

## De spagaat tussen hulp bieden en vrijwilligers beschermen

Door de drie grote decentralisaties van zorg, werk en jeugd is het beroep op vrijwilligersorganisaties sterk toegenomen en heeft de vrijwilligerssector te maken met grote veranderingen. Vooral het beroep op vrijwilligers in zorg en welzijn is de laatste jaren gegroeid. Ook worden hogere eisen gesteld aan het werk dat vrijwilligers doen omdat de vragen complexer en langduriger zijn. Vrijwilligersorganisaties beraden zich daarom over hun rol en taakopvatting, en over de consequenties ervan voor vrijwilligers en hulpvragers. Zij bevinden zich in een spagaat tussen mensen helpen en vrijwilligers beschermen tegen overbelasting. Hoewel veel van de ondervraagde bestuurders en coördinatoren de toegenomen taken te veel en te zwaar vinden, nemen vrijwilligers(organisaties) de extra taken toch op zich.

Samen met Vereniging NOV onderzoekt de Universiteit voor Humanistiek hoe vrijwilligersorganisaties invulling en uitvoering geven aan de gevraagde nieuwe rol van vrijwilligers. De voorlopige resultaten van de eerste onderzoeksfase zijn te vinden in een tussenrapportage met de titel 'Aan de andere kant van de schutting'. Het rapport biedt inzicht in de kansen en uitdagingen die bestuurders en (betaalde) coördinatoren zelf zien om (beter) in te spelen op de veranderende vraag naar vrijwillige inzet. Deze samenvatting laat zien wat de belangrijkste bevindingen zijn.<sup>1</sup>

### De druk op vrijwilligersorganisaties

Vrijwilligersorganisaties ervaren een enorme druk omdat zij een groter aantal en meer complexe hulpvragen ontvangen. Hulpvragen die voorheen door betaalde krachten in de zorg en welzijn werden opgepakt, komen nu bij vrijwilligersorganisaties terecht. De grenzen aan vrijwillige inzet vormen dan ook een vaak terugkerend gespreksonderwerp. Belangrijkste vraag daarbij is of een vrijwilligersorganisatie of vrijwilliger de extra gevraagde taak of een meer complexe taak aankan. Daarbij gaat het vaker om een gebrek aan capaciteit dan om een gebrek aan deskundigheid. De vraag naar langdurige inzet van vrijwilligers die hulp en ondersteuning kunnen bieden, staat bovendien haaks op een trend waarin sommige vrijwilligers zich minder langdurig willen binden.

### Overbelasting

Hoewel veel van de ondervraagde bestuurders en coördinatoren de toegenomen taken te veel en te zwaar vinden, nemen vrijwilligers(organisaties) de extra taken toch op zich. Zij doen dit om te voorkomen dat andere veelal overbelaste partijen nog meer taken moeten verrichten: hulpbehoevenden, mantelzorgers en betaalde zorgverleners. Kortom, de vrijwilligersorganisaties zien geen alternatieven en gaan daarom tot helpen over. Hun centrale waarden zijn immers naastenliefde, solidariteit, er voor iemand zijn die in nood of kwetsbaar is. De inspanningen van vrijwilligers om hulpbehoevenden te helpen, reiken regelmatig verder dan gedacht. Dit geeft de enorme vitaliteit van de sector en de betrokkenheid van vrijwilligers aan. Met de voorbeelden die respondenten geven, komen eveneens grenzen van vrijwillige inzet in beeld.

*"Dan krijg je een praktische hulpvraag van een heel gezin met een handvol kinderen, waarvan de moeder of ziek is, of overleden. Dat bieden wij niet, dus moet je eigenlijk nee verkopen... We merken steeds vaker dat mensen eigenlijk behoefte hebben aan de ouderwetse gezinsverzorger, maar die bestaat niet meer."*<sup>2</sup>

*"Wat over de hele linie ook meespeelt, is dat er steeds meer nadruk gelegd wordt op zelfredzaam zijn. Er is een hele groot groep mensen die door leeftijd, beperking of andere factoren tijdelijk of blijvend niet in staat is om zelfredzaam te zijn of zelfredzamer te worden. Terwijl daar wel voortdurend een beroep op gedaan wordt. Daardoor zijn allerlei oplossingen, activiteiten,*

---

<sup>1</sup> De tussenrapportage 'Aan de andere kant van de schutting. Inspelen op de toenemende vraag naar vrijwillige inzet in het lokale sociaal domein' is te downloaden via de website

<sup>2</sup> Citaat uit de tussenrapportage van een expertpanellid

*ondersteuningsvormen niet toegesneden op die groep. Dat maakt, denk ik, ook wel dat er vragen richting de vrijwilligers gaan.*<sup>3</sup>

Positief is dat gemeenten en beroepskrachten in zorg en welzijn de toegenomen druk steeds meer erkennen.

### **Deskundigheidsbevordering**

De meeste vrijwilligers zijn goed toegerust op complexere vragen, meent een grote meerderheid van de ondervraagde bestuurders en coördinatoren. Sinds 2015 is er veel aandacht voor een (verbeterde) toerusting van vrijwilligers, hoewel de middelen vaak ontoereikend zijn. Het delen van opleidingsfaciliteiten is in een aantal gemeenten praktijk. Ook op andere terreinen is lokale samenwerking van belang.

### **Meer samenwerking**

Maar liefst 63% van de respondenten stelt dat ze sinds 2015 meer samenwerken, vooral met sociale wijkteams/ buurtteams, andere vrijwilligersorganisaties en thuiszorginstanties. Belangrijke motieven hierbij zijn:

1. De organisaties willen hun zichtbaarheid hiermee vergroten, want beroepskrachten in de zorg- en welzijn hebben veelal onvoldoende kennis en informatie over de informele zorg.
2. Samenwerking met andere vrijwilligersorganisaties draagt bij aan een goede toeleiding van hulpvragen: mensen met een hulpvraag zijn soms aan het verkeerde adres, en kunnen dan snel en gericht worden doorverwezen.
3. Panelleden zijn van mening dat samenwerking tussen de vrijwilligersorganisaties zorgt voor een stem richting de subsidiegevers en de professionele zorg. Door middel van samenwerking kunnen organisaties elkaar en daarmee de informele zorg een sterkere positie geven.
4. Goede samenwerking tussen vrijwilligersorganisaties zou bijdragen aan zicht op rechtvaardige (verdeling van) hulpverdeling.
5. Samenwerking tussen formele instanties en zorg/welzijn verbetert de afstemming tussen betaalde medewerkers en vrijwilligers, aldus de panelleden: er kan en moet worden nagedacht wanneer het beter is om een vrijwilliger in te zetten, en wanneer een beroepskracht. Dat is nodig om bijvoorbeeld te voorkomen dat er mensen tussen wal en schip vallen.

### **Discussie**

De tussenresultaten van het onderzoek brengen twee urgente aandachtspunten naar voren:

Ten eerste de verhouding tussen vrijwilligersorganisaties en de betaalde medewerkers in zorg en welzijn. Nu er meer en complexere hulpvragen bij vrijwilligersorganisaties terecht komen, is goede afstemming met vrijwilligersorganisaties en de formele zorg/welzijn nodig. Partijen moeten met elkaar afspreken hoe de taken worden verdeeld en wie waarvoor verantwoordelijk is: veronderstellen dat de 'ander het wel doet' is riskant. Vrijwilligersorganisaties willen er graag zijn voor mensen die niet terecht kunnen bij professionele instanties, maar dan moeten zij wel eerst van de niches op de hoogte zijn.

Ten tweede de vraag in hoeverre het wenselijk is om de druk van de participatiesamenleving in deze mate bij vrijwilligersorganisaties neer te leggen. Vrijwilligersorganisaties kunnen alleen nieuwe taken oppakken als aan een aantal belangrijke randvoorwaarden is voldaan. Gemeenten moeten het belang van vrijwillige inzet in het lokale sociale domein erkennen en faciliteren. Ook moeten zij professioneel opererende vrijwilligersorganisaties als een serieuze gesprekspartner zien als het gaat om het inrichten van de ondersteuning.

---

<sup>3</sup> Citaat uit de tussenrapportage van een expertpanellid

## Vervolgonderzoek

In het vervolgonderzoek in 2018 ligt de focus op de uitvoerende vrijwilligers. Hoe ervaren zij het toenemende beroep op hun inzet in de context van bezuinigingen? Bestuurders en coördinatoren zijn bang dat vrijwilligers het gevoel krijgen dat ze enkel op moeten vangen wat er over de 'schutting wordt gegooid'.

*"Verder krijgen wij over de informele zorg terug dat vrijwilligers denken van: 'Worden wij niet een vangnet voor een bezuinigende overheid?' Want ze korten overal op en dat wordt in vrijwilligersorganisaties opgevangen. Hoe ver moet je daar in gaan? Het motiveert vrijwilligers niet als de overheid, cru gezegd, over de schutting gooit wat ze niet meer aan kan."*<sup>4</sup>

De centrale vraag in het vervolgonderzoek is of uitvoerende vrijwilligers het in de huidige beleidscontext lastiger vinden om zelf maatschappelijke kansen en uitdagingen te formuleren, en hoe zij de unieke waarde van hun bijdrage bepalen en bestendigen in het veranderende sociaal domein.

## De partners in dit onderzoek

De Universiteit voor Humanistiek voert samen met Vereniging NOV een meerjarig onderzoek uit (2016-2018) naar de veranderende positie en rol van vrijwilligersorganisaties in het lokale sociale domein. Het onderzoek richt zich op de positionering en inzet van veertien vrijwilligersorganisaties die werkzaam zijn in het lokale sociale domein. Het gaat om de volgende organisaties: Het Nederlandse Rode Kruis, Humanitas, Johanniter Nederland, KBO-PCOB, Kerk in Actie, Mezzo, Inspiratienetwerk TijdVoorActie, NPV, Stichting Present, Unie van Vrijwilligers, Vier het Leven, VPTZ, de Zonnebloem en Agora. Deze veertien organisaties voeren samen het programma Vrijwillig Dichtbij uit.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> citaat van een lid uit een expertpanellid

<sup>5</sup> Het programma Vrijwillig Dichtbij heeft als doel landelijke vrijwilligersorganisaties die lokaal hulp en ondersteuning bieden beter toe te rusten en meer slagkracht te geven. Doelstellingen van het programma zijn onder andere: Investeren in de toerusting en begeleiding van lokale vrijwilligers die te maken krijgen met meer (complexe) hulpvragen; Investeren in lokale vormen van samenwerking met andere vrijwilligersorganisaties en initiatieven die ook hulp en ondersteuning bieden zonder het gevoel te hebben de eigen identiteit te verliezen; Investeren in het samenspel met betaalde krachten in de zorg en welzijn, gemeenten en andere lokale actoren.