



Bronnenboek “Kom maar op met die vrijwilligers!”



**Voor welke taken en op welke wijze kan de
hulpverlening Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn
gebruik maken van vrijwillige inzet?**

Cumulus Welzijn

Alice Post

Marloes Lamain

Maatschappelijk Werk en Dienstverlening

Anja Vrijmoeth

Hanneke van Wijgerden

Mei 2013

Inhoudsopgave

1. Transcriptie interview medewerker Jeugd en Gezin: Mina el Ammari	3
2. Transcriptie interview medewerker Jeugd en Gezin: Marcella van Oosterhout	8
3. Transcriptie interview medewerker Jeugd en Gezin: Quintus Thies	13
4. Transcriptie interview medewerker Home-Start	19
5. Transcriptie interview medewerker Al Amal	30
6. Transcriptie interview medewerker NIM Maatschappelijk Werk	40
7. Transcriptie interview medewerker Bureau Jeugdzorg Utrecht	49
8. Transcriptie interview vrijwilligerscoördinator Cumulus Welzijn	59
9. Transcriptie interview teamleider Jeugd en Gezin: Saskia van Valkenhoef	65
10. Transcriptie interview medewerker Jeugd en Gezin: Lucienne Spaan	74
11. Transcriptie interview medewerker Jeugd en Gezin: Sabah Belhaj	80
12. Transcriptie interview medewerker Jeugd en Gezin: Randi van Daalen	85

1. Transcriptie interview medewerker Jeugd en Gezin: Mina el Ammari

Transcriptie interview medewerker Jeugd en Gezin Cumulus Welzijn: Mina el Ammari

Interviewer: Alice Post

Datum: 12-02-2013

I: interviewer

G: geïnterviewde

Labels:

Werkzaamheden hulpverleners

Vooropleiding essentieel

Vrijwilligers inzetten

I: Nou, onze eerste vraag is, wat is je functie bij Jeugd en Gezin?

G Mijn functie binnen jeugd en gezin, ehm, ik ga wat vertellen. Ik ben nu bijna 11 jaar in dienst. In eerste instantie was ik oudercoach en algemeen maatschappelijk werkster. En later ben ik heel lang alleen oudercoach geweest en ook in samenwerking met veiligheidshuis. Ik weet niet of jullie bekend zijn met veiligheidshuis?

I: Ehm, nee.

G: Oké, veiligheidshuis is eigenlijk een onderdeel van de rechtbank. Dus zeg maar, mijn rol als oudercoach, ik geef voorlichting aan ouders zodra een tiener in aanraking komt met politie en justitie. En dan is eigenlijk mijn rol om de ouders te benaderen en een voorlichting geven over de hele procedure. En de laatste jaren ben ik ook betrokken bij schoolmaatschappelijk werk. Dus dit zijn 3 verschillende werkzaamheden. Samenwerking met veiligheidshuis, oudercoach en schoolmaatschappelijk werk.

I: Ja, oké.

I: En waar bestaan je werkzaamheden dan vooral uit?

G: Ehm, mijn werkzaamheden verschillen per rol en functie. De taken voor veiligheidshuis heb ik eigenlijk al benoemd. Ik benader ouders, geef voorlichting en vertel over de hele procedure. En zodra tijdens de gesprekken met ouders, zie ik dat de jongere meer hulp nodig heeft, jongen of meisje. Meer hulp nodig, dan verwijs ik naar andere instanties binnen de afdeling van Jeugd en Gezin, omdat wij jeugdhulpverleners, schoolmaatschappelijk werkers en oudercoaches hebben. Of naar externe instanties.

I: Ja, dus het is ook een stukje signaleren

G: Ja, signaleren, adviseren, ook bijvoorbeeld, ja ehm, doorverwijzen.

I: Ja, en ehm..

G: Schoolmaatschappelijk werk bestaat uit, spreekuur draaien. Dus gesprekken met kinderen voeren, individueel. En ook gesprek met de leerkrachten, ondersteunen, adviseren. En we hebben ook contact met ouders. Dus dit zijn ook 2 verschillende dingen. Zodra een kind komt met een probleem, of een leerkracht met een aanmelding, dan heb ik een traject met gezinnen en werk ik met ouders en kind, of kind en leerkracht. Ook werk ik met de intern begeleider van de school.

Zodra jullie meer vragen hebben, ik vertel soms heel veel, dus geef maar aan of je meer wilt horen.

Oudercoach, oudercoach ehm is, ik coach ouders en dan heb ik eigenlijk de samenwerking met verschillende instanties. Ouders adviseren, ondersteunen, doorverwijzen. Wat nog meer, ehm. De situatie goed analyseren, dat is ook voor de ondersteuning van ouders. Ook advies, bijvoorbeeld over, zodra ouders vragen ja, wij willen graag een andere sport voor ons kind, dan kan ik bijvoorbeeld meekijken en meegaan naar instanties. En ja, ouders in eigen kracht zetten. Dat verschilt per gezin. Dus soms heb je een hele heftige situatie, soms minder. Bijvoorbeeld, ehm, sommige ouders vragen hoe een rapportbespreking gaat, of ik neem contact op met school of met andere externe instanties.

En zodra het gaat over bijvoorbeeld, hulp, financiën, dat is niet onze taak, maar wij verwijzen gewoon door naar Sociale raadslieden en andere instanties. Ik werk ook met Bureau Jeugdzorg, dus in samenwerking met BJZ komt vaak voor. En ook met de scholen, middelbare scholen, basisscholen, speciaal onderwijs. Wat mijn ervaring is met oudercoaching, er kwam veel ontevredenheid van ouders over speciaal onderwijs. Voor heel veel ouders is het niet bekend. Ze zeggen, mijn kind is niet dom, mijn kind gaat niet naar speciaal onderwijs. Dus ik ga dan ook met ouders naar de speciale school, informatie geven en verder toelichten. Soms gaat de situatie tussen ouders en school escaleren, dan treed ik op als bemiddelaar of adviseur. Dus dat verschilt per situatie.

I: Ja precies. Dus per casus wordt eigenlijk gekeken wat er nodig is en waar gaan wij mee aan de slag.

G: Ja.

I: U zegt, er wordt ook wel veel doorverwezen. Wat zijn de taken waar u dan het meest mee bezig bent?

G: Ehm, met opvoedingondersteuning. Maar ook ouders ondersteunen en algemene hulpvragen van hen. Wij werken ook bijvoorbeeld met de oudercoachmethodiek. Dat is een zeer interessante methodiek, die heb ik samen met een externe collega in samenwerking met een bureau gemaakt. Onze ervaring hebben we op papier gezet en daarna gingen we eigenlijk verder met het uitwerken. Ik ben zeer tevreden met het resultaat van de methodiek, die is nu gedrukt. Alleen helaas bestaat Cumulus vanaf augustus niet meer, maar die verrijking aan deskundigheidsbevordering is ehm..

I: Kan weer meegenomen worden toch.

G: Ja zeker, dus dat gaat niet kwijt.

I: Nee. Oké, die methodiek klinkt wel interessant, is dat ook iets wat wij kunnen gaan inzien eventueel?

G: Natuurlijk, de map kunnen jullie ook krijgen en lenen.

I: Even inzien, ja.

G: Ja, het is echt een zeer interessante methodiek. Daar leer je echt van en vooral mijn ervaring als oudercoach van cumulus en ook van de externe collega. Dus onze ervaring is mooi. Ik ben de eerste oudercoach hier in Overvecht, dat is al 11 jaar geleden. Dus ik heb heel veel geïnvesteerd in deze methodiek.

I: Mooi, nou we gaan hem inzien dan, leuk.

I: In welke taken gaat de meeste tijd zitten? Als u zo kijkt naar uw werkzaamheden en in de tijd die overal inzit, waar gaat dan echt de meeste tijd inzitten?

G: Nou, dan kijk ik per functie. Dat verschilt heel erg. Dus met veiligheidshuis is eigenlijk vooral planning, intensief en efficiënt werken en daarna afsluiten. Schoolmaatschappelijk werk vraagt andere werkzaamheden, spreekuur, 1x per week. En ook zodra we een traject starten, dan nemen we contact op met ouders. Dus dat verschilt ook per situatie. En is niet intensief. En met oudercoach, wij werken eigenlijk met gezinnen. Meestal hebben ze niet een duidelijke hulpvraag. Een duidelijke hulpvraag formuleren met ouders kost ook tijd.

I: Ja, dus u zegt, uw tijd binnen de gezinnen, daar gaat veel tijd in zitten.

G: Een ander belangrijk punt voor heel veel gezinnen is dat zodra je een aanmelding hebt voor opvoedingondersteuning, dat is eigenlijk een directe vraag. Dan ga je contact opnemen met ouders en ga je verder met opvoedondersteuning. Maar dat is niet van toepassing omdat je moet ook andere dingen eerst doen, zoals praktische dingen. Deze moet je eerst regelen, zoals financiën, en dat gaat ten koste van de opvoedingsvraag. Dus dat betekent dat opvoedingondersteuning later komt. Dus eerst praktische dingen en daarna de ondersteuning.

I: Is dat ook omdat de praktische dingen de meeste nood hebben op dat moment, daar hebben de gezinnen de meeste behoefte aan?

G: Ja, ja. Financiën, dat is sowieso een eerste start.

I: Ja, en ehm, die praktische zaken, is dat iets wat u ook oppakt?

G: Ja, kijk bijvoorbeeld, sport voor kinderen, dat kan eigenlijk de ouders ook zelf sport voor hun kinderen zoeken of aanmelden bij clubs. En daarna verdere hulp. Maar veel ouders kennen die weg ook niet. Dan moet ik dat gaan regelen met het sportfonds o.i.d. Mijn ervaring is dat dit positief is,

dan kun je een ingang krijgen in het gezin. En ik persoonlijk ben in deze gezinnen en outreachend werken, dat helpt om verder te gaan.

I: Dus soms zijn de praktische dingen juist even een binnenkomer om met gezinnen aan de slag te gaan. Soms is het nodig om de hulpvraag te ontdekken.

G: Ja, en ook zeer kritisch, omdat je werkt volgens een methodiek dus je moet echt heel veel investeren om de goeie hulpvraag te bepalen met het gezin.

I: Ja precies.

I: Oké, ehm. Voor welke taken die je nu uitvoert, is naar jouw idee echt een vooropleiding nodig, zoals maatschappelijk werk en dienstverlening, pedagogiek of iets anders. Dus voor welke taken die je nu doet, moet je ook echt een opleiding hebben.

G: Voor alle drie.

I: Ja?

G: Ja, ik vind deskundigheidsbevordering van de professional sowieso belangrijk. Zodra iemand geen hbo-diploma heeft, is dat eigenlijk niet aan te raden.

I: Ja, en waarom is dat niet aan te raden? Zou iemand met een lager diploma dit niet kunnen?

G: De combinatie tussen theorie en praktijk is altijd heel goed. Ik heb verschillende opleidingen gedaan, ik heb MWD gedaan en cultureel maatschappelijke vorming. En sociale dienstverlening ook. Dus ik merk bij alle drie de opleidingen heb ik eigenlijk iets van in mijn werkzaamheden. Ik merk dat als iemand de opleiding niet heeft gedaan, hij heel veel mist. En de laatste jaren, bijvoorbeeld mijn stagiaires zijn de laatste jaren ook van pedagogiek. Dat vind ik ook een verrijking aan kennis. Dus de combinaties van theorie en praktijk is echt een verrijking aan hulpverlening. CMV is een andere richting, maar toch, je begeleid mensen in groepen en individueel, dus die verrijking is echt goed volgens mijn ervaring met opleidingen en de praktijk. Dat vind ik echt succesvol.

I: Ja precies.

I: En als we het dan hebben over bijvoorbeeld, de praktische taken die in het gezin gedaan moeten worden. Is dat iets wat ook overgedragen kan worden aan vrijwilligers?

G: Ja om mee te gaan. Mee te gaan ergens naar, de weg laten zien naar instanties. Maar echt begeleiding door vrijwilligers ben ik altijd op tegen. Omdat ik zie dat het niet werkt. Dat zeg ik, dat is eigenlijk misbruik van de professionals. Dus als een instantie vrijwilligers gaat inzetten in hulpverlening, nee. Misschien wel een vrijwilliger vragen om mee te gaan ergens anders, maar niet voor begeleiding.

I: Niet voor begeleiding.

G: Nee, dat is mijn mening.

I: U bent er op tegen.

G: Ja maar kijk, ik ben heel kritisch omdat de professional niet zomaar is. Als je vraagt iemand mee te gaan, dat is anders. Een professional heeft gestudeerd, je hebt je diploma's. En deskundigheidsbevordering zorgt ervoor dat je je verder ontwikkeld, en dan mis je eigenlijk niks. Alles wat nieuw komt, dan krijg je een training of cursus.

I: Om op de hoogte te blijven.

G: Ja, en dat vind ik heel fijn.

I: En stel dat jeugd en gezin toch gaat werken met vrijwilligers. Waar zou u dan deze vrijwilligers gaan inzetten?

G: Dat heb ik net aangegeven, bijvoorbeeld, om mee te gaan naar instanties. Maar niet voor echte begeleiding, alleen meegaan. Bijvoorbeeld ja, heel veel gezinnen met veel kinderen, activiteiten gaan doen, samen met de ouders of kinderen dingen doen. Dat soort dingen kunnen wel gedaan worden.

I: Ja, want zou dat u in uw taak als hulpverlener ook schelen? Dat bijvoorbeeld de vrijwilliger meer de praktische zaken zou doen of meer tijd doorbrengen met kinderen etc. Zou dat u in het werk ook schelen qua tijd?

G: Hm,.. nee..nee. Omdat qua begeleiding is dat jouw taak, dat blijf je doen. Je gaat graven naar de hulpvraag van de gezinnen. Dat zijn dingen die je niet met een vrijwilliger gaat bespreken.

I: Nee, zoals de hulpvraag ontdekken.

G: Ja wat ik heb bereikt met heel veel gezinnen is niet zomaar door een vrijwilliger te doen. Voor de duidelijkheid, zodra ik een stagiaire heb en daarna een cliënt vraag of ik die mee mag nemen, dan schrikken ze behoorlijk. Dan zeg ik, dat is een professional, onderweg naar professionaliteit dan hè. En laat staan dat er een vrijwilliger komt, dat willen ze niet. Dat verschil moeten we ons als mensen, als deskundige professional heel duidelijk maken aan alle instanties. En volgens mij, kun je heel makkelijk zien of iemand een professional is. Natuurlijk, ieder persoon is welkom om te helpen. Maar hulpverleners vind ik echt een zorgvuldige functie. Die moeten wij houden met onze cliënten. Dat moet niet gaan rommelen. En soms, bijvoorbeeld, dat ze bij sommige instanties vrijwilligers gebruiken voor extreme situaties. En dat gaat vaak ook mis, dat kan gewoon niet.

I: Dus ehm, ik zal even een situatie schetsen. U gaat bijvoorbeeld op bezoek bij een gezin, in het eerste contact, en u neemt een vrijwilliger mee. U gaat met elkaar in gesprek en er komt op tafel dat er praktische zaken geregeld moeten worden. Zou u dan kunnen zeggen, nou oké, de vrijwilliger pakt dit op samen met het gezin of in samenspraak met het gezin, en wij gaan verder met de hulpvraag. Zou dat een mogelijkheid zijn?

G: Nee, ook niet in eerste of tweede fase, dat komt later pas. Ik vind dat geen optie. Omdat gezinnen zijn... wij moeten altijd zorgvuldig met gezinnen omgaan. Dat is niet 1,2,3 op te pakken. Een vrijwilliger zou dan binnenkomen bij ons bij Cumulus, dan heb ik er alle vertrouwen in de persoon, maar toch. Dit is het werk van de professional en ik moet heel kritisch kijken wat voor een vrijwilliger kan.

I: Oké, dus ook in de gesprekken met een gezin zou u er niet snel voor kiezen om een vrijwilliger mee te nemen.

G: Nee, nee, nee. Ik ben ook een zorgvuldig persoon.

I: Dus ook om de vertrouwensband met het gezin goed te houden.

G: Ja, en los van die vertrouwensband, wij zijn eigenlijk zeg maar gespecialiseerd om gezinnen te begeleiden en een vrijwilliger niet.

I: Nee dat klopt.

I: Ehm, heb jij nog vragen Marloes? Nee duidelijk verhaal. Ja vond ik wel.

I: Ehm, ik vraag me nog af wat u dan vindt van Welzijn Nieuwe Stijl. Daarin is het de bedoeling dat er meer naar de eigen kracht van de burgers gaat en meer met buurtwerkers wordt gewerkt, met eigen netwerk, vrijwilligers. Hoe ziet u uw rol als hulpverlener daarin?

G: Ik ehm.. over eigen kracht, dat heb ik al jaren ook gedaan. Ehm, waarom? Omdat ik zie gezinnen zodra horen ze ohja, ik heb een oudercoach of maatschappelijk werker, dan willen ze graag dat de maatschappelijk werker alles doet voor hen. En ik zeg nee, ik ken mijn grenzen heel goed, tot hier en niet verder. Dus dan laat ik eigenlijk de cliënt gewoon zelf, ja dan in zijn eigen kracht. Dat is dus niet nieuw voor mij. En met vrijwilligers werken, dat heb ik net zelf aangegeven. Een professional blijft een professional en een vrijwilliger blijft een vrijwilliger. En zodra wij eigenlijk vrijwilligers nodig hebben, dan kunnen we samenwerken. Dat wel dan. Maar wat nu gaat veranderen, ik ben bereidvol. Daarna kan ik ook mijn eigen bijdrage leveren aan deze samenleving en ook hoop ik dat komt ook van mijn kant ook een verandering. Omdat sommige dingen loopt heel goed, sommige niet. Bijvoorbeeld ik kan nooit een vrijwilliger laten met een gezin in een ingewikkelde situatie. En eigen kracht, dat moet gewoon gebeuren.

I: Ja precies, en dat is ook al waar u mee werkt.

G: Een ander belangrijk ding is mijn ervaring, dat de maatschappij, de samenleving verwacht van veel ouders een zelfstandig leven op bepaalde dingen. En dat blijft lastig. Omdat wat verwachten we van een analfabeet moeder of een analfabeet vader? Dat kost altijd veel tijd om hun te begeleiden.

I: Ja precies, dus zegt u daarmee dat de maatschappij dus veel vraagt van ouders maar dat het soms niet altijd kan.

G: Ja, dat vind ik. Bijvoorbeeld, ik volg nu een moeder, zij begrijpt niet de cijfers van haar kind op school. Ze weet niet wat een 4 betekent, wat is dat? En ik zeg nou, je hebt toch op school gezeten? Nou zegt de moeder, 4 of 5 jaar. Ze heeft heel weinig school gehad. En dan schrik je daarvan. Wat heeft zij dan in 5 jaar gedaan? Wat heeft ze geleerd? En dan praat ik niet over een moeder van 60+ of 50+, dit was een alleenstaande moeder met 2 kinderen. Dus ze blijft altijd afhankelijk van instanties.

I: Ja mensen die haar dan moeten helpen.

G: Ja precies

I: Ja dat is dan wel lastig om te zien, dat de maatschappij dan wel veel vraagt en zij eigenlijk niet mee kan komen.

G: En de maatschappij blijft altijd dingen proberen en soms dat lukt niet en soms wel. Je bent eigenlijk als medewerker een signaleerder van dingen die niet lopen. Maar ja, je kan er soms weinig aan veranderen. Maar we blijven in goeie hoop.

I: Ja.

I: Oké, nou heel duidelijk. We zijn door de vragen heen in principe. Heeft u nog vragen?

G: Nee, ik wens jullie nogmaals veel succes.

I: Bedankt.

G: En graag een verslagje van jullie opdracht en mijn stuk van wat ik heb gezegd.

I: Ja doen we.

G: Gewoon naar mij toe mailen.

I: Oké, bedankt.

2. Transcriptie interview medewerker Jeugd en Gezin: Marcella van Oosterhout

Transcriptie Interview Marcella van Oosterhout- Team Jeugd en Gezin Cumulus Welzijn

Interviewer: Marloes Lamain

Datum: 13-02-2013

I: interviewer

G: geïnterviewde

Labels:

Werkzaamheden hulpverleners

Vooropleiding essentieel

Vrijwilligers inzetten

I: Allereerst wat is je functie binnen Jeugd en Gezin?

G: Ik heb twee functies. Ik ben interne zorgcoördinator van Overvecht en ik ben jeugdhulpverlener.

I: Oké, en wat houdt dat precies in?

G: Jeugdhulpverlening is eigenlijk hulpverlening bieden aan jongeren tussen de 12 en 23 jaar op allerlei soorten gebieden. En daarin moeten we ook steeds systematisch kijken naar het gezin of de omgeving waar zo'n jongere in woont of verblijft. Interne zorgcoördinator is een wat lastigere functie om uit te leggen.

I: Die was me ook inderdaad het minst duidelijk.

G: Het is een hele veranderlijke functie. De functie verandert steeds. Voorheen was het zo dat ik zowel intern als extern een aanspreekpunt was als het ging om jeugdcasussen. Dus stel dat er zorgen waren of Bureau Jeugdzorg wilde iets weten over een casus van ons, dat ik daarvoor werd gebeld. Dat is nog steeds wel zo alleen nu is de visie steeds meer om wel meer transparant te werken, alles met toestemming van de ouders en dan veranderd de functie eigenlijk ook helemaal.

I: Oké.

G: Ik merk dat ik nu meer als een adviseur optreedt, van hé wat doe je, op een moment als je iets met ouders wilt bespreken, hoe pak je dat aan. Dat ik dus meer een adviserende rol heb, dan dat ik zo'n signaal oppak.

I: Oh ja, wat apart dat dat zo veranderd door de tijd heen.

G: Ja, dat is wel grappig. En het zal nog meer gaan veranderen de komende maanden, omdat de hele instelling..

I: Ja.. Ja, dat hoorde ik. Spannend dan.

G: Ja, we wachten af.

I: En, wat zijn dan precies jouw werkzaamheden. Misschien kun je dat toespitsen op beide taken.

Dus, wat doe je precies.

G: Ook dat is heel erg breed. Als zorgcoördinator heb ik meer een soort netwerkfunctie. Het is belangrijk dat ik wel van alle ontwikkelingen, ook op macroniveau, op de hoogte ben. Wat ik doe is naar bijeenkomsten gaan, naar platforms. Ik zit ook in zorgadvies teams van de ROC's. Ja, eigenlijk zorgen dat ik overal van op de hoogte ben en dat mensen weten dat als ze Cumulus moeten hebben, moeten we Marcella hebben, en andersom.

I: Dus veel mensen kennen jou.

G: Ja, dat is wel de bedoeling.

I: Ja, haha..

G: Hoop ik. Ook intern voor de signaleringsoverleggen, dat zijn overleggen waarin iedere discipline zijn signalen kan inbrengen. Ja, verder... Er schiet me nou even niks meer te binnen. Het is nog veel meer, maar dat komt misschien nog wel tussendoor. Jeugdhulpverlener is wat makkelijker. Dat is gewoon dat ik een aantal casussen per dag of een aantal jongeren begeleidt. Ik loop nu op dit moment met een caseload van ongeveer acht. Naja, en die zie ik meestal wel één keer per week of

één keer in de twee weken. Soms wel twee keer per week. En daarin werken we aan de hand van een plan wat ik samen met hen heb gemaakt aan een proces.

I: Aan een proces, ja.. Kun je dat nog iets meer uitleggen? Je werkt aan een plan, en dan?

G: Naja, bijvoorbeeld, het is heel verschillend. Ik heb ook daarbij Alles Kids. Misschien is die het makkelijkst. Ik geef ook sociale vaardigheidstrainingen aan kinderen van groep 7 en 8.

I: Oké.

G: Ja dat is gewoon heel concreet acht keer met een kind aan de hand van een methode trainen. En dan moet je denken aan de woedethermometer, dat je ze leer inzicht te krijgen in hun woede, manieren van reageren. Dat is op zich heel duidelijk. Dat is acht keer, je begint ergens, je eindigt ergens en je evalueert nog een keer met de docent en dan is het afgelopen. Met een jongere is het wat complexer. Een jongeren komt binnen. Vaak heb je dan eerst een intake. Dan ga je eerst bespreken van wat is er nou aan de hand. Dat duurt soms wel twee gesprekken of drie, voordat je dat in kaart hebben. Dan ga je met name aan een jongeren vragen, waar wil je aan werken, wat heeft voor jou prioriteit. Aan de hand daarvan ga je kijken of je de jongere zover kunt krijgen dat hij zelf doelen opstelt. En daar kun je het dan wekelijks met hem over hebben.

I: Dus het is voornamelijk dan gesprekken voeren uiteindelijk.

G: Soms is het ook dingen doen. Ik ga ook wel eens naar het UWV. Ik ga ook wel eens mee naar het jongerenloket. Ik ga ook wel eens mee naar huis om met de ouders een gesprek te voeren. Het is heel erg afhankelijk van wat de jongere zelf nodig acht. Het is soms te makkelijk om mee te gaan, terwijl ze dat best wel zelf kunnen. En dan probeer ik wel zo veel mogelijk te stimuleren dat ze het zelf gaan doen.

I: Duidelijk.

I: In welke van die taken gaat de meeste tijd zitten? Wat is zeg maar de grootste taak?

G: Ik denk wel jeugdhulpverlening, omdat dat heel erg niet te voorspellen is. Het komt echt voor dat ik het de ene week echt super druk heb, met alle kanten waar alles maar mis gaat en dat ik de andere week niks te doen heb, omdat ze niet komen opdagen.

I: Oh ja.

G: Haha, dus dat is gewoon heel erg wisselend en daardoor zit daar ook wel de meeste tijd in, omdat je het gewoon niet kunt voorstellen. Het is ook wel hetgeen dat het meest kan gaan drukken op je. Kijk, zorgcoördinatie, ja weet je, als je een netwerkpartner niet ziet, dat is jammer. Maar een jongere is toch wel, ja, gaat toch vaak meer persoonlijk. Ja, als het daar niet goed mee gaat.

I: Voelt misschien ook wat verantwoordelijk.

G: Ja, precies.

I: Oké.

I: Ik heb nog een vraag, namelijk om een dag te beschrijven. Maar misschien is dat moeilijk, omdat elke dag er anders uitziet.

G: Ja, heel anders, haha.

I: Maar zou je een dag kunnen pakken.

G: Ehm..

I: Bijvoorbeeld vandaag.

G: Vandaag is niet echt een goed voorbeeld, want ik was vanmorgen vrij.

I: Nou, doe dan maar een andere dag.

G: Naja bijvoorbeeld, we kunnen gisteren wel beschrijven. Dat begint om 09:00 op de Dreef. Wat ik dan gaan doen is, ik start met wat registreren van de vorige dag, mijn mail beantwoorden. Om 10:00 hebben we een cliëntbespreking, waarin we dus in het team in kleine groepjes de cliënten kunnen bespreken. Je kunt nieuwe cliënten inbrengen, maar ook dingen waarin je vastloopt of die je juist wilt afsluiten. Toen had ik om 11:00 teamoverleg.

I: Vergadering, na vergadering.

G: Ja, dinsdag is ook wel echt een beetje vergaderingsdag. Naja, daarna geluncht. Daarna ben ik outreachend op huisbezoek geweest aan de hand van een signaal van het maatjesproject. Het

maatjesproject had last van een aantal jongens beneden de Dreef, dat speelt al best wel lang. En bij eentje ben ik gewoon eens gaan aanbellen om een gesprek te hebben. Naja, toen ben ik terug naar de Dreef gegaan, geregistreerd. En nu moet ik even heel erg nadenken, wat heb ik daarna gedaan. Oh ja, daarna ben ik op een ROC geweest voor een zorgadvies team. Dat is een team dat werkt bij de ROC's en als er een ROC casus is waar ze intern niet uitkomen, dan schakelen ze dat team in.

I: Oké.

G: Om te kijken wat er gedaan kan worden. En toen was ik klaar.

I: Dat is heel divers!

G: Haha, ja.

I: Behoorlijk.

I: Je hebt nu verteld wat je taken zijn en voor welke van deze taken is nou echt volgens jou een vooropleiding nodig.

G: Ik denk met name voor de hulpverlening. Ik denk dat zorgcoördinatie, dat kan je wel leren. Dat is niet echt een opleiding, maar ik vind echt wel jeugdhulpverlening en inderdaad gesprekstechnieken en bepaalde visie, daar heb je wel een opleiding voor nodig, zeker. Ja.

I: Oké. Nou en wij doen dus onderzoek naar vrijwillige inzet. En uiteindelijk kijken we ook naar wat voor een taken vrijwilligers eventueel zouden kunnen overnemen. Heb jij daar ook een idee bij? Wat eventueel door vrijwilligers gedaan kan worden? Al is het maar de kleinste taak.

G: Nou ik denk best wel veel. Ik denk met name het netwerk versterken, jongeren gewoon even bijstaan op een moment dat ze dat nodig hebben.

I: Ja.

G: Naja en ik denk dat ze daar zeker wel wat in kunnen doen, maar dat is natuurlijk ook per vrijwilliger verschillend. Het zit hem voornamelijk in de houding en de visie. Als je de houding en de visie kunt overbrengen op de vrijwilliger en dat kan leren, dan zou iedereen het denk ik wel kunnen doen.

I: Dus, dat is dan voornamelijk het contact met de jongere.

G: Ja, maar ook wel het ondersteunen. Ik denk ook wel, kijk weetje je bent een goede maatschappelijk werker als je niks uitvoert, dat zeggen ze altijd.

I: Haha.

G: Haha, dus in principe denk ik, naja vrijwilligers zouden het op zich ook wel kunnen doen. Het is gewoon echt belangrijk om wel echt een bepaald soort visie te hebben en dat mis ik soms zelfs ook wel in ons team. Maar om inderdaad echt te kunnen kijken van hoe versterk je zo'n jongere nou, in plaats van dingen uit handen te nemen.

I: Dus als ze die visie delen zouden ze best wel veel kunnen.

G: Ja, precies. En dan zou je ze misschien juist wel kunnen inschakelen op de momenten dat er wel even iemand meemoet. Dat je dat dus wel als middel inzet. Ik vind het lastig om heel erg te zeggen dat kan wel en dat kan niet.

I: Dus als ik jou zou vragen waar zou jij ze inzetten. Als jij zou mogen beslissen zeg maar.

G: Afhankelijk van de casus en de vraag van zo'n jongere. Als jongeren heel veel praktische vragen hebben zou een vrijwilliger hartstikke handig zijn om de praktische zaken met hem aan te pakken.

I: Ja.

G: Maar heeft zo'n jongere iemand nodig om gewoon één keer per week zijn verhaal bij kwijt te kunnen. Hmm, dat zou op zich ook een vrijwilliger kunnen doen. Ja, het is...

I: Ja, het hangt er weer vanaf wat zijn verhaal is.

G: Ja, ik denk dat als je met vrijwilligers gaat werken dat je dan echt moet gaan matchen. Dus wat voor een jongere heb je en wat voor een vrijwilliger past daar nou bij.

I: Ja.

G: Denk niet dat je zomaar elke vrijwilliger op elke jongere kan zetten, maar dat je daar echt goed naar moet kijken.

I: Duidelijk verhaal.

I: Als je dan kijkt naar je eigen rol als hulpverlener. Je zegt, een vrijwilliger kan ook best een luisterend oor zijn voor de cliënt of praktische dingen doen. Wat zou dat voor jou rol als hulpverlener betekenen als jij ook die jongere begeleidt.

G: Ik denk je dan een nog grotere caseload kunt hebben, omdat dat minder werk geeft. En dat je meer een overzichtsrol gaat houden, dan dat je daadwerkelijk dat vele contact hebt. Ik weet niet of dat iets is wat we willen, dat is vraag nummer twee. Maar ik denk wel dat dat kan.

I: En wat zou dat voor de gezinnen of voor de jongeren betekenen als jij als hulpverlener een stapje terug doet en meer de vrijwilliger laat doen, denk je?

G: Ik denk dat het voor jongeren misschien wel betekent dat er meer tijd voor hem is. Dat hij dat zo zou kunnen ervaren.

I: Ja. Dus dat is positief.

G: Ja, dat is zeker positief.

I: Want de jongere merkt nu wel de druk, van dat de hulpverlener het druk heeft en dat alles wat sneller moet gebeuren en minder vaak kan.

G: Naja, kijk, weet je, je overweegt dingen. Ik had laatst een jongere die wilde een uitkering aanvragen en dat moet dan toevallig in Zeist, lang verhaal. En dan moet ik echt overwegen of ik mee ga naar Zeist, want dat kost me gewoon ontzettend veel tijd. Dan ben ik wel een halve dag bezig met hem, heen en weer.

I: Ja.

G: Het kost me zelfs benzine. Soms doe je dat soort dingen niet, omdat het gewoon teveel tijd kost en dat merkt een jongere. En normaal zou je dan heel erg moeten kijken in je eigen netwerk, naar wie het kan overpakken. En is er dan niemand, dan zou je inderdaad een vrijwilliger kunnen vragen. Maar ik denk dat het altijd een soort combi moeten zijn, altijd een maatje moet zijn, hulpverlening en vrijwilliger. En dat dan samen. Het kost ook tijd denk ik. Ik denk dat je ook een stukje moet coachen.

I: Ja, zeker in het begin. In de inzet van vrijwilligers, dat je dan echt heel veel er nog naast moet lopen.

G: Ja.

I: En wat vind je van het idee dat soms praktische hulpverlening nodig is om de daadwerkelijke hulpvraag te ontdekken?

G: Ja, ben ik het mee eens.

I: En dus dat het bij je taak als hulpverlener hoort om ook die praktische dingen te doen.

G: Ja en nee. Ik denk dat als je dat gewoon samen met zo'n vrijwilliger weet en je daar bewust van kan maken en weet waarom je dingen inzet. Het is een kwestie van bewust handelen denk ik. Je zet dat bewust in en dat kan ook met een vrijwilliger, dat je zegt ga eens met hem dit of dat doen en let daar eens op en wat krijg je daarvan terug.

I: Ja, oké.

I: En zou dat iets doen met de vertrouwensband die jij met je cliënt hebt? Dat je minder veel met hem oploopt en dat meer de vrijwilliger laat doen?

G: Hm, ik denk aan de andere kant wel en aan de andere kant niet. Het zou niet perse zo hoeven zijn. Ik bedoel een vertrouwensband is belangrijk met jongeren, maar is niet het doel. Het is niet waar het omgaat. Nee.

I: Je zegt met jongeren. Is er dan een verschil als je het bijvoorbeeld over gezinnen hebt of over ouders?

G: Naja, kijk, weet je, bij jongeren hebben we vaak een praktische hulpvraag. Ik denk, ga je echt in gezinnen werken met echt multiprobleem en echt systematisch, dan is de inzet van vrijwilligers denk ik echt wat lastiger.

I: Ja.

G: Ik denk dat er dan meer begeleiding bij moet en dat je dan zeker oog moet hebben voor het systeemgericht werken. En natuurlijk moet dat bij een jongere ook, maar we hebben gewoon heel

vaak jongeren van 23 die gewoon echt niet meer thuis wonen en die gewoon praktische vragen hebben. En daarvoor zijn vrijwilligers makkelijk. Ik zou het in gezinnen eerder als korte onderdelen inzetten.

I: Ja. Oké, we hebben geen vragen meer. Je antwoord was heel duidelijk.

G: Nou mooi.

I: Jij verder ook geen vragen?

G: Nee.

I: Nou dan zijn we er snel doorheen. Bedankt voor je tijd.

3. Transcriptie interview medewerker Jeugd en Gezin: Quintus Thies

Transcriptie interview medewerker Jeugd en Gezin Cumulus Welzijn: Quintus Thies

Interviewer: Alice Post

Datum: 14-02-2013

I: interviewer

G: geïnterviewde

Labels:

Werkzaamheden hulpverleners

Vooropleiding essentieel

Vrijwilligers inzetten

I: Oké, eerste vraag, wat is je functie binnen Jeugd en Gezin?

G: Het moet heel kort hè? Mijn functie is, ik ben schoolmaatschappelijk werker op drie basisscholen.

I: Het hoeft niet kort hoor. Vertel het maar gedetailleerd.

G: Oké, en ik ben jeugdhulpverlener en dat was het. En wil je dat ik daar inhoudelijk iets over vertel?

I: Dat is de tweede vraag. Waar bestaan je werkzaamheden uit?

G: Koffie drinken en thee. Nee, oké. Waar bestaan mijn werkzaamheden uit..

I: Ja, kun je dat per functie noemen?

G: Ja, schoolmaatschappelijk werk. Ik zit op drie basisscholen, te weten de Vrije School Utrecht, de Montessorischool buiten Wittevrouwen en de Paulusschool, die bevindt zich in Tuindorp. Ik heb gesprekken met de bovenbouw leerlingen en daar rollen soms hulpverleningstrajecten uit die ik dan aanga wat op de rijke scholen toch wel flink tegenvalt, omdat de rijke scholen vaak gelijk gebruik maken van psychologen of speltherapeuten en het maatschappelijk werk toch een ander imago heeft, waar rijke scholen minder gebruik van maken.

I: En jij zit op rijke scholen?

G: Ja, de Vrije School is misschien niet per definitie een rijke school, maar is een school met een heel sterk eigen onderwijssysteem gebaseerd op de Rudolf Steiner visie, daarin is alles beschreven hoe je met kinderen om moet gaan en dat is heel erg vanuit een gedachte waarin zorgen van kinderen ook helemaal ingebed zijn. Dus als maatschappelijk werk ben je daar een aanvulling op iets wat al heel goed loopt.

I: Oh ja.

G: Bij jeugdhulpverlening doen we IOH en OH. Kennen jullie dat?

I: Nee, wil je dat uitleggen?

G: IOH is de intensieve outreachende hulpverlening. Er zijn eigenlijk twee werkwijzen, twee methodieken, die we kunnen aanbieden aan een cliënt. Als jij tegenover mij zit en je verteld je verhaal en het blijkt dat jij een probleem hebt op meer dan drie leefgebieden, dan kan ik zeggen dat jij geschikt bent voor het IOH. Dan gaan we drie maanden met jou intensief aan het werk en jouw systeem, dus jouw gezin of andere belangrijke mensen. We hebben dan gemiddeld zes uur in de week tijd voor jou. En dan na drie maanden hebben we drie maanden nazorg en dat is volgens mij zes uur per maand of drie uur per maand, heel weinig in ieder geval. En de OH die is wat losser. Die is een half jaar tot een jaar en dan heb je in theorie wat lichtere casussen, maar in de praktijk blijkt het eigenlijk net zo zwaar te zijn alleen bij de ene mag je wat langer doorgaan. Mag je niet tegen de gemeente zeggen.

I: Oké. Bij IOH zeg je van er moet een probleem zijn op drie levensgebieden. Welke levensgebieden zijn dat of verschilt dat?

G: Maakt niet uit joh. Verzin maar wat. Het kan alles zijn. Als het maar op twee of drie gebieden slecht gaat. Soms heb je er ook maar eentje, maar die weegt dan zo zwaar dat je toch besluit om IOH te doen, bijvoorbeeld een hele erge gezinssituatie.

I: Oké, je hebt nu uitgebreid verteld welke methodieken er dan zijn voor jeugdhulpverlening en wat zijn dan precies je werkzaamheden? Of welke taken doe je vooral?

G: Gesprekken voeren met het gezin en met de jongere, bemiddelen met instanties, in gesprek gaan met instanties ten behoeve van de jongere of de cliënt. Bij het schoolmaatschappelijk werk gaat de meeste tijd zitten in contacten met leerkrachten en IB'ers overleg voeren over kinderen en de spreekuren. En ja, alles moet je registreren, elke scheet die je laat die zet je erin.

I: Oh ja. En bij jeugdhulpverlening zeg je gesprekken voeren en contact met instanties. Is dat waar de meeste tijd in zit?

G: Ja, dat is wel een beetje je core business. Een beetje lullen met iedereen. De cliënt heeft een vraag en dan kijk je hoe kan ik die vraag samen met die jongere het beste beantwoorden. Welke oplossingen kan hij of zij verzinnen en hoe kan je hem nou zo snel mogelijk die oplossingen laten uitvoeren. En soms moet je dan met hem boodschappen doen en soms moet je overleg doen met Bureau Jeugdzorg. Het is heel divers, maar het begint altijd bij het gesprek.

I: Ja, precies. Kun je eens een dag uit je werk beschrijven?

G: Nou vandaag, vandaag is het donderdag. Misschien kunnen we dinsdag doen, dat is de drukste dag. Dinsdag hebben we van negen tot twaalf een vergadering. Die vergadering bestaat uit drie delen. Van negen tot tien hebben we een bilateraal werkoverleg. Wat dat betekent weet ik niet, maar in de praktijk komt het erop neer dat we veel koffie drinken met elkaar en dat we dingetjes met elkaar kunnen bespreken omdat we met z'n allen in dezelfde kantooruimte zitten. Van tien tot elf hebben we cliëntbespreking, dus dan passeren alle cliënten de revue en je kunt dingen inbrengen waar je tegenaan loopt. En van elf tot twaalf hebben we teamvergadering, dus dan zitten we met z'n allen samen en bespreken we algemene dingen. Om twaalf uur heb ik dan eventjes niks denk ik op dinsdag. En daarna heb ik sinds kort nu het spreekuur gepland van school, de Montessorischool. Dus dan pak ik mijn fietsje en ga naar Wittevrouwen en daarna heb ik een cliënt. Daarna moet ik registreren, maar dan is het vaak al zes of zeven uur en dan ga ik eten en dan doe ik het wel een andere keer. Ja, dat is heel eerlijk.

I: Haha, oké. En voor welke taken die je nu uitvoert heb je naar jouw idee geen vooropleiding nodig?

G: Hmm, het fietsen naar de locaties. Ja, dat is flauw, hè.

I: Haha.

G: Ehm, voor welke taken die ik doe heb ik geen vooropleiding nodig? Bedoel je dan een specifieke vooropleiding of helemaal geen opleiding?

I: Nou als je het hebt over wat bijvoorbeeld een vrijwilliger zou kunnen doen. Wat denk jij dat vrijwilligers ook zouden kunnen doen? Dat is misschien een betere vraag.

G: Lastig vind ik dat met dit werkveld, omdat het vrij specifiek is. Ik kom eigenlijk alleen maar in beeld als er problemen zijn of als er iets aan de hand is. Misschien dat er in ons team, jeugdhulp bestaat uit vijf en SMW, dus ons hele team uit 11. Je zou bijvoorbeeld de aanmeldingen, de procedure van intake, nee de intake ook niet, alleen de aanmelding, dus dat en het verwerken. Dat zou een vrijwilliger denk ik wel kunnen doen, maar dat is niet zoveel werk.

I: Oké en als je bijvoorbeeld wat je ook zegt, soms moet je ook mee naar instanties of boodschappen doen, meer de praktische dingen. Is dat iets wat ook een vrijwilliger zou kunnen doen of zit dat vast aan de hulpverlening.

G: Ik denk het niet. De interventie die je pleegt heeft altijd een achterliggende gedachte, waarbij de relatie een belangrijke rol speelt. Op het moment dat je dat uitbesteed aan een vrijwilliger dan gaat die een bepaalde relatie aan, die misschien daarna ook weer weg is, dus dan is de achterliggende gedachte, de visie valt dan weg. Nee, ik denk niet dat dat kan. Dat denk ik niet.

I: En ligt dat dan aan de doelgroep of ligt dat aan jouw rol als hulpverlener? Kan de doelgroep dat niet aan, dat er een vrijwilliger in meeloopt?

G: Ik denk dat je afmoet van de term vrijwilliger. Ik denk dat het altijd gaat om wat ga je aan met iemand. Ik bedoel stel dat ik bijvoorbeeld verkering heb met een meisje en ik wil met haar kussen,

maar dat laat ik aan iemand anders over, dan is dat heel raar. Want ik bouw een band met haar op en door die band komen er dingen uit voort. Even een beetje een rare metafoor, maar om het te verduidelijken. Dus soms vloeien er acties voort uit de hulpverleningsrelatie en als je die uitbesteed, dan ga je voorbij aan het proces van de cliënt of het gezin. Je kan het wel inzetten. Wat ik dus wel denk is dat als je de hulpverlening anders ingericht, dat er dan zeker wel plek is voor vrijwilligers. Als je vooraf helder beschrijft, als ik bijvoorbeeld die verkering pak, in plaats van verkering ga je met z'n drieën een vriendschap aan of een andere vorm, dan is er dus wel weer plek voor de derde persoon. Dan zou je de hulpverlening van te voren al anders moeten inrichten. Ik denk dat dat zelfs effectiever zou kunnen zijn.

G: Zou je dat meer kunnen uitleggen?

I: Nou, hoe meer je de hulpverlening laat afhangen van de relatie die je hebt, hoe zelfredzaam maak je ze dan? Ik ben overtuigd van de oplossing en de kwaliteiten van mensen. Ik vind het altijd interessant hoe je die dan het beste kan vinden. Hoe kan je hem het snelste onafhankelijk maken? En ik denk dat je daarbij vrijwilligers wel goed kunt gebruiken, dat denk ik wel. Dan vraag je ongetwijfeld aan mij, hoe dan?

G: Haha, ja.

I: Daar kan ik niet zo 1, 2, 3 antwoord opgeven, want dan zou je eigenlijk een casus moeten voorleggen. Ik denk nu aan heel veel dingen.

G: Zou je misschien een casus kunnen noemen?

I: Ehm, even kijken. Ik zit even te denken. Ik begeleid een jongen, ik ga hem even een naam geven, Abdel. Abdel heeft heel veel politiecontacten. Ze wonen met z'n vijven in een huis, vader is vier jaar geleden overleden. Moeder spreekt geen Nederlands, of slechts Nederlands. En als zijn broers en zussen heten allemaal A., dus A, A, A, A. Dus alle post en boetes die ze krijgen, en hij heeft ook nog een tweelingbroer.. Dus niemand weet van wie wat is. En hij is gestopt met school omdat hij zijn schoolgeld niet kon betalen, maar daar zit natuurlijk wel weer een reden achter, een vraag achter. Ik bedoel waarom kun je je schoolgeld niet betalen en waarom beland je daarvoor uiteindelijk bij hulpverlening. Dat is toch raar? Mijn ouders zouden mij gewoon op mijn flikker geven bij wijze van spreken en ik zou daar naar luisteren, of ja, in ieder geval klopt daar iets niet. Er zit ook al acht jaar hulpverlening in dat gezin, dus sowieso gaat daar iets niet goed. Ik denk dat daar vrijwilligers, dat je die daar wel kan inzetten, maar dan moet je wel goed nadenken hoe dan. Ik denk bijvoorbeeld met die boetes of met die post, zou je een vrijwilliger kunnen inzetten om een plannetje te verzinnen samen met het gezin hoe dat kan worden opgelost of ondervangen. Kan je bijvoorbeeld voor iedereen een aparte postbus doen of kan je iemand verantwoordelijk maken voor de post en dat de vrijwilliger meekijkt. Maar ik denk dat het voor de vrijwilliger wel belangrijk is dat hij geen verantwoordelijk taken overneemt. Dus er wordt wel wat gevraagd van de vrijwilliger als je in een gezin gaat werken, dat is niet zo maar iets.

I: Nee, inderdaad.

G: Dus het is wel even zoeken. Ik denk dat je een vrijwilliger kan gebruiken, maar dat je die dan wel een soort training of cursus moet geven. Of strak begeleiden net als stagiaires.

I: Ja, precies. En je kunt bijvoorbeeld denken aan het inzetten van vrijwilligers bij praktische dingen, maar soms is het ook zo dat een hulpverlener een redelijke caseload heeft en niet altijd veel tijd heeft voor zijn cliënten. Zou je dan ook een vrijwilliger die eens één keer in de week langskomt kunnen inzetten om een luisterend oor te zijn of een maatje?

G: Nee, daar geloof ik niet zo in.

I: En waarom niet?

G: Ehm, de vraag is of dat bijdraagt aan een oplossing. Een luisterend oor, daarmee zeg je eigenlijk je kunt je problemen kwijt, terwijl ik denk dat we vanaf die probleemgerichte houding afmoeten en meer naar de oplossing. Als je maar door blijft zeiken en maar blijft luisteren en tissues blijft aanreiken, wat schiet je daarmee op? Ik geloof daar niet in.

I: Maar het kan wel bijdragen aan het versterken van het netwerk.

G: Ja, je kunt wel zeggen, hier heb je een vrijwilliger die bijvoorbeeld verstand heeft van administratie en misschien kan hij je wat tips geven, dat kan.

I: Oké en je zei eerder, misschien als we de hulpverlening anders gaan inrichten dan kunnen we wel gebruik maken van vrijwillige inzet en daarin noemde je het voorbeeld dat je met z'n drieën het contact aangaat. Is dat iets wat voor jou een mogelijkheid zou zijn?

G: Ja hoor. Ik heb ook een stagiaire, die heeft wel een iets andere rol, want die is opgeleid. Maar ik denk dat je het zo moet inrichten zoals met een stagiaire, dat je vanaf het begin het contact met z'n drieën aangaat, de kaders duidelijk uitlegt en de structuur van de hulpverlening en de rol van de vrijwilliger in deze, dat het een hele mooie meerwaarde kan zijn. Daar geloof ik echt in.

I: Ja.

G: Het natuurlijk heel erg belangrijk wat voor een vrijwilliger is en waarom diegene vrijwilliger is en wat het verhaal van die vrijwilliger is. Datzelfde geldt voor mij, wat is nou mijn verhaal. Dat moet wel onderzocht worden voordat je dat aangaat. Ik bedoel je bent niet zomaar vrijwilliger. Of je bent met pensioen, je bent arbeidsongeschikt of er is een andere reden, zonder enig waarde oordeel, maar de persoon die je bent heeft altijd invloed op het hulpverleningsproces en het contact dat je aangaat met mensen. En het moet functioneel zijn, het moet werken. Er moet goed naar gekeken worden en goed geselecteerd worden. Het vraagt heel veel van een vrijwilliger denk ik.

I: Ja. En denk je dat dat matchen van vrijwilligers met cliënten per cliënt verschillend is of zeg je dat je de vrijwilliger moet matchen met Jeugd en Gezin? Met het werk dat jullie over het algemeen doen of ga je per cliënt kijken.

G: Beiden denk ik. Dat geldt nu nog steeds voor ons ook toch. Stel ik heb een gezin en dat klikt niet, dan moet ik een collega inschakelen.

I: Heb jij nog vragen aan ons?

G: Ja, ik vraag me even af waarom jullie die onderzoek begonnen zijn. Wat willen jullie, wat hopen jullie, wat zijn jullie hypothesen? Hebben jullie al een beeld waar jullie naar toe willen?

I: Onze hypothese is dat met het inzetten van vrijwillige inzet je er dan voor zorgt dat de druk van de hulpverleners wat naar beneden gaat van dat ze alles moeten doen. Nu pakken ze alles op, waarvoor geen opleiding nodig is perse, bijvoorbeeld de praktische zaken. Daar gaat best wel wat tijd in zitten, het bellen naar instanties etc. Maar wat als zij dat niet zouden gaan doen? Dat zou betekenen dat er best wel wat tijd wegvalt in bestedingen met de cliënt wat er voor zorgt dat zij misschien meer cliënten kunnen oppakken en zo dus meer kunnen overdragen. En dat ligt in de lijn met Welzijn Nieuwe Stijl, daar komt ons onderzoek uit voort, dat er meer naar de vrijwilligers moet. En dat er ook meer op de eigen kracht wordt gezeten, zodat de hulpverlener zich steeds meer overbodig maakt en eigenlijk alleen de hulpverlening doet, dus meer psychosociaal. Daar waar echt een vooropleiding voor nodig is.

G: Wat ik wel merk is dat we vaak eigen kracht gebruiken om geen verantwoordelijkheid te nemen. Ik ben voor eigen kracht, maar ik vind wel dat je goed moet kijken. Als jij besluit bij een cliënt om hem te ondersteunen bij zijn financiën, even kort gezegd, waarom doe je dat of waarom zou je dat overnemen of waarom zou je het bij hem laten. Je kunt heel gemakkelijk zeggen ik zet je in je eigen kracht dus ga het zelf doen, even kort door de bocht, het ligt altijd iets genuanceerde, zodat je minder werk heb, tijdsdruk wegvalt, maar heeft dat te maken met eigen kracht? Dus daar moet heel erg voor gewaakt worden. Ik zie dat ook gebeuren, dat hulpverleners heel gemakkelijk zeggen als een cliënt afhaakt of als hij een opdracht niet goed heeft uitgevoerd dat ze zeggen van ja, hij was niet gemotiveerd of hij stond niet in zijn eigen kracht en ik heb het aan hem overgelaten en hij is zijn afspraken weer niet nagekomen. Ik vind dat daar een belangrijke taak ligt van ons, als hulpverlener, om juist wel die verantwoordelijkheid te voelen. Ik denk dat je goed moet kijken, want ik snap jullie gedachte wel, maar hij moet echt goed passen. Het is echt maatwerk denk ik.

I: Ja. En het is een beetje de vraag van willen we dit als hulpverleners. De praktische dingen zijn vaak een binnenkomer, helpen om een relatie te leggen en als je alleen nog maar dat gesprek hebt met die psychosociale hulp, dan kan dat ook extra druk geven.

G: Ja en ik denk dat de waarheid daarin daartussen ligt. Ik denk dat je niet moet zeggen van jij doet de praktische dingen, maar dat je samen met de vrijwilliger en het gezin moet afspreken, nou welke

taken pak jij op je en hoe stemmen we dat af met als doel om het zo functioneel mogelijk te maken, want de kracht zit altijd in de oplossing geloof ik. De oplossing die het gezin zelf aandraagt en welke rol heeft de vrijwilliger daarin en wij en waarom. Waarom gaan we überhaupt het gesprek aan, waarom gaan we überhaupt praktische dingen doen? Dan denk ik dat als je vanaf begin af aan met elkaar afsprekt en daar een plan op maakt, dat het dan heel effectief kan zijn. Ik denk dat je niet bij voorbaat moet zeggen jij doet dit en jij doet dat, ik denk dat het altijd gesprek moet zijn. En de vrijwilliger zal daarin en de hulpverlener vind ik ook, geen deskundige rol moeten aannemen, maar een vragende houding, een nieuwsgierige houding, een oprecht geïnteresseerde houding. Als die vrijwilliger dat ook heeft, dan kom je tot een gezamenlijk doen. Ik denk dat de rol van de vrijwilliger daarin heel bruikbaar kan zijn. Maar ik vraag me af of een vrijwilliger dit zou willen.

I: Dat is weer een heel andere vraag.

G: Omdat dit heel veel van een vrijwilliger vraagt. Het kost heel veel tijd. Je moet heel erg op jezelf reflecteren want je komt jezelf constant tegen, omdat die cliënt een appèl op je doet. Ze irriteren je, het matcht niet, het klikt niet, maar dat zegt ook allemaal iets over jezelf, hoe je zelf in het leven staat. Het vraagt per definitie heel veel van een vrijwilliger om met mensen te werken. De vraag is of hij dat wil zonder daarvoor beloond te worden.

I: Er is geen beloning denk je? Ze krijgen er misschien energie van, of wat dan ook.

G: Als ik dit als vrijwilliger zou moeten doen, dan had ik het niet gedaan, dit werk. Omdat ik, zoals ik net al zei, ik maak soms echt dagen van twaalf uur en ik wordt soms gebeld om tien uur 's avonds en dan moet ik gaan. En ik wordt dan niet super veel betaald, ik wordt er niet rijk van, maar je moet echt heel veel aan de kant zetten. Je moet echt passie hebben en je moet ook je leven, je privé veranderd ook gewoon. Het vraagt heel veel. Ik denk dat het alleen maar kan slagen als je zulke betrokken mensen hebt en als je zegt we pakken die hulpverlening louter alleen voor praktische zaken dan gaat het denk ik per definitie niet werken. Dus ik ben heel erg geïnteresseerd in als het onderzoek klaar is. Ik ben ook benieuwd of jullie vrijwilligers gaan interviewen met de vraag of ze het zouden zien zitten om dit soort taken te verrichten en zo veel uren te investeren als vrijwilliger. Want dan zou je bijvoorbeeld vrijwilligers hebben die een uitkering ontvangen, die in de WAO zitten en die willen ze die uitkering behouden, taken in de hulpverlening uitvoeren, bijvoorbeeld. Misschien kunnen ze vanuit de uitkering extra beloond worden.

I: Zulke programma's zijn er wel inderdaad. Dat is ook iets waar we ons nog in gaan verdiepen. En welke vormen van vrijwillige inzet zijn er en waar kunnen we wat mee.

G: Ik denk dat het wel de toekomst moet worden. Je moet je professionaliteit behouden, maar je moet zo laagdrempelig mogelijk zijn. Ze zeggen wel eens je moet professionele afstand bewaren, maar ik hoorde laatst de uitspraak van professionele nabijheid en die vond ik eigenlijk passender. Je moet heel dichtbij mensen komen, zelfs zo dichtbij dat het jezelf heel erg raakt, maar wel je professionaliteit behouden. En dan geldt voor een vrijwilliger ook en dat is nogal wat.

I: Oké, bedankt voor dit interview Quintus.

Extra stuk:

G: Wat gebeurt in angst is per definitie niet succesvol. Dus ik ben juist voor openheid. Ik vind dat je anders een gezin ook niet serieus neemt. Zo van, als je mij niet hebt en we gaan de band niet zo aan, dan gaat het niet lukken. Dat vind ik heel kleinerend. Dat vind ik heel respectloos. Terwijl ik denk van ik heb er het vertrouwen in dat jullie je eigen oplossing willen, dit is mijn aanbod, dat doe ik samen met een vrijwilliger of met een persoon en wij zijn heel nieuwsgierig wat jullie anders willen dan gisteren. En hoe kunnen wij daarin meedenken. Die visie vind ik veel interessanter dan oh we moeten deze relatie zo houden en als er iemand bij komt dan gaat het mis. Ik geloof niet dat dat werkt.

I: We hoorden ook verhalen dat gezinnen soms ook bij een stagiaire al denken liever niet en niet nog iemand erbij want ze hebben al zoveel mensen gezien.

G: Ik ben wel benieuwd wat dat dan zegt van jouw houding als hulpverlener in het gezin. Misschien bouw je een bepaalde band op waarin die dingen niet in de openheid kunnen komen.

I: Ik snap dat gezin ook wel hoor. Het is best een stap om iemand binnen te laten en dan moet je

daarna nog weer iemand binnenlaten.

G: Ik denk dat het afhangt van de manier waarop je het communiceert bij voorbaat.

I: Ja, en ook hoe je start. Als je al samen begint, vrijwilliger en hulpverlener dan is het al anders.

G: Als je met de houding binnenkomt van wij gaan deze relatie aan, dit is heilig, dit is belangrijk en vervolgens komt daar een stagiaire inbreuk maken op die privacy, ja dan begrijp ik hem. En dat bedoel ik met de hulpverlening anders inrichten. Als je uitgaat van een open houding en van een houding van oprechte interesse; ik wil werken met jullie aan een oplossing en dit zijn mijn tools en dit zijn de mensen met wie ik dat kan doen, dan vind ik dat een hele andere benadering. Daar geloof ik meer in. Ik denk dat je altijd gezinnen hebt die weerstand hebben, dan betekent dat niet dat zij weerstand hebben tegen die persoon, maar dat het ergens anders overgaat. Dus dan hebben ze vaak.. ik weet niet of jullie de motivatiecyclus kennen, je hebt de voorbeschouwing, de beslissingsfase, dan zeggen ze wel we willen hulpverlening, we hebben dat besloten, maar dan zitten ze waarschijnlijk nog in de overpeinzing of de fase ervoor. Dus dan moet je het met hen daarover hebben. Zijn ze dan al klant of zijn ze dan bezoeker?

4. Transcriptie interview medewerker Home-Start

Transcriptie interview medewerker Homestart: Marja van der Kroef

Interviewer: Marloes Lamain

Datum: 05-03-2013

I: Interviewer

G: Geïnterviewde

Labels:

Taken G R RO LB GR DB LG GS P

Competenties

Randvoorwaarden

Begeleiding

Werving

Blended

Eisen

Motivatie

Matchen

I: Bedankt dat u tijd voor ons wilde vrijmaken.

G: Dat is goed, helemaal goed.

I: Ik heb een aantal vragen op papier, in principe stel ik de vragen en Alice vult aan waar nodig.

G: Is goed.

I: Dat is onze structuur, haha.

I: De eerste vraag is of u iets kunt vertellen over de organisatie.

G: De organisatie Home-Start of de organisatie Portes?

I: Home-Start

G: Home-Start, oké. Ehm.. Home-Start is een landelijke, of eigenlijk een wereldwijde organisatie.

Oorspronkelijk in Engeland ooit gestart, ik dacht de jaren 80 of zo. Door één iemand die vrijwilligster was op de kinderopvang als ouders naar het maatschappelijk werk gingen. En dan brachten ze hun kind even naar de oppas en dan konden ze zelf naar de maatschappelijk werker. En zij merkte dat als ouders daar geweest waren, bij het maatschappelijk werk, dat ze nog steeds behoefte hadden om hun hart te luchten. En dat liep soms zo uit, dat ze zoiets had van, sorry, ik ben hier om op te passen, weet je wat ik doe, ik kom vanmiddag wel even bij je langs. En dan merkte ze eigenlijk dat dat zo goed hielp. Dus naast dat ze professionele hulpverlening hadden, dat ze toch nog ontzettend behoefte hadden aan een luisterend oor, iemand die tijd had en die er gewoon was. En dat idee is ze gaan uitwerken, eerst binnen haar eigen stad en toen binnen Engeland en alsmaar verder en verder. En het is een wereldwijd concept met een beschreven methodiek geworden, waarin ja, wat geresulteerd heeft, voor ons dan, in ieder geval in Utrecht, dat wij vrijwilligers trainen. Eerst werven we ze, dan selecteren we ze, dan trainen we ze en dan bij gebleken geschiktheid en dat de vrijwilliger na de training denkt, hier kan ik me in vinden, hier kan ik me in kwijt, hier wil ik voor gaan, dan worden ze gekoppeld aan een gezin. En zij bieden dan opvoedondersteuning aan gezinnen met jonge kinderen. Omdat we vooral gericht zijn op preventief te werk gaan, dus dat ligt ook in de methodiek ten grondslag. Dat als het fout loopt bij jonge kinderen dan kan dat later leiden tot pubers die niet meer luisteren. Als je een peuter niet zijn grenzen leert, zal hij dat ook niet leren als hij 12 is. Dat is eigenlijk een beetje wat er aan ten grondslag ligt. Zo van, pak het nou vroeg aan, zodat vandaar we ons richten op preventie voor gezinnen met jonge kinderen. Vrijwilligers hebben de tijd, ze komen één keer per week en dat is niet zoals bij maatschappelijk werk of een psycholoog, de klok die tikt je hebt een uur of 50 minuten en de tijd is om.

Vrijwilligers hebben de tijd, ze komen één keer per week en dat is niet zoals bij maatschappelijk werk of een psycholoog, de klok die tikt je hebt een uur of 50 minuten en de tijd is om.

Natuurlijk zijn vrijwilligers, zijn vaak ook moeders, dus soms moeten ze om 12 uur weer naar school, maar ze hebben toch wel ruimer de tijd. Dat kan variëren tussen de twee en de vier uur. En ze zitten er op hun gemak, ze komen bij de moeder thuis, wat sowieso al laagdrempelig voelt, he, dat iemand bij jou komt, dat iemand de moeite voor je neemt. Ehm.. het maakt ook dat ouders zich ehm... bij professionele hulpverlening vaak een soort afhankelijkheidsrelatie van, de therapeut weet het, zit gewoon iemand bij je op de bank bij jezelf thuis, heb je toch het gevoel dat je zelf ook in actie moet komen. En ja, de vrijwilliger kan ook uit eigen ervaring vertellen, van joh weet je wat ik laatst eens had met mijn kind of wat bij mij hielp, misschien is dat ook wat voor jou. Bovendien hebben ze ook een maatje waarmee ze het samen kunnen uitproberen hè. Ga maar eens zo'n woedende peuter, bied daar maar eens weerstand aan als je moe bent of gestrest of je hebt het zelf nog nooit geleerd om grenzen aan te geven en dan doet gewoon eens iemand met je mee. Dat werkt gewoon perfect. Ik weet niet of ik eigenlijk antwoord heb gegeven op je vraag? Haha.

I: Haha, ja hoor. Zijn dat dan die vrijwilligers, zijn dat dan voornamelijk moeders die dan ervaring hebben met opvoeden?

G: Voornamelijk, maar het hoeft niet perse. Het mogen ook vrijwilligers die hun laatste jaar van pedagogiek zitten of afgestudeerd. Want we proberen de vraag van het gezin zorgvuldig te matchen met het aanbod wat een vrijwilliger kan bieden. Dus stel ehm, we hebben te maken met een zieke depressieve moeder, ik noem het maar even op, die weinig energie heeft en ehm, die eigenlijk wel een handje erbij kan gebruiken in het geven van aandacht aan de kinderen. Dat zou heel goed kunnen met een jonge vrijwilliger die gewoon samen met moeder een spelletje doet met de kinderen en die op een gegeven moment zegt, weet je wat ik doe, ik neem ze even lekker mee naar buiten. Dat is ja, voor een pedagogiekstudent hartstikke leuk vrijwilligerswerk. Vraagt moeder nou juist, ik zit in een sociaal isolement, ik sta er alleen voor, ik weet eigenlijk niet echt goed hoe ik moet, ze heeft veel meer behoefte aan gesprekken en af en toe eens samen wat ondernemen met de kinderen, dan is het vaak beter om een wat ouder iemand die zelf ervaring heeft met kinderen. Zelf kinderen heeft.

I: Dus er wordt per situatie gekeken.

G: Ja, wij leveren maatwerk. Ja.

I: Oké, en wat zijn dan jouw werkzaamheden binnen de organisatie als coördinator, als ik het goed heb begrepen?

G: Ehm ja, nou ik heb ehm, zo'n beetje samen met mijn andere 3 collega's vinden we met zijn vieren dat we het leukste beroep hebben wat er bestaat. Omdat het zo ontzettend afwisselend is. Om te beginnen geven we voorlichting aan verwijzers, verwijzers hebben we nodig omdat ze de gezinnen moeten stimuleren. Als zij signaleren, van dat gezin kan wel een handje erbij gebruiken, dan moeten ze een motiverend gesprek kunnen voeren met een gezin want wij willen dat een gezin zichzelf aanmeldt. Dus we doen presentaties bij verwijzers bijvoorbeeld. We staan op beroepsmarkten of nou ja, noem maar op. Daarnaast moeten we natuurlijk vrijwilligers werven, dus we kijken ook naar plekken waar, waar zijn die vrijwilligers te vinden? Ik moet eerlijk zeggen dat we een ontzettende luxe positie hebben dat we ze eigenlijk uit de lucht hebben komen vallen.

I: Oh ja?

G: Ja, dus dat betekent dat je je advertentie bij de vrijwilligerscentrale goed up to date houdt, goed contact houdt met de vrijwilligerscentrale zodat je op hun netvlies staat van hun netwerk. Als er vrijwilligers, mensen bij hun komen bij de balie, van ik zoek vrijwilligerswerk, dat ze ook aan ons denken. Ehm, nou we hebben dan de kennismakingsgesprekken met vrijwilligers als ze zich aanmelden, we hebben intakegesprekken bij de gezinnen, dus dan ga je op huisbezoek. Een training geven we, die is vijf avonden, aan vrijwilligers. Ehm, en daarna gaan we vrijwilligers koppelen, tussenevaluatie, eindevaluatie in een gezin en ehm individuele gesprekken met vrijwilligers. We

zetten thema-avonden op, dus als we horen van, waar lopen veel vrijwilligers tegenaan bijvoorbeeld, ineens hoor je een paar vrijwilligers van, ik vind het moeilijk hoor, die moeder is zo depressief. Dan kan het zijn dat we een avond over depressie doen. Of dan hebben we ineens een stel vluchtelingen die zich aanmelden, en dat vrijwilligers dan vragen, hoe zit het eigenlijk met die procedures, dan doen we dat. Of iets over spelen, dat kan wisselen. Dat is drie keer per jaar. Ja, en voor de rest natuurlijk binnen mijn organisatie Portes zit ik ook in een team. Team opvoedondersteuning, daar hebben we overleg mee, ehm, ik heb zelf ook nog deskundigheidsbevordering door het landelijk steunpunt. Dus een paar keer per jaar ehm, ga ik naar Amsterdam en dan komen mensen uit de hele regio NoordWest bij elkaar. Dus daar heb ik ook weer scholing van, dat is ook interessant.

I: Je hebt wel een hele brede functie.

G: Precies! En dat vind ik dus echt een luxe want, ik denk stel, oh huisarts of zo, maar het is toch altijd dat spreekuur draaien, weet je. De patiënten aan je bureau en ehm, het is minder afwisselend denk ik wel eens, of bijvoorbeeld piloot, hoeveel mensen denken dat dat het niet is, ik denk ja, het is toch wel achter dat bord en gaan weer. Wij hebben toch wel veel verschillende dingen om te doen. Ja, dus dat maakt het wel heel erg leuk.

I: En elk persoon waarmee je een gesprek hebt is ook weer anders, dus geen dag is hetzelfde.

G: Precies, geen dag is hetzelfde. Nee, nee, en ook niet alleen maar achter de computer, je gaat er ook weer opuit. En waar we heel veel energie van krijgen is dat vrijwilligers echt blij worden van het werk, maar ook als je de eindevaluatie in de gezinnen doet, echt negen van de tien gezinnen zijn echt zo blij en dankbaar en zijn zo ver gekomen. Ja, dus het loont ook de moeite.

I: Het werkt dus ook.

G: Het werkt, ja. Het werkt.

I: Mijn volgende vraag is inderdaad, wat is jullie motivatie om met vrijwilligers te werken. Daar is natuurlijk al wel iets over gezegd.

G: Nou wat ik zelf, ik heb echt diep respect voor vrijwilligers, dat ze. Ehm, ik doe zelf, ik heb zelf een 30-urige werkweek, daarnaast heb ik wel mijn eigen kind die een kindje heeft en mijn moeder die licht dementerend is, dus ik zie dat maar als vrijwilligerswerk. Maar er zijn ook gewoon mensen die hebben ook gewoon een baan en die gaan dit er nog naast doen, en dan kan ik echt denken, oh daar heb ik echt respect voor. Ja, dus dat is al één. Ja, gewoon fijne mensen die zich zomaar voor de maatschappij belangeloos inzetten, dat is grandioos, maar ook die dankbaarheid of, dankbaarheid is een naar woord maar, ja die eindevaluatie bij de gezinnen. Daar kom je altijd weer ehm ja, negen van de tien keer blij van terug. Mensen zijn zover gekomen in een jaar, ja. Dus daar houden we ook elkaar, ja ik wijs ook naar die bureaus omdat we daar met z'n vieren zitten. Er is verder niemand, maar er komt er weer één terug met, moet je nou weer horen, dit is toch ook weer bijzonder of ehm ja er ontstaan ook vaak vriendschappen uit.

I: Oh hij stopt steeds.

G: Oh.

I: Nou maakt niet uit, die andere loopt ook door.

G: Oh die andere loopt door, zit ik al tien minuten te kletsen, nou nou... haha. Ja dus ehm, dat houdt me op de been.

I: En dat jullie dus gewoon merken dat het werkt.

G: Het werkt! Blij mensen en het werkt, het heeft ook nog nut, ja.

I: Nou mooi is dat. Je zei net al dat de vrijwilligers eigenlijk uit de lucht komen vallen. Maar als dat niet gebeurt, hoe komen jullie dan aan jullie vrijwilligers of vallen ze altijd uit de lucht?

G: Haha.

I: Ik kan me haast niet voorstellen maar, doen jullie dan werving of hoe werkt dat?

G: Ja we werven wel, we staan op, we zorgen dat we op diverse plekken zichtbaar staan, dat er goeie teksten staan, het landelijk steunpunt helpt ook mee. Bijvoorbeeld voor landelijke advertenties, maar wij zorgen ook dat we af en toe in de krant komen. Zo waren we laatst, nou laatst, voor de kerst, een item voor de telegraaf, daar hebben we dan in gestaan. Over vrouw, goedheilige vrouw of zo, zo

heette dat. Nou ja, bij Kind&Co hebben we een keer in gestaan. Als het te lang duurt gaan we zelf een krant bellen, je moet zorgen dat je altijd iets nieuws te brengen hebt hè. Toen we tien jaar bestonden, dat is twee jaar geleden, toen hebben we een groot congres georganiseerd wat natuurlijk ook weer bekendheid geeft. **Ehm vrijwilligerscentrale is een goeie, marktplaats.**

I: Marktplaats ook?

G: Ja en mensen gaan gewoon ook eens kijken van, ehm, ja vrijwilligerswerk, ja wat zou ik leuk vinden, iets in de opvoedondersteuning of zo, ja we kijken allemaal naar de Nanny dus zoiets heeft het wel. En dan denk ik dat wij al heel snel boven ploepen. Gewoon landelijk en dan gaan ze gewoon kijken, van nou wat is in de buurt, en dan vallen wij op. Dus zo. Als ze het niet zouden doen, ja moeilijk hoor.

I: En als jullie bijvoorbeeld een artikel hebben in de telegraaf of iets, verwijst u dan ook specifiek of doen jullie ook een soort van aanvraag naar vrijwilligers of..

G: Nee, dat doet een krant niet hè. Die gaat geen reclame maken, dan zeggen ze, zet maar een advertentie. Maar je kunt natuurlijk wel onderin soms even zetten: www.homestart.nl of zo.

I: Dus ondanks dat komen ze gewoon, dat je niet eens specifiek vraagt van, we hebben mensen nodig.

G: Nee, en misschien helpt de tijd ook wel. Ehm, veel mensen werkloos, dus ehm, maar toch is het niet dat we alleen maar werklozen hebben hoor, we hebben ook gewoon mensen met een baan. Ja.

I: Ja want hoe is die, hoe ziet jullie vrijwilliger eruit, dat is heel divers denk ik.

G: Ja dat is heel divers, ja jullie zouden er tussen kunnen zitten en ik kan daar tussen zitten. Dus zeg maar alles wat daartussen en daarboven zit. Want we hebben ook gepensioneerde juffen of orthopedagogen, dus zie zijn in de 60. Die hebben we ook. Maar het gros is zo'n beetje tussen jullie en mij in ja.

I: En dan heb je alles, je hebt dus ook hoger opgeleiden, maar je hebt ook werklozen je hebt gewoon alles.

G: Alles. We hebben alles ja. Maar het zijn wel allemaal met interesse voor gezinnen en kinderen en mensen met een ehm, die niet, waar niet de mening zeg maar meteen voorop staat. **Dus niet dat ze alles beter weten. Dat hebben ze allemaal niet. Daar selecteren we ze ook op hoor. Dus ze kunnen allemaal goed luisteren, goed inleven.**

I: Ja, want hoe gaat die selectieprocedure?

G: Ehm, we hebben een gesprek met twee coördinatoren doen we dat altijd, eentje blijft het hele gesprek en de ander is er alleen bij als de vrijwilliger zich voorstelt. Want dat doen we zodat we dan altijd nog een beetje met elkaar nog kunnen sparren van, heb jij twijfels of ehm, we gaan vrij intuïtief te werk zeg maar. En ja, het lijkt toch meestal wel te kloppen. We wijzen echt wel eens iemand af. Hele geschikt iemand, maar ja, veel meer iemand die misschien naar een project moet waar je heel erg kunt doorpakken. Ik kan even niet zo gauw wat verzinnen, misschien bijvoorbeeld buurtbemiddeling, prachtig project ook. Die meer zijn voor conflicten op te lossen. Bij ons moet toch een wat, ja, het moet vanuit de mensen zelf komen, de verandering. Je moet het als vrijwilliger niet opleggen. We werken zoals dat heet vraaggericht, wat, waar loopt het gezin tegenaan, oké, wat wil je bereiken, nou dan gaan we kijken hoe we dat samen kunnen bereiken. Ja ongevraagde adviezen werken eigenlijk nooit hè. Ik weet niet hoe dat met jullie is maar, weet je wat je moet doen, je moet eens dit en dat doen, en dan doe je het eigenlijk toch niet. Maar als je zelf ergens tegenaan loopt dan ben je bereid te veranderen.

I: Dat klopt. Ehm, commit een vrijwilliger zich voor een bepaalde tijd, dus voor een jaar of..?

G: Ja. Dat vragen we wel. Want we hebben bijvoorbeeld mensen die werken in het bankwezen, ik noem maar wat, zijn ontslagen, willen een carrièreswitch maken, gaan een studie doen ehm, gezinsbegeleiding, ik noem maar wat. En zitten te springen om praktijkervaring, dan komen ze bij ons voor die praktijkervaring, maar dan zeggen wij ja allemaal goed en wel, maar je bent op zoek naar een baan. **Als je nou die baan vindt, ga je dit werk er dan nog naast doen want als we je koppelen aan een gezin dan willen we graag dat je het volhoudt. Het zijn gezinnen die zich, het zijn kwetsbare**

gezinnen, ze zitten in de problemen want anders bellen ze niet, en dan is het niet de bedoeling dat je na drie maanden weggaat en dat we er weer een ander in moeten zetten. Dus iedereen moet zich wel, moet wel de intentie hebben om één gezin af te maken. Ja. En ehm, ja, er kunnen zich natuurlijk altijd persoonlijke omstandigheden voordoen he. Dat je niet, niet meer kunt volhouden. Dus het is niet een contract wat we sluiten en ondertekenen, maar meer dat je dat uitgesproken hebt. We investeren in hun, ze krijgen een training, we koppelen ze en we hopen dus dat ze één gezin minimaal afmaken.

I: En om hoeveel gezinnen gaat het dan per jaar?

G: Per jaar, dit afgelopen jaar hadden we 94 gezinnen ondersteund. Zo groeien we elke keer een beetje. Komende jaar hopen we te groeien naar 110/120 gezinnen. We denken dat die groei er wel in zit.

I: En hoeveel vrijwilligers doen dat?

G: Ehm, afgelopen hebben 81 vrijwilligers de revue gepasseerd. Dus dat betekent niet dat ze allemaal ook echt ehm, ik denk dat we zo'n rond de 60/62 vrijwilligers hebben die zich echt ingezet hebben. Want je hebt wel eens vrijwilligers die tussen twee gezinnen zeggen, even niet. Dus die waren wel in ons bestand, maar hebben misschien het afgelopen jaar niets gedaan. Of een vrijwilliger die in februari afscheid heeft genomen of een ander die pas in december getraind is. Dus dat geeft een beetje vertekening. Maarja, 81 verschillende namen hebben zich afgelopen jaar laten zien als vrijwilliger zeg maar.

I: Dat is nogal een aantal.

G: Ja een aantal hè. Ja het is echt bijna een groot bedrijf eigenlijk hè. Ja.

I: Zeker weten, wauw!

G: We zijn nu, morgenavond dan wordt er weer een groep, krijgt een certificaat. Dus de laatste trainingsavond morgenavond. En dan hebben we er weer 16 bij. Dus ja, en er staan alweer tien mensen op de lijst voor april.

I: Nou dat gaat goed. Ze komen echt uit de lucht vallen.

G: Ze komen echt uit de lucht vallen ja. Ja.

I: Mooi is dat. En wat zijn de taken van een vrijwilliger?

G: Van een vrijwilliger, ehm...

I: Wat doen ze allemaal..

G: Wat doen ze allemaal, nou er wordt van ze verwacht dat ze de training volgen want anders worden ze sowieso geen vrijwilliger. Ze moeten de intervisiebijeenkomsten, nou ja ze moeten, ze, dringend advies om de intervisiebijeenkomsten bij te wonen. Ehm, thema-bijeenkomsten.

Nou er wordt van ze verwacht dat ze de training volgen want anders worden ze sowieso geen vrijwilliger. Ze moeten de intervisiebijeenkomsten, nou ja ze moeten, ze, dringend advies om de intervisiebijeenkomsten bij te wonen. Ehm,thema-bijeenkomsten.

I: Dat zijn die drie in een jaar?

G: Die thema-bijeenkomsten zijn er drie in een jaar en we hebben ook nog drie intervisiebijeenkomsten. En dat is dat ze dan gaan in kleine groepjes en dan kunnen ze met elkaar uitwisselen, hoe doe jij dat, ik moet binnenkort afscheid nemen van een gezin maar ik weet niet hoe ik dat moet aanpakken, hoe heb jij dat gedaan? Of.. nou ja, zo wisselen ze met elkaar allerlei weetjes uit. Dat is heel erg leuk. En je ziet ook vaak dat mensen van de training proberen elkaar ook weer op te zoeken in een intervisiegroep. Want met een training ontstaat er vaak wel echt een groepje.

I: Want hoe groot zijn die groepjes?

G: Ehm, dat wisselt. Kan tussen de acht en de achttien zijn, die groepen. Ja. Dit was een grote, dit was 16. Ehm, wat verwachten we nog meer van ze. Nou dat ze elke week naar het gezin gaan. Behalve als ze vakantie hebben natuurlijk. En ehm, dat ze dus minimaal een dagdeel in de week beschikbaar zijn. En dat ze als ze problemen hebben in de gezinnen, kleine, grote, maakt niet uit, maar als ze ergens mee zitten, dat ze ons bellen. Dat ze altijd even overleg plegen. Voor de rest krijgen ze heel veel vrijheid. Om het aan te pakken zoals ze willen. Via of middels onze methodiek natuurlijk hè, daar moeten ze zich wel aan houden. Ja. Maar bijvoorbeeld, laatst, vanmiddag om vier uur heb ik een

vrijwilliger, die belde vorige week op met ik weet het gewoon niet hoor, zo moeilijk, ik vind de situatie van deze moeder zo uitzichtloos, ik weet gewoon niet hoe ik ermee om moet gaan. Nou die komt vanmiddag om vier uur, gaan we eens even kijken. Van ehm, is het voor haar nog wel vol te houden of kunnen we haar taken zeg maar, want dat is het vaak, want een vrijwilliger wil graag alles oplossen, maar dat gaat soms niet. Dan moeten we kijken nou voor dat stukje heeft moeder andere hulp nodig, en voor dat stukje andere hulp en dan blijf jij dat doen. Het moet natuurlijk wel behapbaar blijven. En je kunt in je eentje ook niet alles doen, maar je kunt moeder wel helpen de juiste hulp te vinden. Ja.

I: Dus ze worden goed begeleid.

G: Ja, dat is ehm, dat probeer ik.

I: En de taak van een vrijwilliger binnen een gezin, het is natuurlijk heel divers maar kun je er een beeld van schetsen van in wat voor gezinnen komen ze.

G: Dat kan echt alles zijn. Dat kan zijn ehm, we zeggen altijd heel duidelijk tegen een moeder, het is wel de bedoeling dat je het samen doet. Dus het is niet een babysit en het is ook geen thuiszorg. Dus je kunt niet op de bank gaan zitten en de vrijwilliger gaat je huiskamer soppert. Maar het kan best zijn dat een moeder zoveel chaos in haar huis heeft, dat het één grote puinhoop is. Dat je samen met een vrijwilliger dat gaat op, dat op orde gaat brengen. Want vaak het op orde brengen van je leven, of van je huis, brengt een beetje orde in je leven. En al doende kunnen gewoon heel veel gesprekken komen. Er is dus wel eens een vrijwilliger geweest die bijvoorbeeld wel eens meegeholpen heeft om een zolder op te ruimen, terwijl het kind op school zat. En er kwam een heel verleden van die moeder kwam naar boven, iedere keer waren er wel weer zoveel diepe gesprekken.

I: Ja je vindt natuurlijk van alles op die zolder.

G: Je vindt van alles, ja. Maar het kan dus ook gewoon zijn, een echt gewoon gedragsmoeilijk kind van drie of van zes, maakt niet uit. En gewoon samen een paar uurtjes dat doen. En dan doet de vrijwilliger die leeft gewoon echt voor van, probeer het eens zo aan te pakken. Blijf rustig, wees duidelijk. Dus gewoon echt puur coachen hoe je moet opvoeden. Kan ook zijn dat iemand in een echt gewoon, totaal geen netwerk heeft en dat is ook belangrijk, dat wanneer de vrijwilliger weggaat, dan moet het wel zo zijn dat moeder op iemand anders kan terugvallen. Hoe vergroot je het netwerk van de moeder, waar zijn ouderkindgroepen, samen naartoe gaan. Ehm, wat zijn de interesses van de moeder. Het kan zelfs zijn dat moeder wel weer wil gaan werken maar niet weet wat. Dat daar een vrijwilliger bij helpt. Kan administratie zijn, het is zo breed, als het maar met een gezin met jonge kinderen is. En de bedoeling is dat daar een beetje geluk weer terugkomt. En alles wat daarvoor gedaan moet worden is oké.

I: Ja.

G: Wel vragen we altijd aan vrijwilligers in het intakegesprek, waar ligt jouw kracht? Waar ligt jouw interesse? Het is natuurlijk wel de bedoeling dat je dat matcht.

I: Dus jullie kijken individueel bij die vrijwilliger die past bij het gezin.

G: Ja er zijn echt wel eens die zeggen, ik wil helemaal niets met brieven of administratie. Nou dan worden die daar ook niet geplaatst. Nee.

I: Een vraag van ons was inderdaad ook van wat zijn de competenties van een vrijwilliger. Wat kan een vrijwilliger. Maar dat is dus eigenlijk weer heel erg afhankelijk van wat voor een vrijwilliger je voor je hebt zitten en waar de kracht van die vrijwilliger ligt.

G: Ja en die proberen we te benutten in het gezin die daar nou juist om vraagt. En dat lukt eigenlijk altijd.

I: Ja, met jullie 100 gezinnen is er altijd wel een gezin dat past natuurlijk.

G: Ja, het kan heel af en toe zijn, we proberen binnen twee, drie weken een gezin te helpen, vrij snel, maar een heel enkele keer hebben we zoiets van, joh dat is wel wat voor die vrijwilliger. Maar die vrijwilliger zit nu nog in een gezin en dat duurt nog een week of vier. Dan zeggen we wel tegen die moeder zou je een anderhalve maand kunnen wachten, willen wachten, want we weten wel iemand, maar die zit nu nog in een gezin. Soms willen gezinnen dat wel.

I: Tja, als je dan weet dat diegene goed past.

G: Ja, precies.

I: En hebben jullie ook wel eens gezinnen die worden aangemeld en dat jullie denken van dit is to much voor een vrijwilliger?

G: Ja, dat hebben we ook wel eens.

I: En wat is daarin dan de grens? Kun je daar een beeld van schetsen?

G: Ehm, ja, dat is moeilijk, want op zich kunnen we best veel. Zelfs als het een multiprobleem gezin is, een gezin met echt schulden, vader in de criminaliteit, noem maar op, als er dan maar voldoende andere hulp in beeld is. Want dan nog kan een moeder een maatje nodig hebben om al die problemen en al die instanties, ja, om dat te kunnen volhouden. Om die moeder de kracht te kunnen laten hervinden om haar leven weer op te bouwen. Dan nog kan een vrijwilliger van Home-Start een taak hebben. Maar stel dat al die dingen er niet zijn en er komt dus een verwijzer, bijvoorbeeld Bureau Jeugdzorg dan zeggen wij je moet eerst meer op orde hebben voor dat gezin, dit is to much voor een vrijwilliger. Dat kan niet. We moeten wel binnen nu en een jaar een doel kunnen halen anders lopen we onze mensen stuk en daar is ook niemand mee gebaad.

I: Nee.

G: Het gebeurt wel eens hoor en dan geven we dus terug, zoals we dat noemen, aan de verwijzer.

I: Oké.

G: Maar heeft het gezin bijvoorbeeld helemaal geen hulp en ze melden zichzelf aan dan gaan we wel altijd en dan kijken we. Desnoods spreken we een proefperiode af van zes weken of we het gezin op de rails kunnen krijgen naar andere hulp. Maar meestal worden moeilijke gezinnen via verwijzers bij ons aangemeld. En dan geven we het dus wel eens een enkele keer terug aan de verwijzer, zo van nee, je kunt beter iets anders gaan zoeken.

I: Oké

G: Wij doen ook nazorg. Ik zeg net dat voorzorg is dat gezinnen ergens naartoe geleid worden, naar aanvullende hulp. Maar nazorg kan ook, dat een gezin al jaren bij Bureau Jeugdzorg heeft gelopen, wat eigenlijk best wel goed gaat, maar dat ze graag nog willen dat het bestendigd, dat het nieuwe gedrag beklijft.

I: Ja, iemand die nog even meeloopt.

G: Ja, die nog even een jaartje meeloopt.

I: Mooi, het is echt divers.

I: Je vertelde net al heel wat over de begeleiding aan vrijwilligers, dat jullie een training hebben en intervisie en alles, maar hoe ziet bijvoorbeeld die training eruit? Die training aan het begin, waar worden ze in getraind?

G: Ehm, wij zeggen altijd het is bedoeld om jullie te leren kennen, dat zeggen we tegen de vrijwilligers. En voor de vrijwilligers om de methodiek te leren kennen. De eerste bijeenkomst is altijd heel erg algemeen, over wat is Homestart, waar ligt de nadruk op, een leuke DVD over een gezin dat gevolgd is. Daar ligt de eerste avond de nadruk op. De tweede avond gaat over opvoeden. Opvoeden in de breedste zin van het woord, in culturen hoe dat kan verschillen, wat voor een problemen zich er kunnen voordoen en dat soort dingen. De derde avond gaat over communicatie, dus hoe communiceer je, wat gebeurt er in communicatie, wat leuke tips, leuke oefeningen ook, casussen over gezinnen. Een probleem en hoe ga je dat nou bespreken, dat soort dingen. En dat is ook heel leuk, omdat je gelijk vrijwilligers aan het werk ziet. Hoe gaan ze dat nou bespreken en dan merk je gelijk dat de één meer doorpakt en de ander tactischer is en dat helpt je ook weer als je ze gaat plaatsen. De één moet je meer bij een beetje een lief iemand zetten en de bij de ander kun je best iemand zetten die een beetje door weet te pakken. De vierde avond vinden we de mooiste avond. Aan het einde van de derde avond krijgen ze een opdracht mee, om te beschrijven hoe ben je zelf opgevoed. Heb je gewoontes overgenomen of juist niet, heb je bewust een andere keuze gemaakt. Het wil wel eens gebeuren, afgelopen keer was het heel heftig, er zijn mensen die echt een heftige opvoeding hebben gehad. Soms in eerste instantie willen ze het niet vertellen, soms houden ze het

daarbij, soms gaan ze het wel vertellen. Dan als die ronde geweest is, bespreken we wat doet dat met je. Hoe voedt je bijvoorbeeld nu zelf je kinderen op of hoe zou je dat willen gaan doen. Dan hoor je al heel erg divers. Dan krijgen ze een opdracht, moeten ze in groepjes, stel nou dat je terug kon in je leven en je kon een vrijwilliger van Home-Start krijgen, op welk moment zou je je moeder of jezelf een vrijwilliger hebben gegund en wat had die persoon dan moeten doen en wat had dat kunnen betekenen in je leven.

I: Dat gaat wel diep.

G: Ja, dat gaat heel diep. En nou ja dan krijg ik zo'n rijtje van wat had de vrijwilliger dan moeten doen. En dan geven ze altijd aan begrip gehad voor mijn moeder, gezien dat ik te weinig aandacht kreeg, ik had me beter begrepen willen voelen dan en dan, dat soort dingen. Oké, dat is heel mooi. Gezien worden, wat we allemaal willen, gezien worden en aandacht krijgen. Dan krijgen ze een opdracht met een gezin van moeder Ellen, alleenstaand en kinderen lopen dit, dat, zus en zo. Wat zou je hier als vrijwilliger kunnen betekenen? Dan gaan ze in groepje en komen ze terug met antwoorden als bijvoorbeeld bij een druk jongetje, ja, ik denk dat het jongetje naar de sportschool moet, ik denk dat die moeder naar Altrecht moet. Kortom, ze allemaal met oplossingen. En dat schrijven we ook op, dus wat die vrijwilligers in die gezinnen gedaan zouden hebben. En dan leggen we die lijsten naast elkaar en vragen of ze overeenkomsten zien. En soms zit daar dan ook wel bij goed luisteren en zo, maar het verschil is hem, dat hier zit in hun eigen opvoeding, je begrepen voelen, een steun in de rug gevoeld hebben, dat je ertoe doet, aandacht en in die andere lijst zitten altijd de oplossingen. En op het moment dat ze dat ontdekken is het echt, wow. Ik heb net gezegd dat het allerbelangrijkste is dat ik aandacht had willen hebben in die moeilijke situatie en nu zitten die mensen in een moeilijke situatie en kom ik met allemaal oplossingen. Dat is altijd een onvergetelijke avond.

I: Ja, een echte eyeopener.

G: Ja, echt een eyeopener. Maar als we beginnen denken we altijd heel erg klein en bescheiden want dan denk je ik ga weer vragen, ik ga weer graven, peuteren in mensen hun eigen leven. Je weet soms al van te voren, oh, die heeft vast een moeilijke jeugd gehad. Dat heb je al soms door. En dan vind ik het moeilijk om die vraag te stellen. Maar toch aan het einde van de avond is het altijd weer van ja, het is toch goed, want zij gaan wel met dit, dit hebben ze echt gevoeld.

I: Ja, dat blijft hangen.

G: Dat blijft hangen. Ja, en de vijfde avond is, dan doen we nog een soort van kwaliteitsspel, een leuk spel, dan is een beetje blijven hangen van wat Home-Start nou eigenlijk is, er komt een vrijwilliger vertellen over haar werk en ze moeten vrijwilligerscontract tekenen en ze krijgen een certificaat, een bloemetje en wat lekkers. Dat is de laatste avond.

I: Wat een mooie training.

G: Ja, hij is leuk.

I: Hij zit echt goed in elkaar.

G: Zit goed in elkaar ja.

I: Wat is volgens jou nou echt de kracht van een vrijwilliger? Bijvoorbeeld in vergelijking met wat wanneer je een professional zou inzetten in zo'n gezin.

G: Oké. Ik kan wel vertellen waarom vrijwilligerswerk een meerwaarde heeft. Dat is wat je bedoeld, hè?

I: Ja, dat zoek ik.

G: Nou meer tijd, meer tijd en laagdrempeliger. Ik denk dat dat gewoon de twee meest essentiële dingen zijn. Bij een professional aan een bureau zitten schept verschil of een oudercoach, ik kom ook wel eens bij gezinnen waar MEE zit, misschien heb je daar wel eens van gehoord. Prachtige professionals, ik kan niet anders zeggen, maar het voelt zo anders of die professional op de bank zit en met moeder praat of ik kom een paar maanden later en die vrijwilliger praat met moeder. Dan is er iets ontstaan, iets wederkerigs. En met een hulpverlener ontstaat er, als het goed is, niet iets wederkerigs.

I: Dat is veel gelijkwaardiger.

G: Het is veel gelijkwaardiger. Ja en dat is niet eens goed te benoemen waaraan je dat dan ziet, maar

het is gewoon zo voelbaar. Zelfs ik ben dan een buitenstaander, snap je? Zelfs ik ben dan de professional.

I: Ja.

G: Ja en het kan ook tussendoor. Vrijwilligers vinden het helemaal niet erg als ze een keer tussendoor bellen of mailen. Nou als professional..

I: Dan heb je daar helemaal geen tijd voor.

G: Dan heb je daar geen tijd voor. Nee, je zit gewoon vast aan je uren en dat wil je ook graag zo houden.

I: Nee

G: En je wilt het vooral niet mee naar huis nemen

I: Nee en dat kan ook niet, daarvoor heb je te veel gezinnen.

G: Ja, dus de tijd en de laagdrempeligheid, de gelijkwaardigheid dat zijn wel de meest, ja, ik bedoel empoweren of probleemoplossend denken, dat kunnen natuurlijk ook professionals. Maar dat ander is eigenlijk niet te doen, dat is niet te betalen voor de maatschappij.

dus de tijd en de laagdrempeligheid, de gelijkwaardigheid dat zijn wel de meest, ja, ik bedoel empoweren of probleemoplossend denken, dat kunnen natuurlijk ook professionals. Maar dat ander is eigenlijk niet te doen, dat is niet te betalen voor de maatschappij

I: Nee, inderdaad.

I: Wat zijn randvoorwaarden voor het werken met vrijwilligers? Daar hebben we het straks misschien ook nog wel even over als we kijken naar het beleid enzo.

G: Nou dat is iets wat de gemeente misschien liever niet zou horen, maar je moet er gewoon heel veel tijd aan besteden. Je moet aandacht hebben voor die vrijwilliger. Net zoals die vrijwilliger zegt dat zij daar vroeger aandacht voor hadden gehad. Dat moeten wij ook weer aan hun geven. We kunnen ze geen salaris geven dus je moet het op een andere manier compenseren. Je moet ze het gevoel geven en dat is helemaal niet zo moeilijk want dat is ook gewoon waar, dat ze fantastisch werk verrichten. En je moet ze blijven voeden. Ze moeten ook zelf het gevoel hebben van, hé, ik wordt er zelf ook rijker van. Ik groei, en ik had niet gedacht dat ik het zou kunnen. En dan, wij hebben ook vrijwilligers die meerdere gezinnen blijven doen, dat houdt je interessant voor ze op die manier.

I: Ja, oké.

G: En dat kost, ja we werken met vier coördinatoren, dat is veel, veel 90 gezinnen. Nou ja, we hopen dit jaar 120 gezinnen. Maar het is wel een randvoorwaarde. Een kaartje met de verjaardag of even informeren van joh ik hoorde van Sonja, een andere collega, dat je vader is overleden, wat naar, hoe gaat het nou. Dat vraagt ook veel tijd. We hebben op maandagochtend altijd een overleg, soort briefing noemen we dat. De gezinnen worden inbracht en er worden ook even, ja, ik heb die gekoppeld, dat gezin. Ik kan niet alles onthouden maar toch is het fijn dat als er een vrijwilliger belt en mijn andere collega is er niet en ik kan zeggen van, joh, ik hoorde dat er bij jou laatst was ingebroken of dat gezin, hoe is het nou met dat gezin, daar speelde toch dat en dat? Dat ik er ook maar iets van weet. Ik kan het ook wel meteen in mijn registratie opzoeken, maar, dat ehm.

I: Dat is minder natuurlijk

G: Ja, dus zorg dat ook die vrijwilliger belangrijk gevonden wordt, gezien wordt en aandacht krijgt. Dat loont, dan blijven ze.

I: Ja, dat blijkt.

G: En dan heb je gewoon een mond tot mond reclame. Gisteren hadden we nog een intake met een nieuwe vrijwilliger die er door een andere vrijwilliger over had gehoord, van joh, dan moet je dat gaan doen, is hartstikke leuk.

I: Ja, dat krijg je dan natuurlijk. Wat leuk.

I: En ik las op de site dat jullie ook wijkgericht werken, althans proberen mensen uit dezelfde wijk te koppelen aan mensen uit die wijk. Is dat ook het geval?

G: Klopt, dat is ook het geval.

I: En wat is daar de meerwaarde van?

G: Dat ze dichtbij wonen, dat ze de wijk kennen. Het is ook minder reistijd en inderdaad ook de wijk kennen. Precies weten waar die moeder terecht kan voor de dingen die ze nodig heeft.

I: Ja, want als we het bijvoorbeeld hebben over een wijk als Overvecht of Kanaleneiland dan zijn er veel Marokkanen aanwezig, veel moslims. Is dat dan ook iets waar jullie rekening mee houden qua cultuur? Van nou, misschien is het handig om daar dan ook een Marokkaan neer te zetten of zetten jullie er dan bewust een Nederlandse vrijwilliger op?

G: Nou, wij niet bewust, maar de ouders willen bewust geen Marokkaanse vrijwilliger. Dat is heel frappant. Ze willen geen, ze willen niemand uit een eigen cultuur.

I: Oh echt?

G: Nee, want ze willen graag dat de opvoeding, er zijn natuurlijk ook zat Marokkanen die hun kinderen hartstikke goed opvoeden, maar dat beeld dat bij hun is, is ik wil het heel graag leren zoals een Nederlands gezin dat doet. Zo wil ik het.

I: Oh, wat grappig.

G: Ja en ook gewoon de roddel, er is veel roddel kennelijk. Niet dat ik dat weet, maar dat hoor je gewoon. Dat ze niet willen dat er binnen de Marokkaanse cultuur gekletst wordt. In tegenstelling tot Al Amal dus, die wel met eigen cultuur matcht.

I: Daar gaan we morgen heen.

G: Daar ga je morgen heen. Ja, daar zijn wij wel eens bang voor dat de gemeente denkt dat is er ook dus Homestart kan wel weg of Homestart is er dus Al Amal kan wel weg. Nee, we pakken echt significant een andere doelgroep aan. We vullen elkaar gewoon aan. Er is echt wel eens een gezin waarvan wij denken, dit is meer wat voor Al Amal, want zij werken, dat zul je morgen wel horen, iets meer met dwang, wij werken veel meer laagdrempeligheid en geduld. Zij zitten eigenlijk net een leveltje hoger in de zin van dat er meer problemen aan de hand zijn. En dan helpt het dus ontzettend als iemand binnen jouw eigen doelgroep zegt, nou moet je daar eens mee kappen weet je, dat moet je niet zo doen. Of dat ze de taal niet spreken, dat ze geen Nederlands spreken, dan heb je ook iemand uit je eigen taal nodig. En bij ons vallen eigenlijk de gezinnen af die niet voldoende Nederlands beheersen. Maar we hebben wel een enkele Marokkaanse vrijwilliger hoor, maar die zetten we ook wel eens in een Nederlands gezin in.

Oké, dus jullie gaan morgen naar Al Amal, leuk.

I: Ja.

G: Ook een hele mooie organisatie.

I: Ja, we zijn benieuwd.

G: Ik ben heel benieuwd hoor, als jullie dat verslag ook schrijven, mag ik dat dan ook zien? Als jullie die verschillen dan ook, want Al Amal en wie nog meer had je?

I: Bureau Jeugdzorg.

G: Bureau Jeugdzorg, de professional.

I: Ja, precies, dat is meer op de hulpverlening gericht.

G: Ja. Wij hopen dat de gezinnen die bij ons zijn, dat is onze insteek, dat die dan daar niet aankomen. Snap je?

I: Oh ja, ja. Dat je dat nog voor bent.

G: Ja, dat we dat nog voor zijn. Dat hopen we.

I: En als we kijken naar Welzijn Nieuwe Stijl en wat de gemeente nu dus gaat vragen, dan lijkt het me alsof jullie daar al een voorsprongetje op hebben gemaakt. Of zie ik dat anders?

G: Ja, dat zie je goed. Wij worden ook eigenlijk al lang, al jaren, als voorbeeld genoemd. Alleen wat ontzettend vreemd en spannend is, is dat we nog nergens beschreven staan, dat wij weten. Dus wij verkeren nog in onzekerheid of we door mogen. En dat zou toch raar zijn.

I: Ja..

G: Want we zijn vernieuwend welzijn, wij zijn de pedagogische civil society.

I: Ja.

G: Maar waarschijnlijk, ja, we hebben wel vertrouwen. Maar Al Amal heeft echt samen geschreven

met Stade in die nieuwe offerte, dus zij weten dat ze erin staan. En wij weten het nog niet.

I: Wat spannend.

G: Dus daar staan we niet in, maar gisteren hebben we nog iemand van de gemeente gesproken en die zei, nee, jullie moeten echt door. Hele belangrijke opmerking, haha.

I: Want jullie vallen niet onder Portes dan?

G: Nee, Portes houdt op te bestaan, maar het gaat op in verschillende bedrijfjes dan van sociaal makelaar en Mekaar en Centraal nog iets.

I: Oké dus dat is nog even spannend.

G: Dat is spannend, maar we gaan toch gewoon met volle kracht vooruit hoor. We gaan er gewoon vanuit dat het gaat lukken, dat er toch iemand bij DMO is die ergens op de begroting heeft staan, Homestart. Dan komt het wel goed.

I: Ja. En dat hopen wij voor Cumulus Welzijn ook. Ook al gaat het niet als zodanig door.

G: Nee, maar de werksoorten wel.

I: Ja precies en als we dat dan kunnen toevoegen met vrijwillige inzet.

G: Want wie is jullie opdrachtgever voor dit onderzoek?

I: Saskia van Valkenhoef, de teamleider van jeugd en gezin.

G: Ja.

I: Die ken je wel?

G: Ja, van naam, niet van gezicht.

I: Ja, ze schrijft ook wel eens wat.

G: Oh ja, oké.

I: Dan hebben we nog één slotvraag. En dat is of er nog dingen zijn of je nog toevoegingen of informatie hebt, wat van nut kan zijn voor ons onderzoek.

G: Ja, wat ik net nog wel dacht, wat ook heel erg scheelt als je met vrijwilliger werkt of met professionals is dat professionals alles moeten vastleggen. En vrijwilligers maken wel notities in een schriftje, maar die hoeven niet een compleet registratiesysteem bij te houden en dat betekent dus ook dat die vier uur in de week die ze beschikbaar hebben, dat die ook echt linea recta aan een gezin ten goede komen. Wij hebben gemiddeld, dat hebben we in ons jaarverslag ook geschreven, 164 uur gemiddeld besteed een vrijwilliger aan een gezin en dan is het ook echt, het komt ook alleen maar dat gezin ten goede. Wij houden die registratie op de achtergrond. We zijn ook HKZ-gecertificeerd, dus alles wat wij zeggen dat we doen, dat doen we ook. En dat is nog wel iets dat ook scheelt met vrijwillige inzet.

I: Ja absoluut, dat registreren kost veel tijd.

G: Kost heel veel tijd rapporteren.

I: Oké, dan heb ik geen vragen meer. Hartstikke bedankt.

5. Transcriptie interview medewerker Al Amal

Transcriptie interview medewerker Al Amal

Interviewer: Alice Post

Datum: 06-03-2013

G: Geïnterviewde

I: Interviewer

Labels:

Taken

Competenties

Randvoorwaarden

Begeleiding

Werving

Blended

Eisen

Motivatie

Matchen

I: Nou, de eerste vraag is: Kunt u iets vertellen over de organisatie?

G: Ja, Al Amal is eigenlijk al een tijdje actief in Kanaleneiland, ik denk nu zo'n twaalf jaar. Het is begonnen met vrijwilligers. Masouka die gaf Nederlandse taalles op het ROC en toen merkte ze dat er heel veel vrouwen uit de wijk bij haar kwamen met brieven die zij niet konden lezen, want heel veel zijn er ook analfabeet. Dus zij ging voor ze vertalen, belletjes plegen, iets heel simpels bijvoorbeeld de CV doet het niet, dan moet ze even een monteur bellen. Op een gegeven moment kwamen er steeds meer vragen en was het op een gegeven moment ook van Jeugdzorg zit nu in mijn gezin en ik weet gewoon niet wat ik moet doen. Dus toen werden de vragen eigenlijk steeds zwaarder, dus toen ging zij samen met twee vrienden op een gegeven moment vergaderen van hoe gaan we dit aanpakken, hoe gaan we deze gezinnen helpen. Kanaleneiland was ook echt in een slecht daglicht. Nou, en zo zijn ze eigenlijk begonnen. En toen kwam Carolien en die hoorde eigenlijk van dit initiatief, het was vrijwillig, het was van vrouwen uit de wijk zelf, dus die kennen de wijk ook het beste. En toen heeft Carolien er eigenlijk voor gezorgd dat deze vrouwen ruimte kregen waar ze eigenlijk konden vergaderen, want vergaderingen gebeurden meestal in de speeltuin of in het parkje. Ja, er was gewoon geen ruimte.

I: Nee.

G: Nou en toen kwam deze ruimte via de gemeente en zo is het eigenlijk gegroeid. En op een gegeven moment hebben we ook een methodiek, dat is tussenin, dat is eigenlijk een methodiek gericht op kwetsbare gezinnen hier in Kanaleneiland en Overvecht over nou hoe benader je deze gezinnen, hoe win je hun vertrouwen en help je ze eigenlijk om weer in contact te komen met de hulpverlening, überhaupt om in contact te komen met de samenleving. En zo is het eigenlijk een beetje zijn beloop gegaan. En we zijn nu een grote organisatie.

I: Ja en je vertelde net al iets over tussenin, is dat het enige wat jullie doen of zijn er nog meer dingen?

G: Nou, Al Amal draait eigenlijk om Tussen-In. Laat ik het zo zeggen, Tussen-In is een methodiek waarbij wij deze gezinnen helpen. We zijn hierbij helemaal gericht op deze gezinnen en dat doen we doormiddel van hier het spreekuur, dus moeder kunnen hier komen met brieven die zij niet begrijpen, bezwaarschriften die opgesteld moeten worden, bijstand aanvraag, toeslagen aanvraag, brieven van de belasting, contact met de woningbouwvereniging, betalingen die gedaan moeten worden, het reageren op huizen op woningnet, want heel vaak hebben ze ook geen computer. Dat is één onderdeel en dat is eigenlijk een middel voor ons ook om de vrouwen hiernaartoe te halen en

hun vertrouwen te winnen. Dan hebben we een deel vertrouwenspersonen, dat zijn de maatschappelijk werkers die bij deze gezinnen thuiskomen en het gezin ook intensief begeleiden. Daarnaast hebben we ook nog een meidencentrum, daar komen de kinderen van de gezinnen maar ook kinderen gewoon uit de buurt. Daar worden activiteiten voor verzorgd, door stagiaires, maar ook vrijwilligers. Daarnaast geven we ook vrouwen ontmoeten vrouwen, gewoon eigenlijk voor de gezelligheid, kopje koffie, gewoon even uit de alledaagse sleur. Nederlandse taalles geven we ook, we geven ook fietsles, wandelen, een hele groep vrouwen en die gaan gezond wandelen in de wijk. En wat hebben we nog meer, ehm, samen koken, samen tuinieren, dus er zijn eigenlijk heel veel activiteiten voor die vrouwen om ze gewoon goed het huis uit te krijgen. Even een tijdje voor zichzelf.

I: En je bereikt die vrouwen door de laagdrempeligheid van dat ze hier binnen kunnen komen met vragen?

G: Ja, dat klopt. Het is hier echt heel laagdrempelig en ik moest daar aan het begin ook heel erg aan wennen. Want weet je, er komen dan vrouwen binnen en die hebben dan echt zo'n stapel papieren en ja dat moet jij dan maar even zien op te lossen. En dat doe je dan ook wel, maar aan het begin heb je zoiets van ja moet ik dit serieus allemaal gaan doen? Maar ja weet je, heel vaak die vrouwen zijn gewoon of hartstikke depressief of ze hebben er geen verstand van en dan zie je gewoon dat wanneer je dat doet, dan zijn ze zo blij. En dan blijven ze terug komen en op een gegeven moment ja dan stellen ze zich ook gewoon open. Dan heb je ook hun vertrouwen en dan kun je aan de slag.

I: Ja, oké. En mijn tweede vraag is, wat is dan jouw taak binnen de organisatie?

G: Ehm, nou ik zit hier op het spreekuur. Ik help vrouwen die hier binnenkomen, daarnaast ben ik ook vertrouwenspersoon van een aantal gezinnen en naja ik loop ook heel vaak met Carolien mee, dus ook gesprekken met andere instanties, woon ik ook bij of ondersteun ik of neem ik over.

I: En dat is vrijwillig?

G: Nou ik ben een stagiaire. Ik ben nu derdejaars stagiaire, dus ik loop hier 32 uur in de week stage. Dus ik heb mijn handen vol.

I: Ja, inderdaad ja. Wel leuk.

G: Ja, echt heel leuk. Het is, weet je, het is een hele pittige doelgroep. En als ik dit kan, als ik deze doelgroep kan, dan kan ik iedereen doen. Klinkt heel gek, maar dan kan je echt iedereen.

I: Ja, precies.

G: Ja, heel veel ervaring.

I: Ja, leuk. En de rest van de medewerkers? Zijn dat ook allemaal vrijwilligers? Of hoe werkt dat dan?

G: Ja, ehm, even kijken, we zitten nu met 1, 2, 3, 4, twee stagiaires en twee vrijwilligers. Ze krijgen wel een kleine vrijwilligersvergoeding, maar nee, die zitten hier echt vrijwillig. Dat is alleen al hier op het spreekuur hebben wij denk ik vier vaste vrijwilligers. Ja, en de rest zijn stagiaires. Maar eigenlijk binnen Al Amal, ik denk dat alleen Carolien en nog andere betaalde krachten zijn en de rest is allemaal vrijwillig. Die werken echt allemaal vanuit hun hart. Gewoon omdat ze weten, dat je gewoon echt iets doet voor deze wijk, voor de maatschappij.

I: Ja, want de vrijwilligers komen ook uit de wijk?

G: Ja, die komen eigenlijk allemaal uit de wijk. Of in ieder geval uit Utrecht.

I: Ja, nou mooi.

I: Nou mijn derde vraag was op welke manier werkt uw organisatie met vrijwilligers, maar dat is dus eigenlijk bij alles.

G: Ja, weet je, heel vaak, we krijgen ook wel eens vrouwen, er zijn wel eens vrouwen binnen gelopen en die hadden dan problemen en dan is het in samenwerking met Al Amal opgelost en dan zie je dat ze uiteindelijk ook zelf vrijwilligers worden. Ook gewoon uit dankbaarheid en dat zij zich ook gewoon willen blijven binden aan Al Amal, omdat het dus, weet je, zo'n positieve kracht is binnen de wijk. En dan merk je dat ze uiteindelijk terug komen. Wij hebben bijvoorbeeld een vrijwilligster, die kan ontzettend goed koken, dus wanneer wij vergaderingen hebben of weet je de burgemeester wordt

uitgenodigd, dan verzorgd zij de catering.

I: Oh ja.

G: En dat is voor haar natuurlijk ook een goede ervaring want ze wil uiteindelijk een eigen cateringbedrijf, dus ze werkt eigenlijk nu al aan haar portfolio. Ja, en dan hebben we weer een andere die volgde eerst hier Arabische les en op een gegeven moment kon ze dat hartstikke goed en die is nu coördinator van de Arabische les, van de lessen en die wordt uiteindelijk beheerster van Al Amal.

I: Zo, dat is wel bijzonder.

G: Ja, het is zeg maar een beetje een wisselwerking, wat wij doen met onze vrijwilligers.

I: Ja, dus aan de ene kant een moeder komt binnen hier met een hulpvraag en die wordt daarin geholpen en die denkt van joh, of ehm het is natuurlijk ook een beetje bedoeld om te integreren denk ik, om dat mogelijk te maken gaan ze vrijwilligers werk doen hier en wie weet weer verder om ervaring op te doen.

G: Ja, dat klopt inderdaad. Maar, weet je, het is vooral erg gezellig. Dus je ziet dat die vrouwen gewoon blijven terugkomen, ook voor de gezelligheid.

I: Ja?

G: Ja.

I: Leuk.

G: Ja, het is gewoon leuk.

I: En weet je ook vanuit welke motivatie Al Amal echt met vrijwilligers werkt en niet ervoor kiest om helemaal professioneel te worden?

G: Waar Masouka, zij is eigenlijk de oprichtster van Al Amal, want daar heb ik het ook al een keer met haar over gehad, van nou weet je waarom worden wij niet gewoon professioneel. Toen zei zij op het moment dat je professioneel wordt verlies je je cliënten, want wij zijn juist zo sterk omdat wij dus geen negen tot vijf mentaliteit hebben, omdat wij niet sterk te maken hebben met marktwerking, dus dat je echt alles moet noteren en moet corresponderen. Zij heeft zo iets van ik heb een dak boven mijn hoofd, we hebben koffie, een tafel en we hebben computers, daarmee kunnen we ons werk doen en daarmee kunnen we ons echt volledig richten op de cliënten. Want zij is gewoon heel erg bang dat op het moment dat je dat niet meer doet dat je die cliënten verliest en heel erg bezig bent met je professionaliteit.

I: Ja, precies. En hoe kijken dan de vrouwen aan tegen professionele hulpverleners? Merk je daar dan ook verschil in?

G: Ja, absoluut. Ze zijn, de vrouwen die hier komen zijn vrij wantrouwend.

I: Ja?

G: Ja, absoluut en dat is vooral omdat, ja er is vaak geen band. Er is vaak geen band met de professionele hulpverlener. Kijk, sowieso, wij moeten natuurlijk ook rekening houden met dat je niet te dichtbij een cliënt komt, want dan denken ze, weet je wel, dat je een vriendschap met ze hebt. En dat is niet zo. Maar die professionele hulpverleners zitten toch met die mentaliteit van negen tot vijf, afspraak maken twee weken van te voren, neem je alles mee dan kan ik je helpen, neem je niet alles mee, ja dan moet je wachten tot de volgende keer. Terwijl als een vrouw hier binnen komt en zegt ik heb het papiertje niet, dan zeg ik joh haal hem eventjes snel en kom zo terug en dan help ik je wel weer verder. Of dat iemand belt en zegt je moet me nu helpen. Ja, oké dat is prima, ik zal kijken wie ik er op af kan sturen. Snap je? Je zit niet echt met dat, ja met die, hoe zeg je dat, we zitten niet echt vast aan regels. En dat hebben de normale hulpverleners wel. Ja en die vrouwen voelen zich daar gewoon niet veilig bij. En ook het feit dat, je loopt echt een pand binnen, je moet je melden bij de receptie, je moet wachten, je moet Nederlands kunnen spreken en vaak kunnen ze wel Nederlands maar worden ze zo zenuwachtig en dan vergeten ze alles en denken ze laat maar zitten. Ja en hier komen ze binnen. Kijk ik spreek Arabisch en twee dialecten Berbers, dus ik red me altijd wel met deze vrouwen.

I: Ja.

G: En dat maakt het denk ik ook zo laagdrempelig.

I: Ja. En wat, hè, ik had net een vraag maar nou weet ik het even niet meer. Ehm, ik vroeg me nog af van, dat was niet de vraag die ik bedoeld had..

G: Oké.

I: maar nu even een andere. Nou je zegt die vrouwen die spreken dan de taal niet en die vinden dat dan lastig en hoogdrempelig naar de hulpverlening en jullie helpen hun vanuit ook, ze wonen hier in de wijk en we zijn hier bekend, is het dan, dat kan ook juist wel een drempel zijn toch? Je hebt met Marokkanen toch een roddelcultuur en dat ze zoiets hebben van liever niet te dichtbij komen. Merk je dat dan niet?

G: Ehm, deze vrouwen zitten vaak zo sterk in de problemen, dat ze het op een gegeven moment niets meer doet. Dat is één, maar de andere, ik kom zelf bijvoorbeeld uit Leerdam, dus ik ken heel Kanaleneiland niet. Dus voor hun is het zo van ze komt toch niet hier vandaan dus wat maakt dat uit. En daarnaast vertellen we altijd wel van we hebben een geheimhoudingsplicht. En Masouka, zij woont hier een straat verderop. Zij staat erom bekend dat ze heel discreet is. Jij verteld haar iets en de volgende dag kan iemand vragen, bijvoorbeeld jij ben Masouka en ik heb een probleem en ik vertel het jou en morgen vraag jij aan haar, ja ik zag dat Halima gisteren bij jou was. Oh ja, is dat zo? Ja ze kwam gewoon op de koffie hoor.

I: Oh ja.

G: Iedereen weet gewoon dat als je hier iets verteld dan komt het gewoon niet buiten. En daarom hebben we bijvoorbeeld dan zitten er een aantal vrouwen uit Kanaleneiland daar en dan nemen we ze één voor één mee hiernaartoe en dan wordt er iets opgelost. En vaak is dat gewoon papierwerk of wat dan ook.

I: Oke, op die manier.

I: Ik las op Internet dat jullie ook veel met multiprobleemgezinnen werken. Best wel heftige problematiek, is dat iets wat jullie aankunnen of sturen jullie dan ook door naar professionele hulpverlening?

G: Nou wat wij eigenlijk doen, vaak zitten die gezinnen al in een traject van diverse hulpverleningsinstanties. Dus dan zie je één gezin, vijf hulpverleners komen in dat gezin maar de ene hulpverlener kent de andere niet. De één is er voor verslaving, de ander is er voor de kinderen, de ander is er weer voor de depressie van de moeder en de ander is er weer voor het huis, voor de schulden. Wat wij eigenlijk doen, vanuit Al Amal, we zijn vertrouwenspersonen, dus we komen het gezin binnen, we kijken hoe is het met moeder, we winnen ten eerste het vertrouwen en daarna gaan we na wat zijn de problemen van het gezin. Wanneer we dat in kaart hebben gebracht, dan nemen we contact op met alle hulpverleningsinstanties en dan gaan we met ze het gesprek aan. Wat doe jij en wat doe jij en hoe kunnen we dat met zn alles op elkaar afstemmen, zodat het gezin uiteindelijk hulpverleningsvrij is. Dus dat is eigenlijk een beetje onze rol. Dus wij staan niet aan de kant van de hulpverlener, maar wij staan ook niet aan de kant van het gezin, wij zijn echt, ja tussen in, zoals ook eigenlijk onze methodiek heet.

I: Ja precies. Ook een beetje die brug slaan tussen de cliënt en de hulpverlening.

G: Ja klopt. En vaak zijn moeders zo wanhopig, die doen dan ook helemaal niks meer. Nou dan komen wij binnen en als we bijvoorbeeld zien dat het een puinzooi is in huis, dan is het eerste wat we doen het huis opruimen. Terwijl als jeugdzorg binnenkomt, die beginnen eerst met een vragenlijst van 250 vragen. Nou, weet je, een depressieve moeder zit daar echt niet op te wachten. Die wil gewoon even rust, en die kan dat niet omdat haar huis niet is opgeruimd. En die kan haar huis niet opruimen omdat ze depressief is, dus daar beginnen we mee. Eerst de praktische zaken, is dat opgelost, goed wat zijn de problemen, hoe gaan we dat oplossen. Je spreekt geen Nederlands? Verplicht Nederlandse taalles. We zien dat je geen gezag hebt over je kinderen? Naar de opvoedcursus. En ondertussen ook contact onderhouden met alle instanties. Eventueel rechter, advocaten.

I: En, je zegt van, nou dan gaan we het huis voor de cliënt opruimen. Doen jullie de dingen voor de cliënt of ook met de cliënt?

G: Samen, ja samen. Dan is het van, kom laten we eerst even in de keuken beginnen, dan doe jij die keukenkastjes en dan doe ik die kastjes. En dan heeft zo iemand eindelijk iemand die haar gewoon even pushed, dan is vaak gewoon even nodig. En soms is het huis gewoon zo onopgeruimd, dat we dan ook vaak gewoon vrijwilligers erbij roepen. Zo van, we gaan even met z'n allen haar huis opruimen.

I: Ja, precies.

I: Oké, en om hoeveel vrijwilligers gaat het eigenlijk?

G: Hoeveel vrijwilligers hebben wij hier? Dat is een hele goeie. Ehm, dat durf ik eigenlijk niet te zeggen. Ik schat dat we ongeveer 15 vertrouwenspersonen hebben, en er zijn er denk ik 12 vrijwillig. Hier op het spreekuur hebben wij twee vrijwilligers. En dan daarnaast hebben we losse vlodders. Dan organiseer je een activiteit en dan komt die helpen en dan komt die helpen. Laatst hebben we het kantoor opgeruimd en toen stonden er ook drie vrijwilligers voor de deur. Maar echt een schatting, om en nabij de dertig ongeveer. Nee, 25, 25 vrijwilligers.

I: Oké

I: En, ehm, ja misschien is de vraag al wel een beetje beantwoord, maar hoe komen jullie dan aan de vrijwilligers? Is er toch nog wel iets van werving of van promotie? Of is het echt alleen maar mond op mond?

G: Ja, weet je, het voordeel van de roddelcultuur is dus dat mensen al heel snel weten dat hier Al Amal is en wat het allemaal is en wie er werkt en dan komen ze automatisch hiernaartoe. En het voordeel van deze doelgroep Marokkaanse vrouwen is dat ze een hele grote collectiviteitsgedachte hebben. Zij hebben zoiets van ik moet wat doen voor de ander. Dus je kunt ze daar al op aanspreken en dan doen ze het eigenlijk ook zonder twijfel. Al is het wel af en toe wel zo dat ze hun afspraken niet nakomen. En dat is een beetje de gedachte van wat ik vandaag niet hoeft, kan morgen ook wel. En daar moet je dan wel wat strenger in zijn, maar dat accepteren ze. En de kracht van Al Amal is dat het een organisatie uit de wijk is, vrouwen ook uit de wijk en Masouka en haar collega's hebben ook echt het vertrouwen gewonnen van wij hebben het beste voor met deze gezinnen. En daardoor gaat het eigenlijk automatisch. Het komt echt vanuit die kracht.

I: Ja, maar je zegt dan doen we ook wel een beroep op dat collectieve idee. Hoe doen jullie dan een beroep op die mensen? Als ze hier komen, vragen jullie het dan of gaan jullie echt de straat op?

G: Ehm, nou Masouka organiseert sowieso bijeenkomsten iedere week en daar komen volgens mij denk ik iets van 20 vrouwen op af, minimaal. En dan zegt ze bijvoorbeeld van nou, we hebben volgende week een feest of wat dan ook. Kunnen jullie meehelpen? En dan is het, ja tuurlijk, wanneer is het? Volgende week donderdag, prima! Ik kom eraan. Ja weet je, heel simpel, zij hoeft het te zeggen en hun volgen. Dus het is echt die vertrouwensband die Al Amal heeft gecreëerd met haar cliënten. Waardoor die cliënten eigenlijk heel snel zeggen, ja is goed, ik kom erbij. Omdat ze gewoon weten, Al Amal heeft iets goeds gedaan voor de wijk, die doet iets goeds.

I: Die is te vertrouwen.

G: Die is te vertrouwen inderdaad, en daar draagt ze graag aan bij.

I: Nou dat is wel mooi, ja. Ehm.. Nou het lag net al een beetje in lijn met waar ik naar zocht, als je het hebt over de heftige problematiek in de gezinnen. Ehm.. welke taken voert de vrijwilliger wel uit, en welke taken niet?

G: Ehm.. welke taken..

I: Waar ligt de grens een beetje?

G: Ehm, als het gaat om organisatie, beleid, welke kant willen we op, weet je wel financiën, boekhouden en dat soort dingen, dat doen vrijwilligers niet. Dat niet. Vrijwilligers die hier werken is of, ze helpen de gezinnen, of ze lopen hier mee op spreekuur, of ze helpen mee met het organiseren van bijeenkomsten, feesten, weet je wel dat soort dingen. Of oppassen op de kinderen, even

invallen, schoonmaken, weet je, een beetje die basiczaken, dat is eigenlijk wat een vrijwilliger doet. Dus echt die praktische dingen. Dat is wat zij doen.

I: En dan, als je het hebt over financiën of heftige problematiek, dat doen de betaalde krachten of stagiaires?

G: Ja eigenlijk de oprichters van Al Amal. Dus Caroline, Rachida, Fathouh en Masouka. Zij houden ook eigenlijk het contact met andere instanties.

I: Ja precies. Dus de vrijwilligers doen echt de hand en spandiensten, waar verder niet zoveel aan mis kan gaan.

G: Nee en niet zo heel veel verantwoordelijkheid en verantwoordelijkheden hierbij.

I: Is dat omdat ze dat ook niet kunnen, of wil je dat niet van ze vragen?

G: Ehm.. moet ik even nadenken. Om heel eerlijk te zijn, nou weet je, Caroline en het team die doen het echt heel goed, die zijn heel goed op elkaar afgestemd, die begrijpen elkaar en die werken echt al jarenlang samen. En die steken ontzettend veel tijd in Al Amal. En de vrouwen die als vrijwilligers hier komen, die hebben ook vaak een gezin van 4/5 kinderen dus het enige wat ze kunnen doen op dat moment is gewoon wat oppassen, schoonmaken, bijeenkomsten organiseren. En meer dan dat, zou denk ik ook gewoon teveel voor ze zijn.

En de vrouwen die als vrijwilligers hier komen, die hebben ook vaak een gezin van 4/5 kinderen dus het enige wat ze kunnen doen op dat moment is gewoon wat oppassen, schoonmaken, bijeenkomsten organiseren. En meer dan dat, zou denk ik ook gewoon teveel voor ze zijn.

I: ja precies.

G: Dus het is echt naar draagkracht. En ik denk, weet je, waarom die vrouwen iedere keer ook blijven helpen, is denk ik omdat zij zien ehm.. hoe goed Al Amal eigenlijk is voor deze wijk. De kinderen worden er beter van, de moeders worden er beter van, gezinnen worden er beter van, de buurt wordt er beter van. Kanaleneiland krijgt een steeds minder slecht beeld, en dan de Marokkaanse bevolkingsgroep, weet je, groeit echt daardoor. Zij werken daarom graag mee aan die groei en aan het positieve beeld. Dus dat is denk ik, waarom die vrijwilligers blijven komen.

weet je, waarom die vrouwen iedere keer ook blijven helpen, is denk ik omdat zij zien ehm.. hoe goed Al Amal eigenlijk is voor deze wijk. De kinderen worden er beter van, de moeders worden er beter van, gezinnen worden er beter van, de buurt wordt er beter van. Kanaleneiland krijgt een steeds minder slecht beeld, en dan de Marokkaanse bevolkingsgroep, weet je, groeit echt daardoor. Zij werken daarom graag mee aan die groei en aan het positieve beeld. Dus dat is denk ik, waarom die vrijwilligers blijven komen.

I: Door de succeservaringen breiden ze steeds verder uit.

G: Weet je, wanneer je eigenlijk vrijwilligers wilt trekken naar je organisatie toe of hoe wij dat dan doen. Is gewoon in laten zien dat jouw werk als vrijwilliger ertoe doet, het draagt iets bij. Ja eigenlijk is eigenlijk iedereen wel op zoek naar waardevol leven, van betekenis zijn. En dat zijn deze vrouwen ook dus.

I: En ook omdat ze vaak denk ik geen werk hebben of iets.

G: Ja ze zijn meestal fulltime huisvrouw. En als ze hier komen zijn ze even geen moeder, even geen huisvrouw, maar zijn ze gewoon weet je wel, Karima of Fatima.

I: Ja precies, even gewoon vrouw.

I: Mooi ja. Ehm, heb jij nog vragen ter aanvulling Marloes? Tot nu toe nog niet nee. Ehm, welke vaardigheden hebben de vrijwilligers wel echt nodig, wat moeten ze wel echt kunnen?

G: Ehm, wat moeten ze wel echt kunnen.. Ehm, eigenlijk wordt er naar iedere vrijwilliger gekeken, wat kan jij? Ze hoeven niet aan een bepaalde eis te voldoen. Maar er wordt gekeken naar nou goed, je kan niet lezen, je kan niet schrijven, je spreekt de Nederlandse taal niet. Maar zou je ons kunnen meehelpen om de ruimte hiernaast even op te ruimen? Nou, prima. En anderen die ontzettend goed met kinderen, nou zou jij af en toe eens willen helpen met oppassen of wat dan ook. We hebben

eentje die is heel goed in tuinieren, nou die helpt dan weer met samen tuinieren. Dus hoe je moet oogsten, nou ik heb daar echt geen verstand van. Dus dat kan hij mooi doen. Dus er wordt echt gekeken naar wat kan jij, en hoe kun je iets voor ons betekenen?

I: Ohja. En is er dan ook een soort van aanmeldgesprek of iets dergelijks als de vrijwilliger zich aanmeld?

G: Ja maar dat is heel informeel. Ja ze komen vaak bij Masouka en dan zeggen ze, nou kan ik iets doen en dan zegt Masouka, prima wat kan je? We hebben dit en dit en dit, zou je daaraan mee kunnen doen? Kan je? Nou prima, dan zie ik je volgende week donderdag. En dan is het ook goed. En soms heb je ook vrijwilliger die komen 1 of 2 keer en daarna niet meer omdat het ze gewoon niet lukt. Nou, even goede vrienden. Dan komen ze gewoon voor een kopje koffie, dus dat is ook prima.

I: Oké, dus je hebt ook mensen die komen meer op projectbasis, als ik het zo mag noemen? En anderen die komen echt ook wel gewoon wekelijks of jarenlang of?

G: Ja die heb je ook. Die gewoon, nou daar zit bijvoorbeeld Nadia, die heeft een dochtertje van twee en die komt nu iedere woensdag gewoon helpen. Dat is gewoon fijn, ze vind het gewoon leuk als ze er is en zo vrouwen kan helpen. Is ze ook eventjes uit huis. Dus dat kan ook. En nog een andere studente die doet universiteit rechten en die heeft nu eigenlijk een beetje uitloop dus die heeft nu heel veel vrije tijd. En die komt, die geeft dan hier Nederlandse taallessen aan de vrouwen, vrijwillig iedere maandag en donderdagochtend. En dan hebben we nog Renee, dat is een Nederlandse vrouw, en die is met pensioen en die heeft ook gemaaid van nou kan ik iets betekenen voor jullie? Nou prima, we zijn op zoek naar een Nederlandse docent, nou die geeft nu ook maandag en donderdagochtend les.

I: Leuk ja. Juist dat informele karakter eigenlijk.

G: Ja dat maakt het heel sterk en dat is ook de reden dat Masouka dat niet kwijt wil. Juist omdat het zoveel vrouwen trekt, juist omdat... weet je dat maakt het project juist zo krachtig ja.

I: En hoe staat de overheid hier eigenlijk tegenover, ik bedoel, jullie krijgen wel subsidie denk ik?

G: Ehm dat is volgens mij niet zo heel veel. Kijk, we hebben wel de aanbesteding gewonnen. Dus vanaf augustus worden we wel professionele organisatie in de zin, we zijn onderaannemer van Stade en van Careyn. Dus we blijven wel onze eigen methodiek en onze eigen werkwijze houden. Er komt wel een beetje professionaliteit binnen de organisatie. Je hebt zeg maar, Fatouh, dat is echt zo'n dametje, echt zo'n zakenvrouw. Dus die wil echt dat de organisatie professioneel wordt. En als tegengewicht heb je Masouka, die wil absoluut geen professionaliteit. Dus weet je, die ontmoeten elkaar ergens in het midden. En dan ja, zo is het eigenlijk een beetje gekomen dat de vertrouwenspersonen professioneel worden en het spreekuur blijft door de vrijwilligers draaien. Maar we krijgen wel weer andere spreekuren, dat wordt dan wel weer betaald. En dan moeten we kijken hoe we dat gaan doen met registratie. Het is echt een beetje wikken en wegen.

I: Ja, want ik zou net zeggen, de overheid vraagt natuurlijk professie en dat je alles registreert. En dat het meetbaar wordt, zeker als je in de portefeuille komt. Dat is natuurlijk wel positief, maar het vraagt ook wat, iets wat je misschien helemaal niet wilt, omdat het informeel zo goed werkt.

G: Ja, want we hadden ook mee kunnen dingen als gewoon echt als organisatie, maar dat wilden we niet omdat je dan juist met ontzettend veel regels te maken krijgt. Maar daarom hebben we onszelf gepositioneerd als onderaannemer. Dus dat Stade heeft gewonnen, wij zitten erbij als onderdeel, maar we blijven onze eigen werkwijze houden en Stade wordt dan professionele deel erin.

I: Ja, krijgen jullie dan ook kortere lijntjes met Stade?

G: Nou weet je, Stade is heel erg dol op onze werkwijze en die ziet dat ons werk heel positief is. Dus die wil het vooral zo laten hoe het is. Dus dat is wel heel fijn. Maar er zijn overleggen en wekelijks ook wel vanaf augustus en dat moet je ook wel. Maar daar hebben we Fatouh voor, die vind dat leuk en Masouka blijft gewoon lekker hier met die vrouwen bezig. Dat werkt het beste. Dus er wordt hier binnen de organisatie gekeken wat kan je, wat wil jij en ja op basis daarvan moeten we bedenken wat dan jouw functie is.

I: Oké heel goed. Ehm, mijn volgende vraag is, hoe worden vrijwilligers begeleid?

G: Ehm.. nou dat ligt eraan. Als ze bijvoorbeeld hier als vrijwilliger op het spreekuur, dan worden ze begeleid gewoon door een collega. Nou van, bijvoorbeeld je hebt hier Nadia, die is hier vanaf nu iedere woensdag. Ehm Sara helpt haar, ik help haar ook als ze ergens niet uitkomt, dat kun je beter zo en zo doen. Maar ze worden eigenlijk altijd meegenomen door een ervaren kracht. Dus iemand die er al wat langer in zit, gewoon wordt je eigenlijk gekoppeld.

I: En die ervaren kracht geeft je een taak om te gaan doen?

G: Ja, eigenlijk wel. Die laat gewoon zien hoe je het het beste kunt doen. Je bent eigenlijk heel vrij in de organisatie om te doen zoals jij wilt. En dat werk eigenlijk heel positief want je ziet dat ze, dat de vrijwilligers gewoon mens blijven, gewoon zichzelf. En dat maakt het dan weer heel informeel. En daardoor zie je dan ook dat de vrouwen ook gewoon komen. Dus ja, en je hebt hier echt gewoon van alles wat. Echt van alles haha.

I: Oke, dus ze lopen mee, maar er wordt ook zicht op gehouden op hoe het gaat en ehm..

G: Ja en ook gewoon vragen weet je van nou wat vond je ervan? En wil je het zo blijven doen ja of nee.

I: En die ervaren kracht kan ook een vrijwilliger zijn?

G: Ja, of een stagiaire. Ja want de hbo-stagiaires begeleiden ook mbo-stagiaires bij hun studie. En gewoon een aantal vrijwilligers die binnen komen en dan leg ik ze uit van wat kun je doen en soms zijn er ze gewoon bij. En dan na 2 of 3 keer kunnen ze het al gewoon goed en dan is het ook prima.

I: Ja, dan laat je ze los.

G: Ja dan laat je ze los, klinkt net zo'n moeder, de vleugels uitstrekken om te vliegen haha.

I: Ja zo werkt dat toch wel een beetje.

I: Hee en hebben jullie ook een bepaald beleid of protocol of iets waarin jullie de dingen vastleggen die jullie doen?

G: Nou we hebben zeg maar 1 vuistregel en dat is dat je als professional, of nou als professional, als hulpverlener, je bent een hulpverlener maar je gaat heel erg naast de cliënt staan. Dus wat zijn zijn normen en waarden. Je hebt hier bijvoorbeeld vrouwen die, waarvan jij het idee hebt van nou zo zou ik niet getrouwd willen zijn. Maar die vrouwen die willen dat wel. Nou dat moet je dan op een gegeven moment accepteren, en moet je op wat zij wil, dus binnen haar zone, moet jij gaan kijken van hoe kan zij dan het beste leven. Snap je? En dat is zeg maar bij ons de vuistregel. Wij willen niet. Bijvoorbeeld, ik zeg maar wat, er komt een vrouw binnen, zij is depressief want ze heeft een slechte band met haar man. Nou, ik had zoiets van ja, geen dag langer dat ik bij die vent blijf, echt niet, dat doe ik niet. Maar zij wilt wel bij hem blijven en dat is misschien om de kinderen, dat is misschien om de omgeving, dat is misschien ook omdat zij erg angstig is dat ze het niet zal redden in haar eentje. En dan ga je kijken van nou, wil je het echt niet, prima, dan gaan we kijken hoe we het kunnen oplossen. Van nou, misschien vind je het leuk om af en toe hier te komen, maak je haar leven wat draaglijker, dat ze uit de routine stapt, dat ze iets heeft voor zichzelf in haar huwelijk. Dus je focust je heel erg op haar eigen kracht, je gaat heel erg uit van haar normen en waarden, van hoe zij het leven wilt zien. En van daaruit eigenlijk, dat is onze vuistregel. Kijk echt naar iedere cliënt van nou, wat wil zij, hoe staat zij in het leven. En daarin ga je dan helpen.

I: Ja heel goed. En hebben jullie dan ook iets van een beleid met betrekking tot geheimhouding of een vrijwilligersbeleid?

G: Ja sowieso, alle vrijwilligers, als je als vrijwilliger een gezin gaat begeleiden, dus als vertrouwenspersoon, dan krijg je sowieso training, Tussen-In-training. En als je als vertrouwenspersoon aan de slag gaat heb je sowieso een soort sollicitatiegesprek waarin wordt gekeken van nou, hoe bekwaam ben jij en hoe ga je ermee om, heb je ervaring ja of nee. Dan ga je de training in, dat zijn volgens mij 8 trainingen die we hebben. En dan wordt er uitgelegd de methodiek, hoe ga je hiermee om, hoe ga je daarmee om, voorbeelden, rollenspellen en noem maar op. En dan wordt er natuurlijk ook gezegd van nou, je hebt een geheimhoudingsplicht. Je hebt natuurlijk wel casuïstiek besprekingen, dat als je ergens niet uitkomt dat je met collega's kunt bespreken hoe je het het beste kunt aanpakken. Ja, maar we hebben wel strikte geheimhoudingsplicht, dat absoluut.

I: Oké en die Tussen-Inmethodiek, daarin staat dus ook wel jullie werkwijze en de trainingen? Ja, want voor mijn helderheid, misschien heb je het al wel gezegd, maar die vertrouwenspersoon is dus ook vrijwilliger?

G: Ehm ja, vaak zijn het vrijwilligers maar die krijgen vaak ook een vrijwilligersvergoeding. Ik durf zelf niet te zeggen hoeveel het is, maar het zijn geen betaalde krachten, dat niet. En het zijn vaak eigenlijk vrouwen gewoon uit de wijk zelf, die van bijvoorbeeld even een avondje een uurtje bij iemand op bezoek gaan. Even kijken hoe het is, en eigenlijk ermee aan de slag gaan.

I: En door middel van de trainingen worden ze klaargemaakt om dat ook te kunnen?

G: Juist ja. Van waar moet je rekening mee houden, waar moet je op letten. Ja eigenlijk dat.

I: Ja, oké.

G: Ik heb voor jullie trouwens wel 2 folders van de methodiek als jullie die mee willen nemen?

I: Graag dat was onze volgende vraag inderdaad haha. Of we wat mogen inzien, dan hebben wij ook meer beeld ervan wat jullie nu precies doen.

I: Oké, mooi bedankt. En als laatste afsluiter, wat is volgens jou de kracht van vrijwilligers?

G: De kracht van vrijwilligers is denk ik, althans, de vrijwilligers van Al Amal is ehm.. passie! Ja passie, ik denk dat dat het belangrijkste is. En dat merk je ook tijdens de trainingen, dat die vrouwen ook echt betrokken zijn, die willen iets, die hebben een doel voor ogen, die willen het gaan doen. En die hebben ook zoiets van, van deze wijk gaan wij een prachtwijk maken. En hoop, Al Amal betekent eigenlijk ook Hoop in Arabisch. Dus ja, hoop en passie.

I: En nog een klein vraagje, die vertrouwenspersoon, commit die zich wel voor een langere tijd? Want ik kan me voorstellen dat als je eenmaal voor een gezin gaat, dat dat niet voor korte tijd is.

G: Nee, zeg maar de vrijwilligers die aan de slag gaan met een gezin, die krijgen een vrijwilligersbijdrage voor 6 maanden. En daarnaast heb je ook nog nazorg en dat doen ze echt vrijwillig en dat mag je helemaal zelf bepalen. Maar die 6 maanden, dat staat vast om vertrouwen te winnen.

zeg maar de vrijwilligers die aan de slag gaan met een gezin, die krijgen een vrijwilligersbijdrage voor 6 maanden. En daarnaast heb je ook nog nazorg en dat doen ze echt vrijwillig en dat mag je helemaal zelf bepalen. Maar die 6 maanden, dat staat vast om vertrouwen te winnen.

Je ziet ook 4 fases van vertrouwen winnen, aan de slag, de hulpverleners erbij en daarna afsluiting. En vooral zitten op eigen kracht, empowerment van het gezin, dus wat kan het gezin zelf. En van daaruit maak je het gezin sterker. En heb je ook altijd nazorg, dat je nog even checkt hoe het gaat en dit en dat.

I: En dat mogen ze dan een beetje zelf inrichten hoe ze dat doen?

G: Ja.

I: En dan na die 6 maanden, dan kunnen ze dus ook een nieuw gezin krijgen om te begeleiden?

G: Ja dat kan.

I: Maar dan wordt weer opnieuw gekeken of dat kan.

G: Ja, Rachida is de coördinator van de gezinnen, en zij kijkt echt van nou welke vertrouwenspersoon stop ik bij welk gezin. Zij is heel erg van de goeie matches maken. En het komt eigenlijk helemaal niet voor dat een gezin niet mee wil werken. Dat komt eigenlijk niet voor, omdat ze echt zien dat we er echt zijn voor het gezin, we willen dat het gezin beter wordt. En dat willen zij ook, dus dat werkt.

I: En het gezin wat wordt begeleid door Tussen In, dat komt binnen via spreekuur?

G: Dat wordt aangemeld via het spreekuur, dat kan, dus vrouwen die gewoon binnenkomen en zeggen van ja, jeugdzorg, reclassering dit en dat en dan gaan wij kijken naar welke vertrouwenspersoon past er het beste bij. Maar ook heel vaak jeugdzorg of het AMK. Die dan komen met van ja, ik heb een gezin, maar ik heb totaal geen toegang tot het gezin. Ik weet niet wat er speelt, ik weet niet wat er aan de hand is, kunnen jullie niet even een vertrouwenspersoon erop af

sturen? En voor ons inventariseren van nou hoe erg is de situatie binnen het gezin en wat is er eigenlijk precies aan de hand?

I: Dus die samenwerking hebben jullie ook wel?

G: Ja een hele goeie samenwerking zelfs. Ook met Zandbergen, daarmee doen we duo-coaching. Dus je hebt een vertrouwenspersoon en een maatschappelijk werker van Zandbergen, en dan ga je samen aan de slag met het gezin. Ja wij werken wel heel veel samen met hulpverleningsinstanties.

Omdat we eigenlijk het vertrouwen winnen, wat zij niet kunnen. Dat klinkt heel gek, maar het is wel zo.

I: Ja, dus jullie hebben wel een voorrangspositie wat dat betreft.

G: Ja en dat komt echt omdat wij vanuit de wijk werken, we zitten echt erin in plaats van erop.

I: Oké, nou mooi.

I: Heb jij nog iets van, nou dat moeten we nog weten?

G: Ehm, nee, geen idee, volgens mij heb ik alles al gezegd, ik heb ook zoveel gepraat. Jullie kunnen heel wat uittypen, haha.

G: Het is vooral belangrijk dat je een sfeer creëert van vertrouwen. En als je dat hebt, dan heb je vrij spel. Dat is het allerbelangrijkste. En nu stop ik, haha.

6. Transcriptie interview medewerker NIM Maatschappelijk Werk

Transcriptie interview medewerker NIM, Nijmeegse Instelling Maatschappelijk werk: Stefie Geerts

Interviewer: Marloes Lamain

Datum: 27-03-2013

I: Interviewer

G: Geïnterviewde

Labels:

Taken

Competenties

Randvoorwaarden

Begeleiding

Werving

Blended

Eisen

Motivatie

Matchen

I: Zou je allereerst iets kunnen vertellen over de organisatie? Gewoon breed.

G: Ja, jullie kwamen niet uit Nijmegen toch dacht ik?

I: Nee.

G: Het NIM betekent Nijmeegse Instelling voor Maatschappelijk werk. Dus dat betekent dat wij maatschappelijk werk uitvoeren hier in Nijmegen, maar ook de randgemeentes, dus het rijk van Nijmegen, Groesbeek hoort er nog bij, Druten en West Maas en Waal, Wijchen. In ieder geval die regio, daar voeren wij het algemeen maatschappelijk werk uit. Daar hoort nog een stukje schoolmaatschappelijk werk bij. En dan hebben wij nog een commerciële tak waarin ook het bedrijfsmaatschappelijk werk zit en woonmaatschappelijk werk. Dus het is vrij groot voor een maatschappelijk werk instelling.

I: Ja, inderdaad.

G: En daar vallen dus ook de vrijwilligersprojecten onder. We hebben even kijken vijf of zes vrijwilligersprojecten, drie buurtbemiddelingsprojecten, eentje in Nijmegen, eentje in Druten en Beuningen die valt samen en eentje Lingewaard. En dan hebben wij nog een maatjesproject, dat is Buddyzorg, dat is hier alleen in Nijmegen. Mate for you dat is een maatjesproject voor kinderen van 16+ tot 27, 28, zo iets. En Vitalis en daar ben ik coördinator van, dat is voor kinderen tussen de vijf en zestien jaar en dat is ook een maatjesproject. Ik denk ik nu wel zo ongeveer de hele organisatie heb gehad.

I: Het is inderdaad een brede organisatie.

G: Ja, we zeggen ook dat we in ieder geval maatschappelijk werk van nul tot honderd doen, dus in principe doen we een stuk jongeren werk, niet echt het pedagogische stuk, maar de licht pedagogische vraagstukken kunnen we nog wel beantwoorden en anders verwijzen we gewoon naar bijvoorbeeld Jeugdzorg. En voor de rest kunnen ze zich gewoon aanmelden en dan kunnen wij kijken of we de hulp kunnen aanbieden. Bij ons is het zo dat als de mensen zich aanmelden, dan gebeurt dat bij de screening. Dat is een telefonisch aanmeldpunt dat bemand is door maatschappelijk werkers en die voeren eigenlijk al een eerst aanmeldgesprek om te kijken of ze bij ons terecht kunnen. Zo niet, dan verwijzen we ze ook al gelijk bij dat aanmeldpunt. En anders plaatsen we ze gelijk waar ze moeten zijn.

I: Oké.

G: Dus dat is een beetje wat NIM is en wat NIM doet.

I: En jij bent coördinator van het Vitalis project. En wat zijn dan jouw taken? Hoe werkt dat?

G: Nou Vitalis is voor kinderen tussen de vijf en zestien jaar, die op de een of andere manier onder de noemer kwetsbaar gezet kunnen worden. En dan kun je bijvoorbeeld denken aan dat kinderen met ouders die in een problematische echtscheiding zitten en waar het kind dan slachtoffer van is. Of een gezin waar huiselijk geweld is of is geweest. Kinderen die gepest worden, ouders die ziek zijn of overleden. Eigenlijk dus gewoon kinderen die gedurende één jaar wat extra aandacht nodig hebben. Ik zorg dat er voldoende vrijwilligers hier binnen komen en ook dat er voldoende aanmeldingen komen. De aanmeldingen komen altijd via een externe organisatie, kan ook wel van het NIM zijn, bijvoorbeeld van het AMW, dat daar gesignaleerd is dat een kind extra, ja iets extra's nodig heeft. Maar het kan ook zijn van Bureau Jeugdzorg of Antrea. Antrea is hier bij ons een jeugdzorginstelling. Mee, dus voor mensen met een beperking. Ik weet niet of die organisatie bij jullie ook bekend is?

I: Ja, die ken ik.

G: Nou, daar moet je dan een beetje aan denken. Dus die melden zich bij ons aan en vervolgens kijken we, of kijk ik dus of de vrijwilliger past bij een maatje, bij een kindje en die koppel ik dan aan elkaar. Dat doe ik en daarnaast zorg ik dat het project draaiende blijft. Dat betekent ook het trainen van de vrijwilligers en de werkbegeleiders van de vrijwilligers.

I: Oh ja, en hoe ziet die begeleiding en training eruit aan vrijwilligers?

G: De begeleiding start eigenlijk al wanneer de vrijwilligers zich aanmelden, dan kijken we ook wel wat de ervaring is. In principe hoeven ze geen hulpverleningservaring te hebben, want vitalis is met nadruk geen hulpverlening. Het is echt iets extra's wat de kinderen kunnen krijgen. De kinderen krijgen vaak ook geen hulpverlening. Het heeft een preventief karakter, Vitalis. Dat ze juist uit de hulpverlening blijven. En als er bijvoorbeeld een gebeurtenis is geweest, die heel grote indruk heeft gemaakt, dat het zich eigenlijk zich er samen met het maatje doorheen slaat. Ook door gewoon een vertrouwenspersoon te hebben. Dus daar begint de begeleiding eigenlijk al, door gewoon goed te selecteren. En we starten ook altijd met een training van twee dagdelen, voordat het maatjescontact gestart is. En daar gaan we in op een stukje inzicht krijgen in hoe maak je contact met kinderen en waar moet je rekening mee houden, de ontwikkelingsfasen van een kind, wanneer is iets opvallen, wanneer niet, wanneer zou je iets moeten melden bij mij, want in de eerste instantie komen ze altijd bij mij terug. En we gaan ook nog wel kijken, een maatjescontact is heel onduidelijk eigenlijk, het is vaak een soort vriendschappelijke band. Maar een vrijwilliger die meldt zich in principe aan, niet om een nieuwe vriendschap te krijgen, maar eigenlijk om gewoon een leuke tijd te hebben met een kind en iets te kunnen betekenen. Maar voor een kind en ook voor ouders kan dat contact heel anders zijn en kan het wel vriendschappelijk zijn. Dus hoe ga je om met afstand-nabijheid. Wat zou je doen als ze bijvoorbeeld ineens vragen of je op de verjaardag wilt komen. Wil je dat wel of wil je dat niet? Denk daar van te voren over na. Over die stukken hebben het dan wel, ook om de vrijwilligers te beschermen maar ook om gewoon duidelijk te zijn naar het maatje toe. Waar stopt het maatjescontact, of waar stopt Vitalis en waar kan het nog wel. Dat is ook gewoon om grenzen goed te bepalen. We hebben heel uiteenlopende vrijwilligers. Sommigen komen wel uit het hulpverleningsvak. We hebben bijvoorbeeld een aantal psychologen die gewoon wat extra's willen doen of die bijvoorbeeld geen baan hebben. Maar ook secretaresses of huisvrouwen of naja heel breed. Maar allemaal willen ze wel echt iets betekenen en is dat bijna altijd wel een thema die afstand-nabijheid, dus daar besteden we wel echt expliciet aandacht aan. Dat is dus twee dagdelen en dan hebben we een koppelingsgesprek, daar ben ik bij, daar zijn de ouders van het kindje bij en de vrijwilligers. Dat is altijd bij het kindje thuis. Dus dan vertellen we nog eens wat Vitalis nou is, om dat duidelijk te stellen en de concrete afspraken en daarna gaat het maatjescontract lopen. Ik begeleid de vrijwilligers één keer in de zes weken een avond waar we gewoon met z'n allen bij elkaar komen en bespreken hoe gaat het allemaal, casuïstiek bespreken we dan. Een soort intervisie, daar moet je aan denken, van nou waar loop je nou tegenaan. Daarnaast behandel ik ook altijd nog een thema, ook om het wat spraakmakender te maken voor de vrijwilligers. Dat kan bijvoorbeeld zijn hoe om te gaan met kinderen die te maken hebben met echtscheiding, die een ouder hebben verloren, pesten, nou zo iets. En daarom nodig ik soms ook wel collega's uit die wat komen vertellen, die bijvoorbeeld gespecialiseerd zijn in huiselijk geweld. Dat is altijd wel leuk.

I: Oké, leuk. Je vertelde dat vrijwilligers niet uit de hulpverlening hoeven te komen, niet werkzaam in die sector zeg maar, maar zijn er wel andere eisen waar de vrijwilliger aan moet voldoen?

G: Nou uiteraard wel gewoon affiniteit met de doelgroep hebben. Verder houden we het eisenpakket vrij laag, omdat de belangrijkste insteek, heel laagdrempelig contact maken met het maatje, is. Met name ook gewoon een luisterend oor bieden. Ze moeten wel echt een idee hebben van wat ze kunnen doen, ze moeten ondernemend zijn, maar wat ik wel vaak merk is dat ze dat vaak al zijn als ze zich alleen al aanmelden. Het is een heel zelfstandig iets. Je moet heel zelfstandig werken omdat je constant alleen bent. Ik loop niet mee met een vrijwilliger en ze moeten dat wel echt alleen doen. Dus ik denk vrijwilligers die dat al niet zo hebben, die zouden zich eerder aanmelden bij bijvoorbeeld groepsactiviteiten. Ik merk dat ze dat toch wel al hebben. Ik vertel ze wel wat ze allemaal hier in de buurt kunnen doen. En soms spreken ze bijvoorbeeld ook wel eens met een andere vrijwilliger af, omdat ze toch wel met elkaar contact hebben in die werkbegeleidingen. Dat ze dan een keer met z'n vieren gaan bowlen. Ze krijgen bij ons ook een budget, dat is niet heel erg veel, dat is 15 euro in de maand. Als je dat per week moet omrekenen is dat nog geen vier euro, maar ik merk dat de kinderen al heel blij zijn als ze bijvoorbeeld thuis wat kunnen knutselen. Het is wel altijd bij de vrijwilliger thuis trouwens. De kinderen worden thuis op gehaald en gaan naar de vrijwilliger of ze gaan een activiteit doen. Of voetballen in het park, met dit weer is dat helemaal makkelijker. Dat vinden ze al heel erg leuk, maar een budget is er dus wel om bijvoorbeeld ook een keertje te gaan bowlen of een keer naar de bios te gaan of naar een dierentuin. Ze kunnen die vijftien euro ook opsparen om wat laagdrempelige activiteiten aan te bieden.

I: En waarom is het bij de vrijwilliger thuis? Waarom hebben jullie daarvoor gekozen?

G: Omdat we het wel erg belangrijk vinden om de kinderen uit de thuissituatie te halen, omdat de kinderen thuis wel het een en ander vaak niet loopt zoals het zou moeten lopen en daarom worden ze ook wel wat tegengehouden in hun ontwikkeling. Daarom vinden we het juist belangrijk dat ze even uit de thuissituatie worden gehaald. En het gevaar is ook wel dat als de vrijwilliger daar is en daar ook de activiteiten doet dat uiteindelijk broertjes en zusje mee gaan doen en dan is het uiteindelijk nog niet die één op één aandacht waar dat kind toch behoefte aan heeft.

I: Oh ja.

G: Dus daarom wordt daarvoor gekozen. Ouders schrikken daar soms ook wel van hoor. Omdat, ja het is toch ook wel een vreemde, die vrijwilliger. En je hebt ook allemaal verhalen tegenwoordig. Wat we daarin wel kunnen doen is die training daarin, ook wel voor de vrijwilliger maar ook zodat ik zie wie die vrijwilliger is. En ze moeten bij ons ook een verklaring omtrent gedrag inleveren. Nou, dat is niet helemaal dekkend, maar goed, dat geeft ons in ieder geval wel iets meer zekerheid. En als ouders er echt moeite mee hebben dan kunnen we het ook opbouwen door bijvoorbeeld de vrijwilliger de eerste keer een uurtje daar te laten komen of de tweede keer dat ze dan bijvoorbeeld het kind iets in de omgeving laten zien waar hij altijd speelt, een speeltuin of iets, zodat de ouders ook de vrijwilliger leren kennen.

I: Want, dat eerst gesprek, dat koppelingsgesprek. Vind dat hier plaats?

G: Nee, ook bij het kind thuis.

I: Oké dus dat is wel bij hun.

G: Ja, ook dat de vrijwilliger even ziet hoe de thuissituatie is en ook in ieder geval weet waar het is, omdat ze het kindje moeten ophalen. En voor mij is het ook meteen de eerste kennismaking met het kind. Ik zie die kinderen door het jaar heen helemaal niet als het goed is. Als het misloopt willen we nog wel eens een gezamenlijk gesprek doen.

Als het misloopt willen we nog wel eens een gezamenlijk gesprek doen.

Ik zie het kind en de ouders alleen bij het koppelingsgesprek en bij het eindgesprek, dat is na een jaar. En tussendoor hebben we nog wel twee evaluatiemomenten, maar die zijn telefonisch. Dan bel ik de ouders op om te vragen hoe het gaat en of de klik er is. Dat is ook met de vrijwilliger, maar die zie ik dan vaker. En daarin merk ik vaak zelf al of het wel of niet goed gaat.

I: Oh ja, dat proef je wel.

I: En je vertelde net dat aanmelding via externe organisatie gebeurd. Betekent dat dan dat er in die gezinnen ook bijna altijd hulpverlening zit?

G: Ja, altijd, dat is echt een voorwaarde.

En je vertelde net dat aanmelding via externe organisatie gebeurd. Betekent dat dan dat er in die gezinnen ook bijna altijd hulpverlening zit?

G: Ja, altijd, dat is echt een voorwaarde.

En dat doen wij ook omdat, naja, zoals ik net ook al zei, er speelt vaak echt wel wat in die thuissituaties en mocht de vrijwilliger toch wel signalen hebben, nee het gaat niet alleen om de thuissituatie, maar mocht het zo zijn dat het kindje gepest wordt of het zich niet lekker in z'n vel **en de vrijwilliger maakt zich zorgen om het kind dan mogen zij mij altijd bellen of met de werkbegeleiding bespreken.** Maar als ik het zelf ook niet vertrouw dan moeten wij dat wel ergens weg kunnen zetten. En natuurlijk bespreken we dat wel eerst met ouders, maar het is ook wel fijn als een hulpverleningsorganisatie op de achtergrond, gewoon eens kan kijken van joh wat speelt er nou precies en dat maakt ook dat de vrijwilliger niet in een vervelende situatie komt, van ik maak me heel veel zorgen om dat kind, maar ik kan er eigenlijk niks mee. Want voordat bijvoorbeeld jeugdhulpverlening is op gestart, duurt dat weer een hele tijd. **En dan kunnen er wel meteen interventies gepleegd worden. Daarom is dat voor ons zo belangrijk.** En juist ook omdat je met minderjarigen werkt, ja, dat is toch een kwetsbare doelgroep.

I: Ja, en hebben jullie ook contact met die hulpverlener die erin zit, in dat gezin?

G: Bij de aanmelding en soms is het zo dat ze tussendoor nog eens bellen, de hulpverleners. Dan vragen ze hoe het gaat. En inderdaad of er signalen zijn. En als de vrijwilliger wat opvalt, dan neem ik contact op en ook met afsluiting, dan zeg ik ook altijd dat we afsluiten.

I: Dus die afstemming is er wel een beetje.

G: Ja, die is er wel een beetje. Wel minimaal, ook omdat ik vind dat die vrijwilliger niet met hulpverlening bezig moet zijn. Soms vragen ze wel eens of ze contact op kunnen nemen met de vrijwilliger en daar ben ik wel wat afhoudend in. Ik bespreek dan van tevoren met de vrijwilliger van wil je dat en daar mogen ze helemaal vrij in zijn. Als ze dat niet willen dan blijf ik gewoon tussen persoon.

Ja, die is er wel een beetje. Wel minimaal, ook omdat ik vind dat die vrijwilliger niet met hulpverlening bezig moet zijn. Soms vragen ze wel eens of ze contact op kunnen nemen met de vrijwilliger en daar ben ik wel wat afhoudend in. Ik bespreek dan van tevoren met de vrijwilliger van wil je dat en daar mogen ze helemaal vrij in zijn. Als ze dat niet willen dan blijf ik gewoon tussen persoon.

Ook omdat hulpverleners het soms wel fijn vinden om in te zetten bij leerproblemen, van oh, wil je dan ook even een huiswerktaakje met hem doen? En dat is in principe niet de bedoeling. Wel komt dat steeds meer en dat kunnen we soms afspreken, maar wel echt alleen als de vrijwilliger daarmee instemt. En dan misschien een halfuurtje bij aanvang of als het einde van de middag is. Maar in ieder geval niet een hele middag.

I: Oh ja. En hoelang duren die bezoeken?

G: Ehm, één dagdeel, dus vier uur. En dat is een dagdeel maar het kan bijvoorbeeld ook zijn, vooral kinderen 12 plus die op het voorgezet onderwijs zitten, die hebben vaak geen dagdeel, want vaak zitten ze op de woensdagmiddag. En dan kan het bijvoorbeeld zijn dat het rond half 3 het kind naar de vrijwilliger fietst, dan gaan ze samen wat koken, boodschappen doen en koken en dan eten ze daar ook. En 's avonds brengt de vrijwilliger het kindje weer naar huis. Zo kan het ook.

I: En de taken van de vrijwilliger zijn heel divers neem ik aan?

G: Ja, die zijn heel divers. Eigenlijk ook wel naar de vragen van het kind, maar ook wat de vrijwilliger daarin zelf voor een beeld heeft en ook leuk vindt. Dat is ook belangrijk, dat de match gewoon goed is. Bijvoorbeeld iemand die bijvoorbeeld a-sportief is, maar het kind is wel heel actief en heel druk, dat zou geen goede combinatie zijn. Dus sommigen zijn heel creatief en zijn veel aan het knutselen

en weet ik wat, maar anderen sporten bijvoorbeeld samen of voetballen in het park. Ja, dat is echt heel verschillend. En soms dus ook wel eens een huiswerktaakje.

I: Maar niet te veel huiswerktaakjes.

G: Nee, nee.

I: Want hebben jullie daarin ook een grens? Jullie zeggen de vrijwilliger moet geen hulpverlener worden. Lig er ook een grens in taken van dit kan een vrijwilliger wel doen en dat kan een vrijwilliger niet doen?

G: Nou, het is wel, het doel van Vitalis is echt gewoon om een fijne ontspannende middag voor dat kind te organiseren. En dat is ook wel direct de grens. Als het bijvoorbeeld te veel te maken heeft met bepaalde leerdoelen van het kind of wat dan ook, dan past dat eigenlijk al niet. En soms kan het wel zo zijn dat bijvoorbeeld sociale contacten, dat daar nog iets in te behalen is. Maar dan nog zet ik eerst voorop dat ze een leuke middag hebben. En dan kan het wel zo zijn, ik vind het belangrijk dat ze eerst investeren in het contact, maar dat bijvoorbeeld het tweede halfjaar, dat je je ook kan richten op bijvoorbeeld een keertje meenemen naar een voetbalclub, kennis laten maken met de scouting of zoiets. Maar wel echt heel laagdrempelig.

I: Dat ligt dus een beetje onder dat doel.

G: Ja, ja.

I: Want worden er wel doelen gesteld?

G: Nauwelijks. Er wordt altijd wel een reden van aanmelding gegeven, maar als dat te veel te maken heeft met die hulpverlening, dan kappen wij dat af.

I: Oké.

I: Ehm even kijken. Wat is jullie motivatie om met vrijwilligers te werken, om een project als dit op te zetten?

G: Ehm.. ja onze motivatie om met, in ieder geval ik denk als ik even kijk naar Vitalis dan is het wel zo dat je niet overal een hulpverlener voor nodig hebt. En een kind heeft ook niet altijd hulpverlening nodig. Dus het is aan beide kanten natuurlijk wel zo. En ehm, ik denk dat het ook gewoon een hele mooie manier is om wat te betekenen voor een kind maar wel op een dusdanige manier dat het niet te ingrijpend en je op deze manier wel, wel ja dicht bij een kind komt te staan. En dat is eigenlijk wel echt de bedoeling. Vaak, bijvoorbeeld ook wel met, als je bijvoorbeeld een gezin hebt rondom echtscheiding ofzo of bijvoorbeeld het overlijden van een ouder. Een kind heeft dan vaak wel te maken met een loyaliteitsconflict. Hè, bijvoorbeeld verdrietig zijn waar moeder bij is, terwijl moeder zelf al ook nog worstelt met haar eigen verdriet, dat kan voor een kind soms moeilijk zijn. Omdat je merkt soms ook wel en dat maakt het soms ook, dan beginnen ze met eerst nog even wennen en dan is het gewoon leuk en gezellig, maar eigenlijk al vrij snel na 2, 3 maanden ofzo heeft het kind ook gewoon de behoefte om soms even iets te vertellen over school dat het allemaal niet zo lekker loopt of dat hij bijvoorbeeld nog verdrietig is over het overlijden van vader die 2,3 jaar geleden misschien is overleden. Maar in het gezin loopt het allemaal door. En je merkt dat dat wel belangrijk is. Dat dat iets is wat bijvoorbeeld een hulpverlener die toch binnen 5,6 gesprekken resultaat wil zien ofzo, dit mag allemaal zijn tijd wel duren, 4 uur lang ook, exclusieve aandacht. Ja, dat kan gewoon niet bij de hulpverlening.

dit mag allemaal zijn tijd wel duren, 4 uur lang ook, exclusieve aandacht. Ja, dat kan gewoon niet bij de hulpverlening.

En ik denk dat dat wel mooi is. We hebben trouwens ook wat kinderen van leefgroepen die bijvoorbeeld uit huis geplaatst zijn of, ik denk daarbij is het al helemaal heel mooi. En omdat ze zo met een hele groep jongeren bij elkaar zitten en die wordt dan gewoon echt even eruit gehaald. En ook kinderen trouwens uit het AZC. En die leven gewoon echt op een, nouja ik denk dat die ruimte echt nog kleiner is dan dit, en waar ze dan met ouders en broertjes en zusjes enzo zitten. Dus ehm.. en ze leren Nijmegen kennen, en ze leren om de Nederlandse taal wat sneller omdat ze met een Nederlandse vrijwilliger op pad gaan. Dus het heeft wel echt wel heel veel voordelen, met vrijwilligers werken.

I: Ja.. dus veel tijd hebben ze.

G: Ja veel tijd, maar ze verwachten ook helemaal niks van het kind.

I: Die druk ligt er niet op.

G: Nee helemaal niet. Ze mogen doen wat ze willen eigenlijk en als ze bijvoorbeeld even ergens geen zin in hebben dan kan een vrijwilliger daar wel heel flexibel mee omgaan. Dan gaan we gewoon even wat anders doen, gaan we even film kijken of ehm.. dan hoeft het ook allemaal even niet.

I: Ja dat voelt een kind natuurlijk ook aan, dat die druk er niet ligt.

G: Ja

I: Ja, en om hoeveel vrijwilligers gaat het bij jullie?

G: In totaal? NIM heeft in totaal volgens mij, volgens mij zo'n 160. Maar wij van Vitalis hebben er, ik ben net het jaarverslag aan het maken, dit jaar hebben we er 40 gehad, in 2012.

I: Oké. En doen die allemaal 1 gezin of doen ze ook meerdere gezinnen?

G: Allemaal 1 gezin. Maar trouwens, dat moet ik ook nog even nuanceren want we ongeveer de helft vrijwilligers, maar wij werken vanuit Vitalis, werken wij ook heel veel met stagiaires. Ehm.. van maatschappelijk werk en dienstverlening, pedagogiek en sph. En eerstejaars stagiaires die hoeven vaak maar 8 uur stage te lopen ofzo. En die hebben dan allemaal 1 maatje. Die begeleid ik ook wat intensiever dan de vrijwilligers. Omdat die wel vaak met leerdoelen te maken hebben. Dus dat scharen wij wel ook onder de vrijwilligers. En dat is Vitalis en Mate for you, het maatjescontact van 16+, die werken ook met stagiaires. Voor de rest niet.

I: En weet je ook hoe de begeleiding bij de andere projecten, of dat heel anders is dan bij Vitalis? De begeleiding van de vrijwilligers, of ziet dat er wel een beetje hetzelfde uit met eerst een training etc.

G: Ehm.. moet ik even nadenken. Nee, in principe ziet het er wel hetzelfde uit, ze hebben allemaal een training. Maar bijvoorbeeld, volgens mij is buurtbemiddeling, is wel iets specialistischer omdat je wel echt met bemiddeling bezig bent. Dus daar is ook wel een speciale screening van wie dit kan gaan doen. Dat kan, niet iedere doorsneevrijwilliger kan dat doen. Dat kan niet. Het moet bijvoorbeeld wel een hoger opgeleid iemand zijn die een achtergrond heeft met bemiddeling. En buddyzorg, precies hetzelfde eigenlijk wel als ehm.. als Vitalis volgens mij. Die hebben ook eerst training en ook gewoon werkbegeleidingen, maar die werken wel weer samen met een organisatie in Arnhem die ook buddyzorg hebben, dus die koppelen dat meer. Ehm.. Mateforyou is precies hetzelfde, dat gaat ook wel zo omdat onze projecten veel met elkaar overeen komen. En onze coördinatoren hier, hebben ook wel gezamenlijke overleggen, we zijn ook 1 team. Maarja, dat is maar 1 keer in de 6, 7 weken.

I: En hoe komen jullie aan de vrijwilligers?

G: Ehm nou ja, wat ik net al zei, stagiaires dat zijn bij ons wel een groot deel, wel echt ongeveer de helft. En verder via de vrijwilligerscentrale, ze weten ons ook wel te vinden via internet dat ze gewoon zelf op zoek gaan. Soms worden ze ook wel doorgestuurd omdat ze inderdaad geen werk hebben, van nou ga ook op zoek naar vrijwilligerswerk. Ja, door die bronnen vooral.

I: Ja en misschien op een gegeven moment ook wel via mond tot mond reclame?

G: Ja, ja. Ja bij de vrijwilligerscentrale gaat ook wel goed.

I: Maar ze komen er wel, ik bedoel is het moeilijk om aan vrijwilligers te komen of..?

G: Ehm.. nee. Voor mij niet. Maar ik denk wel, ik realiseer me wel soms, kijk als ik die stagiaires niet heb, dan kom ik wel echt een eind tekort. Maar aan de andere kant, ik werf nauwelijks. Ik zorg dat het bij de vrijwilligerscentrale in ieder geval goed onder de aandacht blijft en zo nog een aantal, want hier in Nijmegen bijvoorbeeld en zo hebben we nog wel een aantal, wel wat in Wageningen, soms een vacaturestukje ofzo bij de vacaturebank. Dat doe ik eens 1x per jaar. En een stukje op de site, dat eigenlijk. Maar dat vind ik nauwelijks werven eigenlijk, dat komt gewoon vanzelf. Als ik kijk naar dit jaar, in februari hebben alweer 10 vrijwilligers zich aangemeld.

I: Oké, dus het kan nog veel actiever, mocht er een terugloop zijn van stagiaires of vrijwilligers. Dus het is nog geen probleem geweest.

I: En hoe zit dat dan met de gezinnen, ik bedoel, want dan heb je ook 40 gezinnen. Of is er ook nog een wachtlijst met gezinnen die staan te wachten op een vrijwilliger?

G: Ja, we hebben wel een wachtlijst. Waar we in februari ehm.. hebben wij een koppelingsmoment en in september. En als soms als we genoeg vrijwilligers hebben dan doen we tussendoor ook nog wel. Maar ik verdeel het in twee groepen, omdat ik niet het hele jaar steeds een paar vrijwilligers ga trainen. Dus dat doe ik ook wel echt telkens met een groep. En ik heb februari en september staan omdat dat ook instroommomenten zijn voor stagiaires. Die beginnen in februari en die beginnen in september. Dus vandaar dat ik daarvoor die twee instroommomenten kies. Maar dat betekent wel dat zodra als iemand zich in april aanmeldt, een kindje, die moet wel wachten. Of er moet een koppeling mislukken. Of er moet een vrijwilliger zijn die bijvoorbeeld wel eerder bij Vitalis heeft gewerkt, die wil ik nog wel eens opnieuw koppelen dan. Zonder training en die dan in september getraind worden. Maar in principe ja, in september en dan daarna weer in februari, dan heb je wel echt een fikse wachtlijst. Er wachten nu al een stuk of 15 kinderen.

I: En hebben jullie ook een vrijwilligersbeleid, iets op papier, een protocol ofzo?

G: Ja die hebben we. Wil je die hebben?

I: Ehm.. nou die willen we wel inzien als dat kan? Als dat mag hoor!

G: Ja ehm, ja ik zal even kijken of ik hem hier heb. Kijken of ik hem digitaal heb. Ja, ik heb hem. Zal ik hem printen voor jullie?

I: Mijn bruggetje naar de vraag was eigenlijk, of jullie ook randvoorwaarden hebben? Wat de voorwaarden zijn voor het werken met vrijwilligers. Maar misschien staat dat ook wel genoemd in dat beleid?

G: Ehm.. even kijken. Nou ik weet, we zijn wel bezig met een vrijwilligerscontract, maar die was echt al verouderd enzo, dus die kan ik jullie even niet mee geven omdat die echt nog in ontwikkeling is. En als ik die oude meegeef, nou die is niet voor niks eruit gehaald, dus die is niet goed. Ehm.. even kijken. Ja nee ik denk, dat het hier wel in staat. De werkwijze staat hier wel in, kwaliteitsbeleid ook nog. Ik zal deze straks wel meegeven en mocht dat contract klaar zijn dan krijgen jullie die alsnog.

I: Ja, want ik vroeg me nog af, hebben jullie ook afdelingen, waarbij professionele hulpverlening wordt gegeven en ook gebruik wordt gemaakt van vrijwilligers? Die dus ook vrijwilligers inzetten bij de hulpverlener zeg maar?

G: Ja. Nou daar zijn we nu wel echt heel erg naar op zoek, hoe we dat het beste kunnen doen. Maar we hebben bijvoorbeeld wel, hier hebben ze ook een vrijwilliger daar die af en toe eens ingezet wordt voor formulieren invullen, zo iets. Wat schuldhulpverlening weet je wel, gewoon op mbo-niveau die wat kunnen doen. En we hebben ook hier een vrijwilliger die maatschappelijk werker is geweest, volgens mij is die al gepensioneerd denk ik. En die nu hier vrijwilligerswerk doet om gewoon bezig te zijn, die bijvoorbeeld cliënten helpt, ondersteuning bij het invullen van formulieren of zulke dingen.

I: Ohja, en hoe is dat dan georganiseerd?

G: Ehm.. ja dat is nou iets informeler. Gewoon, ze staan nu wel hier als vrijwilliger, maar nu is het meer vanuit toeval zo ontstaan en die zijn dan zeg maar een beetje blijven plakken.

I: Ohja, en dan zit er een hulpverlener in het gezin en die denkt van hee, er moet administratie geregeld worden, nou ik doe het niet, maar de vrijwilliger kan het wel oppakken.

G: Ja, maar dat is nog wel heel incidenteel hoor. Dus het is niet zo vast. En daarin willen we wel kijken of we daarin misschien iets meer kunnen doen. Nu ook natuurlijk met die kanteling en alles wat er nog staat te gebeuren, wordt de vrijwilliger ook wel belangrijker.

I: Ja, want is volgens jullie de meerwaarde om dat te gaan doen? Om die professional met een vrijwilliger te koppelen?

G: Ehm.. nou ten eerste ook wel omdat er soms ook wat moet gebeuren waarin eigenlijk een professional ehm.. die kan dat dan niet, die heeft er de tijd niet voor. En wat eigenlijk een vrijwilliger dus ook net zo goed zou kunnen doen. Dus dan heb je een hele mooie samenwerking. En daarbij is het ook zo dat die cliënten ook wel steeds minder aanspraak op bepaalde voorzieningen, vanuit WMO bijvoorbeeld. En dan moeten ze toch wel, dan worden ze toch wel meer teruggeworpen op

hun eigen netwerk die misschien ook niet altijd voor handen is. En dan kan de vrijwilliger denk ik daarin ook wel een goeie rol spelen.

Ehm.. nou ten eerste ook wel omdat er soms ook wat moet gebeuren waarin eigenlijk een professional ehm.. die kan dat dan niet, die heeft er de tijd niet voor. En wat eigenlijk een vrijwilliger dus ook net zo goed zou kunnen doen. Dus dan heb je een hele mooie samenwerking. En daarbij is het ook zo dat die cliënten ook wel steeds minder aanspraak op bepaalde voorzieningen, vanuit WMO bijvoorbeeld. En dan moeten ze toch wel, dan worden ze toch wel meer teruggeworpen op hun eigen netwerk die misschien ook niet altijd voor handen is. En dan kan de vrijwilliger denk ik daarin ook wel een goeie rol spelen.

I: Inderdaad, ja dat is ook wat wij nu onderzoeken voor Cumulus, hoe zij dat kunnen gaan doen, maar bij jullie is dat ook nog op handen dus?

G: Ja, we hebben wel een aantal vrijwilligers al een aantal jaar. Maar dat is echt nog heel minimaal. Echt niet zo dat dat al helemaal ingebed is in de organisatie. Het hangt nu echt nog af van bijvoorbeeld de maatschappelijk werker hier die per toeval zo iemand is tegengekomen en die dan kan inzetten. We hebben wel, dat is nu wel een pilotproject, dat heet 'in contact', dat vergat ik nog even te vertellen. Die heeft, we hebben ook wel leun en steun cliënten, zijn jullie daarmee bekend? Dat zijn cliënten die bij het maatschappelijk werk aan de ene kant eigenlijk moeilijk afgesloten kunnen worden omdat het nog niet supergoed gaat, maar aan de andere kant hebben ze eigenlijk ook geen duidelijke hulpvraag meer. Dus eigenlijk gaat het om mensen die eigenlijk nog wel ondersteuning nodig hebben, maar niet echt een maatschappelijk werker. En daarom willen we nu kijken, als we die koppelen aan een vrijwilliger die gewoon bijvoorbeeld 1 keer in de week, 1 keer in de 2 weken, als het nodig is 1 keer in de maand, gewoon even bij de vrijwilliger komt kijken van joh hoe gaat het allemaal, loopt alles nog, moeten er nog dingen doorgenomen worden? Dus daar draaien we nu een pilot mee. Die zijn ze nu volgens mij aan het evalueren, die heeft nu een jaar gedraaid.

I: Oké mooi idee. Dus het is nog even de vraag of dat doorgaat of niet?

G: Ja, volgens mij gaat het door. Dat begreep ik, ik ga nog even vragen voor jullie om wat meer informatie te krijgen.

I: Ehm...

G: En wat we trouwens ook hebben, dat ben ik net ook vergeten te noemen, dat is de begeleidende omgang. Kennen jullie dat? Dat is met ouders die gescheiden zijn en niet meer met elkaar ehm.. of in ieder geval waar het moeilijk gaat en de ene ouder de kinderen niet alleen mag zien. Dan gaat er een vrijwilliger mee.

I: En hoe is dat dan georganiseerd?

G: Zelfde eigenlijk als Vitalis. Ook worden ze eerst getraind, ook werkbegeleidingen en een vrijwilliger..even kijken, Vitalis is altijd voor een jaar lang, ze worden voor een jaar gekoppeld. En begeleidende omgang is even uit mijn hoofd, 6 maanden. Ik kan dadelijk wel folders meegeven van de vrijwilligersprojecten.

I: Oké, nou heel goed, heb jij nog vragen?

I: Ik heb nog een slotvraag, wat is nou echt de kracht van een vrijwilliger?

G: Ehm.. de kracht van een vrijwilliger is ehm...nou sowieso dat ze wel echt iets doen vanuit hun eigen ideaal. Dus ik denk dat dat echt een hele mooie motivatie is. Vaak is het ook gewoon om iets te kunnen betekenen voor een ander. Dus dat is eigenlijk de beste motivatie die je kan hebben. En ehm.. en dat, die betrokkenheid heel erg voelen voor hun cliënt, of hun cliënt, dat is het dus ook niet, het is meer een maatje. Wij zeggen cliënt, maar het is juist echt wel meer hun kindje zeg maar. Dus eigenlijk dat. Er zitten ook nog wel mitsen en maren aan, aan zo'n vrijwilliger begeleiden. Omdat juist ook wel zij doen dit heel erg voor het kindje en voor, omdat ze iets willen betekenen voor het kind. Dat betekent echter wel dat alles wat je vraagt van de vrijwilliger, dat dat ook, nou ja niet teveel, maar bijvoorbeeld die werkbegeleidingen enzo, dat dat, dat kan wel moeizaam gaan. Vooral met vrijwilligers die al lang verbonden zijn met Vitalis, die hebben zoiets van, ja dat weet ik allemaal wel,

het gaat goed en het loopt, dus dat hebben ze vaak niet zo nodig. Dus het klinkt, de begeleiding van vrijwilligers vraagt echt wel heel erg veel, hoe moet ik dat zeggen, je moet ehm... je moet ze ook wel smakelijk maken zeg maar voor de vrijwilligers. Ze moeten echt zin zien om te komen naar zo'n werkbegeleidingsavond. Dus dat betekent ook een keer een vrijwilligersavond doen, met kerst een kerstattentie, een nieuwjaarsborrel, je moet wel, ja je moet echt wel zorgen dat die verbinding blijft.

Want ja, het gevaar is gewoon dat ze zich heel erg richten op het kind en de NIM daarin niet meer zien. Dus het is wel een balans die je moet vinden als coördinator, dat is denk ik wel het moeilijkste wat ik, wat dit werk vraagt. Dus zorgen dat je ze kunt warm houden, zodat ze het nut zien om te komen. En ik heb het nodig om te weten hoe het met mijn kinderen gaat en met mijn vrijwilligers.

I: Ja, dat was inderdaad mijn volgende vraag, want waarom moeten ze die verbinding voelen?

G: Die is met name ook wel voor mij. Maar de andere kant, ehm.. lopen ze, ja wij hebben ook wel die verantwoordelijkheid voor die kinderen. Wij koppelen ze aan een vrijwilliger. En ouders gaan er van uit dat ze, ja want anders zouden ze ook een goede buurvrouw kunnen vragen, dus ja dit is een professionele organisatie die erachter staat. En die verantwoordelijkheid moeten we ook wel kunnen dragen. En ook voor de vrijwilligers, want als ze echt op zo'n eiland komen te staan waar we het in het begin over hadden over die afstand, nabijheid, ehm.. dat moet wel echt heel erg in de gaten worden gehouden. En dat is ook een thema dat veel terugkomt bij de werkbegeleidingen. Of dat ze een keer worden gevraagd om op te passen bijvoorbeeld, ja.. hoe ga je daarmee om? Dat zijn gewoon echt hele lastige dingen. En wat ze doen nadat Vitalis is afgelopen, dat moeten ze allemaal zelf weten, maar onder het Vitaliscontact wil ik wel, wil ik ze wel gewoon nog zien. Die vrijwilligers en die stagiaires. Dus dat is wel echt heel lastig hoor. Want vrijwilligers zijn echt van hele grote waarde. Onze instelling voor de kinderen en de gezinnen, maar er zit ook wel een keerzijde aan. Het zijn vaak ook wel, vrijwilligers die het zelf ook wel weten wat ze willen bijvoorbeeld en niet altijd zitten te wachten op jou. Die met van alles en nog wat aankomt.

I: Ja want bij betaalde krachten kun je gewoon zeggen, we hebben werkoverleg, die komen wel.

Maar bij een vrijwilliger, die moet je echt vast houden en als ze het niet leuk vinden zijn ze weg.

G: Ja en je zegt het bij het sollicitatiegesprek wel altijd dat het verplicht is. Maarja, als ze al 3 keer niet komen omdat ze andere afspraken hebben, ziek zijn of..ehm.. ja dan kun je daar heel hard in zijn maar dan hebben ze daar toch geen tijd voor of en ehm... je kunt niet zoveel. Je moet echt een ja, goede balans vinden in en om de informatie te halen die je nodig hebt, maar ook om ze een beetje te paaien zeg maar. Ja dat is wel belangrijk.

I: Ja dat is zo toch.

G: Ja, en met stagiaires is dat ook gewoon minder. Die hebben ook een verplichting, die moeten beoordeeld worden. En daar kun je wel heel strak zeggen van, als je 2 keer niet komt krijg je een vervangende opdracht.

I: Ja dat is wel makkelijker. Geen vragen meer? Nou bedankt!

G: Ja graag gedaan hoor.

7. Transcriptie interview medewerker Bureau Jeugdzorg Utrecht

Transcriptie medewerker Bureau Jeugdzorg Utrecht: Raymond Meijers

Interviewers: Marloes Lamain en Alice Post

Datum: 19-03-2013

I: Interviewer

G: Geïnterviewde

Labels:

Taken

Competenties

Randvoorwaarden

Begeleiding

Werving

Blended

Eisen

Motivatie

Matchen

G: Oké. Nou ja, BJZ Utrecht. Jullie kennen BJZ wel vaag een beetje? In algemene zin weten jullie het wel vrij goed wat we doen.

I: Ja

G: Nou ja, goed. Wij hebben één aparte afdeling, ja het is een beetje een bijzondere, de kindertelefoon. Laat ik even beginnen met die twee trajecten. We hebben een kindertelefoon en we hebben het vrijwilligerstraject begeleid bezoek door vrijwilligers bij ons. Ik doe heel veel bij begeleid bezoek door vrijwilligers, dat heb ik helemaal opgezet. Een andere collega van mij, die doet de vrijwilligerstelefoon. Zij is daar coördinator van, dat is Nathalie But. Mochten jullie daar nog meer over moeten weten, dan kunnen jullie altijd nog met haar contacten om ook haar te vragen. Want zij is al langer bezig met vrijwilligers dan dat wij in dit kader van begeleid bezoek dat doen. En de kindertelefoon heeft ook een beetje een aparte status, want het zit wel bij ons als BJZ, maar het is natuurlijk wel een aparte tak van sport, want ze zitten 's avonds en ze zijn anoniem, kinderen bellen.

I: Ik wist niet eens dat het van BJZ was.

G: Is het ook niet officieel. Jullie moeten het ook eventjes, ja, we moeten even kijken hoe dat technisch is, maar dat wij in ieder geval bij die onderdelen participeren.

We hebben dus een beleid voor vrijwilligers. De vrijwilligerstelefoon wordt volledig gerund, tenminste in de uitvoering, door vrijwilligers. Er zitten wel een aantal professionals achter, die dat ondersteunen en die ook vooral de kadering geven en er zit een teamleider op. Er zitten dus een aantal professionals in, maar aan de telefoon daar zitten vooral vrijwilligers. Die horen de telefoons aan. Zij krijgen een training, een opleidinkje, ondersteuning. Ze worden wel helemaal gefaciliteerd en je gaat ook een contract aan in principe. Dat is altijd wel iets wat je doet. Ze hebben ook een heel protocol van wat ze moeten doen en als ze er zijn. Daarin hebben we een heel beleidsprotocol, hoe ze moeten handelen. Dat is even de kindertelefoon. Werving verloopt dan gewoon via onze eigen sites. Dus dat is ook helder.

I: Het is ook best wel bekend, dus mensen zullen misschien ook zelf komen.

G: Ja, wij hebben onze eigen site, waar we onze vacatures neer zetten. Daar loopt de werving langs.

En we zijn nu sinds een jaar bezig om te kijken, we hebben natuurlijk begeleid bezoek als kinderen uit huis geplaatst zijn, en daarbij nog wel contact moeten houden met de biologische ouders. Begeleid bezoek is dat we kijken welke begeleid bezoek in aanmerking zouden kunnen komen, die ook door vrijwilligers gedaan kunnen worden. Ik noem het altijd professionele vrijwilligers, omdat je daar nog

een niveau hoger zit. In de screening hebben we daar wel wat meer eisen neergezet. Je moet sowieso een hbo diploma hebben, je moet zware affiniteit en het liefst nog ervaring met jeugdhulpverlening en je wordt daarin gescreend dus dat zijn wel wat zwaardere eisen, dan bij de vrijwilligerstelefoon. We hebben daar best wel wat zwaardere eisen. We geven ze ook een training daarin intern en we leiden ze daarbij ook op om dat te kunnen doen. Dat is wel het verschil, dat is wel belangrijk. Daar zijn we wel een beetje naar aan het zoeken, van wat is daar handig in. Maar goed, de conjunctuur is natuurlijk goed. We krijgen heel veel, wat mij verbaasde, heel veel aanmeldingen van mensen die het wel willen doen. Die in-between job zitten en dan toch even iets willen en daar iets mee kunnen. Of mensen die een carrièreswitch maken en die wel een opleiding hebben, maar nog niet precies de werkelijke ervaring daarvoor hebben, dan kan het ook een opstap zijn. We doen het niet als stage. Dat is echt heel duidelijk. Want daar krijgen we heel veel verzoeken van, maar het is niet voldoende om stage te kunnen lopen. Dat is gewoon heel helder. Daar is gewoon tekort voor want je doet maar één beperkte taak. De taak is heel erg van, goed, je bespreekt met de gezinsvoogd hoe het bezoek moet gaan lopen, wat de aandachtspunten daarvoor zijn. Daar kijk je naar en je begeleid het bezoek. Hoe gaat het en dat zijn vaak meestal toch wel bezoeken die vrij stabiel al zijn, die weinig risicovol zijn. En dan laat je die mensen dat doen. En dan wel de voorgang rapporteren, terug naar de gezinsvoogd. En dat is eigenlijk hun taak.

I: Oké

G: Dus dat is op zich wel een beperkte taak, maar wel een taak die een gezinsvoogd normaal zou doen. Dat is een beetje in een nutshell wat we nu een jaar doen. Op zich, we hadden eigenlijk in de eerste instantie verwacht dat we iets meer aanmeldingen zouden krijgen vanuit de gezinsvoogden zelf.

I: Oké

G: Maar je ziet toch, ja weetje, het is heel moeilijk kijken van wat kun je niet loslaten en wat kun je wel loslaten in het kader van en het belang van het kind. Soms is het ook strategisch, tactische wel handig om te doen, want dan is de gezinsvoogd eigenlijk de hete angel en dan is het toch handig om een objectief iemand daar neer te zitten. En dan je ook op die manier de situatie bekoelen, dat is ook een positief effectief.

Maar het is natuurlijk wel een taak van de gezinsvoogd, dat deleger je naar vrijwilligers, maar de eindverantwoordelijkheid blijft altijd bij de gezinsvoogd. Het kan natuurlijk niet zo zijn, dat is eigenlijk hetzelfde als stagelopen. Als je stage loopt, een stagiair kan wel taken doen, maar de eindverantwoordelijkheid blijft altijd bij de werker of de gezinsvoogd. Dat is hier ook zo. En naja, de aanmeldingen worden steeds meer. WE hebben er vorig jaar een stuk of 40 gehad over de hele organisatie.

I: Vrijwilligers?

G: Nee, vrijwilligers hebben we er uit mijn hoofd, even kijken hoor. We hebben er vier op stad, we hebben er twee hier, zeven, zes, een stuk of 15, zo iets. We hebben echt ontzettend veel aanmeldingen gehad. Dat loopt wel in de veertig, vijftig aanmeldingen, Utrecht breed. Ik heb de vrijwilligers centrale hier gedaan, de vrijwilligerscentrale in Amersfoort. In Nieuwegein hebben we zelf onze vacature opengesteld. En we hebben wel zo'n veertig, vijftig verzoeken gekregen. Die hebben we lang niet allemaal kunnen benutten. Ze waren ook niet allemaal even goed, maar wel hebben er wel een goede screening uit kunnen halen. Dat viel mij reuze mee, dat had ik niet verwacht. Ik had verwacht van nou, wat krijg je binnen daarin. Maar goed, nogmaals, het kan ook aan de conjunctuur liggen hè. De arbeidsmarkt ligt natuurlijk lastig. En mensen kunnen toch een goede aanvulling geven als ze toch iets willen doen of iets. En ze hopen natuurlijk ook, laten we daar eerlijk in zijn, dat ja, als ze hier binnen zijn, dat ze dan ook dingen kunnen zien en horen en op die manier ook proberen binnen te komen. Dat is natuurlijk ook een gedeelte. Dat is in principe niet de intentie, maar je merkt dat dat wel de achterliggende reden is. Soms is dat zo sterk naar voren en dan schijven we dat ook weg. Van nee, je moet wel als een vrijwilliger beschikbaar zijn en dat moet wel je primaire doel zijn, omdat dat gewoon erbij te doen. En er zijn best wel heel veel mensen die dat willen. Dat valt me mee.

Elke locatie heeft een coördinator. Die doet de matching. Dus de gezinsvoogden kunnen een aanmelding doen van nou ik wil dit gezin aanbieden, of een kind, aanmelden voor een begeleid bezoek door vrijwilligers. Dan wordt het gescreeend door onze coördinatoren en die kijken dan ook welke vrijwilligers erop moeten. Kan het op die dag, op dat tijdstip, hebben we daar een vrijwilliger voor die op dat tijdstip ook beschikbaar is. Dus die doet de matching daarin en de uitvoering daarin. Naja goed, dat is altijd wel handig.

We hebben daar op elke locatie één of twee coördinatoren en we hebben ook elke zes weken overleg daarbij. We hebben daar dus wel een structuurtje op gezet. We moeten ook van elkaar leren. We doen twee jaarlijks ook een training weer voor de werkers, voor de vrijwilligers proberen we op hun behoeften ook weer een training te doen. Dat is een beetje zoals wij het hebben georganiseerd.

We kijken het nu nog weer een jaar aan. We hebben het weer voor een jaar verlengt. We hebben het nu dit jaar gedaan en nu gaan we weer evalueren van gaan we hier mee door. Is dit rendabel of kost het ons meer dan het ons oplevert. We zitten nu net op breakeven. Het loont een klein beetje. Dat was wel de gedachte van ons. Om het als ontlasting te zien. Ook ontlasting van de werker, omdat het een taak is die een gezinsvoogd bezwaarlijk vindt, omdat het heel tijdrovend is, het halen en het brengen. Dat soort zaken. We hoopten daar wat winst in te boeken en dat valt op zich mee. Dat komt ook omdat het nieuw is. En omdat werkers ook moeten wennen aan dat ze dat kunnen doen. Dus eigenlijk wat we in de eindevaluatie konden concluderen is dat we zijn verrast dat we makkelijk vrijwilligers kunnen krijgen, dat hadden we niet verwacht en zo veel ook niet en dat het niveau ook goed is. Dat is echt een positief iets. Het kan in heel veel situaties goed werken. Het kan ook echt neutraliserend werken en dat is ook goed. Aandachtspunten daarbij zijn wel de beperkte aanmeldingen. Dat het toch moeilijk is om mensen te vinden die je kunt uit delegeren. Want als gezinsvoogd hou je toch je verantwoordelijkheid. Je moet echt stabiele casussen hebben en dan zit je al op voogdizaken of wat dan ook. Daar zit je naar te kijken, dus dat is goed. Wat het wel vraagt is investeren in de mensen. Je moet blijven investeren. Doe je breakeven, rendeert het? Dus levert het ook op of kost het je meer. Dan kan het nog wel zijn dat het iets meer kost, maar het levert wel heel veel ontluchting op, die mogelijkheid überhaupt bestaan. We hebben besloten om dit jaar ook een extra onderzoek te laten plaatsvinden. We laten een onderzoekje daarop plaatsvinden. Dat gaan we nu wel laten doen. We moeten even kijken waar we onze doelen op stellen. Wat voor een onderzoeksvragen, specifiek wat we nou beantwoord willen hebben in het onderzoek. Dus dat gaan we nog wel proberen. Dat is een beetje in een nutshell wat het project is. Is het zo een beetje wat jullie je er van voorgesteld hadden.

I: Nou, het is een heel duidelijk verhaal. Ik had een heel lijstje met vragen maar heel veel is inderdaad al aan bod gekomen, motivatie, werving, welke taken ze uitvoeren.

G: Ja, taken hebben echt specifiek benoemd. We hebben ook wel een beetje, daar zijn we nog wel zoekende na, dus van kun je daar in schipperen of niet. De coördinatoren zijn daar echt de spil in, die bepalen dit vind ik echt niet iets voor de werkers. De vrijwilligers kunnen ook altijd terug naar de coördinatoren. Voorwaarde is ook altijd van als er een match geweest is en het gesprek wordt overgenomen door de vrijwilliger, moet de gezinsvoogd nog altijd stand-by zijn, dat hij dus gebeld kan worden en even in kan grijpen. Dat is wel een voorwaarde. Want je praat hier wel over, je kunt niet de hele autoriteit bij de vrijwilliger neerleggen. Er moet wel een verantwoordelijkheid blijven liggen. Het kan niet zo zijn dat de gezinsvoogd vrij kan nemen of dan moet hij ervoor zorgen dat een collega stand-by staan. Er moet iemand met kennis van de zaak, die bij ingewikkelde vragen. Dat er meteen kan worden opgetreden. Je moet heel erg de veiligheid van de vrijwilligers in de gaten houden. Dus we doen ook geen hele zware, gecompliceerde zaken, dat doen we niet. Dat laten we eruit.

I: Hoe gaat dat dan ? Een gezinsvoogd heeft een casus. Levert hij die dan bijvoorbeeld in bij de coördinator

G: Ja, we hebben daar aanmeldingsformulieren voor met specifieke vragen. Gerichte vragen opgesteld, dus dat er al een inzicht gegeven kan worden op. We hebben ook gekeken naar

inzagerecht met betrekking tot het dossier, hoe dat gaat juridisch, hoe we dat doorvoeren. We hebben gezegd, in principe kan dat niet in het gehele dossier, want dat is gezien de privacy, dan zou je toestemming moeten vragen aan de cliënt. Gewoon datgeen ten aanzien van het begeleid bezoek en dan wordt er ook toestemming gevraagd aan de ouders. Is het goed dat dit gedaan wordt door een vrijwilliger. En er is nog nooit iemand geweest die zegt, nee dat vind ik niet goed.

I: Want hoe vinden de ouders dat? Dat er een vrijwilliger bijzit?

G: Soms merken ze het verschil niet eens.

I: Nee?

G: Nee, nee. Maar dat heeft er heel erg mee te maken dat je goed moet communiceren. Er moet een goede communicatie zijn tussen de gezinsvoogd en de vrijwilliger die goed toegerust is om die taak goed uit te kunnen voeren, want die weet van de casus. We gaan geen inzage in het dossier geven, maar wel op die punten voor dat begeleid bezoek, wat zijn de aandachtspunten, waar moet op gelet worden, wat mag niet, wat mag wel. Hè wat kan er wel in begeleid bezoek, wat kan er niet in begeleid bezoek. Er zijn speciale doelen en die weet de vrijwilliger. De vrijwilliger weet de context daarvan, waarom dat is. Niet de gehele context met de hele geschiedenis en met alle personen die daar achter zitten, want dat is gewoon privacy, daar kom je niet aan, maar wel gewoon gericht op die doelgroep. En die vrijwilliger koppelt dat ook terug van gaat dat goed, wat zijn de aandachtspunten, wat zijn mijn bevindingen. En daarom is het ook een beetje lastig, van ehm, we hadden meer verwacht ja, we hadden meer aanmeldingen verwacht. De moeilijkheid is alleen dat de gezinsvoogd ook heel graag zelf wil beoordelen. Hoe gaat die interactie met de ouders. Ik denk dat dat een heel belangrijk punt is. Er zijn maar een aantal specifieke casussen waarin dat in een later stadium meer duidelijk is van we gaan naar een gezagsontnemende maatregel, biologische ouders moeten afscheid nemen. Zit je daar al wat stabiel in dan is het perspectief ook duidelijk van het kind. Dan is de zaak ook wat helderder en is de onderzoeksvraag ook wat minder relevant. Ja, dat zijn casussen die zich over het algemeen wel aandienen. Maar daar willen we ook wel in het onderzoek wat meer naar gaan kijken, welke specificatie, is dat een bepaalde lijn in te vinden. Dat is een onderzoeksvraag die we waarschijnlijk wel gaan benoemen in het komende onderzoek.

En wat wel speelt is natuurlijk certificering van medewerkers. Zoals jullie misschien wel of niet weten is er een transitie gaande, de nieuwe jeugdwet komt eraan. In die nieuwe jeugdwet staat heel erg, is ook de beroepsregistratie en certificering geregeld. Daar zullen jullie op school misschien wel iets over gehoord hebben.

I: Ja Cumulus is daar ook mee bezig.

G: Ja dat moeten jullie goed in de gaten houden ook voor jezelf, als je iets binnen jeugdzorg wil moet je tegenwoordig beroepsregistratie aangaan. Dat wordt even zoeken hoe we dat met vrijwilliger moeten gaan doen. Want dat zou dan waarschijnlijk een belemmerende omstandigheid worden of wij moeten onze medewerkers ook weer gaan certificeren die vrijwilliger zijn. Dus dat is wel een puntje wat we ook nog even moeten meenemen, we hebben het nu een jaar verlengd, gaan we het nog doorverlengen, want dat zal een verzwarende omstandigheid zijn. Dat je nog meer moet investeren en dan is het weer de vraag hoeveel rendement haal je eruit, want dat blijft natuurlijk wel het evenwicht. Dat is toch wel een beetje de vraag die blijft hangen, daar is het ook onder ontstaan. Het idee is ook echt vanuit de werkers ontstaan van dit kan makkelijk door vrijwilligers gedaan worden. In de praktijk blijkt dat toch anders.

I: Ja, want de tijd die je aan de begeleiding van vrijwilligers kwijt bent, zou je ook net zo goed bij de begeleidde omgang kunnen zitten.

G: Naja, dat zijn kosten. Als je een projectstructuur omheen zet en coördinatoren die moeten vrijgemaakt worden. Die uren zijn weer geld, dat moet je weer disconteren. Dat zijn allemaal kosten en de kosten en de baten moeten wel. Ja, het is zakelijk, maar het is wel zo. Ik bedoel, we zitten hier niet voor de lol om vrijwilligers te, het moet wel ergens toe leiden. En nogmaals, als nou blijkt dat het nog heel veel onvoorziene positieve elementen heeft, dan kun je ook nog een afweging maken, dan maak je een afweging op basis van de kosten. Op basis van die afweging vallen dan de kosten te

legitimeren. Het is ook wat de organisatie zelf vindt, of hij daar ruimte voor heeft. Dus het is zoeken naar aan de ene kant een hele zakelijk benadering, van oké, kosten en baten. Aan de andere kant heb je ook gewoon de beleving en wat kan je ermee bereiken. Dat is nog even een zoektocht.

I: Want, wat zie jij als de kracht van de vrijwilliger?

G: Bij de kindertelefoon is het heel sterk dat ze een objectieve blik hebben, dat ze goed door kunnen vragen en dat soort dingen. Dat is hier in principe ook. Het is toch een andere blik, een andere manier, ook een andere input krijgen vanuit de vrijwilligers. En het is ook de vrijwilliger aan de andere kant deelgenoot maken van de problematiek die er heerst en kennis maken met de jeugdzorg. Dus het heeft ook een PR-functie in die zin. Het is heel klein, maar het is wel zo. Het is wel iets wat er is. En je hebt natuurlijk, de kracht van de vrijwilliger is dat hij gratis is. Ja, je hebt een professioneel iemand, daar screenen wij echt op, hbo afgestudeerde mensen die het liefst nog in het werkveld van de jeugdzorg zijn afgestudeerd, dus pedagogiek of maatschappelijk werk of iets van dien aard en affiniteit ermee hebben. We hadden laatste een oud medewerker van de raad die gepensioneerd was en nog wat wilde doen. Nou dan heb je mazzel. Weet je wel, dan heb je een goeie als je dat soort dingen kunt vangen. En dat is een beetje hoe wij dat nu in de participatie proberen te doen.

I: En je vertelde net al iets over begeleiding van vrijwilligers, een training en andere dingen. Hoe ziet dat eruit? Waar worden ze in getraind?

G: Ja, we hebben dus een programma samengesteld. Je moet wat kennis hebben van voogdijmaatregelen, jeugdbescherming. Niet dat ze alles helemaal moeten weten, maar wel dat ze het verschil weten tussen een OTS en een voogdij, dat ze daar wat geëquipeerd in zijn. En dat ze kennis hebben van wat gesprekstechnieken. En we doen twee keer per jaar nog een extra training in wat ze zelf aangeven. We zijn nu net in ontwikkeling dat we weer moeten gaan kijken van wat voor een training moet er komen. Dat is ook specifiek vanuit de vraag die zij zelf hebben. En het is niet de bedoeling dat zij heel diep erin gaan, maar het is meer de bedoeling dat ze wel kennis hebben van. Daar is het op gericht. Daar richten we de kennis heel erg op. Dat is ook een afweging die je moet maken.

I: En komen die vrijwilligers met elkaar bij elkaar?

G: Ja in die trainingen komen ze bij elkaar, we willen ook nog een keer een algemene middag gaan doen, of een avondje uit eten. Je moet het ook interessant maken voor de vrijwilligers.

Ja in die trainingen komen ze bij elkaar, we willen ook nog een keer een algemene middag gaan doen, of een avondje uit eten. Je moet het ook interessant maken voor de vrijwilligers.

I: Ja je moet ze vasthouden.

G: Ja, je moet ze ook vasthouden, dat is ook heel belangrijk. En ze krijgen vanuit de directie ook wel eens een brief om te bedanken, of een kerstpakket doen ze ook in mee. Ja waardering wordt ook gewoon wel gegeven, dus dat is heel fijn.

I: En is er ook nog een soort van intervisie of 1 op 1 begeleiding?

G: Nou zover, nou daar hebben we het wel over gehad en de coördinatoren zeggen dan zelf van ja weet je, dat doe ik eigenlijk al of sommigen doen het zelf, dat doen ze ook echt al dus weet je.

Intervisie in die zin, ze sturen natuurlijk ook in de matching al heel erg veel en als er dan dingen terugkomen die niet goed gelopen zijn dan zijn zij de verbindende factor daarin. Van oké, wat kan je daar anders in doen, dus daar wordt zeker op gestuurd hoor, dat kan ook niet anders. Maar dat zit dan meer in de relatie tussen de, de driehoeksrelatie tussen vrijwilliger, coördinator en de gezinsvoogd, dus eigenlijk de aanvraag gedaan heeft. En ook de terugkoppelingen daarin van de bevindingen wat daarin is goed gedaan. Daar zit ook het stukje terugkoppeling, intervisie hoe zit je er zelf in, hoe ga ik ermee om en dat soort zaken allemaal. Dus dat is daar een beetje in geborgen. Ja. Intervisie in die zin, ze sturen natuurlijk ook in de matching al heel erg veel en als er dan dingen terugkomen die niet goed gelopen zijn dan zijn zij de verbindende factor daarin. Van oké, wat kan je daar anders in doen, dus daar wordt zeker op gestuurd hoor, dat kan ook niet anders. Maar dat zit

dan meer in de relatie tussen de, de driehoeksrelatie tussen vrijwilliger, coördinator en de gezinsvoogd, dus eigenlijk de aanvraag gedaan heeft. En ook de terugkoppelingen daarin van de bevindingen wat daarin is goed gedaan. Daar zit ook het stukje terugkoppeling, intervisie hoe zit je er zelf in, hoe ga ik ermee om en dat soort zaken allemaal. Dus dat is daar een beetje in geborgen. Ja.

I: En je zegt net iets over van, we waarderen de vrijwilligers wel, ehm.. horen jullie ook iets terug van hoe de vrijwilligers het ervaren?

G: Ja dat hoor je via de coördinatoren hoor ik wat terug. En ja, die vinden het heel erg leuk. Die vinden het heel bijzonder dat ze daar iets kunnen doen en vinden het jammer als ze niet meer beschikbaar kunnen zijn. We willen eigenlijk wel consistentie, dus we vragen het liefst iets aan te gaan voor minimaal een half jaar of een jaar. Dus dat is wel de bedoeling, het lukt niet altijd maargoed er is nog wel eens verloop tussendoor. We gaan eigenlijk een contract aan, een nul-urencontract eigenlijk, ze hebben wel een vrijwilligercontract, die hebben we ook. Daar zitten rechten en plichten in, ze hebben ook rechten en plichten daarin. Ook met name voor geheimhouding, privacy, dat zit er ook allemaal, dat is allemaal daarin geborgen. Maarja, we horen zelf terug dat ze het gewoon heel erg bijzonder vinden om een inkijkje te krijgen binnen de jeugdzorg. Dus ehm.. de complexiteit daarvan, dat vinden ze leuk.

I: En om hoeveel uur per week of per periode gaat het dan dat zij hier actief zijn?

G: Nou ja, we willen minimaal dat je 8 tot 16 uur, 8 uur in de week dat is het mooist. En dat wil niet zeggen dat je hier elke keer 8 uur bent. Maar je moet beschikbaar zijn op een dag. Weet je wel, liefst 1 vaste dag, op een woensdag of op een donderdag, maakt niet uit, maar je moet in ieder geval een ochtendje ofzo beschikbaar zijn. Zodat als er ingepland kan worden, we meteen ook weten wie ingepland kan worden. Dan kun je ook vast ingepland worden op periodes, dan weet ook, daar zoeken we ook heel erg naar, naast vastigheid. Niet dat het de ene week pietje is en de andere week klaasje, nee dat moet echt ehm.. want dan doen we het ook niet. Want dan is het te wisselend. Er moet consistentie in zitten, ook voor het kind dat die ook weet van oké, wacht even, die komt erbij zitten anders word het te onrustig. Dus het is eigenlijk wel als we iemand zoeken, het liefst iemand met een vaste ochtend of een vaste middag en dan 4 tot 8 uur per week dat je beschikbaar bent. Dat wil niet zeggen dat je altijd dan inzetbaar bent, maar dan krijg je meestal 1 of 2 bezoeken per keer. Dat is een beetje de intentie. Die bezoeken kunnen 1 of 2 uur duren, meestal een uurtje soms anderhalf uur. Dat is zo'n beetje de bedoeling. En we gaan dit jaar dus weer een jaar aan en dan gaan we kijken of het overeenind blijft of we het kunnen houden of niet.

I: Je zegt net ook iets over de objectiviteit die de vrijwilliger meer heeft dan de gezinsvoogd, als die bij zo'n omgang zit.

G: Nou dat kan een positief element zijn inderdaad ja.

I: Ja en dat als een gezinsvoogd als die erbij zit dat dan ook een beetje druk legt op de situatie, is dat zo?

G: Dat kan, dat kan. Dat hoeft niet altijd zo te zijn, maar het kan wel zijn dat dat een factor is. Dat is niet altijd een vast gegeven hoor maar. In bepaalde casussen kan dat zich voordoen, maar er zijn ook heel veel casussen waar dat helemaal niet speelt en die ook wel overgedragen worden. Maar dat vind ik een positief element, meer dus van dat het iets is van de coördinator en de gezinsvoogd zelf dat het iets was wat opviel. Wat ze eigenlijk niet verwacht hadden. Weetje wel, van hé, dat kon soms ook wel de-escalerend werken en dan op die manier een positief element zijn. Dus dat is goed. Dat is gewoon een positieve factor die we niet hadden verwacht. Die we niet hadden voorzien, laat ik het zo zeggen. Ja, ja en de coördinatoren zijn ook heel enthousiast! Die vinden het heel fijn om met die mensen te werken, die vinden het leuk. Het zijn ook vaak ervaren gezinsvoogden die het dan leuk vinden om een neventaak erbij te hebben dus dat is dan ook weer iets wat ze erbij kunnen doen. Ja je bent aan het sturen, je bent aan het coördineren, je bent aan het matchen. Het is wel intensief, maar het is wel, ze vinden het wel altijd heel erg leuk om te doen.

I: Ja leuk.

G: Ja, dus dat is het een beetje in een nutshell. Ik weet niet of jullie nog vragen hebben of..

I: Nou dan moeten we even kijken op de lijst of we alles gehad hebben.

G: Tja, ja, het lijstje hè, haha.

I: Het lijstje ja, haha. Ja, we hebben alles gehad.

I: Ehm, ik was wel benieuwd, is dit project opgezet vanuit alleen Utrecht of is het landelijk?

G: Utrecht, ja. Wat we wel, wat wel leuk is, wat wel hieraan raakt is dat we binnen ehm.. dat is wel landelijk, dat is nog een discussie, dat we op zoek zijn naar een vorm van burgervoogden. Hoe dat zit is, je hebt een OTS dan heb je als ouders zijnde nog een gedeeld gezag, je hebt een voogdijmaatregel en daarbij ligt het gezag dan bij een instelling. Dat zijn wij eigenlijk altijd, of de landelijke instellingen. En het kan dan, als de biologische ouder niet meer in kaart is en het kind zit in een residentiële instelling en kan bijvoorbeeld niet in een pleeggezin of wat dan ook, dan is het heel belangrijk ook voor het kind om een vaste contactpersoon daarnaast ook nog eens een keer te hebben. Waar je je ei bij kwijt kan en die je graag wil. Jo Hermans die heeft bedacht van ja je moet het ook zo natuurlijk mogelijk proberen in die context neer te zetten. Dat is natuurlijk logisch, en die heeft dan de term van burgervoogd in het leven geroepen. En daar zijn we nu landelijk mee bezig van hoe zou dat vorm kunnen krijgen. Het wordt dus echt een initiatief vanuit de burger, mensen die iets willen betekenen voor jongeren die echt wel in een instelling zitten en daar dan als ze bijvoorbeeld dan ook 18 zijn en dat zij dan contactpersoon kunnen blijven zodat je die kinderen niet als ze 18 zijn... Kijk want tot je 18^e zit bureau Jeugdzorg er nog in hè en dan is de gezinsvoogd er nog, maar vanaf 18+ valt die weg. Nou en dan is het belangrijk dat er daarna iemand is ter ondersteuning. En naja, goed, en dan niet een professioneel iemand. Als een casus toch wel redelijk goed en stabiel is, het kind woont gewoon via een kamertrainingscentrum of gewoon op zichzelf, dat er dan toch nog een persoon is die er voor hem kan zijn. Als het moeilijk gaat, dat hij dan nog kan terugvallen. Nou dat is nog heel erg zoeken van, maar dat is ook een initiatief dat wel landelijk gaat komen.

I: En dit initiatief, gaat dan ook landelijk denk je?

G: Nee, nee. Nee dit gaat niet landelijk, Bureau Jeugdzorg Brabant heeft het wel gedaan en die is er ook mee bezig geweest en die heeft ook iets ehm.. want daar hebben wij eigenlijk het idee van gepikt. Maar die zijn er later mee gestopt, ik weet niet waarom. Ja, maarja, daar heeft het ook gedraaid en ik weet dat er nog wel andere bureau jeugdzorgen geïnteresseerd waren in het idee, maar ik weet niet in hoeverre dat in een concept verder is uitgedraaid. Dat weet ik niet. Maar het is niet zo dat het door het ministerie wordt aangestuurd ofzo, nee sterker nog, we kregen zelfs Kamervragen. Ja, en we hebben vanuit de provincie ons behoorlijk moeten verdedigen. Van ja, kan je dit wel maken als gezinsvoogd om ja, het is een logisch terechte vraag van als je het tegen een vreemde zegt en je doet de context niet beschrijven van hoe het zit. Ik noem het altijd, het zijn geen vrijwilligers, het zijn professionele vrijwilligers. Ja een beetje een moeilijke term maar ik bedoel, het is niet zomaar even een vrijwilliger die zomaar even, nee hij krijgt, er zijn eisen aan verbonden, hij krijgt ondersteuning er zitten echt iets geborgd in van professionaliteit. En daarom kun je niet spreken van zomaar gewoon een simpele, ja oneerbiedig, vrijwilliger. Maar een vrijwilliger gekaderd binnen een bepaalde context. En dan kan je het wel verdedigen. Ja en toen kon ik het ook verdedigen, nou ja naar de provincie dus zo moet je het ook zien. Ik denk dat als je ook dat wilt doen hè, dus een taak wilt delegeren dan zul je dat vooral op die manier moeten kaderen.

I: Ja want dat was eigenlijk mijn volgende vraag, van als je nu kijkt naar ons onderzoek, wat voor tip heeft u dan? Van nou kijk als we nou vrijwillige inzet willen gaan gebruiken.

G: Als je vrijwillige inzet wil gaan gebruiken, dan zul je je altijd moeten afvragen met welk doel doe je dat? Je zult wel altijd er een doel aan moeten verbinden, dat is ook logisch eigenlijk, een open deur. Maar dat is wel belangrijk om dat doel heel helder en concreet te omschrijven. Daar naar terug te gaan redeneren wat je dan nodig hebt. Dus niet, ik heb vrijwilligers, nou oke wat gaan we hiermee doen? Nee, het doel moet heel helder zijn en daarop ga je selecteren, ga je werven, ga je ondersteunen. Kijk, dit is natuurlijk heel specifiek om 1 facetje. Kijk, ehm... als je binnen ehm.. kijk

Cumulus werkt vooral binnen de vrijwillige hulpverlening dus niet gedwongen zoals wij hebben. En als je daarmee te maken natuurlijk hebt, zit je natuurlijk ook in de ondersteuning als netwerkpersoon die een oogje in het zeil kan houden. Net zo iets als die burgervoorzitter, wij bedenken landelijk vanuit het systeem, daar heb je ook weer mogelijkheden toe. Maar dat is heel ingewikkeld, want dan kom je, ja je laat iemand toe tot je problemen dus dat is toch heel erg lastig op welk veld zat je dat nou in. Dus zo iemand vreemd erin zetten, dat vind ik een lastige. Via het sociale netwerk activeren om toch deel te nemen aan dit gezin en daar en dat kun je ook als een vrijwilliger zien in principe. Maar dat is wel iemand die vanuit het vrijwilligersnetwerk, of vanuit het netwerk vanuit de cliënt, dat hoeft niet eens een familielid te zijn, maar een breed netwerk. Om daar iemand positieve elementen daarin te vinden. Maar dat doen ze waarschijnlijk al via hun methodiek. Maar dat is gewoon heel belangrijk, gewoon een hele goeie. Dus daar zou je dan meer in moeten doen en dat eigenkrachtconferenties zijn daar een hele mooie sterke van, en goed, dat is al heel erg professioneel ingekaderd. Dus er zijn al een heleboel elementen die vanuit de civil society-gedachte zijn er al gaande nu daarin. Maar echt specifiek vrijwilligers professioneel als hulpverlenerstaken inzetten binnen de organisatie, dat is nog altijd heel erg gekoppeld aan een doel die je hebt. Een organisatorisch doel. En dat is, daar zit volgens mij ook het verschil in. De één is echt in het kader van de hulpverlening en echt gericht op de cliënt en de ander is echt, wacht even ter ondersteuning van de werker. Dus daar zit een organisatorisch verschil in. Dus je invalshoek daar is ook meer zakelijk, meer ja ehm.. organisatorisch en veel meer op die manier geënt dan dat je het eigenlijk via de hulpverlening doet. Daar moet je wel heel erg een scheiding in maken als je dat denkt. Dus zoals wij werken, dus nou oké een vrijwilligerstraject in de kindertelefoon, nou dat is ook gewoon een kostenaspect, dat soort dingen allemaal. Dat is ook gewoon zakelijk. Daar zit een heel zakelijk element in. Daar zou ik wel wat mee doen. En je moet er heel voorzichtig in zijn, je hebt ook nog het wettelijk kader waarmee je moet kijken. Je moet gaan passen, kan het, en hoe vindt de cliënt het? Cliëntenparticipatie, die kun je ook vragen in bijvoorbeeld de cliëntenraad. Wij hebben geen cliëntenraad nog, daar zijn we druk mee bezig, maargoed.

I: Cliëntenraad, daar heb ik nog nooit van gehoord?

G: Cliëntenraad ja, bureau jeugdzorg is verplicht een cliëntenraad te hebben. Kijken naar je cliënten, goh wat doe je goed. Dan is er altijd nog een podium waarop je dat kunt vaststellen hoor, een cliëntenraad. Cumulus zal het vast ook hebben. Om zo ook te spiegelen van, hé we hebben ideeën, wat vinden jullie daarvan? Daar kun je input op geven, want het zijn toch ervaringsdeskundigen die daarin iets doen. Dat is ook een vorm van vrijwilligerswerk, participatie. Het zit wel op het scheidingsvlak alweer, maar het is toch een deel daarvan. Ik hoop dat ik daarmee je vraag goed beantwoord heb?

I: Ehm.. ik weet al niet eens meer wat mijn vraag was haha.

G: Als ik het me goed kan herinneren, tips en trics.

I: Ohja, ja precies! Ehm.. ja denk het wel ja.

G: Ja en mocht je nog vragen hebben, stel ze gewoon via de mail, kan ik altijd nog even terugkoppelen van joh... Want jullie onderzoek moet af zijn wanneer?

I: Eind mei.

G: Jullie gaan bij verschillende organisaties langs?

I: Ja we zijn Al Amal en Homestart geweest.

G: Oké, vrijwilligerscentrale zijn jullie ook geweest?

I: Nee, want daar hebben we contact mee gehad, maar die verwees ons door naar bureau Jeugdzorg.

G: Ja ik vind het wel slim, nou... zij zijn echt een wervingsbureau he? Nou dat is niet helemaal waar, ze zijn ten dele een wervingsbureau, maar ze kunnen ook ondersteuning geven bij het opzetten van projecten. Waarvoor je moet betalen.

I: Ja want ze zei, nou voor de vraag die jullie hebben kunnen we niet echt helpen. Maar mocht er nou met het opzetten, dan kunnen we er wel weer terecht.

G: Ja dat willen ze graag, want dat kost geld. Dus dat is weer handel voor hun.

I: Ja want je noemde Humanitas als tip?

G: ja Humanitas is echt een grote organisatie, toen wij met die burgervoorzitters bezig waren, toen hadden we al landelijke bijeenkomsten, en toen presenteerde Humanitas zichzelf. Dan moet je even googelen, even naar vrijwilligerstrajecten, vrijwilligersondersteuning, vrijwilligersparticipatie bij hulpverlening, dan kom je vast en zeker bij Humanitas uit. Zij hebben heel veel trajecten.

I: Ja want ik heb ook wel naar Humanitas gekeken, maar toen dacht ik van ja die draait zowat op vrijwilligers.

G: Die draait alleen maar op vrijwilligers

G: De politie doet het ook, die heeft ook vrijwilligers. Is een heel andere context en ook wel gekaderd, maar ik bedoel dat is ook en ja, ik weet dat ze dat ook hebben. Het is niet jeugdhulpverlening. Ik weet van de jeugdhulpverleningsinstellingen weinig dat zij ook met vrijwilligers werken. Dat is heel lastig te vinden. Wij zijn dan ook een beetje een vreemde eend in de bijt. Want dit is ook een experiment en het blijft een experiment. We houden het ook heel goed in de gaten, de directie houdt ons ook heel goed in de gaten. Van oké, is dit iets wat kan of wat niet kan. Dus dat is lastig. Zit wel op het randje.

I: Ja we hoopten dat je nog tips had voor andere organisaties maar dat is dus lastig om te vinden.

G: Nou ja, wij hebben natuurlijk onze eigen specifieke kenmerken en ons eigen kader erin hebben. Wat wij in dit kader doen, dan kan je niet zeggen dan moet je dan daar op letten. Jullie hebben een heel ander kader, dat maakt het ook heel erg ingewikkeld. Want welke doelstelling zou je hierbij willen bereiken. Dat is de eerste vraag die je je moet stellen. Onze doelstelling is ontbureaucratiseren en proberen de gezinsvoogd te ontlasten. Als dat bij jullie de doelstelling is dan moet ook daar een vraag naar zijn, is die vraag ook beantwoord, ligt er een vraag überhaupt om dit te doen? Als er geen vraag is dan ga je iets doen om het te doen. Dan ga je denken van het is interessant, het is goedkoop. M'n neus, daar heeft de werker niets aan. In de professionele context heb je daar niks aan. Dat kan misschien wel in een andere context. Daar zul je naar, als directie zijnde, heel erg naar op zoek moeten gaan. Dus dat moet je... dat is mijn tip sowieso naar een directie als je dat doet. Dus het is de vraag, die als je het in professionele termen doet, wat is de vraag dan vanuit de werker, waar zou ondersteuning kunnen, zouden kunnen krijgen, welke taken zouden ze willen delegeren? Die vraag zouden ze zichzelf even moeten stellen. En daar moet je dan weer onderzoek naar doen, want is het voldoende gegenereerd. Want als het maar om een heel beperkt taakje gaat, als je daar een hele organisatie om gaat opzetten. Dat hebben wij ook gezegd van, wat verwachten wij? We hebben een hypothese neergelegd van, we verwachten zoveel casussen. Nou dat is dus niet echt uitgekomen, maar goed we hadden het wel, we hadden een onderzoek gedaan bij de werkers zelf van oké, hoeveel verwachten jullie er te kunnen neerleggen. Nou die zijn veel positiever geweest dan uiteindelijk in de praktijk blijkt. Dus daar doen we nu weer onderzoek op van hoe komt dat nou. Maar dat is wel een voorwaarde voor...

I: Ja dat is wel een goeie ja.

G: Ja, in een nutshell..

I: Ja jullie hadden van alles op papier hoorde ik, protocollen, beleid, zouden we dat ook kunnen zien?

G: Ja kan ik je mailen.

I: Oké, super!

G: Ik zal de vrijwilligerscoördinatoren even bellen, zij hebben een heel mooi beleid, die van ons is iets kleiner, maar die hebben echt een heel mooi protocol. Heel mooi beleidsprotocol, dus ik zal even vragen of dat mag. Ik moet even checken of ze akkoord is dat jullie het gebruiken. Ja voor de rest, wat voor jullie interessant is. Ja dat beleid is wel interessant.

I: Ja en misschien de eisen die jullie aan vrijwilligers stellen?

G: Ja we hebben natuurlijk gewoon een vacature op de site staan. Dus die kan ik wel even sturen. En staat ook op de site volgens mij, van de vrijwilligers.

Op een gegeven moment had ik zoveel aanmeldingen van vrijwilligers dat ik de vacature er weer af heb gehaald, die kon ik allemaal niet plaatsen. En dan hou je ze in portefeuille, maar dat kost ook tijd. Ja joh ik kreeg per week 10 aanmeldingen ofzo, ik dacht van oh, dat kost mij teveel tijd om iedereen reactie terug te sturen. Dan is het ook klaar.

I: Oké, bedankt voor de tijd.

G:Ik hoop dat jullie er wat aan hebben. Ik ben benieuwd naar jullie rapport, kunnen jullie die opsturen?

Transcriptie interview vrijwilligerscoördinator Cumulus Welzijn

Transcriptie interview Vrijwilligerscontactpersoon Cumulus Welzijn: Raymond Chrispijn

Interviewer: Alice Post

Datum: 19-03-2013

I: Interviewer

G: Geïnterviewde

G: We zitten in een soort overgangsfase tussen het werk zoals wij het bij Cumulus doen en straks een nieuwe organisatie die eraan komt. En ik vind het zelf ook lastig om wat te vertellen over nou ja, ik kan wat vertellen over de manier zoals we het nu doen en ja hoe die nieuwe organisatie, misschien heeft die hele andere ideeën en willen het op een andere manier aanpakken. Daar kan ik alleen niet zoveel over zeggen. En ik kan wat vertellen over mijn ervaringen, wat ik zie in de praktijk. Ehm, als je echt de visie van Cumulus wil, zou je misschien ook nog een teamleider moeten vragen. Maar dat is lastig, want onze teamleider heeft net een nieuwe baan gevonden, maar ik zal proberen jullie vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

I: Oké, ja dat is goed. Nou de eerste vraag is, wat is jouw rol als vrijwilligerscontactpersoon van Cumulus Welzijn?

G: Nou ik ben sociaal makelaar, wat ik doe als sociaal makelaar is om eigenlijk allerlei bewonersinitiatieven te ondersteunen. En onderdeel daarvan is het ondersteunen van vrijwilligers en we hebben afgesproken dat ik dan contactpersoon voor vrijwilligers in Overvecht Noord. En wat doe ik dan, mensen kunnen mailen, mensen kunnen me bellen. Als mensen vrijwilligerswerk zoeken ga ik een gesprek met ze aan, dan ga ik kijken of we ze, of bij cumulus iets kunnen aanbieden. Als ik denk dat dat niet kan, ga ik ze in ieder geval doorverwijzen naar andere organisaties die mogelijk iets voor ze kunnen betekenen. Of naar een vrijwilligersorganisatie die misschien interesse heeft in die mensen. Dus dat is eigenlijk heel simpel. En voor de rest zijn er ook wel eens organisaties, het zijn vaak bijvoorbeeld de voorscholen of de peuterspeelzalen binnen Cumulus, als die iemand zoeken nemen ze ook wel eens contact met mij op, van joh heb jij nog een vrijwilliger? En organisaties die weten dat ik dit doe die zeggen hé we zoeken nu een vrijwilliger, ken jij nog iemand in de buurt? Dus dat is een beetje van twee kanten. Dus dat is het eigenlijk in het kort.

I: Oké, nou mijn tweede vraag is, op welke manier werken jullie met vrijwilligers?

G: Ja Cumulus heeft ongeveer 500 vrijwilligers, dus dat zijn er een heleboel. En nou die zijn verdeeld over al de verschillende onderdelen en de projecten van Cumulus. Dus bijvoorbeeld het project Administratie Thuis, misschien wel eens van gehoord?

I: Ja.

G: Dat zijn allemaal vrijwilligers die mensen helpen met het op orde brengen van hun administratie. Je hebt bij de peuterspeelzalen vrijwilligers die helpen met gewoon assisteren bij de peuterspeelzaal. Wij hebben hier in het buurtcentrum ook heel veel vrijwilligers, hier achter de bar, in al die buurtcentra staat een vrijwilliger achter de bar. We hebben in dit buurtcentrum mensen die taalles geven aan allochtone mensen. Ehm, de term vrijwilliger is ook wat aan het veranderen, want wanneer ben je nou een vrijwilliger? Vroeger was je een vrijwilliger als je echt een functie had bij Cumulus in het buurtcentrum. Nu is het zo dat wij eigenlijk willen dat, en ook de gemeente, dat zij faciliteren dat mensen van alles gaan doen voor hun wijk. Maar zijn ze dan een betrokken bewoner of een vrijwilliger, is een beetje een formele discussie. Maar wel interessant voor de vraag van wanneer ben je nou een vrijwilliger. Als ik nou thuis mee help met het groen bijhouden met de burens, ben ik dan een vrijwilliger of ben ik gewoon een bewoner die iets doet? En moet je daar nou ook voor werven of niet? Dat zijn de discussies die we met elkaar hebben.

I: Ja.

G: Ja en binnen Cumulus is het dus eigenlijk heel breed. We hebben een heleboel vrijwilligers, we

hebben ook mensen hier die een activiteit aanbieden. Dus we hebben hier bijvoorbeeld een yogadocent die yoga geeft. Dat is niet iemand die we een vrijwilliger noemen, dat is meer een aanbieder van een activiteit. Dus we zien de dame achter de bar zien we als een vrijwilliger, en de meneer die yoga geeft, die verdient er ook wat geld mee, die zien we meer als een aanbieder van een activiteit. We hebben bijvoorbeeld wel weer 3 dames die hier een speeltheek draaien, heel erg leuk. Donderdagochtend tussen kwart over 11 en half 2, mocht je mensen met kinderen kennen, van harte welkom. Die 3 zijn weer echt formele vrijwilligers binnen cumulus die dit als vrijwilliger doen, maar dat loopt dus een beetje in elkaar over. Ehm, ik denk dat dat bij andere organisaties, zoals bij het dierenasiel ben je gewoon een vrijwilliger of een bezoeker. Maar bij ons loopt dat dus een beetje in elkaar over, dat heeft met alle ontwikkelingen binnen welzijnsland te maken. Je hebt ook een andere groep vrijwilligers, je hebt bijvoorbeeld hier de bar bedekt met mozaïek. Nou dat is bijvoorbeeld gemozaïekt door medewerkers van de Nuon die in het kader van een soort bedrijfsuitje iets goeds wilden doen dus die hebben hier zitten mozaïeken.

I: Haha wat grappig

G: Dus dat is weer een andere type vrijwilligers. Dus zo proberen wij met heel veel bewoners samen, ook in dit buurthuis, de boel een beetje op gang te houden. En wat je ziet, de ontwikkelingen zijn dat er heel erg bezuinigd gaat worden, dat we daar meer en meer bewoners, vrijwilligers voor gaan inschakelen. De toekomst zal denk ik ook wel zijn, dat als dat niet lukt, ja dan is het nog maar de vraag of de buurthuizen op lange termijn zal kunnen blijven bestaan.

I: Ja precies.

G: Ja.

I: Dus dat er meer overgeheveld gaat worden naar vrijwilligers in plaats van betaalde krachten.

G: Ja, maar de vraag is natuurlijk wel, kunnen die mensen dat? Dat is een hele interessante, want het is heel makkelijk gezegd, zoals in beleid ook genoemd van nou, de buurtbewoners moeten wat meer gaan doen. Maar daar komt heel veel bij kijken. Dat is een interessante..

I: Inderdaad, want dat was ook mijn volgende vraag van nou, welke taken voeren dan de vrijwilligers uit? Ik bedoel, wat draag je over aan vrijwilligers?

G: Nou wat ik zie is dat mensen, nou dat is dus heel breed wat vrijwilligers doen. En we proberen natuurlijk altijd te kijken van wat sluit aan bij de kwaliteiten van de mensen. Wat ik zie is dat veel vrijwilligers baat hebben, dat heeft natuurlijk ook te maken met opleidingsniveau en verschillende achtergronden, maar veel mensen hebben baat bij gestructureerde taken. Dus bijvoorbeeld de bardame die komt om half tien, die is hier tot twaals uur, die heeft tot taak om de bar schoon te maken, koffie te schenken, spulletjes in de vaatmachine, dat is heel erg afgebakend. Dus heel duidelijk. Nou heel veel mensen kunnen met zo'n taak goed uit de voeten. Wat wat lastiger is met allerlei bewoner initiatieven is dat mensen allemaal dingen voor de buurt gaan doen, dan is het er nog niet, dat moet eigenlijk nog bedacht worden. Dus bij de speeltheek, zijn die dames echt gaan bedenken. Ja dan moeten ze ineens gaan bedenken, er moet speelgoed komen, als je dat speelgoed gaat uitleenen, hoe weet je dan dat het ook terugkomt? Dus dat moet je gaan inventariseren, dus het vraagt heel veel denkwerk. En dat is wat mij opvalt, is dat voor veel vrijwilligers een stuk moeilijker. En zeker in een wijk als Overvecht met zoveel wat minder sterke bewoners. Kijk misschien is dat in Noordoost wel anders, maar wat mij wel opvalt is dat als het minder gekaderd is, dus mensen heel erg moeten gaan denken en meer verantwoordelijkheid moeten gaan dragen dan wordt het, dat is gewoon voor veel mensen lastiger. En dan wordt het ook gewoon een grotere verantwoordelijkheid. Bij koffieschenken is het, je komt hier binnen, je doet je klus en je gaat weg. Maar met het andere dan moet je er erna ook nog over nadenken. Want dat is zo groot en zo veel. En dat is wel lastig voor die mensen, en je ziet dan wel dat toch echte ondersteuning van professionals nodig is. In mijn idee, naar mijn idee.

I: Ja, want dat sluit heel goed aan inderdaad. Welke ondersteuning is er dan, wat wordt er geboden voor die vrijwilligers?

G: Nou die moeten de rol van de sociaal makelaars en in de panden van de sociaal beheerders, is om die vrijwilligers te ondersteunen. Dat kan dan gaan om tot ondersteuning zijn bij het maken van pr

voor een bepaalde activiteit. Maar met die vrijwilligers van de speeltheek heb ik echt actief meegedacht over wat de opzet was, over de pr, over het systeem van hoe inventariseren we nou wat we hebben. We hebben kaarten gemaakt, uitleenkaarten, de mensen die, die dames hebben best veel zelf gedaan, maar ik ben er wel veel bij geweest. Dus die begeleiding is voor mij best intensief geweest. Ik denk wel dat dat een hele waardevolle activiteit is, want als dat loopt dan zullen we gewoon een goeie aanloop naar het buurtcentrum krijgen. Dus het is het wel waard. We willen dit pand natuurlijk vol krijgen en ook dat mensen hier komen dat ze ook eens straks eens even binnenlopen bij een ouder-kindactiviteit of bij opvoedondersteuningsactiviteit. Maar dat vergt best een actieve ondersteuning. Want je ziet we hebben nu op maandagavond, maandagochtend een dame hier die thee schenkt maar die spreekt heel weinig Nederlands. Nou, dat is ook best lastig, en dat is natuurlijk ook afwegen van geef je haar die plek ja of nee. En soms doe je dat wel, maar soms ja zo willen we er ook niet teveel hebben want dan gaat het weer meer tijd kosten dan ik ervoor heb om te ondersteunen. En dat is dus eigenlijk constant een afwegen van wat doe je wel en wat doe je niet. Maar op zich heb je hier veel, heb je veel mensen in de wijk die wel wat willen maar die ook veel ondersteuning nodig hebben en dat kunnen we niet voor iedereen bieden.

I: En hoe gaat dat dan, heb je dan een soort van werving van die vrijwilligers of een selectie van die vrijwilligers? Om te kijken van jou ben je geschikt of kijk je van, dit kan een vrijwilliger en wat past erbij?

G: Ja alle twee wel. Ik heb nu bijvoorbeeld een dame aangemeld gekregen, bij de speeltheek kunnen we nog wel iemand gebruiken. Ik heb nu een dame aangemeld gekregen, je krijgt natuurlijk altijd mensen ja, bij wie iets is, vaak krijgen we die mensen. We hebben nu iemand die op dit moment heeft behoorlijk wat schulden, en die ehm, is uit haar eigen huis gezet. Maar ja, zo iemand zit nu in een soort van tijdelijke opvang en dat begrijp ik wel, die wil wel iets doen. Maar dan denk ik wel, nou, moeten we dat wel willen voor die speeltheek met al vrijwilligers die ook nog aan het leren zijn. Dat vind ik best een lastige. Ik ga die dame wel uitnodigen voor een gesprek maar dan ga ik ook gewoon mijn twijfel weergeven. Want ik heb daar eigenlijk liever een wat sterkere vrijwilliger bij. Ik denk wel dat die groep dat nu nodig heeft. En dat kunnen ze natuurlijk ook, kunnen ze ook met elkaar eens kennismaken dat ze elkaar bekijken. Ja, daar probeer ik een beetje in, nou ja dat te overleggen met die vrijwilligers, en als ik het echt niet vertrouw dan ga ik ook daarop af. Het is ook wat ervaring, op een gegeven moment begin je dat wat beter in te zien. Ja ik sla er ook beslist de plank eens mis in.

I: Ja, dat kun je niet altijd goed inschatten. En ehm, zijn er ook momenten waarop de vrijwilligers bij elkaar samenkomen om op die manier begeleid te worden door elkaar of door sociaal makelaars zoals jij?

G: Ehm, dat gaat veeleer tijdens de activiteit zelf dus als ze hier zijn. Ehm, het bij elkaar brengen van de vrijwilligers ehm, dat is best lastig. Wij hebben er wel eens over nagedacht. Maar dan vraag je wel dat die mensen op een extra tijdstip nog eens komen. En dat is voor veel mensen best veel. Ehm, als je bij sterke vrijwilligers die hebben vaak zo'n druk leven dat dat teveel is. En bij de minder sterke vrijwilligers heb je heel veel moeders met kinderen, ja dan is bijvoorbeeld de kinderopas al lastig. Wat ook een beetje lastig is, Cumulus heeft heel lang geen vrijwilligerscoördinatie gehad. Dat is wegbezuinigd geweest. Dus we zijn het eigenlijk ook pas sinds een half jaar weer gaan doen. Ehm, dus het is ook nog wel een beetje zoeken. En dan zitten we nu natuurlijk weer een in afbouwfase, dus dat is ook. Als ik nou weet van joh, we kunnen nog vier jaar door, dan zou je wel iets kunnen kijken van intervisie tussen vrijwilligers of, je zou ook weer vrijwilligers kunnen inzetten om andere vrijwilligers te coachen, daar zou je ook over na kunnen denken. Alleen op dit moment komen we er niet zo aan toe.

I: Nee want ook als je het hebt over de wat zwakkere vrijwilligers en de sterkere vrijwilligers, inderdaad, je zou ze ook dingen kunnen leren natuurlijk zodat ze daarin groeien en sterker worden. Ehm, maar wat ik nu van jou begrijp is dat het vooral eigenlijk best taakgericht is het

vrijwilligerswerk.

G: Ja, hier wel. Maar ik kan me voorstellen bij Administratie Thuis, dat dan al veel meer op een intervisieachtige manier gaat. Dat weet ik niet, dat zou je ze daar moeten vragen, maar dat kan ik me wel voorstellen. Maar volgens mij ook bij de peuterspeelzalen, daar is het heel erg, daar heb je de vrijwilliger en die wordt gewoon tijdens zijn taken ondersteunt door de professional. Zo gaat dat hier ook een beetje. Hier zijn de mensen wat vrijer, maar ze weten mij wel te vinden en ik loop ook regelmatig hier binnen om te kijken of het ook loopt. Dus dat verschilt ook weer per vrijwilligersactiviteit.

I: Oké, even kijken. Wat zijn de randvoorwaarden voor het werken met vrijwilligers?

G: Tijd, is belangrijk. Aandacht, goed luisteren, oprechte interesse in mensen, ehm, je moet agogisch zijn, dus je moet geduld hebben, je moet het leuk vinden om met mensen te werken en je moet ook wel kunnen improviseren. Soms komen mensen niet of zijn ze ziek. Flexibiliteit, improvisatie vermogen en dat is denk ik bijvoorbeeld als je een zorginstelling hebt dan heb je heel specifiek beleid gericht op meerdere vrijwilligers die er tegelijk zijn, die afgebakende taken hebben. Bij ons is het iets losser en ik denk dat wij daardoor soms iets meer moeten improviseren. Het kan zijn dat een van de koffiedames ziek is op een ochtend dat je hier veel mensen hebt en dan moet je een oplossing verzinnen. En soms lukt dat goed, maar we hebben nu gelukkig nog beheerders, maar na de bezuinigingen straks niet meer. En ik denk dat dat best een uitdaging is. Hoe ga je daar dan mee om als je minder mankracht hebt.

I: Ja, daar moet wel over worden nagedacht.

Cumulus heeft er ook voor gekozen om met vrijwilligers te werken. Wat zijn de randvoorwaarden voor een organisatie als Cumulus om met vrijwilligers te kunnen werken?

G: Nou dan kan ik ook wel zeggen dat vrijwilligers heel belangrijk zijn voor organisatie. Zij maken heel veel werk mogelijk wat wij niet zouden kunnen doen zonder vrijwilligers. Het buurtcentrum draaiende houden zonder vrijwilligers is een stuk lastiger en een heel project als Administratie Thuis zou niet kunnen bestaan zonder die vrijwilligers. Als je ziet, we hadden gisteren hier een personeelsbijeenkomst, dan helpen er wel wat bewoners mee met de boel opruimen daar zo. Die mensen zijn heel belangrijk voor onze organisatie, zij maken heel veel mogelijk wat anders niet mogelijk zou zijn. Ja, randvoorwaarden vanuit de organisatie, goed vrijwilligersbeleid, goed doordacht vrijwilligersbeleid en vanuit de organisatie mensen serieus nemen, belonen en onderdeel van zo'n beleid hoort denk ik te zijn kennismakingsgesprek, na een maand een evaluatie gesprek even kijken van past dat bij die man of bij die vrouw. Als het echt niet past moet je denk ik ook eerlijk naar elkaar zijn. Kan iemand het misschien ergens anders gaan zoeken. Heeft iemand het naar zijn zin? Je ziet dat mensen gewoon behoefte hebben aan een praatje, aan gezien worden en dat schiet er bij de hectiek en in de drukte best wel eens doorheen. En ik denk dat dat belangrijk is, van mensen belonen, mensen waarderen, luisteren en ook mensen ondersteunen en uiteindelijk zo ondersteunen dat zij zelfstandiger worden en dat vrijwilligerswerk een opstapje kan zijn naar een volgend iets, zodat mensen kunnen stijgen op die sociale ladder. Dat is natuurlijk wat je wil.

I: Ja, zeker. En je zegt belonen, waar moet ik dan aan denken?

G: Belonen, dat doet Cumulus bijvoorbeeld door de mensen altijd met de oud en nieuw een kerstpakket te geven. Dus de afgelopen jaren hebben wij zelf geen kerstpakket gekregen, vanwege de bezuinigingen, maar de vrijwilligers wel. Wat ook een manier van belonen kan zijn is om een vrijwilligersdag te organiseren met leuke workshops, een dagje uit met mensen naar een theatervoorstelling of naar de keukenhof, of weet ik wat, gewoon wat leuks doen. Dat kunnen vormen van belonen zijn.

I: En is dat ook iets wat jullie organiseren?

G: Binnen bepaalde projecten wordt dat gedaan. Bijvoorbeeld we gaan hier zo eens per jaar uit eten met de vrijwilligers. Met de barvrijwilligers gaan we eens per jaar uit eten. De vrijwilligers van de taallessen hebben ook eens per jaar een hele leuke activiteit met elkaar. Per project gebeurt dat ook weer op zijn eigen manier.

I: Wat leuk, heel goed.

I: Ik heb nog een vraag of er een soort beleid of protocol is met betrekking tot de vrijwilligers. Is dat het standaard beleid vanuit Cumulus?

G: Ja.

I: Oké, dan is die vraag ook beantwoord. En als we het dan hebben over, ik heb net iets verteld over wat wij met Jeugd en Gezin willen gaan onderzoeken. En wat kan de afdeling Jeugd en Gezin nou leren met betrekking tot de invoering van vrijwillige inzet?

G: Ja, dat is een goeie vraag. Nou wat zij natuurlijk willen en dat vind ik wel een spannende. Zij willen natuurlijk dat die jongeren die uit dreigen te vallen of met wie wat aan de hand is, dat vrijwilligerswerk een middel is om de jongeren weer op de rit te krijgen. Dat is denk ik de insteek vanuit Jeugd en Gezin. Zie ik dat goed?

I: Nou, het is meer bedoeld als in, we moeten gaan kijken naar waar een vrijwilliger moet worden ingezet. In de begeleiding van jongeren kan dat wel een rol spelen.

G: Ik kan me voorstellen dat daar hun opdracht ook meer komt te liggen. Kun je nog even je vraag herhalen?

I: Ja wat kan de afdeling Jeugd en Gezin van jullie leren met betrekking tot de invoering van vrijwillige inzet?

G: Even denken. Ik denk sowieso dat daar hele goede professionals zitten. En ons werk is natuurlijk wel verschillend, maar er zijn ook veel raakvlakken, dus heel veel dingen kunnen ze denk ik zelf. Het hangt er een beetje van af, wat zij willen met vrijwilligers werk. Maar wil je jongeren toe leiden naar vrijwilligers, dan is een goede kennis van de sociale kaart belangrijk. Dat je goed weet welke organisatie zijn hier allemaal in de buurt en welke organisaties kunnen iets bieden wat voor de jongeren interessant is en wat kunnen die jongeren nou bieden wat voor de organisaties interessant is. Ik denk dat het belangrijk is dat het altijd voor beiden iets oplevert. Wat ik soms wel vind, ook met stages, is dat er soms heel veel verlangt wordt van de stageverlenende organisatie, maar tegelijkertijd mag daar natuurlijk ook iets van de stagiaires ook iets tegenover staan. En dat is bij die jongeren van Jeugd en Gezin ook zo. Ik denk dat de collega's zich dat moeten realiseren, dat het geven en nemen is met clubs die iets voor de jongeren gaan betekenen, dat zij er ook iets aan moeten hebben. En als het alleen maar geven is dan kan ik me voorstellen met dat soort jongeren, die raak je ook kwijt, dat dan voor Jeugd en Gezin een goede begeleiding is en extra coaching is van die jongeren. Want als het heel veel geven is houdt het wel snel op voor vrijwilligersorganisaties. Lasten en baten moeten in verhouding zijn tot elkaar. En wat je ziet is dat als organisatie een aantal keer teleurgesteld zijn in vrijwilligers, dat ze dan denken laat nu maar zitten of dat ze heel sterk worden, dat ze alleen maar hoog opgeleiden aannemen of mensen met een goed cv en dat de jongeren die bij Jeugd en Gezin komen helemaal niet in aanmerking komen. En wat ze voor de rest kunnen leren, vind ik lastig, want er zitten goede collega's. Wat ik nu vertel is gebaseerd op de ervaring die ik heb op gedaan en het grappig is dat kun je lezen, maar je gaat dat pas echt in je systeem krijgen als je het doet. Dus ze zullen het vooral ook moeten doen. En in het vallen en opstaan het moeten leren, zoals ik het ook aan het leren ben. Ik bedoel het is voor mij ook gewoon with trial and error. Ik soms ook, met die dame die weinig Nederlands spreekt, van waar ben ik aan begonnen, maar tegelijkertijd is ze wel fantastisch en helpt ze gisteren weer met de zaal op ruimen als dat nodig is en doet ze echt fantastisch werk. En dat zal voor hun ook gelden denk ik.

I: Oké, en nog een laatste afsluitende vraag. Wat is de kracht van vrijwilligers? Je hebt al een beetje genoemd, maar misschien kun je het nog een beetje extra aandrukken.

G: Vrijwilligers maken gewoon heel veel mogelijk, wat je niet zonder die vrijwilligers zou kunnen doen. In die zin heeft hun aanwezigheid echt een meerwaarde. Als hier geen vrijwilligers waren dan zouden mijn collega's van beheer bijvoorbeeld veel meer achter de bar moeten staan, waardoor zij aan andere beheertaken veel minder toe zouden komen, ze nemen ook de telefoon aan, ze ontvangen de mensen, ze plannen mensen in voor de ruimtes. Dan zouden wij gewoon veel meer dat met de collega's onderling dat moeten gaan organiseren. Dus in die zin zijn de vrijwilligers gewoon onontbeerlijk voor heel veel organisaties en ook voor de onze. Heel veel bewonersactiviteiten en

initiatieven, we hebben hier vrijwilligers die huiswerkbegeleiding geven op de maandagavond, zonder die vrijwilligers hadden we hier geen huiswerkbegeleiding voor de jongeren uit de buurt. Dus die vrijwilligers zijn heel belangrijk voor de samenleving en voor het opbouwen, voor de cohesie in de samenleving.

I: En stel nou voor Jeugd en Gezin is het dan zeg maar een soort van het idee, er zit een hulpverlener in het gezin en die begeleid een jongere. Die hulpverlener staat voor bepaalde taken, bijvoorbeeld meegaan naar de sociale dienst met de jongere. Is dat een voorbeeld naar jou idee van wat een vrijwilliger ook zou kunnen doen? Gewoon optrekken met de jongere en de meer praktische taken doen?

G: Ja, dan zit je meer in maatjes-achtige vormen, dat je voor die jongere een maatje gaat zoeken die mee gaat helpen. Dat kan coachend zijn dat is meer gewoon zeggen je zou het zo en zo kunnen doen, ga het maar zelf doen, maar dat kan ook het samen met die jongeren doen of een combinatie ervan. Maar dan heb je een iets andere vorm dan wij hier op het moment hebben. Maar je bent natuurlijk zelf actief geweest bij een maatjesproject. En ja dat kun je bij kinderen doen, maar dat kun je ook met jongeren van 18 doen, die naar de sociale dienst toemoeten. Dat moet je daar denk ik een iets ouder maatje neerzetten, geen twintiger, maar een volwassen iemand.

I: Dus die samenwerking is naar jouw idee ook mogelijk als je kijkt naar de vrijwilligers die hier lopen?

G: Ja, maar je moet natuurlijk wel je werving daarop afstellen. Want ik kan me voorstellen dat dat voor Jeugd en Gezin hele interessante vrijwilligers zijn. En wat je dan natuurlijk met Jeugd en Gezin denk ik moet doen is die maatjes werven, dat zouden ze bijvoorbeeld samen met de sociaal makelaar kunnen doen. De sociaal makelaars zouden daar een rol in kunnen spelen. Ik weet niet of ze dat willen, maar dat zou misschien kunnen. En moeten ze die maatjes natuurlijk gaan begeleiden zoals Tom dat ook in het maatjesproject heeft gedaan. Dan heb je wel weer een professional nodig, die uren krijgt, om die maatjes te ondersteunen en te begeleiden. Als je dat niet doet dan wordt het los zand.

I: Dat is wel een goeie tip inderdaad. Oké, nou volgens mij was het duidelijk. We hebben een goed beeld gekregen. Bedankt voor de tijd.

G: Als het af is het onderzoek, zouden jullie het dan kunnen mailen?

I: Natuurlijk, dat doen we.

8. Transcriptie interview teamleider Jeugd en Gezin: Saskia van Valkenhoef

Interview teamleider Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn: Saskia van Valkenhoef

Interviewer: Marloes Lamain

Datum: 04-04-2013

I: Interviewer

G: Geïnterviewde

I: Ik zie dat je onze vragen hebt ontvangen.

G: Ja

I: Ja, we dachten we sturen ze vast, dan kun je je daar een beetje op voorbereiden.

G: Ja, dus die had ik al even doorgenomen en toen had ik nog tijd over en dacht ik dan kan ik nog mooi even de NIM en BJZ doorlezen. Dus die heb ik nou ook gelezen en dat geeft dan weer ideeën, dingen die ik hier zag staan. Dus ik ben helemaal voorbereid.

I: Nou, fijn.

G: Goed, hè. Maar gaan jullie maar wel beginnen met vragen stellen. Ik wil wel helemaal losbarsten maar dat is ook niet helemaal..

I: Nee, dat gaan we doen. We hadden van BJZ de tip gekregen om goed na te denken over de doelstelling en dat was voor ons nog niet helemaal scherp. We hadden wel ideeën bij wat het doel van Cumulus is om met vrijwilligers te gaan werken, dus dat is de eerste vraag. Wat is nou precies het doel?

G: Ik moet zeggen dat ik ook weer even moest nadenken van, wat was het doel ook alweer. Dus dat is op zich een hele goede vraag. Ik moest heel erg terug denken aan het begin. Wat we eigenlijk willen is meer kwaliteit leveren voor de klant en dat willen we doen door eigenlijk het efficiënt inzetten van de hulpverleners. De dingen die een vrijwilliger ook kan doen, hè, nou, bij een vrijwilliger neerleggen om het maar even zo te zeggen, waardoor de klant eigenlijk, waardoor de opdrachtgever meer waar voor zijn geld heeft. Want het betaalde werk wordt echt gedaan op taken die ook echt gedaan moeten worden door de professional. En voor de cliënt betekent het dat zij eigenlijk meer hulp krijgen, want de uren blijven hetzelfde, maar die worden echt gedaan met dingen die een hulpverlener moet doen en daarnaast andere dingen, daar komt ineens veel meer ruimte voor. Dan heb ik het even over dingen als meegaan naar een instantie, dat is altijd zo'n twijfel geval van doen we het wel of niet. Vaak vinden we het belangrijk, maar het kost zoveel tijd dat je daar altijd een afweging in moet maken. En als je de ruimte hebt om dat bijvoorbeeld bij een vrijwilliger neer te leggen, ja dan kan je dat doel misschien toch wel bereiken, of die ondersteuning toch bieden zonder dat.. dus het zit hem in de kwaliteit en de efficiëntie. Die twee zijn eigenlijk daarin belangrijk.

I: Dus die is wel echt, als ik dan kijk naar gericht op de cliënt of de maatschappelijk werker, of hulpverlener, is hij wel echt in de eerste instantie gericht op de cliënt.

G: Uitgangspunt is dat je de klant de hulp wil bieden die hij nodig heeft en dat dat nu eigenlijk niet lukt binnen de uren die we hebben. Soms niet, of regelmatig niet lukt. En dat we daar ook constant keuzes in moeten maken. Van wat doen we wel, wat doen we niet. En als je die keuze, nou ja, die keuze blijft natuurlijk, wat doe je wel, wat doe je niet, maar als de mogelijkheid dan is, oké dat doe ik niet, maar dat laat ik een vrijwilliger doen. Dan kan je toch de dingen doen die nodig zijn.

I: Ja.

G: Dat is denk ik voldoende?

I: Ja dat is voldoende over de doelstelling. Dan hebben we die weer even scherp.

I: Het volgende onderwerp is eigenlijk de taken. Dus wat kan de vrijwilliger doen. Je had gevraagd om alvast een lijstje op te sturen met wat hij zou kunnen doen, maar toen dachten wij, het liefst zouden we ook van jou horen wat jouw idee erbij is en als we eerst een lijstje sturen, dan ehm..

G: Ja en ik heb nu expres, dat lijstje wat jullie al gemaakt hebben met de hulpverlening, dat heb ik er nu niet bij gepakt. Hij ligt wel hier onderin, dat was dan de laatste stap die ik eventueel zou zetten. En ik heb nou heel even uit het blote hoofd en tijdens het lezen nog even wat dingen opgeschreven. Nou, meegaan naar instanties noemde ik net al even. Dat is denk een heel veel voorkomend iets waar twijfel over zit. Materiële hulpverlening, formulieren invullen, dat soort dingen. Soms is het zo concreet als post sorteren, eenmalig doen we dat dan vaak, maar eigenlijk zou je het een keer willen sorteren, maar dat je daarna nog een keer monitort of het de klant ook lukt om het zelf te doen. Dus daar, rondom schulden, daar zitten vaak heel veel administratieve dingen ook. Maar ook, allerlei formulieren en dingen invullen. Bijvoorbeeld een aanmeldformulier voor ehm, BZT heet dat geloof ik. Weet je waar ik het over heb?

I: Brede centrale toegang.

G: Oh ja, BCT, dus als je in aanmerking wil komen voor crisisopvang of dat soort dingen. Nou dat is ook een enorm formulier waarvan je denkt van ja.. Dat is iets wat een cliënt ook niet zelf kan. Ik ben er wel eens 1,5 uur mee bezig geweest met een cliënt en dan was je nog niet klaar. Weet je wel en dan is het zo van kom dan nog maar eens terug en dan ging ik het zelf dan maar even.. Nou dat soort dingen waarvan ik denk, die zitten eigenlijk op de bureaucratie die je eigenlijk zou willen voorkomen. Maar zolang die bureaucratie er is, ja, zet er dan geen dure hulpverleningsuren voor in. Een stuk nazorg, ehm, dat zit hem natuurlijk ook in, en dan moet ik heel even.. nu ga ik alles door elkaar doen, maar dit is wel even essentieel voor het verhaal. Wij willen graag werken met één gezin, één plan en daar is het uitgangspunt dat je naar een gezin kijkt, naar verschillende gezinsleden van verschillende betrokkenen bij het gezin, dan heb ik het even over de instanties in dit geval, wie kan welke ondersteuning bieden. Uitgangspunt is dat er doelen zijn. Er zijn doelen, waaraan gewerkt moet worden. Dat proberen we heel erg vraaggericht te doen. Doen wat nodig is. Stel de doelen die nodig zijn. En dan ga je natuurlijk eerst kijken, wat kunnen mensen zelf doen. Ze kunnen hun eigen netwerk daarbij vragen en als dat netwerk beperkt is, kan de volgende stap zijn, welke vrijwilligers kun je daar dan bij inzetten heel mooi zijn. En natuurlijk wat moet de professional doen of wat moet je met de professional doen. Bijvoorbeeld iets van opvoedingsondersteuning of zo, een ouder leren hoe hij met dat agressieve kind moet omgaan, dat is typisch iets wat een hulpverlener met een ouder doet. Je koppelt zo, dan zet je de namen.. Kennen jullie het format, één gezin, één plan?

I: Nee, ik ken het niet.

G: Dat is misschien wel leuk om erbij te pakken. Want dat gaat heel duidelijk van doel en dan staat er, ik weer niet in welke volgorde, wie en wanneer. En dan gelukt of gedaan of zoiets. Eigenlijk heel erg een actieplan. Waarom ik dat format zo fijn vind, door het format erbij te pakken moet je wel SMART werken. De vraag komt vanzelf, wie gaat dat doen? En daardoor wordt hij niet automatisch ingevuld. Daarom zeg ik ook, mensen pak dat format nou want dan wordt je gedwongen om die vraag te stellen, wie gaat dat doen, in plaats van dat ouders er al vanuit gaan dat jij het doet of wat dan ook. Dus die vraag, wie kan dat doen, en als daar antwoord op komt van we hebben daar niemand voor maar het is niet echt een hulpverleningstaak, dan zou je daar die vrijwilliger willen invullen. Dus eigenlijk iedere taak, en daarmee kom je ook gelijk tot een heldere taakomschrijving. Je wil niet van te voren een heldere taakomschrijving, want dan ga je dingen al inkaderen, maar wel dat doel in dat hulpverleningsplan, in dat één gezin één plan, dat moet eigenlijk je taakomschrijving zijn. En samen met die ouders werken aan dat doel. En dat doel kan bijvoorbeeld zijn, administratie op orde brengen. Hè, en daarna nog kijken van lukt het om die doelen vast te houden, dat is een stuk nazorg wat erop komt. Wij bieden heel vaak geen nazorg, omdat nazorg soms ook alleen maar de vraag om meer hulp oproept bij sommige gezinnen. En dan ben je blij dat het rond is, dat ze het kunnen, maar op het moment dat je zo nog weer belt met de vraag van hoe gaat het en lukt het allemaal, dan komen ze weer opnieuw. Dan duiken ze eigenlijk in een slachtofferrol. Dat komt voor. Dus als je dat, de nazorg, aan de vrijwilliger kunt koppelen. Dat je zegt van, nou u kent de vrijwilliger al, die zal u de komende twee maanden nog even, hè, elke twee weken, een keer langskomen om te kijken of het allemaal lukt, om het vast te houden. En dan heb je dat doel als houvast eigenlijk. Of eigenlijk het eindverslag als houvast van dit en dit en dat heeft u allemaal bereikt en lukt dat om het

vast te houden en wat is daar eventueel voor nodig. En als het niet helemaal lukt, toch even dat kleine steuntje in de rug. Stel dat de administratie een zootje is, kom op, weet je, dat is eigenlijk wat je beoogd. Nou ja, dat lijkt me ook een hele leuke taak van een vrijwilliger. Om juist aan het eind van het traject nog eventjes te volgen of het inderdaad lukt.

I: Maar je zegt niet van, we doen het nu niet, ook omdat ze dan een beetje in een slachtofferrol gaan zitten. Als je dat een vrijwilliger laat doen, houd je het dan niet ook in stand?

G: Dat is natuurlijk wel je valkuil.

I: Dat moet blijken nog?

G: Alles moet blijken nog, want we hebben nog helemaal niks neergezet. Maar daar moet je natuurlijk wel heel erg van te voren op sturen en trainen. Ik denk dat je, kijk, de signalerende rol van een vrijwilliger als het echt niet gaat, heb je ook hè. En dat is voor professionals ook vaak moeilijk. Misschien is het wel echt heel erg nodig. En dan hanteer ik heel even het principe van als de vrijwilliger het kan, is de professional niet nodig. Dus daarin, zolang die vrijwilliger denkt, ik kan die nazorg prima, ik kan die ouder prima ertoe zetten om, totdat die vrijwilliger denkt van dit groeit me boven mijn pet.

I: Ja, ja.

G: Dan is het vaak ook een signaal dat er een professional weer wat moet, of dit gaat echt mis. Dus die nazorg, we vinden het ook wel eens jammer dat we het niet doen, omdat je ook die signalerende rol niet meer hebt daardoor. Ik ben het met je eens, het vraag wel om een getrainde vrijwilliger daarop. En sowieso de hele mindset van de vrijwilliger moet wel vanuit die eigen kracht zijn. De eindigheid moet voor de vrijwilliger ook wel een soort van doel zijn. Van toewerken naar dat u mij niet meer nodig hebt. En als je mensen daarop traint, als je daarop inzet, denk ik wel dat vrijwilliger dat zouden moeten kunnen. Dat ze echt zichzelf moeten ervaren als een steuntje in de rug in een periode dat het even niet gaat. Maar dat als mensen het weer zelf kunnen, dan moet je ze vooral een diploma geven en zeggen, veel plezier. Ik ben trots op u dat u het zelf kan.

I: Ja, en in die training voor de vrijwilliger kun je daar denk ik heel erg in sturen, in hoe zij een gezin in moeten gaan en hoe zij zich opstellen, in wat zij wel doen en wat niet.

G: Zoals je bij Home-Start eigenlijk leest, dat ze zo'n oefening hebben van je moet naast.. van wat had jij nodig, dat vond ik heel mooi. Wel een soort van eyeopener. Zo zou je ook de beloning van het weer zelf kunnen en het gevoel van ik heb de regie over mijn eigen leven, ik kan het weer zelf. Dat kan voor gezinnen ook heel belangrijk zijn. Moet je nog wel even denken hoe je dat in een training goed verwerkt, maar dat is..

I: Haha, ja dat is een volgend puntje.

G: Maar ik denk dat het wel een heel belangrijk punt is. Op die manier meeneemt in de training.

I: Ja.

G: Dus in die zin, het kader van één gezin, één plan, is denk ik een hele belangrijke. En dan kan ik mijn lijstje nog even afmaken. Eventueel activiteiten met het kind of kinderen of met het gezin, ook dat zijn heel vaak dingen die in zo'n gezinsplan staan, van ga eens wat leuks doen en soms hebben mensen daar een steuntje in de rug bij nodig, om dat te organiseren of om dat voor elkaar te krijgen. Dat is natuurlijk ook leuk voor een vrijwilliger, ook om eventueel mee te gaan. Nou ja, om mee te denken wat kan je dan gaan doen, want mensen zie dan alleen maar beren in het bos. Dingen die niet kunnen omdat ze geen geld hebben of wat dan ook. Dus dat is ook typisch iets voor een vrijwilliger om te kijken van wat past nou in je jullie gezin, wat voor een dagje uit en waarom is het nou zo belangrijk. Of met een kind aanmelden, warme overdracht bij sportvereniging. Of sport dan tussen aanhalingstekens. Wat je heel vaak ziet in coachingsplannen zijn activiteiten voor de kinderen. En aanvragen bij, hoe heet dat ook alweer, sport en zo, jeugdsportfonds. Nou ja, dat is ook heel veel gedoe rondom administratie, wat heel veel mensen makkelijk zouden kunnen, maar ook sommige mensen echt niet toe komen. En waardoor de professional het dan maar op zich nemen. Dat gaat ook niet werken, of tenminste het kost ontzettend veel tijd en zeker als je meerdere kinderen in een gezin hebt. Ik heb wel eens coachingsplannen gezien waarin staat, oudste dochter die wil graag op streetdance en de jongste moet nog op zwemles en de andere wil nog op voetbal. En moeder is zwak, ziek en misselijk en die komt eigenlijk de deur niet uit en die heeft daar gewoon de energie niet

voor omdat ze mantelzorger is of omdat ze gezondheidsproblemen heeft. Sociaal netwerk ontbreekt nou juist, dat is ook één van de redenen waarom je wilt dat ze daar netwerk op bouwen. Nou ja, dan gaat die hulpverlener mee, die zit te googlen naar zo'n streetdance clubje. Dat is gewoon zonde. Hoe leuk zou het zijn, ik heb het zelf ook gedaan. Dat meisje was twaalf, die kon niet zwemmen. Het was heel belangrijk dat dat gebeurde en toen ben ik zelfs met dat meisje een zwempak wezen kopen. Dat was op dat moment heel belangrijk om te doen.

I: Het moet inderdaad wel gebeuren.

G: Het moet echt gebeuren en het is echt belangrijk en het is ook belangrijk dat dat gebeurd met aandacht. Dat je niet zegt, nou meisje, loop zelf even naar de Wibra voor een zwempak. Het is belangrijk, ook voor de hele implementatie, dat meisje vond het ook heel spannend om te gaan zwemmen. Dat kan ik me ook voorstellen als je twaalf bent. Die moeder kon daar maar echt een hele beperkte rol in spelen en nou ja, dan doe je dat. Maar dan denk ik wel al van, weet je, daar ben je eigenlijk gewoon te duur voor als hulpverlener, hoe belangrijk ook. En dan gebruikte ik dat ook altijd wel als een signalerende rol, tijdens dat gebeuren vraag je even door op het gezin en of het allemaal goed gaat. Dat is eigenlijk ook die nazorg weer, die de vrijwilliger ook kan doen. Even signaleren of alles nog goed gaat, dus dat soort dingen.

I: Ja, want als je zo'n gezin noemt waarin iedereen iets nodig heeft. Dat kan natuurlijk prima een vrijwilliger ook doen. Die komt en pakt het allemaal op en neemt het in de hand.

G: Ja en die kan in dat gezin ook een hele belangrijk persoon worden, die dan in een periode heel veel voor ze doet en die daarna nog eens één keer in de twee weken komt en vraagt hoe is het op zwemmen.

I: Precies.

G: Lukt het nog om te gaan? Ik heb voor sommige gezinnen ook fietsen geregeld, omdat vervoer zo'n probleem was. Dat alles mislukte op vervoer. En dat moeder dan geen geld had voor buskaarten en dan viel het voetbal weer in duigen. Nou dat soort eenvoudige dingen. En via een fonds, dat soort fondsdingen, dat is natuurlijk ook hartstikke leuk voor vrijwilligers. Dat zijn hele mooie successen als je dat voor elkaar krijgt met zo'n fonds. Het is hartstikke leuk om te doen en ook helemaal niet moeilijk, maar het vraagt wel om regelmatig bellen, dingen doen en noem maar op. Dus daar zie ik wel heel veel mogelijkheden, die niet vallen zozeer onder het lijstje van standaard taken. Het moet wel echt vanuit één gezin, één plan, maatwerk, vraaggericht. En dan had ik nog als laatste staan, dingen die op dat moment nodig zijn in een gezin om weer een nieuwe start te maken. Vaak zie je in zo'n hulpverleningsproces dat je iets op gang brengt waardoor mensen gemotiveerd zijn om een nieuwe start te maken. Maar er is soms ook iets heel fysieks voor nodig. Bijvoorbeeld, dat huis eens even goed uitmesten. Mensen komen daar niet toe als je ze dat als opdracht geeft en ze hebben daar geen ondersteuning bij. Een dagje samen puinruimen of de kamers van de kinderen veranderen, dat zijn ook vaak van die hele concrete dingen, twee kinderen die nog bij elkaar op de kamer slapen. Je kent dat soort dingen wel. Dat zijn best grote dingen in een gezin waar je echt flink uren, dat doen hulpverleners eigenlijk nauwelijks. Daar proberen ze nu wel eens dingen in te regelen in het sociale netwerk of anders, dat soort dingen. Dat soort dingen, dan denk ik even vanuit dat gezinsplan, of die tuin die eens even onder handen genomen moet worden, dat zijn ook vaak dingen die mensen energie kunnen geven. Als dat gedaan is lukt het ineens om dingen anders te doen, dan lukt het ineens wel om de kleine op tijd in bed te krijgen. Omdat het dingen doet met de motivatie.

I: Ja, inderdaad, zo werkt dat.

G: Dus ja, kamers schilderen, de tuin doen, wat er dan op dat moment nodig is.

I: En dat kan een vrijwilliger prima.

G: Ja, dat kan een vrijwilliger prima. En dat vinden vrijwilligers vaak ook leuk als ze de noodzaak zien.

I: Ja, en gelijk ook het resultaat.

G: Ja, inderdaad, dus wat ik wel in al die dingen merk is dat een tijdje samen oplopen in dat gezin er wel echt bij hoort. Losse taken gaat niet werken.

I: Precies, dat was mijn volgende vraag. Zie je dat dan ad hoc voor je of wel echt regelmatig in één gezin?

G: Nou ja, je moet een tijdje samen oplopen in een gezin. En ik denk dat je, zover had ik nog niet

nagedacht, maar ik kan me voorstellen dat je als je hulpverlener bent en je hebt een gezinsplan gemaakt en gezien van nou wat is hier nodig, dat je dan met het gezin kan bespreken van, nou u wilt allemaal dingen, die ik ook heel belangrijk vindt, uw sociaal netwerk blijkt te beperkt om dat te doen. Zullen we een vrijwilliger vragen? Zoiets stel ik me voor.

I: Ja, en dan stemt het gezin ermee in, dan geeft het gezin ook veel meer ruimte denk ik aan nog een vreemde.

G: Ja, de gelijkwaardigheid van de vrijwilliger is ook al anders, dat lees je eigenlijk in al die dingen terug. Verder moet je natuurlijk kijken, je moet altijd oppassen dat gezinnen vrijwilligers niet in gaan zetten voor dingen die ze echt zelf moeten doen. Dat is denk ik ook een stuk training voor een vrijwilliger. En soms is het ook wel gelegitimeerd. Natuurlijk moet een vrijwilliger niet structureel de kinderen naar school brengen en ophalen, maar als dat net even iets is wat nodig is deze week om ervoor te zorgen dat moeder iets anders kan, waarom dan niet? Soms zie je ook dat mensen door hun gewone leven, dat dat zo druk is, dat ze niet toekomen aan dat eenmalig doen van iets, wat dat ook maar mogen zijn, puinruimen bijvoorbeeld, dat je dan soms die ruimte kunt creëren. Maar het mag niet structureel worden, dan moet het echt wel weer binnen het eigen netwerk vind ik. Daar ligt ook wel een beetje de grens. Op het moment dat het echt structureel gaat worden, dan moet je toch binnen het eigen netwerk op zoek en dat is dan misschien de volgende stap. Als elke dinsdag het kind uit school gehaald moet worden door iemand dan moet je daar een structurele oplossing voor vinden. En een vrijwilliger is niet een structurele oplossing.

I: Nee, dat klopt.

G: Maar wat ik ook in één van die interviews las, geen tijdsdruk, dan is ook wel een soort van opluchting voor gezinnen. Dat betekent niet dat je het niet SMART moet gaan formuleren, maar dat je wel meer ruimte hebt in de tijd.

I: Is dat het puntje, taken, of zijn er nog dingen aan toe te voegen of te vragen?

I: Nee, heel helder.

G: Ik kijk even of ik hier nog iets tussen heb wat ik vergeten ben. Ja, een stukje opbouwen van netwerk, wat ik net even zei. Het mag nooit een vervanging zijn structureel, maar je kunt wel kijken hoe die vrijwilliger kan helpen om het netwerk op te bouwen. Dat ze samen bijvoorbeeld een buurvrouw opzoeken die dat wel kan.

I: Nou, de vrijwilligers zijn op veel plekken in te zetten!

G: Ja, dus het gaat niet zozeer om het wat, maar meer om het hoe.

I: Ja, want het wat is bij elk gezin anders.

G: Ja.

I: Daarom is het ook lastig om een hele heldere taakomschrijving te schrijven. Want ja, het zal per gezin verschillen.

G: Ja, daarom die koppeling aan het gezinsplan is denk ik de meest concrete ook.

I: Ja, dat is een goeie om mee te nemen. Dat gaan we doen.

I: Dan de randvoorwaarden. Wat voor een randvoorwaarden moeten hieraan gekoppeld worden?

G: Ja..

I: We hebben al een lijstje gemaakt met wat wij in ons hoofd hebben.

G: Ja, nou die heldere taakomschrijving daar hebben we genoeg over gezegd hè. Ja vrijwilligersbeleid moet er sowieso zijn natuurlijk. Daar heb ik niet zozeer invulling in, maar dat heb je gewoon nodig. En het beleid van Cumulus wat er nu is is natuurlijk heel algemeen. Je zou dat best nog wel wat specifiekere willen, als dat kan binnen de organisatie en de setting waar je het gaat inzetten. Als je inderdaad in een hulpverleningsorganisatie al vrijwilligersinzet, dan heb je daarin ook weer andere randvoorwaarden dan dat je het inzet in zo'n open welzijnsinstelling waar het niet alleen om hulpverlening gaat. Dat is denk ik een graag verschil waar je beleid dan wat specifiekere kan worden. Is dat voldoende antwoord op dit stukje?

I: Ja, tenzij je nog andere randvoorwaarden hebt?

G: Ja, laten we ze even doorlopen. Waardering denk ik ja, je moet nadenken hoe je dat ook doet.

Bijvoorbeeld kerstpakketten en uitjes zijn natuurlijk altijd belangrijk. Maar ik heb hem, maar de ondersteuning, coaching zou ik het eigenlijk willen noemen, ehm, omdat het woord ondersteuning helemaal zo'n containerbegrip is. Haha dus daarom. Maar met ondersteuning bedoel ik coaching ehm en training. Dus die zou ik gewoon los van elkaar noemen. Ehm, de vrijwilligercoördinator, ja die heb je natuurlijk nodig om het hele gebeuren rondom matching en werving te doen. Ehm, en ik denk dat je ook een stuk coaching bij de vrijwilligerscoördinator hebt, daar zit ook coaching bij. Maar je hebt natuurlijk ook coaching samen met de hulpverlener waarbij de vrijwilliger wordt ingezet hè. Ehm, ja vergoeding, dan moet je echt gaan kijken naar gemaakte kosten. En eventueel een klein budget voor het uitvoeren van activiteiten, maar daar moet je wel voorzichtig mee zijn. Zeker in deze tijd. Ehm en daarin.. nou ja, daar zou je goed beleid op moeten maken. En ik kan me iets voorstellen dat je zegt van nou, bijvoorbeeld als je met een gezin meegaat naar de Efteling, betalen we je Efteling kaartje weet je wel? Ja want als je met een gezin naar de Efteling gaat, het gezin betaalt hun eigen kaartje natuurlijk wel, maar wij betalen de vrijwilliger. Nou, zoiets zou ik wenselijk vinden laat ik het zo zeggen, om dus de, om het mogelijk te maken dat de vrijwilliger zoiets gaat doen met het gezin, zonder dat het het gezin extra geld kost weet je. Dat het meegaan van de vrijwilliger geen belemmering is voor het gezin. Ehm oog voor kosten en baten..

I: Lange zin

G: Ja, wat is het doel van de organisatie met betrekking tot kosten en baten. Ja die baten die zitten hem echt in effectievere hulp. En met name ook, moet je in, in het niet terugkeren van gezinnen. En misschien wel kortere invloed van de professional, dat zou natuurlijk mooi zijn. Maar dat zijn geen randvoorwaarden, dat zijn meer opbrengsten wat mij betreft.

I: Ja.

G: Ja.

I: Dat zou idealiter natuurlijk wel zo kunnen zijn. Dat je doordat je die vrijwilliger inzet, de professional minder tijd nodig heeft, of niet perse minder tijd nodig heeft, maar meer bereikt in dezelfde tijd waardoor hè, door de inzet van hun beiden, het gezin niet meer terugkomt in de hulpverlening. En misschien zelf op een gegeven moment ook wel vrijwilliger kan worden. Dat is ook wel een beetje wat social return vraagt van, als een gezin positieve ervaringen heeft met een vrijwilliger dat ze zeggen van nou ik ben nu zo sterk, ik wil een anders wel eens helpen. Weet je, dat zou mooi zijn. Dat zou mooi en enigszins haalbaar zijn wat ik denk over dit. Ja.

I: Ja en als je het hebt over de baten, dat is natuurlijk iets wat moet blijken als je het gaat doen. Maar is het wel zo dat het nu goed te volgen is hoe lang hulpverleners, hoe de afronding, hoe lang dat duurt voordat het zover is etcetera? Zeg maar, kan het ook inzichtelijk worden, wat dan de baten zijn?

G: Dat wordt wel lastig, ja dat is lastig omdat we dat nu niet zien. Maar zo hebben we hem nooit ingestoken.

I: Oké, ja.

G: He, we hebben hem veel meer ingestoken vanuit de cliënten, het inzicht vanuit de professionele hulp. En veel minder vanuit de kostenbaten analyse of zo. Dat is niet het belangrijkste doel. De kwaliteit voor de klant, dat is het doel op zich. Dus de maximale kwaliteit ehm, leveren met een beperkte professionele inzet.

I: Maar als je inderdaad ziet dat een professional sneller klaar is met een gezin, dan merk je automatisch die baten wel.

G: Want dan zie je dat een professional meer ehm..

I: Dus op die manier zou je het wel kunnen meten denk ik.

G: Ja, maar dan zou je een nulmeting moeten doen.

I: Oh op die manier ja.

G: Ja weet je, een nulmeting doen, maar dat is best wel ingewikkeld want als je moet gaan meten hoeveel, hoe vaak een klant terug keert nou dat wordt een meerjaren en binnen een jaar redden ze het ook wel, maar komen ze bijvoorbeeld na een jaar weer terug. En je, ja.. dus dat is lastig. Ja je kan wel kijken van ehm, kijken welke dingen die je nu aan een vrijwilliger geeft, had een professional anders gedaan? Dat is, zo kan je hem, dat is wat eenvoudiger zeg maar. Dat je zegt van, nou hij is

mee geweest naar die instantie, die instantie en dat. En dat had ik normaal gedaan, dus het heeft mij zoveel tijd gescheeld. Zo dat, dan maak je hem wel...

I: En je kunt het zien aan de caseload van de hulpverleners.

G: Ja, de doorlooptijden. Ja dus de doorlooptijden van de hulpverleners ja. Maar het is ook niet, nou het gaat nog niet eens om de doorlooptijden maar de inzet, ehm, de totale inzet van uren per klant. Die meten we nu niet. We hebben, we houden niet bij hoeveel uren we per cliënt besteden. We weten natuurlijk wel gemiddeld hoeveel we besteden, want we weten met hoeveel uur we hoeveel klanten bedienen. Ja.

I: Oh ja natuurlijk.

G: Ja, maar dat ja, we meten het niet per casus zeg maar. Maar je zou in principe meer klanten zouden moeten kunnen bedienen. In dezelfde tijd. Ja dat zou wel kunnen ja.

I: Ja. Oké.

G: Is dat voldoende op deze vraag?

I: Ja.

G: Oké, de vrijwilliger krijgt inspraak in de organisatie, leuk! Vind ik een goed idee, maar we moeten even bedenken hoe. Maar ik denk met name hè, als je hem zo concreet maakt, dat het de signalerende rol is die zij hebben. Zowel op casusniveau als op mesoniveau hè. Van wat zie je nou voor maatschappelijke dingen, ehm knelpunten, veranderingen van de doelgroep. Dat doen wij natuurlijk als professional ook, maar ik denk dat het voor een vrijwilliger ook leuk is om een signalerende rol te hebben. En met hem te bespreken van, wat voor trends maak je hier nou mee in die gezinnen. Ehm, en hoe kunnen we dat oppakken? Hoe kunnen we daar wat aan doen? Ehm, en wij zijn natuurlijk vreedzaam en daarmee is het uitgangspunt dat iedereen een stem krijgt, dus die vrijwilliger heeft ook een stem. Dus hij past wel. Ehm, maar dat is natuurlijk ook heel erg zoeken van hoe ga je dat ehm, ik vind hem wel leuk dat hij er staat.

I: En dan nog kijken, hoe gaat dat vorm krijgen?

G: Ja hoe zou je dat vorm willen geven.

G: En ehm, veiligheid vind ik een hele belangrijke, fijn dat jullie die zo concreet benoemd hebben. Die moet natuurlijk in het vrijwilligersbeleid, daar moet hij een concrete rol spelen. En achterwacht en eindverantwoordelijkheid, eindverantwoordelijke blijft natuurlijk altijd de hulpverlener. De achterwacht is denk ik ook de betreffende hulpverlener.

I: Ja daar hadden wij het gister nog over. Want nu is het zo dat voor de hulpverleners wordt er altijd een achterwacht ingepland. En de eindverantwoordelijke blijft altijd de betreffende professional en, maar het kan niet zo zijn, of het lijkt ons niet echt haalbaar als die professional altijd beschikbaar is als de vrijwilliger naar het gezin toe gaat. Dus we dachten, misschien kan het ook naar de algemene achterwacht?

G: Ja je moet natuurlijk soort van, ehm ja, het lijkt mij logisch als bijvoorbeeld op zaterdag die vrijwilliger in het gezin is en die maakt wat mee waarvan ie zegt van: wow, dat hij even de professional belt. Dat lijkt me logisch. Want die kent het gezin weet je en dan, daar moet je gewoon voor open staan. En ik kan me bijna niet voorstellen dat mensen dat niet zouden willen hè, de hulpverleners. Dat vinden ze, die betrokkenheid die is er. Dus dat is het probleem niet, omdat het ook in de praktijk niet zo heel vaak voorkomt. Wat je daarmee niet geregeld hebt, is als er een acute situatie zich voordoet in het gezin. En daarin moet je de mensen echt trainen van wat doe je dan. He, wanneer bel je 112 en ehm, nou ja en dat soort dingen.

I: Ja want er zijn natuurlijk momenten dat een vrijwilliger in het gezin is en de hulpverlener in een ander gezin is bijvoorbeeld dan is hij niet telefonisch bereikbaar. Zo zaten we ook te denken, daarom dachten we aan de achterwacht, die is er altijd.

G: Ja maar die is ook niet altijd, die kan ook even ehm. Nou kijk, het is heel vaak zo, de echte acute dingen, de echt gevaarlijke dingen daar bel je vaak 112 voor. En daar moet je mensen goed op trainen. En het meest, de andere is ook een stuk training van wanneer je zegt dit voelt echt niet meer goed, zorg voor je eigen veiligheid he, ga gewoon weg. Daar moet je mensen op trainen dat ze dat ook doen.

Ehm en dan is de volgende vraag van wat ga je nu doen. Je bent zojuist de deur uitgelopen en enigszins in paniek. Dan is er geen sprake meer van acuut gevaar, maar wel moet je bij iemand terecht kunnen. En dan moet je natuurlijk eigenlijk gewoon hè, wel meer dan 1 telefoonnummer hebben maar het gebeurt eigenlijk heel weinig. En je moet natuurlijk wel zorgen dat de hulpverlener die gekoppeld is aan de vrijwilliger dat die bereikbaar is en je hebt natuurlijk ook de vrijwilligerscoördinator die altijd gebeld kan worden. Maar dat, ja, als hij op vakantie is moet er natuurlijk een vervanger zijn. Maar verder je kan niet altijd, niemand is altijd bereikbaar. En vaak is het dan ook wel zo dat, ook dat kan je in je training meenemen wat als de hulpverlener niet bereikbaar is omdat hij zelf in een crisis zit, ehm wie ga je bellen? En dan gaan mensen vaak in hun eigen netwerk kijken hè. Het is natuurlijk ook best wel prettig om je partner even te bellen en te kunnen vertellen van nou wat ik nou toch heb meegemaakt.. Dat is soms, vaak is het eerste verhaal kwijt kunnen het belangrijkste. En die echte veiligheidsrisico's zitten in die twee dingen wat betreft: wanneer bel je 112 en als ik me niet veilig voel, hoe zorg ik dan voor mijn eigen veiligheid?

I: Dat is inderdaad mooi om in de training mee te nemen ja. Die hadden we nog niet.

G: Ja ik bedenk het ook nu pas hoor. 1 dingetje nog toevoegen ehm, VOG en screening.

I: Oh ja.

G: Dus hoe zorg ik voor een, dat zijn wel belangrijke randvoorwaarden, goeie screening. En matching natuurlijk, maar dat ja, na screening volgt matching. Maar dat moet wel goed kloppen. He, als je bij bureau Jeugdzorg vraagt minimaal hbo-niveau, nou daar zou ik niet voor kiezen. Want je wil juist dat social return op gang brengen hè. Dat mensen iemand vinden waarbij ze ook op hun eigen niveau iets mee hebben. Maar je moet wel goed screenen, zeker als het om jeugd gaat. Ja, en dat is best lastig.

I: Ja nou we hoorden bij NIM was het volgens mij, die zeiden van doordat mensen zich aanmelden hier als vrijwilliger, dan kun je er ook vanuit gaan dat ze affiniteit hebben met bijvoorbeeld jeugd. Of dat ze in ieder geval er hart voor hebben en dat je in die zin al weet dat ze te vertrouwen zijn zeg maar. Door die affiniteit en interesse die ze hebben.

G: Nou die mening deel ik niet. Natuurlijk, mensen die niks hebben met gezinnen en jeugd die zullen zich niet aanmelden. Maar ik vind dat je daar wel een verantwoordelijkheid, een grote verantwoordelijkheid in hebt als organisatie. Om dat goed te doen.

I: Ja en NIM zei bijvoorbeeld ook dat ze een training gaven voor de mensen, maar ook voor henzelf om te kijken van hé wat voor mensen hebben we nu eigenlijk binnen gehaald.

G: Ja daar zit ook een stukje screening in. En je wil ook gewoon vooral in die training zien van nou waar liggen de krachten van mensen, om zo een match te zien. Als mensen negatiever insteken van, goed screenen of ze wel te vertrouwen zijn, maar vooral ook van waar liggen de krachten van deze mensen zodat ik een goede match kan maken. Ja, de maximale match. Ehm, maar ja ik ben op dit punt toch wel van, vertrouwen is goed, controle is beter.

I: Haha.

G: Ja, je moet wel echt zorgen dat je een VOG hebt en wat referenties van iemand. Lijkt me toch wel ehm..

I: Ja dat is een goeie.

G: Ja en maak er dan maar van minimaal twee referenties of zo. Referenties is heel eenvoudig, maar vaak wel heel effectief.

I: Ja, die nemen we mee.

I: En dan hadden we nog een aparte randvoorwaarde staan. Maar die is meer gericht op de medewerkers, want van de medewerkers vraagt het natuurlijk ook wat als je ineens met een vrijwilliger gaat werken. Dus hoe doe je dat nou. Moet daar nog iets in gebeuren, iets van een scholing of zo?

G: Ja wel iets ja. En ehm ja kijk als je dit wilt gaan doen, dat wordt best een grote operatie. En, maar je hebt niet meteen 10 vrijwilligers klaar staan vermoedelijk. Misschien ook wel, zou fantastisch zijn. Maar ehm, dus ook rondom je matching zal je, ja die vrijwilligerscoördinator wordt daarin heel

belangrijk. Om ook dat met die professional mee te nemen, behalve als je zegt van nou het wordt echt iets groots, dan doe je dat inderdaad meer plenair. Plenair doe je natuurlijk sowieso wel een aantal dingen. Maar ik kan me voorstellen dat je ook, die vrijwilligerscoördinator die de match maakt tussen professional en vrijwilliger, dat door met elkaar over gepraat wordt. Over de verantwoordelijkheden, wat zijn nou de verwachtingen. Maar misschien moet er ook wel een soort van taken voor de hulpverlener, dat je die wel beschrijft van nou wat wordt er van je verwacht. Dat is natuurlijk wel belangrijk, ook in de coaching dat je. Ook 1 van de dingen die mij wel aansprak wat hierin ergens stond was ook de reflectie. He dat die vrijwilliger moet wel kunnen reflecteren op wat hij gedaan heeft. Dat kun je ook leren natuurlijk, maar ik denk dat het heel belangrijk is dat je die verwachting vooraf aan die vrijwilligers meegeeft. Dat je moet reflecteren, om ook die verantwoordelijkheid als organisatie te kunnen dragen. Maar ook om het proces, wat het gezin doorloopt, om dat inzichtelijk te maken. Want je moet wel met z'n allen, en daarom vind ik één gezin één plan weer mooi, je moet met z'n allen naar het doel toewerken. En je moet wel kunnen zeggen, dit is gelukt, sticker! En als alle stickers geplakt zijn krijg je een diploma bij wijze van.

I: Haha belonen.

G: Ja je moet ook de gezinnen belonen voor het behalen van de doelen. En de eindigheid daarin. Weet je dat is wel heel belangrijk.

I: Ja, succeservaringen.

G: Ja succeservaringen. En dan kan ook de vrijwilliger een belangrijke rol in hebben, maar ook in dat belonen juist.

I: En nog een puntje. De vrijwilliger moet zich wel een bepaalde periode kunnen committen. En wij dachten, een vrijwilliger moet in ieder geval 1 gezin afronden. Maar hoe lang duurt dan één gezin?

G: Nou, je maakt natuurlijk wel smart-doelen, dus in die zin is dat wel inzichtelijk. Ehm, je kan, ik kan me niet voorstellen, nou een half jaar is toch wel een beetje de richtlijn. Ja, ik zou een half jaar als richtlijn nemen. Want ja weet je, als dan blijkt dat er nog echt een aantal dingetjes, we willen er hier niet al te rigide in zijn. Maar we willen wel die succeservaringen, die beloningen en ook die eindigheid, vraaggerichte, maar vooral die eindigheid moet wel altijd in zicht zijn. Dus 1 tot 6 maanden is wel goed, dat je een vrijwilliger betrokken laat zijn. Kijk want dan geef je wel, want kijk, eenmalige dingen vind ik het niet helemaal. Ehm, maar ja, als het gaat om meegaan naar instanties dan kan het soms, dan kan het wel kortdurend zijn. Van, je maakt kennis, je gaat mee naar instanties en je volgt nog even of dat allemaal goed gaat. En als dat allemaal met die instanties gelukt is. Die follow-up is denk ik ook iets wat een vrijwilliger wel zou kunnen doen.

I: Oké, dat is dan wel duidelijk inderdaad.

G: Ja, en een stukje toe leiding naar een sportvereniging of dat soort dingen ja, die.. ja een kind toe leiden naar een speeltuin of naar een sportvereniging, hoe lang duurt dat? Ja.. ja dat verschilt een beetje.

I: Ja en als ze in een gezin zitten zien ze ook wel weer iets anders waarbij ze kunnen helpen.

G: Ja dat is natuurlijk niet het doel, maar is wel wat er gebeurt vaak. En er zullen gezinnen zijn waarin het langer nodig is. Het heeft ook een beetje te maken met de omvang van het gezin natuurlijk.

9. Transcriptie interview medewerker Jeugd en Gezin: Lucienne Spaan

Transcriptie interview medewerker Jeugd en Gezin Cumulus Welzijn: Lucienne Spaan

Interviewer: Alice Post

Datum: 10-04-2013

I: Interviewer

G: Geïnterviewde

Labels:

Eerste reactie

Blended werken

Meerwaarde

Nodig van de organisatie

Weerstand

I: Goed, je hebt ons stuk gelezen en de eerste vraag was, oh ik doe trouwens de vragen en Marloes vult aan waar nodig. Zodat we elkaar scherp houden. En ik was benieuwd, van nou is alles duidelijk in het stuk, heb je bepaalde vragen erover, ik stel er zo meteen ook wel vragen over maar.

G: Ehm... nou in ieder geval niet meteen dat ze heel erg vooraan liggen, nee. Want ik begreep het al dat jullie dit in het kader van de opleiding doen, dat dit het thema is.

I: Ja klopt. Nou dan ben ik benieuwd, wat was je eerste reactie toen je hoorde van het idee om te gaan werken met vrijwilligers.

G: Ehm.. mijn eerste reactie. Ik denk dat het in sommige gevallen heel zinvol kan zijn. Ook al doe ik er nu, nou ja niks is niet waar, maar wel minimaal iets mee zeg maar. Maar ik denk dat het zeker zinvol kan zijn om soms heel goed te kijken naar het onderscheid zeg maar tussen wat je echt als professional moet doen en wat misschien ook niet perse door een professional gedaan hoeft te worden. En wat dan door iemand uit het netwerk opgepakt kan worden, dan wel iemand van een vrijwilligersorganisatie.

I: Ja. En wat zou er dan volgens jou de meerwaarde van zijn om dat wel te gaan doen?

G: Ehm.. nou ja, omdat vrijwilligers gewoon een ander soort betekenis kunnen hebben, die kunnen soms toch wat dichterbij nog naast een cliënt komen te staan, wat vaker dingen met iemand doen, uhm.. ook dingen waar je als professional toch echt geen tijd voor hebt, dat kan een vrijwilliger dan doen. En dat je je als professional ook meer kan toe-eigenen op de taken die nou ja, waar je eigenlijk ook voor bent zeg maar.

I: Ja, want merk je dat nu ook in de praktijk terug, dat je, ja soms ook wel veel met die dingen bezig bent waarvan je zegt, van nou ja daarvoor heb ik niet geleerd of Ehm..

G: Nou, dat valt wel mee, het valt wel mee. Dat gebeurt niet echt heel vaak. Nou dat komt misschien ook wel omdat ik de meeste scholen waar ik werk in de binnenstad en oost zijn. Daar zijn veel hoogopgeleide ouders die prima, die schoolmaatschappelijk werk al een beetje hmm hmm vinden, die gaan liever naar een vrijgevestigde therapeut zeg maar. Vrijwilliger bij hun thuis, mwah ik denk dat dat niet helemaal, ja dat ze dan, dat ze zelf hun zorg wel inkopen vaak. Dus dat weet ik niet zo goed of dat een doelgroep is die ja, die daar open voor zou staan zeg maar. En ik heb hier in Overvecht 1 school, de Mattheusschool, en daar heb ik het wel soms zeg maar. Dat ik wel eens met papieren bezig ben, en ik dan denk van: ja weet je, die moeder loopt nu toch bij mij ertegen aan, dan kan ik haar wel naar iets anders gaan sturen maar dat vind ik ook een beetje flauw. En dat ik ook denk van, ja dan moet ze weer ergens anders heen. Dus dan heb ik wel eens dat ik met het invullen van formulieren bezig ben. Maar ook wel, wat ik op die school zeg maar wel regelmatig tegenkom ehm.. zijn alleenstaande moeders met een aantal kinderen die het wel heel zwaar hebben. En die vaak ook weinig netwerk hebben, vaak vrouwen uit een vrouwenopvang die op die school zitten. Dus dan hebben ze gewoon weinig sociaal netwerk. Wonen dan in zo'n flat met 3 of 4 van die kinderen

en dan zie je van die afgetrokken gezichten. En als je doorvraagt dan zeggen ze ook wel van ja het gaat allemaal net, en dat net is dan vaak ook van ja het lukt ze dan nog net om de kinderen te verzorgen, om kleren te wassen en eten te koken. Maar echt ja, hè wat kinderen toch ook heel hard nodig hebben, die echte aandacht, er echt voor ze zijn en 's avonds een spel met ze doen of even dollen of even ehm.. Ja die quality time zeg maar, dat gaat gewoon ook niet meer. De energie houdt ook ergens op. Dat ik bij die groep wel eens denk van, goh het zou toch wel fijn zijn als op de een of andere manier, dan denk ik dus wel aan vrijwillige inzet, dat je voor die groep, dat je iets, dat je meer zou kunnen betekenen. En dan heb ik wel eens een keer handje helpen, maar ja handje helpen is volgens mij voor als ik het goed zeg voor mensen met een beperking of een ziekte. Meer op die groep zeg maar meer gericht. En dus, dit zijn normale gezonde vrouwen zeg maar, die het gewoon heel zwaar hebben in hun opvoedingstaak en verzorgingstaak. Dus dan denk ik wel eens als ik die vrouwen zie, ik gun het ze zo als er 1 of 2 keer per week iemand komt die even dat met de kinderen overneemt. Waardoor ze even gewoon tijd voor zichzelf hebben en even iets leuks kunnen doen waardoor ze zich even opladen of even ehm..

I: Even weer iets waar ze energie van kunnen krijgen. Ja.

I: Ja want is het dan nu ook zo dat jij die dingen doet, waarvan je denk nou goh, nou net wat je net zegt er zou best eens een vrijwilliger op kunnen, maar ja, laat ik het nu maar even doen. Komt dat wel eens voor?

G: Nou in die situatie die ik net noemde niet. Dan is het niet zo dat ik daar naar huis ga om een paar uur de kinderen mee naar het park te nemen. Ook al zou ik het wel graag willen, maar die tijd heb ik gewoon niet om een paar uur met de kinderen bezig te zijn om moeder te ontlasten. Dus nee, dat dus niet. Ehm.. ik ben dan meer aan het kijken met zo'n moeder van hoe ze wel, hoe ze het wel kan organiseren. Of er toch manieren zijn zeg maar om elders zeg maar die ontlasting ergens vandaan te halen. Ja eigenlijk, ik denk eigenlijk, ik doe het niet zoveel waarbij ik bezig ben met taken van..Ja meegaan naar instanties, dat komt wel eens een keer voor. Als ik dan denk van nou ja, als ik het niet doe dan ben ik bang dat het niks wordt, laat ik maar meegaan. Maar dat is ook een voorbeeld waarvan ik denk, dat kan een vrijwilliger ook prima doen, dat hoeft niet perse bij een professional te liggen. Maar ik moet zeggen dat ik in mijn werk, dat ik niet vaak dingen doe waarbij, als ik er nu over nadenk, denk van nou dat zal dan net zo goed door een vrijwilliger gedaan kunnen worden. Enkele keer komt het voor. Ja.

I: Ja precies.

I: En als je het dan iets breder trekt. Stel dat het team jeugd en gezin gaat werken met vrijwillige inzet, zoals we het ook hebben beschreven in die conclusie. Ehm.. zie je dat gebeuren allereerst? Zie je het voor je dat dit plan zal worden uitgevoerd?

G: Ehm.. ik weet niet of het plan wordt uitgevoerd, maar ik denk, ja ik zie er zeker wel mogelijkheden in. Alleen dan merk ik bij mezelf wel dat ik dan wel meteen aan zo'n wijk als Overvecht, dat ik me daar wel wat bij kan voorstellen. Bij vaak wat kwetsbare gezinnen die ook veel, het best wel zwaar hebben zeg maar. Maar dat ik het minder voor me zie bij de gezinnen waar ik het meest mee te maken heb in binnenstad en oost zeg maar. Waar toch de hoger opgeleiden wonen, waar beide ouders een drukke verantwoordelijke baan hebben en ehm.. Ja.

I: Ja want daar zijn de hulpvragen waarschijnlijk ook anders. Meer psychosociaal, en hier meer de praktische.

G: Ja precies. De hele praktische vragen komen ik eigenlijk weinig tegen. Dat komt niet zoveel voor. En als ze dan al ondersteuning nodig hebben dan nemen ze au-pair zeg maar. Ik bedoel dan hebben ze ook gewoon het geld ervoor snap je. Dat zijn mensen die hebben hele andere wegen, die ze kiezen. Als ik naar de wat kwetsbare wijken en buurten kijk, dan denk ik zeker dat daar ehm.. ja. Ik heb geen idee hoe of dat is ook weer wat ik dan denk van goh, zouden er genoeg mensen zijn die zich als vrijwilliger, die als vrijwilliger werkzaam zouden zijn in dit soort taken. Maar ja, dat, geen idee. Dat vraag ik me dan meer af dan dat ik me afvraag of het kans van slagen zou hebben, want dat denk ik zeker wel.

I: Nou dat is in ieder geval wel mooi dat je denkt dat het een kans van slagen heeft. En ehm.. ja hoe je dan vrijwilligers werft dat is natuurlijk weer een ander onderwerp.

G: Ja dat is een ander ding inderdaad hoe je dat dan weer regelt. Want als ik het me goed herinner hadden jullie het over een coördinator dan die het hele vrijwilligerstuk dan coördineert en dan goed kijkt waar ieders capaciteiten zit om ook goed te screenen. En waar ieders kwaliteit zit.

I: Ja dat was ook het idee. En dat zou dan naar ons idee gewoon een professional kunnen zijn die dan als neventaak dat erbij heeft. Er moeten dan natuurlijk wel uren voor worden vrijgemaakt. Want het is wel een hele operatie, zeker als je het in het begin nog moet opzetten. Maar het is wel belangrijk dat zo iemand er is, een spin in het web, want anders kun je zoiets niet organiseren.

G: Ja dat vind ik wel een hele goeie, dat jullie dat er ook bij hebben bedacht. Dat dat..

I: Nee want anders kan het niet doorgaan.

G: nee want niemand heeft er uiteindelijk tijd voor.

I: Nee, dus er moet iemand zijn die dat dat oppakt.

G: En het was volgens mij ook zo dat de professional die met de vrijwilliger in het gezin zit, ook wel begeleiding biedt of in ieder geval in de gaten houdt of het loopt enzo.

I: Ja want die blijft eindverantwoordelijke van het gezin en is natuurlijk ook nog actief in het gezin. En daarom hadden we dan in gedachten dat de vrijwilliger ook reflecties schrijft en dat ehm.. van zijn bezoeken bij het gezin. En dat de professional dat dan doorneemt en dus ook gelijk de voortgang ook meer kan zien. Wat de vrijwilliger waarschijnlijk wel voor elkaar krijgt en de professional niet gelijk weet, omdat die het nog niet heeft gezien. En dat is ook een voordeel voor de professional weer en tevens kan hij dus ook de begeleiding bieden aan de vrijwilliger van nou, goed dat je dit hebt aangepakt, hoe ga je het de volgende keer doen etc.

G: Ja precies. Ja ik denk dat er ook heel veel cliënten zijn die ook gewoon ehm.. graag een praatpaal willen hebben of zo hè. Dus het is.. Dus ik denk, nu wordt het denk ik al wel, is denk ik al wel veel in veranderd maar voorheen had je daar zelfs een benaming voor. Je hebt maatschappelijk werker, steun en leuncontacten noemden we dat. Dat we zelfs, ik denk dat iedereen er wel op teruggekomen is van, is dat wel een taak van de maatschappelijk werker? Gewoon er zijn en alleen maar om te luisteren en zo. Maar ik denk dat die behoefte er nog steeds wel is bij mensen. Maar ook voor die behoefte dat vrijwilligers ook daar een belangrijke rol in kunnen hebben. En voor het luisterend oor bieden, met die man meedenken en dat ehm..

I: Ja.

I: En wat zou het volgens jou betekenen voor de relatie die jij met het gezin hebt, en er is ook een vrijwilliger die ook een relatie met het gezin heeft. Zou dat jou als professional, zou dat nog een verschil maken zeg maar. Zeg ik mijn vraag nou goed? Dat er zeg maar een derde persoon nog bij komt?

G: Wat dat zou betekenen?

I: Misschien voor jou als professional maar misschien ook wel voor jou als gezin?

G: Ja, ik denk dat dat wel kan. Maar dat helderheid dan zeg maar hetgeen is waar het om draait. Dat je gewoon naar een gezin, dat het heel helder moet zijn van wie wat doet zeg maar. Dat dat ook. En dat het ook duidelijk is van hoe het eruit ziet. Ik denk dat, dat het daarom gaat. En als dat maar helder, heel goed helder is, dat het dan volgens mij prima kan. Ja.

I: Ja.

I: Ja, want we hebben ook wel eens, of aan het begin van ons onderzoek hebben we ook gesproken met medewerkers. We hebben toen de vraag voorgelegd van wat zijn jullie taken binnen het gezin. En toen zeiden ze ook van nou soms is het ook nodig om praktisch bezig te zijn om een relatie te kunnen bouwen met de cliënt zeg maar. Om juist binnen te komen en de echte hulpvraag te ontdekken. Hoe kijk jij daar tegenaan? Zeg maar, want als je dit idee gaat uitvoeren ben je niet meer met die praktische dingen bezig.

G: Ja inderdaad. Ehm.. ja ik kan me wel indenken dat het in sommige gevallen dat daar sprake van is. Dat mensen was wantrouwend zijn naar hulpverleners en dat het soms goed kan zijn om te laten zien dat je praktisch wat kan doen, dat het wat bijdraagt. Maar ik moet zeggen dat ik er zelf niet zoveel ervaring mee heb, ik heb er zelf niet zoveel ervaring mee dat het eerst nodig is om praktisch bezig te

zijn. Ik denk dat er ook andere manieren zijn om een relatie op te bouwen door, nou ja, door heel goed te luisteren naar de ander, de ander serieus te nemen en goed te kijken wat er nodig is. En ja ik denk dat dat uiteindelijk belangrijkere voorwaarden zijn dan dat je helpt een huis te schilderen of zo. Het kan ook een andere kant hè, het kan heel goed hè dat wat ik net zei, dat het in sommige gevallen wel kan helpen in de relatie. Maar ik kan me ook net zo goed voorstellen dat het juist andersom werkt. Dat het meer voor onduidelijkheid zorgt. Zeker als voor bepaalde groepen al niet zo heel duidelijk is wat de hulpverlener nou eigenlijk is en wat hij komt doen. En als hij dan een middagje komt helpen om het schilderwerk te doen, dat het dan voor de cliënt juist niet zo heel duidelijk meer is waar de hulpverlener nou voor is.

I: Oh ja, dat is de andere kant.

G: Ja daar kan dus een andere kant aan zitten. Dat het ook juist verwarrend kan zijn, als je heel erg in die praktische dingen gaat zitten. Dat schept ook een bepaald beeld en een bepaalde verwachting.

I: Ja dat is wel een goeie ja, dat is de andere kant ervan.

I: Gaat dit idee weerstand oproepen bij jou misschien of bij cliënten of bij collega's?

G: Ehm, nou laten we maar bij mezelf beginnen. Bij mij niet in elke geval. Nee, als ik dat stuk lees, voel ik helemaal geen weerstand. Eerder zo van oké, daar zie ik wel mogelijkheden in zeg maar. Bij collega's weet ik niet, dat kan ik echt niet voor hun beoordelen. Ik denk, ik verwacht bij de meerheid dat er geen weerstand zal zijn. Eerder zo van, wel goed om nog beter te kijken naar wat je zelf doet en wat een ander kan doen.

I: Dat je je daar meer bewust van bent.

G: Ja, ja. En dan is er nog een groep.

I: Ja, die cliënten, maar dat hebben we al een beetje besproken.

G: Ja, ik verwacht daar ook niet, ik denk dat als zij heel goed weten dat daar iemand is die bepaalde dingen met hen doet, waarvan ze zelf hebben aangegeven dat ze dat ook willen. Ik neem aan dat het daar ook om gaat, hetgeen wat de cliënt aangeeft, aan waar hij behoefte aan heeft. Ik denk dat iemand dan blij zal zijn dat er iemand is en dat zal in veel gevallen iemand zijn die meer tijd en aandacht heeft dan een beroepskracht. Ik denk dat het..

I: alleen maar voordelig is.

G: Ik verwacht niet veel weerstand.

I: Dat is weer een zorg minder voor ons.

G: Ja, misschien schat ik het helemaal verkeerd in.

I: Ja.. en Lucienne zei...

G: Ja precies, ze zei toen nog en daar ben ik helemaal vanuit gegaan.

I: Haha, nee, dat zal ook wel meevallen. Het is even wel, dat schrijven we ook in ons stuk. Het is wel even een andere mind-set ook van de professional. Hij moet leren te denken van oké ik mag dus delegeren en zich bewuster zijn van welke dingen doe ik nou en hoeveel uur besteed ik nu wel niet in het meegaan naar instanties of weet ik veel.

G: Ja, je moet ook even wat afstand kunnen nemen van een cliënt of van een bepaald systeem om even heel goed te kijken van oké wat heeft het gezin nodig en wie doet wat. Nu hebben heel veel hulpverleners de neiging om erin te duiken met al onze goede bedoelingen dat we willen helpen. Dat is ook met dat hele eigen kracht wat nu veel meer aandacht krijgt, daar is dat al veel belangrijk, om zelf wat meer afstand.. of in ieder geval eerder een stapje terug te doen om te kijken wat kan de cliënt allemaal zelf en mensen om de cliënt heen. In plaats van zelf meteen van alles te willen oplossen en oppakken. En dat is met dit natuurlijk hetzelfde, dat je als hulpverlener een stapje achteruit eerder moet doen. Vooral in het begin om goed te kijken.

I: Ja, dat klopt. En dat is ook iets wat de hulpverlener misschien nog moeten leren om dat vaker te gaan doen. Juist omdat dat natuurlijk instinct erin zit van er bovenop.

G: Ja, het is inderdaad haast een natuurlijk instinct van de meeste hulpverleners. Dus die zal een beetje afgeleerd moeten worden. Maar ik denk dat als je eenmaal begin met vrijwilliger en je ervaart de meerwaarde ervan dan denk ik dat die mind-set wel heel snel gemaakt kan worden.

I: Ja, dat denk ik ook.

G: want het is natuurlijk voor jezelf ook wel heel fijn, dat iemand taken overneemt. En dat jij je tot je kerntaken kunt beperken. He is natuurlijk ook ondersteunend.

I: Ja, het is prettig voor beide partijen. En we dachten er ook aan dat een vrijwilliger misschien een stukje nazorg kan doen, dat hij iets langer in het gezin kan blijven, dat lijkt me ook als professional prettig. Dat je een gezin nog niet helemaal wilt loslaten en dat je weet dat die vrijwilliger er nog zit. En die vrijwilliger ken je dus als er echt iets is dan hoor je het wel.

G: Ja, nou zeker, dat is in sommige gevallen zeker, dat je ook wel eens merkt dat je het moeilijk vindt om een gezin echt af te sluiten. Dat het wel beter gaat, maar dat je ziet dat het nog wel een kwetsbaar geheel is. Dat je denkt van hmm, blijft dit nu heel lang goed gaan of er hoeft straks maar iets mis te gaan, te gebeuren en het valt weer om zeg maar. Dan is het zeker een geruststellend idee als je weet dat er een vertrouwd iemand gewoon nog zit. Ja, dat denk ik ook.

I: Mooi dat we het zo eens zijn.

I: Dan had ik nog een laatste vraag. Wat heb je nodig van de organisatie om met vrijwilliger te kunnen werken? Wat denk je dat de organisatie moet gaan bieden?

G: Ja, ik denk dat je er wel een soort scholing, is misschien wel een groot woord, maar iets in die richting zit ik wel te denken. Dat je daar wel in een soort van scholingsaanbod wel in ondersteund wordt van, goh wat betekent dat nou en wat wordt er nu van je gevraagd om anders te doen dan wat je normaal gewend was. Ja, en ook als je er mee werkt, waar loop je tegen aan. Want je loopt vast ook tegen dingen aan, denk ik. Tegen andere dingen aan, dan dat je nu doet, dan wanneer je met vrijwilligers werkt. Dus dat daar in het begin een soort van scholing is en gaande weg als je ermee werkt toch ook wel een plek waar je af en toe even reflecteren op hoe het gaat en knelpunten kunt bespreken enzo.

I: Oh ja.

G: En ik denk dat je in een cliëntbespreking. Ik neem aan dat we dat straks bij Stade ook nog hebben. Daar kun je elkaar, daar kun je met elkaar ook naar casussen, want dat breng je nu ook in als je een nieuwe casus hebt, dat je met elkaar ook kunt gaan kijken van, oké is dit een gezin waar vrijwillige inzet handig is of nuttig. Dat je elkaar daarin ook scherp kunt houden.

I: Oh ja, goeie. Zeker in het begin als iedereen nog moet wennen, dan is het goed om er met elkaar over na te denken.

G: Ja, dat komt er eigenlijk in me op als je die vraag zo stelt.

I: Oh ja en je zegt cliëntbespreking, doen jullie ook nog iets als intervisie? Ja, je weet natuurlijk niet hoe het straks bij Stade gaat.

G: Naja, bij de meeste instellingen, dat hebben we hier in ieder geval, bij de meeste instellingen is er wel een vorm van intervisie. Ja, dat zou ook nog kunnen. Intervisie gaat ook niet zo om het inhoudelijke, zoals bij de cliëntbespreking, maar ik kan me wel voorstellen dat als je met een vrijwilliger ergens tegenaan loopt, dat je dat ook bij intervisie zou kunnen neerleggen.

I: Oké, ja, dit zijn goede tips om mee te nemen.

I: Ik heb nog een vraag en dan koppel ik helemaal terug naar het begin. Ik had het even opgeschreven. Je zei dat je minimaal met vrijwilligers te maken hebt. Toen dacht ik wat is dan dat minimale. Wanneer heb je wel te maken met vrijwilliger, op welk vlak? Of wanneer gebruik je dat wel?

G: Ehm, nou, wat ik in het begin zei, met handje helpen, dat heb ik bij twee gezinnen gebruikt. Dus daarbij heb ik er gebruik van gemaakt. En ja wel meer, maar ja noem je dat ook vrijwilligers, dat je mensen in de omgeving zeg maar van de cliënt inzet om bepaalde dingen te doen. Dus dat is dan wel vrijwillige inzet, alleen dan niet een vrijwilliger gekoppeld aan een organisatie.

I: Oké, en wat voor een dingen doen zij dan? Waar gebruik je die mensen voor uit de omgeving?

G: Dan moet ik even weer heel diep nadenken. Dat was volgens mij bij een moeder die vaak moeite had bij het papieren invullen met de post.

I: weer die administratie.

G: Ja en dan kan iemand wel bij je blijven komen, maar dan kan ik er nog wel drie maanden bij blijven

helpen. Dat blijft gewoon moeilijk als iemand e taal slecht beheerst. Toen heb ik wel met die moeder gekeken of er iemand in de omgeving was die haar daar bij zou kunnen helpen.

I: Oh ja, dat is een goeie, op die manier.

I: Verder had ik eigenlijk geen vragen meer. Had jij nog vragen aan ons?

G: Nee, ik ook niet.

I: Nou, heel erg bedankt voor het bekijken van het stuk en het reageren.

G: Ja, ik heb toch nog wel een vraag. Hoe gaat het nu verder?

I: Nou, we zijn nu een beetje aan het peilen bij de medewerkers wat zij er van vinden, van het plan. En we zijn bezig met het hele onderzoeksverslag in elkaar te draaien. Daarna schrijven we een aanbeveling voor Saskia, waarin we duidelijk aangeven hoe de vrijwilliger komt te werken bij de Jeugd en Gezin.

G: Maar Jeugd en Gezin is nog maar een paar maanden..

I: Ja, dat klopt, maar het idee probeert Saskia dan wel weer mee te nemen naar Stade, omdat het wel de toekomst is dat het met vrijwilligers moet gaan gebeuren. En daarom heeft ze ons, ondanks dat Cumulus ermee stopt, wel gevraagd om dit te gaan onderzoeken, omdat het wel betekenis kan hebben voor de volgende organisatie die het gaat oppakken.

G: Oké.

I: Voordat we begonnen wisten we al dat het ging stoppen. Dus Saskia heeft er wel over nagedacht, dat ze het wel kan gebruiken.

G: Ja, precies, dat het wel wordt meegenomen. Voor jezelf ook wel een beetje zonde anders, dat je er zoveel energie insteekt en dat het alleen maar een theoretisch verhaal zou blijven.

I: Ja, inderdaad. Gelukkig leren we er wel veel van, maar het is leuker als het gebruikt gaat worden.

G: Oké.

I: Naja, we hopen er het beste van.

G: Ja, ik ook. Het klinkt leuk.

10. Transcriptie interview medewerker Jeugd en Gezin: Sabah Belhaj

Transcriptie interview medewerker Jeugd en Gezin: Sabah Belhaj

Interviewer: Marloes Lamain

Datum: 16-04-2013

I: Interviewer

G: Geïnterviewde

Labels:

Eerste reactie

Blended werken

Meerwaarde

Nodig van de organisatie

Weerstand

G: Jullie doen het vierde jaar afstuderen?

I: Ja, het vierde jaar MWD.

G: In Utrecht?

I: Nee, in Ede, dus we reizen elke dag op en neer.

G: Nou, nog even volhouden, de laatste loodjes.

I: Ja, de laatste loodjes. Ook de laatste loodjes van ons onderzoek, want het is nu bijna klaar. We zijn nu een beetje aan het polsen bij medewerkers, van hé, hoe valt dit idee om eventueel te gaan werken met vrijwilligers. Heeft u onze tussenconclusie gelezen?

G: Je, een tijdje geleden, dat moet ik eerlijk toegeven.

I: Had u daar nog vragen over? Waren er nog dingen onduidelijk?

G: Nee, het was duidelijk.

I: Oké, dat is mooi.

I: Wat was uw eerste reactie toen u hoorde van het idee om met vrijwilligers te gaan werken?

G: Ehm, om er mee te gaan werken, daar weet ik nog niks van. Mijn eerste reactie toen ik jullie mailtje zag, was: Hoezo ik? Ik heb niet echt ervaring met vrijwilligers. Dat gevoel had ik meer. Toen ik dat las, dacht ik, dat zou wel fijn zijn, absoluut. Want, ik weet niet hoe de toekomst eruit gaat zien, de nieuwe werkwijze, dat weet ik niet. Maar het zou wel fijn zijn in sommige situaties om een vrijwilliger in te schakelen zodat die gewoon wat meer contact kan houden met een gezin. Dat zou wel fijn zijn, absoluut.

I: Dat is positief om te horen.

G: Ook af en toe iets met kinderen doen of de taal. Ja, ik kan zoveel dingen bedenken.

I: Leuk! Dat helpt ons weer. Want waar zou u ze zelf inzetten, stel u mag een vrijwilliger meenemen naar gezinnen. Waar zou je ze dan voor willen gebruiken?

G: Bijvoorbeeld voor taal, Nederlandse taal, ook met kinderen. Gewoon met de ouders bijvoorbeeld naar school, belangrijke plekken in de omgeving laten zien en dat soort dingen. Misschien ook administratie. Ja, heel veel dingen kan ik zo benoemen.

I: Oké, en hoe ziet u dat dan voor zich, de samenwerking tussen de professional, de hulpverlener en de vrijwilliger. Hebben die nog contact met elkaar?

G: Ja, dat vind ik wel belangrijk, want ik heb wel zo iets van dat het gezin niet afhankelijk moet blijven van die vrijwilliger. Het moet wel, oké we gaan even dit en dat doen, maar de bedoeling is wel dat het gezin steeds zelfstandig wordt. Dat hij zelf die taken doet, dat hij wel leert om meer zelfstandig die dingen te doen.

I: Dus dat de vrijwilliger dat ook wel scherp heeft.

G: Ja, dus daar kan het contact met professional en vrijwilliger in dat gezin zijn.

I: Ja, dus dat er wel die afstemming is, dat de hulpverlener wel verteld aan de vrijwilliger..

G: Ja en dat moet denk ik ook wel echt vanaf het begin duidelijk zijn. Oké, zij komt, maar het is niet de bedoeling dat, zij gaat zoveel doen en daarna evalueren wat er nog moet gebeuren. Op die manier.

I: Ja, dat is wel een belangrijk punt.

I: Wat is volgens u de meerwaarde van het werken met vrijwilligers?

G: Ja, ik heb geen ervaring met vrijwilligers.

I: Maar als u het zich zo voorstelt. Van stel dat we dat gaan doen en een vrijwilliger gaat mee naar een gezin. Wat zijn de voordelen ervan?

G: Ik denk dat ik dan ook meer gezinnen kan begeleiden. Dat ik dan ook meer zicht heb op wat er binnen speelt, misschien komen er ook anderen denken. Nu werken wij aan de hand van doelen en als je die bereikt dan is het klaar. Je kan niet alles doen, maar ik denk dat als vrijwilligers intensief contact hebben met een gezin dat er dan misschien nog meer dingen naar boven komen. Ja, ik zie het heel erg positief.

I: Nou, dat is mooi. Het heeft dus veel voordelen.

G: Ja, absoluut.

I: En denkt u dat het bij sommige collega's misschien ook weerstand op gaat roepen? Dat er ook mensen zijn die denken: Hmm, ja leuk idee, maar..

G: Bij collega's?

I: Ja, of misschien wel bij de cliënt.

G: Ik denk dat dat bij de cliënt wel kan zijn bij sommigen, zo van een vreemd iemand in mijn huis. En voor collega's is het misschien verwarrend. Wat kan ik en wat kan die vrijwilliger. Daarom denk ik dat je vanaf het begin heel duidelijke afspraken moet maken van oké wat is mijn taak en wat is jouw taak. Dat daar heel duidelijk afspraken over gemaakt moeten worden.

I: Want ik hoor dat hier ook gewerkt wordt met 1 gezin, 1 plan.

G: Ja, dat klopt.

I: Werkt u daar ook mee?

G: Ja.

I: Ik denk dat het daarin heel duidelijk kan worden aangegeven.

G: Ja, absoluut. Ja, dat is een heel goed instrument inderdaad.

I: En ik hoor ook wel eens van hulpverleners van heel leuk om met vrijwilligers te werken, maar vrijwilligers gaan waarschijnlijk vooral een beetje de praktische dingen doen, administratie en dat soort dingen en dat zijn soms juist manieren om binnen te komen in een gezin. Om contact te krijgen. Dat je eerste een beetje die praktische dingen doet en dat je daarna echt wat dieper gaat zeg maar. Hoe zie u dat?

G: Bij mij, nee, ik geen heel duidelijk aan vanaf het begin dat zijn mijn taken. Ja, bij echt moeilijke gezinnen, waar je geen ingang hebt, dan gebeurt het wel eens. Maar ik, nee, ik zie dat niet in. Want dat zijn gezinnen die vaak heel veel dingen hebben. En dan kan je wel misschien een briefje lezen of even wat invullen, maar er liggen nog stapels brieven te wachten. Je kunt dat doen, maar dan moet je wel aangeven dat je dat eigenlijk normaal niet doet, maar vooral nu wel. Maar, ik ken wel iemand die daarbij kan helpen. Op die manier kun je dat ook introduceren in het gezin. Want echt multiprobleem gezinnen die hebben heel veel, dus je kunt niet, bijvoorbeeld met schulden, als je je daar op gaat concentreren, dan kom je niet aan die andere dingen toe. Dan zou het fijn zijn als iemand dat kan doen en dat jij je kunt concentreren op de andere dingen.

I: Dus u heeft niet die praktische dingen nodig om ingang te vinden in het gezin?

G: Nee, nee. Misschien wat ik zei, in het begin even, met iets kleins, maar dat is niet echt mijn werk. Ik heb daar ook niet echt voor gestudeerd, om weet ik veel belastingdingen in te vullen of schuldhelpverlening, dus dan laat ik het aan iemand over die daar misschien meer verstand van heeft. Nee.

I: Dus dan is de vrijwilliger een mooie toevoeging.

G: Ja, absoluut.

I: En wat vraagt het van een organisatie, zoals bijvoorbeeld Cumulus, om te gaan werken met vrijwilligers.

G: Wat moet de organisatie doen. Ja, wat ik zei misschien in het begin even duidelijk de taken. Want ik las ook volgens mij in jullie stuk dat er een coördinator komt ofzo. Ja, voor mij dat er meer duidelijkheid komt. En misschien ook vrijwilligers, verschillende vrijwilligers werven. Sommige die ervaring hebben met kinderen en andere met administratie. Dat je heel makkelijk kunt kijken van oke wie kan ik daar inzetten. Ja, meer duidelijkheid over de taken.

I: En dat je dus ook verschillende soorten vrijwilligers hebt. Dus niet zeg maar een standaard vrijwilliger, maar dat je echt kijkt van dit gezin heeft bijvoorbeeld hulp bij de administratie nodig en daar kunnen we die vrijwilliger inzetten.

G: Daar kunnen we die inschakelen en die heeft misschien ervaring met kinderen, dat zou wel mooi zijn.

I: Dus iemand die goed kijkt, dit past.

I: En heeft u als hulpverlener ook nog iets nodig van de organisatie?

G: Nu kan ik zo niks bedenken. Misschien later wel als wij er mee gaan werken. Verder voor mij alleen dat het echt duidelijk is van te voren.

I: Ja en bijvoorbeeld iets van een scholing ofzo, dat de hulpverleners ook leren van oké, dit zijn de taken die een vrijwilliger kan doen?

G: Ja moet dat dan een scholing zijn?

I: Nou ik noem maar een voorbeeld hoor, maar.

G: Nee maar ja, ik denk gewoon dat als er dan op hoog niveau afspraken gemaakt van oke, dat kunnen zij doen en dat dit prima is. Ik denk dan kunnen wij onderling gaan kijken van oke, wat kan jij mij bieden en wat kan ik jou bieden en hoe kunnen wij goed samenwerken. Want zo ben je dan samenwerkingspartners, die samen het gezin gaan ondersteunen. En dan is niet echt los van oke, jij bent dat en ik ben dat, nee, elkaar aanvullen en ja.

I: Ja. Samenwerkingspartners vind ik wel een mooie uitleg wat je geeft, mooie term. Ja.

I: Ja want ehm.. Marloes zegt net iets over scholing en we hadden het er laatst ook over van, nou misschien is het ook handig om iets van een intervisie te doen voor de medewerkers om te kijken van nou hoe gaat het nou, waar loop ik tegenaan, hoe coach ik ook een vrijwilliger he, dat is natuurlijk nog een vak apart. Ehm.. hoe zie jij dat?

G: Ja dat lijkt mij wel fijn, maar dan moet ik die ervaring ook hebben. Ja want nu..

I: Nee het moet eerst gaan lopen natuurlijk.

G: Ja inderdaad, maar het zou wel fijn zijn, absoluut. Ook van anderen te horen en ik denk dat het voor de vrijwilligers ook goed is om zoiets te organiseren.

I: Voor henzelf ook..

G: Ja absoluut, ja.

I: Ja. Dat is een goeie ja. Ehm.. ja ik ga er snel doorheen door het lijstje met vragen haha. Ja ik was al bij de laatste vraag ja. Nou misschien de vraag van ehm.. we hadden het net over weerstand van de gezinnen misschien, en weerstand van de collega's dan? Zou u kunnen bedenken dat sommige collega's het niet zien zitten? Dit idee?

G: Ik weet niet of zij het niet zullen zien zitten, of wanneer kan ik iemand inschakelen, ik denk meer daar..

I: Dat daar de twijfel in zit?

G: Ja want iedereen, denk ik, ja voor SMW, ik doe SMW en oudercoach. Voor SMW misschien zal dat niet vaak voorkomen, voor oudercoach, nou dat zou echt heel fijn zijn ja! Wij hebben vaak korte trajecten, afspraken maken en snel weer afsluiten. En dan zitten we nog met onze eigen administratie, die moeten we ook doen, je hebt zo weinig tijd voor de cliënt. En dat zou dan echt heel fijn zijn, om contact met het gezin te houden.

I: Oke, ja.

G: Dus ja.

I: Ja, want bijvoorbeeld iets als de nazorgfase ehm.. dat zou naar ons idee ook iets kunnen zijn wat een vrijwilliger ook kan doen. Omdat het voor de hulpverlener soms best lastig is om die nazorgfase te gaan doen, kost ook tijd natuurlijk om weer zicht te houden op het gezin. Is dat iets wat een vrijwilliger kan doen volgens u?

G: Ja nou nazorgfase, het is vaak dat je zeg maar alles al hebt afgerond. En het is de bedoeling dan in die nazorgfase dat je kijkt in het gezin, lukt het allemaal wel of lukt het allemaal. Ja het is dan wel goed om even telefonisch of even langs te gaan. Maar dan moet ook die vrijwilliger wel sterk ehm.. hoe noem je dat..dat hij niet weer, want de gezinnen kunnen ook heel makkelijk ehm.. kunnen ook heel makkelijk met hun problemen weer komen, of nieuwe vragen of. En als je niet sterk in je schoenen staat, nee het werkt niet zo, hoe heb je dat gedaan daarvoor, heb je dat ooit meegemaakt, dat je het gezin de kracht weer even teruggeeft. Maar dan kun je makkelijk weer een traject gaan beginnen. Het dat is natuurlijk niet de bedoeling, dan moet je de vrijwilligers ehm.. haha. Ja, want dat is best lastig. Want de gezinnen hebben altijd vragen en dingen. Dus ja, eigen kracht ja hoe ehm.. Ik denk dat voor vrijwilligers, dat daarin ja..dat ze daarover in gesprek moeten gaan ja.

I: Ja daar moeten ze dan in getraind worden hoe ze hiermee omgaan.

G: Ja inderdaad. Dat het echt klaar moet zijn een keer, haha.

I: Haha ja.

I: Ja dat klopt wel ja, dat is wel een risico van de nazorgfase.

G: Ja.

I: Ehm.. ja mag ik nog doorvragen Marloes?

I: Ja prima, ga maar.

I: Oké ehm.. je hebt ook bepaalde doelgroepen waar jullie mee werken. Kan het ook per doelgroep verschillen hoe ehm.. of de één wel met vrijwilligers kan werken en de ander niet? Ik bedoel, het kan bijvoorbeeld dat in Oost of in Binnenstad, dat daar meer de rijkere gezinnen zitten en die hebben vaak als ze al hulp vragen, misschien andere hulpvragen dan de gezinnen hier in Overvecht of in andere delen in Utrecht. Zit er een verschil in, dat vrijwilligers inzetbaar zijn of niet of kan het bij iedereen wel?

G: Dat kan ik niet zeggen. Ik werk in Overvecht, ik denk dat bij de gezinnen in Overvecht iedereen daar ja, zal wel mooi zijn voor alle gezinnen. Maar wat ik hoor van sommige collega's, smw-collega's in rijke buurten bijvoorbeeld, dat zij zelfs bijna geen toegang hebben. En de gezinnen denken dan, nou wij gaan wel wat anders zoeken en wij hebben geen problemen, daar hoeft de school niets mee. Dus dat kan ik me heel goed voorstellen inderdaad ja.

I: Ja.

G: Ja, maar Overvecht ja.. en vooral dat ik zeg ehm.. ja er is hier zoveel vraag naar. Bij hulp bij administratie of gewoon gezinnen, bijvoorbeeld vrouwen die gescheiden zijn en met 4 kinderen ofzo, dat ze echt af en toe gewoon het niet meer zien zitten. En dat een vrijwilliger dan even iets met de kinderen gaat doen om zo even wat ruimte te geven aan die vrouw om even bij te komen. Ja dat zou echt prachtig zijn. Ja het zijn echt van die kleine dingetjes, maar met heel veel, ja wat een ouder zoveel energie kan ehm ja.. Ja en dat kunnen wij nu helaas niet bieden.

I: Nee.

G: En dat kun je heel mooi combineren met de eigen kracht aan werken en we willen ermee gaan werken. Dan kan je heel mooi ja combineren en eruit halen. Ja.

I: Ja.

G: Nou ik zie het helemaal zitten. Kom maar op met die vrijwilligers! Haha.

I: Haha kom maar op, haha.

I: Nou dat is goed om te horen want wij onderzoeken en denken van ja, nou ja, het lijkt ons een goed idee maar je hebt natuurlijk geen idee hoe de medewerkers er tegenover staan. Dus we dachten, we gaan nog even polsen voordat we naar Saskia toe gaan van nou, dit moeten jullie doen.

G: Ja heel goed. Want hebben jullie al collega's gehad die daar niet voor open staan?

I: Ehm.. nee tot nu toe niet nee. Wel dat er wordt gedacht van nou, hoe moet dat dan. Dat was vooral in het begin, toen hebben we ook wat medewerkers gesproken. En toen was het nog niet echt

concreet en goed voor te stellen, want we willen wel met vrijwilligers maar hoe dan. Als hulpverlener doe je nu al heel veel in een gezin en je moet, nu blijkt dus ook, je moet ook dingen gaan delegeren aan de vrijwilliger en ehm.. ja het vraagt even een andere gedachtegang zeg maar. Dus dat is, vooral de nieuwheid, ik denk dat dat ervoor kan zorgen dat niet iedereen het ziet zitten.

G: Ja ik denk dat het tussen SMW-trajecten en oudercoachtrajecten ook verschilt. Want bij SMW-trajecten spreek je de ouders 1 keer of 2 keer en het kind 5 keer en dan moet je afsluiten. Terwijl een oudercoach-traject een wat langer traject is.

I: En als er uit het SMW nog een traject volgt, want dat komt ook nog wel eens voor toch? Dan zou..

G: Ja het traject is 5 keer

I: Ja maar misschien na SMW nog? Dat je ehm..

G: Ja dan wordt het vaak een oudercoach-traject en wordt je doorverwezen naar een andere ehm.. Want dan kan je misschien wel die vrijwilliger inzetten. Maar dat is misschien lastig, want het is afhankelijk van de hulpvraag natuurlijk.

I: Ja zeker.

I: Nou mooi dat het bij oudercoaching in ieder geval goed gaat werken volgens jou.

G: Ja zeker.

I: Nou we hebben geen vragen meer. We nemen de informatie mee, bedankt!

G: Ja graag gedaan. Ik vind het ook wel fijn hoor. Ook met collega's, hoeft niet met iedereen natuurlijk, maar hoe meer dingen je kan doen, hoe meer je eruit kan halen. Want wat jullie zien, zie ik misschien niet, want ik ervaar, ervaren jullie misschien niet. Zo kunnen wij elkaar ja, aanvullen. Dat is alleen maar weer waard.

I: Ja.

G: Nou, succes met jullie onderzoek, ik ben erg benieuwd.

I: Ja bedankt.

11. Transcriptie interview medewerker Jeugd en Gezin: Randi van Daalen

Transcriptie interview medewerker Jeugd en Gezin Cumulus Welzijn: Randi van Daalen

Interviewer: Marloes Lamain

Datum: 25-04-2013

I: Interviewer

G: Geïnterviewde

Labels:

Eerste reactie

Blended werken

Meerwaarde

Nodig van de organisatie

Weerstand

I: Ik heb er ook nog wel eentje anders.

G: Ja ik had er wat opgeschreven.

I: Oh.

G: Even kijken, oh ja hier is die.

I: Oh fijn.

I: Ik was als eerst even benieuwd naar je functie, want Alice weet altijd wat iedereen doet binnen Jeugd en Gezin maar ik heb geen flauw idee.

G: Ehm, binnen jeugdhulpverlening?

I: Ja want ze hebben hier dan schoolmaatschappelijk werk, IOH wat hebben ze allemaal, van alles.

G: Ja nou IOH dat doen we al niet meer zo. Maar intensieve trajecten dat deed ik ook, dat is zes maanden met jeugd. Schoolmaatschappelijk werk doe ik, 3 basisscholen en jeugdhulpverlening, dus eigenlijk alles.

I: Haha, nou mooi. Dan ben je iemand die een breed zicht heeft binnen de vereniging, of ehm binnen de organisatie.

G: Ja.

I: Ehm, ja mijn eerste vraag was eigenlijk, wat was je eerste reactie toen je hoorde over werken met vrijwilligers?

G: Ehm, nou toen ik dit gelezen had, positief. Ik zie dat wel zitten. Eigenlijk is het ook een beetje, want ik weet niet waar die vrijwilliger vandaan komt, maar als die uit het netwerk komt, is het gewoon mensen in hun eigen kracht zetten. Dus daar ben ik wel voor.

I: Nou dat is heel mooi.

G: Ja, nou wij hebben bijvoorbeeld zo'n casus waarvan ik denk, nou hadden we maar een vrijwilliger, dan kunnen wij weg.

I: Ja, want wat voor casus is dat?

G: Nou dat is een Bosnisch gezin, een meid van 13 en een moeder. En moeder spreekt slecht Nederlands en zij doet havo/vwo. En ze moet veel boeken lezen, maar dat doet ze gewoon niet. En die moeder kan haar moeilijk, ja die probeert haar wel te controleren, maar die kan ook niet echt helpen. Dus nu leert mijn stagiaire haar hoe je moet leren. Maar ja, daar gaat best wel veel tijd in zitten. En het zou eigenlijk wel fijn zijn als een vrijwilliger dat oppakt want dan kunnen wij weg en dan kan zij ook gewoon verder gaan. Zo lang die vrijwilliger daar behoefte aan heeft, ja.

I: Ja.

G: En eigenlijk vraagt het gezin daar ook een beetje om. Want die verwacht nu dat de stagiaire daar elke week komt tot sint juttemus. Nou kunnen we dat wel redelijk bieden, maar ik ben dan toch wel voor die vrijwilliger.

I: Nee want dat is natuurlijk niet iets waar je specifiek voor geleerd hoeft te hebben. Je hebt er geen hulpverleningsopleiding voor nodig.

G: Nee helemaal niet.

I: Zijn er meer van die dingen waarvan je denkt, nou daar zou een vrijwilliger goed passen? Dat zou hij kunnen?

G: Ja, in heel veel situaties. Ik denk ook wel eens aan een koppeling tussen ouderen en kinderen of zo. Zoals ook dat Bosnische meisje, dat heeft helemaal geen netwerk hier, geen opa, geen oma weet je, en ze heeft best wel behoefte om eens ergens een keer heen te gaan. Maar ze kan nergens heen. Toen dacht ik, nou misschien is er nog een opa en oma of zo, want er zijn ook een heleboel oude mensen die eenzaam zijn.

I: Ja dat zou een perfecte match zijn.

G: Ja, dat dacht ik ook.

I: Haha ja dat is wel leuk om te horen, want eigenlijk iedereen die we spreken is wel positief. Terwijl we, voordat we het onderzoek deden dachten we van, ja er zijn misschien ook wel mensen die een beetje zoiets hebben van ehm, ja vaak gebruik je die praktische dingen om bijvoorbeeld binnen te komen bij een gezin om iets te regelen of ehm. En daarna ben je er pas en kun je pas echt beginnen zeg maar. Dus misschien hadden mensen dan zoiets van nou, ik weet niet en een vrijwilliger kan hij dat wel. Maar we horen eigenlijk alleen maar positieve geluiden.

G: Ja leuk, want met wie heb je allemaal gesproken?

I: Ehm Marcella, Quintus en Mina hebben we van te voren gesproken, dus toen hadden we het plan nog niet. Ehm en dan nu hebben we Lucienne, Sabah en jou.

G: Oké, grappig.

I: En het is ehm, David en Saskia begeleiden ons, dus die zijn ook voor. Eigenlijk was iedereen positief dus ehm.

G: Ja en dit gaat het ook worden hè, in onze organisatie.

I: Ja want het is natuurlijk voor Cumulus, is het natuurlijk niet meer.

G: Nee maar voor JES030, ken je dat?

I: Nee, JES030?

G: Dat is onze nieuwe organisatie per 1 augustus.

I: Oh oké, ik hoor allemaal verhalen van Stade en zo.

G: Ja Stade is de hoofdstichting en die bestaat uit Ucentraal en JES030.

I: Oh oké.

G: Ja en Pretty Woman komt bij ons, Stade back-up komt bij ons en dan straks gaan ze ook stichting Stade opheffen. Dat gaat ook weg en dan krijg je dus allemaal kleine organisaties weer.

I: En daarbinnen past vrijwilligerswerk dus waarschijnlijk ook.

G: Nou ze willen dus heel graag, ze willen graag gaan werken met meer vrijwilligers.

I: Oké. Ook met Welzijn Nieuwe Stijl en zo natuurlijk.

G: Ja.

I: En het moet ook allemaal, het wordt gevraagd.

G: Ja, de vraag is alleen een beetje van, hebben mensen nog tijd? Natuurlijk zijn er vrijwilligers zat die tijd hebben. Maar wij zetten ook wel veel stagiaires daarvoor in. Omdat het voor een stagiaire laagdrempelig is. Maar goed ehm..

I: Van, willen mensen dit wel doen, deze vorm van vrijwilligerswerk, is dat je vraag of?

G: Nou er zijn heel veel mensen die dat willen, maar wie heeft er nog. Kijk als je dat in heel Utrecht gaat inzetten die netwerken. Ja ik kijk naar mezelf, ik zou dat best wel willen doen voor iemand, maar ik heb er gewoon geen tijd voor. Ja dan moet je werkloos zijn of iets, ja ik weet niet. Nee maar goed, er zijn wel mensen die dat doen natuurlijk. Maar ja goed, waar ga je ze halen dan? Uit het netwerk?

I: Ehm ja bijvoorbeeld, maar dat hoeft niet perse. Je kunt ook naar de vrijwilligerscentrale of ik noem maar iets. Maar daar hebben wij verder geen onderzoek naar gedaan. Maar we hoorden wel van, we hebben andere organisaties gesproken, Al Amal, Home-Start, Bureau Jeugdzorg en NIM

Maatschappelijk werk, dat is in Nijmegen. En die vroegen we dus ook hoe doen jullie dat met werving, hoe komen jullie aan de vrijwilligers? En toen zeiden ze, nou eigenlijk komen ze gewoon vanzelf, het is eigenlijk van mond tot mond, ze hebben dan een vrijwilliger en die vindt dat leuk en spreekt een ander aan. En er zijn ook vrijwilligers die eerst zelf een vrijwilliger hebben gehad, die dan nu zelf vrijwilliger worden. Dus ja, ik was zelf eerst ook een beetje sceptisch van hoe kom je aan die vrijwilligers. Maar blijkbaar gaat dat dus, bij hun gaat het in ieder geval prima.

G: Oké, dat is wel goed.

I: Aan het begin zal het een beetje stroef gaan maar.

G: Ja er is natuurlijk niks mooiers als je buurvrouw je kan helpen. Want het ligt wel een beetje aan met wat. Ik bedoel, ik zou niet zo snel mijn financiën helemaal open gooien of zo.

I: Nee dat klopt. Nee en dan is iemand van buitenaf misschien fijner ja, een wat onbekendere vrijwilliger.

G: Ja.

I: Ja want hoe zie jij dat voor je, de samenwerking tussen een professional en een vrijwilliger? Want zou je gewoon een vrijwilliger alleen naar een gezin laten gaan of moet er ook een professional in dat gezin zitten?

G: Nee, misschien even om elkaar voor te stellen. Nee, die kan daar gewoon gaan lopen volgens mij.

I: Ja.

G: Als die persoon ehm, betrouwbaar en gescreend is, dat moet je wel doen. Je moet wel een VOG'tje hebben of zo.

I: Ja dat is wel belangrijk.

G: Ja je moet toch weten wie je ergens naartoe stuurt toch?

I: Ja absoluut, de organisatie heeft ook een bepaalde verantwoordelijkheid naar de cliënten toe.

G: Ja dus ehm, nee, ik denk dat een vrijwilliger ehm, dat doe je gewoon, je gaat samen natuurlijk even kennismaken en dan daarna trek ik me terug. Dus dan doet hij zoveel mogelijk.

I: Ja, dus eerst samen en jij doet dan de dingen waar echt nou ja, opleiding voor nodig is. Dus dat zijn dan vaak de psychosociale dingen, dat soort dingen. En dan de praktische dingen vooral bij de vrijwilliger laten?

G: Ja.

I: Oké, en verandert er dan nog iets aan jouw relatie met de cliënt? Verandert er dan nog iets doordat er een derde persoon bij is?

G: Nee, die wordt alleen maar rijker.

I: Want?

G: Want die vrijwilliger biedt ook hulp en dat is een verrijking, toch? Dat gezin krijgt dan meer hulp. Stel dat het meisje met haar huiswerk doen, nou prima. Maak je een boekverslag of hoe leer je nou, hoe maak je een samenvatting, laat dat alsjeblieft hun doen.

I: Ja want nu heb je daar helemaal geen tijd voor denk ik.

G: Nee minder.

I: Misschien kun je het een keertje voordoen, maar niet structureel.

G: Nee, terwijl ik denk dat het structureel moet omdat er weinig mogelijkheden zijn vanuit haar eigen netwerkje, ja.

I: Ja een vrijwilliger heeft dus meer tijd, zijn er nog meer voordelen van een vrijwilliger?

G: Gemotiveerd, want ik neem aan dat je daarvoor kiest, dus je hebt er zin in. En ehm, wat zijn nog meer voordelen. Ja misschien is die vrijwilliger wel inzetbaar op een breder vlak bijvoorbeeld ook leuke dingen doen af en toe, iemand die de weg wijst. Wat nog meer voor voordeel, nou dat ik me terug kan trekken.

I: En dan meer tijd hebt voor andere dingen.

G: Ja of dat ik misschien kan afronden en die vrijwilliger blijft daar. En die gaat leuke dingen doen of die gaat leren of die gaat ehm, ondersteunen. Ja alle praktische zaken, ik weet even niet meer. En

daarmee, wat nog meer een voordeel is, is dat een gezin ook eens met een ander soort mensen in aanraking komt.

I: Dat is een goeie ja.

G: Ja, en ook die vrijwilliger ziet weer eens een ander soort mens.

I: Ja absoluut, twee verschillende milieus breng je eigenlijk bij elkaar. Ja niet in alle situaties maar.

G: Ja, meestal misschien wel.

I: Ja wat heb je nog meer opgeschreven?

G: Nou ja, ik had van alles onderstreept.

I: Dus als je vragen hebt of zo?

G: Misschien heeft de vrijwilliger meer tijd.

I: Ja.

G: Het past gewoon heel goed in de toekomst.

I: Ja dat denk ik ook.

G: Dus eigenlijk ja, ik heb eigenlijk helemaal geen negatieve dingen. Ja het nadeel is dat, bijvoorbeeld mbo'ers, meestal kunnen die niet bij ons stage lopen. Maar je zou best wel een mbo'er zo'n kans kunnen geven, het zou best goed kunnen aansluiten bij een mbo'er ook. Maar goed, ja, dat tackel je dan, want anders komen zij al helemaal niet aan stage haha. Want dat is nu al lastig. Dus ik zie eigenlijk alleen maar voordelen.

I: Nou dat is mooi. Denk je dat er wel collega's zijn die wel een stukje weerstand hebben?

G: Er zullen misschien wel collega's of mensen in dit vak zijn die bang zijn dat ze minder belangrijk worden of zo.

I: Haha ja dat is een goeie.

G: Of ehm, ja misschien er niet altijd vertrouwen in hebben, ja. Dat ze ons werk inpikken.

I: Ja want als de hulpverlener minder hoeft te doen..

G: Of als het heel goed gaat, zijn we helemaal niet meer nodig.

I: Nou dat zou wat zijn.

G: Ja dan is het probleem wel getackeld.

I: Dan haal ik mijn eigen baan weg door dit onderzoek van afstuderen. Dat is niet handig haha.

G: Wat studeer je?

I: Maatschappelijk werk.

G: Oké, ja spannend. Laatste jaar?

I: Ja. Als er nog een baantje over is.. Nou het is overal moeilijk nu, er zijn er niet zoveel. We zien het wel.

G: Er is vast wel werk, helemaal als vrijwilliger.

I: Haha dat dacht ik ook ja. Even kijken of ik nog dingen had, volgens mij ben ik er wel aardig doorheen. Oh ja, wat vraagt het van de organisatie om te gaan werken met vrijwilligers? Dat is eigenlijk mijn laatste vraag.

G: Goeie coördinatie. En aansturing en er bovenop zitten en weten wat de mensen doen, inzicht, betrokkenheid. Ook geregeld in gesprek met de vrijwilliger, waar ze tegenaan lopen of, goeie bereikbaarheid.

I: Dat zijn goeie punten. Ja wij dachten zelf ook aan een vrijwilligerscoördinator aan te stellen die dat dan inderdaad allemaal in de gaten houdt en de vrijwilligers aanstuurt.

G: Ja dat moet wel, want anders gaat iedereen maar een vrijwilliger inzetten en is er geen overzicht. En dat is wel denk ik belangrijk, dus ook het contact met het gezin. Dus hoe gaat het met de vrijwilliger, zijn beide partijen tevreden, maken ze geen misbruik van die vrijwilliger.

I: Ja dat is ook een goeie ja. Want vanuit Cumulus werken jullie toch heel erg vanuit de eigen kracht inderdaad, van we zijn hier tijdelijk en zorgen dat hij zoveel mogelijk zelf kan. Dus dan moet de vrijwilliger ook wel echt vanuit die houding werken.

G: Ja het moet wel een beetje afgebakend zijn, zodat je wel weet wanneer hij weer ooit een keer weggaat.

I: Ja anders blijft hij jaren zo door sukkelen.

G: Ja want er zijn klanten die dat wel prettig vinden.

I: Ja dat zal best haha.

G: Misschien dat je verschillende categorieën vrijwilligers kunt indelen. Dus waar hij goed in is. Dus zijn specialiteit inzetten.

I: Ja we willen ook goed kijken naar matching inderdaad, om te kijken van oké, wat kan jij en wat heeft het gezin nodig, zodat het voor beiden werkt.

G: Ja het kan ook gewoon net als het maatjesproject, zou een vrijwilliger ook zo'n functie kunnen vervullen, zoiets.

I: Ja absoluut. Ja, dat heeft Alice gedaan vorig jaar.

G: Ja heeft ook maatjesproject, dat is ook leuk. Ja.

I: Oké.

G: Dus vanuit organisatie vraagt het nog wel enige aansturing.

I: Ja dat is wel belangrijk, zeker in het begin als alles nieuw is. Ja het blijft natuurlijk wel, goeie aansturing. Maar het is best wel een verandering. Ook voor de hulpverlener, die moet ook leren te delegeren en te zien van, dit ga ik niet doen dat kan een vrijwilliger doen. En de één is daar makkelijk in en de ander kan moeilijk loslaten of zo.

G: Ja maar dat moet wel in de toekomst, want ze willen toch naar één gezin, één plan. Dat je gewoon precies weet wie wat doet. Ja je kunt niet alles bij jezelf houden, dat gaat niet werken.

I: Ja ook in het plan kun je dit heel goed meenemen, van dit kan de hulpverlener, dit kan de cliënt en dit kan de vrijwilliger. Dat kun je goed gebruiken.

G: Ja. Ik zit even te denken ja. En dan inderdaad, nee ik zie alleen maar voordelen. Ik vraag me alleen af wat voor soort, ja misschien zijn het wel gepensioneerd mensen die dit werk leuk vinden.

I: Ja dat zeiden andere organisaties ook, dat het heel divers kan zijn. Dat je bijvoorbeeld jongeren had die dit leuk vinden, maar ook inderdaad mensen die hulpverlener zijn en nu gepensioneerd, die vinden het leuk om dan nog iets te doen. Of mensen die geen baan kunnen vinden.

G: Ja wel leuk. Grappig. Dus die andere organisaties werken al zo?

I: Ja alleen wel iets anders. Ze deden het niet zoals wij het met Cumulus willen, maar ze werken wel allemaal met vrijwilligers.

G: Dit is wel een beetje nieuw hè.

I: Ja want vrijwilligersorganisaties bestaan echt uit vrijwilligers.

G: Ja die zijn er echt op gericht.

I: Ja en dan heb je toch andere hulpvragen vaak en, toch anders. Dus het is wel nieuw.

G: Ja klopt, en toch willen ze die kant op. Want die kost natuurlijk minder en het is misschien, dat je het wat langer neer kan zetten, mocht het nodig zijn. Maar je moet wel goed afbakenen waarvoor die vrijwilliger gaat. Niet dat je de kinderen naar school gaat brengen en weet ik het allemaal wat.

I: Nee inderdaad. Maar dan kun je misschien gaan kijken, is er misschien een buurvrouw die de kinderen naar school kan brengen als de moeder dat niet kan.

G: En dan denk ik wel dat je af en toe een overleg moet plegen met alle betrokkenen in het gezin, die met één gezin, één plan betrokken zijn. Dat je wel bij elkaar blijft en op de hoogte bent.

I: Niet dat iedereen zijn eigen ding doet.

G: Ja en met JES030 willen ze daar meteen mee starten in augustus. Dus ik ben benieuwd.

I: Ja ik ook. JES030 heb ik nog nooit van gehoord.

G: Ja moet je even kijken op www.stichtingstade.nl en daar staat het wel onder. De jeugdhulp en als je nou geen baan kunt vinden, begin je daar mooi dit projectje. Ik weet hoever Stade is om hiermee te werken, maar bij back-up hebben ze dit niet, bij Pretty Woman hebben ze dit niet. Dus ehm..

I: Ik zie mogelijkheden.

G: Ja, dus daar gaan wij naartoe en de algemeen maatschappelijk werkers gaan naar Ucentraal. En wij doen dan school en straat, dat gaat hem worden.

G: Ik heb geen maatschappelijke opleiding gedaan waarbij je leert dat de hulpverlener alles doet. Nee, ik ben ook wel van, nou kom op, doe het zelf even. Bel zelf even die instantie of zo. Want het is al gauw van, doe jij dat even.

G: Een vrijwilliger heeft ook levenservaring, die weet hoe hij dingen moet oppakken en zo. En ik denk dat je dan sneller klaar bent met hulpverlenen. Ik bedoel als je het allemaal in gang zet en het gaat lekker lopen. Alleen de vraag is wel even, hoe krijg je de vrijwilliger er weer uit. Daar moet wel een smartdoelstelling aan zitten.

I: Ja goed afbakenen inderdaad, anders dan zitten ze er zo jaren denk ik.

G: Ja haha, wel gezellig maar.

I: Maar het gaat dan zijn doel voorbij.

G: Ja je moet inventariseren wat hun kunnen, wat kunnen hun niet en wij wel. Daar moet je ook aan denken, misschien kunnen ze wel heel veel.

I: Ja misschien wel meer dan wij denken. Ze krijgen sowieso dan een training aan het begin en dan kun je meteen zien wat voor vrijwilliger je hebt.

G: Ja want je moet wel een beetje matchen.

I: Ja dan zie je al best wel veel van, nou dit voor persoon is het en dit kan hij. Je hebt een gesprek van te voren dus dan krijg je wel hoogte.

G: Ja of je moet een soort van teambuilding doen met de coördinator erbij. Dat je een beetje inzicht krijgt in de vrijwilligers.

I: Oké, nou ik ben door mijn vragen heen.

G: Ik ook. Ik heb er niks meer over te melden. Ga zo door en kijk wat Saskia voor jullie kan betekenen.

I: Bedankt voor je antwoorden.

G: Eerst dacht ik, nou vrijwilligers, maar toen las ik en dacht ik, oh wat leuk.