

opkomen voor kwetsbare mensen

NETWERK



Samen bouwen aan een dak

Handreiking voor het
werken met kwetsbare
vrijwilligers

Jenny Zwijnenburg
en Bart Eigeman

Colofon

Titel

Samen bouwen aan een dak
Handreiking voor het werken met
kwetsbare vrijwilligers

Auteurs

Jenny Zwijnenburg
Bart Eigeman

Eindredacteur

Liesbeth Timmers
Netwerk DAK

Vormgever

Begeesterd.nl

Drukker

Drukkerij De Hoop, Dordrecht

Dit is een uitgave van

Netwerk DAK
www.netwerkdak.nl

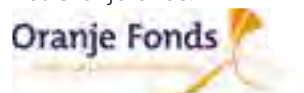
Copyright

Informatie uit deze publicatie mag
worden overgenomen indien de bron
duidelijk vermeld wordt.

Eerste druk, 2019

ISBN/EAN 978-90-903251-0-1
NUR 752

Deze Handreiking kwam tot
stand dankzij een bijdrage van
het Oranjerfonds.



Inhoudsopgave

Inleiding	4
1 Over de bezoekers	7
1.1 Maatschappelijk kwetsbaren	8
1.2 Verbintenisproblematiek	9
1.3 Kwetsbaar, maar niet alleen kwetsbaar	10
2 Empowerment	11
2.1 Definitie	12
2.2 Onmachtscompetentie	13
2.3 Invoegen en toevoegen	14
2.4 Zone van naaste ontwikkeling	15
Zone van naaste ontwikkeling	17
Gerichte begeleiding	17
3 Inloophuis als gemeenschap	18
4 En dan nu de praktijk	21
4.1 Ongelijke monniken, ongelijke kappen	22
4.2 Hoe begin je?	24
4.3 Ruimte maken	28
4.4 Ruimte voor leren	31
4.5 Samenwerking met 'reguliere' vrijwilligers	33
5 Verdieping en links naar aanvullend materiaal	36
5.1 Links	37
5.2 Bestendiging en doorbreken maatschappelijke kwetsbaarheid	37
5.3 Hannah Arendt	38
5.4 Ervaringsdeskundigheid	39
5.5 Bouwstenen van veerkracht	40
5.6 Enabling niche	42
Tips bij de Handreiking werken met kwetsbare vrijwilligers	42
Literatuur	44
Organisaties die meededen aan de reflectiegroep	46
Bij Netwerk DAK aangesloten organisaties	48
Stichting Netwerk DAK	52

Inleiding

Samen bouwen aan een veilige plek, dat is een kernwaarde in inloophuizen en bij het buurtpastoraat en straatpastoraat. En ieder mens draagt hieraan bij op een manier die bij hem of haar past. Het inzetten van kwetsbare vrijwilligers hierbij vraagt bijzondere aandacht. De ervaring leert dat er steeds meer vrijwilligers zijn die begeleiding nodig hebben.

4 Dat is niet alleen een gevolg van overheidsbeleid om mensen – verplicht – te activeren. Het is ook een uitdaging die past bij de missie van inloophuizen om bezoekers aan te spreken op wat zij wel kunnen. Het laten bijdragen van kwetsbare vrijwilligers betekent iets voor organisaties, voor coördinatoren, voor besturen, voor vrijwilligers en voor bezoekers. En ‘iets betekenen’, daar gaat het bij inloophuizen om. Maar dat gaat niet vanzelf.

Waarom willen inloophuizen eigenlijk dat ieder mens bijdraagt? En wat betekent het als ‘geholpenen gaan bijdragen als helper’? Met deze handreiking krijg je de wijsheid niet in pacht. Het kan wel helpen om, vanuit de openheid naar

ieder mens, bewuster om te gaan met de inzet van kwetsbare vrijwilligers. Welke handvatten kunnen wij ontwikkelen in het omgaan met verschillen tussen mensen? Kunnen we de inzet van kwetsbare mensen stimuleren op een manier die recht doet? Hoe kunnen we reguliere vrijwilligers toerusten daar aan bij te dragen? Hoe maken we een organisatie werkbaar, als we accepteren dat niet alles maakbaar is, dat falen bij ons leven hoort? In deze zoektocht elkaar de hand reiken, is de moeite waard. Dat betekent iets.

De laatste jaren is er een enorme ontwikkeling gaande richting het activeren van mensen. Daar komt de toenemende erkenning van ervaringsdeskundigheid bij: als je iets zelf aan den lijve hebt meegemaakt, sluit je gemakkelijker aan bij mensen die maatschappelijk in de knel zitten. Op dit snijvlak van ervaringsdeskundigheid en activering ligt de – veel gebruikte – uitdrukking ‘kwetsbare vrijwilligers’. Maar eigenlijk is dat geen passende terminologie. Ieder mens is immers kwetsbaar, soms meer, soms minder. Passender is het te spreken over ‘vrijwilligers in een maatschappelijk kwetsbare positie’.

Omdat dat erg omslachtig is, spreken we over ‘kwetsbare vrijwilligers’. Of we zeggen ‘Ieder mens draagt bij’. Deze aanpak is niet nieuw, het gebeurt al vele jaren in diverse inloophuizen. En in het buurtpastoraat is het al veel langer gebruikelijk dat bewoners met heel uiteenlopende achtergronden op allerlei manieren meedoen. Toch blijft het altijd weer zoeken en tasten om recht te doen aan iedereen.

Deze handreiking is een initiatief van Netwerk DAK en is vooral bedoeld voor coördinatoren en bestuurders van inloophuizen, buurtpastoraat en straatpastoraat waar met kwetsbare mensen gewerkt wordt. Projectleider Helma Hurkens zette de pilot Kwetsbare vrijwilligers op en riep hiertoe een reflectiegroep bijeen. Onder begeleiding van Bart Eigeman reflecteerden coördinatoren van vijf inloophuizen in vijf bijeenkomsten over wat zij in de praktijk tegenkomen. Jenny Zwijnenburg schreef op basis van de resultaten deze handreiking. Door te reflecteren over de praktijk, waarin veel ad hoc wordt opgelost, kwam naar boven waarom coördinatoren bepaalde keuzes maakten. In de dagelijkse praktijk wordt niet steeds

gevraagd waarom je iets doet. Maar het onder woorden brengen waarom je iets doet, helpt om een volgende ad-hoc-situatie op te lossen, en om het beter te kunnen uitleggen aan alle betrokkenen. De voorbeelden die worden weergegeven, zijn praktijkvoorbeelden.

Dank zij de bijdrage van het Oranjefonds kon de reflectiegroep aan de slag en kon deze uitgave tot stand komen. Het Oranjefonds geeft hiermee een waardevolle impuls aan het werken met vrijwilligers in een maatschappelijk kwetsbare positie.

Netwerk DAK wil de gescheiden werelden van meer kwetsbare en meer vitale mensen verbinden en organisaties die daar aan werken concreet tot steun zijn. Vandaar deze handreiking, gemaakt met inbreng van coördinatoren van 5 werkplekken: in Arnhem, Deventer, Lelystad, Rotterdam en Zaanstad. In de reflectiegroep is praktijkkennis ontsloten en ‘in gesprek gebracht’ en gecombineerd met theorie over presentie, empowerment en begeleiding die mensen tot groei te brengt.



1 Over de bezoekers

6 Deze handreiking is als volgt opgebouwd: Het eerste hoofdstuk gaat in op de achtergrond van bezoekers en wat het voor hen betekent om bij te dragen. Vervolgens komt het begrip empowerment aan de orde als theoretisch kader voor het denken over de inzet van kwetsbare vrijwilligers. Hoofdstuk 3 bespreekt het inloophuis of buurtpastoraat als context. Daarna wordt ingegaan op praktische vraagstukken en worden tips gegeven aan de hand van de ervaringen van de deelnemers aan de reflectiegroep. In hoofdstuk 5 staan tot slot verwijzingen naar materiaal en 'tools' en worden een aantal theoretische concepten die in de handreiking worden beschreven dieper uitgewerkt.

Werken met kwetsbare vrijwilliger klinkt mooi, maar waarom zou je bezoekers van inloophuizen een actieve bijdrage laten leveren als vrijwilliger?
Zij hebben immers te maken met problemen en beperkingen die vrijwillige inzet in de weg staan. Efficiënt is het dus niet. Licht het niet méér voor de hand om sterke vrijwilligers in te zetten? En heeft de nadruk op participeren niet het risico in zich dat kwetsbaarheid er niet meer mag zijn?

Helaas zijn er (welzijns)organisaties die meegaan met de tendens in de samenleving om de nadruk leggen op 'mensen in hun kracht zetten' en laten 'stijgen op de participatieladder'¹, zonder dat er oog is voor heel de mens met ook kwetsbaarheden en belemmeringen.

Bij inloophuizen en buurtpastoraat leeft de overtuiging dat je ieder mens in staat

kunt stellen om mee te doen, op een manier die past bij hun identiteit. Een manier die hen recht doet. Die hen de kans biedt om te groeien, maar tegelijkertijd hun kwetsbaarheid niet wegpoetst. Ieder mens is immers waardevol, dát is de diepste vorm van bijdragen. Zeker als we daarin accepteren dat de situaties van mensen heel verschillend zijn en dat dat verschil er toe doet. Ieder mens, iedere bezoeker, vrijwilliger, betaalde medewerker, bestuurder en opdrachtgever is waardevol, óók in zijn of haar kwetsbaarheid.

1.1 Maatschappelijk kwetsbaren

Inloophuizen zijn er voor de meest kwetsbare personen in de maatschappij. Zij 'helpen wie geen helper heeft'². Bezoekers zijn vaak niet in beeld bij reguliere hulpverlening. De bezoeker voor wie inloophuizen open staan, zijn meestal 'meervoudig gekwetst'.³

1. Zie voor een kritiek op dit 'maakbaarheidsdenken' hoofdstuk 5 over het werk van Hannah Arendt.

2. IDO Lelystad.

3. Van Regenmortel, 2008, 27-28.

Zij hebben te maken met een kluwen van problemen en achterstanden in leefomstandigheden, levensgebeurtenissen en/of met beperkingen, zoals:

- dakloosheid
- verslaving
- armoede
- taalachterstand
- traumatisch verleden
- huiselijk geweld
- verlies/rouw
- psychiatrische problematiek
- verstandelijke beperkingen
- discriminatie
- verbroken verbindingen met dierbaren

Deze kluwen van problemen leidt veelal tot een maatschappelijk achtergestelde positie. De mensen die het betreft ervaren gevoelens van machteloosheid en zien geen mogelijkheden om op eigen kracht hun situatie te veranderen. Kwetsing heeft in veel gevallen al in de kindertijd plaatsgevonden. Hierdoor ontbreekt een 'basisveiligheid'.⁴ Hulpverlenende organisaties spelen helaas niet altijd goed in op de behoeften van deze mensen.

4. Van Regenmortel, 2008, 28.

Hierdoor herhaalt het gekwetst worden zich en raken zij meer en meer afgesloten van anderen en van de samenleving

1.2 Verbintenisproblematiek

Van Regenmortel (2008) noemt dit verliezen van aansluiting 'verbintenisproblematiek'. Dit is zowel een reactie op omstandigheden, als ook de oorzaak dat deze slechte omstandigheden blijven voortbestaan. Verbintenisproblematiek speelt op vier verschillende vlakken:

1 Verbintenis met zichzelf

In de eerste plaats is de verbinding van mensen met hun eigen handelen verbroken. Zij zien geen mogelijkheid om door hun handelen greep te krijgen op hun levensloop. Dit kan gepaard gaan met gevoelens van depressie en fatalisme.

2 Verbintenis met anderen

Daarnaast is er sprake van verbintenisproblematiek met anderen. Mensen kunnen een overmatige verbintenis met een beperkt aantal anderen hebben, maar vaak is er sprake van een algeheel

gebrek aan verbintenis met andere mensen, met grote eenzaamheid als gevolg.

3 Verbintenis met de maatschappij

De relatie met de maatschappij heeft veelal het kenmerk van een gedwongen afhankelijkheidssituatie waarin sprake is van een 'wij-zij-perspectief'⁵, waarbij anderen als machtiger worden gezien. Dit resulteert in een negatieve en wantrouwende houding van mensen naar de maatschappij.

4 Verbintenis met de toekomst

Tot slot is de verbintenis met (het plannen van) de toekomst verbroken. Mensen hebben weinig hoop dat hun situatie zal verbeteren.

Van Regenmortel (2008) ziet deze verbintenisproblematiek als kernprobleem waarop moet worden ingegaan om een ander daadwerkelijk te kunnen helpen.

5. Van Regenmortel, 2002, 22.

6. Baart, e.a. 2007.

7. Baart e.a., 2007, 69.

1.3 Kwetsbaar, maar niet alleen kwetsbaar

'Kwetsbaar, maar niet alleen kwetsbaar' is de titel van een onderzoeksrapport van Andries Baart.⁶ Hij onderzocht in drie pilots hoe *multiproblem* gezinnen, kwetsbare kinderen en tienermoeders bereikt en gesteund kunnen worden. Baart ziet in dit onderzoek naar de gang van zaken in een speeltuin dat kwetsbare wijkbewoners maar al te graag een handje uit de mouwen steken. Zij vinden het prettig om hun talenten in te zetten voor een ander. Baart spreekt over 'hybride vrijwilligerswerk'⁷: iemand kan op het ene moment deelnemer zijn en op het andere moment helper en organisator.

Dat is mogelijk als je niet alleen inzoomt op de kwetsbaarheid van bezoekers of wijkbewoners, maar de gehele persoon ziet en dus ook aandacht hebt voor hun krachten. De andere kant daarvan is dat vrijwilligers en medewerkers niet altijd alleen maar krachtig zijn.



2 Empowerment

Zij hebben ook hun kwetsbare kanten. In de wederkerige ontmoeting tussen mensen liggen mogelijkheden om de verbintenisproblematiek te doorbreken. Wanneer iemand slechts wordt benaderd als hulpvrager, kan dit volgens Baart juist het gevoel van sociale overbodigheid versterken.⁸

Een directeur uit haar ongenoegen over inloophuizen waar bezoekers zelfs hun eigen kopje koffie niet hoeven in te schenken. 'Laat ze tenminste een keer vegen, het is onmenselijk dat niets doen'.

Mensen hebben de behoefte om gezien te worden. Veel bezoekers van de inloop hebben in hun leven beschadigende ervaringen opgedaan. Vaak zijn zij al jarenlang slechts 'onderwerp' van hulpverlening. In inloophuizen wordt er alles aan gedaan om mensen het gevoel te geven dat ze er mogen zijn en dat zij meer zijn dan hun probleem.

Badge

Een regelmatige bezoeker van de Pauluskerk die met haar zoon mee komt, geeft bijna elke keer te kennen dat zij vrijwilliger is. Haar draagkracht is niet groot. Deze vrijwilliger schenkt wel koffie en thee, maar dat is het. Brood smeren en uitdelen, koffie zetten, dat is te veel voor haar. Toch wordt besloten haar een badge te geven met haar naam, waaruit blijkt dat ze vrijwilliger is. De vrouw is ontzettend blij en door zoveel blijheid uit te stralen, draagt ze bij aan de gemeenschap. Ze maakt de anderen ook blij!

In deze handreiking maken we gebruik van het concept 'Empowerment'. We kunnen ons voorstellen dat dit woord in eerste instantie niet direct positieve associaties oproept: een Engelse term, met daarin het woord 'power'. Het is een term die te pas en te onpas in allerlei beleidsteksten opduikt in combinatie met woorden als 'iemand in zijn kracht zetten' en 'zelfredzaamheid bevorderen'. Past dit wel bij inloophuizen, die juist veel waarde hechten aan het accepteren van de ander zoals hij of zij is?

In dit hoofdstuk zullen wij de inhoud van dit concept uitgebreid beschrijven. Dat laat in onze ogen zien dat het concept empowerment wel degelijk waarde heeft in de praktijk van inloophuizen, buurtpastoraat en straatpastoraat. Bij het werken vanuit een empowermentperspectief is 'presentie' – een belangrijke basis

voor het werk van coördinatoren – een kernconcept, maar er zijn net wat andere accenten.

2.1 Definitie

Het begrip 'empowerment' is niet te vertalen in de Nederlandse taal. Dit omdat het woord 'power' zowel 'macht' als 'kracht' betekent. Beide zijn van belang. Wij sluiten aan bij het denken over empowerment van Van Regenmortel.⁹ Zij definieert empowerment als:

“een proces van versterking waarbij individuen, organisaties en gemeenschappen greep krijgen op de eigen situatie en hun omgeving en dit via het verwerven van controle, het aanscherpen van kritisch bewustzijn en het stimuleren van participatie”.¹⁰

Empowerment heeft oog voor de psychologische dimensie bij het tot stand komen van sociale problemen. En empowerment kijkt ook naar de

8. Baart, 2001.

9. Van Regenmortel, 2002. Van Regenmortel bouwt voort op het werk van Rappaport en Zimmerman.

10. Van Regenmortel, 2008, 22.



structurele (maatschappelijke) factoren die mensen kunnen in- of uitsluiten. Empowerment betekent niet dat iemand op alle gebieden krachtig moet zijn. Het houdt juist ook in dat mensen hun leven zinvol kunnen inrichten met inachtneming van tegenslagen en afhankelijkheden. Van Regenmortel (2009) spreekt in dit verband over 'veerkracht'. Empowerment verwijst niet alleen naar het doel, maar ook naar het proces. Mensen krijgen 'al doende' greep op het eigen leven.¹¹

Het empowermentproces vindt van binnenuit plaats. Van Regenmortel¹² benadrukt dat het niet mogelijk is om een ander te empoweren. Mensen empoweren zichzelf. Dit is de zogenaamde 'paradox van empowerment'. Voor helpers kan wel een belangrijke rol zijn weggelegd, door het bieden van 'krachtgerichte zorg'.¹³

2.2 Onmachtscompetentie

Empowerment is niet voor iedere bezoeker een dwingend doel. Inloophuizen staan immers ook juist open voor 'gebroken' mensen die 'niet te repareren zijn', voor wie het van grote waarde is dat ze mogen zijn zoals ze zijn.

Volgens Baart is het van belang dat helpers een 'onmachtscompetentie' ontwikkelen. Dit maakt dat zij 'iets kunnen op het moment dat je niets kunt'.¹⁴ Hij spreekt over 'liefdevol en verstandig doormodderen' waarbij oprechte aandacht en je verplaatsen in de ander van belang zijn. Mensen komen met verschillende behoeften naar een inloop. Voor sommige mensen is veiligheid en rust het belangrijkste. Dat is wat zij zoeken. En dat is goed. Deze mensen mogen er zijn en dat verliezen medewerkers en vrijwilligers nooit uit het oog.

Rust

Als je heel de nacht op straat hebt rondgelopen, dan ben je blij dat je een stoel hebt en een kussentje om je hoofd even op te leggen. Dan wil je rust.

Dus inloophuizen, buurtpastoraat en straatpastoraat staan zeker open voor bezoekers die (nog) niet in staat zijn tot groei. Dat neemt niet weg dat velen hier de eerste stappen zetten om weer greep te krijgen op hun leven. Inloophuizen zijn plekken waar mensen het proces van empowerment in gaan. Daarom is het zo belangrijk dat er ruimte is om mee te doen. Het is aan de professionals en vrijwilligers die er werkzaam zijn om die ruimte te organiseren.

2.3 Invoegen en toevoegen

Bij ondersteuning vanuit een empowermentperspectief is de relatie tussen hulpvrager en hulpverlener – bezoeker en medewerker – het fundament. Presentie¹⁵ is een leidend principe voor

de invulling van deze relatie. Een presente werker geeft echte aandacht aan de ander, verdiept zich in zijn of haar leefwereld, en heeft een 'open agenda' die door de ander ingevuld mag worden. Daarbij wordt steeds gezocht naar het goede van de ander. Wanneer je er zonder voorwaarden kunt zijn, kan dat verbinding tot stand brengen.

Vanuit een presente relatie, waarin de ondersteuner 'invoegt' in wat er is, kan deze vervolgens ook 'toevoegen', en zo in het empowermentproces van de bezoeker tot steun zijn. Door zinvol aan te sluiten kun je als werker gelegenheid scheppen 'al doende' tot een respectvolle relatie te komen. Die relatie is gebaseerd op gelijkwaardigheid, terwijl op inhoudsniveau de deskundigheid van de ondersteuner erkend wordt. De hulpvrager verwacht juist deze deskundigheid. Hiermee krijgt de relatie de vorm van een 'partnerschap'. Er is sprake van ongelijkheid in situaties en in posities, maar gelijkwaardig-zijn als mens.

11. Van Regenmortel, 2008, 8.

12. Van Regenmortel, 2008, 19.

13. Van Regenmortel 2009, 33.

14. <https://www.zorgwelzijn.nl/andries-baart-sociaal-werker-moet-beschikken-over-onmachtscompetentie/?nc=1532511427>, 1.

15. Baart, 2001.



14 Met de juiste ondersteuning kunnen mensen veerkrachtiger worden.¹⁶ Ze kunnen hun vermogen vergroten om, in verbinding met de maatschappij, een goed bestaan te leiden en zich ondanks moeilijke levensomstandigheden positief te ontwikkelen. Dit begrip 'veerkracht' wordt in paragraaf 5.5 verder uitgewerkt. Kunnen bijdragen (participeren) werkt volgens Van Regenmortel¹⁷ als 'een motor' voor het proces van empowerment. Daarom is het belangrijk om mogelijkheden voor bezoekers te scheppen die passen bij hun wensen en behoeften. Zo ervaren zij de 'kracht van het geven'. Naast hulp ontvangen, ervaren ze dat zij een ander kunnen helpen.¹⁸ Dit maakt dat hun zelfvertrouwen groeit.

2.4 Zone van naaste ontwikkeling

Het bovenstaande stelt ons voor de vraag hoe je het ondersteunen van het empowermentproces van bezoekers een plek kunt geven in de dagelijkse praktijk van inloophuizen. Dit is een proces van (opnieuw) leren en ontdekken. Wil je mensen de kans geven om te groeien, is het waardevol dat zij kunnen leren van ervaringen. Ga op zoek naar de talenten van bezoekers – want iedereen heeft talenten. Soms zullen deze talenten gemakkelijk zichtbaar zijn, maar in andere gevallen is iemand al lange tijd niet aangesproken op zijn of haar sterke kant. De kunst is om voor mensen optimale omstandigheden te creëren om zich 'te laten zien'.

We hebben een jongen, die houdt de plantenbakken bij. Hij doet graag iets buiten, waar het rustig is. Wij zijn er blij mee, en hij ook.

Maar hoe doe je dat? Hiertoe introduceerde de psycholoog Lev Vygotsky het begrip 'zone van de naaste ontwikkeling', een manier van ondersteunen van leerprocessen waarbij mensen een uitdaging wordt geboden die net een stapje verder gaat dan het niveau dat zij op dat moment hebben. Te weinig uitdaging leidt tot verveling, te veel uitdaging zorgt voor spanning. Daartussen bevindt zich die zone van de naaste ontwikkeling. Met wat steun van een ander kunnen mensen daar uitdagende ervaringen aangaan en hiervan leren.

16. Van Regenmortel, 2008. Zie hoofdstuk 5 voor een verdere uitwerking van het begrip 'veerkracht'.

17. Van Regenmortel 2008

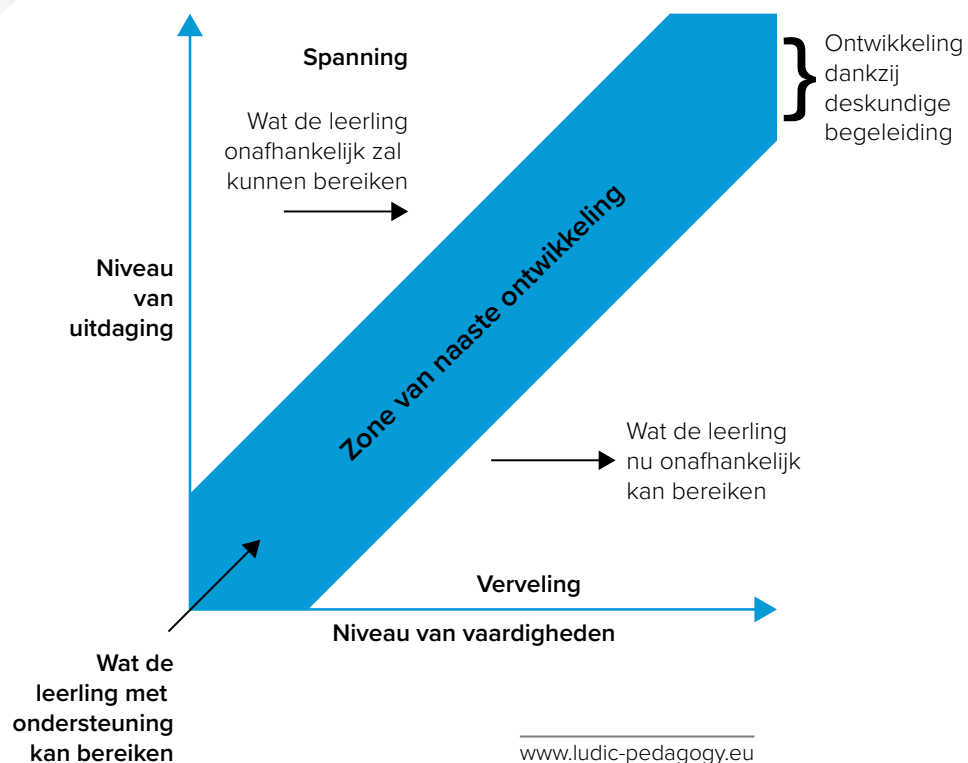
18. Rappaport, 1987.





Naar Lev Vygotsky

Zone van naaste ontwikkeling Gerichte begeleiding



Een belangrijk aandachtspunt is dat je streeft naar succeservaringen voor mensen. Op zulke ervaringen kunnen zij trots zijn en ze kunnen er complimenten voor ontvangen. Maar voor een veilige leersituatie is het ook van belang dat er wel eens iets 'mis' mag gaan, zonder dat dit al te grote gevolgen heeft. Dat vraagt om creativiteit en respectvol kunnen inspelen op situaties en gedrag.

Knakworst

Een bezoeker van een inloophuis geeft aan dat hij graag wil helpen met koken. De man geniet en krijgt meer zelfvertrouwen. Helaas blijkt het eten dat hij bereidt minder in de smaak te vallen bij bezoekers. Zij blijven weg, waardoor het koken van de man onder druk komt te staan. Om dit probleem op te lossen, is er besloten om de avond dat deze bezoeker kookt, om te toveren tot 'knakworstavond'. Zo is de avond voor iedereen een succes.

3 Inloophuis als gemeenschap

In het vorige hoofdstuk hebben we het professionele handelen vanuit een empowermentperspectief verkend. Inloophuizen, buurtpastoraat en straatpastoraat hebben echter een specifieke context. Doorgaans speelt hier een onderliggend denken over 'gemeenschap' een rol.

In een gemeenschap kun je verhalen en ervaringen kwijt. Je kunt ze delen. In een gemeenschap kom je jezelf tegen, maar kan je ook jezelf terugvinden, subject worden in relatie tot anderen en de gemeenschap.'

Een gemeenschap kan dus een aantal waardevolle elementen hebben en heeft daarmee de potentie om de verbroken verbintenissen, zoals die in paragraaf 1.3 werden genoemd, te herstellen. Mensen die deel worden van een 'losse' gemeenschap, verbinden zich aan anderen en maken op die manier deel uit van de bredere maatschappij. Dit hoeft niet een afgebakende groep te zijn waar je wel of niet bij hoort, maar is eerder een kring van betrokkenen met een kern en mensen die daar wat omheen cirkelen – vandaar een 'losse' gemeenschap. Door een inloop te zien als een 'losse' gemeenschap ontstaat een andere dynamiek. De beweging gaat van 'naast de ander' naar 'met de ander'. In plaats van een onderscheid tussen helpers en geholpenen, wordt het 'voor elkaar' werken.

Een inloophuis, buurtpastoraat of straatpastoraat als gemeenschap²⁰ draagt bij aan empowerment van haar leden. De auteurs van 'Zo wordt het spel gespeeld' benoemen voorwaarden voor het herstel van individuen binnen deze gemeenschap. In de eerste plaats moet de gemeenschap een balans hebben van rust en geborgenheid enerzijds, en uitdaging en verandering anderzijds. Dat sluit aan bij het uitgangspunt van de 'zone van de naaste ontwikkeling'. In de tweede plaats dienen deelnemers de mogelijkheid te krijgen om (op maat) eigenaar te worden en mee te helpen bij het uitvoeren van taken.

Wederkerigheid is hierbij een verbindende kracht. Ook andere auteurs zien wederkerigheid als een belangrijk aspect, dat positief bijdraagt aan de verhouding tussen draaglast en draagkracht (Penninx, 2013). In inloophuizen gaat het daarbij niet om enkelvoudige wederkerigheid (ik doe iets voor jou en

jij doet iets voor mij), maar betreft de wederkerigheid de gemeenschap als geheel, niet alleen de persoon van wie hulp is ontvangen. De hulpontvanger kan iets 'terugdoen' op zijn eigen manier en op zijn eigen moment.

Wederkerigheid en kunnen bijdragen vergroten het gevoel van eigenwaarde, het maakt dat mensen weer hoop krijgen en zich trots kunnen voelen. Het geeft perspectief en mogelijkheden voor groei van het netwerk waar iemand een beroep op kan doen. Iemand wordt bedankt, in plaats van alleen dankbaar te hoeven zijn voor ontvangen hulp.

Bezoekers die groeien en hun situatie verbeteren kunnen door hun ervaringskennis een verbindende schakel zijn tussen professional/vrijwilligers en bezoekers. Zij staan dicht bij de bezoekers en kunnen vanuit hun eigen positie de aansluiting zoeken. Zij kunnen een hoopvol voorbeeld zijn voor anderen.²¹

'Deelhebben aan een gemeenschap, ergens (weer) bij horen, een sociaal netwerk krijgen, helpt isolement te voorkomen en te beëindigen. Het kan een basis zijn van waaruit iemand verder kan. Een gemeenschap kan je dragen en optillen en kracht geven; je eraan optrekken maakt je een weerbaarder mens.'

19. Schlatmann en Van Waarde, 2012, 111.

20. Het begrip 'enabling niche' is bruikbaar om de aard van de gemeenschap te duiden. In hoofdstuk 5 wordt dit begrip uitgewerkt.

21. Zie paragraaf 5.4 voor een beschrijving van ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid.

4 En dan nu de praktijk



In het bovenstaande is een visie beschreven op het werken met vrijwilligers in een maatschappelijk kwetsbare positie. De kern is dat bezoekers, naast dat zij problemen en kwetsbaarheden hebben, ook mensen zijn met talenten. Die talenten willen en kunnen zij inzetten voor anderen. Dit vraagt van coördinatoren (en waar mogelijk dragende vrijwilligers) dat zij, vanuit een presente basishouding, op maat op zoek gaan naar mogelijkheden tot groei, zoals dat evenzeer voor alle andere betrokkenen geldt. Zij creëren mogelijkheden om leerervaringen op te doen in de context van een inloophuis. Deze plek verandert daarmee van een 'huiskamer' naar een 'gemeenschap' waar mensen er voor elkaar zijn. Zo worden bezoekers die aansluiting met anderen en de maatschappij waren verloren, opnieuw verbonden.

In de voorgaande hoofdstukken zijn we ingegaan op de visie op het werken met vrijwilligers in een maatschappelijk kwetsbare positie. In dit hoofdstuk staan we stil bij wat dit betekent in de dagelijkse praktijk.

De deelnemers aan de reflectiegroep zijn, met deze visie in de hand, in hun werk opnieuw aan de slag gegaan met dit thema. Dit leverde mooie ervaringen op, maar het bracht ook de grenzen aan het licht, met de bijbehorende spanningen die dat oplevert. Hoe gingen de coördinatoren hiermee om? Als lezers zul je dit ongetwijfeld herkennen en kun je wellicht leren van deze ervaringen. Ben je op zoek naar praktische 'tools' en instrumenten, kijk dan bij hoofdstuk 5.

Het onderscheid tussen vrijwilligers en inlopers verdwijnt langzaam. Dat heeft wel consequenties, je moet je organisatie daar op afstemmen en aanvullend op algemene regels specifieke afspraken maken om mensen wel voldoende vertrouwen te geven en tegelijk niet met te veel verantwoordelijkheid op te zadelen. Bijvoorbeeld: iemand kan heel goed uitleggen en voordoen hoe je moet bloemschikken, maar is niet zo goed in het ontvangen van de deelnemers. Dus voor de koffie en de aandacht voor de deelnemers zorgt een andere vrijwilliger.

4.1 Ongelijke monniken, ongelijke kappen

Het werken met een nieuwe groep vrijwilligers vraagt om nadenken over woordkeuze. 'Hoe benoemen we deze groep mensen?' is een vraag die in de reflectiegroep verschillende keren terugkwam. Het begrip dat de voorkeur zou hebben is:

'vrijwilligers in een maatschappelijk kwetsbare positie'.



In deze handreiking gebruiken we voor de leesbaarheid: 'kwetsbare vrijwilligers'. Het moge duidelijk zijn dat we daarmee het bovenstaande bedoelen. Mensen staan centraal, met hun talenten en hun kwetsbaarheden.

Er zijn verschillende andere woorden om naar deze vorm van bijdragen te verwijzen:

- Hybride vrijwilliger
- Helper
- Meewerkend bezoeker
- Vrijwilliger
- Ervaringsdeskundige
- Ad-hoc-vrijwilliger

De veelheid aan begrippen drukt een spanningsveld uit. We willen ieder mens op gelijke waarde schatten. Ieder mens is waardevol. Tegelijkertijd is er nu eenmaal verschil in wat personen bij inloophuizen kunnen bijdragen. De één zal bij een praktische taak kunnen ondersteunen, terwijl een ander coördinerende taken op zich kan nemen. De keuze voor een begrip of begrippen vraagt om gesprek binnen een organisatie.

Tijdens een conferentie over het werk van Loods spreekt de voorzitter over wie welke waarde heeft. Bij navraag in het publiek blijkt er geen onderscheid tussen mensen waarneembaar. Dan spreekt de voorzitter over 'die mensen', waarmee hij bezoekers bedoelt. Een boze bezoeker staat op en schreeuwt "Zie je nou wel dat je onderscheid maakt...! Zo blijven wij altijd zij en jij hoort bij wij." De voorzitter biedt daarop zijn excuses aan. Het blijkt toch moeilijk om onderscheid in woordkeus te vermijden.

Iedereen is waardevol voor het voortbestaan van een organisatie, de bezoekers voorop. Zij zijn immers de personen om wie alles draait. Tegelijkertijd kun je de verschillen niet wegpoetsen. Er zijn verschillen in ervaring, in situatie, in rollen en in machtspositie. Deze 'moeizame realiteit'²² moet je onder ogen zien.

22. Kunneman, 2005, 187.

Het maken van onderscheid is minder erg dan het ontkennen van onderscheid. Wil je goed kunnen aansluiten bij elkaar, bij wie dan ook, dan vraagt dat goed zicht op wie je voor je hebt, wie wat kan bijdragen. Dat is een vorm van respect en serieus nemen. Het is van groot belang hierin, ook mét elkaar, te werken aan bewustwording en daarin aanspreekbaar te zijn, om verschillen te erkennen en verschil te durven maken, én daarover transparant te durven zijn. Je kunt recht doen aan verschillen tussen mensen en tegelijkertijd ieder mens als 'even-waardig' zien.

4.2 Hoe begin je?

'Kwetsbare vrijwilligers' kunnen op verschillende manieren op je pad komen. Het kan gaan om bezoekers die groeien. Maar het gebeurt ook regelmatig dat mensen die zich aanmelden als 'reguliere' vrijwilliger eigenlijk in een kwetsbare positie verkeren. Ten slotte komt het voor dat vrijwilligers gestuurd worden door externen, zoals uitkeringsinstanties. Er zijn dus verschillende manieren om te 'beginnen'.

Actieve bezoekers

Als het gaat om actieve inzet van mensen die ook al bezoeker zijn, dan ken je die mensen al. Het is dan gemakkelijker om bij hen aan te sluiten. In de praktijk is er een onderscheid tussen bezoekers die actief op zoek gaan naar een 'taak' en bezoekers die je graag zouden 'verleiden' om mee te doen.

Veel bezoekers geven zelf aan dat zij graag actief willen bijdragen. Dat zorgt meteen voor een begin, en dan is er lang niet altijd een 'formele' overgang van bezoeker naar vrijwilliger. Vaak rolt iemand er gaandeweg in en blijft zowel bezoeker als vrijwilliger. In andere gevallen is er wel sprake van een formele 'start' waarbij iemand een taak gaat oppakken. In dat geval kan vooraf in een gesprek worden stilgestaan bij de wensen en mogelijkheden van de bezoeker. Ook in een later stadium is het van belang om regelmatig met de bezoeker in gesprek te gaan over diens inzet: sluit het nog aan bij wat hij of zij wil en kan?

24 Mensen kunnen grotere wensen hebben dan past bij hun huidige vaardigheden. Het is niet altijd gemakkelijk, maar je zult hierover eerlijk en transparant moeten zijn naar de persoon. Dat kunnen taaie gesprekken zijn, waarin het essentieel is om goed stil te staan bij de gevoelens van de bezoeker. In zulke gesprekken is doorvragen naar de situatie waarin iemand zit een must. Kom bij twijfel niet met 'smoesjes', zoals dat geen vrijwilligersplek beschikbaar is. Wees open en eerlijk, dat past immers bij de relatie waar je naar streeft. Het afspreken van een proefperiode geeft van beide kanten de kans in de praktijk te ervaren hoe het gaat. Zorg dan voor na-gesprekken en/of een maatje naast deze nieuwe vrijwilliger.

Een bezoeker gaf aan dat ze een openvallende ruimte bij de inloop wel als vrijwilliger wilde vullen. Zij leek er echter nog niet klaar voor om die taak zelfstandig op te pakken. Dit werd transparant met haar gecommuniceerd. Dat was best moeilijk voor haar om te horen, maar wel noodzakelijk. Je wilt immers een persoon niet belasten met een taak die zij niet uit kan voeren.

Bezoekers die zelf geen initiatief nemen

Soms voelt een coördinator aan dat een bezoeker toe is aan een volgende stap, maar vraagt deze daar zelf niet om. Je kunt dan geneigd zijn om een afwach- tende houding aan te nemen. Je wilt er immers zeker van zijn dat je aansluit bij de behoefte van de persoon zelf. Maar zelf initiatief nemen is een grote stap voor mensen die lange tijd niet zijn uitgedaagd. Als je als coördinator dan blijft afwachten, krijgen deze bezoekers ook niet de kans om te ervaren hoe het is om mee te doen.

Het kan juist aansluiten bij de persoon als je vraagt of hij of zij eens ergens mee wil helpen. Als dit vanuit een goede intentie gebeurt en je de persoon evenzeer waardeert als hij of zij niet helpt, is het stellen van de vraag al een empowerende handeling. Je geeft hiermee immers aan dat je hem of haar als volwaardig persoon ziet.

Appeltaart

Er wordt appeltaart gebakken. De werker vraagt een bezoeker of zij een appel zou willen schillen. Ze zegt dat ze dat nog nooit heeft gedaan. Ze probeert het. Het gaat niet perfect maar het lukt. Zo draagt ze bij aan de taart.

Een actieve vraag aan iemand om te helpen met een specifieke activiteit, maakt de drempel voor mensen laag om in te stappen. Er zijn mensen voor wie een vraag als : "Wat zou jij hier willen doen?" te groot en te open is. Vaak zijn mensen het denken in mogelijkheden, wensen en keuzes kwijtgeraakt. Door gevraagd te worden op een concrete taak ontdekken zij wat zij prettig vinden om te doen.

Als mensen eenmaal over de vloer komen, dan proberen we hen te betrekken bij de projecten en mee te laten doen. Bijvoorbeeld als er opeens heel veel koffieverpakkingen van een stempel met logo moeten worden voorzien. Daar worden bezoekers bij gevraagd.

Vrijwilligers

Steeds vaker melden zich vrijwilligers, die zelf met heel wat problemen kampen. Doordat je deze mensen nog niet kent, is het lastiger om hun mogelijkheden in te schatten. Een goed en uitgebreid intakegesprek en het afspreken van een 'proeftijd' met regelmatige evaluaties zijn goede hulpmiddelen.

Ik heb me wel eens vergaloppeerd: ik had over het hoofd gezien dat een nieuwe vrijwilliger een flinke angststoornis had, die maakte dat het vrijwilligerswerk misliep. Ik vraag daarom steeds meer door bij aanmeldingen van vrijwilligers. Met respect maar wel direct: "Hoe is jouw situatie?" Dan kun je daar rekening mee houden. Het komt daardoor wel eens voor dat ik een vrijwilliger afwijs. Als ik echt geen goede plek voor iemand heb, dan zeg ik dat. En dan wijs ik mensen op andere organisaties die vrijwilligers zoeken.



Gestuurde vrijwilligers

Een bijzondere groep die als vrijwilliger in beeld komt zijn mensen die zich 'vrijwillig' moeten inzetten om hun uitkering te behouden. Dit zorgt voor een ethisch dilemma: In hoeverre heeft zo iemand echt een keuze? Het advies vanuit de reflectiegroep is om zorgvuldig te overwegen op welke voorwaarden je deze vrijwilligers een plek geeft.

Gestuurd worden hoeft op zich niet verkeerd te zijn. Het kan heel positief uitwerken als iemand met wat drang de eerste stap zet. Dat geeft mensen de kans om hun angst en onzekerheid te overwinnen en te ervaren hoe het is om mee te doen. Sommige mensen bloeien op, maar er zijn helaas ook mensen voor wie dit 'vrijwilligerswerk' een verplicht nummer blijft.

Een keerzijde is dat deze trajecten tijdelijk zijn. Daarna wordt een deelnemer weer ergens anders 'geplaatst'. Dat past niet bij de tijd die het iemand wellicht kost om tot bloei te komen. En de tijdelijkheid van deze trajecten betekent dat verbindingen opnieuw worden verbroken, terwijl inloophuizen juist werken aan het herstellen van verbindingen.

Een argument om het wel te doen is: Als mensen dit traject in moeten, dan liever bij ons. In ieder geval komt iemand dan terecht op een plek waar hij of zij gezien wordt. Voor de trajecten van deze vrijwilligers stelt de gemeente vaak ook subsidie ter beschikking. Dat is een welkome aanvulling op de financiën.

Het dringende advies van een coördinator die met deze trajecten te maken heeft is wel dat je van tevoren in je organisatie heel zorgvuldig nagaat wat de voorwaarden richting de gemeente zijn om deze mensen te plaatsen. Je wilt immers niet een uitvoerder worden van beleid waar je niet achter staat.

Als een vrijwilliger afwezig is, volgt een maatregel: korting op de uitkering. De vrijwilliger is hier vooraf van op de hoogte gesteld. Maar dit past niet bij de veiligheid die we als inloophuis willen bieden. Vanuit presentie bij de geplaatste vrijwilliger neem ik dan ook een beschermende en bemiddelende rol op me. Ik ga daarin niet tegen de regels in, maar speel er wel een beetje mee.

Als je deze vrijwilligers in je organisatie hebt, dan vraagt het van je dat je het voor hen opneemt, ook als dit ingaat tegen de eisen die de Sociale Dienst uit. De ervaring leert dat je door in gesprekken met de ambtenaren stevig in te zetten op je professionaliteit voor elkaar kunt krijgen dat er uitzonderingen worden gemaakt.

Een vrouw moest eigenlijk elders geplaatst worden, omdat haar traject was afgelopen. Ze moest echter op korte termijn een heupoperatie ondergaan. Dat vond ze erg spannend en het is ook niet prettig om korte tijd elders te starten om daarna weer thuis te zitten. In gesprek met de betrokken ambtenaar kreeg ik voor elkaar dat de vrouw bij ons kon blijven tot aan haar operatie.

4.3 Ruimte maken

Als je je organisatie wilt inrichten als gemeenschap moet je voor bezoekers ook ruimte scheppen om te kunnen bijdragen.

In de eerste plaats is de waarom-vraag van belang. In de praktijk wordt daar weinig over gesproken. Er is verlegenheid, er zijn moeilijk woorden te vinden. En toch is het van grote waarde om met elkaar in gesprek te gaan waarom en waartoe het belangrijk is ruimte te maken voor kwetsbare vrijwilligers. Dat kan in kleine gesprekken, op een vrijwilligers-bijeenkomst en bij de financiers. Het is waardevol dit te delen en elkaar daarin te ontmoeten. Het is ook nodig om te toetsen wat je samen wel en niet wilt. Bij het werken met vrijwilligers in een maatschappelijk kwetsbare positie is het uitgangspunt dat iedereen bijdraagt. Dit is het hart van het samen aan de slag zijn. En dat is iets anders dan 'loonwaarde' of stijgen op de participatieladder.

Ook de fysieke ruimte is hierbij van belang. Kijk eens kritisch naar je 'toegankelijkheid'. Komen mensen gemakkelijk binnen? Wat straalt je pand uit? Word je welkom geheten? Of moet je zelf je weg maar zien te vinden? Mag iedereen in iedere ruimte komen? Of zijn daar regels voor? Hetzelfde geldt voor het gebruik van materialen: Mag iedereen iets pakken? Een kop koffie inschenken?

Mag je een leuk idee op het prikbord hangen?

Cup-a-soup

Een bezoeker heeft een goed idee. Het zou leuk zijn om voortaan ook Cup-a-Soup aan te bieden naast koffie en thee. De bezoeker hangt haar ideeje op het prikbord in de keuken. Een paar dagen later is het briefje verdwenen. Een andere vrijwilliger vond het geen goed idee en gooide het weg. Ruimte maken vraagt in dit geval kennelijk meer dan het ophangen van een briefje...

Naast fysieke ruimte is het van belang om ruimte te maken voor 'vrijwilligerswerk op maat'. De 'reguliere' vrijwilligersfuncties sluiten meestal niet (direct) aan bij de mogelijkheden van de bezoekers. In plaats van dat bezoekers zich moeten aanpassen aan de beschikbare functies kun je ook mogelijkheden voor hen scheppen.

Dat kan op veel verschillende manieren. Een inloophuis biedt veel kansen voor mensen om actief te worden. Er is veel 'alledaagse' omgang met elkaar. Dat

geeft bezoekers de kans om laagdrempelig in te schuiven. Door mensen te laten meedoen in alledaagse situaties, kunnen zij ontdekken dat er naast hun problemen plezier kan zijn en dat zij succeservaringen kunnen opdoen. Dat maakt mensen trots en geeft hen de kans om te groeien. Het kan per context verschillen welke mogelijkheden er zijn om mensen te laten bijdragen.

Niet iedereen hoeft mee te doen als vrijwilliger. Met activiteiten als een schilderatelier, naaigroep, kerststukjes maken, wandelochtend, etc. worden bezoekers actief als deelnemer. Deze activiteiten zijn een uitkomst voor bezoekers die geen verantwoordelijkheid durven te dragen. Dit past in de gedachte van de 'zone van naaste ontwikkeling'. Door de activiteit groeit het zelfvertrouwen en heeft de bezoeker een andere rol dan iemand die geholpen wordt. Het kan zelfs een tussenstap zijn naar verdere groei.

Bij buurtpastoraat is het vaak gemakkelijker om allerlei soorten vrijwilligers in te schakelen, omdat er behalve binnenshuis ook in de wijk zelf veel te doen is, zoals een straatspeeldag of

een wijkfeest. Maar ook in inloophuizen kunnen mogelijkheden worden gecreëerd. Het scheppen van deze ruimte vraagt om creativiteit en meebuigen. Het initiatief van een ander moet de ruimte kunnen krijgen.

Ons inloophuis verhuisde en kreeg daarmee extra ruimte om naast inloop creatieve activiteiten aan te bieden, bijvoorbeeld: Bloemsierkunst, Naaldkunst en Houtbewerken. Het bestuur wilde heel graag dat de bezoekers actiever werden rondom de inloop. Dat is gerealiseerd met de creatieve activiteiten. Producten worden verkocht om nieuw materiaal van te kopen en ook voor de trots van degene die het gemaakt heeft.

Of en hoe vrijwilligerswerk door bezoekers mogelijk is, hangt af van de context. Als er veel dak- en thuislozen over de vloer komen, dan is dat anders dan wanneer er een keur aan bewoners uit de wijk binnen komen.

(Voormalig) dak- en thuislozen leiden bij ons straatrondtoeren. Dit is vrijwilligerswerk waarbij hun specifieke kennis noodzakelijk is en dat niet gemakkelijk door anderen kan worden gedaan.

Niet iedereen kan direct als zelfstandige vrijwilliger aan de slag. Een buddy-systeem, waarbij een meer stabiele vrijwilliger wordt gekoppeld aan een 'kwetsbare' vrijwilliger, wordt door verschillende coördinatoren benoemd als goede praktijk. Het is daarbij van belang om te zoeken naar een goede 'match' en het vraagt om 'vinger aan de pols' houden bij het duo, om in de gaten te houden of beiden tevreden zijn over de samenwerking.

We zagen dat een bezoeker die vrijwilliger wilde worden bij de inloop nog niet in staat was om die taak zelfstandig te vervullen. We hebben er daarom iemand bij gezocht om als buddy naast haar te staan. Gelukkig vonden we iemand die nog niet zo'n band met het inloophuis had en die er onbevooroordeeld instapte.



Het kan zijn dat de werkzaamheden in je organisatie niet volledig aansluiten bij iemands wensen en iemand dus eigenlijk op een post terecht komt waar hij of zij niet echt past. Maar mogelijkheden voor vrijwilligerswerk zijn niet beperkt tot je eigen organisatie. Wanneer je blik te zeer intern gericht is, kan dit mensen juist tegenhouden om weer de maatschappij in te gaan. Het is goed om samen te werken met andere organisaties, om zinvolle verwijzingen te kunnen doen.

4.4 Ruimte voor leren

In hoofdstuk 2 is de 'zone van de naaste ontwikkeling' beschreven, als kader voor het leren van mensen. Het is echter lang niet altijd duidelijk waar deze zone ligt. Soms kom je daar met vallen en opstaan achter.

Draagkracht

Wat in de praktijk regelmatig voorkomt is dat mensen de neiging hebben om meer te willen bijdragen dan hun draagkracht mogelijk maakt. Uit verschillende voorbeelden in de reflectiegroep kwam naar voren dat het ook regelmatig 'mis gaat'. Mensen overschatten zichzelf.

En in sommige gevallen overschatten coördinatoren mensen ook. Het is immers lang niet altijd gemakkelijk om waar te nemen wat iemand in zijn mars heeft. Soms hebben mensen talenten op het ene gebied (bijvoorbeeld koken en organiseren), terwijl ze op het andere gebied (bijvoorbeeld sociale vaardigheden) heel kwetsbaar zijn.

Een bezoeker is zich bij de inloop gaan inzetten als vrijwilliger. Na mijn vakantie bleek echter dat ze bezoekers bij haar thuis uitnodigt, zoveel dat haar huis een verlengde inloop dreigt te worden. Ze kan geen grenzen aangeven. Ja, dan moet je natuurlijk het gesprek aangaan.

Wanneer je samen gaat ontdekken waar mogelijkheden voor groei liggen, kun je onbedoeld boven de 'zone van de naaste ontwikkeling' terecht komen. In dat geval doet de persoon een teleurstellende ervaring op, omdat de taak te hoog gegrepen is. Die teleurstelling kun je niet altijd voorkomen. Je kunt wel proberen om te helpen de teleurstelling te verwerken en een stapje terug te doen.

Het verschilt van persoon tot persoon hoe je dat aanpakt. Probeer in ieder geval de relatie te behouden. Het is handig als je de achtergrond van iemand kent. Als je weet dat iemand een psychiatrisch probleem of een verstandelijke beperking heeft, kun je een passende benadering kiezen. De ervaring leert dat het bespreken van wat niet gaat extra lastig is bij mensen die te maken hebben met een emotieregulatiestoornis²³. Voor hen is het heel moeilijk om te reflecteren op hun handelen. Het is de vraag of je in dat geval een feedbackgesprek moet voeren. Het kan beter werken om duidelijke grenzen aan te geven.

Een bezoeker heeft een tijd als vrijwilliger op allerlei plekken bijgesprongen. Het is een man die heel vaardig is. Hij kan bijvoorbeeld heel goed voor grote groepen koken. Hij vindt het ook heerlijk om bij te dragen. Probleem is dat hij op sociaal gebied minder sterk is. Hij kan absoluut niet tegen kritiek en dat heeft al een paar keer voor problemen gezorgd.

We hebben feitelijk ons eigen probleem gecreëerd. Door hem steeds bij te laten springen bij problemen bij activiteiten hebben we hem in een positie geplaatst die hem sociaal gezien niet past. We hebben nu met hem besproken dat hij een stapje terug moet doen. Wat minder vaak aanwezig zijn, 1 keer in de week koken voor de groep. Dat was geen makkelijk gesprek, maar hij blijft wel komen.

Vertrouwen

Een ander thema is het spanningsveld dat je enerzijds mensen wilt vertrouwen en hen kansen wilt geven, en anderzijds te maken hebt met mensen die door hun problemen niet altijd betrouwbaar zijn. Op welke manier zorg je voor een goede balans? Hoe praat je daar over met de mensen? En welke creatieve oplossingen zijn er te verzinnen?

Stel dat een drugsverslaafde bezoeker zelf een activiteit wil organiseren en daarom de sleutel van het pand nodig heeft.

23. Dit werd vroeger een borderline persoonlijkheidsstoornis genoemd.

Ook hier gaat het om het zoeken naar de zone van de naaste ontwikkeling en om het transparant zijn in je communicatie. Je kunt natuurlijk een smoes verzinnen om de sleutel niet aan de bezoeker te geven, of een 'regel' in het leven roepen dat bezoekers geen sleutels mogen hebben. Het is echter eerlijker om je zorg uit te spreken. Je wil de persoon immers ook beschermen. Als iemand zou stelen, dan zou hij of zij zich misschien niet meer durven laten zien, wat weer een verbroken verbintenis betekent. Je kunt dan samen naar een oplossing zoeken. Bijvoorbeeld door de persoon te laten samenwerken met een buddy, zodat er twee mensen verantwoordelijk zijn.

Veiligheid

Tot slot moet je in ieder leerproces van een individu de veiligheid van je inloop als geheel bewaken. Hoe waardevol het ook is om te streven naar de mogelijkheid voor iedereen om bij te dragen, het zal niet altijd haalbaar zijn om mensen de plek te geven die ze graag willen. Mogen proberen en fouten maken hoort erbij. Je moet echter als coördinator wel de inschatting maken hoeveel jouw inloophuis kan hebben en of jij genoeg tijd hebt om incidenten op te vangen.

Dingen die misgaan met kwetsbare vrijwilligers hebben immers een weerslag op de hele groep.

Tijdens de inloop doet zich een knallend conflict voor tussen twee vriendinnen die vanuit een bezoekersrol vrijwilliger zijn geworden. Het geeft in de eerste plaats spanning tussen hen: ze zijn geen vriendinnen meer. Het geeft echter ook spanning bij de andere bezoekers. Sommigen hebben het gevoel dat zij een keuze moeten maken voor de één of voor de ander. Dat vraagt flink wat bemiddelingswerk van de coördinator.

4.5 Samenwerking met 'reguliere' vrijwilligers

Als je bezoekers een meer actieve rol geeft, vraagt dit ook iets van de overige vrijwilligers. Voor zowel 'reguliere vrijwilligers' als 'dragende vrijwilligers' is het van belang dat je als coördinator goed de vinger aan de pols houdt. Zit de kwetsbare vrijwilliger op de goede plek? Hoe verloopt de inzet en interactie en is hij of zij daar tevreden over?



Heeft iemand behoefte om de blik naar buiten te richten? Of een training te volgen? De begeleiding moet aansluiten bij de persoon met wie je werkt.

Bedreigend

De verandering naar een gemeenschap waarin iedereen bijdraagt kan tot spanningen leiden bij 'reguliere vrijwilligers'. Vrijwillige gastheren en gastvrouwen zijn in veel gevallen zorgzaam ingesteld en moeten er aan wennen als bezoekers een meer actieve rol krijgen. Ook hebben ze vaak in de loop der jaren een eigen 'functie' in de organisatie gekregen. Het kan voor hen bedreigend zijn als bezoekers ook 'hun functies' uit gaan voeren. Een omslag in het denken van vrijwilligers is nodig en het is belangrijk om hier voldoende aandacht aan te besteden, desnoods in interview. Wanneer vrijwilligers de waarde zien van het laten bijdragen van bezoekers, kunnen bijvoorbeeld vruchtbare combinaties worden gemaakt van vrijwilliger (die de eindverantwoording bij een activiteit draagt) en bezoeker.

Zaag

Een bezoeker geeft aan dat hij een houtbewerkingsactiviteit wil organiseren. Hij kan dat erg goed, dus de coördinator moedigt dit aan. De man is verantwoordelijk en kundig. Het voorstel valt echter niet direct in goede aarde bij de vaste vrijwilliger. Die geeft aan dat hij denkt dat de bezoeker misschien niet goed zal omgaan met de machines, aangezien hij de Nederlandse taal niet goed spreekt. Eigenlijk voelt de vrijwilliger zich bedreigd in zijn positie. En hij voelt zich tegelijkertijd heel verantwoordelijk voor de spullen. De coördinator ging in gesprek, maakte goede afspraken met de nieuwe vrijwilliger en nu loopt het goed.

Balans

Het is van belang om bij de vrijwilligers die al langer werkzaam zijn begrip en ruimte te creëren voor nieuwe groepen vrijwilligers. Vaardigheden die vanzelfsprekend zijn, ontbreken misschien bij de nieuwe beginners.

We hebben een vrijwilligster die door een slaapstoornis vaak te laat komt. De andere vrijwilligers klaagden daarover. Toen we er verder over doorpraatten, bleek dat iedereen vond dat de vrijwilligster wel heel goed werk doet. Dit gaf haar ruimte om te praten over haar slaapproblemen. De andere vrijwilligers bleken begripvol en kwamen met praktische oplossingen om haar te helpen.

Ook hier geldt weer dat er niet één manier is om het op te pakken. Het is zoeken naar een balans. Je wilt niet stigmatiseren, maar wel iemand de ruimte geven om zijn kwetsbaarheid te delen. Je kunt er voor kiezen om meer in het algemeen stil te staan bij het thema 'vrijwilligers die kwetsbaar zijn', of je kunt er voor kiezen om in een kleine groep in vertrouwen over de situatie van de vrijwilliger te spreken. Overigens speelt dit probleem eerder als het gaat om 'vrijwilligers van buiten' dan om bezoekers die vrijwilliger worden. De vrijwilligers kennen die personen al langer en hebben meer begrip voor hun situatie.

Openheid in de communicatie met vrijwilligers en bezoekers die vrijwilliger worden is van groot belang. Dit kent allerlei vormen en inhoud. Een basis ligt niet in het 'wat' en 'hoe' van wat er gedaan wordt en speelt, maar in het kennisnemen, ervaren en begrijpen van het 'waarom'.

Voor 'dragende vrijwilligers' kan het werken met kwetsbare vrijwilligers een uitdaging zijn die hen meer voldoening in hun werk kan geven. Ze moeten daarvoor dan wel goed worden toegerust. En dan nog lukt het niet altijd.

Vier vrijwilligers in het Meester Geertshuis krijgen een uitgebreide training Presentie aangeboden. Dit stelt hen in staat om in de organisatie een andere rol op te pakken. Zij gaan zich meer bezighouden met de begeleiding van de vrijwilligers, ook de kwetsbare. Wat opvalt is dat deze vier vrijwilligers een passende werk- en opleidingsachtergrond hebben om de kwetsbare vrijwilligers te kunnen begeleiden. Het vraagt nogal wat.

Regels

Een laatste punt om te bespreken is wat je vastlegt over het werken met kwetsbare vrijwilligers. In de reflectiegroep werd duidelijk dat ieder inloophuis zijn eigen geschreven of ongeschreven regels heeft. Maar als je meer bewust wilt omgaan met bezoekers die bijdragen, dan is het van belang om goed na te gaan wat je hiervoor moet regelen en wat juist niet.

In inloophuizen zijn er grote verschillen in de mate waarin regels en taakverdelingen worden vastgelegd. De behoefte daaraan loopt sterk uiteen. In een grotere organisatie lijkt een heldere taakverdeling noodzakelijk, terwijl je bij een kleine organisatie gemakkelijker een 'grijs gebied' kunt laten bestaan.

Bij ons is de regel: Je mag alleen in de keuken komen als je daar die dag iets te zoeken hebt.

De behoeften van de personen met wie je werkt zijn hierbij echter ook bepalend. In de dagelijkse praktijk signaleren we dat de ene bezoeker beter gedijt bij een bepaalde 'rommeligheid', terwijl

de ander graag een heldere taakomschrijving heeft. Het is vooral zaak te kunnen aansluiten bij degene met wie je samenwerkt.

Organisatorische voorwaarden

Uit het voorgaande blijkt dat het op vele manieren nodig is om ruimte te maken voor het werken met vrijwilligers in een kwetsbare positie. Dat gaat niet vanzelf en is niet gemakkelijk. In feite vraagt het om extra begeleiding. De vrijwilligers dragen bij terwijl ze in een proces van empowerment zitten. En empowerment vraagt om aandacht, aansluiten en toevoegen. Een voorwaarde voor het slagen hiervan is dat er voldoende tijd en deskundigheid in huis is om de empowerment te ondersteunen en tegelijk de omgeving te laten meebewegen. Wat heb je nodig? Hoeveel tijd heb je beschikbaar? Wat is realistisch? Daarover zullen bestuur, coördinator en eventueel vrijwilligers met elkaar in gesprek moeten gaan. Zoals al gezegd vraagt het dus een voortdurende bezinning op waarom je hiervoor kiest.



5 Verdieping en links naar aanvullend materiaal

In dit hoofdstuk volgen mogelijkheden van verdieping. Dit is ook belangrijk voor het contact met financiers en opdrachtgevers.

5.1 Links

Kansfonds:

[Definitie van kwetsbaarheid](#)

Movieis:

[Tips voor vrijwilligersorganisaties bij het omgaan met kwetsbare vrijwilligers](#)

Vrijwilligerscentrale Utrecht:

[Succesvol begeleiden van kwetsbare vrijwilligers](#)

Vlaanderen vrijwilligt:

[Begeleiden van vrijwilligers in een maatschappelijk kwetsbare positie \(met praktische instrumenten\)](#)

5.2 Bestendiging en doorbreken maatschappelijke kwetsbaarheid

Mensen die al lange tijd in een kwetsbare positie verkeren, zijn vaak meerdere malen teleurgesteld door hun omgeving. Daardoor ontstaat wantrouwen naar anderen en naar organisaties, wat zich uit in een verstoorde communicatie. Dit leidt er weer toe dat de

kwetsbare positie wordt bestendigd. Er is sprake van een diepe kloof tussen deze maatschappelijk kwetsbare personen en de rest van de maatschappij. Veel (inloop)voorzieningen functioneren precies in die kloof. Er is aandacht voor levenskwaliteit in heel het bestaan. Aandachtige betrokkenheid betreft ook het verdragen van gebrokenheid. Het is zaak daar taal en verhalen rond te vinden en die te delen.

In 's-Hertogenbosch bouwden bezoekers van Loods met kunstenaars een kathedraal van levensverhalen, verbeeld in venster-ramen. Deze voormalig dak- en thuislozen vertelden hun verhaal aan jongeren die zelf niet op school zaten of geen werk hadden. In deze ontmoeting kwamen de verhalen naar voren en werden – samenwerkend – letterlijk in beeld gebracht. De verhalen werden zo zichtbaar en vertelbaar gemaakt, voor en door bezoekers. Het werpt een licht op het raamwerk van hun leven. De kathedraal heeft twee weken op het Bossche Winterparadijs gestaan. De bezoekers hebben hun verhalen, aan de hand van de ramen, aan honderden passanten verteld. Zo werden zij gastheer en gastvrouw, gids in hun eigen verhaal dat ze vertelden aan de Bosschenaren bij het Winterparadijs.

5.3 Hannah Arendt

In de waan van de dag, de drukte van het dagelijkse, is er vaak weinig taal om ons uit te drukken. Zeker als het gaat om

dat wat er toe doet en wat zich niet zo makkelijk láát uitdrukken. Dat speelt om te beginnen in de dagelijkse omgang met elkaar. Het is belangrijk om af en toe de tijd stil te zetten om elkaar te zien en elkaar te bevestigen. Bijvoorbeeld op bijzondere momenten. Dat kan door verhalen te zoeken die passen. Soms helpen metaforen om juist dat uit te drukken wat moeilijk in gewone woorden gezegd kan worden.

Bij de kerstmaaltijd wordt de Amaryllisbol als cadeau op tafel gezet. "Deze bol lijkt dood. Het is aan ons om af en toe water te geven. Dan blijkt dat er onder de grond en in de bol leven zit. Teveel water is niet goed en te weinig ook niet. Er zal een groene punt groeien. En ja, daar komen kleurige bloemen aan. Al zien we daar nu niks van. Zullen we elkaar een beetje water geven?!"

Soms helpt het om met meer 'theoretische' taal enige stevigheid te krijgen in het duidelijk maken waarom en waartoe je wat doet. We noemden al 'presentie', 'zone van naaste ontwikkeling' en



‘empowerment’ als onderbouwing van ons handelen. Deze mensvisie schuurt met het perspectief om als inloophuis mensen af te meten aan wat ze doen en in welk tijdvak ze treden hoger kunnen komen. Soms bedoeld, soms ook onbedoeld werken een zelfredzaamheidsmatrix, participatieladder en loonwaardebepaling uit als instrument dat benadrukt wat iemand niet kan. Hannah Arendt onderscheidt drie lagen:

- Arbeiden: dat is het ‘huishouden’ om onszelf dagelijks te verzorgen, meedoen aan de biologische levenscyclus.
- Werken: dat is creatief en productief zijn met doel-middel-activiteiten om in ons onderhoud te voorzien.
- Handelen: dat heeft van doen met burgerparticipatie en politiek, samen verantwoordelijk zijn.

Zij houdt ons de kritische spiegel voor dat menszijn uiteindelijk dreigt te gaan samenvallen met economische waarde. Het mens-zijn wordt volgens Arendt teveel geplaatst in het ‘werken’, alsof we samenvallen met ons econo-

misch belang en alsof het doel van ons bestaan ligt in werken. Alsof we leven om te werken. Terwijl zij ook handelen mogelijk acht, met de actieve bereidheid om een respectvolle relatie aan te gaan met anderen.²⁴

5.4 Ervaringsdeskundigheid

Begrippen die in de reflectiegroep zijdelings aan bod kwamen, zijn ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid. Deze begrippen zijn afkomstig uit de herstelbeweging en worden als volgt gedefinieerd²⁵:

‘Voor een heldere begripsomschrijving wordt vaak een onderscheid gemaakt tussen ervaring, ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid. Persoonlijke ervaring of beleving gaat over de betekenis die iemand geeft aan bepaalde gebeurtenissen in zijn leven. Voor negatieve ervaringen ontwikkel je meestal strategieën om ermee om te gaan. Na korte of langere tijd spelen

deze ervaringen dan een ondergeschikte rol in het dagelijkse leven.

Ervaringen kunnen tot kennis gemaakt worden als je ermee gaat ‘werken’. Door te reflecteren op de eigen ervaringen, deze met anderen te bespreken, elkaars ervaringen te delen en verschillende ervaringen onder de loep te leggen, ontstaat ervaringskennis. Het onderscheid tussen individuele en collectieve ervaringskennis is belangrijk, omdat zo verschillen – en vooral ook overeenkomsten – duidelijk worden. Overeenkomsten die het persoonlijke, unieke aspect en ervaring overstijgen, vormen een rode draad in het ontwikkelen van (collectieve) ervaringskennis.

Ervaringsdeskundigheid verwerf je door te reflecteren op je eigen ervaringen én die van anderen, daaruit collectieve ervaringskennis te filteren en deze aan anderen over te kunnen dragen en/of daar anderen mee te ondersteunen – in zijn herstel of empowerment. Het reflecteren, bundelen van kennis en inzetten van ervaringsdeskundigheid is een voortdurend ontwikkelingsproces.’

Bij De Regenbooggroep in Amsterdam wordt in de inloop gewerkt met ‘meewerkende bezoekers’. Gevraagd naar betekenis en ervaring om als bezoeker een andere verantwoordelijkheid te krijgen, geeft een ervaringsdeskundige meewerkende bezoeker aan: “De switch van bezoeker naar vrijwilliger voelt heel anders. Ik heb naar de bezoekers één heel kort zinnetje nodig.... In de rol van meewerkend bezoeker is het balanceren tussen het aansluiten bij de andere bezoekers en de verantwoordelijkheid die ik nu heb”.

5.5 Bouwstenen van veerkracht

Er kunnen lessen worden getrokken over empowerment door te kijken naar mensen die ondanks hun moeilijke levensomstandigheden weten te overleven. Een belangrijk begrip daarbij is veerkracht:

24. Berding, 2018, 149-163.

25. [www.herstelproces.nl, https://www.herstelproces.nl/herstel/wat-is-ervaringsdeskundigheid/](https://www.herstelproces.nl/herstel/wat-is-ervaringsdeskundigheid/) gevonden op 7-10-2019.



‘Veerkracht is het vermogen van een mens of een systeem (groep, gemeenschap) om een goed bestaan te leiden en zich ondanks moeilijke levensomstandigheden positief te ontwikkelen en dit op sociaal aanvaardbare wijze’.²⁶

Van Regenmortel formuleert de volgende bouwstenen van veerkracht²⁷:

- **Geen internalisering van de uitsluiting**
Het gevoel van machteloosheid en uitsluiting wordt niet verinnerlijkt. De persoon neemt niet de slachtofferrol op zich. Veerkrachtige personen maken zich graag nuttig voor anderen en zetten hun eigen ervaring daarbij in.
- **Behoud en/of herstel van zelfrespect**
Veerkrachtige personen bouwen tegenover de negatieve identiteit die hen veelal door de maatschappij wordt toebedeeld, een positieve identiteit op. Dit doen zij onder meer door het ontwikkelen van talenten, maar ook door het benadrukken van de krachtige kanten van hun leven, zoals ouderschap.

- **Recht op en kracht van het geven**
Veerkrachtige personen zijn sterk in geven aan anderen. Zij houden geven en nemen in balans en hebben wederkerige relaties.

- **Omgaan met de ‘tweede klap’**
Voor het vormen van een trauma zijn twee klappen nodig: de traumatische gebeurtenis en de negatieve reactie van de omgeving daarna. Inzicht in dit principe en de manier waarop een persoon hiermee omgaat is medebepalend voor veerkracht. Het is van belang om niet ‘vastgeroest’ te raken in een negatieve blik op het verleden.

Deze kennis over veerkracht geeft belangrijke aangrijpingspunten om mensen te kunnen ondersteunen in hun empowermentproces. Een omgeving die warm is, waar men in staat wordt gesteld om te geven helpt om veerkracht te ontwikkelen.

5.6 Enabling niche

Het begrip ‘*enabling niche*’ is bruikbaar om de aard van een gemeenschap te duiden. Het begrip is oorspronkelijk afkomstig uit de ecologie en wordt door Rapp en Goscha (2006) als centraal concept benoemd.

Enabling niches zijn omgevingen die ‘uitnodigen tot sociaal contact en het gebruik van vaardigheden’. Het zijn omgevingen waarin men zich fysiek veilig en sociaal gewaardeerd voelt.²⁸ Het zijn gastvrije plekken waar zowel veiligheid, als mogelijkheden voor groei en ontwikkeling geboden worden. Binnen een ‘enabling niche’ worden mensen niet gestigmatiseerd, en juist gezien als meer dan hun probleem. In enabling niches voelen mensen zich uitgedaagd om doelen voor zichzelf te stellen en zichzelf te ontwikkelen. Mensen kunnen er vaardigheden leren die zij ook in andere contexten kunnen gebruiken.²⁹

In een enabling niche zijn er mensen met diverse achtergronden. Dit is een fundamenteel verschil met zorginstellingen en dagbestedingsprojecten, waar alleen mensen met dezelfde problematiek bij elkaar komen. De diversiteit van mensen die bij een inloophuis, buurtpastoraat of straatpastoraat betrokken zijn (bezoekers en vrijwilligers) is een belangrijke waarde, die maakt dat bezoekers toegang hebben tot verschillende hulpbronnen.

Vanuit de opvoeding en orthopedagogiek wordt het scheppen van een pedagogisch klimaat als een driehoek benoemd. Veiligheid (begrenzing, waartoe ook het helder hebben en nakomen van regels behoort), waardering (aandacht, complimenten, bevestiging) en het hebben van verwachting (uitdaging, gelegenheid tot je laten zien) gaan hand in hand. In het boek ‘*Verwaarloosde organisaties*’ past Joost Kampen de driehoek ook op organisaties toe. Waar het leiderschap om de driehoek in evenwicht vorm te geven ontbreekt, komen mensen moeilijk tot hun recht.

26. Van Regenmortel, 2008, 35, gebaseerd op Vanistendael.

27. Van Regenmortel, 2008, 36-38.

28. Driessens & Van Regenmortel, 2006, 253.

29. Rapp & Goscha, 2006, 38.

Tips bij de Handreiking werken met kwetsbare vrijwilligers

1. Het werken met kwetsbare vrijwilligers vraagt om een duidelijk, transparant en consequent vrijwilligersbeleid, met aandacht voor een veilige sfeer.
2. Werk met het bestuur, coördinator en vrijwilligers samen aan de noodzakelijke randvoorwaarden. Omdat het om personen gaat die veel kwetsuren hebben meegemaakt in hun leven, en die heel gevoelig zijn, is extra tijd nodig. Zorg dat die tijd er ook echt is. Voorkom dat er opnieuw kwetsuren ontstaan.
3. Praat regelmatig over waarom en waartoe de organisatie uiteenlopende vrijwilligers heeft. Dat kan in terloopse gesprekken, bij de intake van nieuwe vrijwilligers, bij vrijwilligersbijeenkomsten en op feestelijke momenten.
4. Zoek taken bij de vrijwilligers in plaats van vrijwilligers bij de taken. Kies in je organisatie voor activiteiten die volop gelegenheid bieden tot uiteenlopende taken.
5. Laat bezoekers een rol spelen die past binnen hun 'zone van naaste ontwikkeling'. Met wat steun van een ander kunnen mensen uitdagende ervaringen aangaan en hiervan leren. Stel grenzen waar nodig in het belang van de hele organisatie.
6. Het werken aan dat iedereen bijdraagt op zijn of haar eigen wijze, is geen rechte lijn van A naar B. Het gaat vooral om het scheppen van gelegenheid in de dagelijkse omgang. Elkaar uitnodigen, inspelen op elkaars mogelijkheden en onmogelijkheden.
7. In de begeleiding van vrijwilligers is regelmatig aandachtig contact over hoe het gaat belangrijk. Dat kan in vormen variëren van een kort gesprekje bij de koffiepot, tot een bijv. halfjaarlijks volggesprek. Pas desnoods taken aan en stimuleer een eigen zoektocht.
8. Kwetsbare vrijwilligers is een verwarrende term; ieder mens is immers kwetsbaar. Het is belangrijk om kwetsbare mensen, ook en juist als vrijwillige inzet gestimuleerd wordt, niet eenzijdig als 'object van zorg' te benaderen. Daarin ligt een valkuil voor vrijwilligers, coördinatoren en besturen.
9. Zorg dat het werken met kwetsbare vrijwilligers niet ten koste gaat van de goede sfeer. Blijf balanceren tussen bezoekers de ruimte geven en het bieden van gastvrijheid en veiligheid.



Literatuur

Baart, A. (2001). *Een theorie van de presentie*. Den Haag: Lemma.

Baart, A.J. e.a. (2007). Kwetsbaar maar niet alleen kwetsbaar. *Over het bereiken en steunen van multiprobleem gezinnen, kwetsbare kinderen en tienermoeders* Actioma/Stichting Presentie; digitale uitgave.

44 Berding, J. e.a. (2018). *Aan het werk met Hannah Arendt. Professionals in onderwijs, zorg en sociaal werk*. Leusden ISVW.

Beukema, L., & Vlist, A. van der (2001). *Zoals het klokje thuis tikt. Vraaggericht organiseren in de ouderenzorg* [Like the clock ticks at home. Demand-driven organisation in elderly care] Utrecht: Jan van Arkel.

Coenen-Hanegraaf, M., e.a. (2000). *Begeleid Werken. Theorie en methodiek van een individuele, vraaggerichte benadering* [Assisted work. Theory and methodology for a demand based approach]. Utrecht: Jan van Arkel.

Driessens, K. & Regenmortel, T. van. (2006). *Bind-Kracht in armoede. Leefwereld en hulpverlening*. Leuven: LannooCampus.

Kuperus, M., e.a. (2018). *Routeplanner voor verenigen, Organiseren van passie en eigenaarschap*.

Machielse, A. (2016). *Afgezonderd of ingesloten? Over sociale kwetsbaarheid van ouderen*. *Waardenwerk. Journal of Humanistic Studies*, 17 (66-67), 17-28.

Penninx, K. (2013). *Als de geholpene helper wordt. Wederkerigheid als kernthema in de beroepspraktijk van het sociaal werk*. In: Van Deur, H., M. Scholte en A. Sprinkhuizen. *DichtErbij. Wegen en overwegen in het sociaal werk*. Bussum: Coutinho, 97-105.

Rapp, C.A. & Goscha, R.J. (2006) *The Strenghts Model. Case management with people with psychiatric disabilities*. New York: Oxford University Press.

Rappaport, J. (1987). *Terms of Empowerment/Exemplars of Prevention. Toward a Theory for Community Psychology*. *American Journal of Community Psychology*, 15(2), 121-148.

Regenmortel, T. van. (2002). *Empowerment en Maatzorg. Een krachtgerichte psychologische kijk op armoede*. Leuven/Leusden: Acco.

Regenmortel, T. van. (2008). *Zwanger van empowerment. Een uitdagend kader voor sociale inclusie en moderne zorg*. Eindhoven: Fontys Hogescholen en Sociale Studies.

Regenmortel, T. van. (2009). *Empowerment als uitdagend kader voor sociale inclusie en moderne zorg*. *Journal of Social Intervention: Theory and practice*, 18(4), 22-42. doi: <http://doi.org/10.18352/jsi.186>.

Zwijnenburg, J. & Beukema, L., (2014). *Netwerkpuzzelen. Verslag van een onderzoek naar het organiseren van netwerksteun voor mantelzorgers*. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 23(4), 4-22. DOI, <http://doi.org/10.18352/jsi.412>.

Organisaties die meededen aan de reflectiegroep

Inloophuis Sint Marten, Arnhem, Ellie Smeekens en Maarten Thijssen

Kwetsbare wijkbewoners en zelfs chronisch psychiatrische patiënten kunnen in Arnhem aankloppen bij Inloophuis Sint Marten. Vrijwilligers en buurtpastores runnen deze plek waar je zomaar kunt binnenlopen voor een kop koffie. Je kunt er rekenen op een stevige dosis menselijke empathie, zeg maar warm-menselijkheid en naastenliefde. Je kunt er je hart luchten: over zin en onzin van het leven, over de relatie met anderen, soms ook vragen naar God. Bezoekers worden aangesproken op hun talenten, niet op hun beperkingen. 2 Betaalde krachten en 15 vrijwilligers staan klaar voor de 200 bezoekers per week. Maaltijden, spreekuur, wijkatelier, buurtmaatjes en klussendienst horen tot het aanbod.

Meester Geertshuis, Deventer, Marianne Kok

Het Meester Geertshuis is een gastvrije huiskamer in het centrum van Deventer. Er is inloop voor dak- en thuislozen, eenzame en verwarde mensen en mensen die graag een kop koffie drinken. 1 Betaalde kracht en 60 vrijwilligers staan klaar voor de 60 bezoekers per week. Vrouwengroep, Schilderen, budgetcoach en meditatie horen tot het aanbod.

IDO Lelystad, Anneke Uhlenbeck

IDO Lelystad is een diaconale organisatie met twee inloophuizen, een voedselbank en schuldhulpverlening. 10 Betaalde krachten en 250 vrijwilligers staan klaar voor honderden bezoekers die wekelijks over de vloer komen. IDO wordt gedragen door de Lelystadse kerken. Maaltijden, spreekuur, noodhulp, kledingwinkel horen tot het aanbod.

Pauluskerk, Rotterdam, Marga Baas

Bij Stichting Diaconaal Centrum Pauluskerk is iedereen welkom, zonder aanzien des persoons. De kerk is een vangnet en huiskamer voor de stad, voor de meest kwetsbaren. Het doel is om de eerste noden te lenigen ('helpen waar geen helper is'), en daarnaast levenskracht te versterken en initiatieven te nemen voor maatschappelijke actie. Een vierde pijler is de geloofsgemeenschap. 18 Betaalde krachten en meer dan 250 vrijwilligers staan klaar voor ruim 1000 bezoekers per week. Een medische dienst, maatschappelijk werk, vluchtelingenwerk, een lunchroom, een naaiatelier, een fietsenwerkplaats, een kledinghuis, yoga-, mindfulness-, en taallessen, een dagelijks kerkcafé en allerlei activiteiten op het gebied van Kunst & Cultuur horen tot het aanbod.

Diaconaal Centrum De Bron, Zaandam, Deelnemer Joke Drewes

Inloophuis De Bron is een plek voor ontmoeting. Met levensbeschouwelijke en sociaal-maatschappelijke activiteiten werkt het inloophuis aan sociale cohesie in de wijk Poelenburg. Zo wil men bijdragen aan de leefbaarheid van de wijk. De activiteiten vinden plaats in en rondom De Bron. 1 Betaalde kracht en 15 vrijwilligers staan klaar voor 70 bezoekers per week. Taal, naailes, maaltijden en gespreksgroepen horen tot het aanbod.



Bij Netwerk DAK aangesloten organisaties

Aandachtscentrum De Zwaan	Alkmaar
Aanloophuis De Steiger	Alkmaar
Het Noaberhoes	Almelo
Inloophuis De Ruimte	Almere
Stichting Aandachtscentrum	
Het Open Venster	Alphen aan de Rijn
Stichting Inloophuizen Amersfoort	Amersfoort
Stichting Straatpastoraat Amersfoort	Amersfoort
Bijbelcentrum Bij Simon de Looier	Amsterdam
Stichting Drugspastoraat Amsterdam	Amsterdam
Kerk en Buurtwerk Amsterdam-Noord	Amsterdam
Stuurgroep OKB	Amsterdam
Stichting Kerk & Buurt Westerpark	Amsterdam
Kerk en Buurtwerk Stimulans	Amsterdam
Protestantse Diaconie Amsterdam inz.	
Straatpastoraat	Amsterdam
De Regenboog Groep	Amsterdam
Protestants Sociaal Centrum	Antwerpen, België
Citypastoraat De Herberg	Apeldoorn
Ontmoetingsplek De Druif	Apeldoorn
D3rde Verdieping	Arnhem
Eusebiusparochie	Arnhem
Stichting Kruispunt	Arnhem
Interkerkelijke stichting voor MDP werk	Assen
Inloophuis Williamstraat	Bergen op Zoom
Diaconaal Centrum Breda Annahuis	Breda
Inloophuis Voor elkaar en Inloop Clement	Breda
Mondiaal Centrum Breda	Breda
Inloophuis Culemborg	Culemborg
RK St.Stadsdiaconaat Delft e.o.	Delft
Jessehof	Delft
Straatpastoraat Den Bosch	Den Bosch

De Loods	Den Bosch
PG 's-Hertogenbosch	
Missionaire Werkgroep	Den Bosch
Vincentiusvereniging 's-Hertogenbosch	Den Bosch
Stek	Den Haag
Oecumenisch	
Aandachtscentrum Den Haag	Den Haag
Straatpastoraat Den Haag	Den Haag
Vrije Evangelische Gemeente	Den Haag
Oecumenisch Diaconaal	
Centrum Meester Geertshuis	Deventer
Herberg van Ars	Deventer
Inloophuis Dieren	Dieren
Stichting De Buitenwacht	Dordrecht
Diakonaal Aandachtscentrum	Dordrecht
De Hoop	Dordrecht
Inloophuis 't Centrum	Drachten
Stichting De Herberg	Dronten
Prot. Chr. Stichting Meet-Inn	Ede
Stichting Streetpastor	Ede
Diaconaal Inloophuis 't Hemeltje	Eindhoven
Ervaring die Staat	Eindhoven
Straatpastoraat Eindhoven	Eindhoven
Inloophuis De Parasol	Ermelo
Oecumenisch Inloophuis Etten-Leur	Etten-Leur
Inloophuis Uitzicht	Gorinchem
Inloophuis Domino	Gouda
Oec.Diaconaal-Pastoraal	
Centrum De Open Hof	Groningen
Stem in de Stad	Haarlem
Stichting Wijkpresentie Parkstad Limburg	Heerlen
Stichting Inloophuis Wording	Hilversum

Inloop Stichting Johanna	Hoek van Holland
Straatpastoraat Hoorn	Hoorn
Inloophuis De Koepel	Hoorn
Inloophuis CrimpenInn	Krimpen aan de IJssel
Aanloophuis Leeuwarden	Leeuwarden
Stichting Straatpastoraat Leeuwarden	Leeuwarden
Stichting Straatpastoraat Leiden	Leiden
IDO Lelystad	Lelystad
Stichting Wijkpresentie	
Maastricht Noord-Oost	Maastricht
Inloophuis Neede	Neede
Het Kruispunt Nijmegen	Nijmegen
Hart voor Dukenburg, Ontmoetingskerk	Nijmegen
Stichting Inlooppunt Oisterwijk	Oisterwijk
JOTA	Oostburg
Oase Oosterbeek	Oosterbeek
Het Osse Inloophuis	Oss
Inloophuis 't Stoofje	Oudenbosch
Interkerkelijke Stichting	
Aanloophuis Oer de Brège	Oudeschoot
Inloophuis 't Hart van Putten	Putten
Inloophuis De Brug	Rotterdam
Commissie van bijstand	
van de Pauluskerk	Rotterdam
Inloophuis De Parapl	Rotterdam
Kerk & Buurtwerk Lombardijen	Rotterdam
Stichting Inloophuis	
Jeugdhaven Charlois 't Anker	Rotterdam
Wijkpastoraat West	Rotterdam
Pastoraat Oude Wijken Rotterdam-Zuid	Rotterdam
Wijkpastoraat Crooswijk	Rotterdam
Wijkpastoraat Oude Noorden Rotterdam	Rotterdam

Glorious Chapel International / De Doel	Rotterdam
Inloophuis De Wissel	Schiedam
St.Interkerkelijk Ontmoetingshuis	
Schiedam Noord	Schiedam
Inloophuis BieZefke	Sittard
Inloophuis Het Kruispunt	Sittard
I.C.I.S / Inloophuizen Spijkenisse	Spijkenisse
Stichting Diaconaal Centrum Tiel	Tiel
Huis van Ontmoeting	Tilburg
Stichting MST Mensen in beeld houden	Tilburg
Stichting Het Ronde Tafelhuis	Tilburg
Protestantse Diaconie Utrecht	Utrecht
Stichting Stiltecentrum Hoog Catherijne	Utrecht
NGK, Jeruzalemkerk - Straatpastoraat	Utrecht
Stichting Buurtpastoraat Utrecht	Utrecht
Stichting Inloophuis De Zevensprong	Veenendaal
Inloophuis Het Aandachtscentrum	Venlo
Stichting De Korte Inloop Vianen	Vianen
Stichting Aandachtscentrum	
De Groene Luiken	Vlaardingen
Missionair Diaconaal Centrum	
De Windwijzer	Vlaardingen
Inloopcentrum Wageningen	Wageningen
Inloophuis De Herberg	Westervoort
Het Weeshuis Woerden	Woerden
Diaconaal Centrum De Bron	Zaandam
Stichting Kerk en Samenleving	Zeist
Halte 2717	Zoetermeer
Inloophuis De Bres	Zwolle

Over de auteurs

Jenny Zwijnenburg

Jenny Zwijnenburg is sociaal werker en onderzoeker bij AanEen. Zij ontwikkelde de methode 'Vangnetwerken', waarin mensen die geen steunnetwerk hebben en die vaak kampen met psychosociale of GGZ problematiek zich verbinden aan elkaar. Deze mensen zetten hun talenten in om elkaar te steunen en iets te betekenen voor de omringende wijk (www.aaneen.net). In december 2014 werd ze door het magazine Zorg + Welzijn uitgeroepen tot Sociaal Werker van het Jaar. Zij is als Promovenda verbonden aan Tranzo, Academische Werkplaats Sociaal Werk van Tilburg Unyversity.

Bart Eigeman

Bart Eigeman is zelfstandig adviseur. Zijn specialismen zijn: mensen tot groeien stimuleren, kansen scheppen, motiveren, mensen mee krijgen, focus- sen op kracht in plaats van beperkingen.

Netwerk DAK

Netwerk DAK bundelt 130 inloophuizen, buurtpastoraat en straatpastoraat door heel Nederland die open staan voor ieder die een gesprek wil, een vraag heeft, eenzaam is of juist iets wil doen met anderen. Er is bijzondere aandacht voor mensen die elders buiten de boot vallen. 150 beroepskrachten, 5000 vrijwilligers en 22.000 bezoekers respecteren elkaar en trekken samen op.





‘Samen bouwen aan een dak’, dat is de manier waarop inloophuizen, buurtpastoraat en straatpastoraat werken met en voor mensen in een kwetsbare maatschappelijke positie. Ze bouwen samen aan een veilige plek. Iedereen helpt mee om alle taken gedaan te krijgen en als het moet dan help je elkaar. Het doel is een veilige plek waar ieder wordt geaccepteerd, ook wie dakloos is, schulden heeft, of een andere taal spreekt. Het dak biedt beschutting, je mag er schuilen als het even tegen zit.

De laatste jaren is er een enorme ontwikkeling gaande richting het activeren van mensen. Daar komt de toenemende erkenning van ervaringsdeskundigheid bij. Op dit snijvlak van ervaringsdeskundigheid en activering ligt de – veel gebruikte – uitdrukking ‘kwetsbare vrijwilligers’.

Netwerk DAK vroeg vijf coördinatoren van inloophuizen om met elkaar te reflecteren over hun ervaringen met kwetsbare vrijwilligers, de dilemma’s en wat het oplevert. Zo ontstond deze handreiking. Deze handreiking helpt

coördinatoren en bestuurders van inloophuizen, buurtpastoraat en straatpastoraat om het gesprek aan te gaan: waarom willen we dat iedereen mee doet en hoe organiseren we dat? Volg www.netwerkdak.nl voor meer ervaringen rond het werken met kwetsbare vrijwilligers in inloophuizen, buurtpastoraat en straatpastoraat. Wil je zelf gaan werken met vrijwilligers in een kwetsbare maatschappelijke positie neem dan contact op met Netwerk DAK.

Stichting Netwerk DAK

Mariahoek 17
3511 GX Utrecht
06 37 192 976
Info@netwerkdak.nl
www.netwerkdak.nl
Kvk 30236372
Iban NL19INGB0005995248