

Vrijwilligers

het optimaal begeleiden en inzetten van hun gaven



Onderzoek naar wat vrijwilligers nodig hebben in het contact met vluchtelingengezinnen en wat stichting Gave hierin voor hen kan betekenen.

Door Marije Maas & Denise van Stenis

Vrijwilligers - het optimaal begeleiden en inzetten van hun gaven

Afstudeeronderzoek

Opleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening

Christelijke Hogeschool Ede, mei 2013

Auteurs: Marije Maas
Denise van Stenis

Afstudeerbegeleidster CHE: Karlan van Ieperen

Werkbegeleider Gave: Anthony van den Ende

© 2013 Christelijke Hogeschool Ede

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit onderzoeksverslag mag worden verveelvoudigd of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opname of op enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteurs.



Samenvatting

Stichting Gave is een missionaire organisatie die plaatselijke christenen en kerken begeleidt bij het werk onder asielzoekers. Dit werk is vrijwillig en vindt plaats in AZC's¹ en binnen de wijk. Ook verwijzen zij vluchtelingen door naar kerken in hun nieuwe woonplaats of koppelen zij deze aan een plaatselijke vrijwilliger. Met vluchteling wordt bedoeld een persoon die vanuit een AZC naar een woning is verhuist en een vluchtelingenstatus heeft ontvangen. Voorheen lag de focus van Gave vooral op het werken met vrijwilligers binnen de AZC's. Maar vanwege de huidige veranderingen in het overheidsbeleid, verblijven asielzoekers tegenwoordig voor een veel kortere periode in een AZC en stromen zij veel sneller de wijk in. Gave heeft zich gerealiseerd dat er een transitie nodig is, de focus moet meer gaan liggen op het begeleiden van vrijwilligers die werken met vluchtelingen.

Medewerkers van Gave hebben aangegeven dat zij geen helder zicht hebben op wat de vrijwilliger nodig heeft voor de begeleiding van een vluchteling gezin waaraan hij² gekoppeld wordt. De volgende hoofdvraag vloeide hieruit voort: *Op welke wijze kan Gave een vrijwilliger die door hen aan een vluchteling gezin is gekoppeld begeleiden in het contact met een vluchteling gezin?* Naar aanleiding van deze vraag hebben wij onderzoek gedaan naar het contact tussen vrijwilligers en stichting Gave, en naar het contact tussen de vrijwilliger en het vluchteling gezin³.

Onze doelstelling hierbij was tweedelig:

- Gave heeft uiteindelijk meer zicht op wat de vrijwilliger nodig heeft aan begeleiding.
- Gave ontvangt praktische aanbevelingen waardoor zij de begeleiding van vrijwilligers daadwerkelijk kunnen aanpassen en optimaliseren.

Bij het uitvoeren van dit onderzoek zijn we allereerst begonnen met een literatuuronderzoek. Vervolgens hebben we vijftien interviews afgenomen bij zowel vrijwilligers als medewerkers van Gave. Dit gebeurde schriftelijk, telefonisch of face-to-face, al naar gelang de geïnterviewde en ons het beste uitkwam. Met de verkregen informatie uit de literatuur en interviews hebben wij de van de hoofdvraag afgeleide deelvragen beantwoord.

Algemeen viel op uit de interviews dat er momenteel geen begeleiding plaatsvindt aan vrijwilligers die werken met vluchteling gezinnen, ook is er nog geen beleid hierover. Vrijwilligers gaven juist aan wél behoefte te hebben aan begeleiding en de algemene tendens was dat zij bereid zijn om hier tijd voor vrij te maken. De reden hiervan is dat men in het werken met deze doelgroep specifieke culturele- en praktische kennis nodig heeft. Ook een stukje waardering, persoonlijke begeleiding en duidelijkheid vanuit Gave zou op prijs worden gesteld. Uit onderzoek naar soortgelijke vrijwilligersorganisaties, alsmede uit literatuuronderzoek, kwam naar voren dat de begeleiding aan vrijwilligers van essentieel belang is en dat er bruikbare methodieken bestaan om deze begeleiding te optimaliseren.

¹ Asielzoekerscentrum

² In deze scriptie is ervoor gekozen om de vrijwilliger aan te duiden als mannelijk. Overal waar 'hij' staat kan ook 'zij' gelezen worden.

³ In deze scriptie richten wij ons voornamelijk op vluchteling gezinnen als doelgroep waarmee de vrijwilliger werkt. In veel gevallen zou daar waar 'vluchteling gezin' staat ook 'vluchteling' gelezen kunnen worden.

Op basis van de resultaten en conclusies kan worden gesteld dat het begeleiden van vrijwilligers hoog op de agenda van Gave moet komen te staan en er een aantal significante aanpassingen nodig zijn. Wij onderstrepen het belang van het methodisch werven, selecteren en toerusten van vrijwilligers. Het realiseren van goede werkvoorwaarden, taakgerichte ondersteuning, persoonsgerichte ondersteuning, introductie in het werk en scholing zijn de speerpunten in onze aanbevelingen.

Voorwoord

Wij, de auteurs van dit document, zijn twee studenten Sociaal Pedagogische Hulpverlening aan de Christelijke Hogeschool te Ede. De afgelopen vier jaar hebben wij ons kunnen ontwikkelen als Creatieve Professional. Naast onder andere theoretische kennis en verdieping hebben we beide praktijkervaring opgedaan in het werken met mensen uit andere culturen. Als afronding van onze studie hebben wij ervoor gekozen om onze scriptie te richten op het werk onder vluchtelingengezinnen binnen Nederland. Deze doelgroep heeft ons hart en we hopen door middel van dit onderzoek een bijdrage te kunnen leveren aan het optimaliseren van het werk onder deze gezinnen.

Dit document is voornamelijk geschreven voor Gave en alle medewerkers binnen deze stichting. Bij hen ligt nu dan ook de uitdagende taak om de aanbevelingen die voortvloeien uit dit onderzoek in de praktijk toe te passen.

De hoofdvraag die we hebben onderzocht richt zich op het optimaliseren van de begeleiding aan vrijwilligers door Gave. De vraag luidt: *Op welke wijze kan Gave een vrijwilliger die door hen aan een vluchteling gezin is gekoppeld begeleiden in het contact met een vluchteling gezin?* Om deze vraag zo volledig mogelijk te beantwoorden, belichten we verschillende aspecten door middel van vijf deelvragen. Deelvraag 1 richt zich op de huidige begeleiding van een vrijwilliger door Gave. Deelvraag 2 geeft weer wat het contact tussen de vrijwilliger en een vluchteling gezin inhoudt, wat hier goed in gaat volgens de vrijwilliger en wat uitdagingen zijn en als laatste wat de behoefte is van de vrijwilliger als het gaat om begeleiding vanuit Gave. Deelvraag 3 richt zich op specifieke kenmerken van vluchteling gezinnen en wat dit betekent voor de begeleiding vanuit Gave aan vrijwilligers. In deelvraag 4 verdiepen we ons in methodieken die bekend zijn omtrent het begeleiden van vrijwilligers. In deelvraag 5 komen deze dingen samen en kijken we naar bruikbare methodieken voor Gave specifiek en hoe deze geïmplementeerd kunnen worden.

We willen de medewerkers van stichting Gave bedanken voor hun warme ontvangst en de bijdrage die zij hebben geleverd aan het onderzoek. Het is mooi om te zien hoe zij zich inzetten voor asielzoekers en vluchtelingen binnen Nederland en hierbij het hart van Jezus voor deze doelgroep laten zien. In het bijzonder willen we Anthony van den Ende bedanken, onze werkbegeleider vanuit Gave, die ons feedback heeft gegeven en op de hoogte was van ons werk. Graag willen wij ook onze afstudeerbegeleidster Karlan van Ieperen bedanken voor de coaching en begeleiding die zij ons gegeven heeft gedurende het proces. Hier hebben we veel van geleerd en het heeft ons echt geholpen bij de uitvoering van het onderzoek. Hartelijk bedankt voor je beschikbaarheid, goede adviezen en het blijk van vertrouwen in ons kunnen! Ook willen we alle geïnterviewden bedanken voor hun bereidheid om mee te werken aan dit onderzoek.

Wie we bovenal willen bedanken is onze liefdevolle Vader. Hij heeft ons door dit hele proces heen geleid en ons de benodigde energie, concentratie, inzicht en wijsheid gegeven. Alle eer aan Hem!

Marije Maas & Denise van Stenis

Ede/Harderwijk

Januari – Mei 2013

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	5
Voorwoord	7
1. Inleiding.....	11
2. Begeleiding door Gave	
2.1 Inleiding	19
2.2 Onderzoeksresultaten	19
2.3 Samenvatting.....	26
2.4 Conclusie	27
3. Contact tussen vrijwilliger en vluchtelingengezin	
3.1 Inleiding	29
3.2 Onderzoeksresultaten	29
3.3 Samenvatting.....	42
3.4 Conclusie	42
4. Vluchtelingengezin gespecificeerd	
4.1 Inleiding	45
4.2 Onderzoeksresultaten	45
4.3 Samenvatting.....	54
4.4 Conclusie	55
5. Methodisch begeleiden	
5.1 Inleiding	57
5.2 Onderzoeksresultaten	57
5.3 Samenvatting.....	65
5.4 Conclusie	65
6. Aanbevelingen voor Gave	
6.1 Inleiding	67
6.2 Aandachtspunten en aanbevelingen.....	67

6.3 Samenvatting.....	71
6.4 Conclusie	71
7. Conclusie.....	73
8. Terugblik en discussie.....	77
9. Bibliografie.....	81
10. Bijlagen	
Bijlage A Interviewvragen medewerkers Gave	84
Bijlage B Interviewvragen vrijwilliger	86
Bijlage C Overzicht traditionele en nieuwe vrijwilliger	88
Bijlage D Overige aandachtspunten.....	89

1. Inleiding

1.1 Beroepsrelevantie

Dit onderzoek is verricht door twee Sociaal Pedagogische Hulpverleners (SPH'ers) in spé. De reden waarom wij als auteurs gekozen hebben voor juist dit werkgebied, namelijk vrijwilligers die zich inzetten onder vluchtelingengezinnen – en dus niet de directe hulpverlening, is de nieuwe manier van werken voor hulpverleners binnen Nederland: Welzijn Nieuwe Stijl. Daarin staat centraal dat je als hulpverlener het sociale netwerk van de cliënt betreft om deze te empoweren en hem te helpen om beter te kunnen functioneren in zijn eigen omgeving. In Welzijn Nieuwe Stijl boort de hulpverlener krachtbronnen aan uit de eigen omgeving van de cliënt, waarbij hij zeer systematisch te werk gaat. Dergelijke krachtbronnen komen voor het vluchtelingengezin tot uiting wanneer zij gekoppeld worden aan een vrijwilliger: iemand uit het eigen systeem die een tijdje met de persoon meeloopt. Als aankomend SPH'ers zijn wij erin geschoold om in te spelen op de hulpvraag van de cliënt. (Behrend, 2008) Binnen ons onderzoek richten wij ons hierbij op twee doelgroepen: het vluchtelingengezin en de specifieke behoeften die deze doelgroep heeft, maar daarnaast ook de Wijk-vrijwilliger die voor Gave werkzaam is onder deze gezinnen.

De presentiebenadering, een stijl van werken die veel SPH'ers typeert en waar ook wij achter staan, sluit helemaal aan bij de manier van werken van Stichting Gave en de inzet van hun vrijwilligers.

Nu zijn we ons ervan bewust dat de vluchtelingengezinnen waarmee men binnen Stichting Gave werkt niet direct cliënten zijn binnen de hulpverlening. Het is echter wel zo dat dit een kwetsbare groep is die vaak veel heeft meegemaakt. Uit onderzoek blijkt dat deze mensen veel risico lopen om in een sociaal isolement te komen. Bovendien is het zo dat deze mensen potentieel cliënt zijn, doordat ze veel te verwerken hebben en ze te kampen hebben met enorme veranderingen in hun leven. Als SPH'ers kunnen wij door middel van dit onderzoek preventief te werk gaan. Wij hopen door dit onderzoek te kunnen voorkomen, middels stichting Gave, dat zij daadwerkelijk in het hulpverleningstraject terecht komen. Hierbij kunnen kerk en vrijwilliger een krachtige rol spelen, omdat zij als partijen in het systeem op een laagdrempelige manier het vluchtelingengezin kunnen helpen bij het opbouwen van een sociaal netwerk/vangnet. Dit is volledig in lijn met Welzijn Nieuwe Stijl. Middels dit onderzoek hopen wij als hulpverleners inzicht te krijgen in de behoeften van de vrijwilliger (en daarbij ook in die van het vluchtelingengezin), zodat wij Gave aanbevelingen kunnen geven om deze doelgroep beter te begeleiden. Als SPH'ers met nodige kennis en vaardigheden zijn wij geschikt voor de uitvoering van dit onderzoek, juist omdat wij in staat zijn om bepaalde situaties te signaleren en hier op een gegronde en creatieve manier iets mee te doen.

1.2 Onderwerp/onderzoek

Situatieschets

Stichting Gave streeft ernaar om christenen te verbinden met vluchtelingen.

De doelstelling van Gave luidt: “Christenen bewust maken van hun roeping ten aanzien van vluchtelingen (in Nederland) en hen deskundig begeleiden bij deze zending dichtbij. Hierdoor worden zoveel mogelijk asielzoekers bereikt met, en onderwezen in het evangelie van Jezus Christus.”

(Onbekend, Vrijwilligersbeleid voor kerkelijk werk onder asielzoekers, 2010)

Dit doen zij onder andere door vluchtelingen afkomstig van het AZC door te verwijzen naar christelijke kerken in hun nieuwe woonplaats en/of deze te koppelen aan een vrijwilliger. Met

vluchteling wordt bedoeld een persoon die vanuit een AZC naar een woning is verhuist en een vluchtelingenstatus heeft ontvangen.

Het onderwerp van dit onderzoek richt zich op de begeleiding van en het contact tussen Gave en de vrijwilliger waaraan een vluchtelingengezin gekoppeld is.

Betrokkenen

Betrokken bij het onderzoek is allereerst stichting Gave. Zij zijn opdrachtgever en vanuit de medewerkers van Gave is de vraag gekomen. Zij willen door middel van dit onderzoek meer zicht verkrijgen op de behoeften van de vrijwilligers in het contact met vluchtelingengezinnen. Medewerkers van Gave zullen betrokken worden in het onderzoek door middel van interviews of informatieverschaffing. Daarnaast zijn vrijwilligers die contact hebben met vluchtelingengezinnen betrokken bij het onderzoek. Het is voor het beantwoorden van de hoofdvraag van belang om hun stem te horen.

Probleem achter het probleem

De Wijk-vrijwilliger is de persoon die werkt met vluchtelingengezinnen die in de wijk zijn komen te wonen. Waar de AZC-vrijwilligers over het algemeen goed in kaart zijn gebracht en georganiseerd samenwerken, is dat met deze groep een heel ander verhaal. Gebrek aan zicht is dan ook het hoofdprobleem van ons onderzoek.

De oorzaak van dit hoofdprobleem komt mede doordat de focus van Gave voorheen vooral lag op het werken binnen AZC's en dus niet op vluchtelingengezinnen in de wijk. Echter, vanwege het aangescherpte overheidsbeleid zien we dat nieuw binnenkomende mensen nog maar een maand of drie op een AZC wonen. (Rijksoverheid, 2013) Uitdaging voor Gave is nu om mee te gaan in deze transitie en de focus te verleggen naar de Wijk-vrijwilliger. Tot dusver bestaat er echter nog geen beleid dat hierop gericht is. Er bestaat tevens ook geen database of iets dergelijks, waardoor deze vrijwilligers zeer moeilijk te traceren zijn en Gave niet tot nauwelijks in contact met hen staat. Het probleem achter het probleem is dus het gegeven dat Gave moet inspelen op het recent aangepaste overheidsbeleid en hierdoor aan het begin staat van een transitie naar een vernieuwde aanpak en werkwijze.

Voornaamste theorieën of meningen over dit onderwerp

Als input voor de uitwerking van ons onderzoek maken we allereerst gebruik van interviews met vrijwilligers van Gave. Zij delen hierbij hun ervaringen in hun contact met vluchtelingengezinnen en geven tevens hun mening over de begeleiding vanuit Gave of eventuele behoeften of ideeën. Tevens maken wij gebruik van interviews met medewerkers van Gave. Zo hebben we een gesprek gehad met de directeur, twee medewerkers en coördinatoren. Ook zij hebben hun mening over het onderwerp.

Naast interviews maken we gebruik van literatuuronderzoek. Hierbij verwerken wij methodieken, zienswijzen, feitelijke kennis en theorieën over het onderwerp van ons onderzoek.

1.3 Probleemstelling

In een gesprek met medewerkers van Gave werd aangegeven dat zij geen helder zicht hebben op wat de vrijwilliger nodig heeft voor de begeleiding van een vluchtelingengezin, dus met verblijfstatus, waaraan hij/zij gekoppeld wordt. Als sociaal pedagogisch hulpverleners zien wij in dat het ontbreken van zicht een probleem is, omdat dit kan zorgen voor een belemmering in het verbeteren van de zorg

aan de vluchtelingengezinnen. Wanneer Gave een betere kijk heeft op hoe zij de vrijwilligers adequater kunnen ondersteunen en toerusten, veronderstellen wij dat dit een positief effect zal hebben op het contact en de begeleiding tussen de vrijwilliger en het vluchtelingengezin.

Om het hoofdprobleem (gebrek aan zicht) met succes aan te kunnen pakken is het nodig dat wij onderzoek doen naar het contact tussen vrijwilligers en vluchtelingengezinnen, en naar de bijdrage die Gave hierin heeft.

Facetten van probleemgebied die we bestuderen

In dit onderzoek richten we ons op de vrijwilliger die contact heeft met een vluchtelingengezin met verblijfsstatus. We zullen onderzoeken wat deze vrijwilliger nodig heeft van Gave.

Een ander facet dat we zullen bestuderen is Gave zelf, om helder te krijgen wat Gave op dit moment biedt aan begeleiding aan vrijwilligers en hoe het contact tussen beide partijen verloopt. Hierbij zullen ook de medewerkers van Gave betrokken worden (door middel van interviews).

Tevens zullen we kijken naar mogelijkheden die er zijn voor Gave om het contact met/de begeleiding van vrijwilligers te optimaliseren.

Facetten van probleemgebied die we niet bestuderen (Afbakening)

Wat we niet zullen bestuderen is de behoefte van vrijwilligers die werkzaam zijn binnen AZC's (onder asielzoekers). Allereerst vanwege het feit dat het zicht van Gave op deze vrijwilligers veel helderder is, doordat het een afgebakend gebied is waarbinnen de vrijwilligers werkzaam zijn. Bovendien zijn de behoeften van deze vrijwilligers anders dan die van vrijwilligers werkzaam buiten AZC's. Alhoewel er een overlap zit in de problematiek van asielzoekers binnen AZC's en vluchtelingengezinnen daarbuiten, komen vluchtelingengezinnen voor nieuwe uitdagingen te staan wanneer ze een verblijfstatus ontvangen en een woning toegewezen krijgen. Dit heeft invloed op het contact tussen de vrijwilliger en de vluchtelingengezinnen en dit maakt dat ook de vraag van de vrijwilliger aan Gave anders is.

In de interviews richten we ons niet specifiek op de vluchtelingengezinnen zelf. Wel zullen we literatuuronderzoek doen naar de behoeften van een vluchtelingengezin.

Verwachtingen m.b.t. uitkomst van project

We verwachten door middel van dit onderzoek zicht te krijgen op de behoeften van vrijwilligers als het gaat om contact met en begeleiding van Gave. Tevens streven we ernaar om met dit project concrete handvatten te kunnen bieden aan Gave, wat hen de mogelijkheid geeft om vrijwilligers op een adequate manier begeleiding te bieden.

1.4 Maatschappelijke relevantie

Wij signaleren in de maatschappij dat het voor vluchtelingengezinnen veelal lastig is om zich te verbinden aan een sociaal netwerk. In het vakblad SoZio wordt dit fenomeen beschreven als 'beperkte inbedding'. Deze beperkte inbedding verhoogt het risico op het ontstaan van psychiatrische stoornissen en psychische problemen. (Steinmetz & e.a., 2012) Dit zijn wij ook zeker tegengekomen in onze stages, waarin wij werkten met vluchtelingengezinnen waarvan voornamelijk de ouders in een sociaal isolement zaten. De kerk en vrijwilligers die verbonden zijn met Gave kunnen voor (christelijke) vluchtelingengezinnen als sociaal vangnet fungeren. Gave wil meer zicht krijgen op wat de vrijwilliger nodig heeft (van Gave) in het contact met een vluchtelingengezin.

Wanneer dit gerealiseerd wordt zal Gave kunnen inspelen op de behoeften van de vrijwilliger, wat uiteindelijk het contact tussen de vrijwilliger en het vluchtelingengezin ten goede zal komen.

Adequate begeleiding door een vrijwilliger kan bijdragen aan de inbedding van vluchtelingengezinnen. (Onbekend, 'Zet je eigen culturele bril eens af'. In gesprek met migrantenouders, 2012)

Bovenstaande kennis maakt duidelijk dat het belangrijk is dat er onderzoek gedaan wordt naar dit onderwerp.

1.5 Doelstelling van project

De doelstelling van het onderzoek luidt als volgt: 'Gave heeft zicht op wat de vrijwilliger nodig heeft in het contact en de begeleiding van het vluchtelingengezin.'

Deze doelstelling is tweedelig:

- Gave heeft uiteindelijk meer zicht op wat de vrijwilliger nodig heeft aan begeleiding. Het document wordt afgesloten met een kritische evaluatie, aanbevelingen en een conclusie. Deze evaluatie moet stichting Gave helpen de begeleiding van vrijwilligers en kerken te optimaliseren in het omzien naar het vluchtelingengezin.
- Gave ontvangt praktische aanbevelingen waardoor zij de begeleiding van vrijwilligers daadwerkelijk kunnen aanpassen en optimaliseren. We streven er dus naar om niet alleen onderzoeksresultaten aan te leveren, maar ook handvatten waarmee Gave aan de slag kan gaan.

1.6 Methode

Voor de uitvoering van dit onderzoek hebben we allereerst gebruik gemaakt van *literatuuronderzoek*. We hebben hiervoor diverse handboeken bestudeerd, gericht op onderwerpen rondom vluchtelingengezinnen en asielzoekers, vrijwilligers en de werving hiervan, vrijwilligersorganisaties, et cetera. Deze kennis hebben we mede gebruikt voor de beantwoording van de deelvragen. Tevens hebben we gebruik gemaakt van *interviews*. We hebben ervoor gekozen om een deel van de interviews telefonisch af te nemen. Hierdoor konden we echt in gesprek gaan met vrijwilligers en coördinatoren en hadden we de kans om eventueel dieper op de antwoorden in te gaan door middel van doorvragen. Deels hebben we de interviews ook schriftelijk afgenomen bij vrijwilligers. Een aantal vrijwilligers koos hiervoor, omdat ze zo de ruimte hadden om zelf te bepalen wanneer ze de vragenlijst zouden beantwoorden. Het nadeel van deze methode is dat we niet de mogelijkheid hebben gehad om door te vragen. Tevens merkten we dat een aantal vrijwilligers zich erg makkelijk van de vragen af maakten. Het heeft echter wel bruikbare informatie opgeleverd.

We hebben ervoor gekozen om de vrijwilligers niet persoonlijk op te zoeken voor het afnemen van de interviews. Allereerst vanwege de grote reisafstanden die we in dat geval hadden moeten afleggen; doordat we ons niet op één specifieke regio richten in het onderzoek, wonen ook de vrijwilligers die we benaderd hebben verspreid over het hele land. Tevens bleek de bereidheid om mee te werken aan het onderzoek groter bij vrijwilligers wanneer de wijze van afname weinig inspanning van hun kant kostte. Dit is begrijpelijk (het blijft vrijwilligerswerk, naast de andere taken en activiteiten die de mensen hebben) en hier wilden we op inspelen door de interviews schriftelijk of telefonisch af te nemen.

De medewerkers en directeur van Gave waarbij we een interview hebben afgenomen hebben we wel face to face gesproken. Dit was gemakkelijk te realiseren, doordat we wekelijks op het kantoor van

Gave werkzaam waren. Op deze manier konden we het gesprek persoonlijk maken en echt ingaan op wat er door hen gezegd werd.

Proefpersonen en respondenten

De groep waarover we in dit onderzoek uitspraken doen wordt voornamelijk gevormd door vrijwilligers die zich inzetten onder vluchtelingengezinnen met een verblijfstatus. Zij zijn de belangrijkste bron van informatie geweest. Tevens doen we uitspraken over Gave als stichting en de medewerkers hiervan, doordat zij de begeleiding van vrijwilligers kunnen bewerkstelligen.

Het was een grote uitdaging om voldoende respondenten te vinden die mee konden werken aan ons onderzoek. Allereerst vanwege het gebrek dat Gave bleek te hebben aan contactgegevens van vrijwilligers die werkzaam zijn onder vluchtelingengezinnen met verblijfstatus, mede vanwege het gebrek aan zicht op deze doelgroep. Via via zijn we in contact gekomen met vrijwilligers. We hebben hen geselecteerd op het gegeven dat ze contact hebben (gehad) met vluchtelingengezinnen met een verblijfsstatus (en dus wonend in een Nederlandse gemeente), en hiermee via Gave in contact zijn gekomen.

Uiteindelijke steekproef

De uiteindelijke steekproef bevat in totaal 15 interviews, waarvan 12 interviews met Wijk-vrijwilligers die werkzaam zijn onder vluchtelingengezinnen (waarvan er één ook vrijwilligerscoördinator is), 1 interview met de directeur van Gave en 2 interviews met medewerkers van Gave.

Van de geïnterviewde vrijwilligers zijn er 7 vrouwen en 5 mannen. De leeftijd van deze groep varieert tussen de 28 en 67 jaar, de gemiddelde leeftijd is 45 jaar.

Hoe lang de vrijwilligers werkzaam zijn voor Gave varieert tussen 6 maanden en 8 jaar. Gemiddeld zijn de vrijwilligers 5 jaar werkzaam voor Gave. In veel gevallen zijn ze echter niet al die jaren werkzaam geweest als Wijk-vrijwilliger in de wijk, maar voornamelijk als AZC-vrijwilliger binnen AZC's.

Niet voltooide interviews

Het is meerdere malen voorgekomen dat wij een vrijwilliger benaderd hebben die niet kon of wilde meewerken aan het onderzoek. Voornamelijk waren redenen hiervoor tijdgebrek of het gegeven dat de persoon geen Wijk-maar AZC-vrijwilliger bleek te zijn. Deze verwarring werd veroorzaakt door het feit dat Gave nog niet beschikt over een duidelijke database met gegevens over Wijk-vrijwilligers. Hierdoor konden we alleen via via aan proefpersonen komen.

Overzicht meetinstrumenten

Bij het opstellen van de vragenlijst voor de interviews hebben we ons gericht op de hoofdvraag deelvragen van ons onderzoek. We zijn nagegaan wat we voor de beantwoording van deze vragen aan informatie nodig hadden van vrijwilligers, coördinatoren en medewerkers van Gave, en hebben hier vervolgens onze vragen naar gevormd. Dit maakte dat we het grootste deel van de antwoorden op de interviews direct konden implementeren in de verslaglegging. Het bracht ook overzicht in ons werk, omdat duidelijk was welke antwoorden onder welke deelvraag vielen.

Beschrijving vragenlijst

Voor een weergave van de vragenlijsten voor de interviews verwijzen we graag door naar bijlage A en B van dit document.

Procedure

De vrijwilligers die deelnamen aan het onderzoek kregen voor het beantwoorden van de vragenlijst de volgende instructies: *“Vooraf willen wij graag benadrukken dat het bij het beantwoorden van de onderstaande vragen niet gaat om ‘goed’ of ‘fout’. Wij zijn benieuwd naar uw ervaring met Gave en naar uw ideeën en behoeftes. Het zou fijn zijn als u een zo eerlijk mogelijk antwoord wilt geven op de vragen, zodat wij daadwerkelijk iets kunnen doen met de verkregen feedback.”*

Zoals vermeld onder punt a hebben we de interviews zowel schriftelijk als telefonisch en *face to face* afgenomen. Wanneer we telefonisch of *face to face* een interview afnamen, hebben we dit gesprek opgenomen. Vervolgens hebben we het interview woord voor woord uitgetypt.

Nadat we alle interviews hadden uitgetypt, zijn we aan de slag gegaan met het labelen van de interviews. Hierbij hebben we de stappen gevolgd zoals beschreven in ‘Basisboek kwalitatief onderzoek’ (Baarda, 2005).

1.7 Contextbeschrijving

De contextbeschrijving is bedoeld om meer duidelijkheid te geven over de stichting waarvoor dit onderzoek is uitgevoerd: stichting Gave. De bron die we hiervoor gebruikt hebben is de officiële website van Gave. (Gave, 2013)

Missie Gave

Stichting Gave is al sinds 1998 werkzaam onder asielzoekers en vluchtelingen in Nederland. Zij richt zich op christenen en kerken. De missie van Gave is: ‘Gave maakt kerken en christenen bewust van de Bijbelse roeping om ‘de vreemdeling’ gastvrij te ontvangen. Gave motiveert, traint en ondersteunt vrijwilligers om contacten op te bouwen met asielzoekers en hen Gods liefde te laten zien.’ Voor de uitvoering van dit werk is Gave afhankelijk van giften.

Werkwijze

Stichting Gave begeleidt en stimuleert kerken bij het werken en opvangen van vluchtelingen. Hieronder zal kort worden beschreven hoe zij dat organisatorisch invullen:

- Clusters

Gave heeft rond verschillende AZC’s clusterteams, deze teams ondersteunen en begeleiden het lokale werk van de kerken. In dit team zijn medewerkers actief met verschillende specialismen, zoals bijvoorbeeld taalteammedewerkers, toerusters en vrijwilligerscoördinatoren. Dit clusterteam richt zich op AZC’s die zich bij elkaar in de buurt bevinden.

- Vrijwilligerscoördinatoren

Het streven van Gave is om bij ieder AZC één of twee vrijwilligerscoördinatoren te hebben. Omdat de vrijwilligerscoördinatoren bekend zijn met het plaatselijke werk en de organisatie van Gave, zijn zij de uitgelezen personen om de brug te zijn tussen de plaatselijke interkerkelijke werkgroep en Gave. Mocht er nog geen werkgroep functioneren, dan zal de vrijwilligerscoördinator in samenwerking met de plaatselijke kerk een werkgroep organiseren.

- Toerusters en taalteams

Plaatselijke werkgroepen en kerken kunnen een beroep doen op de toerusters en taalteams die Gave beschikbaar stelt. Op verschillende manieren (voorlichting, cursussen, training en praktische

begeleiding) bieden zij begeleiding bij de opstart en de voortgang van werkvormen en activiteiten. De vrijwilligerscoördinator schakelt de toerusters of het taalteam in wanneer dat nodig is.

- ***Servicedesk***

Vijf dagen per week zijn er telefonisch medewerkers van Gave beschikbaar om antwoord te geven op allerlei soorten vragen met betrekking tot vluchtelingen.

- ***Projecten***

Gave organiseert verschillende landelijke projecten om het plaatselijke werk te ondersteunen. Een paar voorbeelden hiervan zijn de Gebedsdag en de Multiculturele jongerenkampen.

- ***Internationaal***

Om het werk onder asielzoekers te ondersteunen vanuit de kennis en ervaring die men in Nederland heeft opgebouwd, is Gave deel van een netwerk: de Refugee Highway Partnerschip.

Werknemers

Bij Gave werken momenteel 37 medewerkers en de huidige directeur is Jan Pieter Mostert. Ook is er een bestuur, bestaande uit 4 á 5 personen, dat op hoofdlijnen betrokken is op het gevoerde beleid van Gave.

Samenwerking

Gave vindt het belangrijk om samen te werken, waar dat mogelijk is en zinvol, met andere organisaties. In de volgende georganiseerde overlegorganen participeert Gave (overgenomen van de website van Gave (Gave, Onbekend)):

1. Vluchtelingenberaad (overlegorgaan van christelijke organisaties met vluchtelingen als werkveld)
2. Lectuuroverleg (overlegorgaan van organisaties die anderstalige christelijke lectuur ontwikkelen/verspreiden in Nederland)
3. Christelijk jongerenwerkersoverleg onder moslimjongeren (overlegorgaan van christelijke organisaties die werken onder allochtone jongeren)
4. Evangelische Alliantie (platform van Nederlandse christelijke organisaties en kerken)
5. Refugee Highway Partnerschip (wereldwijd netwerk van christelijke organisaties die met vluchtelingen werken, geïnitieerd vanuit de missiecommissie van de Wereldwijde Evangelische Alliantie,
6. Hope 21 (netwerk van Europese en nationale netwerken. Het vluchtelingenwerk als netwerk wordt hierin door Gave voorgezeten, Gave participeert in de Europese Hope 21).

2. Begeleiding door Gave

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de volgende deelvraag beantwoord:

Wat houdt de begeleiding van een vrijwilliger door Gave in?

Allereerst zal geëxpliciteerd worden wat de termen ‘vrijwilliger’ en ‘begeleiding’ inhouden. Op deze manier zal helder zijn, ook in de volgende deelvragen, waarop wij doelen als wij het hierover hebben. Ook wordt er een algemene beschrijving gegeven van wie ‘de vrijwilliger van Gave’ is en wat vrijwilligerswerk inhoudt. Vervolgens wordt er een tweedeling gemaakt: ‘de AZC-vrijwilliger’ en ‘de Wijk-vrijwilliger’. Een profiel van deze groepen wordt geschetst en naar voren komt op welke wijze deze vrijwilligers worden begeleid. Vervolgens wordt deze deelvraag afgesloten met een uitleg van de huidige transitie van de AZC’s en de invloed hiervan op Gave en haar vrijwilligers.

Wij baseren ons bij het beantwoorden van deze deelvraag vooral op de informatie die wij uit de interviews hebben verkregen. Ook zullen wij ter onderbouwing gebruik maken van enkele literaire bronnen.

2.2 Onderzoekresultaten

2.2.1 De vrijwilliger

Volgens het ‘Vrijwilligersbeleid voor kerkelijk werk onder asielzoekers’ zijn er een aantal algemene criteria, oftewel competenties, die gelden voor iedere vrijwilliger (Stichting Gave, 2011):

- Is toegewijd christen en gericht op uitbreiding van Gods Koninkrijk.
- Heeft een Bijbelse visie op vluchtelingen of wil daar kennis van nemen.
- Heeft een positieve, open houding t.o.v. mensen uit andere culturen.
- Heeft een mensgerichte instelling
- Is bereid om asielzoekers met een open en vriendelijke houding tegemoet te treden en contact aan te gaan.
- Is minimaal een jaar beschikbaar
- Is minimaal 18 jaar oud (m.u.v. bepaalde taken in kinder- en tienerwerk)
- kan communiceren op het niveau van de doelgroep
- Kan flexibel omgaan met tijd, andere gewoonten en gebruiken.
- Heeft een open houding naar christenen uit verschillende kerkelijke denominaties.

Om te weten te komen wie de vrijwilliger is, is het helpend om te kijken naar de definitie van vrijwilligerswerk. In het artikel 'Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly' komt naar voren dat het werk van de vrijwilliger altijd vier componenten bevat (C.Naan, Ram, Handy, & Wadsworth, 1996). Al deze componenten zijn ook terug te zien in het vrijwilligerswerk dat wordt uitgevoerd voor stichting Gave:

1. Het is een geheel van activiteiten die de persoon uitvoert op vrijwillige basis.
2. Er is geen sprake van een financiële vergoeding.
3. Het werk gebeurt in een georganiseerd verband.
4. Er is een maatschappelijk doel waarom het werk wordt uitgevoerd, het is voor anderen. Dat kan voor een individu zijn, groepen of de samenleving.

Het is een veelkleurige groep vrijwilligers die handen en voeten geeft aan het werk van Gave onder asielzoekers en vluchtelingengezinnen in Nederland. Naast de benoemde algemene criteria is lastig om een eenduidig profiel te schetsen van de vrijwilligers bij Gave. Er zijn dan ook geen verdere expliciete eisen die worden gesteld aan de nieuwe vrijwilligers, juist omdat Gave wil dat er een gelijkwaardige vriendschap ontstaat tussen het vluchtelingengezin en de vrijwilliger. Een medewerker van Gave die vrijwilligers werft vertelt het volgende: *"Ik ben erg bewust bezig met die relatie zo informeel mogelijk te houden. Dus de eisen die ik stel zijn eerder impliciet dan expliciet."* [label 12.19]

Dit onderzoek richt zich specifiek op vrijwilligers die werkzaam zijn onder vluchtelingengezinnen die een woning hebben toegewezen van de overheid. Tijdens onze zoektocht naar vrijwilligers die wij konden interviewen, bleek dat het overgrote deel werkzaam is onder asielzoekers op de AZC's en maar een aantal werkt met vluchtelingengezinnen. De vrijwilligers van Gave kunnen onderverdeeld worden in twee categorieën volgens de directeur van Gave. [label 14.12] De vrijwilliger die in het AZC werkt kan omschreven worden als **de AZC-vrijwilliger**, degene die in de wijk werkt met vluchtelingengezinnen kan ook wel **de Wijk-vrijwilliger** worden genoemd. Deze twee groepen vrijwilligers onderscheiden zich duidelijk door de doelgroep waarmee zij werken, de taken die zij vervullen en de manier waarop zij worden of werden toegerust en getraind voor dit werk. Dit zal verduidelijkt worden in de volgende paragrafen waar een beeld zal worden geschetst van de AZC- en de Wijk-vrijwilliger.

2.2.2 De AZC-vrijwilliger

De benaming AZC-vrijwilliger komt voort uit het feit dat Gave de afgelopen twintig jaar vooral gericht was op vrijwilligers die werkzaam zijn op de AZC's. Dit had te maken met het overheidsbeleid dat tot ongeveer anderhalf jaar geleden ervoor heeft gezorgd dat asielzoekers jarenlang op een AZC verbleven. Soms bleven mensen daar wel tot tien jaar lang wonen. Jan-Pieter Mostert, directeur van Gave, merkt op dat daar een verschuiving in is gekomen. Er is een heel stevig beleid gekomen en in de praktijk zie je dat nieuw binnenkomende mensen nog maar een maand of drie op een AZC wonen. (Rijksoverheid, 2013) *'Een half jaar begint nu al redelijk lang te worden.'* [label 14.2] Ondanks deze transitie is Gave in de praktijk vooral nog gericht op het werken met de AZC-vrijwilligers. Dit blijkt ook uit het feit dat er alleen nog voor deze groep een vrijwilligersbeleid is ontwikkeld. In dit beleid staan verscheidene richtlijnen en informatie over het werken met en het begeleiden van de AZC-vrijwilliger.

2.2.2.1 Werving

De AZC-vrijwilligers worden op verschillende manieren geworven. Het meest eenvoudige is als de al actieve vrijwilligers mensen in hun sociale netwerk weten te enthousiasmeren. Grootschaliger kan het worden aangepakt middels een wervingscampagne. Op die manier wordt er een aanzienlijke groep mensen bereikt. Een methode die Gave daarbij gebruikt is de 'Wervingscirkel', met deze methode kan een effectief wervingsplan worden ontwikkeld waarmee nieuwe vrijwilligers kunnen worden geworven. (Stichting Gave, 2011) Verder worden er ook lezingen gehouden en presentaties gegeven op uitnodiging door medewerkers van Gave. Het doel daarvan is kennis over asielzoekers te vergroten en om het werk van Gave bekend te maken, daarnaast wordt ook verteld hoe men actief een steentje kan bijdragen door bijvoorbeeld vrijwilliger te worden. (Gave, 2013) Verantwoordelijk voor de werving kan zijn de (vrijwilligers)coördinator of de werkgroep.

2.2.2.2 Selectie

Er zijn twee redenen waarom Gave het belangrijk vindt dat er geselecteerd wordt:

1. Selectie zorgt ervoor dat de juiste persoon op de juiste plaats komt en dit maakt dat de vrijwilliger gemotiveerd blijft om het werk te doen.
2. Zo wordt ervoor gezorgd dat alle vrijwilligers die worden aangenomen het eens zijn met de doelstelling van het plaatselijke werk en zullen ze bijdragen aan het verwezenlijken van de gestelde doelen.

Ook bij de selectieprocedure is het verschillend wie de verantwoordelijkheid op zich neemt. Dit kunnen leden van de werkgroep zijn of een (vrijwilligers)coördinator. Er zijn twee manieren waarop Gave de selectie uitvoert. Ter verduidelijking het volgende schema:



Het kennismakingsgesprek is een significant aspect in de hele selectieprocedure. De benaming 'kennismakingsgesprek' is bewust gekozen door Gave, om zo dit gesprek laagdrempelig te houden. In deze conversatie heeft Gave als doel om een beeld te krijgen van de nieuw aangemelde vrijwilliger en heeft de vrijwilliger zelf ook de mogelijkheid om zich alsnog terug te trekken. Er wordt gebruik

gemaakt van een kennismakingsformulier dat van te voren naar de vrijwilliger kan worden gemaild, zodat deze zich kan voorbereiden op het gesprek. Een aantal belangrijke zaken die worden besproken in het kennismakingsgesprek: kan de vrijwilliger zich voegen achter de doelstellingen van Gave, welke competenties heeft de vrijwilliger in huis, wederzijdse verwachtingen, et cetera. (Stichting Gave, 2011)

Officieel is er sprake van een proefperiode, waarna de vrijwilliger en degene die hem begeleidt een tussenevaluatie zullen houden. Meer daarover wordt uitgelegd in de volgende paragraaf over Begeleiding.

2.2.2.3 Begeleiding

De werkgroep of (vrijwilligers)coördinator heeft de taak om de nieuwe vrijwilliger te begeleiden. Voor deze nieuwe vrijwilliger is het van cruciaal belang dat deze goed wordt begeleid, met name in de proefperiode. Een al ervaren vrijwilliger of ander contactpersoon geeft een introductie op het AZC: hoe verloopt het aanmelden bij de receptie, welke regels zijn er, hoe vind je een kamer op het AZC, et cetera. De begeleider zal een aantal keer meegaan als de vrijwilliger contact legt met nieuwe asielzoekers. Maar ook bij andere activiteiten is het van belang dat een ervaren persoon meegaat en de nieuwe vrijwilliger wegwijs maakt.

Na deze eerste periode waarin de nieuwe vrijwilliger is geïntroduceerd in het vrijwilligerswerk en een indruk heeft kunnen krijgen van hoe alles in zijn werk gaat, is er een tussenevaluatie. Dit heeft als doel om in kaart te brengen of de vrijwilliger tevreden is over het vrijwilligerswerk en of hij op- of aanmerkingen heeft. Tijdens deze evaluatie is er ook ruimte voor de vrijwilliger om feedback te geven op de begeleider. Het streven is om uiterlijk drie maanden na hun begin dit gesprek te hebben met de nieuwe vrijwilliger. Om zo tijdig een beeld te kunnen krijgen van hoe deze het ervaart en of er dingen anders/beter moeten. Gave geeft in hun beleid aan dat door de inzet van de tussenevaluatie is gebleken dat zij beter kunnen ingaan op de wensen van de vrijwilligers. De kwaliteit van het vrijwilligerswerk is hierdoor verbeterd. (Stichting Gave, 2011)

2.2.2.4 Team

Vaak vinden vrijwilligers het prettig om bij een team te horen met mensen die eenzelfde soort vrijwilligerswerk doen. Vaak ontstaat zo'n team vanzelf bij activiteiten als het vrouwenwerk, kinderwerk, tienerwerk, et cetera. Maar bij de meer individuele activiteiten als bezoekwerk is dit niet altijd vanzelfsprekend. Ook hierbij is de tussenevaluatie een prima manier om te peilen of de vrijwilliger behoefte heeft aan een team waarin zij ervaringen kunnen uitwisselen en problemen kunnen bespreken. Elk team heeft een 'kartrekker' die het welzijn van de groep in de gaten houdt en verantwoordelijk is dat het team als geheel goed functioneert. (Stichting Gave, 2011)

2.2.2.5 Vrijwilligersavond

Een onderdeel van de begeleiding van vrijwilligers is dat Gave vrijwilligersavonden organiseert. Naargelang de behoefte hieraan kan dit zo'n een tot vier keer per jaar zijn. Alle vrijwilligers die dan bij het plaatselijke werk zijn betrokken worden hiervoor uitgenodigd. Op een vrijwilligersavond kunnen de volgende elementen aan bod komen:

- Kennismaking met nieuwe vrijwilligers.
- Uitwisselen van ervaringen in het asielzoekerswerk: van elkaar leren en elkaar bemoedigen.
- Toerusting over relevante thema's met betrekking tot het asielzoekerswerk.
- Samen bidden.

Dit is een greep uit de mogelijkheden om invulling te geven aan de vrijwilligersavond. Naast de genoemde aspecten is het vooral ook een avond waarop de vrijwilligers gezellig samen kunnen zijn en er een informele sfeer heerst.

Soms organiseert Gave voor de zomervakantie of op een ander moment een bijzondere vrijwilligersavond, waarbij het elkaar leren kennen en gezelligheid centraal staat. (Stichting Gave, 2011)

2.2.2.6 Beëindigen

Naast het eerste contact en de begeleiding gedurende het werk van de vrijwilliger, is het ook belangrijk aandacht te schenken aan de beëindiging van het vrijwilligerswerk. Gave wil graag van de vrijwilliger die stopt weten wat de reden hiervan is en of diegene tevreden was over het werk dat hij heeft gedaan. Door dat in kaart te brengen kan Gave bepaalde punten, bijvoorbeeld waarom het niet zo goed liep, oppakken en verbeteren. Voor dit eindgesprek wordt gebruik gemaakt van een evaluatieformulier.

Na dit afsluitende gesprek wordt de vrijwilliger een cadeautje overhandigt als dank voor zijn inzet. (Stichting Gave, 2011)

2.2.2.7 Toerusting vrijwilligers

Voor het werken met asielzoekers is een zekere (basis-)kennis nodig met betrekking tot het werkveld en de doelgroep. Dit helpt de vrijwilliger om zijn werk goed te doen, gemotiveerd te blijven en beter om te kunnen gaan met asielzoekers.

De verantwoordelijkheid voor het toerusten en scholen van de vrijwilligers kan bij de werkgroep liggen, de vrijwilligerscoördinator of een ander persoon die specifiek deze taak op zich heeft genomen.

Gave biedt voor nieuwe vrijwilligers en geïnteresseerden een basiscursus aan om kennis te maken met het werk van Gave: Kerk en Vluchteling. Deze cursus neemt vier avonden in beslag en de volgende thema's komen aan de orde:

- Vluchtelingen in de Bijbel
- Asielprocedure
- Cultuurverschillen
- Geloofscommunicatie
- Godsdiensten
- Concrete werkvormen om het werk onder asielzoekers op te zetten.

Naast deze basiscursus kan Gave ook nog een aantal andere (vervolg-)cursussen aanbieden:

- Cursus Pastoraat, vier avonden
- Cursus Bijbelstudie
- Cursus Kinderwerk
- Cursus Vrouwenwerk
- Cursus Tienerwerk

De servicedesk van Gave kan advies geven over welke cursus geschikt is en ook zorgen zij ervoor dat de cursus door een medewerker van Gave wordt gegeven. Mocht een vrijwilliger nou gedurende zijn werk tegen problemen aanlopen of vragen hebben over bepaalde zaken dan mogen zij altijd contact

opnemen met de servicedesk van Gave. Telefonisch is de servicedesk te bereiken de gehele werkweek van 10:00 tot 16:00. Ook is er de mogelijkheid om te mailen naar de servicedesk.

2.2.3 De Wijk-vrijwilliger

De Wijk-vrijwilliger is de persoon die werkt met de vluchtelingengezinnen die in de wijk zijn komen te wonen. Waar de AZC-vrijwilligers over het algemeen goed in kaart zijn gebracht en georganiseerd samenwerken, is dat met deze groep een heel ander verhaal. Dit komt mede doordat, zoals eerder benoemd, de focus van Gave ook vooral lag op het werken binnen het AZC. Er bestaat dan ook geen database of iets dergelijks waardoor deze vrijwilligers zijn te traceren. Hier liepen wij tegenaan toen wij interviews wilden gaan regelen met deze groep vrijwilligers, ze waren erg moeilijk te vinden. Omdat er nog geen beleid bestaat betreffende het werken met Wijk-vrijwilligers, hebben we onze kennis hierover voornamelijk uit interviews gehaald.

2.2.3.1 Werving

Assaf Pelled, servicedesk-medewerker bij Gave, gaat onder andere over de doorverwijzing van vluchtelingengezinnen naar een vrijwilliger in hun nieuwe woonplaats. Hij vertelt dat de cursus Kerk en Vluchteling doorgaans het beste en bekendste middel is om vrijwilligers te werven. Daar worden de eerste contacten gelegd tussen Gave en de potentiële vrijwilliger. In het uiterste geval wanneer hij geen vrijwilliger kan vinden in de woonplaats van het vluchtelingengezin, belt hij wel eens mensen op die abonnee zijn van de Weergave (het kwartaalblad van Gave). Aan hen stelt hij de vraag of ze het zien zitten om eens een bezoekje te brengen aan het vluchtelingengezin in hun woonplaats. Vaak zien mensen dit wel zitten en wordt het contact uiteindelijk helemaal door hen opgepakt. [label 12.17] Een andere medewerker van Gave geeft nog een aanvulling op hoe Gave aan deze vrijwilligers komt: *“Doordat mensen gewoon weer burens of mensen uit de kerk uitnodigen om mee te helpen. En daarnaast door die doorverwijzingen. Een kerk bellen of er iemand is die op bezoek wil gaan bij een vluchteling en daarmee op wil trekken. En dan krijg je vaak ook wel weer iemand erbij.”* [label 11.2]

2.2.3.2 Selectie

Voor de Wijk-vrijwilligers bestaat er geen officiële selectieprocedure. Vaak heeft deze vrijwilliger alleen telefonische contact met een medewerker van Gave. Wel gelden uiteraard de algemene voorwaarden: dat de vrijwilliger christen is en achter de doelstelling van Gave kan staan.

Zoals beschreven in de paragraaf 1.2.1 worden Wijk-vrijwilligers vaak via-via geworven. Asaf Pelled geeft aan dat hij vaak geen zicht heeft op wat voor persoon de vrijwilliger is aan wie hij het vluchtelingengezin koppelt. Hij heeft alleen telefonisch contact, waarin hij natuurlijk wel een bepaalde indruk kan krijgen van iemand, maar een stevig beeld van de persoon ontbreekt. Zaken die hij helder wil krijgen in dat telefoongesprek zijn: heeft de vrijwilliger voldoende kennis en inzicht in huis, overvraagt diegene zich niet, hoe staat hij in zijn geloof, et cetera.

Merkt Pelled dat een aantal van die aspecten ontbreken, dan is het de uitdaging om tactvol te laten weten dat het voor die persoon geen goed idee is om voor Gave aan de slag te gaan. Dus als het echt nodig is, dan is er sprake van een selectie. *“Het laatste wat we willen, het is natuurlijk een van de slechtste vormen van publicity, als iemand zich inderdaad overvraagt voelde en wij of een asielzoeker daardoor over de grenzen van die persoon zijn heen gegaan. Zo voorkom je gewoon heel akelige verhalen van asielzoekers die onder valse voorwendsels misbruik hebben gemaakt van de Nederlander. Dat willen we absoluut niet.”* [label 12.18]

2.2.3.3 Begeleiding

In tegenstelling tot de AZC-vrijwilliger die regelmatig contact heeft met andere vrijwilligers of medewerkers van Gave, staat de Wijk-vrijwilliger behoorlijk alleen in het werk dat hij doet. Er is vrij weinig tot geen contact tussen hem en Gave.

Eerder werd beschreven dat de meeste Wijk-vrijwilligers telefonisch worden benaderd met de vraag of ze contact willen oppakken met een vluchtelingengezin. Eventuele toerusting en informatie die de vrijwilligers nodig hebben, bijvoorbeeld kennis over interculturele communicatie, wordt als dat nodig is dan over de telefoon meegedeeld aan de vrijwilliger. Tijdens dat telefonische contact wordt wel opgemerkt dat de vrijwilliger altijd mag bellen naar de servicedesk als hij tegen dingen aanloopt of vragen heeft. Ook gaf Assaf Pelled aan dat als hij weet van Wijk-vrijwilligers die behoefte hebben aan toerusting, hij hen attendeert en uitnodigt voor een cursus bij hen in de buurt. [label 12.24]

Deelname aan cursussen van Gave is optioneel voor vrijwilligers. Mensen die dat willen kunnen een training of cursus volgen, hoewel dit wel gericht is op het werken onder asielzoekers. [label 11.6] Er bestaat nog geen verder begeleidingsaanbod voor vrijwilligers die werken met vluchtelingengezinnen. Nadat zij zijn gekoppeld aan een vluchtelingengezin stopt het contact, er vindt geen opvolging plaats. Vaak worden deze Wijk-vrijwilligers ook niet geregistreerd omdat de koppeling via via verloopt en Gave weinig zicht heeft op de vrijwilliger. [label 11.12] Gave werkt middels vraaggerichte ondersteuning: het initiatief voor toerusting moet vooral van de vrijwilliger komen, helemaal als het gaat om de Wijk-vrijwilligers. [label 12.27]

Wat de vrijwilligers teruggaven in de interviews was nogal verschillend. Enkelen gaven aan een cursus te hebben gevolgd, maar die was dan gericht op het werken met asielzoekers, specifiek over moslims of over evangelisatie. [label 3.4, 5.3, 1.8] Unaniem kwam naar voren dat er geen toerusting plaats vindt dat toegepast is op het bezoekwerk aan vluchtelingengezinnen en **de meesten zijn zonder enige begeleiding begonnen** met dit vrijwilligerswerk. [label 4.29, 4.3, 1.8, 5.6, 8.14]

Wel moet hierbij opgemerkt worden, dat in de gevallen waarin de vrijwilliger toegang heeft tot een vrijwilligerscoördinator, men wel af en toe contact heeft met deze persoon en terecht kan met vragen en opmerkingen. [label 1.11, 9.4, 2.10]

2.2.4 Hernieuwde focus

In paragraaf 2.2.2 wordt uitgelegd dat Gave tot dusver vooral gefocust was op het werken met de AZC-vrijwilligers. Dit komt doordat asielzoekers jarenlang in het AZC verbleven, daar taalles kregen en zo ook kennis opdeden over de Nederlandse samenleving. Daarom was het AZC bij uitstek een geschikte en meest gemakkelijke plek om vriendschappen op te bouwen en het evangelie met deze mensen te delen. In het AZC vindt men een 'pool van allochtonen' bij elkaar, terwijl vluchtelingengezinnen in de wijk veel lastiger zijn te traceren. [label 12.16]

Omdat de focus lag op het AZC, had Gave ook duidelijk een afbakening van de verantwoordelijkheden van de medewerkers wat betreft het begeleiden van vrijwilligers. Medewerkers geven aan dat hun verantwoordelijkheid stopt zodra ze het vluchtelingengezin aan een kerk of vrijwilliger hebben gekoppeld. [label 12.4] Daarom vind er in principe ook geen opvolging plaats, omdat dit buiten het takenpakket van de medewerkers valt.

Maar omdat het overheidsbeleid aangaande vluchtelingen dusdanig is veranderd, is er een verschuiving nodig van de focus op vrijwilligers in AZC's naar vrijwilligers in de wijk. Zoals al eerder werd aangegeven, verblijven asielzoekers nu voor een veel kortere periode in het AZC. Een verblijf van een half jaar begint lang te worden. [label 14.2] Dit is een op zich positieve ontwikkeling, omdat de onzekerheid tijdens het wonen in een AZC voor de asielzoeker erg zwaar kan zijn en zelfs traumatiserend. Maar waar de vluchteling voorheen met een redelijke kennis van de Nederlandse taal en cultuur in de wijk kwam te wonen, vanwege het lange verblijf in het AZC, is dit nu niet meer het geval. Jan Pieter Mostert, directeur van Gave, vertelt dat de huidige vluchtelingen redelijk bleu de samenleving in worden gezet:

“Het negatieve daarvan is dat mensen die nu met ze te maken krijgen in de wijk, te maken krijgen met mensen die heel slecht Nederlands spreken, nog heel weinig van de Nederlandse cultuur kennen en vaak ook trauma's hebben meegemaakt. Die vaak nog onverwerkt zijn. Nou dat is een volkomen nieuwe vraag aan de vrijwilligers die we nu hebben.” [label 14.2]

Naast dat er dus een nieuw appèl wordt gedaan op de Wijk-vrijwilligers, is er nu weinig tot geen begeleiding voor deze mensen. De uitdaging voor Gave is om zich aan te passen aan deze transitie in de AZC's. Mostert benoemt dat de AZC's belangrijk zullen blijven, maar dat het vinden en binden van de Wijk-vrijwilligers ook heel belangrijk is. De doelstelling van Gave is daarom ook afgelopen zomer 2012 verlegt. Voorheen was stichting Gave er voor de asielzoekers en dat werd vrij strikt opgevat, vluchtelingen en illegalen vielen daar eigenlijk niet onder. Nu is het zo dat Gave dit door de huidige ontwikkelingen toch breder wil zien en er wil zijn voor **de gevluchte nieuwkomer** in de eerste jaren van zijn verblijf in Nederland. [label 14.3]

Kanttekening hierbij is dat VluchtelingenWerk een belangrijke rol op zich neemt wat betreft de inburgering van vluchtelingen. Dit is dan ook niet een primaire taak voor Gave. Hun taak en kracht ligt meer in het verbinden van vluchtelingengezinnen aan een kerk/gemeente en in het dwarsverbanden leggen met lokale mensen.

Dat Gave nu ook aan de slag gaat met Wijk-vrijwilligers die met statushouders te maken hebben, vraagt om een verandering in beleid en organisatie. Maar dat alles staat nog in de kinderschoenen. [label 14.7] De medewerkers van Gave zijn vooral gefocust op de AZC-vrijwilliger en daar moet ook een switch komen. [label 14.16, 14.20] Wel moet opgemerkt worden dat de medewerkers zeker de noodzaak zien om ook de Wijk-vrijwilligers te begeleiden, maar Gave heeft nog niet genoeg mankracht om intensief met beide groepen vrijwilligers bezig te zijn. [label 11.13]

2.3 Samenvatting

In deze deelvraag werd uitgelegd dat er geen eenduidig profiel is van de vrijwilliger van Gave. Wel zijn er een aantal algemene criteria waaraan de vrijwilliger moet voldoen, met als belangrijkste voorwaarden: diegene is een betrokken christen en staat achter de doelstellingen van Gave. Er zijn twee groepen vrijwilligers aan te duiden binnen Gave. Allereerst de AZC-vrijwilliger, die binnen het AZC werkzaam is en begeleiding ontvangt. Als tweede de Wijk-vrijwilliger, die met

vluchtelingengezinnen in de wijk werkt. Vaak ontvangt deze geen begeleiding en ook zijn er amper richtlijnen vanuit Gave voor het werken met deze groep vrijwilligers.

Voorheen verbleven asielzoekers jarenlang in een AZC, maar door de huidige transitie komen de vluchtelingengezinnen na een paar maanden in het AZC te hebben doorgebracht al in de wijk te wonen. Dit maakt dat Gave het belangrijk vindt om de focus ook te verleggen naar de Wijk-vrijwilligers en hen wil gaan begeleiden in hoe zij deze vluchtelingengezinnen het beste kunnen helpen.

2.4 Conclusie

Deze deelvraag heeft helder neergezet wat en wie er precies bedoelt wordt met de term 'vrijwilliger' en wat de begeleiding van deze vrijwilligers inhoudt. Om de hoofdvraag op een juiste manier te beantwoorden is het van groot belang om dit duidelijk te hebben.

Er kan worden geconcludeerd dat de Wijk-vrijwilligers, de doelgroep van dit onderzoek, meestal geen begeleiding hebben ontvangen vanuit Gave. Niet vooraf en ook niet tijdens het werken met vluchtelingengezinnen. Tenzij deze vrijwilliger contact heeft met een vrijwilligerscoördinator, in dat geval vindt er sporadisch uitwisseling plaats over hoe het vrijwilligerswerk verloopt en is er ruimte voor vragen en opmerkingen.

Tevens werd duidelijk dat er nog geen beleid bestaat omtrent (het werk van) de Wijk-vrijwilliger en zijn er geen duidelijke richtlijnen die de medewerkers van Gave kunnen hanteren in het begeleiden van deze groep. Wel is er binnen Gave het bewustzijn ontstaan dat zij een transitie moeten maken in de manier waarop zij omgaan met de Wijk-vrijwilligers en dat juist deze groep vrijwilligers ondersteuning van hen nodig heeft. Er zijn al ideeën, maar dit alles staat nog in de kinderschoenen.

3 Contact tussen vrijwilliger en vluchtelingengezin

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de volgende deelvraag beantwoord:

Wat houdt het contact in tussen een vrijwilliger en een vluchtelingengezin?

Hierbij zullen we ons richten op de begeleiding die de Wijk-vrijwilliger biedt aan een vluchtelingengezin. Het is noodzakelijk om dit uit te werken, want alleen wanneer we hier helder zicht op hebben, kunnen we te weten komen wat de vrijwilliger vervolgens van Gave nodig heeft. Wij baseren ons bij het beantwoorden van deze deelvraag hoofdzakelijk op de informatie uit de interviews met vrijwilligers en medewerkers van Gave.

In de eerste paragraaf zullen we ons richten op het takenpakket van de vrijwilliger. Aan de hand van interviews geven we weer wat de belangrijkste taken zijn waar een vrijwilliger voor staat in het contact met het vluchtelingengezin, namelijk bezoekwerk, getuige zijn, praktische hulp en ondersteuning bieden en sociale hulp bieden.

In paragraaf 2 zullen we vervolgens uitwerken wat er volgens de vrijwilligers goed gaat in de begeleiding van een vluchtelingengezin en waar deze tegenaan loopt. Verschillende thema's komen hierbij naar voren, namelijk de loop van het gesprek, het contact, de werkwijze, signaleren, communicatie, vaardigheden en kennis. Aan het einde van deze paragraaf zullen we deze informatie overzichtelijk maken door middel van een schema.

Paragraaf 3 gaat over de behoefte van de vrijwilliger wat betreft begeleiding door Gave, voortvloeiend uit paragraaf 2. Ook deze paragraaf wordt afgesloten met een schematische weergave van de vergaarde informatie.

3.2 Onderzoekresultaten

3.2.1 Takenpakket vrijwilliger

We hebben de vrijwilligers gevraagd naar hun takenpakket als het gaat om het contact met een of meerdere vluchtelingengezinnen. Uit de antwoorden blijkt dat dit per vluchtelingengezin varieert, afhankelijk van de behoeften en de onderlinge relatie. De eerste twee aspecten kwamen vooral nadrukkelijk naar voren uit de interviews, namelijk bezoekwerk en het evangelie uitdragen. Dit blijkt voor veel vrijwilligers als belangrijkste taak gezien te worden, naast de andere taken.

Door medewerkers van stichting Gave wordt regelmatig gerefereerd naar deze twee aspecten middels een uitspraak van Augustinus, een oude kerkvader: *“Verkondig het evangelie, desnoods met woorden”*.

3.2.1.1 Bezoekwerk

Allereerst het bezoekwerk, waarbij de vrijwilliger het gezin bezoekt en de onderlinge band wordt

opgebouwd. [label 1.20, 4.6, 5.12, 13.4] *‘Eerst gewoon om een band te bouwen, regelmatig een bakkie koffie te drinken, om zo elkaar leren kennen.’* [label 4.6] Hoe frequent de vrijwilliger het gezin bezoekt verschilt per situatie, variërend van drie tot vier keer per week tot zeer onregelmatig, al geven meerdere vrijwilligers aan te streven naar minimaal eens per veertien dagen. [label 4.9, 5.14, 8.4, 15.10, 10.5, 13.5]

3.2.1.2 Getuige zijn

Het tweede aspect dat met regelmaat genoemd werd is het uitdragen van het evangelie, oftewel getuige zijn, met woorden dan wel met daden. Dit blijkt door vrijwilligers zelf zowel als door Gave als een belangrijke opdracht gezien te worden. [label 1.29, 5.16, 8.2, 11.21] Tegelijkertijd geven een aantal vrijwilligers aan dat dit aspect ook veel onzekerheid of vragen bij hen oproept, omdat ze niet goed weten wat hierin de juiste manier is.

‘Als het gaat over bezoekwerk wil je natuurlijk ook als het kan als er een opening voor is iets over het evangelie delen. Maar dat geeft ook wel eens een stuk onzekerheid. Staan ze daarvoor open, et cetera?’ [label 5.16]

‘Nou, ik vind het wel lastig om toch het evangelie uit te dragen. (...) Maar dan denk ik hoe begin ik nou in vredesnaam over het geloof?! Of moet ik gewoon een vriendin zijn, of een oma voor een kind of een moeder voor een alleenstaande vluchteling, maar dat je gewoon aangeeft dat je er voor ze bent. Meer dan dat je hen zozeer wilt onderwijzen. Dan geef ik een dvd, of het kind een boekje of zo, daar wil ik dan wel eens op terugkomen, van waar sta je dan zelf in hun geloof...ik moet wel zeggen dat ik niet zo’n goede getuige ben, misschien wel meer in mijn daden dan in mijn woorden. De ene mens doet dat ook makkelijker. Dat moet ook bij je passen natuurlijk.’ [label 1.29]

3.2.1.3 Praktische hulp en ondersteuning

Op het gebied van ondersteuning zijn er diverse taken benoemd door de vrijwilligers waar zij invulling aan geven in het contact met het vluchtelingengezin. Allereerst geven ze aan **taalhulp** te bieden, zodat de vluchteling zijn of haar taalvaardigheid kan verbeteren. Dit doen ze door het gesprek met hen aan te gaan en geduldig en liefdevol te blijven, ook wanneer het wat langzamer gaat. Maar ook heel concreet helpen door bijvoorbeeld **huiswerkondersteuning** te bieden is een manier.

‘Toen merkte ik dat ze veel moeite had met de taal en heel erg moeite, ze was zelf analfabeet. En dat bakkie koffie was ook niet altijd even handig. Toen zei ik: zal ik je helpen met je huiswerk? Dus dat heb ik daarna een aantal keren gedaan.’ [label 4.6]

Verder blijken vluchtelingengezinnen vaak moeilijkheden te hebben op het gebied van **financiën**. Ze hebben vaak geen idee waar ze terecht kunnen voor vergoedingen of ondersteuning op financieel gebied. De vrijwilliger kan hierin fungeren als een **wegwijzer** in de onbekende wereld voor het vluchtelingengezin. Wegens onvoldoende taalbeheersing is het voor het vluchtelingengezin veelal lastig om te begrijpen wat er geregeld moet of kan worden en de vrijwilliger is daarom vaak een welkome hulp.

‘Ik merkte ook dat ze kleding tekort hadden, dus dan help je ze met kleren, om die zo de winter door te helpen. En op een gegeven moment merk je dan, als de kinderen samen spelen, van ik ga straks

naar zwemles, en dan merk je dat ze vragen heeft, van wat kost dat en oeh, dat is wel heel duur. En nu ben ik daar mee bezig, via de gemeente, daar is een potje voor dat ze dus op zwemles kunnen, dus dan ga ik binnenkort weer terugkoppelen van wil je dat? En er is een stichting Leergeld en naja goed, willen jullie daarmee in contact komen? Dus een beetje zo probeer je dat.' [label 4.6]

Niet alleen op financieel gebied dient de vrijwilliger vaak als wegwijzer, maar ook op het gebied van 'vluchtelingenland' in zijn algemeenheid. Hierbij kan de vrijwilliger ook **doorverwijzen** naar andere specialisten, zoals artsen, tandarts, psycholoog, etc.

'Hulp aanbieden die ze nodig hebben, dat is voor vader psychiatrische hulp. Hij zit nu in een dagtherapie in een psychiatrische inrichting in Heiloo. Dus hij heeft goede begeleiding gekregen, goede psychiater. Tandarts hebben ze ook gekregen, is ook goed geregeld. Dus de vervolgopleiding na de inburgering, waardoor hun contactpersoon niets meer deed en ze eigenlijk depressief waren, dat hebben wij gedaan.

En voor moeder hebben we specialisten, artsen, geregeld in het ziekenhuis. En daar kom ik regelmatig anders valt ze ook in een zwart gat. Dan gaan we een dagje uit, kom ik haar halen. Ze is ook heel bang, ook in het verkeer. Ze wil niet fietsen, wil eigenlijk nergens heen, alleen maar thuis zitten. Het is iemand die steeds weer wat anders vind die ziek is. Dus dan hebben ze dit en dan hebben ze dat en dan denkt ze weer dat ze dood gaat. Dus dan haal ik haar daar vandaan, kom op, ga me met mee, niet zo zeuren! En we zijn nu bezig met financiële hulp, hun uitkering is afgelopen voor de jongens, dus we kijken nu ook voor financiële hulp.' [label 15.8]

Vrijwilligers dienen ook vaak als **vraagbaak** voor het gezin, waar ze terecht kunnen met hun onduidelijkheden en verwarring over uiteenlopende onderwerpen.

'Ze komen met al hun vragen bij ons. Oke, we willen een auto kopen, maar als we dat doen denkt de gemeente dat we rijk zijn en krijgen we geen uitkering meer. Hoe moeten we dat aanpassen. En hoe werkt de verzekering en hoe halen we een rijbewijs. Daar hebben we ze allemaal mee geholpen. De inburgering in Nederland, daar heb je toch wel een beetje bemoediging, motivatie, stimulans en hulp bij nodig. Ja, het is wel intensief. Maar we krijgen er ook heel veel liefde voor terug, het zijn schatten.' [label 15.9]

Veel vrijwilligers gaven in het interview aan ook erg **praktische hulp** te bieden, zoals vervoer naar diverse instanties toe. Iets dat voor vluchtelingengezinnen een echte uitkomst kan zijn, wegens hun beperkte mogelijkheden en middelen. Hierbij dienen sommige vrijwilligers ook als tussenpersoon of **contactpersoon**, met bijvoorbeeld de advocaat of de gemeente. [label 8.2, 15.17]

'Ik heb nu bijvoorbeeld een gezin met een kindje, en als het dan slecht weer is en naar het ziekenhuis moet dan kan ik haar brengen bijvoorbeeld. Ze heeft nu een losse relatie met een man die haar niet verzorgt maar wel de vader is van haar kinderen.' [label 1.21]

3.2.1.4 Sociale hulp

Doordat een vrijwilliger, zeker in de beginfase, vaak een van de weinige personen is die over de vloer komt bij het vluchtelingengezin, zullen zij ook de spanningen als eerste signaleren. Of ze iets doen met deze signalen hangt af van de vrijwilliger en de relatie die zij hebben met het gezin. Een vrijwilliger gaf aan tijdens het interview dat hij soms de rol van **bemiddelaar** op zich neemt tussen de

gezinsleden wanneer hij signaleert dat deze spanningen behoorlijk heftig worden. In zo'n geval helpt hij gezinsleden de onderlinge communicatie te verbeteren. [label 3.6]

Wat belangrijk blijkt te zijn in het contact met vluchtelingengezinnen is de vaardigheid van het **luisteren**. Veel vluchtelingengezinnen waarderen het erg als er iemand is die naar hun verhaal wil luisteren en hier de tijd voor neemt.

In het contact met een vluchtelingengezin benoemen vrijwilligers ook de kinderen te betrekken bij diverse activiteiten en uitjes. Wanneer de vrijwilliger zelf een gezin heeft, trekken deze af en toe samen op en spelen de kinderen bij elkaar. **Omkijken naar de kinderen** uit het vluchtelingengezin is dus ook een van de taken die vrijwilligers op zich nemen.

(...) 'Dus in de vakanties gaan ze naar de Bijbelclub bij ons in de kerk, en toen dacht ik, misschien vinden die kinderen het ook leuk om bij ons te spelen een dagje in de vakantie, dus toen heb ik ze zo opgehaald en toen zijn ze hier een dagje komen spelen. Dus zo rommelen we wat!' [label 4.6]

3.2.2 Wat gaat er goed en waar loopt de vrijwilliger tegenaan?

Uit paragraaf 1 van deze deelvraag is gebleken dat het takenpakket van een vrijwilliger zeer breed is en er veel bij kan komen kijken in het contact met een vluchtelingengezin. In deze paragraaf willen we beschrijven hoe vrijwilligers het contact met het gezin ervaren. Dit zullen we doen aan de hand van de interviews.

In de interviews kwamen een aantal zaken naar voren die verschillende vrijwilligers benoemden over het begeleiden van een vluchtelingengezin. Het is lastig om een duidelijk onderscheid te maken tussen welke aspecten de vrijwilligers als positief en als negatief ervaren. Dit komt doordat men enerzijds bepaalde dingen als positief ervaart, maar tegelijkertijd ook als negatief of lastig, omdat het een uitdaging is voor de vrijwilliger waarbij ook moeilijkheden komen kijken. Daarom zal deze paragraaf bestaan uit een opsomming van de meest genoemde aspecten. We sluiten af met een schema waarin we duidelijk maken welke dingen goed lopen en welke dingen minder goed.

3.2.2.1 Het gesprek

Het eerste aspect werd benoemd door een vrijwilliger die werkzaam is onder vluchtelingengezinnen en onder andere contact heeft met een Irakees gezin. Waar zij tegenaan loopt in dit contact is de uitdaging om een gesprek op gang te houden. Gespreksonderwerpen vinden blijkt lastig te zijn, mede vanwege de verschillen in achtergrond en cultuur en de vaak ongelijkwaardige basis die zij ervaart.

'Je hebt geen gelijkwaardige basis. Je praat de tijd soms vol, of je luistert, deze vrouw praat ook niet echt veel. Dan praat je bijv. over hoe was het bij de dokter enzo. Je voelt je dan meer een doktersassistent soort van he! Dus hoe krijg je nou een ander gesprek? Ik hou bijv. van schilderen, maar dan hoor ik dat zij daar niets mee kan, dus dat vind ik dan ook niet leuk om over te praten. Je bent niet van hetzelfde land, andere cultuur, als je dan uit de bergen komt ofzo. Dan praat je van hoe was het daar enzo, maar dan ben je snel uitgepraat. Dan ben ik een uur geweest en dan gaat het ook goed, maar de volgende keer denk ik: oh waar kan ik het over hebben?!' [label 1.34]

Wat de gesprekken vaak erg zwaar maakt volgens deze vrijwilliger is het verdrietige feit dat veel gezinnen incompleet zijn. Hierdoor zijn veel vluchtelingenouders met hun gedachten en gevoel nog bij hun kinderen of partner in het land van herkomst.

'(...) soms vind ik dat wel lastig, dat heb je hier veel meer, met incomplete gezinnen enzo. (...) Een gesprek gaande houden vind ik ook heel lastig, want soms ben je uitgepraat...je kunt niet continue praten over het land, of over het kind dat hier wel of niet is, of over de echtgenoot waar het niet mee gaat.' [label 1.33]

'En vooral ook met mevrouw uit Irak, die haar kinderen daar nog heeft, oh dan haal ik haar op voor de vrouwenmorgen...dan vraag ik hoe is het daar? Ja, beetje goed, beetje niet goed. En met de kinderen in Irak? Ja vreselijk, allemaal bommen....en het is ook vreselijk, daarom vraag ik er ook wel naar, maar hoe zou ik het een andere richting op kunnen sturen? Maar ja, als ik in die situatie zit dan zou ik misschien helemaal niet willen dat het een andere richting op gaat.' [label 1.35]

Oftewel, sturing geven aan het gesprek en het gesprek op gang houden. Dit blijkt een aspect te zijn waar vrijwilligers tegenaan kunnen lopen in het contact met vluchtelingengezinnen. Hierbij gaf de vrijwilliger wel aan dat het niet bij elk gezin zo lastig is. Het hangt af van de situatie waarin het vluchtelingengezin zich bevindt, van de samenstelling van het gezin, van het welzijn van de gezinsleden, et cetera. Ook kan het schelen wanneer de vrijwilliger niet alleen verantwoordelijk is voor een gezin, maar deze verantwoordelijkheid deelt met anderen.

3.2.2.2 Het onderlinge contact

Aan de vrijwilligers is gevraagd wat er goed gaat in het contact met het vluchtelingengezin. Wat hierbij vaak naar voren kwam in de antwoorden was het belang van een relatie tussen beide partijen. [label 3.1, 15.4, 4.11]

'Het gaat ook gewoon om de mensen een thuis gevoel, is groot woord, maar in ieder geval een relatie op te starten, waar ook iets uit kan voortkomen. Je gaat ook met moslims om. Dan gaat het ook om leuke contacten. Je hoeft niet gelijk je eigen ding neer te leggen. Gaat ook over hoe hun in het leven staan. En hoe verder ze zelf open komen, zover kun je praten en zo veel kun je delen.' [label 3.5]

Wanneer er een band ontstaat wordt dit veelal als positief en opbouwend ervaren, als verrijking voor zowel het vluchtelingengezin als de vrijwilliger. Wat met regelmaat werd benoemd is dan ook de waardering vanuit het vluchtelingengezin als het gaat om het contact met de vrijwilliger.

'Contact onderhouden gebeurt vanzelf, door de familie. Van hun kant wordt het ook heel makkelijk onderhouden, want je merkt al heel gauw dat je een stukje brug bent, bouwer, die zeggen heel gauw van: je bent mijn beste vriend. Met andere woorden: ik wil contact met jou. Ik wil met jou verder gaan, want jij betekent voor mij dat ik mij kan huisvesten in Nederland. Je bent eigenlijk zo belangrijk voor die mensen, dat wij zelf al heel gauw als vriend werden benaderd. Terwijl deze mensen voor ons eigenlijk meer kennissen zijn. Daar kan een vriendschap uit ontstaan maar dat is dan wel een best moeilijke vriendschap. Omdat je natuurlijk ook, door je regelmatig gaat, krijg je steeds meer kennissen. Soms heb je 10 tot wel 20 mensen waar je op bezoek gaat. Ja en als dat allemaal mijn vrienden zijn, kan ik mijn eigen familie/kerk wel opzij schuiven. Het kunnen ook geen vrienden van ons zijn. Dit gezin wat overgebleven is, zijn we wel bevriend mee. Maar je kunt niet met iedereen bevriend zijn.' [label 3.1]

Wat het contact vaak ongedwongen maakt is de waarneming dat de gezinnen zelf veelal geen verwachtingen hebben van het contact met de vrijwilliger. Dit maakt dat zij vaak erg dankbaar zijn voor de omgang met de vrijwilliger en het, aldus de vrijwilligers, altijd goed en gezellig is wanneer je

iets met hen of voor hen doet. [label 4.11, 8.6] Wat hierbij wel door enkele vrijwilligers opgemerkt werd, was dat het contact tussen hen en het vluchtelingengezin vaak niet als wederkerig ervaren wordt, doordat de gezinnen zelden uit zichzelf contact zoeken. Ze stellen zich afhankelijk op naar het initiatief van de vrijwilliger en zullen zelf niet snel tot nooit bellen of spontaan op bezoek komen. [label 4.11] Het vraagt dus wel om standvastigheid van de vrijwilliger.

Het resultaat van het onderlinge contact en de opgebouwde relatie kan soms duidelijk zichtbaar zijn. Positieve uitwerkingen werden dan ook enthousiast benoemd door meerdere vrijwilligers. Een van de vrijwilligers verwoordde dit als volgt:

*‘[Wat er goed gaat in het contact] Eehm...nou ja, alles eigenlijk. Iedereen is op de rails, vader gaat elke dag naar dagtherapie en die gaat oh die doet het zoveel beter, die begint te praten en te lachen, is niet meer de zombie als dat hij aankwam in Nederland. (...)
De jongens pikken de begeleiding op, die hebben ontzettend veel bewondering voor mijn man. (...)
Mijn man heeft de vaderrol op zich genomen voor de jongens, ALLES vragen ze aan Peter! Want hun vader zit aan de medicijnen, die is psychiatrisch, die kan dat niet. Mijn man is heel bijzonder, hij houdt ook echt van de jongens. Hij heeft geduld en stimuleert ze. Ze nemen het ook aan van hem, ze respecteren hem heel erg.’* [label 15.14]

3.2.2.3 Werkwijze

Tegelijkertijd blijkt wel dat positief contact niet zomaar ontstaat; het vraagt om een investering van de vrijwilliger. Uit de gesprekken met de vrijwilligers blijkt dat het vaak zoeken is in het contact naar de juiste aanpak of benadering. Veel vrijwilligers werken hierbij op hun gevoel, mede doordat zij geen concrete handvatten hebben gekregen wat betreft het contact met de gezinnen. Een veelal onbekend en vaag gebied, waar ze zo goed mogelijk doorheen proberen te komen. Op de vraag of de vrijwilliger werkt volgens een bepaalde methode of werkwijze wordt dan ook in alle gesprekken ontkennend gereageerd.

*‘Als ik vragen heb over het verloop van het contact met het vluchtelingengezin, dan probeer ik een beetje zelf mijn eigen weg erin te vinden. Ik ervaar met het werken met asielzoekers, je moet mensen leren kennen, hun cultuur leren kennen, een Armeens gezin of heb je een Afghaans gezin, je moet het een beetje tastend doen, een beetje een band opbouwen. Beetje op je gevoel afgaan maar ook heel eerlijk zijn tegen de mensen, wat wel of niet tot je mogelijkheden behoort. (...)
Ik probeer ze ook op te vangen van waar zou ik ze bij kunnen helpen, maar ik probeer daar zelf alvast even een weg in te vinden, bijv. met zwemles of financiën. En dan koppel ik het naar hun terug, van kunnen zij er nu wat mee of wat vinden zij fijn’.* [label 4.5]

‘Nee [ik werk niet volgens een bepaalde methode of werkwijze in de begeleiding van een vluchtelingengezin], het is ook elke keer weer schipperen. Als ik niet bel zouden zij ook nooit bellen of zo. Maar toch merk je bij die kinderen ook van joh wat leuk! Dus je probeert elke keer weer, dan kon ik bijv. niet voor huiswerk langskomen, maar dan probeer je op een andere manier contact te houden, hoe kan ik op een andere manier ze te betrekken bij kinderclub of thuis. Dan ben je ook elke keer aan het zoeken. Soms denk je ook ‘dan mag ik daar niet komen’, dan lijken alle wegen weer dood te lopen. Het komt niet zus uit, het komt niet zo uit, weet je wel. Maar dan zoek je even van wat kan ik wel doen? Lijkt soms of het tegengewerkt wordt, ze hebben ook een Bijbel in huis en ze mogen altijd komen bij de club, weten heel veel van het evangelie, en dan lijkt het soms toch of je niet meer binnen

mag komen. Maar dan komen ze toch weer spelen of zo, dan denk je toch oh ja!
[label 4.13]

3.2.2.4 Signaleren

Doordat al de door ons geïnterviewde vrijwilligers tastend te werk gaan, zonder vooraf gekregen duidelijke richtlijnen, moeten zij veelal afgaan op wat zij aan signalen vanuit het gezin opvangen. Signalering is dus een belangrijk aspect in het contact met het vluchtelingengezin. Op die manier ontdekken zij waar de behoefte van het gezin ligt, om hier vervolgens, voor zover dat mogelijk is, in te voorzien.

‘Dus ik kijk alleen maar naar welke signalen vang ik op, waar kan ik ze mee helpen? En nu met dat huiswerk, je moet gewoon de taal leren door veel met elkaar te praten.’ [label 4.7]

‘Ja, ik denk het wel [genoeg in huis om een vluchtelingengezin te helpen]. Ik ben zelf pastoraal werker in de wijk. Van daaruit een hoop ervaring. Kun je een verlengstuk zijn. Het gaat er niet over dat jij je ding kwijt kunt, maar wat hebben ze nodig? Maar daar heb je met zender en ontvanger te maken. Je moet goed kijken wat de mens nodig heeft. Soms ook eerst spanning eruit laten komen. Dan moet je even tijd gunnen.’ [label 3.7]

Het opvangen van signalen is niet altijd gemakkelijk voor de vrijwilliger. Cultuurverschillen kunnen ervoor zorgen dat beide partijen elkaar niet goed begrijpen. Het kan veel onduidelijkheid geven aan de kant van de vrijwilliger wanneer ze de signalen niet voldoende kunnen interpreteren.

En als mensen niet willen: waar komt dat dat door? Is het omdat ze het niet weten, of is het de trots, of toch de cultuur, of ze zijn gewoon druk...zeg het maar! Veel onduidelijkheid. Je denkt dan ook als het niet kan, ze zullen mij wel zat zijn of zo, maar het kan natuurlijk 100.000 andere dingen zijn ook. Zoals nu, denk ik van ik heb dan naar de gemeente gebeld over wat allemaal geregeld zou kunnen worden. En dat is dan, zij willen best veel uitleggen en zo, maar stel dat ik ook echt met dit werk ook verder ga weer, dan denk ik dat het via Gave ook echt fijn is, zij weten er waarschijnlijk ook veel meer van, hoe je dingen aanpakt en alles. Dat is denk ik best heel waardevol, ik ben nu natuurlijk maar gewoon begonnen, maar dan denk ik soms: weet ik veel?! [label 4.16]

3.2.2.5 Communicatie

Op de vraag waar de vrijwilligers tegenaan lopen in het contact met vluchtelingengezinnen, was een van de eerste antwoorden vaak de communicatie. Dit blijkt een uitdaging te zijn binnen veel contacten met de gezinnen. Het feit dat veel vluchtelingengezinnen de Nederlandse taal nog niet (goed) beheersen, maakt de communicatie met vrijwilligers een stuk lastiger [label 1.30]. Ook cultuurverschillen bemoeilijken het contact met het gezin [label 10.5]. Een vrijwilliger verwoordt het als volgt:

‘Wat lastig is, de communicatie. Als je dus ook heel specifieke dingen uit wil leggen aan iemand die al de taal nagenoeg niet kent. Je kunt een heel gezellige morgen hebben over koetjes en kafjes, maar die specifieke dingen uitleggen, in Nederland, als de taal een probleem is, is heel lastig. Want voor je het weet heb je een groot misverstand. Dat is echt zoeken vind ik altijd!’ [label 4.16]

3.2.2.6 (on)voldoende vaardigheden

Opvallend was dat het grootste deel van de geïnterviewde vrijwilligers aangaf zelf niet het idee te

hebben over voldoende vaardigheden te beschikken in het contact met vluchtelingengezinnen. Ook wat dit aspect betreft blijft het voor veel vrijwilligers pionieren, mede omdat het vaak onduidelijk is bij welke problemen zij kunnen helpen of wat zij zouden kunnen oplossen, en wat ze aan het gezin zelf of andere instanties over moeten laten. Er werd aangegeven dat het enerzijds een grote leerschool is voor de vrijwilliger, waarbij onvoldoende vaardigheden de uitdaging groter maakt, maar anderzijds is het ook een verrijking. [label 13.7, 4.18]

3.2.2.7 (on)voldoende kennis

Als laatste aspect kwam naar voren dat veel vrijwilligers het idee hebben dat ze over onvoldoende kennis beschikken als het gaat om het werken met vluchtelingengezinnen. Hierbij werden culturele aspecten benoemd, zoals het contact met moslimgezinnen en de belemmering die het kan geven wanneer vrijwilligers hier weinig kennis over hebben, waardoor ze handelen vanuit vooroordelen. [label 4.20] Ook werd gebrek aan kennis op gebied van financiën en praktische kennis benoemd als moeite in het contact met vluchtelingengezinnen.

‘Nee [ik heb niet het idee dat ik u over voldoende kennis beschik als het gaat om vluchtelingen en hun achtergrond], met name over het traject van inburgering, financiën. Zoons hadden een groot deel van het budget uitgegeven aan een grote koelkast, TV, TV meubel en wasmachine. Na 4 maanden lag er pas vloerbedekking in de woonkamer. Soms krijg ik signalen dat zij al te maken hebben met deurwaarder. Ik zou wat meer inzicht willen hebben wat vluchtelingenwerk nu precies voor ondersteuning biedt.’ [label 13.7]

3.2.2.8 Schematische weergave

Hieronder volgt een schema waarin bovenstaande informatie uiteengezet wordt onder twee kopjes, namelijk wat er volgens de vrijwilligers goed gaat in het contact met een vluchtelingengezin en waar zij tegenaan lopen.

WAT GAAT ER GOED?	WAAR LOOPT VRIJWILLIGER TEGENAAN?
Onderlinge relatie: opbouwend en verrijkend	Gespreksonderwerpen / loop van gesprek
Waardering door vluchtelingengezin	Incompleteheid gezinnen en gevolgen
Ontstane vriendschap	Tijdsinvestering: ‘moeilijke vriendschap’
Contact kinderen onderling	Gebrek concrete handvatten: onbekend gebied
Gezin op rails helpen	Veel aftasten/pionieren
Signalen van behoeften gezin opvangen	Gebrek wederkerigheid contact
Leeropbrengst	Interpreteren signalen: veel onduidelijkheid
	Communicatie – taalvaardigheid
	Cultuurverschillen
	Onvoldoende vaardigheden
	Onvoldoende kennis

3.2.3 Behoeften van de vrijwilliger

Een van de onderwerpen die we uitvoerig hebben behandeld tijdens de interviews met vrijwilligers is de vraag naar hun behoeften wat betreft begeleiding vanuit Gave als het gaat om het contact met vluchtelingengezinnen. Verschillende aspecten kwamen hierbij naar voren. Deze zullen we hieronder toelichten.

Om structuur te brengen in de uitkomsten van de interviews wat betreft de behoeften aan begeleiding, houden we de richtlijnen aan die beschreven worden door het CIV (Centrum voor Ingebouwde Vorming, 1992) Dit betekent dat we een indeling maken als het gaat om het overkoepelende begrip 'begeleiding' aan de hand van vijf aspecten, uitgewerkt in onderstaand schema. De toevoeging die er tussen haakjes achter vermeld staat, is een door ons gedefinieerde toepassing van de begrippen op ons onderzoeksgebied, namelijk stichting Gave en de begeleiding die zij al dan niet bieden aan vrijwilligers.



Figuur 1: Indeling overkoepelend begrip 'begeleiding'

3.2.3.1 Het realiseren van goede werkvoorwaarden

Over dit aspect van begeleiding werd door de vrijwilligers geen duidelijke behoefte naar voren gebracht. Wel zag directeur van Gave het belang in van een duidelijk vrijwilligersbeleid en afspraken. [label 14.7] Het is verklaarbaar dat vrijwilligers hier weinig tot niets over hebben gezegd, omdat beleid en dergelijke iets is wat van binnenuit de stichting geregeld zou moeten worden. Indirect zullen vrijwilligers hier wel baat bij hebben (namelijk meer duidelijkheid e.d.), maar omdat er tot dusver geen sprake is van duidelijke werkvoorwaarden voor de Wijk-vrijwilliger, hebben vrijwilligers hier zelf ook geen zicht op.

3.2.3.2 Taakgerichte ondersteuning

Wanneer we taakgerichte ondersteuning toepassen op stichting Gave, doelen we vooral op een stuk kennisoverdracht met betrekking tot het takenpakket van de vrijwilliger. Oftewel, **praktische handvatten** over 'wat te doen' en 'hoe te doen'. Hierin kwam duidelijk een behoefte van de

vrijwilliger naar voren. Meerdere vrijwilligers hebben aangegeven wel een paar handvatten te kunnen gebruiken:

‘(...) dat je dan wel een paar handvatten kan gebruiken. Praktische dingen vooral! Bijvoorbeeld hoe kan ik nou met dit gezin uit de voeten komen, waar kan ik het over hebben? Dat vind ik wel lastig, die cultuur dat kun je niet steeds uitkammen, daar ben ik wel over uitgepraat.’ [label 1.40]

‘Maar ik denk andere gezinnen in Nederland, als die opeens gevraagd worden om vluchtelingen op te vangen, dat die er veel baat bij zouden hebben om een stukje kennis te krijgen over het begeleiden van gezinnen, hoe moet dat dan. De ervaring die stichting Gave heeft met vluchtelingenwerk, daar zou je heel veel baat bij hebben, zeker weten.’ [label 15.21]

Kennisoverdracht blijkt belangrijk te zijn voor vrijwilligers in hun werk onder vluchtelingengezinnen. Er zijn verschillende manieren geopperd waarop dit plaats zou kunnen vinden. Een eenvoudige oplossing in de vorm van een boekje werd genoemd, maar een vrijwilliger gaf aan waarschijnlijk het meest te leren van een korte cursus of toerustingavond, omdat dit meer maatwerk is en de vragen van de vrijwilliger waarschijnlijk beter tot hun recht zullen komen. [5.23] Dezelfde vrijwilliger uitte zich positief over de servicedesk van Gave, waarbij mensen hele praktische vragen kunnen stellen. Uit andere interviews blijkt echter dat lang niet alle vrijwilligers op de hoogte zijn van deze mogelijkheid: *‘Nou, het zou wel handig zijn om iemand te kunnen bellen als ik ergens mee zit. Een soort alarmnummer of adviesnummer. Dat zou wel heel goed zijn.’* [label 15.24]

Een andere behoefte die naar voren kwam als het gaat om taakgerichte ondersteuning was de mogelijkheid om **ervaringen uit te wisselen**. [label 13.9, 4.25] Wanneer vrijwilligers onderling meer contact zouden hebben, zouden ze elkaar kunnen ondersteunen. Een van de geïnterviewde vrijwilligers verwoordde dit als volgt:

‘(...) Je zou elkaar ook goed kunnen helpen: waar vind ik wat? Een lijstje delen met elkaar of zo. Je kunt elkaar zo ook helpen met je ervaringen en zo. Je kunt dat natuurlijk via iemand van Gave doen, maar soms zijn het ook hele makkelijke en praktische dingen die je elkaar gewoon kunt laten weten! Je hebt heel veel aan elkaars ervaringen, welke lijnen, hoe lopen dingen, waar vind ik hulp voor allerlei zaken? Dat heb ik nu niet, dat contact, maar daar sta ik wel voor open.’ [label 4.25]

3.2.3.3 Persoonsgerichte ondersteuning

Een eerste aspect dat we in de interviews naar voren hebben gebracht is de persoonsgerichte ondersteuning door Gave aan vrijwilligers. Het blijkt dat de Wijk-vrijwilligers niet tot nauwelijks contact hebben met Gave en opvolging over het contact met het vluchtelingengezin niet of zelden plaatsvindt, tenzij ze contact hebben met een vrijwilligerscoördinator.

Nou, er is een groot verschil tussen waar een vrijwilligerscoördinator is en waar die niet is. Als die er niet is worden ze in principe niet begeleid. Krijgen ze wel de kans om mee te doen aan verdiepingscursussen, maar daar moeten ze dan zelf op in gaan. Als de vrijwilligerscoördinator er wel is houdt die eens per jaar of twee jaar een gesprekje over hoe het loopt en die doet ook toerusting op de plaats. [Gave medewerker Anthony van de Ende, label 11.8]

Het blijkt echter dat veel vrijwilligers wel behoefte hebben aan opvolging, ook wel **terugkoppeling** genoemd. Meerdere vrijwilligers hebben aangegeven dit aspect van begeleiding te missen en vinden

het prettig wanneer hier verandering in komt. [label 1.45, 4.25, 5.25, 15.22] Eens in de zoveel tijd een persoonlijk gesprek met iemand van Gave om te bespreken hoe het contact met het vluchtelingengezin verloopt, te vragen waar de vrijwilliger eventueel behoefte aan zou hebben en hierin tips en adviezen geven werd genoemd als erg behulpzaam. [label 15.22]

De manier waarop een dergelijke terugkoppeling plaats kan vinden is divers, vrijwilligers geven aan dat dit telefonisch zou kunnen, maar schriftelijk (per mail) is ook een mogelijkheid. [4.25, 15.22, 5.26] Een van de vrijwilligers gaf tijdens het interview aan uit eigen ervaring te merken dat zo'n belletje of mailtje een zeer positief effect kan hebben op de vrijwilliger. Het is niet puur en alleen een terugkoppeling, maar meteen ook een stukje waardering, belangstelling en ondersteuning, wat de vrijwilliger een nieuwe boost kan geven:

'Ja, ik zou af en toe even bellen. Ik ben zelf directeur van CBSI Nederland. En het even laten bellen en laten weten ik denk aan je, hoe gaat het nu, dat is best wel belangrijk voor mensen die hiermee bezig zijn. Het coachen, ik noem dat coachen bij mijn organisatie. Een stukje ondersteuning die je dan krijgt, belangstelling. Ik denk dat dat mensen ook motiveert om door te gaan waarmee ze bezig zijn. Zo voelen zich dan gewaardeerd, het hoeft niet groots. Mensen zitten niet altijd op lange telefoontjes te wachten, maar even laten weten hey er wordt voor je gebeden. Maar ik merk dat mensen dat echt waarderen als ik dat doe voor mijn organisatie.' [label 15.27]

Bemoediging en waardering zijn dus aspecten die ook onder persoonsgerichte ondersteuning vallen.

'Ik denk vooral toerusting en ook een stuk bemoediging. "Mooi werk, blijf zo doorgaan, is belangrijk"...op bepaalde manier een stuk bemoediging. Als vrijwilliger zit je daarop te wachten. Stukje waardering! Toerusting...denk dat dat wel de twee belangrijkste zijn. En ook stukje praktisch advies!' [label 5.27]

Persoonsgerichte ondersteuning kan, net als taakgerichte ondersteuning, ook plaatsvinden door middel van onderling contact tussen vrijwilligers. **Uitwisselen van ervaringen** en met elkaar delen hoe het contact met vluchtelingengezinnen beleefd wordt kan als bemoedigend en opbouwend ervaren worden. Wanneer vrijwilligers de mogelijkheid hebben om meer te netwerken, zullen ze ervaren dat ze niet alleen staan in hun uitdagingen met het gezin waarmee ze contact hebben, en herkenning en begrip ontvangen van andere vrijwilligers die tegen dezelfde moeite of uitdagingen aanlopen. Deze optie werd ook door meerdere vrijwilligers zelf naar voren gebracht. [label 4.25, 15.24, 1.15]

3.2.3.4 Introductie in het werk

Als het gaat om **introductie in het werk** als vierde aspect van begeleiding, werd vooral duidelijk dat zeer weinig van de geïnterviewde vrijwilligers deze daadwerkelijk hebben ontvangen. Veel vrijwilligers beginnen 'uit het niets' met contact leggen met een vluchtelingengezin, omdat ze deze vraag naar zich toe kregen (vanuit een medewerker van Gave of door bijvoorbeeld een ander gemeentelid of de voorganger), oftewel zonder enige **richtlijnen**. Het voordeel hiervan is, ook benoemd door een vrijwilliger, dat de persoon blanco in het contact stapt. [13.9] Dit maakt het contact ongedwongen en 'natuurlijk'. Twee vrijwilligers benoemden dan ook geen behoefte te hebben aan een introductie in het werk. [label 10.6, 13.9] Echter, zonder enige toerusting of introductie beginnen heeft ook nadelen. Zo gaven meerdere vrijwilligers aan dat ze geen idee hadden wat Gave verwacht van hun als vrijwilliger, terwijl het vluchtelingengezin wel door Gave aan

hen gekoppeld was. Er werd, aldus deze vrijwilligers, niet gecommuniceerd wat er van hen werd verwacht. [label 4.10, 15.11] Dit maakt ook dat vrijwilligers vaak 'maar wat doen', en zich onzeker kunnen voelen over hun handelen.

'Ik ervaar dat wel, ik ben echt maar een beetje zo ermee begonnen, zonder begeleiding of zo...beetje onnozel af en toe, haha.' [label 4.29]

Oftewel, op dit moment is er geen sprake van een duidelijke toepassing van dit aspect van begeleiding. Of hier wel behoefte naar is blijkt per persoon te verschillen.

3.2.3.5 Scholing

Uit gesprekken met medewerkers en een vrijwilligerscoördinator van Gave blijkt dat er weinig zicht is op de eventuele behoefte van de vrijwilliger om scholing te ontvangen.

'Er is inderdaad meer begeleiding [lees: scholing] nodig. Maar daar moet de vrijwilliger zich ook gewaar van worden dat ze dat nodig hebben. En ergens in deze driehoek ontbreekt er iets. Want als wij dagen organiseren voor vrijwilligers rond deze thema's, dan is het niet dat ze massaal hier naar toe komen. Ook daar zijn verschillende factoren voor waarom dat zo gaat. Maar ik denk dat de behoefte zeker groter is, maar op een of andere manier komt dat niet helemaal naar voren.'

[servicedesk medewerker Asaf Pelled, label 12.25]

'Ik weet het niet zo goed. Mensen die er echt behoefte aan hebben vragen er ook wel om. Andere mensen hebben er misschien minder behoefte aan, maar het zou natuurlijk wel zo kunnen zijn dat mensen wel behoefte hebben om er af en toe over te praten, maar er zelf niet mee komt. Maar dat merk ik dan niet echt, maar misschien is het wel zo.' [vrijwilligerscoördinator Diana Baan, label 2.13]

Om deze reden hebben wij de vrijwilligers zelf gevraagd naar hun behoeften als het gaat om het ontvangen van scholing vanuit Gave. Uit de antwoorden is gebleken dat er veel vrijwilligers zijn die open staan voor het ontvangen van deze vorm van begeleiding. Hierbij benoemden zij meerdere thema's waarin zij graag meer scholing zouden willen ontvangen, deze zullen we hieronder weergeven. Ook de bereidheid om hier tijd voor apart te zetten zullen we vermelden.

- **Culturele kennis**

Uit de interviews met vrijwilligers kunnen wij concluderen dat een groot deel van hen behoefte heeft aan meer kennis over de achtergrond en cultuur van vluchtelingengezinnen. De verschillen tussen beide culturen kunnen groot zijn, wat verwarring of onbegrip kan veroorzaken. Wanneer de vrijwilliger onvoldoende kennis heeft over de cultuur waaruit het gezin afkomstig is, kan dit het contact bemoeilijken en het kan er zelfs voor zorgen dat het contact misloopt. De directeur van Gave is zich bewust van dit 'gevaar':

'Je kan bijvoorbeeld met mensen uit islamitische landen, die komen uit een schaamtecultuur. Dat is fundamenteel anders dan onze cultuur. Daar moeten ze op zijn minst wat basale kennis over hebben. Anders gaan ze elkaar stom vinden en niet leuk.' [directeur Gave, label 14.5]

Hij benoemt verschillende aspecten waar vrijwilligers volgens hem basale kennis over nodig hebben in het contact met vluchtelingengezinnen, naast kennis over de schaamtecultuur (tegenover de westerse schuldcultuur): kennis over culturele taboes en tevens kennis over evangelisatie onder moslims. [label 14.5]

Verschillende vrijwilligers bevestigden deze behoefte. Kennis over ongeschreven regels uit de andere cultuur en sociale omgangsregels blijken belangrijke punten te zijn volgens hen om te weten. [label 1.27, 1.28, 4.14, 15.21] Maar ook weten waarover je beter wel en niet kunt praten (gespreksonderwerpen). [label 1.44]

- **Praktisch advies**

Als tweede speerpunt brachten vrijwilligers naar voren dat ze graag meer gebruik zouden maken van de expertise en kennis die Gave in huis heeft als het gaat om praktische zaken in het contact met vluchtelingengezinnen. [label 1.44, 4.27, 5.19, 5.27, 15.24]

Een vrijwilliger gaf aan graag meer inzicht te willen hebben in het werk van Vluchtelingenwerk, en op welke manier zij precies ondersteuning bieden aan de vluchtelingengezinnen. [label 13.8, 13.11] Op deze manier kan de vrijwilliger beter inschatten wat zij kunnen uitbesteden en wat zij zelf mogen aanpakken.

Een vrijwilliger sprak over een situatie waarbij de vluchtelingenstatus van het gezin waarmee zij contact had opeens ingetrokken werd. Dit gaf uiteraard veel onrust en bracht veel overhoop. Ze verwoordde het stukje advies waar ze op zo'n moment behoefte aan had gehad:

(...) 'En ik zou dan willen weten van Gave van hoe moeten wij hiermee omgaan. Is dit normaal, moeten we daar achteraan, is het goed dat dit zo lang duurt, etc.? Gave heeft daar uiteraard meer ervaring mee dan wij, dus dat zou zeker iets geweest zijn waarvoor ik hen zou benaderen en om raad zou vragen.' [label 15.26]

- **Kennis op gebied van financiën**

Wat ook naar voren kwam tijdens de interviews is de behoefte om meer kennis te hebben over wat een vrijwilliger op financieel gebied voor het vluchtelingengezin zou kunnen regelen. Oftewel: wat is er mogelijk? Ook papierwerk komt hierbij kijken. [label 4.23] Een vrijwilliger verwoordde dit als volgt:

'Dus vooral : welke dingen kun je op financieel gebied voor ze betekenen? Niet dat je ze geld gaat geven of zo, maar meer inzicht geven in waar je in Nederland bepaalde potjes kunt aanspreken. En wat dan valkuilen zijn van als ze dan vanuit het veilige AZC naar een huis gaan, en hoe ze de dingen daar weer oppakken.' [label 4.27]

- **Bereidheid tot ontvangen scholing**

Hoewel één vrijwilliger tijdens het interview aangaf geen behoefte te hebben aan meer scholing vanuit Gave, omdat dit teveel verplichtingen met zich meebrengt [label 10.6], benoemden veel andere geïnterviewden hier wel open voor te staan en ook bereid te zijn om hier een avond of dagdeel apart voor te zetten. [label 4.23, 15.25, 1.42]

3.2.3.6 Schematische weergave

Hieronder volgt ter verduidelijking een schema waarin bovenstaande informatie uiteengezet wordt.

VORM VAN BEGELEIDING	BEHOEFTE VRIJWILLIGER
1. Realiseren van goede werkvoorwaarden	Geen duidelijke behoefte
2. Taakgerichte ondersteuning	Praktische handvatten, kennisoverdracht, contact vrijwilligers onderling
3. Persoongerichte ondersteuning	Terugkoppeling, bemoediging en waardering,

	uitwisselen van ervaringen vrijwilligers
4. Introductie in het werk	Verwachtingen communiceren, introductie/richtlijnen <i>N.B.: Behoeft hieraan wordt niet door alle geïnterviewde vrijwilligers gedeeld.</i>
5. Scholing	Culturele kennis, praktisch advies, kennis financiën <i>N.B.: Behoeft hieraan wordt niet door alle geïnterviewde vrijwilligers gedeeld.</i>

3.3 Samenvatting

Uit de interviews is gebleken dat de belangrijkste taken van een vrijwilliger in het contact met een vluchtelingengezin zijn: bezoekwerk, getuige zijn en praktische en sociale hulp en ondersteuning bieden. Onder praktische hulp en ondersteuning vallen verschillende aspecten, waarvan de belangrijkste zijn: taalhulp en huiswerkondersteuning bieden, praktische hulp bieden, fungeren als wegwijzer op gebied van financiën en specialisten, als vraagbaak en contactpersoon. Onder sociale hulp werd de rol van bemiddelaar genoemd, het belang van luisteren en het omkijken naar de kinderen uit het vluchtelingengezin.

Vrijwilligers hebben diverse aspecten genoemd betreffende wat er goed gaat in het contact met een vluchtelingengezin en waar zij tegenaan lopen. Thema's die hierbij vooral naar voren kwamen zijn *het gesprek* (gespreksonderwerpen vinden kan lastig zijn, incompleetheid gezinnen verzwaard het gesprek vaak en sturing geven aan het gesprek is een uitdaging), *het onderlinge contact tussen vrijwilliger en het gezin* (ontstane band is vaak opbouwend en verrijkend), *de werkwijze van de vrijwilliger in dit contact* (veelal zonder concrete handvatten of methode), *signaleren* (cultuurverschillen kunnen hierin onduidelijkheid brengen), *communicatie* (cultuurverschillen en moeite in taal bemoeilijken het contact), *vaardigheden* (veelal onvoldoende) en *kennis* (veelal onvoldoende).

Wat betreft de behoeften van de vrijwilliger qua begeleiding door Gave, hebben vrijwilligers op verschillende gebieden een gemis aangegeven. Op het gebied van *taakgerichte ondersteuning* hebben zij vooral behoefte aan praktische handvatten, kennisoverdracht en contact met vrijwilligers onderling. Kijkend naar *persoonsgerichte ondersteuning*, zouden zij graag meer bemoediging en waardering ontvangen, zouden ze een stukje terugkoppeling waarderen en de mogelijkheid willen hebben om ervaringen met andere vrijwilligers uit te wisselen. Wat betreft *introductie in het werk*, geeft een deel van de vrijwilligers aan baat te hebben bij duidelijkere communicatie over wederzijdse verwachtingen en de richtlijnen wat betreft hun taak. Als laatste het gebied van *scholing*. Hierbij gaf het grootste deel van de vrijwilligers aan behoefte te hebben aan meer culturele kennis, praktisch advies en kennis betreffende financiële zaken.

3.4 Conclusie

In de beantwoording van deze deelvraag hebben we helder zicht gekregen op de behoeften van vrijwilligers wat betreft begeleiding vanuit Gave. Deze informatie is relevant en noodzakelijk voor het beantwoorden van de hoofdvraag, we moeten immers weten waar de vraag ligt vanuit de doelgroep

(de vrijwilliger) zelf om de begeleiding van Gave hierop aan te passen. Er kan worden geconcludeerd dat er diverse aspecten zijn waarin de begeleiding geoptimaliseerd kan worden, met name op het gebied van taakgerichte ondersteuning, persoonsgerichte ondersteuning, introductie in het werk en scholing. Wat betreft het realiseren van goede werkvoorwaarden kwam er geen duidelijke behoefte naar voren in de gesprekken met vrijwilligers.

4 Vluchtelingengezin gespecificeerd

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de volgende deelvraag beantwoord:

Wat is er specifiek aan vluchtelingengezinnen en wat betekent dit voor de begeleiding die Gave biedt aan vrijwilligers?

Hierbij zullen wij ons richten op de doelgroep waaronder vrijwilligers van Gave werkzaam zijn, namelijk vluchtelingengezinnen. Kennis over deze gezinnen zullen we gebruiken om na te gaan wat vrijwilligers specifiek nodig hebben in het contact met deze doelgroep, en wat dit vervolgens voor de begeleiding van Gave betekent.

Paragraaf 1 bevat informatie over vluchtelingengezinnen en specifieke kenmerken hiervan. We zullen allereerst beschrijven waar vluchtelingengezinnen doorheen gaan in het proces van aanpassing nadat zij een verblijfstatus hebben ontvangen. Vervolgens zullen we diverse aspecten beschrijven die in de literatuurstudie het meest naar voren kwamen als het gaat om vluchtelingengezinnen en hun behoeften. Traumatisch verleden, taalbarrière & isolatie en opvoeding & gezin zijn hier onderdeel van.

Paragraaf 2 zal zich richten op de betekenis van deze informatie voor vrijwilligers die werken met vluchtelingengezinnen.

Uitmondend uit de eerste twee paragrafen van dit hoofdstuk, beschrijven we vervolgens in paragraaf 3 wat al deze aspecten betekenen voor de begeleiding die Gave al dan niet biedt aan Wijk-vrijwilligers.

Voor de beantwoording van deze deelvraag zullen we ons vooral richten op feitelijke onderbouwing vanuit diverse literaire bronnen.

4.2 Onderzoekresultaten

4.2.1 Vluchtelingengezinnen gespecificeerd

4.2.1.1 Aanpassingsproces na verblijfsstatus

Begemann (1994) beschrijft een drietal fasen die betrekking hebben op het aanpassingsproces van een vluchtelingengezin, wanneer zij een verblijfsstatus hebben ontvangen.



Figuur 2 Fasen aanpassingsproces na verblijfsstatus

Allereerst is er voor het vluchtelingengezin een **lichtelijk euforische periode (1)**, waarbij het ergste leed achter de rug lijkt te zijn en het een nieuwe verblijfplaats toegewezen krijgt, klaar om een nieuw leven in Nederland op te bouwen. Het begin van hervestiging is aangebroken, soms na jarenlang wachten en onzekerheid. Het ontvangen van deze permanente status is de randvoorwaarde voor stabilisatie, maar het brengt ook weer nieuwe moeilijkheden en uitdagingen met zich mee. (Essen & Bala, 2007) Om die reden kan de eerste fase vrij snel overgaan in **gevoelens van angsten en frustraties (2)**, wat zelfs kan uitmonden in een depressie, vanwege de nieuwe moeilijkheden waar het vluchtelingengezin tegenaan loopt binnen Nederland, zoals ontworteling en gemis van het oude bestaan en problemen rondom culturele aanpassing. Lely & Heuvel-Wellens (2002) onderschrijven dit. Zij benoemen dat de problematiek van vluchtelingengezinnen zeer complex is, doordat zij te kampen hebben met “communicatieproblemen, culturele aanpassingsproblemen, specifieke symptomen, complexe somatische klachten en gedragsproblemen.” Velen van hen hebben schokkende gebeurtenissen meegemaakt, wat maakt dat ook de gezondheid van de groep als geheel kwetsbaarder is dan gemiddeld. (C.G.Lely & Heuvel-Wellens, 2002) Naast deze aspecten kennen veel vluchtelingen **gevoelens van schuld en teleurstelling**; schuld vanwege het verlaten van het eigen land en teleurstelling vanwege de niet realiseerbare verwachtingen betreffende het leven in Nederland. (Begemann, 1994) Een zeer kwetsbare periode voor het vluchtelingengezin, wat de gedwongen migratie nog zwaarder maakt.

‘Toen ik naar NL kwam dacht dat alle mijn problemen opgelost zouden zijn, maar ik kreeg te maken met andere/nieuwe problemen wat ik in Irak niet had. Cultuur verschil, taal en heimwee. Dat was allemaal moeilijk en ik werd erg moe van. Ik heb de kinderen hierdoor ook minder aandacht kunnen geven en ik ben minder met hen gaan praten, maar dat was alleen in het begin. Mijn leven in Irak was makkelijker dan hier. Daar had ik totaal andere problemen: heimwee, taalproblemen en genieten van vrije tijd had ik niet. Immigratie naar NL heeft mijn leven moeilijker gemaakt.’ (Irakse vrouw, 47 jaar, getrouwd, 3 kinderen, 9 jaar in NL) (Pels, Gruijter, & red, 2005)

Essen en Bala (2007) benadrukken hoe belangrijk het is voor vluchtelingengezinnen die zich in de tweede fase van het aanpassingsproces bevinden om toegang te hebben tot een betrouwbaar persoon of groep, waarvan ze begeleiding en steun kunnen ontvangen. Ook Pels, Gruijter en red. (2005) beschrijven dat in de beginfase van de inburgering er veel nieuwe vragen ontstaan op het gebied van bijvoorbeeld huisvesting, werk en opleiding, die de ouders bezig houden en van de opvoeding afleiden. Tevens hebben ouders veel specifieke vragen over opvoeding, gezondheidszorg en met name het onderwijssysteem.

“Naast individuele kenmerken en rationele factoren binnen en buiten het gezin blijken de ontvangst en de opvang in de nieuwe omgeving een belangrijke rol te spelen in de psychologische uitkomst van gedwongen migratie (Akhtar 1995). Of iemand zich wel of niet welkom voelt in het land van aankomst, of iemand snel of langzaam de kans krijgt om de breuk in zijn leven te overbruggen en zijn bestaan een nieuwe wending te geven, is van cruciaal belang voor het welzijn en uiteindelijk ook voor het succes van de maatschappelijke integratie.” (Essen & Bala, 2007) Cruciaal, ook voor het vluchtelingengezin om over te kunnen gaan naar fase drie van het aanpassingsproces: **stabilisering (3)**. Wanneer de vluchteling in staat is om te *copen* met zijn terneergeslagen gevoelens en een nieuw evenwicht weet te vinden in zijn alledaagse leven binnen Nederland, gaat het over naar deze fase. Wanneer een vluchteling stabilisering weet te bereiken, kan het ondanks zijn geschiedenis op een

gezonde en goed functionerende manier in het leven staan (Begemann, 1994) en heeft het een gevoel van veiligheid en continuïteit (Essen & Bala, 2007).

4.2.1.2 Kenmerken vluchtelingengezinnen

Pels en Gruijter (2005) hebben onderzoek gedaan naar opvoedingsondersteuning en hulpverlening aan vluchtelingengezinnen, de opvoedingssituatie in deze gezinnen, de steunvragen die daar leven en de wisselwerking tussen vraag en aanbod. Het boek 'Vluchtelingengezinnen: opvoeding en integratie' vormt de weerslag hiervan. Doel hiervan was "om de opvoeding en steunbehoeften in gezinnen van Iraanse, Irakese, Somalische en Afghaanse herkomst te beschrijven, evenals het aanbod aan ondersteuning, (...)" (Pels, Gruijter, & (red), 2005) Resultaten van dit onderzoek gebruiken wij mede voor het beantwoorden van deze subvraag, namelijk een beschrijving van een aantal karakteriserende kenmerken voor veel vluchtelingengezinnen.

- ***Traumatisch verleden***

Een van de aspecten die specifiek zijn aan vluchtelingengezinnen, in tegenstelling tot gezinnen die geen gedwongen migratie hebben meegemaakt, is het verleden waarin zij hebben moeten vluchten en vervolgens een vaak zeer onzekere asielperiode hebben moeten meemaken. Dit wordt beaamd door de vluchtelingenmoeders die betrokken waren bij het eerdergenoemde onderzoek. Voor de meeste van hen liggen de vlucht en de asielperiode al geruime tijd achter hen, maar desondanks zijn veel problemen die daarin hun wortels hebben voor hen nog heel actueel. (Pels, Gruijter, & (red), 2005) Wat deze periode voor veel moeders zeer moeilijk maakte was onder andere de incompleetheit van het gezin voor een langere of kortere periode. Voor bijna de helft van de gezinnen die betrokken waren bij het onderzoek was dit het geval. Een van de partners bevond zich dan reeds in Nederland, al dan niet met kinderen, en na toestemming volgde pas de partner, al dan niet met kinderen. (Pels, Gruijter, & (red), 2005) Dit werd door de meeste moeders als zeer ingrijpend ervaren.

De meerderheid van de geïnterviewde moeders drukken zich negatief uit over de vlucht en de asielperiode en bijna een kwart van de moeders uitte zich zeer negatief over de asielperiode en heeft hierbij veel of ernstige problemen genoemd. (Pels, Gruijter, & (red), 2005) Een van de problemen die vaak naar voren komen is het gebrek aan privacy en de drukte. Zo concluderen een aantal moeders, al terugkijkend op de asielperiode, dat zij hun kinderen onvoldoende aandacht hebben kunnen geven. Ze werden volledig opgeslokt door het overleven in de centra en door de onzekerheid omtrent statusverlening. (Pels, Gruijter, & (red), 2005) Daarnaast hebben veel asielzoekers logischerwijs heimwee en ervaren ze een groot gemis van een echtgenoot of andere familieleden. Alhoewel vluchtelingengezinnen niet direct meer te kampen hebben met de problematiek rondom het asielverblijf wanneer zij een verblijfsstatus ontvangen hebben, is het duidelijk dat deze ervaringen wel gevolgen hebben voor het huidige welzijn of functioneren. (Pels, Gruijter, & (red), 2005) De meeste vluchtelingen zijn door hun ervaringen in het verleden erg wantrouwend geworden naar anderen toe. Dreigingen van geweld, vervolging van vrienden en familieleden en andere traumatische ervaringen maken dit erg begrijpelijk. (Essen & Bala, 2007) Dit maakt ook dat het niet altijd eenvoudig is voor vluchtelingengezinnen om contacten te leggen (met Nederlanders). Een aantal moeders geven hierbij ook aan dat de oorsprong hiervan ligt in de gebeurtenissen tijdens de vlucht: dit heeft hen achterdochtig en afstandelijk gemaakt. (Pels, Gruijter, & (red), 2005) Moeders geven zo ook aan dat de asielperiode en de vlucht van invloed is op de opvoeding van de kinderen en dat de kinderen vooral indirect de gevolgen zullen ervaren van de vlucht. (Pels, Gruijter, & (red), 2005) Traumatische ervaringen hebben vaak invloed op het zorgende en pedagogische

klimaat binnen het gezin en op de ouder-kind relatie: een ‘veranderde capaciteit tot ouderschap’ (Essen & Bala, 2007). Want ook wanneer een kind niet zelf direct getraumatiseerd is of niet aanwezig was bij traumatische ervaringen van de ouders, “blijkt er vaak wel sprake te zijn van indirecte gevolgen van ouderlijke traumatisering voor het kind” – ook wel intergenerationele overdracht van trauma genoemd. (Essen & Bala, 2007). Wanneer een kind wel aanwezig was bij geweld dat hun vader of moeder bedreigde, kan deze ernstiger beschadigd zijn dan de ouders zelf. Dit omdat geweld voor kinderen altijd een ongrijpbare dreiging is, iets waar ze totaal geen rekening mee hielden. Daarnaast benoemt Begemann (1994) het gegeven dat kinderen de angsten, fantasieën en schuldgevoelens beleven tijdens kritische perioden in hun ontwikkeling. Alleen al door fantasieën kunnen kinderen ernstig beschadigd worden. (Begemann, 1994)

• **Taalbarrière en isolatie**

Een andere uitdaging voor een groot aantal vluchtelingengezinnen is het zich eigen maken van de Nederlandse taal. Dit blijkt voor velen een struikelblok te zijn, wat ook de integratie en het gevoel van ‘thuis zijn’ erg kan vertragen. Meerdere moeders in het onderzoek geven aan dat ze de Nederlandse taal onvoldoende beheersen en zich daardoor zeer belemmerd voelen in het contact met anderen, en dit betreuen zij. Ze benoemen dat het goed zou zijn wanneer vluchtelingengezinnen meer contact hebben met autochtone Nederlanders. Ze geven toe dat ze vaak erg geïsoleerd leven en zich daardoor ook minder snel kunnen aanpassen aan de Nederlandse cultuur. Hierbij is de taal vaak een barrière. Echter, zelfs wanneer vluchtelingengezinnen de taal goed beheersen biedt dit geen garantie voor het aanknopen van contact met de burens. Het blijkt niet gemakkelijk te zijn om in Nederland vervanging te vinden voor de vanzelfsprekendheid van een familie en vriendenkring. (Pels, Gruijter, & (red), 2005)

“Het leven is hier zwaarder dan het leven in mijn eigen land, daar heb je kennis, familie en contacten die een positieve bijdragen kunnen leveren. En dit allemaal heeft heel veel invloed op mij gehad en nu nog steeds, denk ik.” (Irakese vrouw, 49 jaar, weduwe, 3 kinderen, 8 jaar in NL, laag opgeleid)” (Pels, Gruijter, & (red), 2005)

Het onvoldoende beheersen van de Nederlandse taal heeft tevens zijn weerslag op andere gebieden. Verschillende moeders brengen naar voren dat ze allerlei informatiebronnen wel weten te vinden, maar dat ze hier geen gebruik van (kunnen) maken omdat ze die niet verstaan of niet kunnen lezen. Anderen zeggen moeite te hebben met het afhandelen van de post of geven aan dat helemaal niet te kunnen. (Pels, Gruijter, & (red), 2005)

‘Je praat en begrijpt de taal niet, je kunt niemand vinden om voor je te vertalen en nog veel problemen. Je woont in een vreemd land en hebt geen informatie over je rechten, ze leren je alleen over je plichten. Als je een probleem hebt, weet je niet waar naartoe. Je hebt met veel pijn en verdriet je eigendom en land verlaten. Kom je met hoop naar een vrij en democratisch land. Hier neemt niemand jou en je probleem serieus. Je pijn en verdriet wordt dubbel. (Afghaanse vrouw, 33 jaar, getrouwd, 3 kinderen, 5 jaar in NL, middelbaar opgeleid)’ (Pels, Gruijter, & (red), 2005)

Het voorgaande wordt ook bevestigd door Van Dijke et al. (1999), die onderzoek deden naar het werkveld opvoedingsondersteuning en ontwikkelingsstimulering. Een van de conclusies die zij trokken is dat geïsoleerde allochtone gezinnen niet bereikt worden door beschikbare zorg- en dienstverlening. Dit terwijl zij deze ondersteuning het hardst nodig hebben. (Dijke, 1999)

Zorgwekkend genoeg lijkt dit ook voor vluchtelingengezinnen op te gaan. (Pels, Gruijter, & (red), 2005) Hieruit blijkt de nood die er is, juist bij geïsoleerde vluchtelingengezinnen.

• *Opvoeding en gezin*

Het al dan niet beheersen van de Nederlandse taal heeft ook zijn weerslag op het contact tussen vluchtelingenouders en hun kinderen. Wat we vaak zien is dat kinderen de nieuwe taal heel rap oppikken. Dit wordt nog extra gestimuleerd dankzij het feit dat hun sociale netwerk buiten familie om voornamelijk gevormd wordt door Nederlands sprekende kinderen en volwassenen. Hierdoor kan er een kloof ontstaan, enerzijds tussen de ouders die, in vergelijking met hun kinderen, meer moeite hebben met integreren en anderzijds tussen hun kinderen, die veel gemakkelijker meedraaien in de nieuwe samenleving en de taal vrij snel goed beheersen. In het onderzoek (Pels, Gruijter, & (red), 2005) verzochten vele moeders dat het Nederlands van hun kinderen heel veel beter is dan dat van henzelf en dat dit regelmatig tot problemen of misverstanden leidt omdat beide partijen elkaar niet altijd goed verstaan. Uiting geven aan emoties bijvoorbeeld, is heel lastig in een taal die je niet voldoende beheerst.

Mede door de kloof wegens het al dan niet beheersen van de taal worden veel postmigratie-gezinnen (en dus ook vluchtelingengezinnen) gekenmerkt door verdeeldheid. Wat hierbij tevens tot uiting komt is het regelmatig terugkerende verschijnsel dat ouders de eigen cultuur idealiseren en deze tot opvoedkundige norm maken, terwijl de kinderen zich de Nederlandse gewoontes eigen maken. Essen en Bala (2007) beschrijven dit fenomeen als 'ambivalentie van het leven in twee culturen', waarbij men geneigd is tot een splitsing tussen idealisatie van land van herkomst of Nederland, of juist devaluatie van een van beide. Dit kan zorgen voor veel conflicten die in stand gehouden worden door starheid in opvattingen, deels terug te voeren op ernstige traumatisering van een of beide ouders in het land van herkomst, of doordat ze zich niet welkom voelen in Nederland. Het onvermogen om dit af te sluiten kan het erg moeilijk maken om open te staan voor een nieuwe start in Nederland. (Essen & Bala, 2007)

- *Aanpassingsstijlen*

Roer-Strier (1996) heeft onderzoek gedaan naar aanpassingsprocessen van gezinnen in culturele transitie. In haar boek beschrijft ze drie copingstrategieën of aanpassingsstijlen van gezinnen gedurende het proces van acculturatie. (Essen & Bala, 2007)

Allereerst het **Kangoeroe-gezin**. Kenmerkend aan dit type gezin is dat het kiest voor conservatie. Het hecht zeer veel waarde aan de oude cultuur en religie en het behoud van tradities en gebruiken uit het land van herkomst staat voorop. Het gezin leeft vaak in een gesloten sociaal systeem, wat werkelijke integratie bemoeilijkt. Voor de kinderen betekent dit vaak dat ze blootstaan aan loyaliteitsconflicten tussen enerzijds het gezin en anderzijds de sociale context. Alhoewel identificatie met de Nederlandse samenleving niet per se betekent dat kinderen uitgesloten worden uit de eigen cultuur, kan dit wel een risico zijn.

Het **Koekoek-gezin**, als tweede copingstrategie, is tegenovergesteld aan het kangoeroe-gezin, doordat het kiest voor snelle aanpassing aan het nieuwe land en de nieuwe cultuur. Hiermee diskwalificeren ze de cultuur van het land van herkomst. Een gevolg hiervan kan zijn dat kinderen uit een dergelijk gezin zich in eerste instantie succesvol aanpassen, maar later op zoek gaan naar de verloren wortels van de eigen cultuur. Het kan ook identiteitsproblemen met zich meebrengen, zeker wanneer succesvolle aanpassing uitblijft.

Als derde aanpassingsstijl beschrijft Roer-Strier het **Kameleon-gezin**. Typerend voor dit gezin is de biculturele levensstijl, waarbij het zich aanpast aan de nieuwe context met behoud van eigen normen

en waarden, voor zover dit mogelijk is. Wat vaak te zien is, is dat het gezin zich buitenshuis gedraagt volgens de Nederlandse normen en binnenshuis volgens de eigen normen. Het kind kan hierbij fungeren als een verkenner of voorhoede (aangezien deze zich het snelste zal kunnen aanpassen), of als uitzondering binnen het gezin, waarbij het de vrijheid krijgt om zich in de Nederlandse samenleving te wortelen. (Essen & Bala, 2007)

De manier waarop het vluchtelingengezin omgaat met het verleden en hoe het zich al dan niet aanpast aan de nieuwe cultuur heeft direct of indirect zijn weerslag op het kind, zo ook beschreven in bovengenoemd stuk. Uit literatuur (Aarts 2000) blijkt dat 'de meest voorkomende klachten die bij de naoorlogse generatie worden waargenomen (...) loyaliteitsproblemen (zijn) met de ouders, relatie- en autoriteitsconflicten en identiteitsproblemen.' (Essen & Bala, 2007) "Sommige ouders integreren de waarden en vormen van het nieuwe land in de opvoeding, anderen zijn bang het houvast van oude regels kwijt te raken en daarmee de grip en het overwicht op hun kinderen te verliezen. Of ze raken verstrikt in een loyaliteitsconflict tussen de waarden van de twee culturen. Integratie van de ouders kan vertraagd worden, wanneer ze gevangen blijven in een verloren paradijs, verlangen naar de levenswijze die ze vroeger hadden, of gefixeerd zijn op vroeger en voortdurend leven met herinneringen aan een pijnlijk verleden." (Essen & Bala, 2007)

- Contextverandering

Wat voor de vluchtelingenouders een grote uitdaging blijkt te zijn wanneer zij definitief in Nederland mogen wonen is het opvoeden van hun kinderen in een andere context. "In de nieuwe gezinssamenstelling in het gastland moeten ouders hun rol herzien en opeens al die taken, die voorheen in handen waren van meerdere personen, op zich nemen. Kinderen missen niet alleen de verloren andere 'vaders' en 'moeders' maar ook de sociale context, het patroon van relaties waarbinnen zij opgroeiden en zich ontwikkelden." (Pels, Gruijter, & (red), 2005) In vergelijking met andere (allochtone) moeders kennen vluchtelingenmoeders dan ook een grote mate van zorg en onzekerheid, zo luidt een eerste conclusie op grond van de bevindingen van het in 2004 gehouden onderzoek door Pels en Gruijter. Hierbij kan het gaan om aspecten van het welzijn van de kinderen (problemen rondom gezondheid, slaapproblemen, rondom opvang van de kinderen, vrijetijdsbesteding, etc), ondersteuning wat betreft de opvoeding, school en huiswerk, de pedagogische dimensie van controle en disciplineren, de toekomst van de kinderen, et cetera. (Pels, Gruijter, & (red), 2005)

Vele ouders afkomstig uit Iran, Irak, Somalië en Afghanistan, zijn van mening dat er in Nederland teveel 'vrijheid' is. Met deze vrijheid doelen zij onder andere op "de informele verhoudingen tussen de seksen en tussen jong en oud, op de grote onderhandeling- en bewegingsruimte die jongeren wordt toegestaan, meisjes in het bijzonder, en op het feit dat het hier en nu genieten de boventoon voert boven een serieuze voorbereiding op de toekomst" (Pels, Gruijter, & (red), 2005). Daarnaast wijzen de moeders in het onderzoek (Pels, Gruijter, & (red), 2005) op de Nederlandse gedoogcultuur, waarbij kinderen buitenshuis veel wordt toegestaan, zeker in vergelijking met thuis. Moeders vrezen voor de invloed van 'verleidingen' die buitenshuis op de loer liggen en waarmee hun kinderen vooral via het contact met leeftijdgenoten in aanraking komen. Een deel van de geïnterviewde moeders brengen ongehoorzaamheid van hun kinderen in direct verband met het leven in Nederland en de omgangsregels daarbinnen. Kinderen luisteren minder goed door de vrije omgang, en dit is een slechte zaak. De meeste moeders hebben zeker de ambitie om hun eigen normen op dit terrein aan hun kinderen over te dragen, maar dit is niet altijd gemakkelijk (Pels, Gruijter, & (red), 2005).

- Ondersteuningsbehoeften

Meer dan de helft van de moeders in het onderzoek (Pels, Gruijter, & (red), 2005) beamen dat ze meer ondersteuning en informatie zouden willen wat betreft vragen en problemen over de opvoeding en verzorging van hun kinderen. Hierbij is verblijfsduur vaak bepalend: hoe langer gezinnen in Nederland zijn, hoe minder steunbehoeften men heeft. Een aantal moeders vertelden dat zij, achteraf gezien, in de tijd dat zij hier net woonden wel meer steun hadden kunnen gebruiken. Zo hadden ze bijvoorbeeld meer informatie gewild over het Nederlandse schoolsysteem. Volgens één moeder had haar kind dan zelfs meer bereikt.

“Mijn dochter kreeg problemen op school, maar wij wisten niet waar wij met problemen terecht konden. We zaten helemaal vast”. (Iranese vrouw, 41 jaar, 3 kinderen, 10 jaar in NL, middelbaar opgeleid)” (Pels, Gruijter, & (red), 2005)

Wanneer de onderzoekers keken naar de aard van de steunbehoeften, dan blijken die deels op praktisch vlak te liggen (zoals kinderopvang en scholen, buurthuisactiviteiten, huiswerkbegeleiding, materiële ondersteuning), maar veel vaker op het gebied van informatie en advies (opvoedingsondersteuning en middelen om advies of hulpverlening te ontvangen). (Pels, Gruijter, & (red), 2005)

4.2.2 Betekenis voor de vrijwilliger

De factoren die vluchtelingengezinnen als doelgroep specifiek maken en onderscheiden van ‘gewone’ gezinnen hebben gevolgen voor het contact tussen de vrijwilliger en dit gezin. De betekenis van bovengenoemde kenmerken voor de vrijwilliger zullen we onder dit subonderdeel beschrijven.

4.2.2.1 Belang van begeleiding en vertrouwen

Allereerst werd het aanpassingsproces beschreven nadat een vluchtelingengezin een verblijfsstatus ontvangen heeft, in een drietal fasen (lichtelijk euforische periode; gevoelens angsten, frustratie, schuld en teleurstelling en, als laatste; stabilisering). Zoals ook Essen en Bala (2007) benadrukten, is het voor vluchtelingengezinnen die zich in deze fasen van aanpassing bevinden van groot belang om toegang te hebben tot een betrouwbaar persoon, zoals een vrijwilliger van Gave, die hen begeleiding en steun kan bieden. De vrijwilliger zou hen bovendien wegwijs kunnen maken op het gebied van huisvesting, werk, opleiding en opvoeding. Maatschappelijke begeleiding is voor veel vluchtelingengezinnen van groot belang, en maatjesprojecten waaronder de inzet van vrijwilligers door Gave kunnen dit faciliteren. Wanneer de vrijwilligers de juiste kennis in huis hebben, kunnen zij een beduidende rol spelen bij het schakelen tussen vragen naar steun en het beschikbare aanbod. (Pels, Gruijter, & (red), 2005)

De behoefte van het hebben van een vertrouwenspersoon die het vluchtelingengezin wegwijs kan maken werd ook herkend door een vrijwilliger van Gave:

“[Wat de vluchteling nodig heeft wanneer hij of zij een status ontvangen heeft]...dat is eigenlijk iemand die ze vertrouwen. Die ze wegwijs maakt van waar je het beste je eten kunt kopen, kan solliciteren, hoe ze de scholen van kinderen kunnen benaderen. Bevriende gezin hebben oudere kinderen die naar uni gaan, dan hebben ze daar weer informatie over nodig. Maar als ze al langer in het circuit zitten hebben ze Nederlands geleerd en door internet ook veel informatie waar ze kunnen vinden. Oudere mensen hebben de taal minder onder controle. Dus die hebben veel meer iemand nodig die ze wegwijs maakt. Anders komen ze op een eilandje te zitten.” [Label 1.9]

Een Iranese vrouw die betrokken was bij het onderzoek door Pels en Gruijter (2005) benoemt hoe belangrijk vertrouwen is tussen de mensen van Vluchtelingenwerk [of in het geval van Gave: de vrijwilliger] en het gezin. Zeker omdat zij in het begin niet goed Nederlands kon praten. Het is belangrijk dat de vrijwilliger het vluchtelingengezin het gevoel kan geven dat het goed komt. Volgens de vrouw zou Vluchtelingenwerk [of in het geval van Gave: de vrijwilliger] een meer bemiddelende rol moeten spelen, omdat ze nu, na 15 jaar, bijvoorbeeld nog steeds niet weet waar ze naartoe kan. (Pels, Gruijter, & (red), 2005) Betrouwbaarheid wordt hier (en eerder) niet zonder reden genoemd. Zoals beschreven is het voor de meeste vluchtelingengezinnen erg moeilijk om opnieuw mensen te vertrouwen, na traumatische gebeurtenissen. Het contact met een vrijwilliger zal hier ook door beïnvloed worden. Voor de persoon of groep die ondersteunend contact aangaat met een vluchtelingengezin is het van belang om zich bewust te zijn van het vaak traumatische verleden van dit gezin en de hierdoor veroorzaakte vertrouwensbeschadiging en met de gevolgen die dit kan hebben voor het dagelijks leven. In het contact tussen de vrijwilliger en een vluchtelingengezin zal dit vaak betekenen dat er echt tijd en energie geïnvesteerd zal moeten worden om een vertrouwensrelatie op te bouwen. Dit zal niet vanzelfsprekend zijn.

4.2.2.2 Taalmaatje

Een andere uitdaging die voor veel vluchtelingengezinnen zeer herkenbaar is, zoals benoemd in paragraaf 1.2.2, is de taalbarrière en het aangaan van contacten. Hierin kan de vrijwilliger van Gave een betekenisvolle rol spelen. Vele moeders blijken het te betreuren dat ze zich belemmerd voelen in het aangaan van contacten, veroorzaakt door de moeite in het beheersen van de Nederlandse taal. Voor vrijwilligers kan dit juist een kans zijn, namelijk een kans om de vluchteling te bevestigen, door wel het contact aan te gaan en deze het gevoel te geven dat het er mag zijn, ook wanneer de taalbeheersing niet perfect is. Bovendien kan de vrijwilliger in het contact met het vluchtelingengezin ook de rol van taalmaatje vervullen, door hierin concrete ondersteuning te bieden, maar ook door simpelweg het gesprek aan te gaan met de vluchtelingen. Dit contact kan voor de vluchteling zeer helpend zijn en het zou voor deze het opstapje kunnen zijn om uit het sociale isolement te komen.

4.2.2.3 Belang van opbouwend contact

Onder paragraaf 1.2.3 wordt gesproken over de ‘ambivalentie van het leven in twee culturen’ en conflicten die hieruit kunnen voortvloeien binnen het vluchtelingengezin, in stand gehouden door starheid in opvattingen. Deze starheid wordt mede veroorzaakt door het gevoel te hebben niet welkom te zijn in Nederland. Een moeizame asielpcedure kan hieraan een bijdrage geleverd hebben, maar ook het gebrek aan nieuwe opbouwende contacten. Een vrijwilliger kan, door het contact met het vluchtelingengezin op een positieve manier te onderhouden, dit gevoel van ‘welkom zijn’ vergroten.

4.2.2.4 Signalering

Het kan voor de vrijwilliger nuttig zijn om kennis te hebben van de verschillende aanpassingsstijlen die vluchtelingengezinnen kunnen hanteren gedurende het proces van acculturatie. (Essen & Bala, 2007) Zoals benoemt heeft de manier waarop het gezin functioneert en zich al dan niet aanpast aan de nieuwe situatie invloed op het welzijn van het kind. Wanneer de vrijwilliger signaleert dat het gezin op dit gebied moeite ervaart, kan het hier (met de benodigde kennis en vaardigheden) op inspelen, waardoor grotere problemen voorkomen kunnen worden.

4.2.2.5 Opvoedingsondersteuning

Zoals uit het onderzoek van Pels en Gruijter (2005) is gebleken heeft een groot aantal

vluchtelingenmoeders behoefte aan ondersteuning en informatie wat betreft de opvoeding van hun kinderen. Vrijwilligers van Gave die contact hebben met een dergelijk gezin zouden hierin een belangrijke rol kunnen spelen, mede dankzij de informele relatie die zij hebben met ouders. Als professionele hulp of ondersteuning nodig blijkt te zijn, kan de vrijwilliger fungeren als een brug tussen de onwetende vluchtelingouder en het beschikbare hulpverleningsaanbod.

4.2.3 Betekenis voor de begeleiding door Gave

Zoals in paragraaf 1 en 2 wordt beschreven, hebben vluchtelingengezinnen specifieke kenmerken waar de vrijwilliger zich bewust van moet zijn en op in kan spelen om het contact zo optimaal mogelijk te laten verlopen voor beide partijen. Ervan uitgaande dat de meeste vrijwilligers die gaan werken voor Gave geen uitgebreide kennis en ervaring hebben met vluchtelingengezinnen, is het van belang dat Gave ook specifieke begeleiding biedt aan deze vrijwilligers.

Kijkend naar de bovenstaande paragrafen is er een lijst ontstaan met daarin de aspecten die van belang zijn voor de vrijwilliger in het werken met vluchtelingengezinnen. **Kennisoverdracht** en **bewustwording** staan hierbij centraal. Al deze punten zijn volgens ons een essentieel en onmisbaar onderdeel in de begeleiding die Gave zou moeten bieden aan de vrijwilliger. In deelvraag 2 beschrijven we de verschillende vormen waarin Gave de vrijwilliger tegemoet kan komen en begeleiding kan geven in het omgaan met de vluchtelingengezinnen:

1. *Het realiseren van goede werkvoorwaarden (beleid, contract, duidelijke afspraken)*
2. *Taakgerichte ondersteuning (kennisoverdracht die nodig is voor taken, het hoe)*
3. *Persoongerichte ondersteuning (opvolging, check-up met vrijwilliger)*
4. *Introductie in het werk (toerusting vooraf, heldere uitleg, wederzijdse verwachtingen)*
5. *Scholing (trainingen over bepaald thema, bijv. culturele aspecten)*

Onderstaande punten hoeven niet in één bepaalde vorm gegeven te worden. Gave kan naar eigen inzicht invulling geven aan de manier waarop zij de vrijwilligers specifieke begeleiding bieden.

Specifieke aandachtspunten voor Gave bij het begeleiden van vrijwilligers die werken met vluchtelingen(gezinnen):

- Kennisoverdracht over het **aanpassingsproces** en de verschillende fasen waar een vluchteling doorheen gaat na het ontvangen van een verblijfsstatus (1 Lichtelijk euforische periode. 2 Gevoelens van angsten, frustraties, schuld en teleurstelling. 3 Stabilisering). Alsmede kennis overbrengen omtrent de behoeften van vluchtelingen(gezinnen) die passen bij deze fasen.
- Kennisoverdracht over **specifieke kenmerken** van vluchtelingen(gezinnen), zoals allereerst het vaak traumatische verleden van vlucht en asielperiode. Belangrijk om hier als vrijwilliger bewust van te zijn, want veel problemen vinden daarin hun wortels, en, zoals Pels en Gruijter tevens benoemden, heeft de problematiek rondom het asielverblijf duidelijk gevolgen voor het huidige welzijn en functioneren (Pels, Gruijter, & (red), 2005).

- Kennisoverdracht over de verschillende **copingstrategieën** of aanpassingsstijlen van gezinnen gedurende het proces van acculturatie. (Kangoeroe/koekoek/kameleon-gezin) Daarbij de vrijwilliger uitleg geven en tools aanreiken over hoe men daar het best op kan inspelen.
- **Praktische kennis** overbrengen aan vrijwilligers over ‘vluchtelingenland’, om zo de beschikbare zorg- en dienstverlening bereikbaar te maken voor de vluchtelingen(gezinnen). Veel vluchtelingen(gezinnen) hebben grote behoefte aan informatie en advies en met de juiste kennis kan de vrijwilliger als vraagbaak en wegwijzer fungeren.
- De vrijwilliger bewust maken van het **belang van de vertrouwensband** die zij moeten opbouwen met het vluchtelingen(gezin). Daarbij kan worden uitgelegd waarom het contact soms moeilijk kan zijn, namelijk doordat gezinnen wantrouwend zijn geworden door verleden.
- De vrijwilliger bewust maken van de effecten van mogelijke **trauma’s** en de gevolgen daarvan voor de opvoeding en de **ouder-kind relatie**: er kan sprake zijn van een ‘veranderde capaciteit tot ouderschap’. Ook kan er sprake zijn van een indirecte traumatisering van het kind (intergenerationele overdracht).
- Attenderen van vrijwilligers op het feit dat vluchtelingenmoeders een **grote mate van zorg en onzekerheid** kennen rondom opvoeding, school en huiswerk, welzijn kinderen, toekomst kinderen, etc. Een luisterend oor van de vrijwilliger en advies waar dat nodig is, kan al een stuk meer rust brengen bij de vluchtelingenmoeder.
- Benadrukken dat de **vrijwilliger echt van belang** is in de levens van vluchtelingen(gezinnen). Vluchtelingen(gezinnen) kampen vaak met problemen omtrent sociale isolatie, het beheersen van de Nederlandse taal, het vinden van informatiebronnen, etc. Vaak is de vrijwilliger dan het enige aanspreekpunt voor deze mensen en beseffen zij niet hoe waardevol zij zijn voor het vluchtelingen(gezin).

4.3 Samenvatting

Paragraaf 1 van deze deelvraag richtte zich op vluchtelingengezinnen en gaf weer wat hen uniek maakt ten aanzien van andere gezinnen. Allereerst werd in subparagraaf 1.1 het aanpassingsproces beschreven nadat een vluchtelingengezin een verblijfsstatus ontvangen heeft, in een drietal fasen (lichtelijk euforische periode; gevoelens angsten, frustratie, schuld en teleurstelling en, als laatste; stabilisering) (Begemann, 1994). Hieruit werd duidelijk dat de nieuwe periode die voor het vluchtelingengezin is aangebroken, na zijn/haar verblijf in het AZC, veel nieuwe uitdagingen en moeilijkheden met zich mee brengt. Vervolgens beschreven we in subparagraaf 1.2 de veelal specifieke kenmerken van vluchtelingengezinnen: het traumatische verleden, de taalbarrière en sociale afzondering, opvoeding en gezin en diverse aspecten die hiermee te maken hebben, zoals het aanpassen aan de nieuwe cultuur en sociale context en de behoeften die er zijn aan ondersteuning en advies.

Paragraaf 2 richtte zich op de betekenis van deze specifieke kenmerken van vluchtelingengezinnen voor de vrijwilliger. Allereerst werd in subparagraaf 2.1 het belang van vertrouwen binnen het contact benoemd, aangeboden door de vrijwilliger. Deze behoefte blijkt groot te zijn onder vluchtelingengezinnen, en een vrijwilliger kan aan deze behoefte invulling geven. Subparagraaf 2.2 beschreef de betekenisvolle rol die de vrijwilliger kan spelen als het gaat om de beheersing van de Nederlandse taal. Subparagraaf 2.3 benoemde het belang van positief, opbouwend contact met het vluchtelingengezin. Subparagraaf 2.4 ging over het belang van signalering, een taak die de vrijwilliger zich eigen kan maken. Als laatste werd in subparagraaf 2.5 de rol benoemd die de vrijwilliger zou kunnen spelen als het gaat om opvoedingsondersteuning en/of doorverwijzing naar het beschikbare hulpverleningsaanbod.

In paragraaf 3 kwamen de specifieke kenmerken van vluchtelingengezinnen en de betekenis hiervan voor de vrijwilligers samen in een reeks aandachtspunten voor Gave. Het is van belang dat Gave er rekening mee houdt dat hun vrijwilligers op de juiste manier begeleid moeten worden, willen zij kunnen inspelen op de behoeften van de vluchtelingengezinnen. Kennisoverdracht en bewustwording van een aantal (vaak culturele) aspecten spelen een grote rol in deze begeleiding. Zaken als copingstrategieën, aanpassingsstijlen, trauma's, vertrouwensband, et cetera zijn een greep uit de aandachtspunten.

4.4 Conclusie

Met behulp van de verkregen informatie uit deze deelvraag hebben we nu duidelijke richtlijnen om de hoofdvraag te beantwoorden en Gave een advies te geven betreffende de begeleiding die zij geven aan vrijwilligers.

Uit paragraaf 1 en 2 bleek dat vluchtelingengezinnen specifieke kenmerken en behoeftes hebben. Voor vrijwilligers betekent dit dat zij hier, voor zover mogelijk, op in kunnen spelen, om de gezinnen zo optimaal mogelijk te ondersteunen.

Uit de interviews is gebleken dat Gave niet tot nauwelijks begeleiding biedt aan de Wijk-vrijwilligers. Terwijl in deze deelvraag duidelijk naar voren komt dat (culturele) kennis en bewustzijn van diverse zaken, benoemt in de paragrafen 1 en 2, van essentieel belang zijn in het werken met vluchtelingengezinnen. Hier ligt een verantwoordelijkheid voor Gave, namelijk om hun vrijwilligers op een passende manier te begeleiden en te ondersteunen in het werk dat zij doen.

5 Methodisch begeleiden

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de volgende deelvraag beantwoord:

Welke mogelijke methodiek(en) zijn er bekend om de begeleiding van de vrijwilliger door Gave succesvol te laten zijn?

We zullen onze blik verbreden en kijken naar wat andere organisaties en instellingen te bieden hebben als het gaat om succesvolle methodieken voor het begeleiden van vrijwilligers. Er zijn in Nederland verschillende organisaties actief onder vluchtelingen, waarvan stichting VluchtelingenWerk misschien wel de grootste en meest bekendste is. Allereerst bekijken we deze organisatie en zullen we beschrijven wat hun visie en werkwijze is.

Vervolgens worden de methodieken beschreven die het Centrum Ingebouwde Vorming (CIV) geeft aangaande verschillende aspecten van het werken met vrijwilligers. Deze organisatie werkt niet specifiek met vluchtelingen, maar begeleidt vrijwilligers- en andere non-profitorganisaties bij organisatievernieuwing en deskundigheidsbevordering.

Ook het Sociaal en Cultureel Planbureau heeft een aantal zaken beschreven die voor Gave nuttig kunnen zijn om in te zetten, deze zullen af en toe ook worden aangehaald in de beantwoording van de deelvraag.

De methodieken van deze organisaties beschrijven we aan de hand van de door hen uitgegeven literatuur en hun websites.

5.2 Onderzoekresultaten

5.2.1 Stichting VluchtelingenWerk

Stichting Vluchtelingenwerk is in zekere mate wel te vergelijken met Gave. Het is een onafhankelijke organisatie die de belangen behartigt van asielzoekers en vluchtelingen in Nederland. Werkzaam in een groot aantal AZC's helpen zij vluchtelingen bij hun integratie in de Nederlandse samenleving.

5.2.1.1 Visie

In hun visie beschrijven zij dat ze er werk van maken dat Nederland zijn plicht nakomt in het beschermen van vluchtelingen en hen een menswaardig bestaan biedt (VluchtelingenWerk Nederland, 2013). Stichting Gave heeft eenzelfde hart voor vrijwilligers en vluchtelingen, alleen is de motivatie anders: "Een groot deel van de vluchtelingen die naar ons land komen, zijn opgegroeid in een land waar vaak weinig christenen zijn en zendelingen moeilijk het Evangelie kunnen brengen. Juist zij komen naar ons land, waar vrijheid is om de liefde van God met hen te delen. Gave is daarom opgericht met het idee dat hier een opdracht ligt voor de Nederlandse christenen (Stichting Gave, 2013)."

5.2.1.2 Gezamenlijke taak integratie

VluchtelingenWerk Nederland bestaat al 25 jaar en heeft inmiddels veel ervaring opgebouwd in het

werken met vluchtelingen. Gedurende deze periode hebben zij verschillende activiteiten, methodieken en projecten ontwikkeld en ook uitgevoerd die vluchtelingen helpen om te integreren in de Nederlandse samenleving. Vluchtelingen moeten een eigen plekje vinden binnen de Nederlandse samenleving. Vaak is een van eerste stappen dat zij de Nederlandse taal leren en bekend worden met de Nederlandse maatschappij. Om hier thuis te raken is het van belang dat vluchtelingen onze 'regels' en manier van leven leren kennen en ook deelnemen aan werk en onderwijs. VluchtelingenWerk stelt dat voor integratie meer nodig is dan dat. Mensen moeten zich ook thuis gaan voelen.

De taak om de weg te vinden in de Nederlandse samenleving en om zich thuis te voelen is niet alleen een taak van de vluchteling. Ook de gevestigde inwoners hebben hierin een rol. "Inburgering en integratie vinden plaats in de samenleving en die samenleving, dat zijn wij allemaal".

(VluchtelingenWerk Nederland, 2005). Segregatie is niet acceptabel volgens VluchtelingenWerk. Zij willen niet dat de Nederlandse maatschappij zich neerlegt bij het feit dat veel mensen in onze samenleving afzijdig van elkaar leven. De nieuwkomers en de Nederlandse bevolking moeten zich inspannen om dat te voorkomen. Op beleidsniveau zou de overheid ook voorwaarden moeten scheppen om tot een geslaagde vorm van 'samenleven' te komen. Integratie is dus een tweezijdig proces, enerzijds heeft het te maken met de mate waarin de vluchteling zich aanpast en deelneemt aan maatschappelijke praktijken. Anderzijds is daar ook de samenleving die toegankelijk genoeg moet zijn voor deze nieuwkomers, de opdracht om daar wat aan te doen geldt voor iedereen, op alle niveaus. Het boek 'Met één hand kun je niet klappen' is een uitgave van VluchtelingenWerk Nederland over goede integratiepraktijken. Daarin staan talloze voorbeelden van geslaagde projecten (VluchtelingenWerk, 2005)

5.2.1.3 Belang inzet van vrijwilligers

Van begeleiding in de asielprocedure tot hulp bij integratie: zonder de hulp van vrijwilligers zou dit alles niet mogelijk zijn. Ruim 7000 mensen zijn op vrijwillige basis werkzaam voor VluchtelingenWerk. Vrijwilligers worden door VluchtelingenWerk zeer op waarde geschat, aangezien zij degenen zijn die direct contact hebben met de vluchtelingen en hen helpen om te integreren. Kenmerkend voor het werk van VluchtelingenWerk is dat de vrijwilliger persoonlijk contact aangaat met de vluchteling, onder supervisie en begeleiding van een betaalde kracht. Dit persoonlijk contact is waardevol voor de vluchteling en vaak onmisbaar. Omdat zij nieuwkomers zijn ontbreekt het hun vaak aan een sociaal netwerk. Daarom is VluchtelingenWerk vaak de enige organisatie waar zij terecht kunnen met hun vragen. Daarnaast bevordert de betrokkenheid van al de vrijwilligers een positief klimaat voor de acceptatie van vluchtelingen in Nederland. (VluchtelingenWerk, 2005)

VluchtelingenWerk vindt het belangrijk dat hun vrijwilligers goed worden toegerust en voldoende begeleiding ontvangen. Dit komt ook naar voren in de vacatures waar ze nieuwe vrijwilligers mee werven, het volgende wordt genoemd: "Alle vrijwilligers zullen een **inwerkprogramma, professionele begeleiding en onkostenvergoeding** krijgen. Verrijk je eigen leven en help een medemens op de weg naar integratie!" (VluchtelingenWerk, 2013).

Hoe er invulling wordt gegeven aan dit inwerkprogramma en de professionele begeleiding van VluchtelingenWerk zijn we helaas niet te weten gekomen. Vanwege verschillende redenen wilde deze organisatie niet meewerken aan een interview en ook konden we via de mail of de telefoon geen verdere tekst en uitleg krijgen over hun methode. Dit is erg spijtig omdat VluchtelingenWerk al

zolang actief is in het zelfde werkveld als Gave en we zeer benieuwt zijn naar hun expertise op het gebied van begeleiding geven aan vrijwilligers. Desalniettemin is het duidelijk dat begeleiding geven aan vrijwilligers hun prioriteit heeft en wordt er veel aandacht geschonken aan de werving en scholing van nieuwe vrijwilligers. (Vluchtelingenwerk Nederland, 2013)

5.2.1.4 Selectie middels website

Een methode van VluchtelingenWerk bij het werven van vrijwilligers is dat zij een heel duidelijke taakomschrijving neerzetten voor diverse functies waarvoor zij mensen zoeken. Middels een moderne en interactieve site geven ze potentiële vrijwilligers de mogelijkheid om zich aan te melden voor de functie die hen het meeste aanspreekt. (Vluchtelingenwerk Nederland, 2013) Deze manier van werven zorgt al voor een selectie, mensen hebben vanaf het begin duidelijk welke specifieke taak



Figuur 3 Selectie middels website VluchtelingenWerk

zij op zich mogen nemen. Ter illustratie een paar voorbeelden van de website:

5.2.2 Centrum voor Ingebouwde Vorming

Het Centrum voor Ingebouwde Vorming (CIV) is een landelijke adviesorganisatie die vrijwilligers- en andere non-profitorganisaties begeleidt bij organisatievernieuwing en deskundigheidsbevordering. Zij stellen dat het van groot belang is dat organisaties aandacht besteden aan de vrijwilligers die werkzaam voor hen zijn. Door de samenwerking met vrijwilligers bundel je kwaliteiten en vaardigheden van verschillende mensen en samen kun je sneller en beter de gestelde doelen bereiken. Vrijwilligers gaan voor een organisatie werken omdat zij zelf ook bepaalde doelen hebben die ze willen realiseren. Als het goed is vallen de doelen van de vrijwilliger en die van de organisatie voor een deel samen.

Een aantal jaren terug ontwikkelde het CIV een serie 'Werken met Vrijwilligers', bestaande uit zes modules (Centrum voor Ingebouwde Vorming, 1992). Daarin komen bepaalde leerzame aspecten naar voren die voor Gave nuttig kunnen zijn wat betreft het werken met vrijwilligers en die in de volgende subparagrafen worden besproken. We beseffen dat dit een vrij oude bron is. Maar omdat de informatie uit deze bron nog steeds zeer relevant is wat betreft het werken met vrijwilligers, hebben we ervoor gekozen om deze bron toch op te nemen in ons literatuuronderzoek.

5.2.2.1 Werving

Het is nodig dat een organisatie die werkt met vrijwilligers zich actief bezig houdt met het werven van vrijwilligers. Je kan veel tijd en energie kwijt raken aan vrijwilligers die niet geschikt zijn voor het werk en daardoor al snel minder gemotiveerd zijn. Daarom is het handig om als organisatie zo duidelijk mogelijke criteria te ontwikkelen, waarbij je goed in het oog houdt om wat voor soort vrijwilligerswerk het gaat. Er is namelijk een onderscheid te maken tussen taakgericht- en participatievrijwilligerswerk en daar pas je de werving op aan. De organisatie heeft mensen nodig voor bepaalde taken of activiteiten en zoekt dan mensen die daar aan willen en kunnen meewerken. Het vrijwilligerswerk is een hulpmiddel om het doel van de organisatie te kunnen bereiken. Bij participatiegerichte werving wil de organisatie de doelgroep, bijvoorbeeld asielzoekers, meer betrekken en richt zich dan specifiek daarop. Dit alles is afhankelijk van het doel en beleid van de organisatie (Centrum voor Ingebouwde Vorming, 1992).

Voordat je als organisatie gaat werven is het van belang dat duidelijk is wat je van de nieuwe vrijwilliger verwacht. Mensen voelen zich eerder aangesproken als ze precies weten van er van hen wordt gevraagd. Eventuele voorwaarden moeten duidelijk worden geformuleerd: motivatie, bereidheid om vrijwilligersoverleg bij te wonen, in principe één seizoen meedraaien, et cetera. Ook moet concreet worden beschreven wat de taken zijn, op welke tijden dit zou moeten gebeuren en hoe vaak de vrijwilliger beschikbaar moet zijn. Aan de hand van een beeld van de taken, de werktijden, wat de organisatie te bieden heeft en het doel van de organisatie kan men gericht gaan zoeken naar de juiste vrijwilligers. Hoe meer je ook weet over de doelgroep die je wilt werven, hoe groter de kans dat de werving aanslaat. Daarbij is het handig om te weten dat als nieuwe vrijwilligers uit dezelfde doelgroep komen als de vrijwilligers die men nu al heeft, je al beschikt over veel informatie. De vrijwilligers die al werkzaam zijn voor de organisatie, kunnen vertellen wat hen aanspreekt in het werk en deze gegevens zijn goed te gebruiken in de werving. Werven onder 'iedereen' werkt het algemeen niet heel goed omdat 'iedereen' niet bestaat (Centrum voor Ingebouwde Vorming, 1992).

5.2.2.2 Selectie

Naast het werven is het belangrijk dat de organisatie de vrijwilligers ook selecteert. Niet iedere vrijwilliger is automatisch geschikt en past bij de organisatie. Het is logisch dat men een selectie maakt wanneer er meer mensen op een oproep voor vrijwilligerswerk afkomen, maar ook als dit niet het geval is zou er sprake moeten zijn van een selectie.

Sommigen vragen zich af of je bij vrijwilligerswerk wel mag selecteren, het gaat immers om mensen die op vrijwillige basis onbetaald werk gaan doen. Maar volgens de CIV sluit dit niet uit dat je geen selectiecriteria mag hanteren, hoewel dit andere criteria zullen zijn dan die men stelt bij betaald werk.

Selectie is niet alleen handig voor de organisatie, ook voor de vrijwilliger zelf. Voor hem moet duidelijk worden wat de taken inhouden en van beide kanten moet duidelijk worden wat de verwachtingen zijn én of er aan die verwachtingen voldaan kan worden.

Daarnaast, mocht je als organisatie geen criteria gebruiken, zal het werk of de organisatie zelf zorgen voor een bepaalde selectie. Vrijwilligers kunnen zichzelf namelijk selecteren: als zij zich niet thuis voelen in de organisatie of zij tegen problemen aanlopen in het werk waar ze niet uitkomen, zullen ze zelf weg gaan. Niet iedereen is voor alles geschikt. (Centrum voor Ingebouwde Vorming, 1992)

De organisatie moet van te voren regelen hoe zij willen dat de aanmelding vanaf het eerste contact verloopt. Belangrijk dat je als beroepskracht helder kunt vertellen waar het werk over gaat, je moet enthousiasme over kunnen brengen en kunnen peilen wat de verwachting is van de ander. Of er nu veel of weinig mensen op je oproep voor vrijwilligerswerk hebben gereageerd, van te voren moet ook worden bedacht welke criteria je aanhoudt om de geschiktheid van vrijwilligers te beoordelen. Ook moet men nadenken over hoe het verder gaat als je ze aanneemt en wat je dan met ze afspreekt.

Vaak worden er individuele gesprekken met de vrijwilliger gevoerd door een beroepskracht. Het houden van een kennismakingsgesprek heeft zo zijn voordelen. De eventuele vrijwilliger krijgt meer informatie over de organisatie en heeft ruimte om vragen te stellen. Ook de organisatie kan zich een beeld vormen van de vrijwilliger en diens motivatie. Behalve individuele gesprekken worden er door organisaties vaak ook informatiebijeenkomsten gehouden. Dit gebeurt als zich een grote groep vrijwilligers heeft aangemeld. In dit soort samenkomsten vindt er een soort zelfselectie plaats. Er wordt uitvoerig informatie gegeven over de functie, de taken en wat er verwacht wordt van de vrijwilligers. Vaak zijn er dan ook vrijwilligers aanwezig die hun ervaringen delen met de groep. Op basis daarvan kunnen mensen zelf al beslissen of dit werk hen nog steeds aantrekt en of het bij hen past.

Mocht het voorkomen dat mensen zich aanmelden die duidelijk niet geschikt zijn voor het vrijwilligerswerk, kan het nodig zijn om mensen af te wijzen. Dit is een lastige taak, mede doordat iemand zich vrijwillig voor de taak heeft aangemeld en dat voor niets wil doen. Belangrijk is om dan eerlijk te zijn en helder te communiceren over waarom je als organisatie toch geen gebruik wil maken van iemands diensten. Je kan mensen persoonlijk, schriftelijk of telefonisch afwijzen. In ieder geval moet je de mensen in de gelegenheid stellen om contact op te nemen, om eventuele verdere uitleg te geven over de reden van de afwijzing. (Centrum voor Ingebouwde Vorming, 1992)

5.2.2.3 Belang van begeleiding

Vrijwilligers begeleiden betekent ook dat je in staat moet zijn om de belangen van de vrijwilligers, de organisatie en vooral die van de doelgroep in de gaten te houden. Bovendien hebben de vrijwilligers het nodig dat ze worden gewaardeerd en gemotiveerd. Iemand wordt vrijwilliger omdat ze graag iets willen betekenen voor de ander en iets nuttigs willen doen, zoals het bezoeken van een vluchtelingenzin. Maar de vrijwilliger wil zich ook nuttig voelen. Daarin kan de beroepskracht die hen begeleidt een grote rol spelen. Juist die ondersteuning is nodig om zich gewaardeerd en gezien te voelen, het is een soort 'betaling' voor hun inspanningen. Ook kan de beroepskracht de vrijwilliger stimuleren om dingen te doen die ze anders misschien niet zouden durven, om iets nieuws te leren.

In het boek 'Begeleiding en Scholing van Vrijwilligers' die het CIV heeft uitgegeven, worden drie belangrijke redenen genoemd waarom begeleiding en scholing plaats moet vinden (Centrum voor Ingebouwde Vorming, 1992):

- 1. Voor de organisatie:** je hebt niet veel aan vrijwilligers als ze niet goed functioneren, dan is de kans groot dat je ze snel kwijt bent.
- 2. Voor de doelgroep:** vrijwilligers zet je in om een bepaald doel te behalen bij de doelgroep waar je als organisatie voor werkt. De doelgroep heeft er veel minder aan als de vrijwilliger niet goed werkt.
- 3. Voor de vrijwilliger:** voor de vrijwilliger zelf is het fijn als ze voldoening uit hun werk kunnen halen en zij waardering krijgen voor wat ze doen. Het is dan ook noodzakelijk om hen begeleiding te bieden

die gericht is op hun verlangens en belangen.

Vaak zorgen bezuinigingen en werkdruk ervoor dat het begeleiden van vrijwilligers niet of nauwelijks gebeurt. Het zou juist logisch moeten zijn dat scholing en begeleiding van vrijwilligers goed geregeld is. Daarnaast hebben veel beroepskrachten geen of weinig scholing gehad in het begeleiden van vrijwilligers (Centrum voor Ingebouwde Vorming, 1992).

5.2.2.4 Begeleiding bieden

Als organisatie heb je te maken met vrijwilligers die begeleiding nodig hebben, maar ook met andere beroepskrachten die werken met vrijwilligers. Bij stichting Gave kan hierbij gedacht worden aan de vrijwilligerscoördinatoren of aan een leidinggevende in de kerk. Ook zij kunnen het nodig hebben om begeleiding te ontvangen bij het werken met vrijwilligers.

Begeleiden betekent dus letten op de vrijwilligers en ook op de beroepskrachten, om te weten te komen waar ondersteuning en deskundigheidsbevordering nodig is. Stel dat er een aantal vrijwilligers zijn die tegen dezelfde problemen aan lopen in het werken met vluchtelingengezinnen of dezelfde vaardigheden missen, kan de organisatie ervoor zorgen dat er gezamenlijk gepraat wordt over de problemen. Of kan er bijvoorbeeld een training verzorgd worden waar de vrijwilligers in bepaalde vaardigheden geschoold worden (Centrum voor Ingebouwde Vorming, 1992).

Het CIV heeft een aantal begeleidingstaken gedefinieerd die nodig zijn voor het werken met vrijwilligers en beroepskrachten. Wel wordt er onderscheid gemaakt in het begeleiden van deze twee groepen.

BEGELEIDINGSTAKEN VRIJWILLIGER	BEGELEIDINGSTAKEN BEROEPSKRACHT
- Het realiseren van goede werkvoorwaarden - Taakgerichte ondersteuning - Persoonsgerichte ondersteuning - Introductie in het werk - Scholing	- Zorgen voor een vrijwilligersbeleid waarin een duidelijke afbakening tussen vrijwilligers en beroepskrachten opgenomen wordt. - Het omgaan met belangenconflicten tussen beroepskrachten en vrijwilligers - Het ondersteunen van beroepskrachten in het omgaan met vrijwilligers (Centrum voor Ingebouwde Vorming, 1992).

- Wat is begeleiden?

Het Centrum voor Ingebouwde Vorming beschrijft het begeleiden van een vrijwilliger als volgt: "Iemand begeleiden in zijn werkzaamheden betekent dat je iemand helpt zijn kennis en handelingen te ordenen, er systeem in aan te brengen. Dat stimuleert om effectiever en met meer voldoening aan de gang te gaan (Centrum voor Ingebouwde Vorming, 1992)."

Het CIV heeft een methode van vijf stappen die helpend zijn voor beroepskrachten om op een juiste manier met vrijwilligers aan de slag te gaan. De vijf verschillende stappen:

Stap 1. De vrijwilliger voorbereiden op wat er gaat komen, uitleggen welk werk er verricht moet worden en waarom.

Stap 2. Door de manier waarop het werkt uit te leggen, geef je de vrijwilliger een systeem om het aan te pakken en houvast.

Stap 3. Vervolgens kan de vrijwilliger het werk uitvoeren of eerst oefenen. Door feedback te geven op de goede en minder goede kanten en dit met elkaar te bespreken, krijgt hij het werk onder de knie.

Stap 4. De vrijwilliger kan hierna overgaan tot het zelfstandig oppakken en uitvoeren van de taken.

Stap 5. Uiteindelijk volgt er een soort evaluatie.

Deze vijf-stappenmethode maakt duidelijk dat er tijd gaat zitten in de begeleiding, het vergt geduld en bekwaamheid van de beroepskracht. Het begeleiden van vrijwilligers is een systematische bezigheid en daar moet de organisatie op ingesteld zijn. Dat is in het algemeen wat de begeleiding van vrijwilligers inhoudt, maar hoe je als organisatie de begeleiding het beste kan vormgeven in de praktijk hangt natuurlijk van een aantal beslissende factoren af.

- Het soort werk wat je als organisatie doet en welke taken je overdraagt aan vrijwilligers.
- Het soort organisatie binnen die werksoort en wat voor soort beroepskracht je bent.
- Het soort vrijwilliger waar je mee te maken krijgt, hun kennis en vaardigheden, hun motivatie en persoonlijkheid.

Begeleiding bieden is eigenlijk maatwerk, want iedere situatie en vrijwilliger is verschillend. De ene vrijwilliger hoeft nauwelijks gestimuleerd te worden, is erg zelfstandig en zal weinig behoefte hebben aan begeleiding. Een ander is erg onzeker over wat hij kan en heeft het nodig om aangemoedigd te worden en vindt het fijn om regelmatig contact te hebben met een begeleider vanuit de organisatie. Omdat ieder persoon zo verschillend is, zal dat bepalend zijn voor je manier en stijl van begeleiden (Centrum voor Ingebouwde Vorming, 1992). Ook Dijkstra (2005) beschrijft in haar boek verschillende richtlijnen betreffende missionair vrijwilligerswerk. Een van de punten die zij benoemt is dat missionair werk in verschillende vormen of methodes kan plaats vinden: er is niet één vaste manier. Getuige ben je passend bij je gaven en mogelijkheden, en het één is niet meer dan het ander. Het is belangrijk, ook voor Gave in het werken met vrijwilligers, dat er ruimte is voor eigenheid en diversiteit van de vrijwilligers en ernaar te streven om zoveel mogelijk gaven aan te boren, om te voorkomen dat mensen geforceerd worden op een bepaalde manier te werken die niet bij hen past (Dijkstra-Algra N. , 2005).

5.2.2.5 Verschillen traditioneel-nieuw

Er zijn verschillende groepen vrijwilligers. Er wordt in het boek 'Werving en Scholing van Vrijwilligers' die het Centrum voor Ingebouwde Vorming heeft uitgegeven, een onderscheid gemaakt tussen traditionele vrijwilligers en nieuwe vrijwilligers. Uit deze indeling van vrijwilligers blijkt dat de motieven om dit werk te doen heel verschillend kunnen zijn.

Traditionele vrijwilligers zien het vrijwilligerswerk vaak echt als iets wat ze erbij willen doen. Zij willen over het algemeen niet teveel verantwoordelijkheid dragen. In de ondersteuning van deze groep moet daar rekening mee gehouden worden, want het betekent dat je als organisatie niet te veel van deze mensen kan en mag eisen.

Nieuwe vrijwilligers kunnen mensen zijn die om bepaalde redenen buiten het arbeidsproces staan, te denken valt aan werkloosheid of arbeidsongeschiktheid. Voor hen is het vrijwilligerswerk een vervanging voor een betaalde baan of als voorbereiding daarop. Deze mensen moeten soms worden afgeremd omdat ze teveel hooi op hun vork nemen. Maar voor hen is wel belangrijk om werk te

doen waar ze iets van kunnen leren en vaardigheden door op kunnen doen. In de begeleiding van deze groep moet de begeleider alert zijn op hun mogelijkheden en die proberen te stimuleren en te ontwikkelen. Ook een volwaardige behandeling is een belangrijk punt in de begeleiding (Centrum voor Ingebouwde Vorming, 1992). Ook vallen onder deze groep de meer individualistischer ingestelde vrijwilligers, die veelal als motief hebben om kennis en ervaring op te doen.

In een literatuurstudie naar vrijwilligers ('Vrijwilligers onder de loep') komt deze onderscheiding tussen nieuwe en traditionele vrijwilligers ook naar voren. In bijlage C een duidelijk schema waarin de verschillen tussen de traditionele en nieuwe vrijwilliger worden weergegeven. (Beullens, Vrijwilligers onder de loep. Een literatuurstudie, 2007)

5.2.3 Sociaal en Cultureel Planbureau

Het Sociaal en Cultureel Planbureau benoemt in het boek 'Vrijwilligersorganisaties onderzocht' diverse manieren waarop vrijwilligersorganisaties het werk voor vrijwilligers aantrekkelijker kunnen maken, door middel van voorzieningen voor vrijwilligers te treffen. (Sociaal en Cultureel Planbureau, 2005)

5.2.3.1 Belang scholing en waardering

Wat hierbij onder andere naar voren komt is het aanbieden van scholing voordat een vrijwilliger met zijn taak begint, zodat hij of zij voldoende toegerust is om deze uit te voeren. Daarnaast benoemen ze een maatregel die vrij eenvoudig te realiseren is maar wel erg belangrijk blijkt te zijn, namelijk blijf geven van waardering aan de vrijwilligers. Dit kan op diverse manieren, maar geeft veel vrijwilligers een extra bevestiging en boost om met het werk door te gaan. Wat het werk volgens het SCP ook veraangenaamd is het aanstellen van een vast contactpersoon voor de vrijwilligers. Tevens kan het begeleiden van de werkzaamheden door beroepskrachten of een andere vrijwilliger een manier zijn om de omstandigheden waarbinnen het vrijwilligerswerk plaatsvindt te verbeteren.

Het geven van begeleiding aan vrijwilligers door de organisatie vergroot de kans dat de werkzaamheden die van de vrijwilliger verwacht worden en de vrijwilliger zelf goed op elkaar afgestemd worden. In het boek wordt ook beschreven dat het juist voor vrijwilligersorganisaties in de sector 'informatie en advies' en 'zorg of hulpverlening', waaronder ook Gave valt, belangrijk is om in scholing te voorzien. (Sociaal en Cultureel Planbureau, 2005)

Uit onderzoek van Stichting Vorkmeer et al. (1999), beschreven in het boek 'Vrijwilligersorganisaties onderzocht' (Sociaal en Cultureel Planbureau, 2005) is gebleken dat bestuurders van vrijwilligersorganisaties vaak bepaalde opvattingen hebben over de oorzaken van een gebrek aan vrijwilligers, zoals persoonlijke omstandigheden van de vrijwilliger. Hierbij zoeken ze de reden voor het stoppen van vrijwilligerswerk dus bij de vrijwilliger zelf. In hetzelfde onderzoek geven de oud-vrijwilligers echter andere beweegredenen aan. Zo noemen zij het gebrek aan professionele ondersteuning, het gebrek aan blijf van waardering door de organisatie, een gebrek aan waardering/erkenning in de omgeving, een gebrek aan uitdaging in het werk en ontevredenheid met de resultaten die door hun werk als vrijwilliger worden bereikt als belangrijkste redenen om met het vrijwilligerswerk te stoppen. Ook hieruit blijkt de behoefte van vrijwilligers om begeleid en ondersteund te worden in het werk door de organisatie en tevens waardering en erkenning te ontvangen. Het SCP benoemt een van de belangrijkste bevindingen in het onderzoek van Van der Neut (2003), namelijk het belang van zorgvuldigheid tussen vrijwilligers en bestuurders van

organisaties: “Vrijwilligers blijken er veel belang aan te hechten dat een organisatie zorgvuldig met hen omgaat, terwijl de bestuurders van organisaties hier weinig aandacht voor lijken te hebben”. (Sociaal en Cultureel Planbureau, 2005)

5.2.3.2 Vrijwilligersbeleid

Als laatste benoemt het SCP het nut van verduidelijking van wederzijdse verwachtingen tussen de organisatie en de vrijwilliger, bijvoorbeeld door middel van een contract of een officieel vrijwilligersbeleid. De organisatie moet ingesteld zijn op het werken met vrijwilligers en daarvoor is het nodig om een uitgewerkte visie te hebben op het werken met vrijwilligers en dat er een vrijwilligersbeleid bestaat. Helaas is vaak het tegendeel gebruikelijk binnen organisaties: “Vrijwilligersbeleid, in de zin van een expliciete visie op het werken met vrijwilligers die is vastgelegd op papier, is de maatregel die het minst genomen wordt. Ook werkt slechts een relatief klein deel van de organisaties in het onderzoek met een vrijwilligerscontract.” Waarom de SCP het belang van een vrijwilligersbeleid zo sterk benadrukt is omdat dit zorgt voor meer houvast en verheldering, wat uiteindelijk het werk van de vrijwilliger aangenamer maakt. (Sociaal en Cultureel Planbureau, 2005)

5.3 Samenvatting

Gekeken werd in deze deelvraag wat andere organisaties en instellingen te bieden hebben als het gaat om succesvolle methodieken voor het begeleiden van vrijwilligers.

VluchtelingenWerk is een organisatie die ook werkt met asielzoekers en vluchtelingen, zij vinden dat men gezamenlijk de taak heeft om deze mensen te verwelkomen en te helpen bij hun integratie in de Nederlandse samenleving. Middels duizenden vrijwilligers werken zij aan dit doel, daarbij vinden zij het belangrijk om de vrijwilligers een inwerkprogramma en professionele begeleiding aan te bieden. Het Centrum voor Ingebouwde Vorming (CIV) onderschrijft dit belang en geeft in een serie weer welke aspecten terug moeten komen in de begeleiding van vrijwilligers. Het realiseren van goede werkvoorwaarden, taakgerichte ondersteuning, persoonsgerichte ondersteuning, introductie in het werk en scholing zijn hun speerpunten. De uniciteit van de vrijwilliger maakt dat de ontvangen begeleiding eigenlijk maatwerk zou moeten zijn.

Het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP) heeft onderzoek gedaan naar wat het werk van vrijwilligers aangenamer kan maken. De juiste scholing bieden aan vrijwilligers en hen waardering geven zijn twee heel significante aspecten die helpend zijn om plezierig en gemotiveerd aan het werk te blijven. Ook het belang van een vrijwilligersbeleid werd opnieuw onderstreept, dit zorgt voor houvast en helderheid voor de organisatie zowel als de vrijwilliger.

5.4 Conclusie

Unaniem is naar voren gekomen dat vrijwilligers **begeleiding heel hard nodig hebben**. Dit heeft meerdere redenen, allereerst om hun werk goed uit te kunnen voeren en ten tweede om gemotiveerd en met plezier het werk te blijven doen. De volgende drie partijen hebben daar baat bij: de organisatie, de vrijwilliger en de doelgroep. Uit deze deelvraag is gebleken hoe andere organisaties aankijken tegen het werken met vrijwilligers en hoe zij dit vormgeven middels bepaalde methodieken. Het begint al bij een stevig vrijwilligersbeleid waarin richtlijnen staan voor het werken met vrijwilligers. Ook is het van belang dat de organisatie methodisch hun vrijwilligers werft, selecteert en toerust. Door dit op een onderbouwde en bewuste manier te doen, zal men gemakkelijker de juiste vrijwilliger voor de juiste taak vinden. De methodieken die in deze deelvraag

naar voren komen, zullen zeker gebruikt worden in de formulering van het antwoord op de hoofdvraag. Gave kan leren van de expertise van deze organisaties en dit kan bruikbaar zijn om de begeleiding van hun vrijwilligers succesvol te laten verlopen.

6 Aanbevelingen voor Gave

6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de volgende deelvraag beantwoord:

Welke methodiek(en) zijn bruikbaar door Gave en hoe zouden deze geïmplementeerd kunnen worden?

Uit ons onderzoek is gebleken dat het merendeel van de Wijk-vrijwilligers geen begeleiding ontvangt van Gave en zonder enige toerusting met het vrijwilligerswerk is begonnen. Dit kan er voor zorgen dat vrijwilligers 'maar wat doen' en zonder duidelijke richtlijnen en basale (culturele) kennis aan de slag gaan met vluchtelingengezinnen. Bij de respondenten kwam dan ook duidelijk de behoefte naar voren om (meer) begeleiding te ontvangen vanuit Gave.

In dit hoofdstuk zullen wij allereerst een overzicht geven van een aantal aandachtspunten, die volgens ons belangrijk zijn voor Gave om mee te nemen in het werken met Wijk-vrijwilligers. Vervolgens zullen we vijf aanbevelingen praktisch uit werken. Wij zijn ons er namelijk van bewust dat Gave te maken heeft met beperkte beschikbaarheid van tijd en mankracht. Door eenvoudig uitvoerbare handvatten te geven, kan Gave daadwerkelijk de eerste stappen nemen om hun begeleiding aan de Wijk-vrijwilligers te optimaliseren.

6.2 Aandachtspunten en aanbevelingen

In de voorgaande deelvragen kwam naar voren dat de vrijwilliger op verschillende vlakken behoefte heeft aan begeleiding vanuit Gave. (Zie voor onderbouwing hoofdstuk 3, paragraaf 3.2.3) Volgens het CIV vallen er vijf aspecten onder het overkoepelende begrip 'begeleiding'. (Centrum voor Ingebouwde Vorming, 1992) Om enige structuur aan te kunnen brengen in alle informatie, tips, adviezen en dergelijke betreffende de begeleiding die Gave kan bieden aan vrijwilligers, zullen dezelfde vijf aspecten worden aangehouden in het schema met de aandachtspunten.

Ter verduidelijking:

- Van de aandachtspunten waar een uitroepteken achter staat, zullen wij in de volgende paragrafen een beschrijving geven van hoe dit praktisch uitvoerbaar is. Deze aanbevelingen bundelen wij ook in een overzichtelijk document 'Praktische handvatten voor het begeleiden van de Wijk-vrijwilliger'.
- Van de aandachtspunten die wij niet praktisch uitwerken verwijzen wij door naar bijlage D, voor nadere verklaring en literaire onderbouwing.

TAAKGEBIED	AANDACHTSPUNTEN
1. Realiseren van goede werkvoorwaarden	✓ Vrijwilligersbeleid ✓ Contract! ✓ Database!
2. Introductie in het werk	✓ Stappen methode voor telefonische introductie ✓ Laagdrempelige introductie: brochure!

3. Taakgerichte ondersteuning	✓ <i>Bekendheid geven aan servicedesk</i> ✓ <i>Praktische werkmap</i>
4. Persoongerichte ondersteuning	✓ <i>Terugkoppeling met vrijwilliger!</i> ✓ <i>Vast contactpersoon</i> ✓ <i>Avond voor Wijk-vrijwilligers</i>
5. Scholing	✓ <i>Thema-avonden/Cursus</i> ✓ <i>Thema mail!</i>

6.2.1 Aanbeveling 1: Vrijwilligerscontract

Momenteel verloopt het meeste contact bij de werving van Wijk-vrijwilligers telefonisch. Er is geen sprake van face to face contact, waardoor het vrijwilligerswerk wat vrijblijvend kan zijn. Uit de interviews is gebleken dat het contact tussen de vrijwilliger en het vluchtelingengezin soms na één keer al stopt, wegens uiteenlopende redenen. Dit wordt niet altijd gecommuniceerd naar Gave, deels omdat veel Wijk-vrijwilligers de weg niet weten te vinden naar Gave.

Een **contract** zou helpend zijn om dit probleem te voorkomen. Deze overeenkomst omvat onder andere een taakomschrijving van het vrijwilligerswerk en eventuele afspraken en verwachtingen. ***Dit geeft de vrijwilliger meer duidelijkheid over wat zijn takenpakket inhoudt en wat er van hem wordt verwacht.*** (Centrum voor Ingebouwde Vorming, 1992) (Sociaal en Cultureel Planbureau, 2005)

Om deze aanbeveling te implementeren zal Gave allereerst een duidelijke visie en missie moeten ontwikkelen op de Wijk-vrijwilliger en deze bij voorkeur ook verankeren in een Wijk-vrijwilligersbeleid. Als dat helder en inzichtelijk is voor alle medewerkers, kan men vervolgens het contract opstellen en hierin verwoorden wat men van de vrijwilliger verwacht en wat Gave hen te bieden heeft.

Nadat een medewerker van Gave telefonisch contact heeft gehad met de nieuwe Wijk-vrijwilliger kan het contract verzonden worden. Dit kan zowel via de post als over de mail. De vrijwilliger kan dit contract ondertekenen en weer terugsturen naar Gave, zodat zij de gegevens weer kunnen verwerken.

VOOR EEN MOGELIJKE OPZET VAN DIT CONTRACT VERWIJZEN WIJ DOOR NAAR HET DOCUMENT ‘ PRAKTISCHE HANDVATTEN VOOR HET BEGELEIDEN VAN DE WIJK-VRIJWILLIGER’

6.2.2 Aanbeveling 2: Database bijhouden

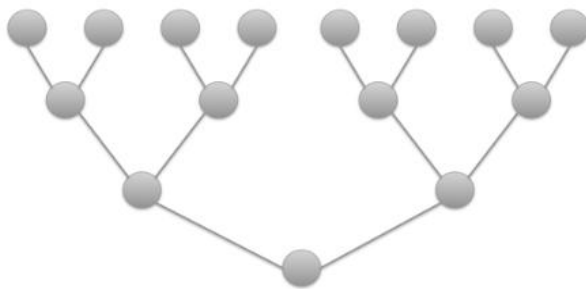
In de voorgaande deelvragen werd het belang beschreven van het begeleiden van vrijwilligers, onderbouwd vanuit diverse literaire bronnen. (Zie hoofdstuk 5, paragraaf 5.2.2, 5.2.3) Nu hebben wij tijdens het zoeken naar respondenten voor ons onderzoek gemerkt dat het erg lastig was om de Wijk-vrijwilligers te traceren. Er wordt van deze vrijwilligers over het algemeen geen gegevens bijgehouden en ook hebben zij weinig tot geen contact met een vrijwilligerscoördinator of met andere medewerkers van Gave. Om deze Wijk-vrijwilligers te begeleiden, is het allereerst van zeer groot belang dat Gave contact-gegevens heeft. Want zonder telefoonnummer of (mail)adres is het onuitvoerbaar om contact op te nemen.

Wij raden Gave daarom ook sterk aan om een database bij te houden van de Wijk-vrijwilliger. Omdat het zeer omslachtig en tijdrovend is om alle huidige Wijk-vrijwilligers te achterhalen, kan Gave

beginnen met een database op te stellen van nieuwe Wijk-vrijwilligers. Onze eerste aanbeveling was om een contract op te stellen die de nieuwe vrijwilliger invult, ondertekent en weer terugzendt naar Gave. Hierin zal de vrijwilliger ook zijn persoonlijke (contact)gegevens invullen, die medewerkers van Gave vervolgens kunnen verwerken in een database.

Door een database bij te houden is het voor Gave ook veel eenvoudiger om te achterhalen hoe de doorverwijzing is verlopen en hoe het contact verloopt tussen de vrijwilligers en een vluchtelingengezin.

de KRACHT van sociale netwerken



Figuur 4 Database als middel tot sociaal netwerken

Tevens bouwt Gave zo een netwerk op van vrijwilligers die ieder ook zo hun sociale netwerk hebben. Het blijkt uit interviews dat veel vrijwilligers via via worden geworven. Bij het zoeken naar nieuwe vrijwilligers kan Gave gemakkelijk contact leggen met de Wijk-vrijwilligers en hun netwerken. Tevens kunnen in deze database ook de kerkelijke gemeentes worden opgenomen waar Gave mee in contact is (geweest).

VOOR EEN MOGELIJKE OPZET VAN EEN DATABASE VERWIJZEN WIJ DOOR NAAR HET DOCUMENT ' PRAKTISCHE HANDVATTEN VOOR HET BEGELEIDEN VAN DE WIJK-VRIJWILLIGER'

6.2.3 Aanbeveling 3: Introductie middels brochure

Veel Wijk-vrijwilligers beginnen zonder enige introductie vanuit Gave met het werk onder vluchtelingengezinnen. Uit de aanpak van Vluchtelingenwerk kwam naar voren dat zij een uitgebreid inwerkprogramma bieden voor de nieuwe vrijwilligers en ook het CIV benadrukt het belang van een introductie in het werkveld. *(Voor onderbouwing zie hoofdstuk 5, paragraaf 5.2.1, 5.2.2)*

Wij raden Gave ten eerste aan om iedere nieuwe Wijk-vrijwilliger **een brochure** op te sturen waarin de belangrijkste aspecten van het werken met vluchtelingen staan beschreven. Juist omdat het begeleiden van Wijk-vrijwilligers nog in de kinderschoenen staat en er nog geen specifieke (basis)cursus of training voor hen is ontwikkeld, kan Gave op deze manier toch een **laagdrempelige introductie** geven. Deze brochure worden toegestuurd tegelijkertijd met het contract (zie aanbeveling 1). Op deze manier wordt de vrijwilliger voorbereid op het vrijwilligerswerk en heeft hij te allen tijde een soort naslagwerk bij de hand.

Er bestaat al een brochure voor AZC-vrijwilligers, namelijk 'In contact met vluchtelingen'. Een deel van de informatie hieruit kan Gave gebruiken voor de brochure voor Wijk-vrijwilligers.

VOOR EEN CONCEPT VAN DEZE BROCHURE VERWIJZEN WIJ DOOR NAAR HET DOCUMENT ' PRAKTISCHE HANDVATTEN VOOR HET BEGELEIDEN VAN DE WIJK-VRIJWILLIGER'

6.2.4 Aanbeveling 4: Follow-up (terugkoppeling)

Een van onze aanbevelingen is dat Gave een follow-up (terugkoppeling) uitvoert met de Wijk-vrijwilliger, om te bespreken hoe het contact met het vluchtelingengezin verloopt, te vragen waar de vrijwilliger eventueel behoefte aan zou hebben en hierin tips en adviezen te geven.

De manier waarop een dergelijke terugkoppeling plaats kan vinden is divers. Vrijwilligers geven aan dat dit telefonisch zou kunnen, maar schriftelijk (per mail) is ook een mogelijkheid. Wij zijn van mening dat zo'n belletje of mailtje een zeer positief effect kan hebben op de vrijwilliger. Op die manier weet de vrijwilliger dat er aan hem wordt gedacht, het is een blijk van erkenning.

Wij willen graag praktische handvatten geven hoe een medewerker van Gave vorm kan geven aan de follow-up. Wij vinden dat er op zijn minst één keer contact moet worden opgenomen met de vrijwilliger, nadat deze is gekoppeld aan een vluchtelingengezin. Vaker heeft echter onze voorkeur, omdat dit voor veel vrijwilligers het enige contactmoment is met Gave.

Gebaseerd op het evaluatieformulier uit het Vrijwilligersbeleid voor de AZC-vrijwilliger, hebben wij een evaluatieformulier voor de Wijk-vrijwilliger opgesteld. Dit kan gedurende en bij het beëindigen van het vrijwilligerswerk worden afgenomen. Tevens hebben we aandachtspunten beschreven voor het eerste telefonische contact met de Wijk-vrijwilliger.

VOOR EEN CONCRETE UITWERKING VAN HOE DE 'FOLLOW-UP' VORMGEGEVEN KAN WORDEN VERWIJZEN WIJ DOOR NAAR HET DOCUMENT ' PRAKTISCHE HANDVATTEN VOOR HET BEGELEIDEN VAN DE WIIJK-VRIJWILLIGER'

6.2.5 Aanbeveling 5: Thema mail

De meeste respondenten gaven aan het prettig te vinden om toerusting te ontvangen, maar niet iedere vrijwilliger heeft de behoefte en de mogelijkheid om naar een trainings- of toerustingsdag te komen. Een dergelijke dag vraagt ook om een tijd- en geldinvestering van Gave en hierin kan niet altijd worden voorzien. Vandaar onze vraag aan de geïnterviewde vrijwilligers of zij nog ideeën hadden over de invulling van de begeleiding die Gave biedt.

Een van die ideeën hebben wij uitgewerkt tot de volgende aanbeveling: namelijk om een **maandelijkse mail** te verzenden, waarin een bepaalde **thema wordt uitgediept** gerelateerd aan het werken met vluchtelingengedinnen. Dit kan bijvoorbeeld gaan over culturele- of geloofsaspecten. Op deze manier kunnen vrijwilligers zich blijven verdiepen in de doelgroep, maar wel op een zeer toegankelijke en vrijblijvende manier. Bovendien is het een manier om vrijwilligers te prikkelen met nieuwe onderwerpen, wat hun kennis over en interesse in de doelgroep kan vergroten. Op deze wijze kan Gave professionele ondersteuning bieden aan de Wijk-vrijwilligers, wat volgens het SCP van groot belang is. (Sociaal en Cultureel Planbureau, 2005)

Nu is het zo dat Gave al gebruik maakt van digitale nieuwsbrieven. Deze verschijnt gemiddeld eens per twee maanden en wordt door 362 mensen ontvangen in de mailbox. De nieuwsbrief richt zich voornamelijk op vrijwilligers die binnen de AZC's werkzaam zijn en op andere geïnteresseerden. In overleg met twee medewerkers van Gave (Pelled, A. en Van den Ende, A.) bevelen wij aan dat er in deze nieuwsbrief ook een apart gedeelte gewijd wordt aan de Wijk-vrijwilliger. Dit kan zich toespitsen op twee aspecten: praktische informatie over bijvoorbeeld toekomstige trainingen of bijeenkomsten en daarnaast verdieping in een bepaald thema. Deze verdieping is overigens ook voor veel AZC-vrijwilligers relevant.

Deze aanbeveling kan eenvoudig geïmplementeerd worden wanneer Gave middels de database (aanbeveling 2) beschikt over de mailadressen van de Wijk-vrijwilligers. De nieuwe vrijwilliger kan o.a. tijdens het eerste telefonische contact gewezen worden op de mogelijkheid tot het ontvangen van de digitale nieuwsbrief.

Gave zal zelf moeten beslissen wie de taak tot de uitwerking van het thema op zich gaat nemen, een idee is dat men per thema bekijkt welke medewerker de meeste expertise in huis heeft om een stuk hierover te schrijven. Hierbij kan men tevens gebruik maken van de informatiebronnen waar Gave al over beschikt.

OMDAT GAVE REEDS BESCHIKT OVER EEN DIGITALE NIEUWSBRIEF WAARIN HET SPECIFIEKE THEMAGEDEELTE VOOR WIJK-VRIJWILLIGERS GEMAKKELIJK VERWERKT KAN WORDEN, KIEZEN WIJ ERVOOR OM DEZE AANBEVELING NIET NOGMAALS UIT TE WERKEN IN HET DOCUMENT ‘ PRAKTISCHE HANDVATTEN VOOR HET BEGELEIDEN VAN DE WIJK-VRIJWILLIGER’.

6.3 Samenvatting

Met gebruikmaking van de onderzoeksresultaten uit eerdere deelvragen hebben we in dit hoofdstuk beschreven hoe Gave bepaalde methodieken concreet zou kunnen implementeren ter optimalisering van de begeleiding aan vrijwilligers. Hierbij kwamen vijf specifieke aanbevelingen naar voren, betreffende gebruikmaking van een duidelijk vrijwilligerscontract, het bijhouden van een database, een introductie middels een brochure, een praktische werkmap en een thema mail. Bij al deze aanbevelingen kan verwezen worden naar een concept, uitgewerkt in het document ‘praktische handvatten voor het begeleiden van de Wijk-vrijwilliger’.

Overige aandachtspunten ter verbetering van de begeleiding aan vrijwilligers zijn uitgewerkt in bijlage D.

6.4 Conclusie

Vijf praktische aanbevelingen heeft Gave ontvangen bij de beantwoording van deze deelvraag. Deze aanbevelingen vormen een zeer concreet antwoord op de hoofdvraag van het onderzoek. Het biedt Gave handvatten om aan de slag te gaan met het optimaliseren van de begeleiding die het in de toekomst hoopt te bieden aan Wijk-vrijwilligers.

7 Conclusie

In dit hoofdstuk zal concluderend antwoord gegeven worden op alle afzonderlijke deelvragen. De totale uitwerking hiervan zal meteen een antwoord vormen op de hoofdvraag, namelijk:

Op welke wijze kan Gave een vrijwilliger die door hen aan een vluchteling gezin is gekoppeld begeleiden in het contact met een vluchteling gezin?

Deelvraag 1: Wat houdt de begeleiding van een vrijwilliger door Gave in?

Doordat het overheidsbeleid aangaande vluchtelingen dusdanig is veranderd, verblijven asielzoekers tegenwoordig voor een veel kortere periode in een AZC. Het recent aangescherpte beleid zorgt ervoor dat asielzoekers of sneller teruggezonden worden naar hun land van herkomst, of in een rap tempo geplaatst worden binnen de Nederlandse samenleving, in een gemeente. Waar voorheen de focus van Gave lag op klassieke vrijwilligers die werkzaam zijn binnen de AZC's, wordt nu de focus verlegt naar incidentele vrijwilligers, werkzaam onder vluchtelingen(gezinnen) binnen de wijk. Deze transitie heeft invloed op de manier van begeleiden door Gave. Uit het onderzoek is gebleken dat deze begeleiding echter nog in de kinderschoenen staat en er verbetering nodig is, in het belang van de vrijwilligers en indirect ook in het belang van de vluchtelingen(gezinnen). Dit geven niet alleen de medewerkers van Gave aan, maar ook de vrijwilligers zelf hebben hierin een duidelijke behoefte naar voren gebracht.

Aan het einde van hoofdstuk 2 werd geconcludeerd dat incidentele vrijwilligers in veel gevallen geen begeleiding (hebben) ontvangen van Gave. Niet voordat zij begonnen met het vrijwilligerswerk en ook niet tijdens het werken onder vluchtelingen(gezinnen). Tevens werd duidelijk dat er tot dusver geen beleid is ontwikkeld aangaande deze doelgroep en het begeleiden hiervan. Gave heeft daarom zelf ook de vraag naar voren gebracht op welke manier zij adequate begeleiding kunnen bieden, aansluitend bij de behoeften van de incidentele vrijwilliger zelf.

Deelvraag 2: Wat houdt het contact in tussen een vrijwilliger en een vluchteling gezin?

Voordat we kunnen beantwoorden wat de vrijwilliger nodig heeft van Gave, is het belangrijk om hier eerst zicht op te krijgen. Daarom hebben we in hoofdstuk 3 het contact tussen beide doelgroepen nader onder de loep genomen. Gebleken is dat de belangrijkste aspecten in dit contact zijn: bezoekwerk verrichten, getuige zijn in woorden en daden, praktische hulp en ondersteuning bieden en sociale hulp bieden. Taken die als verrijkend en leerzaam worden ervaren door de vrijwilligers, maar ook uitdagingen met zich meebrengen. Zo hebben vrijwilligers meerdere punten benoemd die zij als moeite ervaren. Deze punten hebben we in subparagraaf 3.2.2.8 schematisch weergegeven (zie pagina 31). Het is van belang om hier bewust van te zijn, omdat Gave deze punten mee kan nemen in de begeleiding aan vrijwilligers. Het laatste onderdeel van hoofdstuk 3 heeft antwoord gegeven op de vraag waar vrijwilligers behoefte aan hebben als het gaat om de begeleiding vanuit Gave in hun contact met vluchtelingen(gezinnen). Voor Gave is deze informatie interessant, want alleen wanneer zij hier weet van hebben kunnen zij hun manier van begeleiden aanpassen aan de vraag van de vrijwilliger zelf. Zo is gebleken dat aangaande het realiseren van goede werkvoorwaarden er geen duidelijke behoefte naar voren kwam in de gesprekken met vrijwilligers. Wat betreft taakgerichte ondersteuning vooral behoefte hebben aan praktische handvatten,

kennisoverdracht en contact met vrijwilligers onderling. Betreffende persoonsgerichte ondersteuning, zouden zij graag meer bemoediging en waardering ontvangen, zouden ze een stukje terugkoppeling waarderen en de mogelijkheid willen hebben om ervaringen met andere vrijwilligers uit te wisselen. Aangaande introductie in het werk, geeft een deel van de vrijwilligers aan baat te hebben bij duidelijkere communicatie over wederzijdse verwachtingen en de richtlijnen wat betreft hun taak. Als laatste het gebied van scholing. Hierbij gaf het grootste deel van de vrijwilligers aan behoefte te hebben aan meer culturele kennis, praktisch advies en kennis betreffende financiële zaken.

Deelvraag 3: *Wat is er specifiek aan vluchtelingengezinnen en wat betekent dit voor de begeleiding die Gave biedt aan vrijwilligers?*

Een ander noodzakelijk aspect om kennis van te nemen voordat de hoofdvraag volledig beantwoord kan worden is de doelgroep waaronder de incidentele vrijwilliger van Gave werkt:

vluchtelingen(gezinnen). Dit is een doelgroep met karakteristieke kenmerken waarin veel vluchtelingengezinnen zich zullen herkennen. Om deze reden hebben we in hoofdstuk 4 gekeken naar wat deze doelgroep typeert en uniek maakt ten opzichte van niet-gevluchte gezinnen. Belangrijkste aspecten die hierbij naar voren kwamen zijn het traumatische verleden waar veel gezinnen doorheen zijn gegaan, de taalbarrière en sociale afzondering wanneer zij eenmaal in Nederland mogen blijven, de uitdagingen waar zij voor staan binnen de opvoeding en het gezin en de diverse aspecten die hiermee te maken hebben, zoals het aanpassen aan de nieuwe cultuur en sociale context en de behoeften die er zijn aan ondersteuning en advies. Vervolgens hebben we uitgewerkt in subparagraaf 4.2.2 wat de betekenis is voor de vrijwilliger en het onderlinge contact dat zij hebben. Het is namelijk van belang dat de vrijwilliger inspeelt op de kenmerkende aspecten van een vluchtelingengezin, om het contact opbouwend en positief te laten zijn. Er zijn diverse punten beschreven waarop de vrijwilliger hieraan invulling kan geven, waarbij het belang van vertrouwen, de rol van taalmaatje, het belang van opbouwend contact, de taak van signalering en de taak van opvoedingsondersteuning en/of doorverwijzing naar het beschikbare hulpverleningsaanbod als belangrijkste pijlers genoemd werden.

Gave kan en mag echter niet van de vrijwilliger verwachten dat het deze vaardigheden als vanzelfsprekend in huis heeft. In veel gevallen is hier geen sprake van en dit is verklaarbaar, want de vrijwilliger werkt vaak vanuit de intrinsieke motivatie om iets voor de ander te betekenen, en niet vanuit geschoolde kennis of vaardigheden. Als aankomende professionals zien wij het als een taak van Gave om hun vrijwilligers ook in deze aspecten begeleiding te bieden. Als conclusie uit hoofdstuk 4 is mede gekomen dat kennisoverdracht **en bewustwording van een aantal (vaak culturele) aspecten** een belangrijke rol spelen in deze begeleiding.

Deelvraag 4: *Welke mogelijke methodiek(en) zijn er bekend om de begeleiding van de vrijwilliger door Gave succesvol te laten zijn?*

Een van de pijlers uit ons literatuuronderzoek richtte zich op het meso-niveau en daarbij specifiek op methodieken die andere organisaties gebruiken of aanraden omtrent het begeleiden van vrijwilligers. Dit is nuttig voor de beantwoording van de hoofdvraag, omdat Gave kan leren van dergelijke bevindingen. De resultaten hiervan hebben we beschreven in hoofdstuk 5. Allereerst kwam VluchtelingenWerk aan de orde. Hieruit bleek dat zij ernaar streven om vrijwilligers een **inwerkprogramma** te bieden voordat zij met het werk onder vluchtelingen beginnen en tevens **professionele begeleiding** aan te bieden. Wat deze begeleiding concreet inhoudt is helaas niet duidelijk geworden.

Het Centrum voor Ingebouwde Vorming (CIV) onderschrijft dit belang en geeft in een serie weer welke aspecten terug moeten komen in de begeleiding van vrijwilligers. **Het realiseren van goede werkvoorwaarden, taakgerichte ondersteuning, persoonsgerichte ondersteuning, introductie in het werk en scholing** zijn hun speerpunten. Ook werd het belang onderstreept van het **methodisch werven, selecteren en toerusten van vrijwilligers**. De uniciteit van de vrijwilliger maakt dat de ontvangen begeleiding eigenlijk **maatwerk** zou moeten zijn.

Als derde organisatie is het Sociaal Cultureel Planbureau in het literatuuronderzoek naar voren gekomen. Zij hebben aangetoond dat belangrijke aspecten binnen het vrijwilligerswerk voornamelijk **juiste scholing** zijn en **waardering ontvangen** van de overkoepelende organisatie. Tevens onderstreepten zij opnieuw het belang van een **vrijwilligersbeleid**, vanwege de houvast en helderheid die dit biedt aan zowel de organisatie als de vrijwilliger.

Uit de beantwoording van hoofdstuk 5 kan geconcludeerd worden dat begeleiding door Gave aan vrijwilligers hard nodig is, ten behoeve van zowel de vrijwilliger en (indirect) het vluchtelingengezin als stichting Gave zelf.

Deelvraag 5: *Welke methodiek(en) zijn bruikbaar door Gave en hoe zouden deze geïmplementeerd kunnen worden?*

Met gebruikmaking van de onderzoeksresultaten die uitgewerkt zijn in eerdere hoofdstukken hebben we in hoofdstuk 6 beschreven hoe Gave bepaalde methodieken concreet zou kunnen implementeren ter optimalisering van de begeleiding aan vrijwilligers. Hierbij kwamen vijf specifieke aanbevelingen naar voren, betreffende gebruikmaking van een duidelijk **vrijwilligerscontract**, het bijhouden van een **database**, een introductie middels een **brochure**, een **praktische werkmap** en een **thema mail**. Bij al deze aanbevelingen kan verwezen worden naar een concept, uitgewerkt in het document 'praktische handvatten voor het begeleiden van de Wijk-vrijwilliger'. Het biedt Gave handvatten om aan de slag te gaan met het optimaliseren van de begeleiding die het in de toekomst hoopt te bieden aan Wijk-vrijwilligers.

8. Terugblik en discussie

Onderzoeksvraag, uitkomsten en betekenis

De hoofdvraag van dit onderzoek was: *Op welke wijze kan Gave een vrijwilliger die door hen aan een vluchtelinggezin is gekoppeld begeleiden in het contact met een vluchtelingengezin?* Naar aanleiding van deze vraag hebben wij onderzoek gedaan naar het contact tussen vrijwilligers en stichting Gave, en naar het contact tussen de vrijwilliger en het vluchtelingengezin. Dit hebben we gedaan door middel van een literatuuronderzoek en semi-gestructureerde interviews. Voor een overzicht van het gehele literatuuronderzoek verwijzen wij door naar de CR-rom Databundel.

Als eerste uitkomst werd duidelijk dat er momenteel geen begeleiding plaatsvindt aan vrijwilligers die werken met vluchtelingengezinnen, ook is er hierover nog geen beleid. Er is echter wel duidelijke behoefte aan begeleiding. De reden hiervan is dat men in het werken met deze doelgroep specifieke culturele- en praktische kennis nodig heeft. Ook een stukje waardering, persoonlijke begeleiding en duidelijkheid vanuit Gave zou het vrijwilligerswerk aangenamer en doeltreffender maken. Uit onderzoek naar soortgelijke vrijwilligersorganisaties, alsmede uit literatuuronderzoek, kwam naar voren dat de begeleiding aan vrijwilligers van essentieel belang is en dat er bruikbare methodieken bestaan om deze begeleiding te optimaliseren.

Op basis van de resultaten en conclusies kan worden gesteld dat het begeleiden van vrijwilligers hoog op de agenda van Gave moet komen te staan en er een aantal significante aanpassingen nodig zijn. Wij onderstrepen het belang van het methodisch werven, selecteren en toerusten van vrijwilligers. Het realiseren van goede werkvoorwaarden, taakgerichte ondersteuning, persoonsgerichte ondersteuning, introductie in het werk en scholing zijn de speerpunten in onze aanbevelingen. Voor Gave betekent dit een aanpassing in hun werkwijze en beleid. Wanneer zij dit verwezenlijken, zal dit gunstig effect hebben op de vrijwilliger alsmede op het werk wat zij verrichten onder vluchtelingengezinnen.

De probleemstelling luidde als volgt: *Gave heeft onvoldoende zicht op wat de vrijwilliger nodig heeft aan begeleiding in het contact met een vluchtelingengezin.* De doelstelling van het onderzoek vloeide hieruit voort, namelijk: *‘Gave heeft zicht op wat de vrijwilliger nodig heeft in het contact en de begeleiding van het vluchtelingengezin.’* Deze doelstelling was tweedelig:

- *Gave heeft uiteindelijk meer zicht op wat de vrijwilliger nodig heeft aan begeleiding. Het document wordt afgesloten met een kritische evaluatie, aanbevelingen en een conclusie. Deze evaluatie moet stichting Gave helpen de begeleiding van vrijwilligers en kerken te optimaliseren in het omzien naar het vluchtelingengezin.*
- *Gave ontvangt praktische aanbevelingen waardoor zij de begeleiding van vrijwilligers daadwerkelijk kunnen aanpassen en optimaliseren. We streven er dus naar om niet alleen onderzoeksresultaten aan te leveren, maar ook handvatten waarmee Gave aan de slag kan gaan.*

Terugblikkend op de resultaten en aanbevelingen van dit onderzoek, kunnen we stellen dat Gave dankzij de uitgevoerde interviews en het literatuuronderzoek helderder zicht heeft op de behoeften van ‘de vrijwilliger’. Tevens hebben zij in het document met gebundelde aanbevelingen praktische handvatten ontvangen om concreet iets met deze kennis te doen. Als auteurs hebben we ernaar

gestreefd realiseerbare aanbevelingen aan te bieden, want wij zijn ons ervan bewust dat Gave te maken heeft met beperkte tijd en mankracht en hierdoor niet altijd de mogelijkheid en/of middelen heeft om daadwerkelijk alles te optimaliseren. Hiernaar kijkend kunnen we stellen dat de onderzoeksdoelen bereikt zijn. Wanneer de aanbevelingen werkelijk toegepast worden door medewerkers van Gave, zullen wij dit persoonlijk ook erg op waarde schatten, omdat het in onze optiek van wezenlijk belang is dat vrijwilligers begeleid worden in hun werk onder de vluchtelingengezinnen.

Over de validiteit van de resultaten uit de interviews moet gezegd worden dat deze niet zonder meer doorgetrokken kunnen worden naar 'de vrijwilliger', aangezien er hiervoor onvoldoende Wijk-vrijwilligers aan het woord zijn gekomen. Daarbij is het zo dat 'de vrijwilliger' niet bestaat, daarvoor is de doelgroep te divers. We willen onze bevindingen niet als feitelijkheid neerzetten wegens bovenstaande redenen, dit is ook niet de intentie geweest van dit onderzoek. Echter, van de uitkomsten uit zowel de interviews als het literatuuronderzoek kunnen wij (en stichting Gave) wel leren en er onze winst mee behalen. Doordat de resultaten van het onderzoek in zekere mate wel overdraagbaar zijn op vergelijkbare of overeenkomstige situaties, kunnen we wel spreken van inhoudelijke generalisatie. (Baarda, 2005)

Beperkingen onderzoek

Wat we graag als bijdrage aan de beantwoording van de hoofdvraag hadden willen toevoegen is de ervaring die VluchtelingenWerk heeft met het begeleiden van hun vrijwilligers. Dit had een nuttige toevoeging kunnen zijn aan ons onderzoek. Helaas hebben we hen niet bereid kunnen vinden om hun kundigheid op dit gebied met ons te delen. Dit maakt dat we niet concreet hebben kunnen uitwerken wat zij bieden aan begeleiding van vrijwilligers.

Beperkingen onderzoeksmethode

Het gebrek aan registratie door Gave van hun Wijk-vrijwilligers maakte het lastig om aan gegevens te komen van deze doelgroep. Hierdoor was het voor ons een serieuze uitdaging om mensen te vinden die voldeden aan de beschrijving (vrijwilliger voor Gave en werkzaam met vluchtelingengezinnen (met een verblijfstatus) en bereid waren tot een interview. De uiteindelijke steekproef is om deze reden beperkt. Een groter aantal geïnterviewden zou kunnen bijdragen aan een completer beeld. Tevens waren niet alle geïnterviewden bereid of in staat tot een telefonisch dan wel face-to-face interview, maar enkel tot een schriftelijk interview over de e-mail. Hierdoor was het voor ons niet mogelijk om dieper door te vragen op hun antwoorden of in te spelen op wat zij zeiden. De resultaten uit de interviews hebben absoluut waarde en zijn een welkome toevoeging geweest aan ons onderzoek. Het is echter beperkt, waardoor we deze gegevens niet kunnen generaliseren. Dit was dan ook niet het doel van de interviews.

Vervolgonderzoek

Voor een eventueel vervolgonderzoek zou het nuttig kunnen zijn om een grotere groep vrijwilligers te betrekken bij het onderzoek. Dit maakt de onderzoeker in staat om ruimere conclusies te trekken. Tevens zou het interessant kunnen zijn om verschillende gebieden waarin Wijk-vrijwilligers werkzaam zijn met elkaar te vergelijken. Zo zou de onderzoeker een gebied kunnen kiezen waar het vrijwilligerswerk moeizaam is en tevens een gebied waarin het werk soepel verloopt. Om zo duidelijk de risico- en succesfactoren in beeld te krijgen.

Deze ideeën zijn echter alleen uitvoerbaar wanneer Gave beschikt over een duidelijke database

waarin zij gegevens van Wijk-vrijwilligers en hun contact met vluchtelingengezinnen registreren. Tevens is het hierbij noodzakelijk dat Gave in de praktijk helderder zicht heeft op de Wijk-vrijwilliger. Deze aspecten kunnen naar verwachting gerealiseerd worden wanneer zij de producten uit dit onderzoek weten toe te passen.

Wanneer de mogelijkheid zich voordoet, zou het aan te raden zijn dat er in de toekomst een verdere uitwerking komt van beschreven aandachtspunten (*zie bijlage D*), wellicht door andere (afstudeer)studenten.

9 Bibliografie

- Baarda, D. (2005). *Basisboek Kwalitatief Onderzoek*. Noordhoff Uitgevers B.V.
- Begemann, F. (1994). *Hulpverlening aan vluchtelingen en asielzoekers. Mogelijkheden binnen de eerstelijns zorg*. Utrecht: Stichting Pharos.
- Behrend, D. (2008). *Muzisch-Agogische Methodiek. Een handleiding*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Beullens, K. S. (2007). *Vrijwilligers onder de loep. Een literatuurstudie*. Turnhout: Martine Coppieters.
- Beullens, K. S. (2007). *Vrijwilligers onder de loep. Een literatuurstudie*. Turnhout: Martine Coppieters.
- Lely, J. C.G., & Heuvel-Wellens, D. J. (2002). *Psychosociale zorg voor vluchtelingen en asielzoekers*. Assen: Koninklijke van Gorcum.
- Naan, C. Ram, A., Handy, F., & Wadsworth, M. (1996). Defining who is a volunteer: Conceptual and Empirical Considerations. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly* , 364-383.
- Centrum voor Ingebouwde Vorming. (1992). *Werken met vrijwilligers, Module 5 : Werving en selectie van vrijwilligers* . Utrecht: Pascal.
- Centrum voor Ingebouwde Vorming. (1992). *Werken met vrijwilligers, Module 6 : Begeleiding en scholing van vrijwilligers* . Utrecht: Pascal.
- Dijke, A. v. (1999). *Het werkveld opvoedingsondersteuning en ontwikkelingsstimulering. Theorie en praktijk*. Utrecht: NIZW.
- Dijkstra-Algra, N. (2005). *Kerk naar buiten. Gids voor vrijwilligers in missionaire werkgroepen*. Zoetermeer: Uitgeverij Boekencentrum.
- Essen, v. J., & Bala, J. (2007). *Als glas in lood. Integratieve behandeling van vluchtelingenkinderen en -gezinnen*. Utrecht: Stichting Pharos.
- Gave. (2013). *Gave. Kerk en Vluchteling*. Opgeroepen op Mei 3, 2013, van <http://www.gave.nl/gave/>
- Gave. (2013). *Nodig Gave uit*. Opgeroepen op April 7, 2013, van Gave : http://www.gave.nl/gave/wat_kunt_u_doen/betrokken_zijn/nodig_gave_uit
- Gave. (Onbekend). *Samenwerking*. Opgeroepen op Mei 3, 2013, van Gave. Kerk en Vluchteling: <http://www.gave.nl/gave/algemeen/organisatie/samenwerking>
- Invoering Wmo. (2013). *Programma Welzijn Nieuwe Stijl*. Opgeroepen op April 20, 2013, van Invoering Wmo: <http://www.invoeringwmo.nl/content/programma-welzijn-nieuwe-stijl>
- Onbekend. (2010). *Vrijwilligersbeleid voor kerkelijk werk onder asielzoekers* . Harderwijk: Stichting Gave.

Onbekend. (2012). 'Zet je eigen culturele bril eens af'. In gesprek met migrantenouders. *Sozio SPH* , 7-9.

Pels, T., Gruijter, d. M., & (red). (2005). *Vluchtelingen gezinnen: opvoeding en integratie*. Assen: Koninklijke Van Gorcum.

Rijksoverheid. (2013). *Asielzoekers*. Opgeroepen op April 15, 2013, van Rijksoverheid: <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/asielbeleid/asielzoekers>

Sociaal en Cultureel Planbureau. (2005). *Vrijwilligersorganisaties onderzocht*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Steinmetz, C. H., & e.a. (2012). Meer dan psychiatrie alleen. Onderwijs, inbedding en arbeid (OIA) voor migranten. *Sozio SPH* , 14-19.

Stichting Gave. (2013). *Organisatie*. Opgeroepen op Februari 13, 2013, van Stichting Gave - Kerk en Vluchteling: (http://www.gave.nl/gave/wat_kunt_u_doen/betrokken_zijn/de_bijbel_over_vluchtelingen)

Stichting Gave. (2013). *Organisatie*. Opgeroepen op Februari 13, 2013, van Stichting Gave- Kerk en Vluchteling: (http://www.gave.nl/gave/wat_kunt_u_doen/betrokken_zijn/de_bijbel_over_vluchtelingen)

Stichting Gave. (2011). *Vrijwilligersbeleid voor kerkelijk werk onder asielzoekers*. Harderwijk: Stichting Gave.

VluchtelingenWerk Nederland. (2005). *Met één hand kun je niet klappen*. Meppel: Giethoorn ten Brink.

VluchtelingenWerk Nederland. (2013). *Missie en Visie*. Opgeroepen op Maart 7, 2013, van VluchtelingenWerk Nederland: <http://www.vluchtelingenwerk.nl/organisatie/missie-en-visie.php>

VluchtelingenWerk Nederland. (2013). *Serie over vrijwilligers*. Opgeroepen op Februari 15, 2013, van VluchtelingenWerk Nederland: <http://www.vluchtelingenwerk.nl/>

Vluchtelingenwerk Nederland. (2013). *Wat kan je doen?* Opgeroepen op April 3, 2013, van Parttime held: <http://parttimeheld.nl/wat-kan-je-doen>

VluchtelingenWerk. (2013). *Wordt vrijwilliger en help een vluchteling op weg*. Opgeroepen op Maart 07, 2013, van VluchtelingenWerk: <http://parttimeheld.nl/>

Watzlawick, P., Beavin, J., & Jackson, D. (1974). *De pragmatische aspecte van de communicatie*. Houten/Zaventhem: Bohn Stafleu van Loghum.

10. Bijlagen

Bijlage A	Interviewvragen medewerkers Gave
Bijlage B	Interviewvragen vrijwilliger
Bijlage C	Overzicht traditionele en nieuwe vrijwilliger
Bijlage D	Overige aandachtspunten

Bijlage A Interviewvragen medewerkers Gave

Vragenlijst interview directeur Gave

Algemene gegevens

1. Naam
2. Functie
3. Hoe lang werkzaam bij Gave
4. Takenpakket

Stichting Gave en de vrijwilliger

1. Hoe kijkt Gave tegen vrijwilligers aan?
2. Wat is de doelstelling van Gave in het begeleiden van de vrijwilligers die in contact zijn met vluchtelingen met verblijfstatus?
3. In hoeverre hebben zicht op het bereiken van deze doelstelling?
4. Wat kan er volgens jou beter in de begeleiding van vrijwilligers?
5. Waar loop je tegen aan in het contact met de kerk/vrijwilliger?
6. Wat is de grootste uitdaging?
7. Werkt Gave volgens een methode als het gaat om begeleiding aan vrijwilligers?
8. Wat is de kracht van Gave volgens jou (in begeleiden vrijw.)?
9. Wat is de zwakke plek/wat kan er beter?
10. Wat zijn jou ideeën over het optimaliseren van de begeleiding door Gave?
11. Wat denk jij dat vrijwilligers nodig hebben van Gave in het contact met vluchtelingen(gezinnen)?

Vragenlijst voor medewerkers Stichting Gave

Algemene gegevens

1. Naam
2. Functie
3. Hoe lang werkzaam bij Gave
4. Takenpakket

Stichting Gave

5. Wat is de doelstelling van Gave in het opvangen van de vluchtelingen wanneer zij verblijfstatus hebben?
6. In hoeverre hebben zicht op het bereiken van deze doelstelling?
7. Wat zijn de taken van stichting Gave in de doorverwijzing van de vluchteling en daarna?
8. Wat is de kracht van Gave volgens jou?
9. Wat is de zwakke plek/wat kan er beter?

Vluchteling (gezinnen)

10. Heeft Gave richtlijnen/beleid over de begeleiding/steun aan vluchtelinggezinnen?
11. Biedt Gave een meerwaarde aan vluchteling gezinnen wat betreft opvoeding bijv.?
12. Heeft Gave een beleid over wat de kerk/vluchteling kan doen als deze bepaalde problematiek signaleren bij de vluchteling?
Zo ja: Wat is dit beleid?
Zo nee: Wat is daar de reden voor?

Overige verdiepende vragen....

Bijlage B Interviewvragen vrijwilliger

Vooraf willen wij graag benadrukken dat het bij het beantwoorden van de onderstaande vragen niet gaat om 'goed' of 'fout'. Wij zijn benieuwd naar uw ervaring met Gave en naar uw ideeën en behoeftes. Het zou fijn zijn als u een zo eerlijk mogelijk antwoord wilt geven op de vragen, zodat wij daadwerkelijk iets kunnen doen met de verkregen feedback.

Algemene gegevens

1. Naam
2. Leeftijd
3. Van welke kerkelijke gemeente bent u lid?
4. Achtergrond (opleiding/baan)
5. Hoe lang bent u werkzaam als vrijwilliger?
6. Wat is uw motivatie om vrijwilliger te zijn?

Begeleiding door Gave aan vrijwilliger

7. Hoe bent u in contact gekomen met Gave?
8. Wat houdt de begeleiding door Gave aan u als vrijwilliger in?
 - Op welke manier bent u toegerust in uw werk als vrijwilliger, voordat u begon als vrijwilliger?
 - Vindt er incidenteel training/toerusting plaats vanuit Gave?
Zo ja, kunt u beschrijven hoe dit te werk gaat?
9. Vindt er terugkoppeling plaats tussen u als vrijwilliger en Gave over de vluchteling?
10. Hoe frequent is er contact tussen u en Gave?
11. Weet u de weg te vinden naar Gave als u vragen heeft over de begeleiding?
Ja, namelijk...
Nee.
12. Hoe tevreden bent u over de begeleiding of het contact met Gave?
Op schaal 0 (Zeer ontevreden) tot 10 (Zeer tevreden)
Cijfer:
Toelichting:
13. Ontvangt u op andere manieren dan vanuit Gave begeleiding/steun in het contact met de vluchteling?
Zo ja, kunt u dit toelichten?
Nee.
14. Heeft u contact met mensen van Vluchtelingen Werk?
15. Overige opmerkingen
.....

Begeleiding van vrijwilliger aan vluchtelingengezin met verblijfsstatus

16. Wat zijn uw taken als vrijwilliger?
17. Met hoeveel vluchtelingen met een verblijfsstatus heeft u contact?
18. Hoe frequent bezoekt u de vluchteling?
19. Wat wordt er van u vanuit de kerk/Gave verwacht?

20. Wat verwacht de vluchteling van u?
21. Werkt u volgens een bepaalde methode of werkwijze in de begeleiding van een vluchteling(engezin)?
22. Wat gaat er goed in de begeleiding van een vluchteling(engezin)?
23. Waar loopt u tegenaan in de begeleiding van een vluchteling(engezin)?
24. Heeft u het idee dat u over voldoende vaardigheden beschikt in het contact met vluchtelingen?
25. Heeft u het idee dat u over voldoende kennis beschikt als het gaat om vluchtelingen en hun achtergrond?
26. Overige opmerkingen

Behoefte vrijwilliger in begeleiding door Gave

27. Had u **van tevoren** toegerust willen worden in uw werk als vrijwilliger, indien dit niet gebeurd is?
Zo nee: kunt u dit toelichten?

Zo ja:
 - In welke vorm had u deze toerusting willen zien? (Denk aan landelijke dan wel plaatselijke training/brochure/persoonlijk gesprek/...)
 - In welke frequentie had u dit willen ontvangen? (Eenmalig/meerdere avonden/...)
 - Bent u bereid om een dag(deel) opzij te zetten voor eventuele toerusting?
28. Zou u **gedurende het contact** met de vluchteling meer steun, toerusting of begeleiding willen ontvangen vanuit Gave?
Zo nee: kunt u dit toelichten?

Zo ja:
 - In welke vorm zou u dit graag zien? (Denk aan landelijke dan wel plaatselijke training/brochure/persoonlijk contact/intervisiegroep/...)
 - In welke frequentie zou u dit willen ontvangen? (wekelijks/maandelijks/jaarlijks/...)
 - Bent u bereid of in staat om een training te volgen in uw provincie en hier een dag(deel) voor opzij te zetten?
29. Wat heeft u als vrijwilliger van Gave nodig in het contact met de vluchteling?
30. Welk advies zou u Gave willen geven wat betreft de begeleiding die zij al dan niet bieden aan de vrijwilligers?
31. Overige opmerkingen

...

Bijlage C Overzicht traditionele en nieuwe vrijwilliger

In het document 'Vrijwilligers onder de loep' wordt in een duidelijk schema weergegeven welke verschillen er zijn tussen de oude en nieuwe vrijwilliger. (Beullens, Vrijwilligers onder de loep. Een literatuurstudie, 2007)

Tabel 1: overzicht van oude en nieuwe stijlen van vrijwilligerswerk

	Oude vrijwilliger	Nieuwe vrijwilliger
Cultuur	• Traditionele culturele identiteiten • Identificatie met religieuze of ideologische overtuigingen	• Individualisering • Postmaterialisme • Zelf-identiteit
Motivaties	• Plichtsgevoel • Bevestiging van identiteit	• Zoektocht naar identiteit en zingeving
Duur van engagement	• Lange duur • Regelmatig	• Korte duur • Duidelijk afgebakend, episodisch
Organisatie	• Trouw aan organisatie • Sterk gestructureerde organisatie (sterke hiërarchie)	• Minder sterke banden • Losse netwerken
Keuze van activiteit	• op basis van cultuur waarmee men zich identificeert • behoefte van organisatie	• pragmatisme • evenwicht tussen persoonlijke visie en behoeften organisatie
Relatie met betaalde arbeid	• professionelen staan centraal	• vrijwillige experts

Bron: Hustinx (2003)

Bijlage D Overige aandachtspunten

In hoofdstuk 6 hebben we vijf aanbevelingen voor de begeleiding van Gave concreet uitgewerkt. Hierbij beschreven we ook andere aandachtspunten die kunnen bijdragen aan betere begeleiding vanuit Gave aan Wijk-vrijwilligers (zie ook onderstaand schema). Dit zullen we in deze bijlage kort toelichten.

TAAKGEBIED	AANDACHTSPUNTEN
1. Realiseren van goede werkvoorwaarden	✓ <i>Vrijwilligersbeleid</i> ✓ <i>Contract!</i> ✓ <i>Database!</i>
2. Introductie in het werk	✓ <i>Stappen methode voor telefonische introductie</i> ✓ <i>Laagdrempelige introductie: brochure!</i>
3. Taakgerichte ondersteuning	✓ <i>Bekendheid geven aan servicedesk</i> ✓ <i>Praktische werkmap!</i>
4. Persoongerichte ondersteuning	✓ <i>Terugkoppeling met vrijwilliger</i> ✓ <i>Vast contactpersoon</i> ✓ <i>Avond voor Wijk-vrijwilligers</i>
5. Scholing	✓ <i>Thema-avonden/Cursus</i> ✓ <i>Thema mail!</i>

Vrijwilligersbeleid voor de Wijk-vrijwilliger

Een **vrijwilligersbeleid** is een van de eerste zaken die Gave kan (of: zou moeten) ontwikkelen om de begeleiding aan Wijk-vrijwilligers te optimaliseren. Nu bestaat er voor de Wijk-vrijwilliger nog geen beleid, terwijl we hebben gezien dat dit duidelijkheid geeft aan zowel de organisatie als de vrijwilliger zelf. Deze houvast en verheldering maakt het werk voor beide partijen aangenamer. (Sociaal en Cultureel Planbureau, 2005)

Binnen Gave bestaat er wel een vrijwilligersbeleid voor de AZC-vrijwilliger. (Stichting Gave, 2011) Het merendeel van de benoemde aspecten in dit beleid zou ook toepasbaar kunnen zijn op de Wijk-vrijwilliger. Daarom is het aan te raden om het bestaande beleid te bespreken en te herschrijven, maar dan toegespitst op de Wijk-vrijwilliger en diens specifieke behoefte.

Vijf stappen methode

Voor de Wijk-vrijwilliger begint de introductie in het werk al in het telefonisch contact met de medewerker van Gave en vaak blijft het daar ook bij. Dit eerste contact blijkt bovendien veelal erg minimaal te zijn, waardoor de vrijwilliger alsnog niet op de hoogte is van een aantal belangrijke punten. Het CIV beschrijft een **methode van vijf stappen** die helpend is voor beroepskrachten om op een juiste manier met vrijwilligers aan de slag te gaan. (Centrum voor Ingebouwde Vorming, 1992) Wij hebben de onderstaande vijf stappen zo aangepast dat ze telefonisch uitvoerbaar zijn voor Gave:

Stap 1. De vrijwilliger telefonisch voorbereiden op wat er gaat komen, uitleggen welk werk er verricht moet worden en waarom. Eventuele vragen kunnen gesteld worden door de vrijwilliger en wederzijdse verwachtingen worden besproken.

Stap 2. Door de werkwijze uit te leggen, geef je de vrijwilliger houvast en richtlijnen om het vrijwilligerswerk aan te pakken.

Stap 3. Vervolgens kan de vrijwilliger het werk uitvoeren en contact opnemen met het vluchtelingen(gezin). Door na een X aantal weken de goede en minder goede kanten van het contact met het gezin en alles wat hierbij komt kijken met elkaar te bespreken, krijgt de vrijwilliger het werk onder de knie. Dit kan gedaan worden middels een telefonische opvolging.

Stap 4. De vrijwilliger kan hierna overgaan tot het zelfstandig oppakken en uitvoeren van de taken.

Stap 5. Uiteindelijk volgt er een soort evaluatie. Dat kan ook telefonische gebeuren, na een X aantal weken.

Introductie

Gave biedt voor nieuwe vrijwilligers en geïnteresseerden een basiscursus aan om kennis te maken met het werk van Gave: Kerk en Vluchteling. Deze cursus neemt vier avonden in beslag en is gericht op het werken met asielzoekers. In deze cursus komen verschillende aspecten aan bod die ook zeker van belang zijn voor de Wijk-vrijwilligers. Gave zou deze cursus als uitgangspunt kunnen nemen en deze kunnen aanpassen en aanvullen om het op maat te maken voor de Wijk-vrijwilligers.

Vier avonden is volgens ons teveel gevraagd van de vrijwilligers, we adviseren om deze

introductie/cursus in maximaal één avond of dagdeel te laten plaatsvinden.

Mocht de nieuwe vrijwilliger behoefte hebben aan meer verdiepende informatie ter voorbereiding op het vrijwilligerswerk, dan raden wij Gave aan om deze mensen te attenderen op de eerstvolgende cursus, training of thema-avond. Nogmaals, dit is optioneel, niet iedere vrijwilliger heeft hier behoefte aan, zo bleek uit de interviews.

Bekendheid servicedesk

Een methode die Gave inzet om hun vrijwilligers taakgericht te ondersteunen is de **servicedesk**. Van maandag tot vrijdag is daar van 10:00 tot 16:00 uur een medewerker van Gave beschikbaar om allerlei soorten (praktische) vragen te beantwoorden. Wij vinden dit een zeer positieve methode die mooi aansluit bij de behoefte aan taakgerichte ondersteuning.

Wel bleek uit de interviews dat maar weinig Wijk-vrijwilligers bekend zijn met Gave en al helemaal geen weet hebben van de servicedesk. Wij raden Gave ten eerste aan om **meer bekendheid** te geven aan het feit dat zij deze service bieden.

Zo kan Gave tijdens het telefonisch contact met de nieuwe vrijwilliger deze mogelijkheid benoemen en deze informatie ook vermelden in de brochure die zij opsturen naar deze vrijwilliger (zie paragraaf 1.2.2).

Vast contactpersoon

Wat het werk volgens het SCP ook veraangenaamd is het aanstellen van een vast contactpersoon voor de vrijwilligers. (Sociaal en Cultureel Planbureau, 2005) In sommige gevallen gebeurt dit al en is de **vrijwilligercoördinator** een vast contactpersoon. Wij begrepen uit de interviews dat Gave bezig is om meer coördinatoren te werven. Zo'n persoon heeft als taak om de vrijwilligers te motiveren, om hen af en toe bij elkaar te brengen en eventuele problemen mee te bespreken.

Volgens het CIV is juist die ondersteuning nodig voor vrijwilligers om zich gewaardeerd en gezien te voelen, het is een soort 'betaling' voor hun inspanningen. Ook kan de vrijwilligerscoördinator de vrijwilliger stimuleren om dingen te doen die ze anders misschien niet zouden durven, om iets nieuws te leren. (Centrum voor Ingebouwde Vorming, 1992)

Uitwisseling contactgegevens

Wij raden Gave aan om in het kader van persoongerichte ondersteuning de **vrijwilligers aan elkaar te linken**. Als Gave een database gaat bijhouden, is het voor hen makkelijk om te achterhalen waar alle vrijwilligers wonen. Een idee zou zijn dat Gave aan de nieuwe vrijwilliger een lijstje geeft met daarop de contactgegevens van andere Wijk-vrijwilligers in zijn buurt of regio. De gedachte hierachter is om vrijwilligers in hun eigen kracht te zetten, zodat ze elkaar tot steun kunnen zijn en raad kunnen geven aan elkaar. (Invoering Wmo, 2013)

Wel is het belangrijk om aan vrijwilligers, via de mail, toestemming te vragen of zij ermee akkoord gaan dat hun gegevens worden uitbesteed aan nieuwe vrijwilligers.

Avond voor Wijk-vrijwilligers

Persoonsgerichte ondersteuning kan, net als taakgerichte ondersteuning, ook plaatsvinden door middel van onderling contact tussen vrijwilligers. Het CIV geeft het belang aan van het **uitwisselen van ervaringen** met andere vrijwilligers. (Centrum voor Ingebouwde Vorming, 1992) Uitwisselen van ervaringen en met elkaar delen hoe het contact met vluchtelingengezinnen beleeft wordt kan als bemoedigend en opbouwend ervaren worden. Wanneer vrijwilligers de mogelijkheid hebben om meer te netwerken, zullen ze ervaren dat ze niet alleen staan in hun uitdagingen met het gezin waarmee ze contact hebben, en herkenning en begrip ontvangen van andere vrijwilligers die tegen dezelfde moeite of uitdagingen aanlopen.

Wij raden Gave daarom aan om (regionale) avonden te organiseren, gericht op Wijk-vrijwilligers. Tijdens deze avond ligt de focus op het uitwisselen van ervaringen op tweeërlei gebied:

1. Taakgericht: Ervaringen uitwisselen over hoe men bepaalde taken heeft uitgevoerd. Hierbij kan ook gedacht worden aan een stukje praktische kennisoverdracht.
2. Persoongericht: Met elkaar kan gedeeld worden hoe het contact met vluchtelingengezinnen beleeft wordt.

Stel dat er een aantal vrijwilligers zijn die tegen dezelfde problemen aanlopen in het werken met vluchtelingen of dezelfde vaardigheden missen, kan de organisatie ervoor zorgen dat er gezamenlijk gepraat wordt over de problemen. (Centrum voor Ingebouwde Vorming, 1992) Dit onderdeel kan worden ingebouwd in het avondprogramma.

Dit soort avonden kunnen worden georganiseerd al naar gelang de behoefte die er is om dit soort gelegenheden bij te wonen. In het huidige vrijwilligersbeleid van Gave, voor de AZC-vrijwilliger, wordt een beschrijving gegeven van een vrijwilligersavond. Dit kan prima als concept worden gebruikt voor de indeling van deze avond voor de Wijk-vrijwilliger. (Stichting Gave, 2011)

Scholing

Wij hebben de vrijwilligers gevraagd naar hun behoeften als het gaat om het ontvangen van scholing vanuit Gave. Uit de antwoorden is gebleken dat er veel vrijwilligers zijn die open staan voor het ontvangen van deze vorm van begeleiding. Hierbij benoemden zij meerdere thema's, zoals financiële en culturele kennis, waarover zij graag meer scholing zouden willen ontvangen.

Wij vinden het van groot belang, net als het SCP, dat vrijwilligers van Gave worden geschoold gedurende het werk dat zij doen. (Sociaal en Cultureel Planbureau, 2005) Dit om hun kennis en

competenties te vergroten en zo de kans te vergroten dat de vrijwilliger zijn werkzaamheden op een juiste manier kan volbrengen.

Wij raden Gave aan om een **trainingsdag of thema-avond** te organiseren, speciaal voor de Wijk-vrijwilliger. Op zo'n dag kunnen bepaalde thema's worden uitgediept en staat kennisoverdracht centraal die relevant zijn voor het werk onder vluchtelingen in de wijk.

Praktische werkmap

Het gros van de respondenten gaf aan behoefte te hebben aan praktische kennis over het werken met vluchtelingengezinnen. Het SCP stelt dat organisaties in die behoefte moeten voorzien, wil de vrijwilliger het werk op de juiste manier én met plezier uitvoeren. (Sociaal en Cultureel Planbureau, 2005)

Een eenvoudige oplossing kan gegeven worden in de vorm van een boekje of **werkmap**. In deze werkmap zal **praktische informatie** centraal staan om de vrijwilliger wegwijs te maken in 'vluchtelingenland'. Als de vrijwilliger of een vluchtelingengezin tegen bepaalde zaken aanloopt (financiën, opvoeding, relationele problemen, uitkering, etc.) dan biedt deze map duidelijkheid over waar en bij wie de vrijwilliger voor hulp kan aankloppen of het vluchtelingengezin naar kan doorverwijzen.

Gave beschikt al over erg veel kennis en ervaring, veelal te vinden in werkmappen die ze hebben ontwikkeld. Wel zijn deze werkmappen en andere kennisbronnen gericht op het werken met asielzoekers in een AZC. Gave zou ervoor kunnen kiezen om de bestaande informatiebronnen te herzien, een selectie te maken van wat relevant is voor de Wijk-vrijwilliger en deze informatie te bundelen in een werkmap.

Ons ideaal is dat Gave iedere Wijk-vrijwilliger deze werkmap aanbiedt, omdat de informatie in deze map heel bruikbaar en relevant is. We zijn ons ervan bewust dat Gave afhankelijk is van giften en dat dit ideaal misschien niet heel realistisch is. Een andere optie is daarom dat Gave in de introductie-brochure vermeldt dat zij werkmappen beschikbaar stellen voor vrijwilligers die hier behoefte aan hebben en dat zij deze op aanvraag kunnen toesturen.