

Samenwerken met vrijwilligers bij sociaal geïsoleerden cliënten

Betrokken professionals, betrokken vrijwilligers

De hulpverlening aan sociaal geïsoleerde cliënten is vaak intensief en tijdrovend omdat een groot deel van hen structurele ondersteuning nodig heeft. De inzet van vrijwilligers als aanvulling op de professionele hulpverlening lijkt effectief en doelmatig. Wat betekent dit voor de maatschappelijk werker?

door Karin Runia & Anja Machielse

In de huidige wet- en regelgeving, met name de Wmo, vormt het stimuleren van vrijwillige inzet een belangrijk aandachtspunt. Veel organisaties denken dan ook na over de samenhang tussen professionele en informele vormen van hulp en ondersteuning. Hoe kunnen ze die op elkaar afstemmen? En wat dit betekent voor de organisatie van de hulp?

Duidelijk is dat de inzet van vrijwilligers voor zeer kwetsbare cliënten maatschappelijk werkers voor allerlei inhoudelijke vragen stelt. Het *Beroepsprofiel van de maatschappelijk werker* spreekt van een specifieke opgave voor het beroep: 'In het kader van de vermaatschappelijking komt er nieuwe aandacht voor – op zijn minst in de beginfase – "outreaching" langdurige leunen steuncontacten ten behoeve van cliënten die slechts zeer beperkt geholpen kunnen worden zichzelf te helpen. Het maatschappelijk werk kan die aandacht ook geven – in de lijn van de zorgzame samenleving – door het inschakelen en coachen van vrijwilligers en mantelzorgers.' (NVMW, 2006).

De vraag is welke mogelijkheden professionals hebben om vrijwilligers in te schakelen bij de hulpverlening aan mensen die structureel sociaal geïsoleerd zijn. En kunnen deze mogelijkheden worden vergroot? Samen met hulpverleners, coördinatoren en vrijwilligers die ervaring hebben met het begeleiden van sociaal geïsoleerde mensen hebben wij dit onderzocht.

Kinderschoenen

Het doel van ons explorierend onderzoek was beter te weten hoe de inzet van vrijwilligers bij sociaal geïsoleerde cliënten vorm kan krijgen. Het onderzoek bestond uit een literatuurstudie en interviews waarbij we speciaal keken naar:

- de knelpunten die professionals ervaren bij de inzet van vrijwilligers bij structureel geïsoleerde personen;
- de kwaliteiten en vaardigheden waarover deze vrijwilligers moeten beschikken;
- de voorwaarden die de vrijwillige inzet stelt aan de professionele organisatie.

Uit de interviews blijkt dat de inzet van vrijwilligers bij de hulpverlening aan sociaal geïsoleerde personen met complexe en structurele problematiek nog in de kinderschoenen staat (Runia & Machielse, 2012).

Geen sociaal netwerk

Iemand die sociaal geïsoleerd is, heeft geen sociaal netwerk dat zo nodig sociale steun kan bieden (Machielse, 2003). Het isolement kan ontstaan door een ingrijpende gebeurtenis, bijvoorbeeld het verlies van een partner of werk, of door gezondheidsproblemen. De gebeurtenis maakt het lastig om sociale contacten te onderhouden en zet een negatieve spiraal in gang. Het isolement kan ook al vroeg in het leven begonnen zijn, bijvoorbeeld door problematische omstandigheden in de gezinssituatie. Wanneer iemand er niet in slaagt een persoonlijk netwerk op te bouwen, wordt het isolement structureel en stapelen de problemen zich vaak op. Sociaal isolement kan dan gepaard gaan met gezondheidsproblemen, verslaving, verwaarlozing, vervuiling of schulden. Veel sociaal geïsoleerde mensen trekken zich steeds verder uit de samenleving terug en weten de weg naar de hulpverlening niet meer te vinden. Naarmate mensen verder afglijden, worden de mogelijkheden om de situatie te verbeteren geringer. Activering of opheffing van het isolement is meestal niet haalbaar (Machielse, 2011).

Zoekerige werkwijze

Professionals beschrijven de werkwijze bij de hulpverlening aan deze mensen als 'zoekerig'. Ze kunnen maandenlang outreachend tewerk gaan alvorens ze bij iemand worden toegelaten. Na deze aanloop proberen zij de hulp af te stemmen op het leven en de situatie van de cliënt. Ze zoeken manieren om een vertrouwensrelatie met iemand op te bouwen en gedurende langere tijd present te zijn, zonder dat ze duidelijke doelen stellen of grote resultaten boeken. Ze gebruiken daarvoor een mengeling van werk- en benaderingswijzen, die zowel 'sturend' als 'steunend' zijn. Ook vrijwilligers moeten zich deze zoekerige werkwijze eigen kunnen maken.



Teleurgesteld

Er is niet veel ervaring opgedaan met het inzetten van vrijwilligers bij mensen in structureel sociaal isolement omdat beroepskrachten een aantal belemmeringen ervaren. Professionals kennen weinig geschikte vrijwilligers voor de doelgroep. Zo willen vrijwilligers zich liever niet voor langere tijd verbinden met een cliënt. De grootste zorg van professionals is dat de vrijwilliger voortijdig afhaakt en het vaak moeizaam opgebouwde contact verstoord raakt. Het wordt daarna nog moeilijker om de cliënt te motiveren een nieuwe vrijwilliger toe te laten. Ook hebben vrijwilligers vaak te hoge verwachtingen van wat zij kunnen bereiken. Ze raken teleurgesteld omdat ze in het contact met de cliënt meer geven dan ontvangen. Professionals vinden dat de tijd en mogelijkheden die zij hebben voor de begeleiding van de vrijwilligers tekortschiet. Daarbij blijkt dat vrijwilligers zelden het volledige cliëntcontact krijgen overgedragen; professionals blijven de cliënt altijd ook zelf begeleiden. Al met al zijn het voor professionals redenen om bij sociaal geïsoleerde cliënten geen vrijwilligers in te zetten.

Een speciale vrijwilliger

Er worden hoge eisen gesteld aan vrijwilligers die ondersteuning bieden aan structureel sociaal geïsoleerde mensen. Het gaat dan vooral om iemands persoonlijke eigenschappen, ervaringskennis en vaardigheden. De vrijwilliger moet werkelijk in contact willen komen met een cliënt en opmerkzaam zijn op aangrijpingspunten om bepaalde zaken samen aan te pakken. Maar hij of zij moet ook begrijpen wanneer het beter is om de situatie te laten rusten. Het zijn kwaliteiten die het beste kunnen worden benoemd in termen van de presentiebenadering (Baart, 2001). Een vrijwilliger is iemand die 'tussen de dozen kan zitten', 'niet te snel denkt te snappen hoe het zit' en kleine successen op waarde leert schatten. Een maatschappelijk werker die samen met een vrijwilliger regelmatig een sociaal geïsoleerde man bezoekt, vertelde: 'Die man had een schoon T-shirt aangedaan toen de vrijwilliger laatst kwam. Dat was

een mooi resultaat.' De vrijwilliger moet die, ogenschijnlijk kleine, resultaten van zijn inzet (leren) zien. Omdat de vrijwilliger zichzelf inzet, is het bovendien belangrijk dat hij of zij kan nadenken over zijn eigen handelen.

Persoonlijke betrokkenheid

Professionals werken het liefst samen met bekende vrijwilligers. Het is cruciaal dat de professional die de cliënt begeleidt, betrokken is bij de selectie en de koppeling van de vrijwilliger. Het lijkt effectief om één of enkele vrijwilligers te koppelen aan een bepaalde beroepskracht, zodat zij elkaar leren kennen en onderling vertrouwen.

De vertrouwensrelatie met de professional is vaak de grond waarop een cliënt anderen toelaat in zijn of haar leven

Dit vertrouwen is ook belangrijk voor het delen van praktijkervaringen. Professional en vrijwilliger werken meestal allebei met deze zeer kwetsbare cliënten vanuit hun persoonlijke betrokkenheid. In hun relatie met de cliënt kunnen ze moedeloosheid ervaren, of voldoening als er wat vooruitgang is geboekt. Het delen van dit soort ervaringen kan de samenwerking tussen hen verdiepen. Omdat de professional meestal contact met de cliënt onderhoudt, kan hij of zij de vrijwilliger ondersteunen door gerichte feedback te geven, de voortgang van de inzet te bewaken en bij te sturen en de

De vrijwilliger moet werkelijk in contact willen komen met een cliënt. Maar hij of zij moet ook begrijpen wanneer het beter is om de situatie te laten rusten

vrijwilliger te motiveren. Vrijwilligers moeten kunnen terugvallen op een professioneel vangnet, goede organisatorische randvoorwaarden, training en begeleiding. Een beroepskracht zei daarover: 'Wij merken zelf dat het veel van je vergt, dus daar moet wat tegenover staan om het vol te houden.'

Deskundigheid van professionals

Vrijwilligers kunnen veel doen, maar niet de waarde van professionele hulpverleners vervangen, zo stelt Lies Schilder, directeur van de NVMW, in een interview in nummer 1 van *Maatwerk* (Terlouw, 2012). Ons onderzoek laat ook zien wat de waarde van professionele hulpverleners bij sociaal geïsoleerde cliënten is. Met hun vakinhoudelijke kennis en deskundigheid kunnen zij een relatie opbouwen met een cliënt en op grond daarvan beoordelen wat voor soort hulp bij iemand past. De vertrouwensrelatie met de professional is vaak de grond waarop een cliënt anderen toelaat in zijn of haar leven, zoals een vrijwilliger. Een geslaagde inzet van vrijwilligers bij structureel sociaal isolement veronderstelt dus betrokken en deskundige professionals die een band kunnen opbouwen met een cliënt en opmerken wanneer een cliënt toe is aan een ander soort, meer persoonlijk contact, zoals een betrokken vrijwilliger dat kan bieden.

Vrijwilligerscoördinatoren vervullen een sleutelrol bij de werking en selectie van vrijwilligers, maar de match met een sociaal geïsoleerde cliënt heeft vooral kans van slagen als de uitvoerende professional en de vrijwilliger elkaar persoonlijk kennen. Het behoort eveneens tot de deskundigheid van de professional dat hij of zij kan inschatten of een vrijwilliger (wat betreft motieven en capaciteiten) geschikt is voor een bepaalde cliënt. De professional zal op grond daarvan de verbinding maken, de vrijwilliger toeleiden naar de cliënt, hem of haar feedback geven en het begeleidingsproces eventueel bijsturen.

Met andere woorden: ook het onderhouden van de relatie met vrijwilligers hoort bij de 'nieuwe aandacht' waar het Beroepsprofiel

op doelt. Welzijnsorganisaties die vrijwilligers willen inzetten voor sociaal geïsoleerde cliënten doen er daarom goed aan om extra te investeren in de deskundigheid van professionals op dit vlak zodat de samenwerking tussen professionals en (al dan niet georganiseerde) vrijwilligers voor beide partijen meerwaarde heeft. <

Karin Runia en Anja Machielse zijn als onderzoekers verbonden aan het Landelijk Expertisecentrum Sociale Interventie (LESI) in Utrecht. De onderzoeksverkenning *Betrokken professionals, betrokken vrijwilligers* (2012) is uitgevoerd in opdracht van de provincie Utrecht en is onderdeel van het project 'Als meedoen niet lukt'. Zie www.lesi.nl



Bronnen

- Baart, A. (2001), *Een theorie van de presentie*. Utrecht: Lemma.
- Machielse, A. (2003), *Niets doen en niemand kennen: De leefwereld van sociaal geïsoleerde mensen*. Den Haag: Elsevier Overheid.
- Machielse, A. (2011), 'Sociaal isolement bij ouderen: Een typologie als richtlijn voor effectieve interventies'. In: *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, jg. 20, nr. 4, pp. 40-61.
- NVMW (2006), *Beroepsprofiel van de maatschappelijk werker*. Utrecht: Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers (NVMW).
- Runia, K. & A. Machielse (2012), *Betrokken professionals, betrokken vrijwilligers. Mogelijkheden en belemmeringen bij de inzet van vrijwilligers bij structureel sociaal isolement*. Utrecht: LESI.
- Terlouw, J. (2012), 'Belangrijk dat iedereen meedoet. Interview met Lies Schilder'. In: *Maatwerk*, nummer 1, pp. 10-12.