

Tien cases uit de pedagogische civil society: professionals en vrijwilligers werken samen



Tien cases uit de pedagogische civil society: professionals en vrijwilligers werken samen

Renske van der Gaag
Marian van der Klein

Met medewerking van Diane Bulsink, Freek Hermens en Wilco Kroes

Juni 2012

Financier: ZonMw Programma Vrijwillige Inzet voor en door Jeugd en Gezin

Inhoud

1	Inleiding	7
1.1	Goede samenwerking tussen professionals en vrijwilligers rond jeugd en gezin: tien verdiepende casestudies	8
1.2	Tien cases in verschillende lagen	8
1.3	Activerende en belemmerende factoren bij een goede samenwerking tussen professional en vrijwilliger	13
1.4	Activerende en belemmerende factoren bij samenwerking in de keten	15
1.5	Typen vrijwilligers en samenwerkingsvormen	17
1.6	Leeswijzer	19
2	Thuis op Straat Amsterdam: het plein als huiskamer voor professionals en vrijwilligers	21
2.1	Organisatie: Thuis op Straat	21
2.2	Project en locatie: Thuis Op Straat Amsterdam-Noord	21
2.3	Plaats in de pedagogische civil society: Zorg voor een positief opgroei-klimaat met af en toe aandacht voor opvoedingskwes-ties	22
2.4	Samenwerking tussen professionals en vrijwilligers	23
2.5	Samenwerking binnen TOS	24
2.6	Samenwerking met andere organisaties	27
2.7	Hoe versterkt de samenwerking op deze locatie de pedagogische civil society?	28
2.8	Cruciale succesfactoren voor samenwerking met vrijwilligers om mee te geven aan professionals bij andere organisaties	29
3	Sport op School, Stichting Move: studentensport en schoolkinderen voor leefbaarheid in de wijk	31
3.1	Organisatie: Commissie Sport op School van Algemene Utrechtse Studenten Roeivereniging ORCA neemt initiatief tot Stichting Move	31
3.2	Project en locatie: Bankjesproject in Hoograven en de Wijkestafette in Lombok, Utrecht	31
3.3	Plaats in de pedagogische civil society: zorg voor een positief opgroei-klimaat	32
3.4	Samenwerking tussen professionals en vrijwilligers	32
3.5	Samenwerking binnen Sport op School	33
3.6	Samenwerking van vrijwilligers van Stichting Move/Sport op School met professionals van andere organisaties in de keten, bijvoorbeeld met scholen/docenten	36
3.7	Hoe versterkt de samenwerking in de projecten van Stichting Move de pedagogische civil society?	38
3.8	Cruciale succesfactoren voor samenwerking met vrijwilligers om mee te geven aan professionals en professionele organisaties	39

4	Moeders-Informereren-Moeders, Humanitas: de vrijwilliger staat centraal	41
4.1	Organisatie: Careyn, project Moeders-Informereren-Moeders	41
4.2	Project en locatie: MIM bij Careyn Breda	41
4.3	Plaats in de pedagogische civil society: Preventie van problemen en zorg voor een positief opgroei- en opvoedklimaat	42
4.4	Samenwerking tussen professionals en vrijwilligers	42
4.5	Samenwerking binnen MIM	43
4.6	Samenwerking met anderen in de keten	45
4.7	Bijdrage aan de pedagogische civil society	46
4.8	Cruciale succesfactoren voor samenwerking met vrijwilligers om mee te geven aan professionals van andere organisaties	47
5	Kindertelefoon Rotterdam: de vrijwilliger als deskundige	49
5.1	Organisatie: Kindertelefoon ondergebracht bij Bureau Jeugdzorg	49
5.2	Project en locatie: Kindertelefoon Rotterdam	50
5.3	Plaats in de pedagogische civil society: Zorg voor een positief opvoed- en opgroeiklimaat en preventie van problemen	50
5.4	Samenwerking tussen professionals en vrijwilligers bij de Kindertelefoon	50
5.5	Samenwerking binnen het werk voor de Kindertelefoon Rotterdam	51
5.6	Samenwerking met anderen in de keten	55
5.7	Hoe versterkt de samenwerking in deze organisatie de pedagogische civil society?	57
5.8	Cruciale succesfactoren voor samenwerking met vrijwilligers om mee te geven aan professionals en professionele organisaties	57
6	CJG 's-Hertogenbosch: een voorzichtig begin met vrijwilligerswerk	61
6.1	Organisatie: Centrum voor Jeugd en Gezin	61
6.2	Project en locatie: CJG Den Bosch	61
6.3	Plaats in de pedagogische civil society: Zorg voor een positief opvoed- en opgroeiklimaat en preventie van problematiek	62
6.4	Samenwerking tussen professionals en vrijwilligers: op het CJG incidenteel, buiten het CJG met sportverenigingen en Go4it	63
6.5	Samenwerking binnen het CJG	64
6.6	Samenwerking in de keten	67
6.7	Hoe versterkt de samenwerking in deze organisatie de pedagogische civil society?	68
6.8	Cruciale succesfactoren in dit project voor de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers om mee te geven aan (andere) vrijwilligersorganisaties	68
7	Sterk in Samen-Leven van Stichting Vice Versa: een brug tussen Ghanese ouders en voorzieningen	71
7.1	Organisatie: Vice Versa	71
7.2	Project en locatie: Sterk in Samen-leven, Amsterdam Zuid-Oost	71
7.3	Plaats in de pedagogische civil society: Preventie en aanpak van problemen: een brug	

tussen ouders en voorzieningen	72
7.4 Samenwerking tussen professionals en vrijwilligers	72
7.5 Samenwerking binnen Vice Versa	73
7.6 Samenwerking met andere organisaties in de keten	74
7.7 Hoe versterkt de samenwerking in dit project/deze organisatie op deze locatie de pedagogische civil society?	76
7.8 Cruciale succesfactoren in dit project voor de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers om mee te geven aan (andere) professionals en professionele organisaties	76
8 Ouders in Actie van Stichting de Meeuw: eigen initiatief gewaardeerd	79
8.1 Organisatie: Stichting de Meeuw	79
8.2 Project en locatie: Ouders in Actie	79
8.3 Plaats in de pedagogische civil society: Zorg voor een positief opvoed- en opgroei-klimaat, preventie en aanpak van problemen	80
8.4 Samenwerking tussen professionals en vrijwilligers	80
8.5 Samenwerking binnen Ouders in Actie	81
8.6 Samenwerking met andere organisaties in de keten van jeugdzorg en jeugdwelzijn	84
8.7 Hoe versterkt de samenwerking in dit project de pedagogische civil society?	86
8.8 Cruciale succesfactoren voor samenwerking met vrijwilligers om mee te geven aan professionals van andere organisaties	86
9 Sportzorgtraject voetbalvereniging HWD: tijd voor jeugdzorg bij een voetbalvereniging	89
9.1 Organisatie: sportzorgtraject bij voetbalvereniging HWD Overschie	89
9.2 Project en locatie: sportzorgtraject Tijd voor Zorg, Overschie	90
9.3 Plaats in de pedagogische civil society: Aanpakken van problemen bij de jeugdige door het inzetten van het sportzorgtraject	91
9.4 Samenwerking tussen professionals en vrijwilligers	91
9.5 Samenwerking binnen het sportzorgtraject	92
9.6 Samenwerking met andere organisaties binnen de keten	96
9.7 Hoe versterkt de samenwerking in dit project de pedagogische civil society?	97
9.8 Cruciale succesfactoren voor samenwerking met vrijwilligers om mee te geven aan professionals en professionele organisaties	97
10 Begeleide OmgangsRegeling (BOR) van Humanitas: de kracht van het kader	99
10.1 Organisatie: Humanitas	99
10.2 Project en locatie: BOR-Flevoland	100
10.3 Plaats in de pedagogische civil society: Aanpak van problemen op het terrein van opvoeden en opgroeien	101
10.4 Samenwerking tussen professionals en vrijwilligers	101
10.5 Samenwerking binnen BOR	102
10.6 Samenwerking met andere organisaties	105
10.7 Bijdrage aan de pedagogische civil society	106

10.8	Cruciale succesfactoren voor samenwerking met vrijwilligers om mee te geven aan professionals en professionele organisaties	106
11	Exodus OKD-Project: bevordering van de omgang tussen kinderen en ouders in detentie; draagvlak bij vrijwilligers en professionals	109
11.1	Organisatie: Exodus: opvang, resocialisatie en contact tussen gedetineerde ouders en hun kinderen	109
11.2	Project en locatie: Ouders, Kinderen Detentie-project Noord (Veenhuizen en Leeuwarden) en OKD Ter Apel	110
11.3	Plaats in de pedagogische civil society: een rol bij juridische interventies, preventie en de bevordering van een positief opvoedklimaat	110
11.4	Samenwerking tussen professionals en vrijwilligers	111
11.5	Samenwerking tussen vrijwilligers en professionals binnen Exodus	113
11.6	Samenwerking tussen Exodus en andere organisaties	116
11.7	Hoe versterkt de samenwerking in dit OKD-project de pedagogische civil society?	117
11.8	Cruciale succesfactoren voor samenwerking met vrijwilligers om mee te geven aan professionals en professionele organisaties	117
	Literatuur	121
	Bijlagen:	
1	Selectie en methode van verdiepend onderzoek	122
A	Selectie van cases	122
B	Methode van verdiepend onderzoek	122
2	Samenwerken in de pedagogische civil society: Het onderzoek van het Verwey-Jonker Instituut in publicaties	123

1 *Inleiding*

Dagelijks zijn vele ouders, buurtbewoners, vrijwilligers en professionals actief in de pedagogische civil society. Met ‘pedagogische civil society’ (De Winter, 2011) bedoelen we alle gemeenschappelijke en vrijwillige activiteiten van familie, vrienden en buurtgenoten en (andere) vrijwilligers die te maken hebben met het grootbrengen van kinderen en jongeren. Professionele instellingen en professionals die zich bezighouden met jeugd en gezin zoeken nog naar hun rol in dit geheel. Hun hulp aan probleemgevallen staat buiten kijf, maar daarnaast kan het stimuleren en faciliteren van sociale netwerken en ondersteunende structuren tot hun taken gaan behoren. In de huidige samenleving klinkt steeds vaker de roep om meer gebruik te maken van informele netwerken en vrijwilligers om zo gezinnen te ondersteunen en problemen te voorkomen of tijdig te herkennen. De hoogste tijd dus om de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers op het gebied van jeugd en gezin nader onder de loep te nemen.

Het programmaministerie Jeugd en Gezin heeft het initiatief genomen om de sociale omgeving en informele netwerken rond gezinnen te versterken door middel van het ZonMw-programma Vrijwillige inzet voor en door jeugd en gezin. Samenwerking tussen professionals en vrijwilligers is een belangrijk onderdeel. Het Verwey-Jonker Instituut kijkt in het kader van dit programma naar de stimulerende en belemmerende factoren in de samenwerking tussen professionele maatschappelijke organisaties en vrijwilligers op het terrein van jeugd en gezin.¹ De vragen die daarbij centraal staan zijn: hoe is de samenwerking tussen professionele organisaties/professionals en vrijwilligers (organisaties) in de praktijk georganiseerd? En hoe kan die samenwerking versterkt of verbeterd worden? In veel gevallen werken vrijwilligers en professionals al samen bij het stimuleren en versterken van de sociale netwerken en ondersteunende structuren op het terrein van jeugd en gezin in de thuissituatie, op school en in de vrije tijd. Dit rapport presenteert tien verdiepende casestudies naar goede praktijken van samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers.

1 Binnen het ZonMw-programma hebben ook de Universiteit Utrecht, DSP, BMC en de Erasmus Universiteit een onderzoekopdracht. Deze organisaties hebben allemaal een specifiek onderzoeksterrein toegewezen gekregen.

1.1 Goede samenwerking tussen professionals en vrijwilligers rond jeugd en gezin: tien verdiepende casestudies

Wij hebben praktijken onderzocht waarin professionele organisaties/professionals en vrijwilligers(organisaties) samenwerken om de pedagogische civil society te versterken. De belangrijkste opdracht was om uit deze - zeer diverse - praktijken de elementen te halen die cruciaal zijn voor een goede samenwerking. De tien volgende cases staan centraal bij dit verdiepende casestudie-onderzoek:

- *Thuis Op Straat Amsterdam (TOS)*: Professionals en buurtbewoners werken samen aan een prettig klimaat op straat en houden gezamenlijk toezicht op spel en activiteiten.
- *Sport op school, Stichting Move en Algemene Utrechtse Studenten Roeivereniging Orca*: Studenten van de studentensportvereniging verbeteren samen met kinderen de wijk en laten hen kennismaken met verschillende sporten.
- *Moeders Informeren Moeders (MIM), Careyn*: Vrijwilligers (ervaren moeders) gaan op bezoek bij moeders die onzeker zijn over de opvoeding van hun eerste kind.
- *De Kindertelefoon Rotterdam, BJZ Rotterdam*: Vrijwilligers praten of chatten met kinderen die daar behoefte aan hebben over vragen, problemen of alledaagse zaken. Zij kunnen bij grote problemen doorverbinden naar de jeugdzorg als het kind daarmee instemt.
- *Sterk in Samen-leven, Stichting Vice Versa*: Ghanese ouders treden op als vertrouwenspersoon voor andere Ghanese ouders in Amsterdam Zuid-Oost en wijzen hen desgewenst de weg naar opvoedingsondersteuning van Spirit of Altra.
- *Ouders in Actie, Stichting De Meeuw*: (Migranten)ouders organiseren kleinschalige bijeenkomsten over opvoedthema's voor migrantenouders in het eigen netwerk. Zij kunnen eventueel doorverwijzen naar hulpverlening of ondersteuning als dat nodig blijkt.
- *Centrum voor Jeugd en Gezin Den Bosch*: Bezoekers van het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) kunnen deelnemen aan cursussen of opvoedparty's of deze zelf organiseren. Jonge vrijwilligers helpen tijdens evenementen mee om de naamsbekendheid van het CJG te vergroten en een Marokkaans-Nederlandse vrijwilliger vormt op eigen initiatief een schakel tussen het CJG en de Marokkaans-Nederlandse gemeenschap in Den Bosch.
- *Sportzorgtraject, Voetbalvereniging HWD*: Trainers en leden van de voetbalvereniging nemen jongeren onder hun hoede die onder behandeling zijn van de jeugdzorg.
- *Begeleide OmgangsRegeling (BOR) van Humanitas*: Vrijwilligers begeleiden ouders na een gecompliceerde scheiding om tot een omgangsregeling voor de kinderen te komen.
- *Ouders, Kinderen en Detentieproject (OKD), Exodus*: Vrijwilligers vervoeren en begeleiden jeugdigen bij een bezoek aan een ouder in de gevangenis.

1.2 Tien cases in verschillende lagen

Vrijwillige inzet rond jeugd en gezin omvat een breed scala aan domeinen, activiteiten en werkzaamheden. Binnen de genoemde cases is een waaier van professionals en vrijwilligers actief die op verschillende manieren een bijdragen leveren aan de pedagogische civil society.

Het gaat binnen dit onderzoek om de samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers binnen organisaties, maar ook om samenwerking tussen organisaties binnen de Jeugdketen. Om het jeugddomein beter te kunnen ordenen gebruiken we een interventiepiramide afgestemd op de pedagogische civil society (Van der Klein, Mak, & Van der Gaag, 2011). De piramide biedt een mooie kapstok als het om vrijwillige inzet gaat en beschrijft vier verschillende lagen van waaruit organisaties binnen het jeugddomein werken, namelijk (zie ook figuur 1):

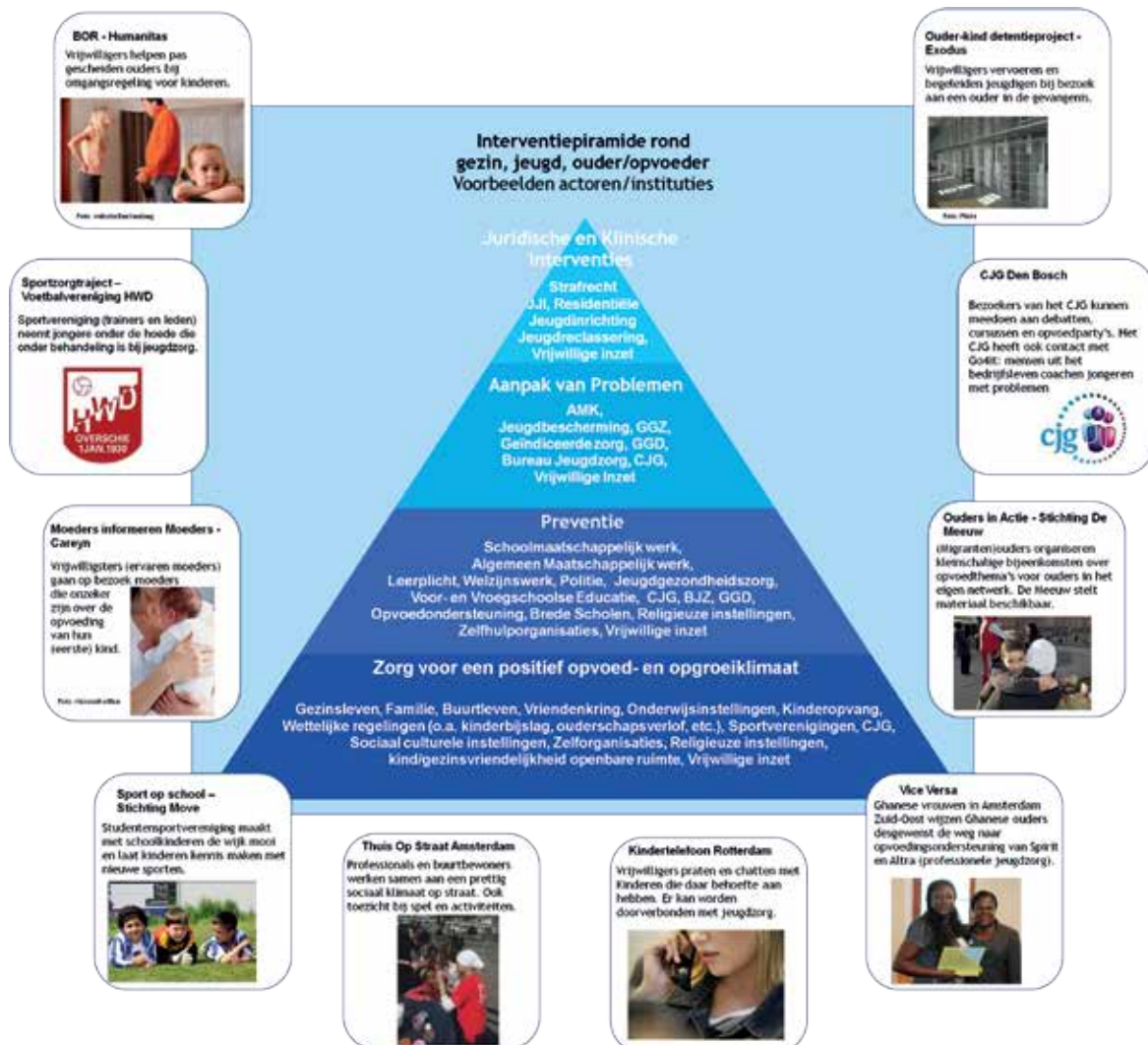
- Zorg voor een positief opgroei- en opvoedklimaat.
- Preventie van problemen.
- Aanpak van problemen.
- Juridische en klinische interventies.

De tien onderzochte cases werken vanuit verschillende niveaus rond jeugd, jeugdzorg en jeugdwelzijn. Sommige cases horen duidelijk thuis in één van bovenstaande lagen en richten zich vanuit deze laag op ouders, jongeren of het gezin als geheel. Een voorbeeld is het sportzorgtraject van Voetbalvereniging HDW dat zich specifiek richt op de aanpak van gedragsproblemen van jongeren in een jeugdzorgtraject. Andere cases horen thuis in meerdere lagen tegelijk. Een goed voorbeeld hiervan is het Ouders, Kinderen en Detentie-project van Exodus, waarbij vrijwilligers het contact versterken tussen gedetineerde ouders en kinderen. Hier gaat het zowel om (de verzachting van de gevolgen van) juridische interventie als om zorg voor een positief opvoed- en opgroeiklimaat: het thuisfront wordt ontlast en er is aandacht voor de thuissituatie.

In figuur 1 staat de interventiepiramide weergegeven. De tien onderzochte cases staan globaal geordend naar de laag waarin ze actief zijn:

Figuur 1:

De tien cases van het onderzoek met korte beschrijving en globaal geordend naar de laag van de interventiepiramide van waaruit ze werken



Uit de figuur wordt duidelijk dat in de verschillende cases vanuit verschillende lagen van de piramide gewerkt wordt. Hieronder beschrijven we per groep casues op welke manier zij werken.

TOS en Sport op School: een positief opgroei-klimaat

Twee van de tien cases werken primair vanuit ***zorg voor een positief opvoed- en opgroei-klimaat***, namelijk *Thuis Op Straat Amsterdam* (TOS) en *Sport op School* van Stichting Move en de Algemene Utrechtse Studenten Roeivereniging Orca. Bij het project van TOS houdt een groep bewoners (vrijwilligers) toezicht op spelende kinderen op een plein in Amsterdam-Noord. Deze bewoners runnen ook een speelgoedruimte als TOS niet aanwezig is. Bij het project Sport op School werken studenten samen met partners uit de wijk om samen met kinderen de wijk mooier te maken. Ook laten zij kinderen kennismaken met verschillende sporten en met andere leefwerelden, zoals die van de studenten en andere buurtbewoners, om zo de wereld van deze kinderen te vergroten. Beide projecten richten zich dus op de basisvoorwaarden in de wijk om voor een positief opvoed- en opgroei-klimaat. Het gaat hier niet om de preventie van problemen of interventies gericht op risicogroepen, maar om activiteiten die het verschil kunnen maken in de ontwikkeling van alle kinderen en ouders. Het draait om alles in de omgeving van de jeugdige dat met opvoeding, vorming, opgroeien, maar ook met leefbaarheid en sociale cohesie te maken heeft.

MIM en De Kindertelefoon: een positief opgroei-klimaat en preventie van problemen

Twee cases, te weten *Moeders-Informerers-Moeders* (MIM) van Careyn en *De Kindertelefoon Rotterdam* werken zowel vanuit ***zorg voor een positief opvoed- en opgroei-klimaat*** als vanuit ***preventie van problemen***. Bij het project MIM begeleiden vrijwilligers, zelf moeder, andere moeders die vragen hebben of onzeker zijn over de opvoeding van hun kind. Zo vergroten zij het zelfvertrouwen en netwerk van deze vrouwen voor een goede opvoedsituatie, maar zorgen zij er ook voor dat deze moeders weten waar zij hulp kunnen vragen als dat nodig is. Waar MIM zich op moeders richt, is de Kindertelefoon er speciaal voor kinderen. Zij kunnen bellen of chatten met vrijwilligers over vragen en problemen. Vrijwilligers van De Kindertelefoon stellen kinderen in staat zelfstandig een probleem op te lossen of aan te pakken. Zo zorgt dit project indirect voor een positief opvoed- en opgroei-klimaat. Ook richt de Kindertelefoon zich indirect, via de kinderen, op preventie van problemen. Bij grotere problemen kan worden doorgeschakeld naar professionele hulpverlening als het kind daarmee instemt. Beide cases gebruiken dus laagdrempelige preventieve maatregelen die al wel vooruitlopen op problemen die kunnen ontstaan.

CJG Den Bosch, Sterk in Samen-Leven en Ouders in Actie: een positief opgroei-klimaat, preventie en aanpak van problemen

CJG Den Bosch, Sterk in Samen-Leven van Stichting Vice Versa en *Ouders in Actie* van Stichting De Meeuw richten zich op ***zorg voor een positief opvoed- en opgroei-klimaat***, en ***preventie en aanpak van problemen***. Het CJG is nog aan het ontdekken op welke manieren zij de mogelijkheden van vrijwilligerswerk kan benutten en zo een structurele samenwerking met vrijwilligers kan opbouwen. Professionals van het CJG zijn actief op zoek naar initiatieven in de wijken en hoe zij deze kunnen versterken of ondersteunen om zo bij te dragen aan een positief opvoed- en opgroei-klimaat in de wijk. Ook willen zij vrijwilligers inzetten bij de preventie en aanpak van problematiek, bijvoorbeeld door het organiseren van opvoedparty's waar ouders bij elkaar komen om over opvoeden te praten. Bij het project Sterk in Samen-Leven treden Ghanese vrijwilligers op als vertrouwens-

persoon voor Ghanese ouders. Deze vrijwilligers worden getraind in opvoedingsondersteuning en vormen de intermediair tussen deze ouders en instellingen, zoals school, welzijnsorganisaties of hulpverlening. Ouders in Actie lijkt op Sterk in Samen-leven, maar werkt met groepsbijeenkomsten, terwijl vrijwilligers bij Sterk in Samen-Leven individuele gezinnen begeleiden. Bij Ouders in Actie organiseren gecertificeerde (migranten)ouders bijeenkomsten voor kleine groepen ouders, die normaal moeilijk bereikbaar zijn voor hulpverlening. Deze gecertificeerde ouders werven vaak in het eigen netwerk en bespreken tijdens de bijeenkomsten allerlei opvoedthema's. Ook hier kunnen de vrijwilligers een brugfunctie tussen ouders en professionele hulpverlening vervullen om zo de stap naar hulpverlening te verkleinen.

Sportzorgtraject en BOR: aanpak van problemen

Twee cases, het *Sportzorgtraject* van Voetbalvereniging HWD en *Begeleide OmgangsRegeling* (BOR) van Humanitas houden zich primair bezig met het aanpakken van problematiek. Bij het sportzorgtraject begeleiden vrijwilligers jongeren die in een jeugdzorgtraject zitten. Het sport-zorgtraject is onderdeel van het hulpverlenings- of behandelplan van een jongere en heeft tot doel het probleemgedrag aan te pakken om zo afglijden in de maatschappij te voorkomen. Jongeren hebben persoonlijk contact met een vrijwilliger en ondernemen zowel individuele activiteiten met die vrijwilliger, als activiteiten in groepsverband. Jongeren krijgen weer een dagbesteding en -ritme en leren belangrijke vaardigheden, zoals werken in teamverband en omgaan met regels. Het doel is de situatie te normaliseren en de jongeren weer onderdeel laten worden van de maatschappij. BOR richt zich op ouders met kinderen tot twaalf jaar die net een heftige scheiding achter de rug hebben met hevige strijd en problemen. Vrijwilligers van BOR begeleiden deze ouders om tot een omgangsregeling te komen, zodat de kinderen niet de dupe worden van de situatie. Deze projecten richten zich op jeugdigen en ouders, wanneer zich problemen voordoen in de opvoeding, op school of op andere vlakken.

Ouders, Kinderen en Detentieproject: juridische en klinische interventies en Zorg voor een positief opgroei-klimaat

De laatste case, het *Ouders, Kinderen en Detentieproject* (OKD) van Exodus, werkt duidelijk vanuit de top van de piramide, ***juridische en klinische interventies***, maar verbindt dit met de onderste laag van de piramide, ***zorg voor een positief opvoed- en opgroei-klimaat***. Bij juridische en klinische interventies gaat het meestal om een escalatie van problemen of gedrag waardoor justitieel of juridisch ingrijpen noodzakelijk is (geweest). Het Ouders, Kinderen en Detentieproject richt zich op de kinderen van gedetineerde ouders, maar ook op de gedetineerde en niet-gedeteneerde ouder zelf. Het kind staat hierbij wel centraal. Vrijwilligers rijden en begeleiden kinderen bij het bezoek aan een gedetineerde ouder in de penitentiaire inrichting (PI). Zij zijn de neutrale persoon waar kinderen even hun hart bij kunnen luchten. Het bezoek moet de gedetineerde ouder weer een rol geven in de opvoeding (preventie na vrijlating), is belangrijk voor het ouder-kindcontact en ontlast tegelijkertijd het thuisfront. Door het contact met het thuisfront kan de vrijwilliger de niet-gedeteneerde ouder, vaak moeder, zo nodig wijzen op hulp- of ondersteuningsmogelijkheden.

1.3 Activerende en belemmerende factoren bij een goede samenwerking tussen professional en vrijwilliger

Bij alle onderzochte cases is gekeken naar de belangrijkste elementen voor een succesvolle samenwerking tussen professionals en vrijwilligers:

1.3.1 De geheimen van een goede samenwerking tussen professionals en vrijwilligers

Waardering in woord en daad

Waardering van vrijwilligers door professionals wordt in onze cases op verschillende manieren genoemd. Het gaat enerzijds om blijken van persoonlijke betrokkenheid zoals een attentie bij Sinterklaas, met Kerst of bij een verjaardag, een bloemetje of kaartje bij ziekte, een briefje in het postvak of een uitnodiging voor een vrijwilligersdiner. Ook gaat het om het geven van complimenten of positieve feedback en laten zien dat vrijwilligers belangrijk zijn voor de organisatie. Vrijwilligers dienen 'op een voetstuk geplaatst' te worden, zo klinkt het in diverse cases .

Vertrouwen, openheid en veiligheid: een laagdrempelige relatie tussen professional en vrijwilliger

Vertrouwen, openheid en veiligheid tussen professional en vrijwilliger zijn ook belangrijke succesfactoren voor een goede samenwerking. Het gaat om elkaar kennen, weten wat je van elkaar kunt verwachten en weten dat je als vrijwilliger zaken in veiligheid en vertrouwen kunt bespreken. Openheid is ook belangrijk. Bijvoorbeeld bij de Kindertelefoon kunnen zaken in vertrouwen met de professionals besproken worden. Laagdrempeligheid lijkt in veel van de cases een belangrijke voorwaarde om voor vertrouwen, openheid en veiligheid tussen professionals en vrijwilligers te zorgen.

Vrijheid versus kader

De meningen zijn verdeeld als het gaat om de vrijheid die vrijwilligers moeten hebben bij hun werkzaamheden. In een aantal cases wordt vrijheid genoemd als een belangrijke succesfactor in de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers, maar in ongeveer evenveel cases wordt een kader van duidelijke verwachtingen, afspraken en/of regels genoemd, vaak wel in combinatie met vrijheid bij het invullen van werkzaamheden. Dit verschil lijkt vooral te zitten in de doelgroep waarmee wordt gewerkt. Op plekken waar vrijwilligers geconfronteerd kunnen worden met veel problemen of heftige situaties wordt, vaak ook met het oog op de veiligheid van de vrijwilliger, gewerkt met een duidelijk kader. Dit geldt voor de Kindertelefoon, BOR en Exodus. Deze regels beschermen de vrijwilliger en kunnen er ook voor zorgen dat ze een kader hebben om op terug te vallen en grenzen te stellen. In de meeste van deze gevallen gaat het niet alleen om het beschermen van de veiligheid en privacy van de vrijwilliger, maar dient het kader ook om te zorgen dat vrijwilligers vanuit een gedeelde (pedagogische) visie werken. Ook Sterk in Samen-leven werkt met duidelijke afspraken om de samenwerking te faciliteren. Bij deze afspraken gaat het vooral om verwachtingen ten opzichte van elkaar. Het gaat over eisen waaraan vrijwilligers moeten voldoen en het traject dat ze dienen te doorlopen, maar ook wat zij hiervoor terugkrijgen. Vrijwilligers die vanuit een kader werken, hebben binnen dat kader vaak wel veel vrijheid om hun werkzaamheden vorm te geven.

Thuis Op Straat, Sport op School en MIM, allemaal werkend vanuit de onderste lagen van de interventiepiramide (zie figuur 1), geven veel vrijheid aan vrijwilligers bij het invullen van hun rol. Een kader kan hier zelfs belemmerend werken en de houding van vrijwilligers ten opzichte van de doelgroep veranderen. Zeker als de kracht van de vrijwilliger de verbondenheid met de doelgroep en ervaringsdeskundigheid zijn. Deskundigheidsbevordering kan in dat geval de afstand tot de doelgroep vergroten. In alle gevallen kunnen vrijwilligers wel direct contact hebben met een professional als dat nodig is. Bij TOS werken professionals en vrijwilligers in elkaars nabijheid, waardoor vrijwilligers direct een beroep kunnen doen op professionals als dat nodig is. Bij Sport op School en MIM is er altijd een coördinator bereikbaar.

Betrokkenheid, flexibiliteit en ondersteuning door professionals

De betrokkenheid van professionals bij vrijwilligers is essentieel. Betrokkenheid betekent bereikbaar zijn voor vrijwilligers, ook buiten werktijd, zodat vrijwilligers iemand hebben om op terug te vallen bij problemen (flexibiliteit). Daarnaast gaat betrokkenheid over op de hoogte zijn van de beweegredenen van een vrijwilliger en daar op aansluiten. Vrijwilligers eisen meestal eenzelfde soort betrokkenheid - hart voor de zaak - van professionals als van zichzelf. Professionals die alleen maar voor hun inkomen werken, worden door vrijwilligers minder gewaardeerd.

Serius luisteren naar vrijwilligers in een gelijkwaardige relatie

Vrijwilligers serieus nemen is belangrijk. Veel vrijwilligers vinden het prettig om te merken dat wat zij aankaarten, gehoord wordt en wordt opgepakt. Als professional openstaan voor suggesties of kritiek en daar werk van maken levert veel goodwill op. Het staat voor een gelijkwaardige relatie tussen professional en vrijwilliger.

Deskundigheidsbevordering en selectie

Bij een aantal cases worden deskundigheidsbevordering en de selectie van vrijwilligers genoemd als belangrijke succesfactoren. Selectie en deskundigheidsbevordering lijken vooral van belang wanneer er vanuit een bepaald pedagogisch gedachtegoed wordt gewerkt - de 'neuzen staan dan dezelfde kant op' - , maar deskundigheidsbevordering wordt ook vaak ingezet om gemotiveerde vrijwilligers wat extra's te bieden of laten leren.

Een coördinerende vrijwilliger en/of een duidelijk aanspreekpunt bij de professionals

Bij een groot aantal cases komt naar voren dat vrijwilligers het waarderen om een duidelijk aanspreekpunt te hebben, bijvoorbeeld in de vorm van een coördinerend vrijwilliger die tussen professionals en vrijwilligers staat of een professional die zowel voor vrijwilligers als professionals contactpersoon is. Dit geeft duidelijkheid in de samenwerking en zorgt ervoor dat iedereen weet wie hij of zij kan benaderen bij vragen of problemen.

Gezelligheid, binding en groepsgevoel

Tot slot, maar daarom niet minder belangrijk, blijkt gezelligheid en groepsgevoel een belangrijke motiverende factor voor een goede samenwerking. Bij sommige cases komt de binding vanuit gedeelde opvattingen. Voorbeelden hiervan zijn een gedeeld geloof, lid zijn van dezelfde sportvereniging of een buurtgevoel, maar ook een gezamenlijke betrokkenheid van vrijwilligers en professionals bij de doelgroep. Bij andere cases blijkt de training van vrijwilligers gedurende langere tijd en

openheid tijdens de training bij te dragen aan het groepsgevoel. Groepsgevoel betekent ook het als vrijwilliger bij de organisatie horen en daar gezien worden. Groepsgevoel en binding moeten verder gaan dan enkel de vrijwilligers. Ze zijn ook onderdeel in de samenwerking tussen vrijwilliger en professional. Het zijn belangrijkste factoren om vrijwilligers voor langere tijd te binden aan een project.

1.3.2 Belemmerende factoren bij de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers

Drukke vrijwilligers en de persoonlijke situatie

Meerdere professionals geven aan dat vrijwilligers vaak drukbezette mensen zijn, wat de inzetbaarheid beperkt. Daarbij is het belangrijk de vrijwilligers die wel vaker inzetbaar zijn niet te overvragen. Hierover kunnen deels wel afspraken worden gemaakt, maar vrijwilligers zijn geen betaalde krachten, waardoor eisen stellen maar tot op zekere hoogte mogelijk is. Ook een veranderde persoonlijke situatie van vrijwilligers is iets waar professionals rekening mee moeten houden.

Formele eisen van bovenaf die doorwerken naar vrijwilligers

Vooraf binnen de grotere organisaties moet vaak worden voldaan aan formele eisen, bijvoorbeeld bij de Kindertelefoon wat betreft het aantal diensten dat gedraaid moet worden en bij Exodus wat betreft de eisen van de Dienst Justitiële Inrichting en sponsors, bijvoorbeeld wat betreft de Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) of administratieve eisen. Dit kan soms een dilemma vormen voor de professional: bijvoorbeeld voldoen aan externe eisen en teveel vragen van vrijwilligers of niet.

Fluctuerende behoefte aan inzet van vrijwilligers en gemotiveerd blijven

Bij een aantal projecten kunnen vrijwilligers soms een tijd niet ingezet worden. Het is lastig om mensen dan gemotiveerd te houden. Bij de cases waar dit speelt lijkt contact houden met vrijwilligers de belangrijkste manier om vrijwilligers toch betrokken te houden. Dit betekent af en toe wat laten horen, maar ook interesse tonen in de vrijwilliger en hem of haar bijvoorbeeld, ook als zij een jaar lang niet inzetbaar was, uitnodigen voor vrijwilligersdiners of uitjes.

Deskundigheidsbevordering

Deskundigheidsbevordering is niet altijd een succesfactor. In sommige cases kiest men er bewust voor om het niet te doen. De verwachting is dan dat het averechts werkt. Het te lang trainen van vrijwilligers zou de natuurlijke laagdrempeligheid van de vrijwilliger naar de doelgroep kunnen aantasten. Dit geldt vooral voor de cases die werken vanuit de zorg voor een positief opvoed- en opgroei-klimaat. De kracht van de vrijwilliger is hier vaak ervaringsdeskundigheid of een onbevangen houding. Ook kan te veel deskundigheidsbevordering ervoor zorgen dat de verwachtingen van vrijwilligers te hoog worden en dat ze als paraprofessional toch een vergoeding gaan verwachten.

1.4 Activerende en belemmerende factoren bij samenwerking in de keten

Interne samenwerking is één ding, samenwerken in de keten van jeugdzorg en jeugdwelzijn is iets heel anders. Veel organisaties weten elkaar (nog) niet te vinden. Dat geldt al voor de professionele organisaties onderling, maar nog meer voor (het contact tussen) vrijwilligersorganisaties en profes-

sionele organisaties. We hebben onze cases uitdrukkelijk gevraagd naar samenwerking met andere organisaties. En sommige cases in dit rapport zijn op die aanwezigheid van samenwerking binnen de keten geselecteerd. Al met al is ook daarvoor een lijst met succesfactoren samen te stellen. Hieronder zetten we ze op een rij.

1.4.1 De activerende factoren bij een samenwerking in de keten

Korte lijnen, een duidelijke contactpersoon en draagvlak

Zowel professionals als vrijwilligers stellen het op prijs om bij de samenwerking met een externe organisatie een duidelijke contactpersoon te hebben. Deze persoon kan ook intern, binnen zijn of haar organisatie, het aanspreekpunt zijn voor de eigen collega's. Dit vergemakkelijkt het contact. Regelmatig contact en korte lijnen zorgen voor een goede samenwerking. De contactpersoon moet naar beide kanten inhoudelijke betrokkenheid met het werk uitstralen. Het draagvlak binnen de organisatie waarmee wordt samengewerkt is van groot belang. Een contactpersoon kan dit positief beïnvloeden, maar heeft vaak wel steun nodig vanuit het management om te zorgen dat er breder draagvlak ontstaat, zo blijkt uit de Exodus casus.

Een gezamenlijk doel en voorkomen van concurrentie

Een aantal cases laat zien dat het hebben en benoemen van een gezamenlijk doel de samenwerking met een andere organisatie positief beïnvloedt. Een gezamenlijk doel gaat hand in hand met het voorkomen van onderlinge concurrentie. Het gaat om 'elkaar ondersteunen en met elkaar samenwerken in plaats van elkaar als concurrent zien', aldus een van de cases.

Duidelijke afspraken over samenwerking en omgang met vrijwilligers

Duidelijke afspraken zijn essentieel, zowel over de samenwerking als over de omgang met vrijwilligers. Afspraken over de samenwerking gaan vooral over rolverdeling en verwachtingen van elkaar. Ook moeten beide organisaties weten wat zij aan de samenwerking hebben, in een van de cases een 'win-win' situatie genoemd. Vrijwilligers krijgen bij een samenwerking te maken met professionals of vrijwilligers van een andere organisatie. In veel gevallen werken de vrijwilligers niet direct samen met de professionals van deze organisatie, maar is de houding van deze professionals wel bepalend in hoe zij het vrijwilligerswerk ervaren. Bij Exodus krijgen vrijwilligers bij de ene gevangenis bijvoorbeeld een warm onthaal, terwijl zij bij de andere gevangenis niet eens binnen mogen komen. Bij de gastlessen op scholen, zoals van Sport op School en de Kindertelefoon, geldt ditzelfde voor de houding van scholen en docenten. Zeker als de samenwerking wat vastere vormen heeft, is het goed om hier afspraken over te hebben.

Culturele sensitiviteit in de samenwerking met andere organisaties

Culturele sensitiviteit is in de samenwerking met zelforganisaties belangrijk, maar geldt ook voor de samenwerking met andere organisaties. De cultuur op de werkvloer is in elke organisatie anders en daar hoort wederzijds respect bij.

Communicatie en terugkoppeling naar vrijwilligers

Terugkoppeling naar vrijwilligers is een punt van aandacht, zeker als deze vrijwilligers opereren op de grens tussen het informele en formele hulpverleningscircuit. Een voorbeeld is Sterk in Samenleven. Soms worden de personen waar vrijwilligers contact mee hebben doorverwezen naar de

professionele hulpverlening. Het is belangrijk dat vrijwilligers dan ook te horen krijgen hoe het verder is gelopen. Zeker omdat zij vaak ook een rol spelen bij de nazorg van deze personen. Goede communicatie en terugkoppeling is bij samenwerking tussen verschillende organisaties dus essentieel, ook om vrijwilligers betrokken te houden.

1.4.2 Belemmerende factoren bij de samenwerking in de keten

Samenwerkingspartner als concurrent

Elkaar zien als concurrent bemoeilijkt de samenwerking en kan zelfs voor tegenwerking zorgen. Het hindert het opbouwen van een vertrouwensrelatie tussen de partijen en kan ten koste gaan van het gezamenlijke doel dat partijen in feite met de samenwerking nastreven.

Inlijving van vrijwilligers

Beroepsorganisaties moeten vrijwilligers niet gaan zien als gratis professionals. De kracht van vrijwilligers is bij een aantal projecten juist hun informele houding, hun netwerk en het vertrouwen vanuit de doelgroep. Bovendien kan het inlijven van vrijwilligers zorgen voor spanning - zij worden immers niet betaald voor de werkzaamheden - maar ook bij professionals: die kunnen de vrijwilligers gaan zien als concurrentie. Vooral in de samenwerking met zelforganisaties moeten vrijwilligers als vrijwilligers gezien worden, en niet louter als een gemakkelijke toegang tot de doelgroep.

Eenzijdig inzetten van samenwerking om eigen doelen te bereiken

Het belang van de andere partij uit het oog verliezen en de samenwerking puur inzetten om de eigen doelen te bereiken, werkt averechts. Beide partijen moeten het idee hebben dat ze baat hebben bij de samenwerking.

Afspraken en eisen die doorwerken naar vrijwilligers

In sommige gevallen betekent een samenwerking ook dat er afspraken zijn die doorwerken naar de vrijwilliger. Vooral bij landelijke samenwerkingsafspraken kan dit het geval zijn. Een voorbeeld is De Kindertelefoon die afspraken heeft over haar telefonische bereikbaarheid en daarom eisen stelt aan het aantal diensten per locatie per jaar. Deze afspraken zijn niet altijd te vermijden en vaak zelfs noodzakelijk. Toch moeten alle partijen erop bedacht zijn dat deze afspraken de motivatie van vrijwilligers kunnen beïnvloeden, bijvoorbeeld door overvraging. Zulke voorwaarden kunnen coördinerende professionals in een moeilijk pakket brengen, te veel vragen van vrijwilligers of niet voldoen aan samenwerkingsafspraken.

1.5 Typen vrijwilligers en samenwerkingsvormen

Uit onze eerdere literatuurstudie blijkt dat er verschillende typen vrijwilligers en verschillende samenwerkingsvormen zijn (Van der Klein et al., 2011). Die komen terug in de casestudies. We onderscheiden grofweg georganiseerd en ongeorganiseerd vrijwilligerswerk en incidentele en regelmatige vrijwillige inzet. Daarnaast zien we vormen van samenwerking die top-down of bottom-

up tot stand gekomen zijn, hybride vormen van samenwerking² en formele vormen van samenwerking tussen professionals en vrijwilligers waarbij ieders taken duidelijk omschreven zijn. De cases die we nader bestudeerd hebben door gesprekken met vrijwilligers en professionals op locatie en een analyse van relevante documenten bieden een prachtig beeld van de huidige stand van zaken in de praktijk.

Veel georganiseerde vrijwilligers met een vaste taakomschrijving

Een groot deel van de onderzochte cases werkt met georganiseerde vrijwilligers. Deze vrijwilligers werken vanuit een georganiseerd verband, bijvoorbeeld een vrijwilligersorganisatie of zelforganisatie. Bij veel van de cases die met georganiseerde vrijwilligers werken, liggen de kaders voor het vrijwilligerswerk al van tevoren vast. Bij Ouders in Actie van Stichting de Meeuw, de Kindertelefoon Rotterdam, BOR van Humanitas, MIM van Careyn, als bij Sterk in Samen-leven van Vice Versa worden vrijwilligers geselecteerd. Zij volgen vervolgens een training. De betaalde krachten hebben hier vaak niet de rol van expert, maar zijn er vooral om de vrijwilliger in zijn of haar werkzaamheden te ondersteunen en om ervoor te zorgen dat de randvoorwaarden voor het werk in orde zijn. Ondanks de top-down aansturingsvorm, waarin de kaders en taken van het vrijwilligerswerk duidelijk zijn, ervaren de vrijwilligers in veel gevallen veel vrijheid om hun werkzaamheden in te richten en vorm te geven. De mate waarin de kaders vormgeven aan de werkzaamheden verschilt: Bij BOR gelden strikte kaders voor het aantal afspraken en de omgang met ouders. Bij Ouders in Actie krijgen de vrijwilligers vooral verschillende werkvormen aangeboden om bijeenkomsten in te vullen, maar kunnen zij zelf per bijeenkomst bepalen welke onderwerpen ze bespreken en welke werkvormen ze gebruiken. Bij de meeste van deze projecten tekenen vrijwilligers wel een contract. De verhouding tussen vrijwilligers en betaalde krachten wordt in deze cases vaak als gelijkwaardig omschreven. MIM verschilt qua samenwerkingsvorm enigszins en kan naast een top-downsamenwerking ook gedefinieerd worden als een hybride samenwerking: voor een deel van de allochtone moeders die als vrijwilliger participeren, betekent hun deelname een zinvolle dagbesteding en deelname aan de maatschappij.

Ook de vrijwilligers van het Ouders, Kinderen en Detentie-project van Exodus zijn georganiseerde vrijwilligers met een duidelijke taakomschrijving. Zij volgen geen training, maar er is wel een strikte selectie en een vrijwilligerscontract. Een belangrijk verschil met de andere een aantal andere projecten is de belangrijke coördinerende rol van specifieke vrijwilligers, de regiocoördinatoren. Zij plannen werkzaamheden, vormen de schakel tussen betaalde krachten en vrijwilligers, zijn grotendeels zelfsturend en ondersteunen de vrijwilligers in hun regio bij hun werkzaamheden. Ook Stichting Vice Versa, voetbalvereniging HWD en Stichting Move werken met coördinerende vrijwilligers.

Vrijwilligers die incidenteel of regelmatig helpen en hybride samenwerkingsvorm

TOS Amsterdam kent een hybride samenwerkingsvorm waarbij jongeren, ouders en buurtbewoners vrijwilligers zijn en tegelijkertijd de doelgroep vormen of eerder gebruikers waren. Bij een hybride samenwerking creëren professionals vrijwilligersfuncties voor de kwetsbare doelgroep om hen zo te behoeden voor wegglijden in de maatschappij (Baart et al., 2008). (Oud-)gebruikers blijven dus

2 (Oud-)gebruikers blijven dus verbonden met voorzieningen omdat zij op informele wijze deel worden van de staf of mededragers van het initiatief (Baart et al., 2008).

verbonden met voorzieningen omdat zij op informele wijze deel worden van de staf of mededragers van het initiatief. TOS heeft informele vrijwilligers die incidenteel helpen, maar ook vrijwilligers die op uitnodiging van TOS op meer structurele basis betrokken zijn. TOS werkt niet met een strikt kader voor het vrijwilligerswerk, maar gebruikt het vrijwilligerswerk wel om risicogroepen een volwaardige functie binnen hun buurt te geven en met hen de buurt leefbaarder te maken. Een training krijgen zij niet en een strakke omschrijving van de werkzaamheden is er ook niet.

Verskillende typen vrijwilligers en samenwerkingsvormen

Sport op School van Stichting Move en Orca is begonnen als een bottom-upsamenwerking waarbij studenten van de roeivereniging zelf samenwerking zochten met een partner in de wijk om de leefwereld en mogelijkheden van kinderen in de wijk te vergroten. Inmiddels heeft het een meer structurele vorm gekregen en wordt de samenwerking soms ook top-down aangestuurd vanuit Stichting Move. Binnen het project zijn zowel georganiseerde vrijwilligers actief die vanuit een vast kader werken, in de meeste gevallen de leden van de commissie Sport op School bij Orca, als vrijwilligers die incidenteel helpen bij een activiteit, op eigen initiatief of op uitnodiging.

De vrijwilligers bij CJG Den Bosch zijn over het algemeen vrijwilligers die af en toe en vaak eenmalig actief zijn. De jongeren die het CJG tijdens evenementen helpen om de naamsbekendheid te vergroten worden via-via gevraagd, vaak via het eigen netwerk van CJG-medewerkers, en worden redelijk strak aangestuurd. Deze samenwerking kan als top-down omschreven worden. Tegelijkertijd heeft het CJG vrijwilligers die incidenteel of regelmatig actief zijn op eigen initiatief, zoals een Marokkaans-Nederlandse vader die op eigen initiatief de schakel vormt tussen het CJG en de Marokkaans-Nederlandse gemeenschap, of die op uitnodiging van de organisatie incidenteel of regelmatig actief zijn, zoals de schooldirecteur die lezingen geeft over Triple P. Het vrijwilligerswerk is nog niet zodanig verankerd dat het om georganiseerde vrijwilligers gaat.

Opvallende zaken

Opvallend is dat de cases die lager in de piramide actief zijn vaker werken met niet-georganiseerde vrijwilliger of verschillende typen vrijwilligers naast elkaar. Hoe meer het project draait om het aanpakken van problemen, hoe vaker de vrijwilligers werken vanuit een georganiseerd kader met training en selectie. Deels is dit ook om vrijwilligers voor te bereiden op situaties die ze kunnen tegenkomen bij hun werkzaamheden, bijvoorbeeld bij de Kindertelefoon kinderen die voor het eerst heftige problemen thuis bespreken of bij BOR de vechtscheidingen en alle narigheid die daarbij hoort. In de onderste laag van de piramide lijkt een georganiseerd kader met deskundigheidsbevordering zelfs averechts te kunnen werken en de natuurlijke binding van de vrijwilliger met de doelgroep te kunnen aantasten.

Het lijkt ook aannemelijk dat in de onderste laag van de piramide, zorg voor een positief opvoed- en opgroei-klimaat, lang niet altijd wordt samengewerkt met professionals.

1.6 Leeswijzer

In de volgende hoofdstukken volgt een verdiepende beschrijving van de tien verschillende cases. De hoofdstukken 2 en 3 beschrijven de cases die primair werken aan een positief opvoed- en opgroei-

maat, namelijk TOS en Sport op School. In de hoofdstukken 4 en 5 worden de cases besproken die zich zowel bezighouden met de zorg voor een positief opvoed- en opgroei-klimaat als met preventie van problematiek: MIM van Careyn en de Kindertelefoon. Hoofdstuk 6, 7 en 8 behandelen de cases die zorg voor een positief opvoed- en opvoedklimaat en de preventie en aanpak van problematiek nastreven. Deze groep bestaat uit CJG De Bosch, Sterk in Samen-Leven en Ouders in Actie. In hoofdstuk 9 en 10 staan de cases centraal die zich richten op de aanpak van problematiek, namelijk het Sportzorgtraject van Voetbalvereniging HWD en BOR van Humanitas. Ten slotte zal hoofdstuk 11 ingaan op de enige case die zowel de zorg voor een positief opvoed- en opgroei-klimaat als juridische en klinische interventies omvat, het OKD-project van Exodus.

2 Thuis op Straat Amsterdam: het plein als huiskamer voor professionals en vrijwilligers

2.1 Organisatie: Thuis op Straat

Thuis Op Straat (TOS) is een organisatie die wil zorgen voor leefbaarheid in de buurt. TOS is gericht op de aanspreekbaarheid van kinderen en een prettig sociaal klimaat op straat, in de wijk en op het plein. Kinderen, tieners en jongeren moeten veilig en prettig buiten kunnen spelen. TOS organiseert activiteiten voor en door bewoners, kinderen en jongeren. TOS laat ouders, kinderen, omwonenden en professionals deelnemen aan buurtnetwerken en -evenementen; TOS stimuleert hun betrokkenheid. Zij organiseert activiteiten op het gebied van sport en spel, circus, drama, educatie en creativiteit. Iedereen mag meedoen, zonder contributie. Dit alles met als doel de straat en de wijk terug te geven aan iedereen die daar recht op heeft. Wanneer TOS start op een plein, staan TOS-werkers (beroepskrachten) er vaak (bijna) elke dag. Het doel is het plein terug te geven aan de bewoners en daarom is het gebruikelijk dat TOS haar professionele inzet afbouwt. Binnen welke termijn deze afbouw start, is afhankelijk van de mate waarin het speelklimaat verbetert. Thuis Op Straat startte in 1996 als project in Rotterdam. Inmiddels bestaat TOS in tientallen wijken in verschillende steden.³

2.2 Project en locatie: Thuis Op Straat Amsterdam-Noord

In deze casebeschrijving concentreren wij ons op de samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers bij Thuis Op Straat Amsterdam, in het bijzonder bij TOS Amsterdam-Noord Vogel- en Pekbuurt. Bij deze TOS-praktijk houdt een groep bewoners (vrijwilligers) actief toezicht op spelende kinderen op het Albatrosterrein. Een groep actieve bewoners leent speelgoed uit op momenten dat TOS-werkers (beroepskrachten) niet op het plein aanwezig zijn. Ook helpen bewoners en/of ouders daar bij activiteiten van TOS. Dit laatste gebeurt ook bij de twee andere TOS-praktijken in Amsterdam, TOS Amsterdam-Noord de Banne en TOS Amsterdam-Noord Nieuwendam. TOS Amsterdam-Noord heeft de volgende doelen:

3 www.thuisopstraat.nl en Jaarverslag Thuis Op Straat Amsterdam 2010.

- sport, spel, cultuur en creativiteit stimuleren;
- integratie tussen autochtonen en allochtonen bevorderen;
- de buurt verbeteren;
- stimuleren van kennis en vaardigheden van jeugdigen;
- bevorderen van de contacten tussen jongeren en kinderen;
- begeleiden van jongeren naar school/opleiding/werk;
- begeleiden van kwetsbare jongeren;
- preventie van criminaliteit en overlast;
- stimuleren van burgers tot vrijwilligerswerk.

Het belangrijkste doel in Amsterdam-Noord is volgens de 'TOS-baas' aldaar: 'Het leren delen van de buitenruimte, het doen van leuke dingen en het betrekken van kinderen, jongeren en bewoners bij de maatschappij.' De doelgroepen op deze locatie zijn kinderen en jongeren van vier tot twintig jaar, ouders en buurtbewoners; eigenlijk iedereen die in de buurt woont. Veel van deze buurtbewoners zijn nieuwe Nederlanders, maar dit is niet specifiek een doelgroep waar het project zich op richt. De grootste groep die TOS bereikt, zijn kinderen tot zestien jaar.

2.3 Plaats in de pedagogische civil society: Zorg voor een positief opgroei-klimaat met af en toe aandacht voor opvoedingskwesties

Thuis op Straat Amsterdam valt in de onderste laag van de interventiepiramide: zorg voor een positief opvoed- en opgroei-klimaat. De nadruk ligt op opgroeien in de TOS-praktijk. TOS betreft de buurt (jongeren, ouders en buurtbewoners) actief bij het verbeteren van de leefbaarheid en het bevorderen van de sociale cohesie in de buurt. Leefbaarheid is belangrijker dan opvoedingskwesties, maar opvoedingskwesties worden niet geschuwd. Beroepskrachten en buurtbewoners willen de buurt een positieve impuls geven en soms houden ze zich en passant bezig met de opvoeding van andermans kinderen. Met ouders die naar het plein komen, praten de beroepskrachten van TOS als daar aanleiding toe is op een vrijblijvende manier over de opvoeding van de kinderen die spelen op het plein. Dit deel van het werk van TOS is, zeer terloops, gericht op de vaardigheden van ouders om het gedrag van jeugdigen te veranderen.

TOS heeft contact met diverse professionele organisaties die zich richten op jeugd- en jongerenwerk, vooral stichting DOCK en Streetcornerwork. Met hen beweegt TOS zich ook op het gebied van preventie van problemen rond opgroeien en opvoeden. TOS is betrokken bij de opzet van een signaleringsnetwerk voor jeugdigen die in de problemen dreigen te raken.

Thuis op Straat Amsterdam werkt ook samen met vrijwilligersorganisaties in de buurt, al is deze samenwerking niet bijzonder intensief. Het gaat om een samenwerking met zelforganisaties van migranten (meest frequent met Stichting Bouchas) en met de moskee in de buurt. Meer daarover is te lezen in paragraaf 2.8.

TOS Amsterdam-Noord streeft ernaar een pedagogisch klimaat op straat te creëren met specifieke aandacht voor beweging. Dit moet vorm krijgen door onderlinge samenwerking en participatie van ouders en bewoners, het betrekken en medeverantwoordelijk maken van buurtbewoners en door jongeren uit de wijk een voorbeeldfunctie te laten vervullen.

2.4 *Samenwerking tussen professionals en vrijwilligers*

TOS Amsterdam-Noord is een hybride organisatie, gevormd door beroepskrachten en vrijwilligers samen. Vrijwilligers verrichten informeel, hybride vrijwilligerswerk. Jongeren, ouders en buurtbewoners krijgen door vrijwilligerswerk de kans een plaats in te nemen in de buurt. De vrijwilligers zijn gelijkwaardig aan de professionals. Vrijwilligers denken mee, signaleren en geven aan wat er speelt in de buurt. Opvallend daarbij is ook dat kinderen die voorheen bij TOS speelden (oud-gebruikers), later vaak TOS-vrijwilligers worden. Deze jongeren blijven dus verbonden aan de TOS-praktijk. Ook zijn er vrijwilligers die incidenteel en op uitnodiging van TOS helpen bij activiteiten. Dit zijn in het algemeen buurtbewoner die zich ad-hoc inzetten bij activiteiten als de professional dat aan hen vraagt.

Bij TOS Amsterdam gaat het om tien à twintig vaste vrijwilligers (ouders, buurtbewoners en jongeren/kinderen). Op het Albatrosterrein in de Vogel- en Pekbuurt heeft een groep van ongeveer zes buurtouders de sleutel gekregen van de speelcontainer. Zij houden de container open als TOS er niet is. Verder helpen er incidenteel ongeveer vijftien buurtbewoners (vaak ouders) mee tijdens activiteiten, evenementen en/of schoonmaakacties. Er zijn ook zogeheten 'zakgelders'. Dat zijn jongeren tot zestien jaar uit de buurt die voor hun vrijwillige inzet een vergoeding van 2,50 euro per uur ontvangen. Vrijwilligers zijn een afspiegeling van de buurt en hebben vaak een Nederlands-Marokkaanse achtergrond. Over het algemeen zijn er net zoveel mannen als vrouwen vrijwilliger. Als het gaat om het houden van toezicht op het plein en op het Albatrosterrein zijn de buurtouders vooral vaders, maar ook moeders lijken zich steeds vaker vrijwillig in te zetten. De moeders zijn er vooral voor zes uur 's avonds en de vaders na dit tijdstip.

Bij TOS Amsterdam zijn verschillende soorten professionals actief. In heel Amsterdam is er één TOS-directeur. De TOS-baas stuurt de vaste medewerkers aan. In Amsterdam zijn er drie TOS-praktijken. Elke praktijk bestaat uit een TOS-voorman/vrouw (die verantwoordelijk is voor de praktijk), jongeren met bijbaantjes en stagiaires. Jongeren uit de wijk vanaf zestien jaar zetten zich naast ander werk of een studie bij TOS betaald in tussen de vijf en tien uur per week (Jongerenbijbanen). De stagiaires en jongeren zorgen ervoor dat TOS de dagelijkse begeleiding op de pleinen op peil kan houden. Ook zorgt hun aanwezigheid voor een betere aansluiting bij twaalf- en zestienplussers. Het team van de Vogel- en Pekbuurt bestaat uit een TOS-voorman, drie jongeren en vier stagiaires. Praktijk de Banne bestaat uit een voorvrouw, vier jongeren met een jongerenbijbaan en drie stagiaires. Een voorvrouw, drie jongerenbijbanen en één WIW'er⁴ vormen de praktijk Nieuwendam. De TOS-baas en meewerkend voorlieden hebben verschillende opleidingen: sociaal-cultureel werk, maatschappelijk werk, bestuurskunde en pedagogiek.

4 Wet Inschakeling Werkzoekenden (WIW): De WIW biedt werkloze jongeren of langdurig werklozen de mogelijkheid om een werkverband aan te gaan met een WIW-organisatie. Het werkverband is verbonden aan de uitkering en de werkloze is dus verplicht om mee te werken. De WIW'er is in dienst van de gemeente, maar de WIW-organisatie betaalt een geringe bijdrage om deze persoon in te kunnen zetten binnen hun eigen organisatie. De bedoeling is dat de werkloze zo werkervaring opdoet en uiteindelijk doorstroomt naar een regulier dienstverband (<http://www.arbeidsrechter.nl/detachering-langdurig-werklozen-wiw>).

2.5 Samenwerking binnen TOS

2.5.1 Interne samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers

Het contact tussen professionals en vrijwilligers vindt plaats tijdens de activiteiten en/of evenementen en wanneer professionals op het plein actief zijn. Het is een natuurlijk contact. Soms bellen of mailen vrijwilligers voorafgaand aan een activiteit. Vrijwilligers zien TOS als onderdeel van de buurt. Het plein noemen zij de huiskamer waar zij elkaar ontmoeten. Daar maken professionals en vrijwilligers mondelinge afspraken over de taakverdeling. Professionals hebben overigens niet het idee dat zij taken verdelen; het zorgen voor een positief speelklimaat zien zij als een gezamenlijke taak. Vrijwilligers helpen vooral bij activiteitenbegeleiding en het contact maken met de doelgroep. Op het Albatrosterrein in de Vogel- en Pekbuurt zijn de vaste medewerkers (TOS-voorman en de jongeren met bijbaantjes) drie tot vier dagen per week aanwezig. TOS sluit in de zomer rond zonsondergang, vaak rond negen uur in de avond.

De sleutel van de speelcontainer is in het bezit van één van de buurtouders. Deze sleutel wisselen de ouders onderling uit. Zij openen de container, lenen speelmateriaal uit en houden toezicht. De ouders waren al vaak aanwezig op het plein en hadden goed contact met TOS. Het geven van de sleutel is op een natuurlijke manier gegaan. Beide partijen hebben niet het idee dat ze daarvoor het initiatief hebben genomen; dit is in overleg gegaan. De buurtouders hebben contact met de vaste medewerkers van de praktijk en de TOS-baas op de momenten dat TOS aanwezig is op het plein. Het contact met de TOS-voorman is het meest frequent. De buurtouders zijn te omschrijven als georganiseerde vrijwilligers met een vrije rol bij een professionele instelling, maar ook als individuele burgers die op eigen initiatief en uitnodiging regelmatig actief zijn.

Zoals gezegd zijn er ook andere, meer incidentele vrijwilligers. Voorbeelden daarvan zijn buurtbewoners die helpen bij een toernooi, thee zetten tijdens een activiteit of een groepje begeleiden tijdens een evenement/uitje. Deze vrijwilligers melden zich spontaan aan, maar de professionals proberen soms ook vrijwilligers te werven. Deze groep vrijwilligers kunnen we indelen in de categorie individuele burgers die op eigen initiatief en uitnodiging incidenteel sociale steun geven aan kinderen die spelen op het TOS-plein.

2.5.2 Wat gaat er goed in de interne samenwerking?

De leidinggevende van TOS Amsterdam, de professionals en de vrijwilligers zijn zeer te spreken over de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers. Het geheim van de samenwerking is dat er een groot vertrouwen is tussen professionals en vrijwilligers, zij het gevoel hebben dat zij gelijkwaardig zijn en in gezamenlijkheid en onderling vertrouwen opereren. Verder is het belangrijk dat TOS Amsterdam al lang in de buurt aanwezig is. Dat zorgt voor een langdurige relatie tussen professionals en vrijwilligers. Daarnaast benadrukken professionals de inbreng en onmisbaarheid van vrijwilligers. Professionals en vrijwilligers hebben een gezamenlijk doel, maar daarbij is het eigen initiatief van buurtbewoners bijzonder belangrijk. De professionals hebben een open houding en zijn zichtbaar aanwezig voor de buurtbewoners en vrijwilligers. Professionals en vrijwilligers overleggen op de pleinen en kunnen op die manier leren van elkaar. Hieronder staan per groep de belangrijkste elementen van de goede samenwerking bij TOS op een rijtje.

De leidinggevende van TOS Amsterdam

De leidinggevende roemt de binding en het vertrouwen tussen professionals en vrijwilligers. Deze twee opereren op basis van gelijkheid. 'Hoe langer je op het plein bent, hoe vaker je elkaar ziet. Het begint met elkaar gedag zeggen en daarna komen er vragen van vrijwilligers. Vervolgens gaat het balletje rollen en leer je elkaar kennen,' zegt de TOS-baas. En: 'De jongens die toen we begonnen zestien jaar waren, zijn nu 26 en die doen wat terug. De mensen groeien met TOS op. Als ze zien dat je er iedere keer bent, weer of geen weer, dan bouw je iets op.'

Daarnaast geven professionals veel vertrouwen aan vrijwilligers. De professionals zien de meerwaarde van vrijwilligers en geven hen vertrouwen door de sleutel van de container of andere spullen uit te lenen. Deze manier van werken zit volgens TOS Amsterdam in de methodiek. Zonder deze werkwijze zou TOS niet lang kunnen bestaan. 'Dit werk is niet te doen met veertig professionals. Het moet van binnenuit werken, niet van buitenaf.'

Verder vindt de organisatie het positief dat bewoners zich voor het overgrote deel op eigen initiatief vrijwillig inzetten. De motivatie van vrijwilligers is groot. Voor mensen voelt vrijwilliger zijn als een keuze. 'Vrijwilligers die zich bij ons aanmelden zijn gewoon betrokken buurtbewoners. Die doen het niet voor ons, maar voor de buurt. Ze zijn betrokken en vragen ook nooit om een vergoeding,' aldus de TOS-baas.

TOS legt de taken van vrijwilligers niet schriftelijk vast. Dat vindt de organisatie positief; het zorgt voor vrijheid bij vrijwilligers. De TOS-baas: 'Het werkt het beste zo min mogelijk af te spreken. Vrijwilligers zetten zich vanuit zichzelf in.' De organisatie denkt dat de vrijwilligers er juist zitten omdat ze niet zijn ingeroosterd.

Ook noemt de organisatie het positief dat vrijwilligers wel eens hun werkwijze afkijken bij andere vrijwilligers en professionals.

De professionals

Volgens de professionals, de TOS-voormannen en voorvrouwen, is de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers onder meer te danken aan het vertrouwen dat mensen in TOS hebben. Door de langdurige aanwezigheid van TOS is de binding met de buurt en de ouders groot. Andersom geeft TOS veel vertrouwen aan de vrijwilligers. Ook noemen zij de gelijkwaardigheid tussen professionals en vrijwilligers een bijzonder positief punt.

Een andere succesfactor is de motivatie en het enthousiasme van vrijwilligers. Een TOS-vovrouw: 'Vrijwilligers zetten zich in omdat ze er plezier in hebben en betrokken zijn.'

Vrijheid geven aan vrijwilligers werkt goed binnen de samenwerking. Ook de groep vaste vrijwilligers is niet ingeroosterd. Een jongere met bijbaan denkt dat het beter is op deze manier met vrijwilligers te werken: 'Als je vrijwilligers vrij laat, gaat het beter.' Wel heeft een professional eens mondeling met een vrijwilliger een rooster afgesproken en dat werkte ook. Bij grote uitstapjes belt of sms't TOS ouders wel van tevoren. Een voorvrouw wil vrijwilligers ook niet te vast inzetten. Vrijwilligers mogen bij haar niet elke dag komen om het werk uitdagend en leuk te houden. 'Als iemand vrijwilliger wordt omdat het moet, komt die heel enthousiast binnen, maar dan neemt het enthousiasme daarna snel af.'

Ook als het gaat om de taakverdeling is er enige vorm van vrijheid. Taken zijn niet vastgelegd op papier, maar bespreken professionals en vrijwilligers mondeling. De professionals denken dat

vrijwilligers daar ook niet op zitten te wachten. Daar komt bij dat de verwachtingen van vrijwilligers hoger worden.

Verder loopt de samenwerking goed door de natuurlijke manier van begeleiden. 'Je spreekt elkaar op de pleinen, hebt het over elkaars talenten en wat er verbeterd kan worden', aldus een professional.

De professionals vinden het positief dat professionals en vrijwilligers elkaar helpen en van elkaar leren. Daarvoor staan de professionals ook open. Een voorvrouw: 'Ik realiseer me dat ik dit werk niet kan doen als de vrijwilligers er niet zijn, zo simpel is het.' Een jongere met bijbaan leert soms veel van de vaderfiguren; die hebben toch meer levenservaring.

Tot slot vinden de professionals dat hun zichtbaarheid en benaderbaarheid positief werkt in de samenwerking. En zij vinden het uitspreken van waardering van belang en succesvol in de samenwerking.

De vrijwilligers

Een belangrijk geheim van de samenwerking vinden vrijwilligers de laagdrempeligheid van TOS. Vrijwilligers leggen gemakkelijk contact met professionals en kunnen altijd met vragen bij hen terecht. Dat komt doordat TOS al zeer lang actief is in de buurt. Vrijwilligers noemen het plein een huiskamer waar zij de professionals dagelijks ontmoeten. De band tussen TOS en de buurt is hecht. TOS en de buurt vormen samen een grote familie. Daarbij is het een voordeel dat de TOS-voorman dichtbij het plein woont waar de buurtouders actief zijn.

Betrokkenheid van de professionals bij de buurt en bewoners is een ander geheim van de samenwerking. Zij hebben hart voor de buurt.

De begeleiding van professionals vinden de vrijwilligers goed. Zij leren van de professionals hoe zij kunnen omgaan met kinderen door daarover met elkaar te praten en door de werkwijze van de professional te kopiëren. Andersom denken zij dat de professionals ook van hen leren.

Erg positief vinden de vrijwilligers het vertrouwen dat zij krijgen van de professionals van TOS. 'TOS heeft ons de sleutel gegeven en heeft vertrouwen in mensen. Dat straalt er vanaf,' zegt een vrijwilliger. Vrijwilligers en professionals opereren op basis van gelijkwaardigheid.

De vrijwilligers krijgen en voelen veel vrijheid. Zij hebben geen taakomschrijving, rooster of contract en dat vinden zij prettig. Zij voelen zich meer een vrijwilliger van de buurt dan een vrijwilliger van TOS.

Tot slot vinden vrijwilligers het positief dat de kinderen hen associëren met TOS. Als zij toezicht houden, denken de kinderen dat TOS open is. Als de kinderen hen samen met de professionals zien, krijgen de vrijwilligers automatisch het respect van de kinderen.

2.5.3 Verbeterpunten in de interne samenwerking?

De samenwerking tussen vrijwilligers en professionals beoordelen alle partijen dus als zeer positief. Toch noemen zij ook enkele verbeterpunten.

De leidinggevende van Amsterdam-Noord

Volgens de TOS-baas zou vaardigheidstraining in het omgaan met kinderen voor sommige vrijwilligers bruikbaar kunnen zijn. 'Vrijwilligers die een groepje kinderen begeleiden tijdens een evenement schieten nog wel eens uit hun slof of laten zich uit de tent lokken,' zegt de TOS-baas. Moeders komen tegenwoordig steeds vaker mee naar de pleinen, maar het mogen er meer zijn.

De professionals

Professionals geven aan dat sommige TOS-praktijken geen vrijwilligers hebben die zich structureel inzetten. Verder mist een TOS-voorzitter een ruimte waar zij contact kan hebben met vrijwilligers en dingen kan nabespreken. Vroeger was deze ruimte er wel en zag ze meer binding tussen professionals en vrijwilligers.

In het vaker uitspreken van waardering richting vrijwilligers zien de professionals ook een verbeterpunt. 'Het uiten van waardering zou bijvoorbeeld kunnen door het organiseren van een vrijwilligersdag. Dat is eigenlijk te lang geleden. Tijdens deze vrijwilligersdag is er voor de vrijwilligers ook de mogelijkheid elkaar te ondersteunen.'

Een jongere met bijbaan denkt dat het wellicht handig kan zijn een training te krijgen in het omgaan met vrijwilligers. Een dergelijke training krijgen de professionals niet.

De vrijwilligers

Als belangrijkste verbeterpunt noemen de vrijwilligers het krijgen van training in het omgaan met kinderen. Zij willen hun pedagogische vaardigheden verbeteren. Training is volgens hen leuk, nuttig en kan nooit kwaad. De omgang met kinderen vinden de vrijwilligers soms lastig. Kinderen schelden dan en roepen: 'Jij bent mijn vader niet'.

Andere verbeterpunten hebben te maken met randvoorwaarden. Een opknapbeurt van de container en het plaatsen van een fitnessapparaat op het plein zou goed zijn, meer schaduw op het plein is gewenst en een vrijwilliger noemt een gescheiden plek voor mannen en vrouwen. Verder zou TOS volgens de vrijwilligers nog meer door beroepskrachten ingevulde tijd moeten hebben 'om met de grote hoeveelheid kinderen te kunnen omgaan en echt met hen aan het werk te kunnen'.

2.6 Samenwerking met andere organisaties

2.6.1 Samenwerking met opbouwwerk, woningcorporaties, de moskee en zelforganisaties van migranten

TOS op Straat Amsterdam werkt veel samen met andere professionele organisaties en minder vaak met andere vrijwilligersorganisaties. Een indruk van de professionele organisaties waarmee de organisatie samenwerkt: Stichting DOCK Noord, Streetcornerwork, afdeling Sport stadsdeel Noord, opbouwwerk, Combiwel (kinder- en volwassenenwerk) en woningcorporaties. Iedere buurt waar TOS Amsterdam werkt, heeft een overleg met beroepskrachten van andere organisaties. Ook is er, vooral in de vakantieperiodes, afstemming tussen verschillende partijen om te veel van hetzelfde activiteitenaanbod te voorkomen.

Als het gaat om vrijwilligersorganisaties werkt TOS samen met zelforganisaties van migranten uit de buurt (meest frequent met Stichting Bouchas) en de moskee in de wijk. Deze samenwerking bestaat uit het uitlenen van speelmateriaal en zorgen voor sport- en spelbegeleiding tijdens activiteiten van de vrijwilligersorganisaties. Stichting Bouchas organiseert twee van dit soort activiteiten per jaar, de moskee één activiteit. Ook stelt de moskee een vergaderruimte beschikbaar aan de TOS-praktijk. Veel van de vrijwilligers van TOS zijn bij de moskee aangesloten. Verder heeft een kerk in de Banne

(de Ark) eenmalig buskaartjes gesponsord voor een uitstapje van kinderen uit de kerk en de buurt. TOS begeleidde de kinderen tijdens deze activiteit.

2.6.2 Wat gaat er goed in de samenwerking van TOS met andere organisaties?

De vrijwilligersorganisaties weten TOS te vinden. Dat komt deels ook doordat vrijwilligers bij deze organisaties ook vrijwilliger zijn bij TOS. De samenwerking tussen TOS, de moskee en de zelforganisaties zorgt daarnaast voor nog meer betrokkenheid tussen TOS en de buurt. Vertegenwoordigers van de moskee kennen TOS en weten wat TOS voor hun kinderen doet. Hierdoor zijn de professionals welkom bij de moskee.

Volgens TOS Amsterdam-Noord gaat er veel goed in de samenwerking met professionele organisaties. Positief is de gedeelde visie op samenlevingsopbouw, onderlinge ondersteuning en samenwerking in plaats van elkaar zien als concurrenten, en de financiële ondersteuning door de woningcorporatie bij evenementen.

2.6.3 Verbeterpunten in de samenwerking met vrijwilligers van andere organisaties

De TOS-betrokkenen noemen geen verbeterpunten voor de samenwerking met andere organisaties. De samenwerking met vrijwilligers van andere organisaties is niet frequent, maar daar lijkt TOS Amsterdam-Noord ook weinig behoefte aan te hebben.

2.7 Hoe versterkt de samenwerking op deze locatie de pedagogische civil society?

Bij TOS Amsterdam-Noord neemt een deel van de buurtbewoners (oud en jong) op initiatief van de professionals van TOS verantwoordelijkheid voor de leefbaarheid van de buurt en de opvoeding van kinderen. Buurtbewoners/ouders geven kinderen de mogelijkheid om veilig op straat te spelen en corrigeren hen als dat nodig is. Zij doen dat samen met TOS-beroepskrachten, maar ook op momenten dat beroepskrachten niet aanwezig zijn. Dat is ook het doel van Thuis op Straat: buurtbewoners nemen de verantwoordelijkheid voor het plein over, waardoor de professionals van TOS zich kunnen terugtrekken.

Vrijwilligers zijn *en passant* bezig met de opvoeding van kinderen. Opvoeden doen zij onder meer door het aanspreken van kinderen op hun gedrag of het ingrijpen bij ruzie. Één vrijwilliger noemt een voorbeeld waar hij opvoedkundig heeft gehandeld. 'Een zwart kindje mocht niet meespielen en werd dus gediscrimineerd. Ik heb toen de jongens bij elkaar geroepen en uitgelegd dat zoiets niet kan. Het ging eigenlijk vanzelf en was alleen mogelijk doordat ik toezicht hield.'

Dat vrijwilligers op de pleinen staan, weer of geen weer, vinden de professionals al een soort van opvoeding op zich. Een professional: 'Een vrijwilliger is vaak ouder dan de doelgroep en daarom een rolmodel voor de groep.'

Door TOS ontstaat er meer samenwerking tussen betrokkenen in de wijk en versterking van sociale netwerken. Het plein is voor beroepskrachten en buurtbewoners, maar zeker voor buurtbewoners onderling, een ontmoetingsplek. Een plek waar bewoners contact leggen met elkaar en die zorgt voor binding en communicatie tussen bewoners. Vrijwilligers noemen het 'hun café' en 'een huiskamer'. Een vrijwilliger: 'Zonder TOS is er niemand en is het ongezellig.' Binnen dit sociale netwerk van ouders gaat het ook over de opvoeding van kinderen. Doordat bewoners elkaar leren

kennen, kunnen zij elkaar aanspreken. De TOS-baas: 'Als je iemand kent, vind je het ook niet zo'n ramp dat iemand 's avonds een feestje geeft of een dag zijn vuilniszak laat staan.' Verder werken bewoners samen, onder meer bij de aanschaf van een speeltoestel voor het plein.

De professionals bevorderen de deskundigheid van vrijwilligers als het gaat om opvoeding van kinderen. Dit gebeurt tijdens contactmomenten op de pleinen. Vrijwilligers weten ook de weg te vinden naar de professionals bij vragen over jeugd en opvoeding. Daarnaast kopieert een deel van de vrijwilligers de werkwijze van de beroepskrachten. Ook zeggen zowel professionals als vrijwilligers te leren van elkaar. Vrijwilligers krijgen geen training om hun vaardigheden te vergroten.

Het project zorgt voor meer vrijwilligers rond opvoeden en opgroeien. Daarbij gaat het vooral om de zes buurtouders die bijna dagelijks toezicht houden. Het geldt minder voor de vrijwilligers die zich incidenteel inzetten.

Door de TOS-werkwijze komen de professionals ook meer in contact met hun doelgroepen: ouders en kinderen. Veel ouders gaan kijken wanneer hun kind speelt op het plein bij TOS. Tijdens deze momenten praten professionals met ouders. TOS-professionals organiseren niet alleen groepsactiviteiten, maar zorgen er ook voor dat zij persoonlijke contacten krijgen met kinderen. Zo krijgen deze kinderen even aandacht en het wordt duidelijk of ze in de knel zitten.

Al het bovenstaande is mogelijk doordat Thuis Op Straat al lange tijd op het plein aanwezig is en daardoor binding heeft met ouders en buurtbewoners

2.8 Cruciale succesfactoren voor samenwerking met vrijwilligers om mee te geven aan professionals bij andere organisaties

Succesfactoren bij interne samenwerking tussen professionals en vrijwilligers

- Continuïteit en duurzaamheid van het project. Zorg ervoor dat het project duurzaam is. Door langere tijd op een plek aanwezig te zijn, ontstaat er vertrouwen van vrijwilligers in professionals. Beide partijen leren elkaar beter kennen en weten wat zij van elkaar kunnen verwachten. Een duurzaam project houdt ook in dat professionals er langere tijd werken. De jongerenbijbaantjes bij Thuis op Straat, waardoor jongeren uit de buurt bij TOS werken, zorgen ook voor dat vertrouwen in professionals. Deze jongeren zijn bekend bij vrijwilligers.
- Vertrouwen en binding tussen professionals en vrijwilligers. Door langer samen te werken leren professionals en vrijwilligers elkaar kennen en weten zij wat ze van elkaar kunnen verwachten.
- Gelijkwaardige relatie tussen professionals en vrijwilligers. Zie en behandel de vrijwilliger als gelijkwaardig. Dat stellen zowel professionals als vrijwilligers bijzonder op prijs.
- Vertrouwen in vrijwilligers. Geef vrijwilligers vertrouwen. Zonder vrijwilligers kan een project niet draaien. Spreek dat ook uit. Het geven van vertrouwen zorgt in de regel voor een goede motivatie van vrijwilligers.
- Geef vrijwilligers vrijheid. Leg taken niet vast in taakomschrijvingen of protocollen. Doordat er veel vertrouwen en binding is tussen professionals en vrijwilligers, kunnen beide partijen taken ook mondeling bespreken. Inroostering is dan ook niet altijd nodig. Bij incidentele inzet is het wel aan te raden.

- Natuurlijke ontmoetingsplek. Zorg voor een plek waarin professionals en vrijwilligers elkaar op een natuurlijke manier kunnen ontmoeten. Bij voorkeur is dit de plek en het moment van de vrijwillige inzet. Dit zorgt ervoor dat het contact laagdrempelig is en vrijwilligers met vragen gemakkelijk terecht kunnen bij de professionals. Door elkaar te ontmoeten wanneer vrijwilligers en professionals aan het werk zijn, kunnen vrijwilligers ook de werkwijze van professionals afkijken.

Succesfactoren bij samenwerking met vrijwilligersorganisaties en beroepsorganisaties

- Korte lijnen met externe samenwerkingspartners.
- Elkaar ondersteunen en met elkaar samenwerken in plaats van elkaar als concurrent zien.
Samenwerkingspartners kunnen elkaar als concurrenten zien en elkaar daarbij zelfs tegenwerken. Het is belangrijk het gezamenlijke doel te benadrukken te bekijken hoe samenwerkingspartners elkaar daarin kunnen ondersteunen en versterken.

Gesprekken

Wij hebben gesproken met de leidinggevende van TOS-Amsterdam, een groep professionals en een groep vrijwilligers.

Geraadpleegde documenten

Jaarverslag Thuis Op Straat Amsterdam 2010

Websites

www.thuisopstraat.nl

3 Sport op School, Stichting Move: studentensport en schoolkinderen voor leefbaarheid in de wijk

3.1 Organisatie: Commissie Sport op School van Algemene Utrechtse Studenten Roeivereniging ORCA neemt initiatief tot Stichting Move

De Algemene Utrechtse Studenten Roeivereniging Orca bestaat sinds 1970 en telt 580 leden. Orca heeft een actief verenigingsleven met verschillende commissies. Sport op School is er daar één van. Deze, inmiddels permanente, commissie verzorgt projecten in Utrechtse achterstandswijken. Het streven van Sport op School is jaarlijks drie sociale projecten af te ronden. Het ene jaar rond de commissie één project af, andere jaren zijn dat er meer. Aan de wieg van het eerste project van de commissie stonden Orca, woningcorporatie Mitros en de gemeente. Binnen projecten krijgen schoolkinderen de gelegenheid hun wijk mooier te maken en maken ze kennis met de roeisport en -vereniging. Sport op school heeft de Utrechtse Tolerantieprijs 2011 gewonnen.

Naar aanleiding van het succes van Sport op School hebben studenten van Orca in de zomer van 2009 Stichting Move opgericht. Net als Sport op School organiseert Stichting Move projecten waarin studenten en jongeren uit aandachtswijken elkaar en elkaars leefwereld leren kennen. Voor de stichting werken sinds 2009 steeds meer studentensportverenigingen op projectbasis. Vaak blijven deze verenigingen de jaren daarna betrokken. Stichting Move en Orca zijn in 2010 genomineerd voor de prijs 'Appeltjes van Oranje' en behoorden daarbij tot de laatste tien.

3.2 Project en locatie: Bankjesproject in Hoograven en de Wijkstafette in Lombok, Utrecht

In deze casebeschrijving richten wij ons op twee projecten van de commissie Sport op School 2010/2011: het bankjesproject in Hoograven en de Wijkstafette door Lombok. De focus ligt vooral op het Bankjesproject. Hoograven en Lombok zijn twee wijken in Utrecht waar relatief veel nieuwe Nederlanders wonen.

Het bankjesproject is een samenwerking tussen de commissie, basisschool St. Jan de Doper, de Ariënschool in Hoograven, woningbouwvereniging Portaal en Wijkbureau Zuid. In dit project ontwerpen kinderen van de basisschool bankjes voor de 'rollatorroute', een route die veel ouderen

lopen. Buurtbewoners en bewoners van het bejaardenhuis naast de school hebben gestemd op de mooiste ontwerpen. De gemeente zal de bankjes in 2012 plaatsen.

Bij de Wijkstafette door Lombok zien kinderen tijdens het sporten de hoogtepunten van hun woonomgeving. Kinderen van drie basisscholen (de Parkschool, J.W. van de Meeneschool en de Pijlstaart) lopen samen met studenten van verschillende verenigingen een estafette door de wijk. Zij lopen een wedstrijd tegen schoolgenoten en tegen kinderen uit andere wijken. De winnaars mogen nog een keer met de studenten meesporten.

De twee belangrijkste doelgroepen van het project zijn kinderen van tien tot twaalf jaar en studenten van achttien tot 24 jaar. Daarnaast zijn de buurtbewoners een doelgroep. De belangrijkste doelstellingen zijn:

- Het vergroten van de leefwereld van kinderen en studenten.
- Het stimuleren van contacten tussen kinderen en jongeren.

Andere doelstellingen zijn:

- Het verbeteren van de buurt/wijk.
- Het stimuleren van sport en spel.
- Het bevorderen van integratie tussen allochtonen en autochtonen.
- Laten zien dat studenten en kinderen zelf een project kunnen opzetten.

3.3 Plaats in de pedagogische civil society: zorg voor een positief opgroei-klimaat

De projecten van Sport op School vallen in de onderste laag van de interventiepiramide: zorg voor een positief opvoed- en opgroei-klimaat. Leefbaarheid en sociale cohesie in de wijk staan voorop. Ook gaat het om het bevorderen van het welzijn van ouders en kinderen in de buurt; ouders laat het bankjesproject buiten beschouwing. Kinderen maken de openbare ruimte vriendelijker voor ouders, maar niet zozeer gezins- of kindvriendelijk. Bij dit alles zijn de onderwijsinstellingen betrokken. Sport op School heeft te maken met de vorming van kinderen. De kinderen roeien bij de roeivereniging en maken op die manier ook kennis met het studentenleven. Dat bevordert hun zelfvertrouwen, maakt hun wereld groter en zorgt zo voor een groter sociaal startkapitaal. Het de projecten van Sport op School vormen niet alleen de kinderen, maar ook de studenten die lid zijn van de commissie. Deze studenten sporten, en wonen soms ook, in de wijk. De studenten willen een bijdrage leveren aan het grootbrengen van kinderen en hun kansen en wereld vergroten. Zij kunnen in de toekomst ook een kracht zijn voor de buurt. Samen met de kinderen steken zij de handen uit de mouwen en bereiken zij iets voor de buurt.

3.4 Samenwerking tussen professionals en vrijwilligers

Het initiatief voor het vrijwilligerswerk kwam spontaan op bij studenten van de sportvereniging/vrijwilligersorganisatie Orca. Je zou dit een bottom-upinitiatief kunnen noemen. Binnen het project werken de vrijwilligers van de commissie Sport op School samen met beroepskrachten van diverse

professionele organisaties. Op uitvoerend niveau werken de studenten/vrijwilligers samen met docenten op de scholen. Op organisatieniveau gaan de zeven leden/vrijwilligers van de commissie duurzame relaties aan met professionals van gemeenten, woningcorporaties en scholen.

Bij het Bankjesproject zijn zeven beroepskrachten betrokken. Allereerst is er de projectcoördinator van Stichting Move. Deze beroepskracht zorgt voor financiering van het project en voor een goede samenwerking tussen de verschillende partijen. Hij brengt partijen bij elkaar, adviseert en begeleidt studenten. Ook zorgt deze beroepskracht voor financiering van het project. Hij helpt de studenten bij het schrijven van het projectplan. Projectcoördinatoren bij Move zijn in de regel jonge en hoogopgeleide mensen. Zij zijn net afgestudeerd of studeren nog. Verder zijn de wijkmanager en gebiedsmanager vanuit woningcorporatie Portaal en de assistent-wijkmanager van wijkbureau Zuid (van de gemeente Utrecht) betrokken. Portaal en de gemeente financieren het project en de drie genoemde beroepskrachten (wijkmanager, gebiedsmanager en assistent-wijkmanager) zijn betrokken bij het maken van de plannen. De gemeente en Portaal nemen allebei een evenredig deel van de kosten voor hun rekening. Tot slot doen twee docenten en de directeur van basisschool St. Jan de Doper mee.

Er zijn twee typen vrijwilligers te onderscheiden, namelijk de vrijwilligers die structureel betrokken zijn (meestal gedurende een jaar) en vrijwilligers die incidenteel actief zijn. Allereerst zijn er de zes leden van de commissie. De commissie bestaat uit studenten die zijn aangesloten bij Orca. Twee leden zijn man, vier vrouw, zij zijn tussen de achttien en 25 jaar en de meerderheid volgt een sociale opleiding. Het zijn vrijwilligers die op uitnodiging of eigen initiatief actief zijn binnen de sportvereniging. De commissie is verantwoordelijk voor de gehele uitvoering van het project. Stichting Move is verantwoordelijk voor het regelen van de financiën. Binnen de commissie heeft iedereen een vaste taakomschrijving. Die is mondeling vastgelegd tijdens vergaderingen. Taken zijn onder andere:

- het bestuur van het project;
- de organisatie van activiteiten/bijeenkomsten /begeleiding;
- activiteitenbegeleiding;
- PR/communicatie.

Commissieleden zijn ongeveer twee uur per week bezig met het vrijwilligerswerk. Voor de voorzitter ligt het aantal uren wat hoger.

Verder zijn er vanuit Orca een aantal vrijwilligers (studenten) die zich incidenteel inzetten voor het project, bijvoorbeeld bij begeleiding van kinderen tijdens het roeien bij Orca of tijdens de estafetteloop.

3.5 Samenwerking binnen Sport op School

3.5.1 Samenwerking tussen professionals van Stichting Move en commissie-vrijwilligers

De vrijwilligers van de commissie Sport op School hebben het meest frequent contact met de projectcoördinator van Move en de docenten van de basisschool. Het contact met Move en de docenten loopt vooral via de voorzitter van de commissie. Tussen de vaste overleggen door hebben zij regelmatig contact via de telefoon of mail. Soms is er ook contact tussen de andere vrijwilligers

en de docenten, maar daarbij coördineert de voorzitter. Tijdens overleggen en activiteiten op school hebben de andere vrijwilligers wel contact met deze beroepskrachten. Met de docenten legt de projectcoördinator het eerste contact. Tijdens het vervolg van het project hebben de vrijwilligers contact met de docenten. De vrijwilligers en de docenten organiseren en voeren gezamenlijk het project uit. Daarover maken zij mondelinge afspraken.

De samenwerking begint met contact tussen Move en de basisschool. Bij deze samenwerking zoekt Move een studentensportvereniging; Orca in dit geval. Vervolgens levert Orca een voorzitter en andere commissieleden. Als de commissie is geïnstalleerd, volgt een gesprek tussen Move, de commissie en de basisschool over de opzet van het project. Soms is ook de woningcorporatie en/of gemeente al aanwezig. Samen kiezen zij twee klassen uit waar het project gaat lopen.

De projectcoördinator is de schakel tussen de commissie van studentensportvrijwilligers en de gemeente en woningcorporatie. De projectcoördinator werkt aan de hand van een handleiding en in onderling overleg met andere projectcoördinatoren binnen Stichting Move. Hiermee hebben de vrijwilligers niets te maken. Nadat corporatie en gemeente kritisch hebben meegedacht tijdens de ontwikkeling van het project, geven zij er goedkeuring aan en financieren het. Een beroepskracht van Portaal: 'Wij denken vooral actief mee over de locatie, hoe je bewoners en kinderen kunt betrekken en wat het de buurt oplevert.' Als de financiering nog moet rondkomen, is de samenwerking tussen deze partijen intensief. Daarna houdt de projectcoördinator de corporatie en gemeente op de hoogte van de vorderingen en gaan de school en commissie ermee aan de slag. Move blijft op de achtergrond aanwezig als klankbord.

Na een gesprek tussen de commissie, de docenten en Move verzorgen de vrijwilligers een les in de klas. In totaal zijn er tussen de vrijwilligers en de docenten vier of vijf contactmomenten: één voorbespreking, één les om het project uit te leggen aan de kinderen, één les waarin de kinderen de bankjes ontwerpen en één of twee roeilessen.

Tijdens de lessen op school ondersteunt de leerkracht de vrijwilligers. De vrijwilligers hebben op verzoek van de docenten een lesplan gemaakt en daarop feedback gekregen. In dat lesplan staat wanneer de les plaatsvindt, wat er ter sprake komt en hoe lang de les duurt. Voorafgaand aan de les bespreken vrijwilligers en leerkracht even kort het plan van aanpak, de regels in de klas en tips hoe voor de klas te staan. De leerkracht is altijd aanwezig als de vrijwilligers lesgeven. Zo kunnen zij soms dingen verhelderen, samenvatten of inspringen als dat nodig is. Een docente: 'Het liep vanzelf. De vrijwilligers hadden hun praatje klaar en toen zij klaar waren nam ik het als juf weer over.'

3.5.2 Wat gaat er goed in de interne samenwerking?

Een belangrijk geheim van de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers is de projectcoördinator van Move als schakel tussen deze twee partijen. Dit herkennen alle vrijwilligers en professionals.

De samenwerking tussen vrijwilligers en de projectcoördinator van Move loopt bijzonder goed. Move faciliteert, stuurt de groep niet en is vooral goed bereikbaar. Stichting Move is in de ogen van de vrijwilligers als constante bijzonder behulpzaam en waardevol voor een goed verloop van het project. Organisatorisch regelt Move veel, zodat de vrijwilligers zich vooral bezig kunnen houden met de uitvoering. De vrijwilligers en de projectcoördinator van Move hebben een gelijkwaardige relatie. Dit merken de vrijwilligers aan de vrijheid die zij van Move krijgen. Deze vrijheid werkt bijzonder positief.

Een ander geheim is het enthousiasme en de motivatie van de vrijwilligers. Alle partijen noemen dit. De vrijwilligers hebben feeling met het werk door hun opleiding. Daarnaast gaat er elk jaar een nieuwe groep vrijwilligers aan de slag. Dat zorgt steeds voor nieuwe energie. Ook de motivatie en het enthousiasme van docenten zorgt voor een goede samenwerking.

Een succesfactor van de samenwerking is ook de goede bereikbaarheid van Move en de vrijwilligers. Tussen beide partijen lopen korte lijnen en er is één persoon eindverantwoordelijk. Dit maakt het overzichtelijk wie waarop is aan te spreken.

De vrijheid en verantwoordelijkheid die de vrijwilligers krijgen om het project op te zetten is ook belangrijk. Deze vrijheid, ook bij het invullen van hun eigen taken, maakt het werk leuker.

Daarnaast is de goede bereikbaarheid van de projectcoördinator voor de vrijwilligers van groot belang in de samenwerking. Dit zorgt ervoor dat vrijwilligers bij vragen direct in contact kunnen komen met de Move-professional en dat beide partijen elkaar snel feedback kunnen geven. Het contact met de projectcoördinator verloopt vooral via de voorzitter van de commissie.

De flexibiliteit van zowel de projectcoördinator als de vrijwilligers ziet de organisatie ook als positief. Beiden zijn vaak nog student. Dat zorgt ervoor dat ze hun tijd flexibel kunnen indelen. 'Zelfs om tien uur in de avond bellen we nog wel eens,' zegt de voorzitter van de commissie.

3.5.3 Verbeterpunten in de interne samenwerking?

Er gaat veel goed in de samenwerking, maar toch noemen de partijen nog enkele verbeterpunten. Ook al verricht Move volgens de professionals bijzonder goed werk, Move kan volgens hen zelf wat meer ondersteuning gebruiken in het soms lastige werk. Daar is de organisatie ook mee bezig. Op dit moment is een leidraad voor projectcoördinatoren in de maak. Daarnaast onderzoeken studenten van de USBO(Utrechtse School van Bestuur- en Organisatiewetenschappen) wat er goed gaat bij Move en wat er beter kan.

De professionals zien een gevaar in het te veel professionaliseren van Move. Dan onderscheidt Move zich niet meer van andere organisaties.

Meer kennis van pedagogiek vinden de vrijwilligers nuttig als de projecten grootschaliger worden. Dan zou een workshop of een instructie van een professional of van de coördinator van Move handig zijn. Hiermee is Move op dit moment ook bezig. Een stagiaire bij Move heeft een handleiding ontwikkeld, gericht op de deskundigheidsbevordering van vrijwilligers in het begeleiden van kinderen tijdens lessen op school. Zo is er inmiddels een bruikbare Handleiding Studenten Wijkles. Professionals zien daar ook het belang van in. Deze handleiding zorgt ervoor dat vrijwilligers een volgende keer beter kunnen inschatten wat leerlingen op de scholen aankunnen.

De vrijheid die de vrijwilligers als pluspunt noemen, noemen zij ook als knelpunt. Vrijheid maakt het werk ook lastig, omdat zij dan niet precies weten wat de school wil en verwacht.

Over de voorzitter van de commissie zijn de andere commissieleden bijzonder te spreken. Toch had ze wel meer zaken naar de commissieleden kunnen delegeren. Die hadden haar werk kunnen verlichten.

3.6 Samenwerking van vrijwilligers van Stichting Move/Sport op School met professionals van andere organisaties in de keten, bijvoorbeeld met scholen/docenten

3.6.1 Samenwerking met professionals in de keten

Hieronder maken wij onderscheid tussen twee groepen professionals. De eerste zijn de vertegenwoordigers van gemeenten en woningcorporaties. Zij hebben, via de projectcoördinator van Move, indirect contact met de vrijwilligers. De andere zijn de docenten. Zij hebben direct contact met de vrijwilligers.

Samenwerking met vertegenwoordigers van gemeente en woningcorporaties

De professionals zien de projectcoördinator van Move als schakel tussen enerzijds de corporatie en gemeente en anderzijds de vrijwilligers als een belangrijk onderdeel van de goede samenwerking. De vragen van vrijwilligers komen via de projectcoördinator bij de gemeente en corporatie terecht. Move is volgens deze twee partijen onderscheidend, gaat tot actie over en zit niet vast aan 'regeltjes van bovenaf'. Move is voor hen een betrouwbare partner, die samen met vrijwilligers heeft aangetoond resultaat te kunnen boeken. Ze zijn blij dat ze kritisch kunnen meedenken tijdens de ontwikkeling van een project en inspraak hebben in het definitieve plan. Volgens de professionals versterkt dit de relatie tussen alle partijen. 'Ik denk dat Move belangrijk is als aanjager. Move zet er kracht op,' zegt een professional.

Samenwerking met professionals op scholen

Ook de docenten vinden het prettig dat de projectcoördinator vanuit Move hun aanspreekpunt is in de richting van de corporatie, gemeente en in sommige gevallen de vrijwilligers. Vanuit de commissie is er voor de docenten vaak ook één aanspreekpunt, in de regel de voorzitter. Dit maakt het contact voor hen overzichtelijk. Het contact met de vrijwilligers verloopt goed. De twee partijen bespreken voorafgaand aan de les een globale taakverdeling en geven elkaar daarna de ruimte. Mailen werkt goed om praktische afspraken te maken.

Hoe duidelijker het plan is dat de commissie opstelt, hoe minder terughoudend de scholen en de docenten zijn. Zij kijken eerst de kat uit de boom. Binnen een project is er vaak overleg tussen de vrijwilligers van de commissie Sport op school en de docenten. Voor docenten is het overzichtelijk dat zij twee vaste aanspreekpunten hebben: de projectcoördinator van Move en de voorzitter van de commissie. Dat Move de constante factor is, zorgt voor een gevoel van vertrouwen bij de professionals. Zij hebben te maken met een partij waarmee zij goede ervaringen hebben.

3.6.2 Wat gaat er goed in de samenwerking in de keten?

Samenwerking met vertegenwoordigers van gemeente en woningcorporaties

Het enthousiasme van de vrijwilligers, die volgens de professionals niet denken in belemmeringen maar in mogelijkheden, zien de professionals als een geheim van de goede samenwerking. Dat enthousiasme hangt volgens hen mogelijk ook samen met de wisselende samenstelling van de commissie. 'Elk jaar komt er een nieuwe groep enthousiaste studenten die een jaar willen knallen,

in tegenstelling tot professionele organisatie die soms geen zin meer lijken te hebben,' zegt een professional.

Daarnaast roemen de professionals de flexibiliteit van zowel Move als de vrijwilligers. Verder werkt de samenwerking, omdat het project aansluit bij de bestaande structuren van scholen en de sportvereniging.

Samenwerking met professionals op scholen

Docenten en vrijwilligers zijn even enthousiast. Volgens de docenten zorgt de goede voorbereiding en het enthousiasme van de vrijwilligers voor een goede samenwerking. Een docent: 'Een geheim van de samenwerking is dat de vrijwilligers hun afspraken nakomen.' Een andere docent: 'De vrijwilligers stralen enthousiasme uit. Dan maak je de kinderen ook enthousiast en daarin gaat de docent mee.' De opdracht sluit vaak aan bij de opleiding van de vrijwilligers. 'Ze hebben er echt feeling mee,' zegt een docent.

De samenwerking tussen professionals en vrijwilligers verloopt goed als de docenten tips geven wanneer de vrijwilligers daarom vragen. De vrijwilligers zijn blij met de hulp van docenten tijdens de lessen. Zij hebben zelf nog niet of nauwelijks ervaring met voor de klas staan. 'De docenten hielpen enorm met het onder controle houden van de leerlingen,' aldus de vrijwilligers.

Een ander geheim van de samenwerking is de flexibiliteit van zowel de docenten als de vrijwilligers. De docenten die wij gesproken hebben, denken dat dit kan komen doordat zij in leeftijd niet veel verschillen van de vrijwilligers. De studenten en zichzelf matchen goed. Docenten vinden het ook bijzonder prettig dat het overleg op de basisschool plaatsvindt. Verder vinden docenten het belangrijk de vrijwilligers vrijheid te geven.

De vrijwilligers stellen het op prijs als een docent op de achtergrond aanwezig is en mogelijk kan inspringen als dat nodig is. Ook de gelijkwaardige relatie tussen professionals en vrijwilligers is een succesfactor.

3.6.3 Verbeterpunten voor de samenwerking in de keten

Samenwerking met vertegenwoordigers van gemeente en woningcorporaties

Volgens de organisatie is het lastig alle partijen op eenzelfde moment bij elkaar te krijgen. Veel partijen vinden dat ook niet altijd noodzakelijk, maar het zou volgens de organisatie wellicht wel positief kunnen werken. Vaak overleggen daarom een aantal (en niet alle) organisaties.

Daarnaast zouden de scholen duidelijker kunnen aangeven wie de contactpersonen vanuit de school zijn en wat de taakverdeling tussen vrijwilligers en de school is. Verder maakt het de samenwerking lastiger als het project binnen de school geen prioriteit heeft. Dat is bij sommige projecten het geval.

De verschillende partijen denken wel na over investeren in de deskundigheid van professionals in de omgang met vrijwilligers, maar nemen daarin nog geen concrete stappen. In het vergroten van de deskundigheid van vrijwilligers in het omgaan met kinderen is wel een stap gemaakt door de toolkit voor vrijwilligers.

Samenwerking met professionals op scholen

De docenten zijn zeer te spreken over het contact met de vrijwilligers. Een enkele keer verliep het contact aan het eind of na afloop van het project iets minder gemakkelijk. Het maken van een

afpraak om nog even wat te regelen gaat dan niet altijd meer zo snel als bij aanvang van het project.

De docenten vinden het jammer dat de kinderen het project zelf niet kunnen invullen, maar dat vooraf al veel is gestuurd.

De vrijwilligers noemen als knelpunt de soms (vaak bij aanvang van het project) terughoudende opstelling van scholen en docenten. Een vrijwilliger merkt op dat het project vooral in het lesprogramma van de school moest passen. Soms zou iets meer hulp bij het opstellen van het lesplan handig zijn geweest. De vrijwilligers geven aan dat het voor hen soms moeilijk was in te schatten wat de kinderen wel en niet konden. Verder kwamen er tijdens het contact met een school in de Utrechtse wijk Lombok vanuit de school veel beperkingen naar voren, waardoor het project veel kleinschaliger werd dan de insteek was.

3.7 Hoe versterkt de samenwerking in de projecten van Stichting Move de pedagogische civil society?

De bankjes vormen een zichtbaar resultaat en daar zijn de kinderen vaak blij mee en trots op. Het project heeft zeker invloed op de vorming van de kinderen die daaraan deelnemen. De vrijwilligers vinden het wel lastig te omschrijven wat ze bereikt hebben, vooral ook omdat het project van korte duur is en het effect lastig is vast te stellen. Ze denken dat er meer contact voor nodig is om structureel iets in de levens van de kinderen te veranderen. Wel zijn de kinderen meer in contact gekomen met sport en studenten. Een docent: 'Vooral het sportonderdeel vonden de kinderen leuk. Zo is hun wereld iets groter worden.' Het sociaal startkapitaal van de kinderen wordt zo enigszins vergroot. Al vraagt een docent zich af hoe realistisch het is dat deze kinderen straks gaan studeren. Door het project participeren kinderen vooral in hun huidige sociale omgeving.

In de algemene omschrijving van projecten van stichting Move staat het volgende: 'De studenten en kinderen gaan met elkaar in gesprek over de wijk. Daarin komen de volgende vragen aan bod: Wat is er leuk aan de wijk? Wat zou je graag willen veranderen? Wat maakt de wijk leuker? De ideeën van de kinderen over vernieuwing in de wijk staan hierbij centraal.' Uit de gesprekken komt duidelijk naar voren dat kinderen het project niet helemaal zelf vormgeven. Professionals en studenten beoordelen de ideeën van de kinderen en selecteren die vervolgens op haalbaarheid.

Doel van de projecten is ook om buurtbewoners en ouders actief te betrekken. In de praktijk gebeurt dit, zeker wat betreft ouders, zelden tot nooit. Er ontstaan dus geen nieuwe informele netwerken rond jeugd en gezin. Wel zijn bewoners van een ouderenflat betrokken bij het ontwerp van de bankjes. Ouders en bewoners waren wel uitgenodigd voor de presentatie van het eindproduct. Er ontstaan weinig blijvende verbanden met bewoners die rond de kinderen en jongeren staan. Wel ontstaan er duurzame verbindingen tussen de verenigingen, scholen, corporaties en gemeenten.

3.8 Cruciale succesfactoren voor samenwerking met vrijwilligers om mee te geven aan professionals en professionele organisaties

Succesfactoren bij interne samenwerking tussen professionals en vrijwilligers

- Eén aanspreekpunt/schakel tussen de professionals en vrijwilligers. Deze functionaris staat dichtbij beide partijen en kan zich in beide partijen inleven. Hij of zij verlicht de taken van de vrijwilligers die het project uitvoeren.
- Zorg bij de vrijwilligers voor een voorzitter die tegelijkertijd de schakel is tussen professionals en vrijwilligers. Dit maakt de contactlijnen overzichtelijk.
- Zorg ervoor dat de vrijwilligers feeling hebben met het onderwerp en zelf ook nog kunnen leren van het vrijwilligerswerk. Dat maakt het voor de vrijwilligers extra aantrekkelijk.
- Vrijwilligers werven voor een bepaalde tijd, maar continuïteit bij professionals. Het is aan te raden vrijwilligers een taak voor een bepaalde tijd te geven, bijvoorbeeld een jaar. Hieraan zitten nadelen, maar het zorgt ook voor telkens weer nieuwe energie bij de groep vrijwilligers (en dankzij hen ook bij de betrokken professionals). Continuïteit in de schakel tussen vrijwilligers en professionals is wel van belang voor een relatie waarin het vertrouwen groot is.
- Overeenkomstige achtergrondkenmerken van professionals en vrijwilligers. Bekijk in hoeverre je de achtergrondkenmerken van de professionals kunt aanpassen aan die van vrijwilligers. Als beiden dezelfde leeftijd hebben, kan dit zorgen voor een goed contact. Dit is niet altijd zinvol. Het hangt van het project af.
- Geef vrijwilligers vrijheid bij het invullen van hun rol. Blijf in deze situatie als professional wel altijd aanwezig en bereikbaar voor het geven van feedback.

Succesfactoren bij de externe samenwerking

- Bij samenwerking niet denken in belemmeringen, maar in mogelijkheden. De wisselende samenstelling van vrijwilligers zorgt voor een enthousiasme en het denken in mogelijkheden in plaats van belemmeringen. Deze positieve houding werkt door in de samenwerking met andere organisaties.
- Flexibiliteit in samenwerking en met samenwerking aansluiten op de bestaande structuren.
- Afspraken in samenwerking nakomen.

Gesprekken

Wij hebben gesproken met een groep van zes vrijwilligers. Er is een apart interview geweest met de projectcoördinator van stichting Move en de voorzitter van de commissie Sport op School 2010/2011. Bij het groepsgesprek met professionals waren de projectcoördinator van Move, een adviseur leefomgeving van woningcorporatie Portaal en de assistent-wijkmanager van het wijkbureau in de buurt aanwezig. Daarnaast zijn er ook twee docenten geïnterviewd.

Geraadpleegde documenten

- Algemene omschrijving project Stichting Move - Informatie voor de school 2011 -
- Informatie voor studenten(sport)verenigingen
- Handleiding studenten wijkles
- Studentenhandleiding bovenbouw basisonderwijs (groep 6-8)

Geraadpleegde websites

<http://www.oranjefonds.nl>

<http://www.orcaroeien.nl>

<http://www.stichtingmove.com>

4 *Moeders-Informereren-Moeders, Humanitas: de vrijwilliger staat centraal*

4.1 *Organisatie: Careyn, project Moeders-Informereren-Moeders*

Careyn is een organisatie die zorg levert in Zuid-Holland en Noord-Brabant: van kraamzorg thuis tot zorg in verzorgings- en verpleeghuizen. Deze casebeschrijving gaat over een project bij Careyn Breda: Moeders-Informereren-Moeders (MIM). Bij vijf vestigingen van Careyn is dit project opgezet. Het MIM-project is in het midden van de jaren negentig in de regio Breda voor het eerst in Nederland van start gegaan.

Bij MIM begeleiden vrijwilligers moeders die vragen hebben of onzeker zijn over de opvoeding van hun kind. De vrijwilligers zijn ervaren moeders. Vrijwilligers begeleiden moeders met een eerste kind tussen de nul en achttien maanden oud. Als daar reden toe is, worden ook moeders met een volgend kind begeleid. MIM is landelijk georganiseerd en wordt ondersteund vanuit het Nederlands Jeugdinstituut (NJI). Het NJi doet onderzoek naar MIM (zie de Databank Effectieve Jeugdinterventies) en belegt bijeenkomsten voor alle MIM-coördinatoren in Nederland. In totaal zijn er negentien plaatsen in Nederland waar MIM draait. Daar waren in 2010 406 vrijwilligers bij betrokken die 844 moeders begeleidden.

4.2 *Project en locatie: MIM bij Careyn Breda*

Bij Careyn werkt MIM nauw samen met het Home-Startproject van Humanitas in Breda. Careyn presenteert het project op haar website als MIM/Home-Start. De coördinatoren van beide projecten zitten bij elkaar in het gebouw van Careyn. Zij verzorgen gezamenlijk de introductiecursus voor de vrijwilligers, wisselen vrijwilligers uit en kunnen bij elkaar te rade gaan met vragen.

Deelnemende moeders komen meestal bij het project terecht via het consultatiebureau. Een enkele keer gebeurt dit via blijf-van-mijn-lijfhuis Valkenhorst, jeugdzorg, Stichting MEE (ondersteuning van mensen met een beperking) of een andere instantie. Wanneer een moeder zich meldt, gaat de MIM-coördinator bij haar op bezoek om te vertellen hoe het project eruitziet. Als een moeder aan het project wil deelnemen, bepaalt de coördinator naar aanleiding van het gesprek welke vrijwilliger zij koppelt aan de moeder. Moeders-Informereren-Moeders heeft een groot bereik onder allochtone moeders. Bij MIM-Careyn is ongeveer 60 procent van de moeders van allochtone afkomst.

De vrijwilliger gaat één keer per maand bij de moeder op bezoek. Tijdens dit bezoek wisselen de moeder en de vrijwilliger ervaringen uit. De 'MIM-map' kan daarbij behulpzaam zijn. Dit is een map met beeldverhalen die zijn opgesteld aan de hand van de meest gestelde vragen van moeders bij het consultatiebureau. Moeders krijgen deze map al uitgereikt tijdens het eerste huisbezoek van de MIM-coördinator. De vrijwilliger kan met de moeder thuis een kop koffie drinken, maar zij kunnen ook een uitje ondernemen. De afspraak kan op allerlei manieren worden ingevuld.

Deelnemende moeders kunnen ook naar de themabijeenkomsten komen die MIM en Home-Start samen organiseren.

4.3 Plaats in de pedagogische civil society: Preventie van problemen en zorg voor een positief opgroei- en opvoedklimaat

MIM heeft tot doel om het zelfvertrouwen, de vaardigheden en het sociale netwerk rond opgroeien te versterken. De doelen zijn op de website als volgt omschreven:

- Het zelfvertrouwen, de zelfredzaamheid en het zelfzorgvermogen van moeders met een eerste kind vergroten.
- Moeders toerusten voor dagelijkse vragen over de verzorging en opvoeding door hun kennis, inzicht en vaardigheden te vermeerderen.
- De sociale netwerken van moeders versterken.
- Moeders informeren over maatschappelijke voorzieningen en hen stimuleren om daarvan gebruik te maken.⁵

Als we kijken vanuit de interventiepiramide is MIM er niet direct voor de aanpak van problemen, maar wel om problemen te voorkomen en om te zorgen voor een positief opgroei- en opvoedklimaat. Moeders melden zich omdat zij behoefte hebben aan ondersteuning op het terrein van opvoeding.

4.4 Samenwerking tussen professionals en vrijwilligers

Professionals

Het project Moeders-Informer-Moeders bij Careyn heeft één coördinator die circa 25 vrijwilligers begeleidt en ondersteunt. Deze coördinator werkt nauw samen met de coördinator van het project Home-Start van Humanitas. Zij zitten ook bij elkaar op kantoor. Samen organiseren zij de introductie cursus, wisselen vrijwilligers uit en organiseren bijeenkomsten voor vrijwilligers van beide projecten.

De coördinator van het MIM-project heeft een aanstelling voor twaalf uur per week. Daarnaast is zij voor twintig uur per week verzorgverpleegkundige. Verzorg is eveneens een project dat het NJi heeft opgezet. Binnen het project geven verzorgverpleegkundigen ondersteuning aan (aanstaande) moeders. Als verzorgverpleegkundige begeleidt ze vrouwen vanaf het moment dat ze veertien tot 28 weken zwanger zijn totdat hun kind maximaal twee jaar oud is. Deze moeders bevin-

5 Bron: <http://www.nji.nl/eCache/DEF/1/19/587.html>, geraadpleegd 02-12-2011.

den zich in de 'hoogrisico-groep'⁶. Ze geeft in deze functie ook videohometraining⁷ aan gezinnen die door het consultatiebureau worden doorverwezen. Home-start en het project rond verzorgverpleegkunde staan los van MIM, maar als verzorgverpleegkundige gebruikt de coördinator soms wel materiaal van MIM (zoals de beeldverhalen uit de MIM-map) voor jonge moeders. Als moeders aangeven nog graag ondersteuning te willen als het verzorgtraject is afgerond, zet ze soms een vrijwilliger van MIM of Home-Start in.

De coördinator is opgeleid tot jeugdverpleegkundige, docent verpleegkunde en videohometrainer in de jeugdgezondheidszorg (hbo-opleidingen). Ze heeft op diverse momenten contact met de vrijwilligers: tijdens de startprocedure, de toewijzing van een vrijwilliger aan een moeder en tijdens de terugkomochtenden en thema-avonden. De coördinator moet bereikbaar zijn voor praktijkvragen van de vrijwilligers, maar over het algemeen gaan de vrijwilligers zelfstandig te werk en hebben ze tijdens de begeleiding van een moeder weinig persoonlijke ondersteuning van de coördinator nodig.

Tijdens een bijeenkomst bij het NJi geven coördinatoren aan dat je als coördinator vooral organisatiekracht moet hebben: 'Je moet iets op touw kunnen zetten. Flexibiliteit is hierbij van belang.' De omgang met vrijwilligers is altijd anders dan met beroepskrachten. Als coördinator moet je de motor zijn van de groep vrijwilligers. De MIM-coördinatoren geven als groep aan dat sommige vrijwilligers bij MIM echt 'op een missie' zijn. Iedere vrijwilliger heeft zijn of haar eigen ervaringen (positief of negatief), waar zij iets positiefs mee wil doen. Zij wil iets voor de maatschappij doen, de wereld beter maken. Dat is heel goed, maar als ze te veel meegezogen wordt in de vragen die zij vanuit het gezin krijgt, moet de coördinator deze vrijwilliger een beetje afremmen en beschermen. Ze moet niet te veel gaan doen om maar mensen te kunnen helpen.

Vrijwilligers

De vrijwilligers zijn allemaal moeders. De meesten zijn tussen de veertig en de vijftig jaar. Volgens de coördinatoren zijn het over het algemeen sociale en flexibele mensen. Ze worden vaak vrijwilliger omdat zij hun ervaring als moeder willen doorgeven aan andere moeders. Een aantal vrijwilligers heeft zelf eerder deelgenomen aan MIM bij hun eerste kind. De positieve ervaring die zij daarmee hadden willen ze graag doorgeven aan anderen.

In de loop van de tijd is er een verschuiving te zien in de mensen die vrijwilliger worden bij MIM Careyn. Vroeger waren het voornamelijk lager opgeleiden, tegenwoordig zijn de vrijwilligers hoger opgeleid.

4.5 Samenwerking binnen MIM

4.5.1 Interne samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers

Op het moment dat een vrijwilliger zich aanmeldt bij het project, gaat de coördinator op huisbezoek voor een intakegesprek. De coördinator vertelt over de opzet van het project; de vrijwilliger vertelt

6 Moeders behoren tot een hoogrisicogroep als zij een aantal kenmerken hebben zoals maximaal 25 jaar, een maximaal opleidingsniveau VMBO-P en geen ondersteunend sociaal netwerk en/of andere sociale en gezondheidsfactoren. Voor meer informatie zie www.voorzorg.info.

7 Zie <http://www.opvoedadvies.nl/videohome.html> voor meer informatie.

over haar motivatie om aan het project deel te nemen en over wat zij zelf heeft meegemaakt. Dit leidt vaak tot samenwerking.

Nieuwe vrijwilligers nemen deel aan de introductiecursus. Careyn en Home-Start organiseren gezamenlijk een introductiecursus van zes dagdelen. Tijdens deze cursus nemen de vrijwilligers onder andere de MIM-map door, 'leren zij op hun handen te zitten', doen ze luisteroefeningen, bespreken ze de omgang met verschillende culturen, krijgen ze informatie over de sociale kaart, bespreken ze waar de eigen grenzen liggen en krijgen ze situaties van moeders voorgelegd. Na deze cursus kiezen de vrijwilligers of ze bij Home-Start of MIM aan de slag gaan en krijgen ze hun eerste deelnemer toegewezen. Er zijn ook vrijwilligers die ervoor kiezen om bij beide projecten aan de slag te gaan.

Coördinatoren maken de match tussen moeder en MIM-vrijwilliger. Die match is belangrijk, maar in de praktijk is het aanbod van beschikbare vrijwilligers vaak beperkt. Toch gaat het vaak goed. Een coördinator geeft tijdens de bijeenkomst met coördinatoren aan dat zij altijd vraagt of de moeder behoefte heeft aan een moeder-moeder - een (oudere) wijze vrouw - of aan een vriendin-moeder - een meer gelijkwaardig persoon aan wie ze zich kan spiegelen.

In het begin hebben vrijwilligers contact met de coördinator, maar over het algemeen gaat de vrijwilliger na de start snel zelfstandig aan de slag zonder terugkoppeling aan de coördinator. Vrijwilligers kunnen de coördinator altijd bellen of mailen met vragen, maar zowel vrijwilligers als de coördinator geven aan dat ze hier weinig gebruik van maken. Een vrijwilliger: 'In principe heb ik geen contact met de coördinator, maar als ik haar nodig heb kan ik haar bellen. Dat is ook wel een paar keer gebeurd.'

Naast individuele contactmomenten hebben coördinator en vrijwilligers contact met elkaar tijdens de themabijeenkomsten en terugkomschotten. Die organiseert de MIM-coördinator samen met de coördinator van Humanitas. Ze zijn bedoeld voor vrijwilligers van beide projecten. Bij de themabijeenkomsten zijn ook de moeders die de vrijwilligers begeleiden welkom. Coördinatoren geven aan bij het plannen van deze bijeenkomsten zoveel mogelijk rekening te houden met de beschikbaarheid van de vrijwilligers. De vrijwilligers hebben immers ook andere verplichtingen.

4.5.2 Wat gaat er goed in de interne samenwerking?

Professionals

Volgens de coördinatoren lukt het goed om de vrijwilligers te laten luisteren en ze hun eigen grenzen te laten bewaken. Het is als coördinator belangrijk om vrijwilligers te stimuleren. Dat gaat ook goed. Voor een aantal vrijwilligers betekent het vrijwilligerswerk niet alleen een zinvolle dagbesteding, maar een volwaardige plek in de maatschappij. Dit geldt vooral voor een aantal allochtone moeders. Op hun beurt krijgen de coördinatoren energie van de resultaten die de vrijwilligers met hen delen. De MIM-Coördinator bij Careyn geeft verder aan dat het persoonlijk contact tussen haar en de vrijwilligers goed is. Ze werkt met een heel actieve en prettige groep vrijwilligers die veel vertelt tijdens bijeenkomsten.

Vrijwilligers

Vrijwilligers geven aan dat zij een goede balans tussen ondersteuning en vrijheid ervaren van de coördinator. Alles is bespreekbaar en de coördinator laat hen vrij om een eigen vorm/invulling te

geven aan het werk dat zij doen. Een vrijwilliger: 'Ze (de coördinator) zegt altijd dat we geen richtlijn hebben omdat het in de praktijk altijd anders werkt, en dat klopt ook.'

De themabijeenkomsten worden door de vrijwilligers als interessant en gezellig bestempeld. Het contact met de andere vrijwilligers stellen zij ook op prijs. Eén vrijwilliger geeft aan via het project vriendinnen te hebben gekregen met wie ze ook buiten het project contact heeft.

4.5.3 Verbeterpunten in de interne samenwerking?

Professionals

De coördinator van MIM-Careyn geeft aan dat zij meer tijd zou willen hebben voor de begeleiding van de vrijwilligers. Ze streeft ernaar jaarlijks bij iedere vrijwilliger langs te gaan om te horen hoe het gaat, maar dat lukt niet altijd.

De coördinatoren uit het land geven aan dat het belangrijk is dat het management van de organisatie achter het project staat. Niet alle coördinatoren hebben het gevoel dat dat bij hen het geval is. Sommige coördinatoren spreken hun leidinggevende elke maand, anderen één keer per jaar.

Vrijwilligers

De vrijwilligers noemen zelf geen verbeterpunten. Ze zijn erg tevreden over de samenwerking met de coördinator van het MIM-project. Ze geven wel aan het jammer te vinden dat zij steeds minder contact hebben met Careyn. Vroeger gingen ze mee met personeelsuitjes, was er een sinterklaasviering en een kerstpakket. Al deze zaken zijn in de loop van de tijd afgeschaft. Hierdoor is de binding met Careyn zo goed als verdwenen: 'Ik heb eigenlijk niet meer het idee dat wij een onderdeel zijn van Careyn. Ook de bijeenkomsten vinden niet meer plaats bij Careyn maar in het Anna-huis.'

4.6 Samenwerking met anderen in de keten

4.6.1 Samenwerking met Home-Start

Er is een innige samenwerking tussen MIM-Careyn en Home-Start van Humanitas: bij de gezamenlijke introductiecursus voor de vrijwilligers, bij de organisatie van themabijeenkomsten en bij de terugkomochtenden. Deze zijn bedoeld voor de vrijwilligers van beide projecten. De MIM- coördinator vindt de samenwerking erg prettig omdat beide projecten veel op elkaar lijken, waardoor de coördinatoren werkzaamheden gezamenlijk kunnen oppakken.

De belangrijkste verschillen tussen de projecten zijn de leeftijd van de kinderen van de moeders die zij begeleiden (MIM-peuters tot achttien maanden, Home-Start gezinnen met tenminste één kind onder de zes jaar) en hoe vaak de vrijwilligers bij de moeder langsgaan. Bij MIM is dit één keer per maand, bij Home-Start één keer per week. Na de introductiecursus kunnen vrijwilligers kiezen of zij bij Home-Start of bij MIM aan de slag gaan.

De doorverwijzing verloopt hoofdzakelijk via het consultatiebureau, een onderdeel van Careyn. Wijkverpleegkundigen attenderen toekomstige moeders op het bestaan van het MIM-project. Als een (toekomstig) moeder wil deelnemen, geeft de wijkverpleegkundige met instemming van de moeder

per mail de gegevens van de moeder door aan de coördinator van MIM. Deze neemt vervolgens contact op met de moeder.

Binnen Careyn is MIM een op zichzelf staand project. De coördinator heeft weinig contact met andere projecten of afdelingen binnen Careyn. Zij voert haar werkzaamheden uit samen met de coördinator van Home-Start. Doordat MIM al bijna twintig jaar draait bij Careyn is het echter heel goed ingebed in de afdeling jeugdgezondheidszorg van Careyn. Collega's weten de coördinator te vinden en als de coördinator iemand nodig heeft, weet zij die te vinden.

Behalve met Home-Start is er geen nauwe samenwerking met andere organisaties. In de MIM-map staan adressen waar vrijwilligers moeders naartoe kunnen verwijzen. De vrijwilligers hebben aangegeven dat die adressen niet meer up-to-date zijn. De coördinator actualiseert de adressen nu met behulp van de suggesties van de vrijwilligers.

Voor de MIM-coördinatoren is er een landelijk overleg bij het NJi. Hier krijgen zij bijscholing aangeboden over onderwerpen die zij zelf aandragen, wisselen ze ervaringen uit en kunnen zij vragen bespreken. Deze bijeenkomsten vinden de coördinatoren erg prettig; ze geven hen nieuwe energie.

4.6.2 Wat gaat goed in de samenwerking met professionals/vrijwilligers van andere organisaties?

Coördinatoren geven aan dat zij ervaringen moeten kunnen uitwisselen. De MIM-coördinator van Careyn is zeer tevreden over de samenwerking met de coördinator van Humanitas.

Omdat beide coördinatoren op hetzelfde kantoor werken, kunnen ze ervaringen en kennis uitwisselen.

De samenwerking met Home-Start heeft ook tot gevolg dat vrijwilligers van MIM en Home-Start met elkaar in contact komen. Vrijwilligers kunnen makkelijk overstappen van het ene project naar het andere, wat ook gebeurt.

4.6.3 Verbeterpunten in de samenwerking met professionals/vrijwilligers van andere organisaties?

Het valt op dat er buiten de samenwerking met Home-Start van Humanitas weinig externe contacten zijn. Doorverwijzing naar MIM vindt hoofdzakelijk plaats vanuit het consultatiebureau, een onderdeel van Careyn. Daarnaast zijn in de map gegevens aanwezig van organisaties waar vrijwilligers naar kunnen verwijzen. Nauwe banden met andere organisaties zijn er echter niet.

4.7 Bijdrage aan de pedagogische civil society

MIM werkt aan de versterking van het zelfvertrouwen en het sociale netwerk van moeders. Daarmee levert dit project een bijdrage aan de basis van de pedagogische civil society: de eigen kracht van ouders. Dat doet MIM met enthousiaste ervaringsdeskundigen, vrijwilligers die zelf ervaring hebben als moeder: bijvoorbeeld met onzekerheid in de opvoeding of met een gebrekkig sociaal netwerk.⁸

8 Zie: <http://www.nji.nl/eCache/DEF/1/19/596.html>, geraadpleegd 09-01-2012.

Het NJi noteert in haar Databank Effectieve Jeugdinterventies over de relatie tussen MIM en de Centra voor Jeugd en Gezin (CJG's) het volgende:

‘Met zijn status van ‘theoretisch goed onderbouwd’ past Moeders-Informereren-Moeders goed in het pakket opvoedingsondersteuning, dat in het Centrum voor Jeugd en Gezin wordt geboden. Het draagt vanwege zijn functies van voorlichting en onderlinge sociale steun bij aan de laagdrempeligheid van het Centrum voor Jeugd en Gezin. Het vormt als het ware een zeer toegankelijke brug naar het Centrum voor Jeugd en Gezin door de inzet van vrijwilligers, het bereik van de allochtone doelgroep en de versterking van de eigen krachten van de moeders met de onderlinge steun die zij elkaar bieden. Daardoor is het te beschouwen als een voorbeeld van een programma dat de ‘pedagogische civil society’ versterkt.’⁹

4.8 Cruciale succesfactoren voor samenwerking met vrijwilligers om mee te geven aan professionals van andere organisaties

Succesfactoren bij interne samenwerking tussen professionals en vrijwilligers

- Vrijheid bij werkzaamheden voor vrijwilliger. De vrijheid waarmee vrijwilligers te werk kunnen gaan. Dit vergroot de kracht van de vrijwilliger.
- Openheid van professional naar vrijwilligers. De coördinator staat open voor verbeter suggesties van vrijwilligers zoals bijvoorbeeld een voorstel voor aanpassingen van de MIM-map. Hierdoor wordt het project beter en betrek je vrijwilligers actief bij de opzet van het project.
- Versterken van groepsgevoel tussen vrijwilligers onderling. De gezamenlijke bijeenkomsten van vrijwilligers versterken het groepsgevoel. Deze vormen een meerwaarde voor de vrijwilligers.
- Flexibiliteit en beschikbaarheid van professional. De coördinator is altijd beschikbaar voor de vrijwilligers. Dit waarderen zij zeer. Ze kunnen op haar terugvallen.

Succesfactoren bij samenwerking met vrijwilligersorganisaties en beroepsorganisaties

- Zelfde locatie als samenwerkingspartner. De nabijheid van een samenwerkingspartner, bijvoorbeeld doordat deze werkzaam is in hetzelfde gebouw, maakt goed contact en korte lijnen makkelijker. Ook werkt het positief bij het uitwisselen van kennis en ervaringen.

Gesprekken

We hebben gesproken met de coördinator van MIM-Careyn, vier vrijwilligers die in het project participeren geïnterviewd en een groepsgesprek gehouden met zes MIM-coördinatoren uit het gehele land. Hierbij was tevens de landelijke coördinator van MIM van het NJi aanwezig.

Geraadpleegde websites

www.moedersinformererenmoeders.nl
<http://www.nji.nl>
www.voorzorg.info
<http://www.opvoedadvies.nl/videohome.html>

9 Zie: <http://www.nji.nl/eCache/DEF/1/19/593.html>, geraadpleegd 18-01-2012.

5 *Kindertelefoon Rotterdam: de vrijwilliger als deskundige*

5.1 *Organisatie: Kindertelefoon ondergebracht bij Bureau Jeugdzorg*

De Kindertelefoon is een telefonische hulpdienst voor kinderen en jongeren van acht tot achttien jaar. Kinderen en jongeren kunnen de Kindertelefoon al dan niet anoniem bellen als zij problemen hebben of als ze gewoon iets willen vragen. Bij deze gesprekken worden zij te woord gestaan door vrijwilligers. Tegenwoordig heeft de Kindertelefoon ook een chatfunctie: kinderen kunnen ook via de computer over problemen praten of vragen stellen aan de vrijwilligers. Kinderen bellen met vragen over verliefdheid, seksualiteit of dagelijkse problemen, maar ook met vragen over mishandeling of seksueel misbruik. Verspreid over achttien locaties voeren vrijwilligers gesprekken met kinderen en jongeren¹⁰. In 2010 hebben landelijk bijna 381.000 kinderen de Kindertelefoon gebeld. Er zijn daarnaast 147.000 chatgesprekken geweest (Jaarverslag Kindertelefoon 2010).

De Kindertelefoons waren tot 2005 zelfstandige organisaties - met een landelijke koepel - die lokaal werden gesubsidieerd door gemeenten. Sinds de invoering van de Wet op de Jeugdzorg in 2005 zijn de provincies verantwoordelijk voor het faciliteren van de Kindertelefoons. Om dit te kunnen doen is de Kindertelefoon onderdeel geworden van de Bureaus Jeugdzorg (BJZ) (MOgroep 2005). De Bureaus Jeugdzorg hebben de middelen gekregen om de Kindertelefoons te faciliteren zodat ze kunnen blijven draaien. Het Landelijk Bureau Kindertelefoon is blijven bestaan.

Een belangrijke missie van de Kindertelefoon is dat ieder kind in vertrouwen kan praten over een probleem. De visie van de Kindertelefoon is dat ieder kind een zelfstandig individu is dat in staat is zelf oplossingen te bedenken, beslissingen te nemen en deze uit te voeren (Kindertelefoon Beleid). Vrijwilligers bij de Kindertelefoon proberen vanuit deze visie vooral zelfredzaamheid bij kinderen te stimuleren door te bespreken wat de mogelijkheden zijn om een probleem op te lossen en de eventuele gevolgen daarvan, zonder daarbij oordelend op te treden. Het kind bepaalt vervolgens zelf wat het gaat doen. De bedoeling is dus op een dusdanige manier met een kind in gesprek te raken dat hij de volgende keer dat hij in dezelfde situatie zit, mogelijkheden ziet en zelf actie kan ondernemen. Voor de Kindertelefoon is het belangrijk dat niet alleen het kind anoniem is, maar ook de medewerker van de Kindertelefoon. Medewerkers hebben dus allemaal een schuilnaam. Ook wordt zoveel mogelijk voorkomen dat dezelfde medewerker hetzelfde kind aan de lijn krijgt en dat een kind gaat leunen op een bepaalde medewerker.

10 www.kindertelefoon.nl/volwassenen

5.2 Project en locatie: Kindertelefoon Rotterdam

In Rotterdam is de Kindertelefoon fysiek en financieel onderdeel van BJZ Rotterdam, maar de organisatie functioneert wel als een op zichzelf staand onderdeel binnen deze organisatie. In 2010 hebben de bijna veertig vrijwilligers van Kindertelefoon Rotterdam ruim 28.000 telefoongesprekken en 10.000 chatgesprekken gevoerd (Jaarverslag BJZ Rotterdam 2010). Door de samenwerking met de andere Kindertelefoonlocaties via het Landelijk Bureau Kindertelefoon is de Kindertelefoon altijd op vaste tijdstippen bereikbaar. Vrijwilligers van Kindertelefoon Rotterdam spreken dus via de telefoon en voeren chatgesprekken met kinderen uit heel Nederland.

5.3 Plaats in de pedagogische civil society: Zorg voor een positief opvoed- en opgroei-klimaat en preventie van problemen

De Kindertelefoon zit vooral in de lagen *Zorg voor een positief opvoed- en opgroei-klimaat* en *Preventie van problemen*, maar heeft directe lijnen naar BJZ als het gaat om de Aanpak van problemen. De Kindertelefoon houdt zich meestal bezig met opgroeien en in sommige gevallen met opvoeden. Als een vrijwilliger denkt dat de situatie van een kind echt problematisch of zelfs gevaarlijk is, kan deze een kind voorstellen om hulpverlening in te schakelen. Een vrijwilliger kan een kind niet forceren. Door te bespreken wat er gebeurt als er geen hulp wordt ingeschakeld en als er wel hulp wordt ingeschakeld, kunnen kinderen over de streep worden getrokken om hulp te zoeken. Als een kind niet wil, kan de Kindertelefoon niet ingrijpen. Als een kind aangeeft wel hulp te willen, kan er onmiddellijk een 'driegesprek' plaatsvinden met een professional van BJZ uit de regio van het kind, om zo het kind te kunnen overdragen. De rol van de Kindertelefoon stopt zodra het contact met BJZ gelegd is. Het kind moet op dat moment zijn anonimiteit opgeven.

5.4 Samenwerking tussen professionals en vrijwilligers bij de Kindertelefoon

Professionals

Bij Kindertelefoon Rotterdam werken bij voltallige bezetting 2,2 fte aan betaalde krachten: een manager, twee trainers/werkbegeleiders en een secretaresse. De manager is sinds 2011 bij de Kindertelefoon in Rotterdam in dienst, na jarenlange ervaring als beleidsmedewerker bij een gemeente. Van de trainers is er een eigenlijk al met pensioen, maar zij vult tijdelijk een lege plek op. Ze heeft 26 jaar ervaring als trainer. Binnenkort begint een nieuwe trainer, die net is afgestudeerd in de psychologie. Opvallend is dat alle betaalde medewerkers eerder zelf als vrijwilliger bij de Kindertelefoon gewerkt hebben. De manager is verantwoordelijk voor de leiding en de algemene gang van zaken bij de Kindertelefoon, het beleid en de externe contacten. De trainers zijn verantwoordelijk voor de training, ondersteuning en begeleiding van de vrijwilligers. Zij hebben bij het Landelijk Bureau Kindertelefoon een opleiding tot trainer gevolgd en zijn gecertificeerd door de Kindertelefoonacademie. Zij zijn werkbegeleiders en begeleiden zij de vrijwilligers op de werkvloer. Zij draaien zodoende ook regelmatig zelf diensten. De secretaresse is de administratieve kracht,

maar ook een aanspreekpunt voor de vrijwilligers. Daarmee vervult ook zij een rol in het contact met de vrijwilligers.

Vrijwilligers

Het aantal vrijwilligers wisselt, maar ligt net onder de veertig. Het gaat om georganiseerde vrijwilligers met een vaste taakomschrijving. Er worden eisen gesteld aan de manier van telefoongesprekken voeren en aan het aantal uur en de frequentie van het vrijwilligerswerk. De aspirant-vrijwilligers krijgen een mentor-vrijwilliger die extra getraind is door de betaalde trainers. Officieel zijn de vrijwilligers van de Kindertelefoon in Rotterdam werkzaam bij Bureau Jeugdzorg. De grootste groep vrijwilligers is tussen de dertig en 55 jaar, maar er zijn ook studenten en oudere vrijwilligers. De oudste is 68 jaar. De groep jongere vrijwilligers is de afgelopen jaren gegroeid. Volgens de professionals heeft dat deels met de nieuwe communicatiemiddelen te maken. Vrijwilligers moeten kunnen chatten en dus met een computer kunnen omgaan. Vrijwilligers moeten zich daarom tegenwoordig ook digitaal aanmelden.

Gemiddeld werken vrijwilligers bij de Kindertelefoon Rotterdam zes uur per week, waarvan zij drie uur per week aan een telefoondienst besteden (anderhalf uur chatten, anderhalf uur telefoon, per dienst in principe twee vrijwilligers). De vrijwilligers zorgen zelf voor het inroosteren van diensten, maar moeten zich wel aan de afspraken houden van het regelmatig draaien van een weekdienst en maandelijks een weekenddienst. De manager zorgt dat de gaten in het rooster gevuld zijn. Naast de telefonische diensten zijn er vrijwilligers die gastlessen geven over de Kindertelefoon op scholen, vrijwilligers die zich richten op organisatorische taken (o.a. nieuwsbrief, bibliotheek en thema-avonden) en vrijwilligers die als mentor aspirant-vrijwilligers begeleiden. Een voorwaarde om vrijwilliger te kunnen worden bij de Kindertelefoon Rotterdam is dat deze persoon na het afronden van de training minimaal een jaar blijft. Vrijwilligers ondertekenen direct na de selectie, nog voor het begin van de training, een aspirantencontract en direct na het afronden van de training bij indiensttreding een vrijwilligerscontract.

5.5 Samenwerking binnen het werk voor de Kindertelefoon Rotterdam

5.5.1 Interne samenwerking tussen professionals en vrijwilligers

De samenwerking tussen professionals en vrijwilligers bij de Kindertelefoon is top-down met duidelijke selectiecriteria, trainingen, afspraken en voorwaarden waaraan vrijwilligers moeten voldoen. Om vrijwilliger te worden, moeten mensen een strenge selectieprocedure doorlopen. Er zijn veel momenten waarop de samenwerking kan worden verbroken.¹¹ Grosso modo bepalen de betaalde krachten en de als mentor geschoolde vrijwilligers of de aspirant-vrijwilliger kan doorgaan.

11 *Werving en selectie van vrijwilligers*

Vrijwilligers worden vooral geworven door advertenties en posters, via de website en via voorlichtingsavonden. Er zijn vier momenten waarop aspirant vrijwilligers af kunnen vallen: 1. Ze blijken na verdere informatie over werkwijze van de Kindertelefoon toch niet geïnteresseerd 2. Ze komen niet in aanmerking op basis van hun selectieformulier 3. Ze blijken tijdens het selectiegesprek niet geschikt te zijn, bijvoorbeeld omdat ze moeite hebben met het gesprek met een kind, onvoldoende in staat zijn nieuwe dingen te leren, of zich niet kunnen vinden in de visie en missie van de Kindertelefoon 4. (vervolg blz 52)

Als een vrijwilliger wordt aangenomen, volgt een training volgens de methode van het Landelijk Bureau Kindertelefoon van negen avonden en twee keer een dag in het weekend. De training bestaat uit elf modules, waarin kennis, houding, luistervaardigheden en grenzen stellen, de benodigde vaardigheden om kinderen te woord te kunnen staan, centraal staan. Er komen ook alle onderwerpen aan bod die bij een telefoongesprek aan de orde kunnen komen (verliefdheid, seks, scheiding, suïcide, mishandeling, etc.). Er wordt twee keer per jaar een training gehouden met ongeveer tien mensen.

De samenwerking tussen vrijwilligers en professionals tijdens de praktische werkzaamheden is gelijkwaardig en weinig hiërarchisch. De organisatie draait op vrijwilligers, dus professionals proberen vrijwilligers goed te ondersteunen in hun werk en zijn daarin vooral dienend. Professionals faciliteren de vrijwilligers vooral om de gesprekken te kunnen voeren. Zij proberen ervoor te zorgen dat alles aanwezig is om de vrijwilligers zo optimaal mogelijk hun werk te laten doen. Zowel praktisch, wat betreft werkomgeving, techniek en parkeerplaatsen als qua trainingen en mentale ondersteuning.

Een van de vrijwilligers geeft aan dat zij echt op een voetstuk geplaatst worden. Professionals en vrijwilligers werken zij aan zij op dezelfde locatie, en regelmatig contact tussen de professionals en vrijwilligers is erg belangrijk.

De trainers hebben vooral contact met de vrijwilligers tijdens de trainingen van zowel aspirant-vrijwilligers als mentoren. Zij zitten bovendien regelmatig bij de telefoondiensten en proberen eens per jaar met elke vrijwilliger een coachingsgesprek te voeren. Zij zitten dan bij een gesprek dat de vrijwilliger met een kind voert en geven de vrijwilliger feedback op de gesprekstechnieken.

De manager houdt zich bezig met het contact met BJZ en de praktische zaken, zoals het verhuizen van de Kindertelefoon, zij houdt contact met de scholen en vrijwilligers die daar gastlessen geven, heeft de eindcontrole over het rooster, het opvullen van lege diensten, en het nakomen van afspraken door vrijwilligers. Zij heeft hierover contact met vrijwilligers als dat nodig is, en kijkt of alle vrijwilligers ook regelmatig doordeweeks en in het weekend diensten draaien. Zij probeert elk jaar met alle vrijwilligers een ‘functioneringsgesprek’ te voeren, onder meer over hoe het gaat, wat zij eventueel missen, hoe de samenwerking loopt en wat ze anders zouden willen. Daarnaast is de manager voorzitter van de gespreksgroepen met vrijwilligers (eens in de twee maanden). In deze gespreksgroepen worden vrijwilligers geïnformeerd over relevante ontwikkelingen. Ook begeleidt de manager de intervisiegesprekken van de vrijwilligers waarin zij zaken bespreken waar ze tijdens het werk tegenaan lopen.

De professionals willen ervoor zorgen dat zij makkelijk aanspreekbaar zijn en goed bereikbaar voor de vrijwilligers. Daarom wordt ook van vrijwilligers verwacht dat zij regelmatig doordeweeks werken, als de professionals aanwezig zijn. Toch zijn vrijwilligers wel heel vrij in de invulling van hun rooster en werkzaamheden. Alleen de eerste periode van training wordt strak begeleid. Verder draaien vrijwilligers zelfstandig telefoon- en chatdiensten, vullen zij zelf de roosters in voor de

Ze haken af tijdens de cursus of de trainers zijn van mening dat een aspirant-vrijwilliger (nog) niet in staat is op een goede manier gesprekken te voeren.

Er zijn twee evaluatiemomenten waarbij een aspirant-vrijwilliger wordt besproken. Beide keren volgt eerst een gesprek tussen mentor en aspirant (beiden vrijwilligers) daarna tussen mentor (vrijwilliger) en professionals (trainers/werkbegeleiders). De aspirant-vrijwilliger evalueert op deze momenten ook de training en begeleiding.

diensten en bepalen zij zelf welke andere werkzaamheden zij doen. In de organisatie is iedereen dus gelijkwaardig. Wel is er altijd de mogelijkheid om een professional aan te spreken.

Gezamenlijk zorgen manager en trainers ervoor dat er, ook in het weekend, altijd iemand bereikbaar is als vrijwilligers vragen hebben of met een probleem zitten tijdens hun dienst. De professionals vinden een open houding belangrijk, niet alleen tegenover vrijwilligers, maar ook tegenover elkaar. Vrijwilligers weten dat als zij zaken bespreken met de manager, die ook besproken worden met de trainers. Andersom proberen de professionals ook vrijwilligers op de hoogte te houden van ontwikkelingen en veranderingen. De afgelopen jaren veranderde er veel. De Kindertelefoon Rotterdam heeft zich bij BJZ Rotterdam aangesloten. Er is een verhuizing geweest en er staat nog een verhuizing op stapel. Daarnaast is een aantal betaalde krachten met pensioen gegaan. De manager probeert alle vrijwilligers op de hoogte te houden van deze ontwikkelingen. Deze veranderingen hebben wel invloed op de motivatie van vrijwilligers en beïnvloeden ook de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers. Professionals moeten meer hun best doen om mensen te motiveren om bij de Kindertelefoon te blijven.

Bij de Kindertelefoon worden relatief veel eisen aan vrijwilligers gesteld, bijvoorbeeld qua training en aantal uur diensten per week. Die eisen en afspraken vinden vrijwilligers geen probleem. Deze zijn van tevoren duidelijk en zorgen er juist voor dat de vrijwilligers die overblijven gemotiveerd zijn. De training en afspraken worden door professionals en vrijwilligers zelfs als sfeerbepalend gezien en daarmee ook als een sterk onderdeel van de samenwerking. Al bij de eerste open avond en tijdens de trainingen maken de trainers duidelijk hoe de omgangsvormen tussen professionals en vrijwilligers en tussen vrijwilligers onderling zijn. Bij de training helpt het volgens vrijwilligers dat er allemaal gevoelige onderwerpen besproken worden - onderwerpen die ook aan bod kunnen komen tijdens een telefoongesprek. Daardoor ontstaan openheid en een onderlinge band. De vrijwilligers geven aan dat de afspraken vooral als kader dienen, maar flexibel zijn als dat nodig is, bijvoorbeeld bij ziekte of lange vakantie. Dan kan in overleg met de manager van de regels worden afgeweken.

5.5.2 Wat gaat er goed in de interne samenwerking?

Professionals

De professionals ervaren de samenwerking met vrijwilligers als positief: 'Zonder vrijwilligers is er geen Kindertelefoon.' Zij noemen de ontspannen en open sfeer die zowel tussen professionals en vrijwilligers als tussen vrijwilligers onderling heerst. Er is ruimte om elkaar aan te spreken. Zo kunnen manager en trainers complimenten geven, maar ook een vrijwilliger aanspreken die zich niet aan de afspraken houdt (bijvoorbeeld bij het inplannen van diensten) of die niet goed functioneert. Vrijwilligers kunnen de manager of trainers aanspreken als ze wat willen of nodig hebben, ergens mee zitten of bijvoorbeeld tijdelijk niet aan de afspraken kunnen voldoen. Er heerst een veilige sfeer om zaken in te bespreken. Over het algemeen zijn de vrijwilligers betrokken mensen, maar minstens even belangrijk is de betrokkenheid van professionals. Uitblazen na een lastig gesprek kan bij mede-vrijwilligers, maar ook bij professionals. Ook in het weekend kunnen de vrijwilligers altijd een van de professionals bereiken als zij vragen of problemen hebben. Ze kunnen met hen praten over het voeren van een moeilijk gesprek of over technische problemen. De professionals vinden het

belangrijk dat vrijwilligers niet alleen inzet hebben, maar daar ook veel voor terugkrijgen, bijvoorbeeld in de vorm van trainingen en thema-avonden.

Als een vrijwilliger aangeeft het werk niet meer leuk te vinden of moeilijk te kunnen combineren met studie of werk, kijken de professionals samen met de vrijwilliger of er een mogelijkheid is om het werk leuker te maken of een toegevoegde waarde te geven voor de studie, bijvoorbeeld door het volgen van cursussen. Door bezuinigingen bij BJZ wordt dit wel lastiger.

Vrijwilligers

De vrijwilligers waarderen de duidelijkheid, openheid en betrokkenheid van de professionals. Een van de vrijwilligers geeft zelfs aan dat het voelt alsof ze op een voetstuk geplaatst wordt. Ook is er grote betrokkenheid tussen vrijwilligers onderling, waardoor de sfeer goed is. Professionals geven complimenten, zorgen voor attenties met Sinterklaas en Kerst en leggen zo nu en dan een briefje in de postvakjes. Dit wordt door de vrijwilligers erg gewaardeerd. Het zijn 'de kleine dingetjes die het leuk maken' en de sfeer bepalen. Openheid is ook belangrijk. Dat uit zich onder meer in het mailcontact. Sommige vrijwilligers vinden dat er wel veel e-mails verstuurd worden door de professionals. Anderen geven aan dit juist fijn te vinden: 'Als je hier voor je dienst komt, weet je precies wat er gebeurd is en wat de veranderingen zijn.' Er is door de verhuizing vorig jaar en de nieuwe verhuizing dit jaar veel veranderd.

Een andere vrijwilliger geeft aan dat als hij een probleem heeft - vaak technische problemen, bijvoorbeeld met het inloggen in het systeem van waaruit gebeld en gechat wordt - en hij stuurt een bericht naar een van de professionals, hij altijd snel een reactie terugkrijgt dat die ermee bezig is. Dit zorgt ervoor dat vrijwilligers zich serieus genomen voelen. Thema-avonden zijn volgens de vrijwilligers verplicht, maar zij vinden dit niet bezwaarlijk, integendeel. Juist thema-avonden en ook bijvoorbeeld een kerstborrel zorgen voor de sociale contacten die het vrijwilligerswerk leuk maken.

5.5.3 Verbeterpunten in de interne samenwerking?

Professionals

De professionals geven aan dat het lastig is om mensen die niet meer bij de Kindertelefoon willen werken, te stimuleren om toch door te gaan. Haperende techniek - startproblemen na verhuizing, niet kunnen inloggen in het systeem van waaruit gebeld en gechat moet worden - en telefoongesprekken met kinderen die beginnen te schelden zijn externe factoren die de motivatie beïnvloeden. Deze factoren hebben ook invloed op de samenwerking tussen vrijwilligers en professionals. Stimuleren en motiveren zijn de belangrijkste middelen om mensen toch weer te enthousiast te krijgen.

Als mensen besluiten te stoppen met het vrijwilligerswerk, volgt er altijd een exitgesprek om na te gaan waarom. Vaak heeft dit met drukke of moeizame techniek te maken. De professionals vinden elk vertrek van een deskundige vervelend. Vroeger bleven vrijwilligers langer bij de Kindertelefoon en waren zij ook meer uren inzetbaar (twaalf in plaats van zes). Veel van deze ervaren vrijwilligers zijn vertrokken door eerdere veranderingen (bijvoorbeeld de verhuizing naar BJZ Rotterdam). Ervaring is belangrijk bij het ondersteunen van nieuwe vrijwilligers. Bovendien bestaat het risico dat steeds meer van het werk door een steeds kleinere kern van vrijwilligers moet worden gedaan. Dit merken de professionals al bij het vol krijgen van het rooster. Tegelijkertijd moeten zij vrijwilligers beschermen. Beginnende vrijwilligers hebben bijvoorbeeld de neiging om twee diensten per week te

draaien, maar dat wordt niet toegestaan omdat dat te intensief is. Zo wordt voorkomen dat nieuwe vrijwilligers snel afhaken doordat ze overvraagd worden.

De manager ervaart bij sommige vrijwilligers weerstand over de afspraken over de dagen dat ze diensten draaien. De afspraak is minimaal een keer per maand een weekenddienst, maar niet alleen maar in het weekend diensten draaien, en geen vaste dag in de week een dienst draaien. De professionals willen zicht houden en in contact blijven met vrijwilligers. Deels wordt hier bij de selectie van vrijwilligers al rekening mee gehouden. Als iemand aangeeft alleen in het weekend te kunnen, kan dit een reden zijn om deze persoon niet als aspirant-vrijwilliger aan te nemen. Weerstand wordt besproken. Vrijwilligers weten van tevoren wat de afspraken zijn. De geïnterviewde vrijwilligers vinden dat de afspraken duidelijk en, indien nodig, ook flexibel zijn. Zij ervaren dit probleem dus minder.

Vrijwilligers

Sommige vrijwilligers vinden dat de manager te veel e-mails verstuurt. De e-mails zorgen ervoor dat vrijwilligers als ze een dienst draaien op de hoogte zijn van alles wat er die week gebeurd is. Niet iedereen vindt dit een probleem; de balans tussen te veel en te weinig informatie ligt voor iedereen anders.

Verder noemen de vrijwilligers vooral technisch-organisatorische problemen: de verhuizing, de haperende techniek, het gebrek aan parkeerplaatsen voor vrijwilligers. Meestal zijn het zaken die in samenwerking met BJJ geregeld moeten worden en die buiten de macht van trainers/werkbegeleiders vallen. Over de samenwerking met de betaalde krachten bij de Kindertelefoon zijn de vrijwilligers positief. De professionals houden vrijwilligers goed op de hoogte en reageren snel op problemen die door vrijwilligers worden aangekaart. Vrijwilligers vinden het fijn dat professionals hen serieus nemen en zaken die zij aandragen direct oppakken.

5.6 Samenwerking met anderen in de keten

5.6.1 Samenwerking met andere organisaties

Samenwerking tussen de Kindertelefoon en BJJ

De Kindertelefoon Rotterdam heeft, als onderdeel van BJJ Rotterdam, een interne samenwerking met Bureau Jeugdzorg (BJZ). De samenwerking met BJZ is ook inhoudelijk: zoals gezegd kunnen vrijwilligers tijdens een telefoongesprek een driegesprek starten met een professional van een BJZ uit de regio van het kind. Dat is een landelijk vastgestelde afspraak tussen Landelijk Bureau Kindertelefoon en de Bureaus Jeugdzorg in verschillende regio's.

Samenwerking tussen de Kindertelefoon en basisscholen

Vrijwilligers van de Kindertelefoon geven gastlessen in de hoogste groepen van het basisonderwijs. De gastlessen vallen onder de verantwoordelijkheid van de manager; de coördinatie van de gastlessen ligt bij een van de trainers/werkbegeleiders. De secretaresse plant de gastlessen in overleg met de coördinator, vrijwilligers en scholen. Zij inventariseert wanneer vrijwilligers kunnen en maakt dan een afspraak met scholen die een gastles willen. Op dit moment zijn er vijf vrijwilligers die

gastlessen geven. Per gastles zijn er twee vrijwilligers nodig. Dit legt druk op de vijf vrijwilligers. Zij hebben alleen in de klas te maken met de docenten. Ze hebben een duidelijk lesprogramma met praatje, video en vragenronde. Een intensieve samenwerking van de Kindertelefoonvrijwilligers met professionals buiten de organisatie is dit dus niet. Problemen bij het maken van afspraken met de scholen zijn niet genoemd.

Kindertelefoon Rotterdam onderdeel van het Landelijk Bureau Kindertelefoon

Kindertelefoon Rotterdam is aangesloten bij het Landelijk Bureau Kindertelefoon, onderdeel van Jeugdzorg Nederland. Het Landelijk Bureau verzorgt de cursusmaterialen, beheert de chat, het telefoonnummer en de website, zorgt voor de landelijke publiciteit van de Kindertelefoon en houdt zich op landelijk niveau bezig met belangenbehartiging en beleidsontwikkeling. Het Landelijk Bureau Kindertelefoon stelt eisen aan de verschillende vestigingen van de Kindertelefoon om bereikbaarheid te kunnen garanderen. De Kindertelefoon moet altijd bereikbaar zijn op de aangegeven tijdstippen.¹² Dit kan betekenen dat als het in één van de regio's niet lukt om de diensten te vullen, een andere Kindertelefoon deze diensten opvangt. De manager van de Kindertelefoon Rotterdam vertegenwoordigt BJZ Rotterdam in het landelijke managersoverleg van de Kindertelefoon met vertegenwoordigers van de achttien locaties. Dit managersoverleg adviseert het bestuur van het Landelijk Bureau Kindertelefoon over het te voeren beleid en de prestatiecriteria.

5.6.2 Wat gaat er goed in de samenwerking met andere organisaties?

De korte lijnen tussen De Kindertelefoon en de Bureaus Jeugdzorg in verschillende regio's is positief. Op deze manier kan er meteen op ingesprongen worden als een kind met ernstige problemen openstaat voor hulp. De samenwerking met het Landelijk Bureau Kindertelefoon zorgt voor de landelijke dekking van de Kindertelefoon en ook voor een duidelijke lijn in de opleiding en training van vrijwilligers. Zonder deze samenwerking zou dat lastig worden.

5.6.3 Verbeterpunten in de samenwerking met professionals/vrijwilligers van andere organisaties?

De Kindertelefoon Rotterdam is onderdeel van BJZ Rotterdam. De professionals van de Kindertelefoon merken dat de prioriteiten van BJZ door de bezuinigingen niet bij de Kindertelefoon liggen. Hierdoor is er minder ruimte voor cursussen voor vrijwilligers en verhuist de Kindertelefoon alweer naar een kleinere ruimte.

Een probleem dat de professionals van de Kindertelefoon Rotterdam aankaarten in de samenwerking met het Landelijk Bureau Kindertelefoon is de normen die landelijk door de Kindertelefoon gesteld worden. Iedere vestiging moet een bepaald aantal telefoon/chatdiensten draaien en een bepaald aantal gastlessen op scholen geven. Dit legt druk op vrijwilligers en hun motivatie, en daarmee ook op de samenwerking tussen vrijwilligers en professionals. Er zijn bij Kindertelefoon Rotterdam bijvoorbeeld maar vijf vrijwilligers die op dit moment gastlessen geven. Dit betekent een dilemma: een klein groepje toch al erg betrokken vrijwilligers mogelijk overvragen, de norm halen of de norm aan de kant schuiven en blij zijn met het werk dat elke vrijwilliger wil doen. De manager zelf heeft hier (nog) geen oplossing voor.

12 Kinderen kunnen elke dag tussen 14:00u en 20:00u bellen of chatten met de Kindertelefoon.

5.7 Hoe versterkt de samenwerking in deze organisatie de pedagogische civil society?

Afgezien van internet zijn er niet zoveel plaatsen in de wereld van opvoeden en opgroeien waar kinderen (of ouders) anoniem hun zorgen kunnen delen. De Kindertelefoon is en blijft wat dat betreft een uniek initiatief van betrokken, maar niet fysiek nabije vrijwilligers en professionals. De Kindertelefoon is anoniem, maar heel dichtbij huis voor kinderen die in hun eigen omgeving even niet naar iemand toe willen of kunnen. Het is een plek waar kinderen hun hart kunnen luchten bij vrijwilligers die erin getraind zijn om geen openlijk oordeel te hebben.

Ook dat de vrijwilligers in dit initiatief niet gericht (mogen) zijn op band met de jonge beller/chatter is bijzonder. Het wordt met het groeiende aantal mentor- en buddyprojecten rond jongeren steeds bijzonderder. Daarmee heeft de Kindertelefoon een zeer eigen en unieke plaats in de keten van jeugdzorg en jeugdwelzijn.

De Kindertelefoon heeft voor BJZ bovendien een belangrijke preventieve en signalerende functie en biedt de mogelijkheid een lijn te leggen naar professionele hulpverlening. Voor kinderen die bellen is het vaak de eerste stap in het benoemen, voorkomen of aanpakken van problemen. De Kindertelefoon is er voor alle vragen van kinderen en probeert hun eigen kracht te versterken, zodat ze zelf verandering kunnen brengen in hun situatie. De belangrijkste functie van de Kindertelefoon is het versterken van de rol van het kind in zijn of haar eigen omgeving, een belangrijk onderdeel van opgroeien. Daarmee werkt de Kindertelefoon ook aan jongerenparticipatie in jeugdzorg en jeugdwelzijn. De vrijwilligers zijn verantwoordelijk voor het leeuwendeel van dit werk. De professionals met wie zij samenwerken zorgen dat die vrijwilligers dat werk op zo'n grote schaal kunnen doen.

5.8 Cruciale succesfactoren voor samenwerking met vrijwilligers om mee te geven aan professionals en professionele organisaties

Succesfactoren bij interne samenwerking tussen professionals en vrijwilligers

- Betrokkenheid van professionals bij vrijwilligers, maar ook tussen vrijwilligers onderling. Bij de Kindertelefoon doen professionals dit door bereikbaar te zijn, zowel gedurende de week als in het weekend. Betrokkenheid betekent voor professionals ook mensen ondersteunen na een moeilijk gesprek of als ze in een moeilijke situatie zitten. Zowel vrijwilligers als professionals van de Kindertelefoon geven van elkaar aan dat ze betrokken zijn.
- Gelijkwaardige relatie tussen professionals en vrijwilligers/nederigheid van professionals naar vrijwilligers. Professionals en vrijwilligers hebben binnen de Kindertelefoon een gelijkwaardige relatie. Aangezien de Kindertelefoon draait op vrijwilligers, staan de professionals min of meer ten dienste van deze vrijwilligers. Zij zorgen ervoor dat de randvoorwaarden voor het werk op orde zijn. Laagdrempeligheid van professionals is voor de Kindertelefoon belangrijk. Het behouden van deze laagdrempeligheid is ook de reden achter de eis aan vrijwilligers om regelmatig doordeweeks diensten te draaien. De professionals zijn dan aanwezig en kunnen makkelijker contact onderhouden met vrijwilligers en kijken hoe het loopt.

- Waardering van professionals naar vrijwilligers. Waardering is erg belangrijk voor vrijwilligers. Aan vrijwilligers denken op belangrijke momenten, door briefjes in het postvakje, een compliment, een kerstborrel of een kleine attentie met een verjaardag, Sinterklaas of Kerst zijn belangrijke blijken van waardering die de vrijwilligers erg op prijs stellen.
- Openheid/veiligheid. Openheid en veiligheid zijn belangrijke onderdelen van de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers bij de Kindertelefoon. Professionals vinden het belangrijk dat vrijwilligers weten waar ze aan toe zijn en dat iedereen op elkaar kan vertrouwen. De professionals willen veiligheid scheppen zodat professionals en vrijwilligers ook gevoelige zaken kunnen bespreken. Ook zaken die fout zijn gegaan, zowel tussen vrijwilligers onderling als tussen vrijwilligers en professionals. Openheid is daarbij belangrijk. Vrijwilligers weten dat zaken die zij bespreken met een van de professionals ook bij de andere professionals terechtkomen. Zo ontstaan er geen geheimen. Openheid betekent ook dat vrijwilligers onderdeel zijn van de organisatie en dus op de hoogte worden gehouden van veranderingen en zaken die spelen.
- Serius nemen van vrijwilligers door professionals. Professionals nemen de zaken of problemen die vrijwilligers aandragen serieus en ondernemen hierop zo mogelijk ook actie. Belangrijk daarbij is dat ze de vrijwilligers laten weten wat er met hun voorstel of probleem gedaan wordt.
- Selectie van vrijwilligers. De selectie van vrijwilligers is een essentiële basis voor een goede samenwerking. Vrijwilligers moeten het werk aankunnen en vanuit de missie en visie van de Kindertelefoon kunnen werken. Dit zorgt ervoor dat vrijwilligers goed bij de organisatie passen met de heersende cultuur van openheid, betrokkenheid en respectvolle omgang met elkaar.
- Training van vrijwilligers: De training van vrijwilligers is een belangrijk sfeerbepalend onderdeel van de samenwerking. Hier worden openheid en veiligheid gecreëerd, maar worden ook de kaders voor het werk vastgesteld: eisen en afspraken, maar ook benodigde kennis en uitgangspunten van de Kindertelefoon. Deze training zorgt voor een onderlinge band met mede-aspiranten, maar ook met mentoren en trainers. Daarmee vormt het een stevige basis voor een goede samenwerking tussen vrijwilligers onderling en tussen vrijwilligers en professionals, en tevens een basis voor goed vrijwilligerswerk dat echt gebruik maakt van de kunde van de vrijwilligers.
- Eisen en afspraken in combinatie met vrijheid tussen professionals en vrijwilligers. Het stellen van eisen en maken van duidelijke afspraken wordt door de geïnterviewde vrijwilligers niet als belemmerend ervaren. Zij vinden dit juist, net als de professionals, belangrijk. Het zorgt ervoor dat vrijwilligers weten wat er van hen verwacht wordt en dat de gemotiveerde vrijwilligers overblijven. Tegelijkertijd is er veel ruimte voor vrijwilligers om hun werk zelf in te delen en vorm te geven naar eigen interesse.

Succesfactoren bij samenwerking met anderen in de keten

- Korte lijnen met BJZ maken snel inzetten van professionele hulpverlening mogelijk, als het kind dat wil.
- Onderdeel zijn van het Landelijk Bureau Kindertelefoon zorgt voor landelijke dekking van de Kindertelefoon en landelijke overeenstemming rond trainingen en methodieken en andere zaken. Hoewel onderdeel zijn van het Landelijk Bureau Kindertelefoon ook nadelen heeft - te behalen normen zijn soms moeilijk te realiseren - zorgt de samenwerking er wel voor dat de Kindertelefoon altijd op de aangegeven tijdstippen te bereiken is en dat vrijwilligers op een zelfde soort manier een gesprek aangaan. Dit voorkomt grote lokale verschillen in gespreksvoering.

Gesprekken

Wij hebben gesproken met de manager van de Kindertelefoon Rotterdam, een groep betaalde krachten (de twee trainers, de secretaresse en de manager) en een groep vrijwilligers.

Geraadpleegde documenten

- BJZ Rotterdam (2010). *Jaarverslag 2010 van Bureau Jeugdzorg Stadsregio Rotterdam*.
- Checklist actief verwijzen in het 5-fasenmodel (datum onbekend), verkregen via De Kindertelefoon Rotterdam
- Evaluatie formulieren voor mentor ten aanzien van aspirant. September 2009, verkregen via De Kindertelefoon Rotterdam
- De Kindertelefoon. *Kindertelefoon beleid: Missie en visie*.
- De Kindertelefoon (2010). De Kindertelefoon Jaarverslag 2010. 12 maanden Kindertelefoon.
- MOgroep (2005). De Kindertelefoon: het gouden oor van de jeugdzorg. Ambities van de Kindertelefoon verwoord. Memo
- Observatiepunten voor aspiranten tijdens training. Datum onbekend, verkregen via De Kindertelefoon Rotterdam
- Overzicht trainingsdata, tijden en modules (met onderwerp van module), najaar 2011, verkregen via De Kindertelefoon Rotterdam
- Thuisopdracht ter voorbereiding thema zelfdoding. Vragen ten aanzien van houding aspirant jegens zelfdoding. Datum onbekend, verkregen via De Kindertelefoon Rotterdam
- Vragenformulier voor het selectiegesprek. Versie 20 augustus 2011, verkregen via De Kindertelefoon Rotterdam

Geraadpleegde websites

www.kindertelefoon.nl

6 *CJG 's-Hertogenbosch: een voorzichtig begin met vrijwilligerswerk*

6.1 *Organisatie: Centrum voor Jeugd en Gezin*

Sinds 2011 heeft iedere gemeente een Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG): een laagdrempelig en herkenbaar inlooppunt in de buurt, waar ouders en jongeren terecht kunnen met hun vragen over gezondheid, opgroeien en opvoeden.¹³ Het CJG heeft volgens het basismodel dat het voormalig ministerie voor Jeugd en Gezin ontwikkelde een aantal basisfuncties, namelijk het verstrekken van informatie en advies, het aanbieden van lichte pedagogische hulp, signalering van problemen, begeleiding naar hulpaanbod en de coördinatie van zorg.

6.2 *Project en locatie: CJG Den Bosch*

CJG Den Bosch bestaat sinds 2009. In Den Bosch is het CJG-loket een laagdrempelig inlooppunt. Het centrum houdt zich daarnaast bezig met de zorgstructuur, wijkpreventieplannen, complexe zorg, de transitie van de jeugdzorg en andere zaken. Het CJG Den Bosch verzorgt verschillende programma's. Het CJG heeft drie inlooppunten waar mensen binnen kunnen lopen met vragen over opvoeden en opgroeien. Daarnaast verzorgt het CJG-expertisecentrum cursussen, trainingen en gespreksgroepen gericht op ouders en jongeren. Bijvoorbeeld trainingen over het positief opvoeden van pubers en cursussen voor jongeren die graag een oppasdiploma willen halen. CJG Den Bosch werkt samen met 'kernpartners' Vivent (Jeugdgezondheidszorg 0-4), GGD (jeugdgezondheidszorg 4-19), Divers (welzijnswerk), Juvans (maatschappelijke dienstverlening) en samenwerkingsverbanden de Passage (primair onderwijs) en De Meierij (voortgezet onderwijs) (Beleidsplan CJG 2012-2016, 2011).

In deze casus gaat het over het CJG-loket en het stedelijk coördinatie- en expertisecentrum. Bij het CJG-loket werken vijf informatie- en adviesmedewerkers. Daarnaast zijn nog spreekuurhouders uit diverse instellingen werkzaam. Bij het stedelijk coördinatie- en expertisecentrum werken vijf mensen (programmaleider, managementassistentes en projectmedewerkers). Drie van die professionals hebben contact met vrijwilligers.

13 www.cjg.nl

6.3 *Plaats in de pedagogische civil society: Zorg voor een positief opvoed- en opgroei klimaat en preventie van problematiek*

CJG Den Bosch richt zich vooral op preventie van problematiek bij ouders en kinderen, maar is ook betrokken bij de aanpak van problematiek. Wat betreft de samenwerking met vrijwilligers staan de activiteiten van het loket en het expertisecentrum nog in de kinderschoenen. In de drie jaar dat het CJG bestaat is alles van de grond af opgezet: logo, website, invulling cursussen, loketten. De geïnterviewden concluderen dat zij in die drie jaar veel bezig zijn geweest met het aanbod voor en het nadenken over gezinnen en opvoeding, en minder met het mobiliseren van vrijwillige inzet. Wel worden er opvoedparty's, cursussen en thema-avonden georganiseerd op verzoek van ouders en opvoeders. Daar komen veel mensen op af: tussen de tien en de 280 bezoekers per avond.

Het CJG is wel bezig meer vrijwilligers te betrekken bij de zorg voor een positief opvoed- en opgroei klimaat, de onderste laag van onze interventiepiramide. Daarbij denkt het CJG aan opvoeders, stagiairs (maatschappelijke stages en anderen), buurtbewoners en vrijwilligers uit sportclubs of verenigingen. Aan het beleidsplan van CJG Den Bosch voor 2012-2016 is bijvoorbeeld een debatavond met ouders voorafgegaan. In dat beleidsplan zegt het CJG dat het zich zal richten op de pedagogische civil society: 'Het CJG zal zich inzetten op het versterken van de directe leefomgeving van gezinnen. En daarmee dus het versterken van de 'pedagogische civil society' met de daarbij behorende professionals. Daarnaast stimuleren we informele netwerken, zodat ouders en kinderen elkaar ontmoeten. De wijken moeten uitnodigen tot sociale interactie en participatie.'(p. 17).

Het komt er de komende tijd op aan handen en voeten te geven aan de versterking van de pedagogische civil society. Zo is het CJG momenteel betrokken bij het project 'Wij(k) en onze kinderen'. Dit project richt zich op het versterken van een positief opvoed- en opgroei klimaat in de pedagogische civil society in drie gemeenten, waaronder Den Bosch. Welzijnsinstelling Divers neemt het voortouw vanuit gemeente Den Bosch. Met dit project wordt duidelijk wat het voor de werkwijze van de professional betekent om de 'eigen kracht' van de burger te versterken. Welke vragen moet een professional stellen? Wanneer moet hij in actie komen? Dit project is momenteel in de afrondingsfase.

Een ander voorbeeld is het trainen van coaches bij sportverenigingen in Den Bosch in positief coachen.¹⁴ De clubs zullen getraind worden om hiermee zelf aan de slag te kunnen. Het CJG heeft daarna slechts een ondersteunende rol. Momenteel overweegt het CJG of het project 'De tijd van je leven - Family Factory' past in het vrijwillige aanbod. Vrijwilligers worden bij dit project door professionals getraind om andere opvoeders te ondersteunen. Het CJG hoopt hiermee in de loop van de tijd meer en structureler vrijwilligers aan zich te binden. Ook de opvoedparty wordt gezien als een mogelijkheid om vrijwilligers in te gaan zetten bij kennisdeling en -overdracht.

14 <http://www.cjg-s-hertogenbosch.nl/paginas/285-vrij-14-10-positief-coachen-langs-de-lijn.html>

6.4 *Samenwerking tussen professionals en vrijwilligers: op het CJG incidenteel, buiten het CJG met sportverenigingen en Go4it*

Professionals

De programmaleider van het CJG is project- en interim-manager en wordt ingehuurd door Stichting Steunpunt Opvoeding om vorm te geven aan het CJG. Zij is nu bijna twee jaar werkzaam bij het CJG. Hiervoor heeft ze onder meer gewerkt in het speciaal onderwijs, in de verstandelijk-gehandicaptenzorg en in de kinderrevalidatie als projectmanager. Ze wil samenwerking met vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties stimuleren.

Vrijwilligers

Bij CJG Den Bosch zijn ongeveer tien vrijwilligers actief, aldus de programmaleider, maar het centrum is nog erg bezig met de vraag op welke manier het vrijwilligers wil en kan inzetten en wat voor beroep zij op hen kunnen doen. Het gaat dus nog om een klein aantal individuele vrijwilligers die eenmalig, tijdelijk of af en toe actief zijn. Een structureel georganiseerde samenwerking tussen professionals en vrijwilligers is er niet in dit CJG. Het CJG doet vooralsnog niet aan actieve werving van nieuwe groepen of vrijwilligerstraining.

Sommige van de vrijwilligers zijn op verzoek van het CJG actief. Het zijn vaak vrijwilligers uit het eigen netwerk van de professionals. Een enkeling is op eigen initiatief bij het CJG terechtgekomen. Vrijwilligers hebben geen Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) nodig.

CJG Den Bosch beschouwt de jongeren die tegen een kleine vergoeding duidelijk afgebakende organisatorische taken hebben, als vrijwilligers. De jongeren doen administratief werk (bijvoorbeeld brieven in enveloppen doen) of promoten het CJG op markten of evenementen. Daar spreken ze mensen aan en delen ballonnen uit met het CJG-logo. Hiervoor krijgen ze een kleine bijdrage, bijvoorbeeld een bioscoopbon of een vergoeding van 2 euro per uur. Het CJG heeft ook contact met een vader van Marokkaanse komaf die zijn netwerk mobiliseert voor CJG-bijeenkomsten en bij het CJG aangeeft wanneer voor de mensen in zijn omgeving 'het tijd is' een opvoedcursus. Hij ziet zichzelf niet als vrijwilliger, maar is wel een belangrijke schakel naar de Marokkaanse-Nederlandse gemeenschap. Die zou het CJG anders veel minder bereiken. Deze man heeft op een gegeven moment bij het CJG aangegeven dat hij het belangrijk vond dat de opvoedmethodiek Triple P¹⁵ ook bij Marokkaans-Nederlandse ouders terechtkwam. Daarnaast is er een schooldirecteur die af en toe op verzoek van het CJG lezingen geeft over Triple P. Hij is te spreken over deze methodiek en heeft zich laten scholen om hierover lezingen te geven op scholen en andere plekken. CJG Den Bosch ziet de mensen die op de foto gaan voor de beeldbank van het CJG (folders, website, opvoedkrant) ook als een soort vrijwilligers. 'Onbewust fungeren zij als ambassadeurs van het CJG.'

15 Van <http://www.triplep-nederland.nl>: 'Triple P is een methode waarin ouders een positieve opvoedstijl aanleren. Hierdoor verminderen gedragsproblemen bij kinderen. Triple P bestaat uit verschillende onderdelen, van een publiekscampagne, korte gesprekken over alledaagse opvoedvragen tot intensieve begeleiding bij grotere opvoedproblemen.'

6.5 Samenwerking binnen het CJG

6.5.1 Samenwerking tussen professionals en vrijwilligers binnen het CJG

De samenwerking tussen professionals en vrijwilligers in het CJG is nu nog incidenteel. Er zit vaak lange tijd tussen en soms is de samenwerking eenmalig. Het CJG stelt zich in veel gevallen op als opdrachtgever, de jonge vrijwilligers voeren veelal niet-inhoudelijke taken uit, de professionals faciliteren hen, sturen hen aan en verzorgen het inhoudelijke gedeelte. De over het algemeen zeer jonge stagiair-vrijwilligers (14-16 jaar) worden heel direct en top-down aangestuurd in de opdracht die ze moeten uitvoeren (bijvoorbeeld ballonnen of folders uitdelen). Bij het vrijwilligerswerk van de jongeren stelt het CJG dus de grenzen: 'Je moet goed aan ze duidelijk maken wat er precies van ze verwacht wordt, dit kan onder meer door ervoor te zorgen dat de klusjes heel afgebakend zijn.' Jongeren die ballonnen uitdelen, krijgen dus van tevoren een instructie wat ze wel en niet kunnen doen. Daarbij wordt wel tegemoetgekomen aan hun wensen - even met heliumballonnen spelen, of er leuk uit zien, 'maar zij moeten wel doorhebben dat zij op dat moment het CJG representeren'. De jongeren hebben een duidelijk aanspreekpunt, een van de aanwezige professionals, en het is niet de bedoeling dat zij achter het kraampje gaan hangen. Zij zijn er om met behulp van ballonnen contact te leggen met kleine kinderen en met ouders. De ballonnen vormen een makkelijke ingang voor dit contact. De professionals doen in principe hetzelfde als de jongeren, namelijk ballonnen uitdelen en contact leggen, maar kunnen eventueel het gesprek overnemen van een jongere als dat nodig blijkt, bijvoorbeeld bij specifieke vragen.

De samenwerking met de Marokkaans-Nederlandse vader is op eigen initiatief, en heeft trekken van een bottom-upsamenwerking - een soort samenwerking die wel vaker ontstaat in contacten tussen professionele jeugdzorg en etnische groepen. Bij bottom-upsamenwerking stuurt de vrijwilliger de professionals op bepaalde terreinen: meestal maakt hij de match tussen professionele zorg en de eigen achterban. De Marokkaans-Nederlandse vader heeft het CJG hoog zitten als expertise-centrum op het gebied van opvoeden; hij zorgt dat zijn eigen netwerk daarvan gebruik kan maken. Hij verlaagt in dit geval de drempel naar het CJG Den Bosch. Ook bij de Marokkaans-Nederlandse man probeert het CJG de samenwerking te ondersteunen, maar ook duidelijk te zijn. Zo heeft het CJG hem ondersteund bij de aanschaf van een beamer voor bijeenkomsten, maar ook met hem gesproken toen hij een poster van het CJG in het Arabisch had vertaald. Dat is niet toegestaan onder de vlag van het CJG.

De schooldirecteur die als vrijwilliger lezingen geeft over Triple P, geeft zelf invulling aan deze lezingen en is zelfsturend.

Zoeken naar de juiste vorm

CJG Den Bosch is nog zoekende als het gaat om vrijwillige inzet in het werk. Een stagiair die eenmalig vrijwilligerswerk heeft gedaan voor het CJG onderstreept dit: 'Vrijwilligers zijn een relatief nieuwe wereld voor dit CJG. Het CJG is nog aan het ontdekken wat zij van vrijwilligers kan vragen. (...) Ze mogen best wat meer van vrijwilligers vragen. Ze zijn nu heel voorzichtig.' De programmaleider van het CJG vindt dat de mening van opvoeders al wel vaak wordt meegenomen in beleidstukken, bijvoorbeeld door te verwerken wat op een debatavond wordt gezegd. Zij geeft wel

aan dat de volgende fase het (structureel) betrekken van vrijwilligers zou moeten zijn en dat voorbereiding daarbij belangrijk is: 'Je kunt niet onvoorbereid met vrijwilligers aan de slag gaan.'

CJG Den Bosch onderhoudt ook contacten met vrijwilligers van de al eerder genoemde sportverenigingen rond de cursussen positief coachen. En met Go4it, een organisatie die mensen uit het bedrijfsleven mobiliseert om als vrijwilliger jongeren te coachen.

In vrijwel alle vormen van samenwerking, zowel met vrijwilligers als met organisaties, is het CJG Den Bosch een expert op het gebied van opvoeding. Zo positioneert het CJG zichzelf en zo wordt het ook gezien door de anderen. De programmaleider geeft aan dat het CJG wel regelmatig mensen uitnodigt om mee te denken en praten vanuit hun eigen expertise als opvoeder. De positie van het CJG als expert kan invloed hebben op wat er mogelijk is in de verhouding tussen professionals en vrijwilligers, en tussen het CJG en andere organisaties die actief zijn in de pedagogische civil society. Vooral voor individuele vrijwilligers kan het hierdoor moeilijker zijn om zelf als expert op te treden.

6.5.2 Wat gaat er goed in de interne samenwerking?

Professionals

De professionals vinden dat de samenwerking die er is, goed verloopt. Alleen willen zij graag dat de samenwerking met en de betrokkenheid van de vrijwilligers structureel wordt. Zij zijn nog zoekende hoe zij dit op de beste manier voor elkaar kunnen krijgen.

Als voorbeeld van goede samenwerking noemen zij dat zij de gemeente hebben aangesproken over haar afwijzing van het verzoek van de Marokkaanse man om geld voor een beamer voor de bijeenkomsten rond opvoedondersteuning. Het CJG vond het belangrijk om dit verzoek wel te honoreren en heeft contact gezocht met de gemeente. Hierdoor is het verzoek uiteindelijk toch gehonoreerd.

Vrijwilligers

De Marokkaanse vrijwilliger geeft zelf aan dat hij het prettig vindt dat het CJG veel kennis en activiteiten heeft op het gebied van opvoeding. Hij geeft aan wel eens boeken te lenen van het CJG over opvoeding (deskundigheidsbevordering). De stagiair geeft aan dat de betrokkenheid van het CJG groot is en dat ze haar ook kennen als ze de cursus voor het oppasdiploma komt geven. Maar ze vindt ook dat het CJG veel meer uit vrijwilligers zoals zijzelf zou kunnen halen dan nu het geval is.

6.5.3 Verbeterpunten in de interne samenwerking?

Professionals

De professionals zijn erg bezig met wat en hoeveel zij van vrijwilligers kunnen vragen. Er zijn wel zaken waar zij graag vrijwilligers voor willen inzetten, maar er zijn nog geen concrete stappen ondernomen. De houding van de professionals van het CJG tegenover structurele samenwerking tussen professionals en vrijwilligers is erg ambivalent. Enerzijds zou het bij sommige projecten die nu in ontwikkeling zijn goed van pas kunnen komen. Anderzijds wil het CJG niet te veel druk op mensen leggen die door een meer structurele samenwerking wel zou kunnen ontstaan.

Ook willen de professionals zeker weten dat als zij in de toekomst in vrijwilligers investeren, bijvoorbeeld door middel van een cursus, deze vrijwilligers ook een tijd actief blijven. Vrijwilligerscontracten lijken hiervoor een optie.

Beide professionals, de programmaleider en de managementassistente, geven daarnaast aan dat er, om tot een structurele samenwerking te komen, een ommekeer moet komen in het denken en de houding van professionals bij het CJG. Niet de professionals moeten aangeven wat goede activiteiten zijn, maar de ouders. De professionals moeten zaken durven overlaten aan vrijwilligers en ouders. Ze moeten dus afstappen van het idee dat zij als professionals met hun professionele kennis de enige zijn die bepaalde activiteiten kunnen leiden: 'De meeste CJG-professionals zijn helemaal niet zo ver, merken wij, zij gaan iets vertellen over hun werk. Ze moeten eigenlijk een concrete opdracht krijgen dat ze "anders" moeten luisteren. Maar onze professionals zijn zo gewend om advies te geven volgens vraag en antwoord. Dat moeten ze deels gaan afleren.' Het versterken van de empowerment van opvoeders moet centraal staan. Deze omslag in het denken moet eerst plaatsvinden om de eigen kracht van mensen te kunnen versterken, aldus de programmaleider.

Vrijwilligers

Een vrijwilliger geeft aan dat het CJG best wat meer mag vragen van vrijwilligers, 'maar dan is het wel belangrijk om goed contact te houden'. Contact houden en mensen op de hoogte houden, bijvoorbeeld door een mailtje of nieuwsbrief, geeft volgens haar aan: 'We hebben je nog in het vizier'. Zij heeft als stagiair een leuke tijd gehad bij het CJG en is bereid zich nog vaker in te zetten voor het CJG, maar ze vreest dat zij snel uit beeld is bij de professionals. Nu wordt er, als er hulp nodig is, een nieuwe stagiair gevraagd, waardoor de oude stagiairs uit beeld verdwijnen en mogelijke vrijwilligers onbenut blijven. Zij geeft ook aan dat het CJG zoekend is wat betreft de omgang met vrijwilligers: 'Als ze hier wat mee willen, moeten ze gewoon aan de slag: maak vrijwilligersbeleid, maak er werk van.'

De Marokkaanse vrijwilliger geeft aan dat het belangrijk is om ook rekening te houden met culturele achtergrond bij de werving van vrijwilligers en samenwerking tussen professionals en vrijwilligers. Dit kan bijvoorbeeld door aparte avonden voor mannen en vrouwen te organiseren of door een bewuste keuze te maken welke professional contactpersoon wordt voor de vrijwilliger. Hij vindt het voor zijn achterban belangrijk dat er nog meer vrijwilligers actief worden om mensen beter bij de opvoeding te kunnen ondersteunen als dat nodig is. Hij vindt dat er eveneens een vrouw van Marokkaanse komaf actief zou moeten worden om ook het contact tussen het CJG en de vrouwen uit de Marokkaans-Nederlandse gemeenschap in Den Bosch te versterken.

De vertegenwoordiger van de vrijwilligersorganisatie Go4it geeft aan dat het belangrijk is om vrijwilligers aan te spreken op hun talenten en op wat zij leuk vinden. Vrijwilligers worden nu heel praktisch en heel instrumenteel ingezet, maar 'het CJG kan hen nog veel beter en vooral leuker benutten'. De professionals zijn van mening dat het inzetten van vrijwilligers als experts een omslag in het denken van de CJG-professionals vereist. De vrijwilligers denken dat het CJG ook zelf actief beleid kan gaan voeren op vrijwilligers. Het CJG moet niet wachten tot de professionals anders gaan denken, maar beleid maken en brainstormen met de (ex-)vrijwilligers die er al zijn over wat vrijwilligers voor het CJG kunnen betekenen en vice versa.

6.6 Samenwerking in de keten

6.6.1 Samenwerking met professionals of vrijwilligers van andere organisaties

Samenwerking met Go4it

De samenwerking tussen CJG en Go4it is voornamelijk praktisch. Het CJG faciliteerde in het verleden ruimte voor de intervisieavonden van Go4it en Go4it kan een beroep doen op de expertise van het CJG. Wanneer coaches van Go4it behoefte hebben aan specifieke informatie (bijvoorbeeld over positief opvoeden), dan vraagt de manager van Go4it een professional van het CJG om uitleg te geven op dit onderwerp. De manager van Go4it ziet het CJG als een expertisecentrum waar alle aanwezige hulpverlening samenkomt. Een voorbeeld: een van de jongeren in het Go4it-project had last van woedeaanvallen. Coaches konden hier niet goed mee omgaan. Alleen coachen zou bovendien niet voldoende zijn om de jongere verder te helpen. In samenwerking met het CJG is er toen informatie ingewonnen om deze jongere te helpen. De jongere in contact gebracht met de maatschappelijke dienstverlening.

Samenwerking met sportverenigingen

CJG en sportclubs werken samen in het kader van positief coachen. Er vinden gesprekken plaats met een sportclub om te kijken hoe de club positief coachen kan integreren in haar werk. Vervolgens gaan vrijwilligers van de sportclub zelf aan de slag met positief coachen. Aangezien wij de betreffende personen niet gesproken hebben is onduidelijk wat er in deze samenwerking goed of minder goed gaat.

6.6.2 Wat gaat er goed in de samenwerking met professionals/vrijwilligers van andere organisaties?

Zowel Go4it als CJG geven aan dat het CJG actief op zoek is naar meer van dergelijke vormen van samenwerking en daarbij erg naar buiten gericht is. Elkaar opzoeken, de blik naar buiten richten, meedenken en het faciliteren van vrijwilligersorganisaties zijn volgens de manager van Go4it belangrijke pluspunten van de samenwerking met het CJG. De samenwerking zorgt er ook voor dat jongeren zo nodig doorverwezen kunnen worden naar hulpverlening.

6.6.3 Verbeterpunten in de samenwerking met professionals/vrijwilligers van andere organisaties?

De manager van Go4it is van mening dat er voor beide partijen nog wel meer uit deze samenwerking gehaald kan worden. Met de verhuizing naar een andere locatie is het contact tussen CJG en Go4it minder geworden. Ook hier is contact houden - voor beide organisaties - belangrijk.

6.7 *Hoe versterkt de samenwerking in deze organisatie de pedagogische civil society?*

Vrijwilligers worden nu vooral door professionals ingezet om de bekendheid van het CJG bij ouders en kinderen in Den Bosch te vergroten. De versterking van de pedagogische civil society zit in de samenwerking met de Marokkaanse-Nederlandse vader die op zijn initiatief tot stand kwam. Hij maakte contact tussen zijn netwerk en het CJG mogelijk. Zodra dat contact er was (bijvoorbeeld in de cursus opvoedingsondersteuning, of Triple P) werd het meer eenrichtingsverkeer: de CJG-professionals als expert en de Marokkaans-Nederlandse ouders als luisterende leken. Voor de Marokkaans-Nederlandse vader is dit geen enkel probleem, integendeel, deze deskundigheid van CJG-medewerkers zoekt hij juist. Het CJG probeert er wel wat meer tweerichtingsverkeer van te maken en bewust de opvoeders meer zelf aan het woord te laten.

6.8 *Cruciale succesfactoren in dit project voor de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers om mee te geven aan (andere) vrijwilligersorganisaties*

Succesfactoren in samenwerking met vrijwilligers en met andere organisaties

Er vindt nog niet echt een structurele samenwerking plaats, niet met vrijwilligers, maar ook niet met andere vrijwilligersorganisaties. De belangrijkste succesfactoren die naar voren komen uit de gesprekken zijn:

- Contact houden met vrijwilligers of met andere organisaties om contacten warm te houden. Contact houden, af en toe wat laten horen zorgen ervoor dat er contact blijft met vrijwilligers en organisaties die nog wat te bieden hebben. De betrokkenheid die van dit contact uitgaat is daarbij ook belangrijk en vergroot de kans dat vrijwilligers zich in de toekomst weer willen inzetten.
- Actief contact zoeken met andere organisaties en zicht hebben op eigen belangen van samenwerking, maar ook op belangen van andere organisatie.

Verder werden er tips gegeven hoe het CJG de mogelijkheden van vrijwilligerswerk en samenwerking met andere vrijwilligersorganisaties beter zou kunnen benutten. Deze volgen hier onder.

Tips voor samenwerking met vrijwilligers om mee te geven aan professionals en professionele organisaties

Als er iets is dat dit voorbeeld duidelijk maakt, is het wel dat CJG's niet te lang moeten dubben en wachten voordat zij iets aan vrijwilligers vragen. Zowel de stagiair als de vertegenwoordiger van de vrijwilligersorganisatie zijn enthousiast en van mening dat het CJG veel meer uit de samenwerking met vrijwilligers kan halen. Vrijwilligers hebben volgens de vertegenwoordiger een belangrijke netwerkfunctie voor organisaties, kunnen ervoor zorgen dat het CJG meer bekendheid krijgt en dat het CJG op den duur veel beter op de behoeften van ouders kan inspelen. CJG Den Bosch zal bewuster keuzes moeten maken en vrijwilligers (en ouders) de mogelijkheid moeten geven activitei-

ten te ondernemen die bij hun talenten passen en die zij leuk vinden. De geïnterviewden geven de volgende tips en zijn bereid om hierover mee te denken:

- Het CJG moet vrijwilligers zien als behulpzame en waardevolle mensen. Vrijwilligers kunnen een organisatie nieuwe informatie brengen en veel voor een organisatie betekenen. Zij kunnen meer dan enkel praktisch ondersteunen en helpen. Kijk naar wat vrijwilligers kunnen en willen en motiveer hen zich te ontwikkelen. Het CJG kan bijvoorbeeld met cursussen inspelen op talenten en interesses.
- Benader de juiste personen voor de juiste klussen en zorg dat er een overzicht is van vrijwilligers met wat zij willen en kunnen.
- Bedenk niet alleen wat vrijwilligers voor het CJG kunnen betekenen, maar ook wat het CJG voor vrijwilligers kan betekenen. Brainstorm met bekenden van de organisatie (bijvoorbeeld stagiaires, vrijwilligers, vertegenwoordigers van vrijwilligersorganisaties) wat de mogelijkheden zijn van het CJG wat betreft vrijwilligerswerk en op welke manier het CJG zaken actief op kan pakken.

Gesprekken

Voor de casusbeschrijving hebben we gesproken met twee professionals van het stedelijk coördinatie- en expertisecentrum, te weten de programmaleider CJG en de managementassistente. Daarnaast hebben wij gesproken met een stagiair die zich bezighoudt met de cursus oppasdiploma's voor jongeren. Zij krijgt hiervoor een stagevergoeding. Ze heeft als vrijwilliger een keer ballonnen uitgedeeld. Ook spraken wij met een Marokkaans-Nederlandse man die de schakel vormt tussen het CJG en 'zijn' gemeenschap, en met twee jongens die hun maatschappelijke stage (verplicht vanuit school) bij het CJG doen. Tevens hebben wij gesproken met de manager van Go4it, een vrijwilligersorganisatie die samenwerkt met het CJG.

Geraadpleegde websites en documenten

Beleidsplan Centrum voor Jeugd en Gezin in 's-Hertogenbosch 2012-2016 (2011). 'Opvoeden doen we samen'.

Geraadpleegde websites

www.cjg.nl

<http://www.cjg-s-hertogenbosch.nl/>

<http://www.go4it-eindhoven.nl/>

7 Sterk in Samen-Leven van Stichting Vice Versa: een brug tussen Ghanese ouders en voorzieningen

7.1 Organisatie: Vice Versa

Stichting Vice Versa is een platform van Ghanese vrouwen in Amsterdam Zuidoost en treedt als vrijwilligersorganisatie op als intermediair tussen de Ghanese gemeenschap en (zorg)instellingen. De stichting houdt zich bezig met opvoedingsondersteuning van Ghanese ouders en wijst hen de weg naar voorzieningen voor jeugd en gezin (Voortgangsverslag ZonMw). Stichting Vice Versa is een vrijwilligersorganisatie die soms subsidie krijgt voor gemaakte onkosten. De stichting is op dit moment bezig om te professionaliseren.

7.2 Project en locatie: Sterk in Samen-leven, Amsterdam Zuid-Oost

Met het project ‘Sterk in Samen-Leven’ wil Vice Versa mensen uit de Ghanese gemeenschap werven en trainen op het terrein van opvoedingsondersteuning. Zij worden ingezet als vertrouwenspersoon voor Ghanese ouders en als intermediair tussen deze ouders en voorzieningen voor jeugd en gezin. Om ook de vaders uit de Ghanese gemeenschap te bereiken, richt de werving van vrijwilligers zich niet alleen op vrouwen, maar ook op Ghanese jongeren en mannen.

Vice Versa wil mede door middel van dit project een ‘levendige sociale kaart’ voor de Ghanese doelgroep in Amsterdam Zuidoost ontwikkelen. Het project resulteert in een handleiding en cursus-materialen voor de training van Ghanese sleutelfiguren (Voortgangsverslag ZonMw).

De taken die de vrijwilligers/contactpersonen verrichten zijn:

- hulpvragen helpen formuleren;
- doorverwijzen naar professionele organisaties;
- mensen bekend maken met preventieve voorzieningen;
- helpen met het invullen van formulieren;
- meegaan naar bijvoorbeeld een bijeenkomst voor ouders op school;
- luisterend oor bieden.

7.3 Plaats in de pedagogische civil society: Preventie en aanpak van problemen: een brug tussen ouders en voorzieningen

Aanleiding voor het project Sterk in samen-leven waren een aantal problemen in de Afrikaans/Ghanese bevolkingsgroep die woont in Amsterdam Zuidoost. Deze bevolkingsgroep bleek niet voldoende gebruik te maken van de reguliere zorg. De Ghanese komen meestal pas in beeld bij de voorzieningen als de problemen al heel groot zijn. Dan is het heel moeilijk om hen nog te helpen. Er is sprake van opvoedingsproblemen bij deze groep, omdat de opvoedingsstijlen van Ghanese ouders nogal verschillen van die van Nederlandse gezinnen (interview Vice Versa, 9 september 2011). Daarnaast spelen er problemen op sociaal-economisch gebied en op school (vaak gekoppeld aan opvoeding). Via Kenniswerkplaats Tienplus kwam het idee voor een projectplan bij ZonMw. Stadsdeel Zuidoost heeft meegewerkt om het plan in te dienen en ZonMw financierde.¹⁶

Met Sterk in samen-leven werkt Vice Versa in de lagen preventie en aanpak van problemen van de interventiepiramide. De brugfunctie van de contactpersonen tussen Ghanese gezinnen en de voorzieningen staat centraal. Een van de taken van de vrijwilligers is om mensen bekend te maken met preventieve voorzieningen en meegaan met ouders naar bijvoorbeeld een bijeenkomst op school. Er zijn bijvoorbeeld gezinnen doorverwezen naar het aanbod van Swazoom, een welzijnsorganisatie. Soms worden gezinnen doorverwezen naar vrijetijdsbesteding, zoals de bibliotheek. Daarmee valt dit project ook in de laag zorg voor een positief opvoed- en opgroei-klimaat van de interventiepiramide. In de praktijk komen de contactpersonen vaak in aanraking met gezinnen die al in moeilijkheden zijn. De contactpersonen verwijzen dan door naar zwaardere vormen van opvoedondersteuning en hulpverlening. Zo zijn er gezinnen doorverwezen naar de jeugdinstituten Spirit en Altra.

7.4 Samenwerking tussen professionals en vrijwilligers

Er is bij Sterk in samen-leven zowel intern als extern sprake van samenwerking tussen professionals en vrijwilligers. Er zijn drie vrijwillige coördinatoren vanuit Vice Versa betrokken. Zij doen het werk vrijwillig, maar hebben wel allemaal een professionele achtergrond; zij hebben gewerkt of zijn werkzaam bij een jeugdzorg- of welzijnsinstelling.

Vrijwillige coördinatoren en professionals hebben samen 25 Ghanese vrijwilligers getraind als contactpersoon/vertrouwenspersoon. De gemiddelde leeftijd van de groep vrijwilligers/contactpersonen is rond de veertig. Circa twintig contactpersonen hebben een christelijke achtergrond en twee een moslimachtergrond. Twintig vrijwilligers behoren tot de eerste generatie Ghanese en vijf tot de tweede generatie. De meeste vrijwilligers/contactpersonen hebben mbo-niveau of lager. Een klein aantal is hoger opgeleid. Het overgrote deel heeft betaald werk, drie contactpersonen studeren nog en zes contactpersonen zijn huisvrouw. Ieder heeft vier gezinnen onder zijn/haar hoede.

De professionele trainers zijn werkzaam bij Mexit, Spirit, Phyllisofie, Imtrad, Swazoom, So & T en Balima Asamoal, onder meer jeugdzorginstellingen, een welzijnsinstelling en consultancy-/training-

¹⁶ <http://www.kenniswerkplaatstienplus.nl>

en adviesbureaus). Ze brengen hun eigen expertise in bij de training. De contactpersonen van het project verwijzen soms door naar deze professionele organisaties.

Er zijn meerdere externe samenwerkingspartners bij het project betrokken. Het project heeft een begeleidingscommissie en een projectgroep. In de begeleidingscommissie zitten het stadsdeel, Mexit, Co Ghan, de Kenniswerkplaats Tienplus+ en Vice Versa. In de projectgroep hebben Spirit, Phyllisofie en Vice Versa zitting. Altra heeft kantoorruimte aangeboden. Dat is een instelling voor jeugd en opvoedhulp en speciaal onderwijs in de regio Amsterdam.

7.5 Samenwerking binnen Vice Versa

7.5.1 Interne samenwerking tussen professionals en vrijwilligers

Vice Versa zorgt voor de werving en selectie van de vrijwilligers. De coördinatoren hebben mensen geselecteerd die iets voor de gemeenschap willen doen. De vrijwilligers/contactpersonen zijn geworven via het eigen netwerk van Vice Versa en via de media. Er is vervolgens een selectie gemaakt aan de hand van een profiel: een lijst met eisen waaraan de contactpersonen moesten voldoen.

Een van deze eisen is dat de contactpersonen aan het hele programma deelnemen (anderhalf jaar) en bij alle bijeenkomsten aanwezig zijn. Dit is ook in een contract opgenomen dat de contactpersonen tekenen. De taken zijn op papier vastgelegd door Vice Versa. Om de week is er een training over de inhoud van het werk en maken ze kennis met netwerken. Professionals trainen de contactpersonen/vrijwilligers in doorverwijzing naar de juiste reguliere instanties.

De vrijwillige coördinatoren organiseren eens in de twee weken een intervisiebijeenkomst. Tijdens deze bijeenkomsten oefenen de contactpersonen met het afbakenen van grenzen. Het kennen van de eigen grenzen is erg belangrijk. Om te zorgen dat de contactpersonen bij de bijeenkomsten komen, heeft Vice Versa een aantal *incentives* georganiseerd:

- De informatie die de contactpersonen tijdens de bijeenkomsten krijgen is waardevol, ook voor henzelf.
- De contactpersoon krijgen een waardebon van €12,50 en een warme maaltijd.
- Positieve feedback: de coördinatoren geven de contactpersonen/vrijwilligers het gevoel dat ze goed bezig zijn en respect verdienen.
- Een van de coördinatoren is een 'sleutelfiguur plus' binnen Vice Versa: vertrouwenspersonen kunnen moeilijke cases individueel met haar bespreken.

7.5.2 Wat gaat er goed in de interne samenwerking?

Professionals

Een vrijwillige coördinator van Vice Versa benadrukt dat het goed lukt om de vrijwilligers te motiveren: 'Een contract werkt goed bij deze groep. De contactpersonen vonden alle informatieavonden heel interessant, elke keer werd een nieuw thema behandeld,' aldus de coördinator. 'Vice Versa heeft bewust voor elke bijeenkomst een uitnodiging gestuurd met informatie over het thema dat behandeld zou gaan worden en de spreker(s) die zou(den) komen, om de deelnemers zo extra te enthousiasmeren/stimuleren.'

Enkele contactpersonen mochten op kantoor bij onder meer Altra 'meelopen'. Dat vonden ze erg interessant. Zo konden ze met eigen ogen zien hoe deze organisaties werken. Daar bleken vaak gekke ideeën over te bestaan. De trainingen betekenden voor de contactpersonen/vrijwilligers persoonlijke ontwikkeling, kennis vergaren, hun netwerk vergroten en een belangrijke aanvulling op hun curriculum vitae, want ze kregen officiële certificaten.

Vrijwilligers

Een vrijwilliger vertelt dat de trainingen wat haar betreft geslaagd zijn, maar dat ze smaakten naar meer informatie en voorlichting. 'Helaas is er geen geld meer voor verdere training.'

Bij de coördinatoren van Vice Versa kan ze heel makkelijk met vragen terecht. Dit kan ook in haar eigen taal. Wanneer een casus erg moeilijk is dan gaat ze hiermee naar de (vrijwillige) coördinator. Deze coördinator verwijst de cliënt dan vaak door naar andere, professionele organisaties. Als contactpersoon/vrijwilliger ervaart ze genoeg ondersteuning. Verder is de grens van haar werk duidelijk voor haar. 'Bij zwaardere gevallen of als een ouder meer informatie nodig heeft, is doorverwijzen nodig.'

7.5.3 Verbeterpunten in de interne samenwerking?

De taken van de contactpersonen/vrijwilligers moeten goed afgebakend worden, vindt de coördinator van Vice Versa. 'Met zware cases gaan de contactpersonen naar iemand van Vice Versa die net zo goed vrijwilliger is. Dat is eigenlijk niet de bedoeling. De contactpersonen/vrijwilligers zouden dan bij een professionele, betaalde coördinator terecht moeten kunnen.'

In de praktijk bleek het moeilijk om contactpersonen/vrijwilligers anderhalf jaar lang te motiveren. Het vergt namelijk heel veel energie van de vrijwilligers om het hele traject te doorlopen. De thema's van de bijeenkomsten moeten boeiend zijn, anders komen ze niet meer.

7.6 Samenwerking met andere organisaties in de keten

7.6.1 Samenwerking met professionals van andere organisaties: het contact met Spirit en Altra

Via de projectgroep en de begeleidingscommissie heeft Sterk in samen-leven contact met andere professionele en vrijwilligersorganisaties over de voortgang en de inhoud van het project. Spirit en Altra zijn de belangrijkste partners. Altra heeft aan Vice Versa een kantoorruimte aangeboden, om de drempel voor Ghanese mensen naar Altra te verlagen. Een vrijwilliger/contactpersoon van Sterk in samen-leven zit in deze kantoorruimte.

Aan het eind van het project maakt Vice Versa een handleiding over de begeleiding/training van de contactpersonen. De handleiding (*manual*) is bedoeld voor de overdracht aan andere migranten-organisaties, die ook contactpersonen willen gaan trainen om een ingang te krijgen binnen hun eigen 'doelgemeenschap'.

Er komt een slotmeeting, waar de netwerken en professionele organisaties zichzelf kunnen presenteren en bereikbaar zijn voor de vrijwilligers. Ook zullen enkele contactpersonen over hun ervaringen vertellen. Bezoekers krijgen tijdens deze slotmeeting de sociale kaart. De contactpersonen/vrijwilligers en de 'sleutelpersonen' van Vice Versa maken kennis met elkaar.

We hebben gesproken met de projectleider van Spirit. Op de samenwerking met deze organisatie zullen we verder ingaan. Spirit heeft drie trainingen gegeven aan de contactpersonen/vrijwilligers. Daarnaast zat Spirit ook in de inhoudelijke projectgroep. De samenwerking tussen Spirit en Vice Versa bestaat al zo'n drie jaar. De projectleider van Spirit geeft aan dat ze met verschillende organisaties al zo'n vijf jaar bezig zijn in Amsterdam Zuidoost om zorgvoorzieningen toegankelijk te maken voor allerlei groepen, onder meer voor Ghanese.

7.6.2 Wat gaat er goed in de samenwerking met professionals/vrijwilligers van andere organisaties?

De samenwerking met (andere) vrijwilligersorganisaties en professionele partijen verloopt goed, ook de samenwerking met Spirit. Dat vinden beide partijen. De coördinator van Vice Versa stelt: 'Spirit biedt haar deskundigheid aan en daarnaast geeft Spirit ook de ruimte om bij de gemeenschap te komen. De samenwerking is voor hen een kans om de Ghanese mensen te bereiken.' De projectleider van Spirit stelt: 'Het is goed zo. We weten elkaar te vinden en er is een netwerk.' Verder zegt zij over de samenwerking met zelforganisaties: 'De professional moet besef hebben van zijn eigen culturele achtergrond, van die van de ander en van het verschil daartussen. Niet iedereen kijkt en denkt vanuit de witte middenklassencultuur. Kennis van culturele verschillen en niet denken vanuit je eigen kader zijn nodig.'

Afspraken met de professionele organisaties zijn volgens de coördinator van Vice Versa makkelijk te maken. Dat komt ook doordat de vrijwilligers van Vice Versa zelf als professional binnen de jeugdketen werken. Hierdoor zijn ze bekend bij de professionele organisaties en hebben zij makkelijk toegang tot deze organisaties. Wat dat betreft is Vice Versa geen standaard zelforganisatie. Succesfactoren in de samenwerking tussen Spirit en Vice Versa zijn:

- Al bestaand face-to-facecontact.
- Goed naar elkaar luisteren.
- Het hebben van een helder gemeenschappelijk doel. Je weet waarvoor je het doet en hebt een gezamenlijk vertrekpunt.
- Niet in beelden denken maar aansluiten, goed luisteren, vragen en op hetzelfde niveau gaan zitten.
- Achtergrondkennis van de andere cultuur en het land van herkomst is belangrijk om aansluiting te kunnen vinden. Het is ook belangrijk dat je daar nieuwsgierig naar bent.

7.6.3 Verbeterpunten in de samenwerking met professionals van andere organisaties

'Het zou goed zijn als er meer mensen uit de gemeenschap de kans kregen om zich te ontwikkelen zodat ze daarna bij professionele organisaties kunnen werken. Er zijn veel zware gevallen binnen de gemeenschap en meer professionals nodig om de problemen aan te pakken,' aldus een coördinator van Sterk in samen-leven. De medewerkers van de professionele organisaties zouden volgens haar eigenlijk geen zware cases naar de contactpersonen/vrijwilliger moeten doorverwijzen, maar dit gebeurt soms wel.

Op dit moment zijn er geen intervisies en trainingen meer. De vrijwillige coördinator is nog wel aanspreekpunt. De coördinator hoopt dat een subsidie de continuïteit van het project zal waarborgen. Tot nu toe doen ze vanuit Vice Versa alles vrijwillig. Voor dit project is een betaalde kracht nodig, vindt de coördinator. 'De stadsdelen zouden moeten kijken met wie zij hun doelen kunnen

bereiken. Juist deze organisaties zouden ze dan ook moeten faciliteren. Met de organisaties kan het stadsdeel prestatieafspraken maken, bijvoorbeeld over hoeveel mensen ze zouden moeten helpen of bereiken.’

Vanuit het perspectief van Spirit

In het algemeen zijn er geen knelpunten in de samenwerking, volgens de projectleider van Spirit. Wel geeft ze aan dat ze het ‘soms irritant’ vindt dat de zelforganisaties in Amsterdam Zuidoost altijd beginnen over betaling. ‘De klacht vanuit de zelforganisaties is altijd dat zij de mensen wel bereiken, maar hiervoor niet betaald krijgen. Maar een vrijwilliger heeft nu eenmaal een andere status en een andere verantwoordelijkheid dan een professional. Bovendien doen andere mensen ook vrijwilligerswerk. We kunnen vanuit onze organisatie faciliteiten bieden, maar ik vind het niet gepast om voor het werk van de vrijwilligers te betalen.’

7.7 Hoe versterkt de samenwerking in dit project/deze organisatie op deze locatie de pedagogische civil society?

Het project versterkt de pedagogische civil society doordat Ghanese burgers worden getraind op het gebied van opvoedingsondersteuning, zodat zij een brugfunctie kunnen vervullen. Vervolgens verwijzen zij Ghanese ouders door naar voorzieningen voor jeugd en gezin. Het gaat dus om meer vrijwilligers op het gebied van opgroeien en opvoeden, die bovendien deskundig zijn. Het opleidingstraject duurt zo lang dat je in sommige gevallen zelfs van paraprofessionals kunt spreken.

Professionals komen door het project meer in contact met een over het algemeen moeilijk bereikbare doelgroep. Door de contactpersonen weet de Ghanese bevolkingsgroep in Amsterdam Zuidoost de professionele instellingen beter te bereiken en komen problemen rondom opvoeding eerder bij professionele organisaties terecht. Het uiteindelijke resultaat is dat Ghanes-Nederlandse kinderen betere schoolsuccessen boeken en meer toekomstkansen hebben.

7.8 Cruciale succesfactoren in dit project voor de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers om mee te geven aan (andere) professionals en professionele organisaties

Succesfactoren bij interne samenwerking tussen professionals en vrijwilligers

- Zorgvuldige selectie van vrijwilligers op basis van een profiel.
- Duidelijkheid naar vrijwilligers over de eisen die aan vrijwilligers gesteld worden en het traject dat ze moeten doorlopen tijdens het project.
- Niet teveel deskundigheidsbevordering. Een te lange periode van deskundigheidsbevordering belemmert de motivatie van vrijwilligers; boeiende themabijeenkomsten kunnen helpen om die belemmering weg te nemen. Wie vrijwilligers langdurig verplicht en intensief traint binnen een project en hen inzet als paraprofessionals, loopt kans dat zij daar een vergoeding voor willen hebben.
- Onkostenvergoeding is ook belangrijk voor vrijwilligers.

Succesfactoren bij samenwerking met professionals en vrijwilligers van andere organisaties

- Duidelijke afspraken. In de samenwerking tussen professionele organisaties en vrijwilligersorganisaties zijn duidelijke afspraken belangrijk: ‘Jullie doen dit voor ons en dit krijg je er voor terug.’ Belangrijk is dat professionele organisaties niet alleen maar iets komen halen van de vrijwilligerorganisaties/zelforganisaties, maar ook iets te bieden hebben.
- Terugkoppeling naar vrijwilligers na formele en informele hulp. Nadat een case is doorverwezen is naar een professionele organisatie, is het belangrijk dat de vrijwilliger te horen krijgt hoe het verder is gegaan. Je moet er als vrijwilliger bij blijven en nazorg bieden. De communicatie tussen beide organisaties moet blijven.
- Culturele sensitiviteit bij samenwerking met zelforganisaties. Culturele sensitiviteit is in de samenwerking met zelforganisaties belangrijk, maar geldt ook voor de samenwerking met andere organisaties. De cultuur op de werkvloer is in elke organisatie anders en daar hoort wederzijds respect bij.

Gesprekken

Er is al eerder een interview geweest met twee vrijwillige coördinatoren van Vice Versa (een van hen is ook werkzaam bij Spirit, de ander was eerder werkzaam bij Swazoom), een projectleidster van Spirit en een samenwerkingspartner die destijds werkzaam was bij Mexit in het kader van een ander project van het Verwey-Jonker Instituut. Dit interview vond plaats in het kader van een ander project van het Verwey-Jonker Instituut. We hielden aanvullende interviews met een vrijwillige coördinator van het project Sterk in samen-leven (diegene die eerder werkzaam was bij Swazoom), een vrijwilliger/contactpersoon en een professional van Spirit.

Geraadpleegde documenten

ZonMw Verslag: <http://www.zonmw.nl/nl/projecten/project-detail/sterk-in-samen-leven/voortgang>

Websites

www.stichtingviceversa.nl

8 *Ouders in Actie van Stichting de Meeuw: eigen initiatief gewaardeerd*

8.1 *Organisatie: Stichting de Meeuw*

Stichting de Meeuw is een onafhankelijke organisatie, die in opdracht werkt van gemeenten, deelgemeenten, schoolbesturen, welzijnsorganisaties en anderen. De stichting biedt begeleiding, training, nascholing en advies aan professionals en vrijwilligers die met jongeren en kinderen werken. Ze streeft ernaar dat kinderen binnen elk van de drie leefmilieus - thuis, school en buurt - zo krachtig mogelijk en samenhangend worden ondersteund.

8.2 *Project en locatie: Ouders in Actie*

In het project Ouders in Actie organiseren gecertificeerde (migranten)ouders, op vrijwillige basis, bijeenkomsten voor kleine groepen ouders. Tijdens die bijeenkomsten bespreken zij diverse opvoedthema's. Het materiaal voor de bijeenkomst is beschikbaar via Stichting de Meeuw. De ouders die De Meeuw met het project beoogt te bereiken zijn moeilijk bereikbaar via de reguliere programma's voor opvoedingsondersteuning. Deze ouders hebben echter wel behoefte aan een gesprek met andere ouders over de opvoeding van hun kinderen.

De gecertificeerde Ouder in Actie werft de ouders meestal onder de mensen die hij of zij al kent. Hij/zij maakt gebruik van het eigen netwerk. De Ouders in Actie hebben een training gevolgd en worden gecoacht door een consulent van Stichting de Meeuw. Ze maken gebruik van materiaal van Stichting de Meeuw, dat bestaat uit achtergrondinformatie over een groot aantal thema's en eenvoudige werkvormen. De Ouders in Actie organiseren niet alleen themabijeenkomsten, maar verwijzen ouders ook naar reguliere opvoedingsondersteuning. De consulent van Stichting de Meeuw, een betaalde kracht, zoekt in de gemeente naar de beste plek om de bijeenkomsten te houden, bijvoorbeeld bij een zelforganisatie. De consulent van Stichting de Meeuw introduceert het project Ouders in Actie in de gemeente en stimuleert samenwerking met en afstemming tussen de diverse organisaties voor opvoedingsondersteuning zoals het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG), een wijkpedagoog of opvoedsteunpunt, zelforganisaties en sociaal-cultureel werk. Het project loopt in Spijkenisse, Schiedam en Rotterdam.

8.3 Plaats in de pedagogische civil society: Zorg voor een positief opvoed- en opgroei-klimaat, preventie en aanpak van problemen

Migrantenouders worden getraind om als vrijwilliger bijeenkomsten te organiseren voor andere ouders, waarbij verschillende opvoedthema's worden besproken. Het gaat erom om de contacten tussen ouders te versterken en zo onderwerpen bespreekbaar te maken, ofwel om een goede onderlinge uitwisseling op gang te brengen. Bij dit project staat de versterking van de pedagogische civil society in de zin van de versterking van de eigen kracht van ouders centraal. Ook is er aandacht voor inbedding in de wijk. Ouders in actie werkt dus vanuit verschillende lagen van de interventiepiramide, zowel vanuit de zorg voor een positief opvoed- en opgroei-klimaat, als vanuit de preventie en aanpak van problematiek. Na afloop van het project moet er een professional in de wijk zijn die contact heeft met de vrijwilliger. Er moet een ruimte zijn om bijeenkomsten van Ouders in Actie te houden en de vrijwilliger moet een eigen werkkast hebben bij een organisatie.

Ouders in Actie is opgezet om spanningen rond opvoeden te voorkomen en aan te pakken. Het gaat dus om preventie en aanpak van problemen die ouders kunnen tegenkomen bij opvoeden. Doel van Ouders in Actie is om door een gesprek over opvoeding tussen ouders te voorkomen dat opvoedingsvragen uitmonden in 'opvoedingsspanning'. Een ander doel van het project is doorverwijzen naar professionele organisaties; de vrijwilligers vervullen een brugfunctie tussen de ouders en professionele organisaties.

8.4 Samenwerking tussen professionals en vrijwilligers

Bij het project Ouders in Actie zijn vier betaalde, speciaal hiervoor opgeleide medewerkers betrokken vanuit Stichting de Meeuw. Die besteden hieraan elk 200 à 250 uur gedurende het hele traject van werving, training, coaching tot inbedding en overdracht. Er zijn twee coördinatoren, waarvan er één ook zelf groepen vrijwilligers begeleidt. De opleidingsachtergrond van de medewerkers is divers; de meesten hebben een sociaal-culturele achtergrond.

Er nemen 35 à veertig vrijwilligers aan het project deel. Zij moeten tien keer een bijeenkomst houden met ouders. Deze Ouders in Actie hebben een verschillende achtergrond: Antilliaans, Kaapverdisch, Surinaams, Marokkaans, Turks, Pools, Oost-Europees, Soedanees, Iritrees en Somalisch. Een professional zegt: 'De vrijwilligers hebben vaak al meer ervaring met vrijwilligerswerk of voor groepen staan. Vanuit de zelforganisaties gaat het soms om mensen die al een grote rol hebben. Er zijn er ook mensen die nog geen grote rol spelen, maar door het vrijwilligerswerk hierin groeien.'

Vanuit het project wordt met verschillende andere organisaties samengewerkt. Zowel de beroepskrachten als de vrijwilligers werken samen met bijvoorbeeld het CJG, zelforganisaties, moskeeën, welzijnsorganisaties, vrijwilligersorganisaties (Homestart, Moeders-Informereren-Moeders), wijkcentra en scholen.

8.5 Samenwerking binnen Ouders in Actie

8.5.1 Interne samenwerking tussen professionals en vrijwilligers

De professionele coördinatoren vanuit Stichting de Meeuw selecteren de vrijwilligers op basis van duidelijke selectiecriteria, geven hen trainingen en organiseren verdiepingsbijeenkomsten. De professionals werken vooral faciliterend en zorgen voor de randvoorwaarden. Het project wordt vanuit Stichting de Meeuw gecoördineerd, terwijl de vrijwilligers de taken uitvoeren. De vrijwilligers zijn in de uitvoering grotendeels vrij, dat wil zeggen: zij bepalen samen met hun groepen het onderwerp van gesprek en kiezen daar werkvormen bij.

De projectmedewerkers - betaalde krachten - zorgen voor de werving en selectie van de vrijwilligers. Ze vinden de vrijwilligers via andere vrijwilligers, via zelforganisaties en via collega's van De Meeuw. Criteria bij de selectie van de vrijwilligers zijn: een 'autoritatieve opvoedingsstijl' uitdragen (grenzen stellen, maar ook warmte uitstralen), moeten willen leren, je ontwikkelen en voldoende Nederlands spreken. Dit laatste is nodig omdat de vrijwilligers anders de training niet kunnen volgen. Voor de uitvoering van het vrijwilligerswerk is dit ook belangrijk, bijvoorbeeld voor de kennismaking met het CJG. De bijeenkomsten die de vrijwilligers organiseren, kunnen wel in eigen taal zijn. Verder zegt een van de professionals: 'Het is geen geschikt vrijwilligerswerk voor mensen die niet voor een groep willen staan.' Een andere professional zegt: 'Het is belangrijk om echt heel goed te vragen: "Past het vrijwilligerswerk in je leven?"'

Er wordt een training gegeven vanuit Stichting de Meeuw. Deze training bestaat uit drie bijeenkomsten en een terugkombijeenkomst. De vrijwilligers worden tijdens de eerste drie bijeenkomsten die ze zelf organiseren gecoacht door de trainer. Daarnaast is er een bijeenkomst met professionals uit de wijk die zich ook met opvoeding bezighouden. Deze bijeenkomst heeft een informeel karakter; het gaat vooral om persoonlijke kennismaking. Tijdens deze bijeenkomst staat de vraag centraal hoe vrijwilligers en professionals op het gebied van opvoeding elkaar kunnen aanvullen. Verder is er vijf keer per jaar een verdiepingsbijeenkomst over nieuwe thema's. Bij deze verdiepingsbijeenkomsten zijn alle Ouders in Actie welkom, ook uit projecten die officieel afgerond zijn.

De vrijwilligers organiseren zelf Ouder-in-Actiegroepen op verschillende locaties: bijvoorbeeld thuis, in het clubhuis, in een kerk, bij een vrouwenorganisatie en in een moskee. De vrijwilligers werven de ouders voor deze bijeenkomsten zelf. Bijvoorbeeld door ze een brief te sturen of ze informeel aan te spreken op het schoolplein, via burens en vrienden of bij de koffiebijeenkomst in de moskee. Verder heeft een groep ouders zelf Stichting de Meeuw benaderd met de vraag of ze een vrijwilliger konden leveren om bijeenkomsten te organiseren. Een van de groepen is spontaan ontstaan. Een vrijwilliger was ergens en dit werd spontaan een Ouders-in-Actiegesprek. Vervolgens besloten vrijwilliger en ouders samen om dit vaker te doen. De vrijwilligers geven aan dat zij over het algemeen vijf tot zeven uur per maand aan het vrijwilligerswerk kwijt zijn: een paar uur voorbereiden en dan de bijeenkomst houden.

8.5.2 *Wat gaat er goed in de interne samenwerking?*

Professionals

De professionals van het project geven aan dat het verbijsterend is hoe open de vrijwilligers tijdens de training zijn en hetzelfde geldt voor de ouders tijdens de Ouders-in-Actiebijeenkomsten. De vrijwilligers leren in de training hoe ze een gesprek moeten voeren gericht op dialoog. Dit blijkt in de praktijk echt te werken.

De professionals geven verder aan dat er soms vrijwilligers afvallen. Andere vrijwilligers kunnen halverwege in het project instappen als ze een beetje bijgespijkerd worden. De professionals hebben richtlijnen, maar zijn ook flexibel. Het is belangrijk om niet te star te zijn, zeggen de professionals. Ze vinden het makkelijker om flexibel te zijn als ze dichtbij zijn, bijvoorbeeld in Rotterdam. 'Dan kun je namelijk gemakkelijker eventjes langs. Veelvuldige spontane acties zijn belangrijk en dan kun je ook makkelijk je afspraken omzetten.' Nabijheid en flexibiliteit zijn dus erg belangrijk in de omgang met de vrijwilligers van Ouders in Actie. Verder zijn kleine attenties en het certificaat van waarde voor de vrijwilliger.

Vrijwilligers

De vrijwilligers zijn erg enthousiast en positief over de trainingen. Een vrijwilliger zegt: 'De trainingen waren heel goed. We konden zelf meebeslissen over de onderwerpen. Ik heb super veel geleerd.' Een andere vrijwilliger zegt: 'De trainingen waren leerzaam. Je leert ervoor te zorgen dat mensen zich veilig voelen, hoe je feedback moet geven en ontvangen en je leert ook om je eigen oordeel thuis te laten en goed te luisteren.' Een derde vrijwilliger zegt: 'Het lesmateriaal was goed. Je kreeg een cd waarop staat hoe je stap voor stap dingen moet organiseren. Verder kregen we verschillende werkvormen.' Een vierde vrijwilliger zegt: 'Duidelijk en leerzaam. Ik heb veel geleerd. De drempel is laag en je kunt alles vragen.'

De vrijwilligers geven aan dat er kant-en-klaar lesmateriaal is, maar dat iedereen de bijeenkomsten op zijn of haar eigen manier houdt. De training lijkt ook een aantal zaken goed te hebben overgebracht op de vrijwilligers, zoals 'niet te veel je eigen ideeën opleggen aan anderen', 'niet de deskundige willen zijn' en 'wanneer je zelf geen antwoord hebt doorverwijzen naar professionals'. Zo zegt een vrijwilliger: 'Het is de bedoeling dat je niet te veel je eigen ideeën aan anderen geeft. Als iemand een vraag heeft, vraag ik vaak wat de andere ouders denken.'

Vrijwilligers kunnen de begeleiders van Stichting de Meeuw altijd bellen of om hulp vragen. 'Het is fijn dat je ergens op terug kunt vallen. De steun is heel goed,' aldus een vrijwilliger. Een andere vrijwilliger zegt: 'Wat ik heel erg waardeer is dat ik soms een telefoontje krijg van Stichting de Meeuw. Dan voel je dat je gewaardeerd wordt.' Een andere vrijwilliger geeft aan dat zij het leuk vindt dat ze wordt beloond met een cadeaubon.

De vrijwilligers menen verder dat de volgende dingen goed gaan in de samenwerking:

- Als je een fout maakt, dan wordt er niet verwijtend gedaan. Positieve aandacht.
- Wanneer je een persoonlijk probleem hebt, dan wordt daar rekening mee gehouden.
- Ook als je gestopt bent, blijven de begeleiders vanuit Stichting de Meeuw contact houden met de vraag: 'Hoe gaat het met je?' in plaats van 'Waar blijf je?'
- De begeleiders van Stichting de Meeuw zijn goed bereikbaar en je kunt altijd bij ze komen met vragen.

De vrijwilligers vinden het werk hartstikke leuk om te doen. 'Het geeft voldoening en je voelt je nuttig,' aldus een vrijwilliger. Een ander vrijwilliger zegt: 'Zo ben je actief in de maatschappij. Ik werk niet, maar nu hoor ik bij de groep, ik leer wat, zij leren wat en het is gezellig. Het is fijn om op een iets professionelere manier over kinderen te praten en hier speciaal de tijd voor te nemen.' Verder geven de vrijwilligers aan zelf ook van het project te leren. Een vrijwilliger zegt: 'Ik kan dankzij het project goed luisteren, veel herhalen en mensen recht in het gezicht kijken zodat ze zien dat ik luister. Dat deed ik eerst minder.' Een andere vrijwilliger zegt: 'Het was een toffe training en ik heb er echt iets van opgestoken: luisteren en herhalen.' Een vrijwilliger vindt dat ze genoeg vrijheid krijgen. De verplichting is niet zwaar. Het is eens per maand en dat is haalbaar. Bovendien leert ze er zelf ook van.

8.5.3 *Verbeterpunten in de interne samenwerking?*

Professionals

De professionals geven aan dat het project hen veel stress oplevert. Het is soms moeilijk om vrijwilligers te behouden. De opdrachtgever verwacht ook resultaten. 'Maar... als het goed gaat dan is het ook echt bijzonder!'

Het behoud van vrijwilligers is een groot probleem. 'Een oplossing hiervoor zou kunnen zijn dat de sociale dienst langdurig werklozen verplicht tot vrijwilligerswerk. Nu zijn we vrijwilligers soms kwijt aan werk. Dat is natuurlijk anderzijds ook een positief effect van het project,' zegt een van de professionals. Een andere professional merkt op: 'Soms zijn we misschien te voorzichtig met de criteria. Je bent al blij als je iemand hebt. Verder zijn sommige vrijwilligers eerst een beetje wankel, maar als ze het werk eenmaal doen gaat het prima. Misschien zouden we de vrijwilligers een contract moeten laten tekenen om ze beter te behouden. Aan de andere kant zijn we bang dat we dan mensen meteen al kwijtraken.' Een derde professional zegt: 'Een valkuil is dat de vrijwilligers de deskundige gaan uithangen. Soms worden ze ook aangeklampt door ouders, bijvoorbeeld op straat, met problemen. Ze leren om te luisteren en zo nodig door te verwijzen.'

Vrijwilligers

Als ouders naar hen toe komen met problemen waar ze geen antwoord op weten, verwijzen de vrijwilligers door. Als ze niet weten naar wie ze moeten doorverwijzen, dan leggen ze dit voor aan een begeleider vanuit Stichting de Meeuw. Een vrijwilliger zegt: 'Wanneer ouders bij mij komen met professionele vragen, dan zeg ik dat ik daar geen antwoord op kan geven. Ik ben geen professional.'

Een vrijwilliger geeft aan dat de bibliotheek bij Stichting de Meeuw is verdwenen. Er was een bibliotheek met informatiemateriaal, 'alles op het gebied van opvoedingsondersteuning, zowel boeken als spelvormen'. Nu moeten ze zelf informatie op het internet opzoeken. Deze informatie is niet altijd betrouwbaar en het kost veel tijd. Alle vrijwilligers vinden het jammer dat de bibliotheek er niet meer is. Sommige vrijwilligers geven aan dat zij liever overdag de trainingen zouden hebben; anderen vinden 's avonds juist goed. Een vrijwilliger geeft aan dat vaker een terugkombijeenkomst fijn zou zijn. Bij een nieuw onderwerp zou ze daar soms over willen leren. Wel kan ze de begeleiders van het project altijd vragen stellen. Maar met een groep leren vindt ze waardevoller, het liefst eens per maand. 'Als je bij elkaar komt, dan blijft alles helder.'

8.6 *Samenwerking met andere organisaties in de keten van jeugdzorg en jeugdwelzijn*

8.6.1 *Samenwerking met professionals/vrijwilligers van andere organisaties*

Vanuit het project werken zowel de professionals als de vrijwilligers met de volgende organisaties samen: Centra voor Jeugd en Gezin, zelforganisaties, moskeeën, welzijnsorganisaties, vrijwilligersorganisaties (Homestart, Moeders-Informereren-Moeders), wijkcentra en scholen.

De vrijwilligers zijn vaak betrokken bij zelforganisaties, wijkcentra, kerken en moskeeën waar ze hun deelnemers werven en een plek hebben om de bijeenkomsten te organiseren. Daarnaast is het ook belangrijk dat zij het initiatief ondersteunen, ouders informeren over de bijeenkomsten en aanspreekpunt zijn voor praktische zaken. ‘Ook als de bijeenkomsten op een school gehouden worden, gaat het niet alleen om een fysieke ruimte, maar ook zeker om een mentaal steuntje in de rug en vooral waardering voor het werk van de vrijwilliger,’ aldus een professional.

Na afloop van het project moet een professional in de wijk het contact met de vrijwilliger hebben overgenomen, want de directe begeleiding door De Meeuw stopt dan. Maar daarmee stopt de behoefte aan verdieping en contact van de vrijwilligers niet. De Meeuw zorgt er dus voor dat een lokale organisatie de Ouders in Actie ‘adopteert’, dat wil zeggen de vrijwilligers regelmatig bij elkaar haalt voor uitwisseling, belangstelling toont voor hun activiteiten en helpt knelpunten op te lossen.

Verder hebben de Ouders in Actie een doorverwijsfunctie naar de verschillende organisaties. Ze hebben het meest te maken met het CJG of met het opvoedbureau/wijkpedagoog, afhankelijk van hoe dit is georganiseerd in de plaats waar het project loopt. In de training krijgen de vrijwilligers ook te horen dat ze bij opvoedvragen waar ze zelf niets mee kunnen moeten doorverwijzen naar het CJG. Centra voor Jeugd en Gezin en opvoedbureaus kunnen op hun beurt ouders ook doorverwijzen naar de vrijwilligers en hen vragen wat er leeft onder de ouders. Daar werken ze nu aan. ‘Samenwerking is misschien een groot woord voor de huidige situatie, maar het doel is dat dit gaat groeien,’ aldus een professional.

8.6.2 *Wat gaat er goed in de samenwerking met professionals en vrijwilligers van andere organisaties?*

Met een aantal zelforganisaties verloopt de samenwerking rond de werving van de vrijwilligers voor Ouders in Actie goed. Sommige zelforganisaties doen van alles en houden zich ook bezig met opvoeding. De Coördinatoren van Stichting de Meeuw hebben gekeken waar ze de meeste kans zouden hebben op vrijwilligers voor Ouders in Actie. Zo hebben sommige zelforganisaties al een groep voor ouders. Verder hebben ze bijvoorbeeld gekeken of er een lokaal bestuur of lokale organisatie is die het project kan ondersteunen. ‘Het is erg belangrijk om de context te bekijken,’ aldus een professional. ‘Het is het makkelijkst als een vrijwilliger verbonden is aan een organisatie. Als dit niet het geval is, dan is een ondersteunende setting makkelijk,’ zegt een andere professional.

De mensen van het CJG zijn over het algemeen enthousiast en gemotiveerd, aldus de professionals. Ze zien de meerwaarde van de vrijwilligers en staan positief tegenover het doorverwijzen van ouders naar opvoeddeskundigen.

8.6.3 *Verbeterpunten in de samenwerking met professionals/vrijwilligers van andere organisaties?*

Samenwerking tussen Ouders in Actie en de wijkprofessionals

Tijdens een bijeenkomst worden de vrijwilligers en wijkprofessionals bij elkaar gebracht. Deze bijeenkomst is niet direct onderdeel van de training, maar hoort bij de inbedding van het project in de wijk. 'Op deze bijeenkomst moeten de professionals dan wel komen,' aldus een coördinator van De Meeuw. 'De bijeenkomst was op een zaterdag. De professionals wilden op die dag niet allemaal tijd vrij maken voor kennismaking met de vrijwilligers. Dit is soms een knelpunt. De professionals moeten flexibel zijn.' Een professional: 'De een krijgt betaald en de ander niet. Het is gênant als je verwacht dat de onbetaalde vrijwilliger zich dan wel aan de betaalde kracht aanpast.'

Werving via zelforganisaties, koepel en scholen

In één van de gemeenten waar het project draaide, heeft De Meeuw eerst geprobeerd vrijwilligers te vinden via de koepel van zelforganisaties, maar dit is mislukt. 'Soms wil een zelforganisatie een financiële vergoeding, terwijl zij alleen maar hoeven te bellen,' aldus een professional. Een professional vertelt: 'De samenwerking met de koepel van zelforganisaties was lastig. Als het van onderaf gaat, is het makkelijker. Het is beter om via sleutelfiguren samen te werken. Verder is het een tip om als je samenwerkt met zelforganisaties, ook samen met hen de subsidieaanvraag te doen. Verder vertelt de professional hierover: 'Koepelorganisaties willen graag serieus genomen worden als samenwerkingspartners. Door als begeleidende organisatie eerst subsidie aan te vragen, dan contact te leggen met gemeente en CJG en daarna pas de koepelorganisatie te benaderen, voelen zij zich niet serieus genomen. Zij leveren immers de vrijwilligers, de 'echte' uitvoerders. Daarom hebben we geconcludeerd dat het in het vervolg goed zou zijn om samen met de koepelorganisatie de subsidieaanvraag te doen.' Na de poging tot samenwerking met de koepel van zelforganisaties ging het zoeken van vrijwilligers via via. Ook hebben ze geprobeerd vrijwilligers te vinden via scholen, maar die deden niet mee.

Concurrentie en inlijving

Een van de professionals zegt: 'De kracht van dit project is dat de vrijwilligers dingen op hún manier kunnen doen, dus niet zijn ingelijfd bij een professionele organisatie. Dat moet zo blijven.' Het gevaar bestaat dat vrijwilligers ingelijfd worden en het enige verschil tussen vrijwilligers en professionals is dat de vrijwilligers niet betaald worden. Vrijwilligers hebben een eigen kracht, ze zijn informeel, hoeven zich niet als professional te profileren, kunnen hun persoonlijke netwerk aanspreken en genieten vertrouwen, ze zijn 'één van ons'. Als je ze inlijft en bijvoorbeeld tot voorlichters van een instantie maakt, dan verliezen ze deze kracht. Dat is zonde. Ouders in Actie zijn geen opvoeddeskundigen. We hameren erg op dit verschil. Op deze manier zijn de vrijwilligers ook geen bedreiging voor de professionals, omdat deze dan niet het idee hebben dat hun werk wordt overgenomen'. Een andere professional zegt: 'Het gebeurt ook wel eens dat professionals van andere organisaties aan de Ouders-in-Actiebijeenkomsten die door de vrijwilligers worden georganiseerd, extra informatie willen toevoegen. Het CJG of de GGD wil de vrijwilligers bijvoorbeeld wel eens als voorlichters voor programma's inschakelen, bijvoorbeeld op het gebied van drugspreventie, gezonde voeding en beweging. Vanuit Stichting de Meeuw liggen we dan dwars. De vrijwilligers bepalen zelf

met de groep waarover ze willen praten. Als de ouders dat willen, kan een Ouder in Actie wel een deskundige uitnodigen om voorlichting te geven.'

8.7 Hoe versterkt de samenwerking in dit project de pedagogische civil society?

De samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers zorgt ervoor dat moeilijk bereikbare groepen gaan praten over opvoeding. Via via worden vele migrantenouders vrijwilliger bij Ouders in Actie; deze samenwerking zorgt dus voor meer vrijwilligers, maar ook een nieuw type vrijwilliger in de pedagogische civil society. De professionals zorgen ervoor dat deze vrijwilligers vaardig zijn. Tijdens de bijeenkomsten van Ouders in Actie worden de onderlinge contacten tussen ouders versterkt en onderwerpen bespreekbaar gemaakt. Belangrijk is dat er een uitwisseling tussen ouders op gang wordt gebracht. 'De opbrengst van het project is dat mensen leren van elkaar en dingen met elkaar delen,' zegt een vrijwilliger. Een andere vrijwilliger vult aan: 'Het is goed dat ouders weten dat ze niet alleen zijn. Wat opvalt is dat mensen in het begin vaak eerst een beetje stil zijn in een groep, maar op het laatst vanzelf gaan praten.'

Tot slot vervullen de vrijwilligers een brugfunctie naar professionals. Hierdoor komen professionals meer in contact met de doelgroep.

8.8 Cruciale succesfactoren voor samenwerking met vrijwilligers om mee te geven aan professionals van andere organisaties

Succesfactoren bij interne samenwerking tussen professionals en vrijwilligers

- Flexibiliteit en bereikbaarheid van professional. De professionals moeten flexibel zijn, onder meer wat betreft tijd en afspraken. Professionals dienen af te stemmen op de persoonlijkheid en de kwaliteiten van de vrijwilliger en bereikbaar te zijn voor vragen.
- Vrijheid geven aan vrijwilligers. Hanteer niet te veel strakke regels.
- Houd rekening met de persoonlijke situatie van de vrijwilliger.
- Laagdrempelig contact en informele omgang tussen professionals en vrijwilligers. In de buurt van de vrijwilligers werken maakt contact tussen professionals en vrijwilligers gemakkelijker.
- Positieve en persoonlijke aandacht van professional voor vrijwilliger en contact onderhouden.
- Uiten van waardering voor vrijwilliger.

Als tip aan andere professionele organisaties willen de beroepskrachten van het project meegeven: maak afspraken over hoe om te gaan met vrijwilliger en realiseer je wat dat vraagt. Verder zeggen de professionals van het project dat een CJG bewust de keuze moet maken om met vrijwilligers te willen werken en daar middelen voor moet inzetten. 'Het levert iets op, maar het vraagt ook een investering.' Ook geven de professionals van het project aan dat de medewerkers van het CJG veel meer geschoold zouden moeten zijn op het gebied van opvoeding in plaats van alleen in medische zaken. Deskundigheidsbevordering op dit gebied bij CJG's is belangrijk. Het vereist vaardigheid om niet direct met tips en adviezen te komen, maar te luisteren en naast iemand te gaan staan.

Communicatieve vaardigheden en cultuursensitiviteit zijn belangrijk. ‘Ook zijn niet alle CJG’s toegankelijk,’ vult een professional aan. Zo is een goede ontvangstruimte van belang. Verder is het belangrijk om ervoor te zorgen dat ‘de sociale kaart’ duidelijk is. Om door de bril van de burger te gaan kijken: kan die de weg vinden? Of door de bril van de vrijwilligers van de Ouders in Actie.

Succesfactoren bij samenwerking met zelforganisaties (vrijwilligersorganisaties)

- Gebruikmaken van sleutelfiguren om samenwerking vorm te geven. Het is makkelijker om niet via de koepel met zelforganisaties samen te werken, maar van onderaf via sleutelfiguren.
- Groei van vrijwilligers benadrukken. Uitleggen dat door je project vrijwilligers kunnen groeien en dat het voor de zelforganisaties dus ook investeren in het eigen kader is.
- Zoeken naar win-winsituaties. Alle partijen in de samenwerking moeten de meerwaarde van een samenwerking inzien. Het zoeken naar een samenwerkingsvorm die voor alle partijen positief uitpakt vergemakkelijkt de samenwerking.

Gesprekken

We hebben een coördinator, een coördinator die tevens trainer is, een trainer van het project en een groep van vijf vrijwilligers gesproken. De vrijwilligers hebben allemaal een migrantenachtergrond.

Websites

www.stichtingdemeeuw.nl

9 Sportzorgtraject voetbalvereniging HWD: tijd voor jeugdzorg bij een voetbalvereniging

9.1 Organisatie: sportzorgtraject bij voetbalvereniging HWD Overschie

HWD Overschie is een voetbalvereniging in de wijk Overschie in Rotterdam. Met circa vierhonderd leden is HWD (Het Witte Dorp) een middelgrote vereniging. De vereniging bestaat uit een bestuur, verschillende commissies (waaronder een waarden-en-normencommissie), trainers/leiders, leden en circa 75 vrijwilligers. De missie van HWD is: door voetbal en vriendschap samenwerken om ruimte te creëren waar iedereen zich thuis voelt.

HWD is een Sportplusvereniging. Sportplus is een maatregel uit het Uitvoeringsprogramma Sport, waarmee de gemeente Rotterdam nadrukkelijk in sport investeert. Een Sportplusvereniging zet zich in op maatschappelijke terreinen als onderwijs, gezondheid, veiligheid, werk/reïntegratie en participatie. Voor deze beschrijving richten wij ons op het project Tijd voor Zorg. HWD voert nog meer projecten uit in het kader van Sportplus of heeft dat in het verleden gedaan. De vereniging is zeer actief in de bevordering van een positief opgroei-klimaat.

Schoolsportvereniging

Met het project Schoolsportvereniging koppelt Rotterdam Sportsupport sportverenigingen en scholen aan elkaar, zodat kinderen - uit voornamelijk 'sportarme wijken' - dichtbij huis kunnen sporten. HWD verzorgt diverse sporttrainingen in de wijk, op een trainingslocatie vlakbij school. HWD heeft zo dus een satellietlocatie in de wijk. Dit levert niet alleen nieuwe leden op; de sportverenigingen dragen op deze manier ook een steentje bij aan een gezonde en sportieve toekomst voor de Rotterdamse jeugd. Daarnaast krijgt de wijk een positieve impuls.

Tijd voor Sport

In een periode van zes tot acht weken vinden er op een school in Overschie brede-schoolactiviteiten plaats. Zo geven gecertificeerde trainers van de vereniging na schooltijd voetbaltrainingen op de scholen. Na deze trainingen kunnen geïnteresseerde kinderen een aantal sportclinics volgen bij HWD. Dit project is inmiddels afgelopen. Wel gaat HWD overleggen met alle basisscholen in Overschie om dit project voort te zetten.

Leerbedrijf

HWD is sinds 2009 een erkend leer- en stagebedrijf. Vier stagebegeleiders bij de vereniging leiden studenten van het vmbo en mbo op tot geschikte trainers en begeleiden hen. Studenten krijgen

tijdens hun stage ook de mogelijkheid deel te nemen aan de cursusavonden waar zij een KNVB-certificaat kunnen behalen. Schooljeugd kan een maatschappelijke stage doen bij HWD. Hiervoor heeft de vereniging een stagecoördinator aangesteld.

De gezonde sportkantine

HWD werkt in samenwerking met Rotterdam Sportsupport aan een kantine met niet alleen snoep en snacks, maar ook fruit en bruin brood. Het doel van een sportvereniging is dat kinderen en volwassenen er gezond bezig zijn.¹⁷

9.2 Project en locatie: sportzorgtraject Tijd voor Zorg, Overschie

In deze casebeschrijving concentreren wij ons op het project Tijd voor Zorg. Zo heet het sportzorgtraject bij HWD Overschie. Bij HWD is één van de vijftig sportzorgtrajecten opgezet in het kader van het vijfjarig programma 'Meedoen allochtone jeugd door sport' van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Tijd voor Zorg heeft gelopen van 2007 tot 2011.

De doelgroep zijn jongeren van twaalf tot 24 jaar, voornamelijk van allochtone, niet-westerse afkomst, met opgroei- en opvoedingsproblemen. Zij hebben een indicatie gekregen van Bureau Jeugdzorg. Deze jongeren kunnen afkomstig zijn uit de hele regio Rotterdam. HWD ziet vooral jongeren van twaalf tot zeventien jaar instromen.

Doelstelling van het project is het probleemgedrag van deze jongeren aan te pakken, uitval uit de Nederlandse samenleving te voorkomen en/of ze tot re-integratie en gedragsverandering aan te zetten. Jongeren moeten door het project een kans krijgen zichzelf te ontplooien in de samenleving. Andere doelstellingen zijn het stimuleren van sport en spel, cultuur en creativiteit en kennis en vaardigheden.

Het project krijgt vorm door een-op-eencontact, persoonlijke begeleiding en ondersteuning en groepsactiviteiten. Teamsport is onderdeel van de behandeling. Een sportzorgtraject is onderdeel van een hulpverleningsplan of behandelplan van een jongere met daarin een aantal doelen gericht op gedragsverandering, gecombineerd met een ander doel. In het projectplan noemt HWD een aantal doelen, te weten:

- Gedragsverandering door middel van voetbal door competentiegericht trainen (zoals leren omgaan met regels, verbeteren van samenwerking en werken aan zelfvertrouwen).
- Zinnige vrijetijdsbesteding, waarbij niet alleen werken in teamverband belangrijk is, maar ook het motiveren van jongeren om deel uit te blijven maken van de voetbalsport, zodat ze een sociaal netwerk ontwikkelen en uit hun isolement worden gehaald.
- Werkperspectief.
- Structurele samenwerking met voetbalvereniging Het Witte Dorp en Flexus Jeugdplein (zorginstelling), zodat na de projectduur van drie jaar een goede relatie is opgebouwd en de partijen elkaar wederzijds weten te vinden.
- Door deskundigheidsbevordering trainers en leiders binnen de vereniging opleiden, zodat zij de kinderen uit het zorgtraject op een goede manier kunnen begeleiden.

17 <http://www.vvhw.nl/sportplus/>

- In samenwerking met voetbalvereniging Het Witte Dorp en Flexus individuele werkplannen opstellen voor jeugd uit het sportzorgtraject.

Om te zorgen voor commitment van de jongere bij het hulpverleningsplan, stemmen de betrokkenen de inhoud ervan met hem of haar af. De vereniging of jeugdzorg kan deelname aan het project niet afdwingen; die vindt plaats op vrijwillige basis. De Koninklijke Nederlandse Voetbal Bond (KNVB) stuurt het project aan. HWD en zijn vrijwilligers voeren het project uit, in samenwerking met een aantal professionals van instellingen in de jeugdzorg.

9.3 Plaats in de pedagogische civil society: Aanpakken van problemen bij de jeugdige door het inzetten van het sportzorgtraject

Het project Tijd voor Zorg combineert een behandeling in de jeugdzorg met voetballen en voetbal-discipline. De doelgroep zijn jongeren met een indicatie van Bureau Jeugdzorg op basis van een gedragsstoornis. Het project richt zich dus op de laag ‘aankpak van problemen bij opvoeden en opgroeien’ van de interventiepiramide. Het is vooral gericht op de jeugdige en niet (of slechts zeer summier) op de ouders/opvoeders. Het betreft geen juridische interventie; deelname vindt plaats op vrijwillige basis. Bij de aankpak van problemen in de jeugdzorg zijn vaak veel professionals betrokken. Het is opvallend dat bij het project Tijd voor Zorg vooral vrijwilligers actief zijn.

9.4 Samenwerking tussen professionals en vrijwilligers

Buiten dit project werkt HWD samen met het Jongerenpanel Overschie (JPO) en Dok010. Deze organisaties hebben contact met de projectcoördinator van voetbalvereniging HWD en soms met de penningmeester. JPO wil jongeren meer betrekken bij (het tot stand komen van) beleid en activiteiten in hun eigen leefomgeving. Zo kunnen zij zich ontwikkelen en hebben ze inspraak op relevante thema's. Dit doet het JPO door het organiseren van projecten. Één professional coördineert het geheel en stimuleert jongeren zich in te zetten voor de wijk. De deelgemeente ondersteunt JPO. Dok010 is een wijkontwikkelingsmaatschappij. Met hun projecten willen zij de economische ontwikkeling, sociale samenhang en veiligheid in Overschie verbeteren. Binnen dit project is er sprake van samenwerking tussen professionals en vrijwilligers van KNVB, zorgorganisaties en de voetbalvereniging.

Professionals

Bij het project zijn verschillende professionals betrokken vanuit drie zorginstellingen en de KNVB.

Vanuit de KNVB is er een functionaris aangesteld om het project vorm te geven en het verloop van het project te monitoren. De KNVB en de vereniging stellen gezamenlijk een projectplan en begroting op. Er zijn dus schriftelijk afspraken gemaakt over een duidelijke taakverdeling. Verder biedt de KNVB het kader van de vereniging de mogelijkheid een train-de-traineropleiding te volgen. Deze opleiding hebben zorginstellingen en KNVB gezamenlijk ontwikkeld. Daarnaast is de KNVB aanspreekpunt voor de zorginstellingen. Als het project bij een vereniging niet goed verloopt, bemiddelt de KNVB tussen de vereniging en de zorginstelling(en).

De uitvoering vanuit jeugdzorg ligt bij professionals van de zorgaanbieders Flexus Jeugdplein, Horizon en Bureau Jeugdzorg: een ambulant begeleider en een coördinator (het hoofd van de afdeling ambulante begeleiding). Zij werven en selecteren jongeren voor een sportzorgtraject. De zorginstellingen zijn medeverantwoordelijk voor het houden van intake gesprekken/voortgangsgesprekken en evaluatiegesprekken met de pupil.

Het meest intensief is de samenwerking tussen de HWD en Flexus Jeugdplein. De samenwerking bestaat uit het uitwisselen van informatie, contact over individuele cases en delen van deskundigheid. Flexus Jeugdplein is ook medeverantwoordelijk voor het contact met de ouders/voogd of begeleider van kinderen uit het zorgtraject.

Ambulant begeleiders hebben contact met de vereniging bij aanmelding van een jongere en bespreken de voortgang tijdens het traject dat deze jongere doorloopt. De ambulant begeleider van een jongere is altijd aanwezig bij de intake bij HWD. Een ambulant begeleider is op jaarbasis gemiddeld tussen de tien en 25 uur bezig per pupil. HWD zegt met zes ambulant begeleiders contact te hebben gehad.

De coördinator promoot het project binnen de zorginstelling en bij de ambulant begeleiders. Bij de start van het project is een mail verstuurd naar alle medewerkers van de zorginstelling. Daarnaast zijn er folders over het project beschikbaar. De coördinator is verantwoordelijk voor de koppeling van een begeleider (en jongeren) aan een sportvereniging. Per maand is een coördinator hieraan ongeveer twee uur kwijt. Bij de ene zorginstelling zijn daarvoor uren vrijgemaakt, bij de andere niet.

Vrijwilligers

Bij het project zijn verschillende vrijwilligers vanuit HWD betrokken. Toen er zeven jongeren in het traject zaten, waren dit er vijf tot tien. Het aantal betrokken vrijwilligers is afhankelijk van het aantal jongeren dat een traject doorloopt. De volgende vrijwilligers zijn betrokken: de projectcoördinator, trainers, coördinator jeugd, penningmeester en combinatiefunctionaris. Andere vrijwilligers betreft de vereniging bewust zo min mogelijk bij het project. Soms zijn zij er wel van op de hoogte. Volgens de vrijwilligers en professionals die wij hebben gesproken, is het belangrijk dat vrijwilligers en teamgenoten de jongere gewoon als één van de jongens of meiden zien. Als er te veel vrijwilligers op de hoogte zijn, bestaat het risico dat een jongere een stempel krijgt. 'Een jongere moet normaal zijn gang kunnen gaan op de vereniging. Gewoon lekker kind zijn en kunnen sporten,' aldus een coördinator van een zorginstelling.

9.5 Samenwerking binnen het sportzorgtraject

9.5.1 Interne samenwerking tussen professionals en vrijwilligers

De projectcoördinator bij HWD is vrijwilliger. Hij heeft recht op 16.000 euro per jaar voor zijn werk in het project, maar heeft ervoor gekozen dit bedrag aan de vereniging te geven. Op het hoogtepunt, toen er zeven jongeren in het traject zaten, was de coördinator 23 uur per week met het project bezig. Hij maakt de plannen rond de pupil op de vereniging, schrijft rapportages, leidt de voortgangsgesprekken met de pupil en soms ook met ouders en trainers, is aanwezig bij vergaderin-

gen met de samenwerkingspartners en heeft contact met de zorginstellingen, jongeren en vrijwilligers. Ook is hij wekelijks aanwezig op de trainingsdagen en bekijkt hij wedstrijden van teams waarin de jongeren voetballen. Bovendien draagt hij zijn kennis over aan andere trainers en leiders binnen de vereniging. De vereniging en haar vrijwilligers zijn verantwoordelijk voor het creëren van een veilige en sportieve sportomgeving.

Deze coördinator bij HWD heeft een pedagogische achtergrond en werkt in zijn huidige baan, naast het vrijwillige coördinatorschap, ook met jongeren met gedragsproblemen. Als docent van een praktijkschool heeft hij te maken met dezelfde doelgroep. Hij heeft zich gespecialiseerd in jongeren die zorg nodig hebben, moeilijk lerende en moeilijk opvoedbare kinderen. Hij is zelf ook trainer van twee jongeren die in het traject zitten. De projectcoördinator is aanspreekpunt voor de samenwerkende partijen en zorgt voor goede communicatie tussen andere trainers en leiders binnen de vereniging. Hij stimuleert deelname aan deskundigheidsbevordering.

Trainers zijn vooral bezig met de praktische kant: het opnemen van een jongere in het team en het sporten. Een trainer: 'Het is belangrijk duidelijk naar de jongere te zijn en de jongere niet voor te trekken. De andere teamgenoten weten niet van het traject en dat vind ik goed. Ik spreek de groep aan als geheel.' De vrijwilligers vinden het belangrijk dat HWD een voetbalclub is en geen sociale werkplaats. Trainers hebben in de regel affiniteit met de omgang met jongeren met gedragsproblemen. Een ambulant begeleider: 'Als een trainer geen feeling heeft met jongeren, prikken jongeren daar zo doorheen. Zeker deze jongeren.' In de omgang met jongeren zijn trainers niet speciaal geschoold. Soms heeft een trainer een train-de-traineropleiding gevolgd. In enkele gevallen hebben trainers in hun betaalde werk met jongeren te maken. De trainer die wij hebben gesproken heeft nu twee 'speciale jongeren' in zijn team. Eerder waren dat er vijf. Dat was wat lastiger. Deze trainer heeft geen zicht op de plannen; die liggen bij de projectcoördinator. De voortgang van een jongere bespreekt hij op wisselende tijden met deze coördinator. Aan het project is de trainer niet bijzonder veel tijd kwijt: af en toe een gesprek met de jongere of de coördinator. Soms noteert hij daarover iets om met de coördinator te kunnen bespreken. Selectie van een trainer is afhankelijk van de leeftijdsgroep van de jongere en welke trainers er beschikbaar zijn. De coördinator kiest binnen het aanbod voor trainers die, in zijn ogen, de betreffende jongere aankunnen.

De penningmeester heeft in verband met het project subsidie bij het sportfonds aangevraagd en is financieel verantwoordelijk voor het project. Hij heeft de train-de-traineropleiding gevolgd.

Verder verricht hij soms hand- en spandiensten. Aan het begin van het project had hij het meeste werk. Hij was betrokken bij het maken van het projectplan en aanwezig bij vergaderingen van de stuurgroep. De stuurgroep kwam eens per drie maanden bijeen en bestond uit vertegenwoordigers van de drie deelnemende sportverenigingen, een functionaris van de KNVB en de coördinatoren van drie zorginstellingen.

Tijdens een traject werken vooral de ambulant begeleider en de projectcoördinator samen. Deze samenwerking bestaat uit het uitwisselen van informatie, contact hebben over individuele cases en het delen van deskundigheid. De trainers hebben geen contact met de ambulant begeleiders. 'De trainers zitten ook niet te wachten op contact met een professional,' stelt de projectcoördinator. Wekelijks is er contact tussen de vrijwilliger(s) van HWD en de pupil. Hiervan stelt de projectcoördinator een verslag op. Vaak leveren trainers hiervoor input. Als er iets misgaat, weet de trainer dat hij altijd bij de coördinator terecht kan. Het overige contact tussen beiden verloopt bijzonder

informeel. Op zaterdag zijn er soms informele gesprekken of zij praten, samen met de jongere, in de auto richting een uitwedstrijd.

Een enkele keer komt een professional kijken bij een training of is aanwezig bij begeleidingsgesprekken die in principe door de projectcoördinator van de voetbalvereniging gevoerd worden. De aanwezigheid van een jeugdzorgprofessional is eerder uitzondering dan regel. Er is over het algemeen weinig contact tussen jeugdzorgprofessionals en de voetbalvereniging tijdens de trajecten. De vrijwilligers van de voetbalvereniging zouden dat liever anders zien. De professionals van de zorginstellingen zijn er minder mee bezig. Een ambulant begeleider over de begeleidingsgesprekken: 'Daarin namen we het totale plaatje mee, zowel het functioneren op de sportclub als in het gezin. We stelden doelen en bespraken de voortgang van het traject.' Om op de hoogte te blijven is er wel met enige regelmaat contact tussen de ambulant begeleider en de projectcoördinator via de mail of telefoon. Dit contact legt de vereniging, meestal als er problemen zijn. De ambulante begeleiders hierover: 'Als het goed gaat met de cliënt, is er minder contact nodig.'

Bij HWD hebben de projectcoördinator, de penningmeester en een aantal trainers de train-de-traineropleiding gevolgd. Ook een ambulant begeleider die wij hebben gesproken ziet het belang van deskundigheidsbevordering: 'Het is een taak van ons de vrijwilligers handvatten te bieden in het omgaan met jongeren.' In het projectplan is het volgende opgenomen: 'Trainers en leiders die niet deelnemen aan bijscholingscursussen kunnen waar nodig door de HWD-professional worden bijgeschoold door middel van gesprekken, begeleiding, aanbidding van de lesstof die bij de cursussen aan de orde kwam.'

9.5.2 Wat gaat er goed in de interne samenwerking?

In een enquête van DSP beoordeelt HWD de samenwerking tussen vrijwilligers en de professionele instelling Flexus Jeugdplein met het rapportcijfer 7. Daarom is het opvallend dat alle partijen weinig positieve punten noemen als het gaat om de samenwerking.

In de praktijk lijken er vaker dingen fout dan goed te gaan. Als er dingen goed gaan, zorgen zij wel voor een goede samenwerking.

Positief vindt HWD het uitwisselen van gegevens tussen ambulant begeleider en projectcoördinator. 'Door regelmatig te bellen, mailen of elkaar te zien, weet je precies wat de doelen zijn en welke richting je op moet,' zegt de projectcoördinator. Kanttekening is, dat dit wel maar bij een kwart van de ambulant begeleiders het geval is.

De professionals die wij hebben gesproken, beoordelen de contacten tussen de verschillende partijen (vrijwilligers en professionals) positief. Hetzelfde oordeel hebben zij over hun contact met de KNVB. Als een traject bij een vereniging niet goed gaat, bemiddelt de voetbalbond tussen de zorginstelling en de sportvereniging. Professionals hebben het gevoel dat zij hun verhaal kwijt kunnen bij de bond en dat de bond deze signalen vervolgens goed oppakt.

Zij vinden dat zij met kundige vrijwilligers te maken hebben, die feeling hebben in het omgaan met jongeren.

De samenwerking tussen professionals en vrijwilligers verloopt wat betreft HWD goed als de professional in kwestie betrokken, flexibel en 'sportminded' is. 'De professional moet de meerwaarde inzien van het inzetten van sport als middel. Het moet van beide kanten komen en een match zijn.' Het nastreven van een gezamenlijk doel is belangrijk. Vrijwilligers moeten de gereedschappen

hebben om op een goede manier met jongeren om te gaan. Het werkt als professionals tijd vrijmaken om de trainers handvatten te geven in de omgang met jongeren.

De professionals en vrijwilligers werken op basis van gelijkwaardigheid met elkaar samen. Hiërarchie zou volgens de professionals niet werken. 'Je kunt het samen doen. Als er al iemand de leiding zou moeten hebben, dan zou dat de vrijwilliger zijn. Die is iedere week met de jongere aan de slag op de vereniging,' zegt een professional.

Vrijwilligers voelen zich vrij om hun werk op hun eigen manier in te vullen. 'Je kunt het alleen doen als je er zelf achter staat,' zegt een vrijwilliger. Deze trainer zou het ook niet anders willen. 'Ik houd niet van een keurslijf.' De projectcoördinator ervoer ook veel vrijheid, zowel van de zorginstellingen als van de KNVB. Vanzelfsprekend moest HWD het verloop van het project wel terugkoppelen aan de KNVB.

De samenwerking loopt ook goed doordat er binnen de vereniging draagvlak is voor het project. De projectcoördinator heeft ook enige pedagogische knowhow. Dat is geen noodzaak, maar de vrijwilligers bij HWD vinden het wel een prettige bijkomstigheid.

Verder is de mogelijkheid tot het volgen van een train-de-traineropleiding een positief punt in de samenwerking.

9.5.3 Verbeterpunten in de interne samenwerking?

HWD zou graag willen dat Flexus Jeugdplein meer aandacht voor het project had. De projectcoördinator vindt het jammer dat begeleiders vanuit de zorginstellingen soms onvoldoende op de hoogte zijn van het initiatief. Meer promotie zou voor meer aanmeldingen kunnen zorgen.

De betrokkenheid van sommige ambulant begeleiders is een punt van aandacht volgens HWD, de vrijwilligers én professionals. De coördinatoren van de zorginstelling: 'Hulpverleners zijn per toeval gekoppeld aan een jongere. Een begeleider ontdekt vaak pas na verloop van tijd de interesse van een jongere voor sport. Het is dan onhandig nog van begeleider wisselen.' Een ambulant begeleider onderstreept het nut van een bezoek: 'Je ziet dan het gedrag met eigen ogen.' De vrijwilligers: 'De drive van een jongere is groter als iemand van Flexus Jeugdplein komt kijken.'

De projectcoördinator: 'Het zou goed zijn als de ambulant begeleiders vaker dan een aantal avonden per jaar op bezoek komen bij HWD om van dichtbij te zien hoe een traject verloopt. Het werk vindt plaats in de avonduren. Dat maakt het voor sommige begeleiders lastig aanwezig te zijn.' Het contact is verwaterd van beide kanten, de terugkoppeling tussen partijen kan regelmatig. Ook zijn ambulante begeleiders niet altijd flexibel als het gaat over werktijden: 'Sommige begeleiders beschouwen het begeleiden van de jongere bij HWD als iets dat buiten werktijd valt, ook al denken hun leidinggevendenden daar anders over.' In principe is dat contact onderdeel van de behandelmethode. 'De vrijwilliger moet zijn best doen en gemotiveerd raken de doelen van de jongere te bereiken. Professionals kunnen meer ondersteuning bieden bij het omgaan met het gedrag van een jongere', aldus de betrokkenen bij HWD en de leidinggevendenden van de ambulant begeleiders.

Tot slot is de organisatie van mening dat de zorginstellingen het sportzorgtraject meer kunnen promoten bij hun professionals. Daarnaast zouden deze instellingen meer ondersteuning kunnen bieden aan vrijwilligers en jongeren van het sportzorgtraject op de sportvereniging zelf.

HWD vindt dat de train-de-traineropleiding wel wat uitgebreider had gekund. De professionals vinden dat de opleiding diepgang mist. Zij constateren bij trainers behoefte aan deskundigheidsbevordering. Sommige trainers vinden de omgang met jongeren wel eens lastig. Als oplossing zien zij

wel iets in de mogelijkheid hierin als groep begeleid te worden. De professionals stellen dat door het inzetten van een trainer een hulpverlener ook de ouders bij het werk kan betrekken. De professionals vinden dat er nog veel meer te halen valt uit het contact tussen ouders en trainers. Voor de projectcoördinator zelf valt er ook een verbeterpunt te noemen. Veel van het werk kwam op de schouders neer van de projectcoördinator. Ondersteuning van een sportpedagoog (die bij sommige verenigingen is aangesteld) zou een flinke ontlasting van hemzelf en de trainers hebben betekend.

Bij het project was het volgens de voetbalvereniging lastig dat cliënten uit de regio wel eens tegen vervoersproblemen aanliepen. Soms is het plaatsen van een jongere dan ook niet haalbaar. De professionals noemen het beperkte aantal jongeren dat na het volgen van een traject lid bleef van de vereniging. Er wordt veel geld in ze geïnvesteerd. Daarom vinden zij het jammer dat maar zes jongeren bij HWD zijn gebleven. Dat wijten zij onder meer aan de vervoersproblemen van jongeren. De professionals vinden het van belang een jongere zoveel mogelijk in zijn eigen omgeving (buurt en netwerk) te plaatsen, ook voor de hulpverlening. Het is ook gemakkelijker voor bijvoorbeeld moeder of vader om even te komen kijken. Bovendien kan een begeleider een netwerk rondom een jongere dan eenvoudiger betrekken en versterken. Voor het oplossen van het vervoersprobleem stellen de professionals voor te kijken of het mogelijk is het geld aan de jongere te geven in plaats van aan de vereniging. Dan kan hij zelf zijn vereniging kiezen. Het nadeel is dat er dan wel te veel trainers geschoold moeten worden.

Verder vinden de professionals het soms lastig dat een vereniging op vrijwilligers draait. Dat maakt het contact soms moeilijk omdat er steeds een beroep moet worden gedaan op de vrije tijd van vrijwilligers.

9.6 Samenwerking met andere organisaties binnen de keten

De samenwerking met andere organisaties binnen de keten is een intrinsiek onderdeel van het project sportzorgtrajecten en daarom hierboven beschreven. Door deel te nemen aan het project levert HWD een bijdrage aan de pedagogische civil society, maar het levert de organisatie ook zelf iets op: een goed imago en extra geld. Sponsors willen bij HWD horen. Bovendien groeien sommige jongeren erdoor, al zijn de resultaten wisselend. Jongeren en ouders die HWD begeleidt kunnen ook wat voor de vereniging gaan betekenen. Uiteindelijk levert het project meer vrijwilligers op.

9.6.1 Samenwerking met professionals/vrijwilligers van andere organisaties

Buiten dit project werkt HWD samen met het Jongerenpanel Overschie en Dok010. Verder heeft de vereniging een wensenlijstje van achttien organisaties, zoals het CJG en politie, waarmee het wil samenwerken in de toekomst.

9.6.2 Wat gaat er goed in de samenwerking tussen HWD en Jongerenpanel Overschie en Dok 010?

Volgens HWD Overschie gaan er een aantal dingen goed in de samenwerking met Jongerenpanel Overschie en DOK010, namelijk:

- het afstemmen van de interesses van jongeren (JPO);
- het gezamenlijk opzetten en uitvoeren van projecten;

- het gebruik maken van elkaars stagiaires (JPO);
- het brainstormen over mogelijkheden in de toekomst op het gebied van jongerenwerk en sport;
- het gebruikmaken van medewerkers op o.a. het gebied van onderhoud (DOK010).

9.6.3 Verbeterpunten in de samenwerking samenwerking tussen HWD en Jongerenpanel Overschie en Dok 010?

HWD Overschie noemt ook een aantal verbeterpunten in de samenwerking, namelijk:

- professionalisering;
- communicatie (projecten daadwerkelijk uitvoeren).

9.7 Hoe versterkt de samenwerking in dit project de pedagogische civil society?

Voetbalvereniging HWD levert door deelname aan het sportzorgtrajecten een bijdrage aan de pedagogische civil society. Binnen het project Tijd voor Zorg krijgen vrijwilligers bij een sportvereniging veel verantwoordelijkheid in de begeleiding van jongeren met gedragsproblemen. Het doel is het verminderen van het probleemgedrag. Het opvoeden van jongeren vormt daar een onderdeel van. Een trainer over zijn rol: 'Als een jongere in de kantine iets niet op een nette manier bestelt, spreek ik hem daarop aan.' Jongen krijgen zo een sociaal netwerk, leren discipline en samenwerken in een team, allemaal aspecten die hen in de maatschappij van pas komen.

Voordeel volgens de professionals en vrijwilligers die wij hebben gesproken is, dat vrijwilligers gewone mensen zijn die zich bezighouden met opvoeden. De organisatie: 'Vrijwilligers wekken meer vertrouwen bij de jongere en benaderen de jongere op een gelijkwaardiger manier.' Verder heeft deze doelgroep al zoveel professionele hulpverleners die zich met hen bezighouden. Zij vinden het wel eens leuk een gewoon iemand om zich heen te hebben. Met vrijwilligers is de omgang natuurlijk en hebben zij een gelijkwaardige relatie. Dat ervaren de betrokkenen als positief. Bovendien krijgt de jongere eens geen stempel van 'rotjongen'. Anderen (zoals teamgenoten) zien hem als onderdeel van het geheel/team. De sportvereniging is voor de jongeren een vertrouwde en veilige leeromgeving.

Het betrekken en vergroten van het netwerk rondom een jongere is lastig door de afstand tussen huis en voetbalvereniging. Ouders zijn wel vaak aanwezig bij de begeleidingsgesprekken met de ambulant begeleider en de projectcoördinator. Op die manier betreft het project ouders bij de opvoeding en zorgt het voor een betere verbinding tussen ouders en de sportvereniging. Toch lijkt in het betrekken van de ouders volgens alle betrokkenen nog een slag te maken. Bij begeleidingsgesprekken zijn de professionals en ouders niet altijd aanwezig.

9.8 Cruciale succesfactoren voor samenwerking met vrijwilligers om mee te geven aan professionals en professionele organisaties

Succesfactoren bij interne samenwerking tussen professionals en vrijwilligers

- Zorg ervoor dat het project draagvlak heeft binnen de professionele instelling: bij beleidsbepalers, leidinggevend en uitvoerders (en vrijwilligersorganisatie). Ook belangrijk is dat het

project bekend is bij de verschillende medewerkers van de professionele instelling. Stel iemand aan die de taak heeft het project (blijvend) te promoten.

- Zorg ervoor dat vrijwilligers affiniteit en feeling hebben met de jongeren. Daarvoor moeten zij voldoende beschikken over de gereedschappen om met jongeren om te gaan. Dit kan door het geven van een training of wanneer professionals tijd vrijmaken om hierover te praten met (een groep) vrijwilligers.
- Professionals moeten, voor zover mogelijk, flexibel zijn in hun tijd en affiniteit hebben met de omgeving waar de jongeren terechtkomen (in dit geval sport). Dit zorgt voor betrokkenheid bij het project.
- Werk op basis van gelijkwaardigheid. Enige vorm van vrijheid bij vrijwilligers om hun werk op hun eigen manier in te vullen is wenselijk.
- Betrek de doelgroep en de vrijwilligers bij het maken van behandelplannen om te zorgen voor gedragsverandering. Dit zorgt voor draagvlak.
- Zorg ervoor dat elke partij een vast aanspreekpunt heeft als er zich problemen voordoen.
- Zorg voor een gezamenlijk doel.
- Scheidt de verantwoordelijkheid voor de financiële en praktische kant van het project.
- Evalueer het project tussentijds met een stuurgroep.

Succesfactoren bij samenwerking met professionals en vrijwilligers van andere organisaties

- Zorg ervoor dat binnen de vrijwilligersorganisatie iemand is aangesteld die het project coördineert en het vaste aanspreekpunt is voor de professionals. Bij voorkeur iemand met pedagogische kennis.
- Zorg ervoor dat de professional en coördinerende vrijwilliger van de vrijwilligersorganisatie elkaar een aantal keren zien. Dit zorgt voor betrokkenheid van de professionals bij het project. Verder is mail- of telefooncontact voldoende. Het is in ieder geval belangrijk om regelmatig gegevens uit te wisselen.
- Zorg voor vaste contactpersonen en weinig verloop bij professionals. Dit bevordert betrokkenheid van professionals en duidelijkheid bij vrijwilligers.

Gesprekken

Wij hebben gesproken met de projectcoördinator, een trainer en de penningmeester van HWD. Daarnaast hebben wij gepraat met een ambulant begeleider en de coördinator van Flexus Jeugdplein en de coördinator van de Stek. Bovendien hebben we groepsgesprekken gehouden met vrijwilligers.

Geraadpleegde documenten

Buysse, W., & Duijvestijn, P. (2011). *Sport zorgt: Ontwikkeling van vier waardevolle sportaanpakken voor jongeren in jeugdzorg*. Amsterdam: DSP Groep.

Projectplan Tijd voor Zorg op <http://www.vvhwd.nl/projecten/tijdvoorzorg/>

Websites

<http://www.vvhwd.nl/>

10 Begeleide OmgangsRegeling (BOR) van Humanitas: de kracht van het kader

10.1 Organisatie: Humanitas

Humanitas is een organisatie met ruim 10.000 vrijwilligers die jaarlijks rond de 40.000 deelnemers ondersteunen. Dit gebeurt vanuit ongeveer 85 locaties door het gehele land. Via ruim zeshonderd projecten, van opvoedondersteuning tot rouwverwerking, ondersteunt Humanitas mensen die het even niet in hun eentje redden. In de ondersteuning staat empowerment centraal. Humanitas gaat uit van de eigen kracht van mensen, ondanks de moeilijke situatie waarin zij zich bevinden. Alle projecten van Humanitas werken vanuit de Humanitas-waarden. Deze zijn:

1. Gelijkwaardigheid: de medewerkers van Humanitas staan altijd naast de hulpvrager, nooit erboven.
2. Verantwoordelijkheid: je bent niet alleen verantwoordelijk voor jezelf, maar ook voor een ander.
3. Zelfbeschikking: Humanitas neemt de regie niet over van de hulpvrager, maar ondersteunt waar mogelijk zodat mensen weer het heft in eigen hand kunnen nemen.
4. Betrokken en vraaggericht: de deelnemer bepaalt de vraag. Humanitas staat open voor nieuwe thema's en is voortdurend op zoek naar betere antwoorden en werkwijzen.¹⁸

Voor deze casebeschrijving richten wij ons op het Humanitas-project Begeleide Omgangs Regeling (BOR), dat ondersteuning biedt aan ouders en kinderen na een scheiding, zodat kinderen contact met beide ouders blijven houden.¹⁹ BOR-Flevoland staat hier centraal. Op de locatie Flevoland draaien nog zes andere projecten rond jeugd en gezin:

Home-Start

Bij Home-Start bieden vrijwilligers die ervaring hebben met het opvoeden van kinderen, ondersteuning, vriendschap en praktische hulp aan ouders met kinderen, waarvan er tenminste één jonger is dan zes jaar.

¹⁸ Bron: <http://www.humanitas.nl/over-humanitas/werkwijze/kernwaarden>, geraadpleegd 18-11-2011.

¹⁹ Bron: http://www.humanitas.nl/afdeling/almerezeewolde/over_de_afdeling/activiteiten, geraadpleegd 18-11-2011.

Doorstart

Een gezin draaiende houden en kinderen opvoeden is niet eenvoudig, zeker als er even problemen zijn. *Doorstart* biedt dan een steuntje in de rug met een luisterend oor en een helpende hand; de vrijwilliger is er zowel voor de ouder als voor de kinderen. De ondersteuning is tijdelijk, daarna is het de bedoeling dat het gezin weer voldoende kracht heeft om zelf met behulp van een eigen sociaal netwerk verder te kunnen.

Match

Match is er voor kinderen/jongeren van vier tot 24 jaar die extra aandacht en een steuntje in de rug kunnen gebruiken. Uitgangspunt is dat de vrijwilliger een 'maatje' is op wie de jongere kan bouwen om samen leuke dingen te ondernemen.

Paraplu

Paraplu is een gastouderproject dat extra aandacht, vriendschap en steun biedt aan kinderen van vier tot twaalf jaar. De vrijwilliger/gastouder ontvangt een kind één dagdeel in de week bij zich thuis om samen leuke dingen te ondernemen. Het project is er voor kinderen die even iets leuks en positiefs kunnen gebruiken.

Kindervakantieweken

Voor kinderen die door omstandigheden in aanraking zijn gekomen met de hulpverlening zijn zomervakanties niet altijd weggelegd. Voor hen worden Kindervakantieweken georganiseerd.

Jongeren en kinderen in rouw

Voor jongeren (14-28 jaar) en kinderen (8-12 jaar) in een rouwproces, na overlijden van een dierbare, bieden vrijwilligers van Humanitas steun door middel van lotgenotencontact, maatjescontact, mailcontact, op het forum van de website en bij beheer van financiën. Tevens geven zij voorlichting en gastlessen over het rouwproces van jongeren op middelbare scholen.

10.2 Project en locatie: BOR-Flevoland²⁰

Bij BOR begeleidt een vrijwilliger gescheiden ouders met kinderen tot twaalf jaar na een gecompliceerde echtscheiding bij het opstellen van een omgangsregeling voor het kind. De vrijwilliger is nadrukkelijk een facilitator, hij of zij geeft de omgangsregeling geen vorm maar creëert de omstandigheden waaronder een omgangsregeling tot stand kan komen.

Bij de start van een begeleidingstraject krijgen de ouders de tien huisregels van het BOR-project toegezonden. Deze huisregels moeten beide ouders ondertekenen. In de huisregels is bijvoorbeeld opgenomen dat ouders geen discussies hebben in het bijzijn van kinderen en dat volwassenen niet onder invloed van alcohol of drugs zijn voor, tijdens of na het samenzijn met het kind.

Gedurende drie maanden begeleidt een vrijwilliger de ouders en kind(eren), samen 'het systeem' geheten bij het Humanitas-project BOR. Als ouders zich aanmelden, gaat de coördinator op zoek

20 Voor een beschrijving van BOR in Flevoland zie: <http://www.humanitas.nl/project/bor-humanitas/contactgegevens/bor-flevo>, geraadpleegd: 09-02-2012.

naar een vrijwilliger die het systeem 'op kan pakken'. Vervolgens wordt een kennismakingsgesprek gepland met de vrijwilliger, de coördinator en het systeem. Tijdens dit gesprek zet de coördinator de lijnen van het traject uiteen. In het tweede deel van het traject heeft de vrijwilliger drie gesprekken met beide ouders. Deze gesprekken zijn bedoeld om de communicatie tussen beiden op gang te brengen. Vervolgens onderneemt de vrijwilliger driemaal een activiteit met het kind of de kinderen en de ouder bij wie het kind niet woont. Deze ouder heeft het kind meestal langere tijd niet gezien en weet niet altijd hoe hij (meestal de vader) het contact vorm kan/moet geven. In het laatste deel van het traject gaat deze ouder zelfstandig met het kind op pad. Na afloop heeft de vrijwilliger contact met deze ouder om te horen hoe het gegaan is. Na dit traject van drie maanden valt de steun van BOR aan het systeem weg. De gedachte is dat de omgangsregeling dan vorm heeft gekregen.

10.3 Plaats in de pedagogische civil society: Aanpak van problemen op het terrein van opvoeden en opgroeien

BOR heeft één doel: zorgen dat er een omgangsregeling tussen ouders komt. Dat is vooral in het belang van de kinderen - het kind staat centraal - maar ook in het belang van de ouders. Een goede omgangsregeling is essentieel bij opvoeden en opgroeien. Ouders die bij BOR terechtkomen, kunnen zelf niet tot een omgangsregeling komen, ook/zelfs niet als de rechter daar uitspraken over gedaan heeft. De gezinnen kampen met complexe problemen en komen meestal via Bureau Jeugdzorg of via de rechterlijke macht bij BOR terecht; ze worden doorverwezen. Het gaat hier niet zozeer om preventie van problemen, maar om de laag 'aanpak van problemen' in de interventiepiramide. De BOR-coördinatoren die wij spraken, bevestigen dit beeld: 'Wij zouden ons project graag lager in de interventiepiramide plaatsen, bijvoorbeeld bij de preventie van problemen, maar in de praktijk blijkt dat alleen de meest complexe systemen naar ons worden doorverwezen.'

BOR heeft drie subdoelen geformuleerd:

1. Kinderen zijn in staat om contact met beide ouders te hebben.
2. Beide ouders stellen het belang van het kind voorop.
3. Ouders zijn in staat om problemen rondom de omgang gezamenlijk op te lossen.

10.4 Samenwerking tussen professionals en vrijwilligers

Professionals

Humanitas Almere/Zeewolde heeft één betaalde BOR-coördinator voor twintig uur per week in dienst om twaalf vrijwilligers te begeleiden. Deze coördinator werkt inmiddels elf jaar als beroepskracht bij Humanitas. Voordat ze bij BOR ging werken, was zij coördinator van Home-Start en Match. Tijdens haar loopbaan bij Humanitas heeft zij verschillende opleidingen en cursussen gevolgd op het gebied van ondersteuning van vrijwilligers, leiderschap en omgaan met ouders en echtscheiding. De coördinator zoekt vrijwilligers, koppelt de vrijwilligers aan gezinnen en begeleidt en ondersteunt vrijwilligers. Buiten het project is geen samenwerking tussen professionals en vrijwilligers. Binnen

BOR werken de beroepskracht en vrijwilligers samen in de begeleiding van het systeem naar een omgangsregeling van beide ouders met het kind. De coördinator ondersteunt de vrijwilligers tijdens het hele traject.

Vrijwilligers

De vrijwilligers bij BOR-Flevoland zijn tussen de veertig en zestig jaar. Het zijn elf vrouwen en één man. De coördinator van BOR-Flevoland stelt dat ervaring met echtscheiding belangrijk is voor een vrijwilliger om zich goed te kunnen inleven en begrip te kunnen opbrengen voor de situatie waarin mensen zich bevinden. Vandaar dat zij een sterke voorkeur heeft voor vrijwilligers die ervaring hebben met een scheiding, al is dit geen vereiste. Het kan zijn dat mensen zelf gescheiden zijn, maar ook dat ze kind van gescheiden ouders zijn of in de naaste omgeving een scheiding hebben meegemaakt. Zo'n ervaring is voor de meeste vrijwilligers een motivatie om aan BOR deel te nemen. Zij willen anderen helpen die in een soortgelijke, maar vaak nog moeilijker situatie zitten. De vrijwilligers bespreken de voortgang met de ouders, waarbij de positie van het kind centraal staat.

De kaders waarbinnen de vrijwilligers werken zijn strikt: er is een voorgeschreven aantal afspraken en de ondertekende huisregels vormen een leidraad voor de omgang met de ouders. De positie die vrijwilligers innemen ten opzichte van het systeem is heel duidelijk die van facilitator; zij moeten afstand houden tot het systeem. Ook als zij twijfels hebben bij de opstelling van één van de ouders, gaan ze niet bemiddelen. Ze kunnen het traject niet verlengen of anders indelen en nemen de kinderen zelf niet mee uit. Dit komt voort uit de Humanitas-waarden en is ter bescherming van de vrijwilliger. 'De vrijwilliger kan ingrijpen bij discussies tussen ouders ten behoeve van het kind. Verder grijpt de vrijwilliger niet in,' aldus de coördinator van BOR-Flevoland.

Binnen de strikte kaders hebben de vrijwilligers de vrijheid om een eigen invulling te geven aan de manier waarop ze met het systeem omgaan. Zij kunnen zelf bedenken welke uitjes ze organiseren, waar ze afspreken en wat de beste methode is om in een bepaald systeem tot een omgangsregeling te komen. Bijvoorbeeld door te sturen op eigen verantwoordelijkheid of juist door strikte kaders te schetsen waarbinnen de ouders tot een regeling moeten komen. De coördinator benadrukt dat vrijwilligers het moeten doen op de manier die bij hen past. Wanneer we kijken naar de typologie van vrijwilligers uit ons literatuuronderzoek (Van der Klein, M. et al., 2011) zijn zij te benoemen als 'georganiseerde vrijwilligers met een vaste taakomschrijving bij de ondersteuning van jeugd en gezin'.

10.5 Samenwerking binnen BOR

10.5.1 Interne samenwerking tussen beroepskracht en vrijwilligers

Humanitas BOR heeft een arbeidsintensieve selectieprocedure voor vrijwilligers. Die bestaat uit een oriënterend telefoongesprek, een aanmeldingsformulier, een intakegesprek en tot slot een cursus. De beroepskracht - de coördinator - is verantwoordelijk voor de selectieprocedure.²¹

21 De werving door de coördinator begint bij vrijwilligerscentrales, advertenties in lokale huis-aan-huisbladen, maar Humanitas heeft ook een landelijke website waarop vrijwilligers zich kunnen aanmelden.

Er bestaat een standaard 'eisenlijstje' waaraan een vrijwilliger moet voldoen. De vrijwilliger moet stressbestendig zijn, neutraal kunnen blijven in een conflictsituatie, open staan voor begeleiding van de coördinator en het hart op de juiste plaats hebben voor het kind. Voor het BOR-project heeft Humanitas een specifiek profiel van de BOR-vrijwilliger opgesteld. Enkele voorwaarden zijn dat vrijwilligers hun eigen leven op orde hebben, hun grenzen kunnen aangeven, duidelijk zijn en in staat zijn de verplichte cursus en terugkombijeenkomsten bij te wonen.

De samenwerking tussen beroepskracht en vrijwilligers begint bij BOR. Deze is dus top-down met duidelijke selectiecriteria, trainingen, afspraken en voorwaarden waaraan vrijwilligers moeten voldoen. Zowel de vrijwilliger als de beroepskracht kan tijdens dit traject aangeven de samenwerking niet meer te zien zitten.

Tijdens het intakegesprek stelt de coördinator van BOR-Flevoland expliciet de vraag of mensen zich seksueel aangetrokken voelen tot kinderen. 'Door deze vraag zo expliciet te stellen verras je mensen. Je krijgt waarschijnlijk geen eerlijk antwoord, maar de vrijwilliger weet hierdoor wel dat wij hierop bedacht zijn.' Daarnaast zegt de coördinator het belangrijk te vinden om ouders te kunnen laten weten dat deze vraag gesteld is. Het is een manier om moeders die aangeven dat de vader aan haar kinderen heeft gezeten gerust te stellen.

Na het intakegesprek geeft de coördinator een 'opstartcursus' bestaande uit vier dagdelen waarin de filosofie van Humanitas, communicatiemogelijkheden met kinderen en ouders, moeilijke situaties, een aantal cases en de eigen levenshouding van de vrijwilliger aan de orde komen. Verder vraagt de coördinator een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) van vrijwilligers. Deze verklaring is een vereiste om als vrijwilliger aan de slag te kunnen bij BOR.

Vrijwilligers geven aan dat de selectieprocedure uitdagend is. Zij schrokken van de vraag over seksualiteit, maar vinden het achteraf wel goed dat de coördinator die vraag zo expliciet stelt. De cursus vonden zij ook uitdagend. Tijdens die cursus kijkt de coördinator of mensen mentaal sterk genoeg zijn om het vrijwilligerswerk in het BOR-project aan te kunnen.

Na de cursus koppelt de coördinator een vrijwilliger aan een systeem dat hij of zij gaat begeleiden. De coördinator let bij de koppeling op de vermoede klik tussen vrijwilliger en systeem; die is belangrijk. Eigenlijk verloopt het contact altijd goed.

Tijdens de begeleiding van een systeem begeleidt de coördinator de vrijwilliger. De coördinator heeft voordat de vrijwilliger in gesprek gaat, zelf een gesprek met het systeem. Daarna geeft de coördinator de vrijwilliger algemene informatie over het systeem zoals de woonplaats en achtergrond van de ouders. De coördinator is op de hoogte van elke afspraak die een vrijwilliger met het systeem heeft. Bij al het mailcontact tussen vrijwilligers en (leden van) het systeem krijgt de coördinator een kopie van de mail. 'Binnen dit kader doet iedere vrijwilliger het op zijn eigen manier en moet deze ook vooral van zijn eigen kracht uitgaan,' aldus de coördinator van BOR-Flevoland.

De coördinator leert de vrijwilligers 'op de handen te zitten'. Hier besteden de coördinatoren veel aandacht aan. Zij geven aan dat dit van alle partijen voortdurende aandacht vergt. De vrijwilliger ondersteunt het proces naar een werkende omgangsregeling. Hij of zij gaat de omgangsregeling niet vormgeven. De coördinator heeft de belangrijke taak om de vrijwilliger tijdens de begeleiding op de juiste positie te houden: houd afstand tot het systeem. De problematiek is vaak complex en zwaar. Dit maakt een juiste positionering van de vrijwilligers belangrijk.

De coördinator ondersteunt vrijwilligers ook door altijd beschikbaar te zijn. De vrijwilliger heeft aan het begin van een traject afspraken met het systeem op neutraal terrein. Dit is vaak het gebouw van Humanitas. Deze gesprekken worden vaak (kort) nabesproken met de coördinator. Als de coördinator tijdens een afspraak niet op kantoor aanwezig is, meldt zij dit van tevoren.

Tot slot hebben de vrijwilliger en de coördinator contact tijdens de zeswekelijkse intervisiebijeenkomsten en de deskundigheidsbevorderingsbijeenkomsten die eens in de drie à vier maanden plaatsvinden. Tijdens de intervisiebijeenkomsten leggen de vrijwilligers cases op tafel om gezamenlijk te bespreken en van te leren. Tijdens de deskundigheidsbevordering bespreken ze thema's die ze zelf graag willen behandelen, zoals weerbaarheidstraining of geweld.

10.5.2 Wat gaat er goed in de interne samenwerking?

Professionals

De sterke kant van Humanitas is volgens de coördinatoren de deskundigheidsbevordering. Daarnaast is een persoonlijke benadering van vrijwilligers heel belangrijk. Hieronder valt ook dat je als coördinator goed moet aanvoelen waarom een vrijwilliger het vrijwilligerswerk doet. Vrijwilligers hebben vaak een eigen agenda. Zij willen iets willen betekenen voor de maatschappij, maar bijvoorbeeld ook ervaring opdoen die relevant is voor het krijgen van een baan. Dat is niet erg, maar het is wel goed voor de coördinator om dit te beseffen.

Voorafgaand aan een nieuw traject heeft de coördinator een gesprek met de vrijwilliger. Hierdoor hebben de vrijwilligers het gevoel dat ze samenwerken met de coördinator, waardoor ze sterker in hun schoenen staan. Ook evaluatiegesprekken met vrijwilligers zijn belangrijk voor een goede samenwerking.

Alle coördinatoren geven aan dat maatwerk nodig is om vrijwilligers te begeleiden en te binden. Dit is één van de redenen waarom coördinatoren veel aandacht schenken aan de ondersteuning en begeleiding van vrijwilligers en aan persoonlijk contact met hen. Vrijwilligers kunnen altijd met vragen bij beroepskrachten terecht en beroepskrachten investeren veel in de vrijwilligers, tot en met huisbezoeken aan toekomstig vrijwilligers om te kijken of het thuisfront de werkzaamheden van de vrijwilliger ondersteunt. De vrijwilligers doen de BOR-activiteiten in hun vrije tijd, waardoor het ook een investering van iemands persoonlijke omgeving vraagt.

Vrijwilligers

De vrijwilligers zijn werkzaam binnen de regels van het BOR-project. De tien huisregels ervaren de vrijwilligers als een prettig kader waarop zij kunnen terugvallen. Binnen deze regels en de werkwijze van BOR ervaren zij vrijheid om het traject vorm te geven op een manier die zij zelf prettig vinden.

Vrijwilligers hebben het gevoel dat ze op een voetstuk worden geplaatst. De coördinator is altijd beschikbaar en behandelt hen zeer gelijkwaardig. Daarnaast benadrukken alle vrijwilligers dat ze veel waardering en opstekers krijgen.

De coördinator van BOR-Flevoland wordt beschreven als zorgzaam, ze luistert goed en denkt goed mee met de cases. Daarnaast wordt de humor waarmee zij problemen benadert en relateert zeer gewaardeerd. Ook kleine dingen als fruit en snoepjes die tijdens bijeenkomsten op het kantoor van Humanitas aanwezig zijn waarderen de vrijwilligers: 'Als wij hier zijn, worden we in de watten gelegd.'

De ervaren gelijkwaardigheid ten opzichte van de beroepskrachten en de waardering die zij van hen krijgen is groot en maakt de samenwerking succesvol.

De werkwijze van Humanitas en de kaders van BOR zitten in de vezels van de vrijwilligers. Dit maakt dat de vrijwilligers en de coördinator op dezelfde wijze tegen BOR aankijken.

Vrijwilligers zijn doordrongen van de werkwijze van Humanitas, de kaders van het project en hun positie daarbinnen. Deze achtergrond en hun positie binnen het project ervaren de vrijwilligers als erg prettig; het biedt hun een kader en basis waarop zij altijd kunnen terugvallen.

10.5.3 Verbeterpunten in de interne samenwerking?

Professionals

De coördinator van BOR-Flevoland geeft aan dat vrijwilligers gemiddeld kort vrijwilliger zijn. De doorlooptijd is hoog. Vooral in het begin investeert een coördinator in een vrijwilliger. De hoge doorlooptijd van vrijwilligers wordt door andere coördinatoren niet herkend.

Verder geeft de coördinator aan dat het soms lastig is om afhankelijk te zijn van de informatie die zij krijgt van de vrijwilliger. Hierdoor is het soms moeilijk in te schatten hoe het systeem precies in elkaar steekt.

Vrijwilligers

De vrijwilligers hebben geen punten tot verbetering genoemd. De coördinator staat altijd voor hen klaar. Daarnaast voelen zij zich vrijwilliger en vinden dat heerlijk; ze hoeven niets vast te leggen. De coördinator verzorgt alle documentatie. Ze voelen zich thuis bij Humanitas, maar ze voelen zich niet meer verantwoordelijk wanneer ze de deur achter zich dicht hebben getrokken. En mochten ze iets missen, dan leggen ze dat op tafel en kijkt de coördinator of zij dat kan regelen.

10.6 Samenwerking met andere organisaties

10.6.1 Samenwerking met professionals of vrijwilligers van andere organisaties

De beroepskracht/BOR-coördinator heeft bij de aanmelding van een systeem contact met Bureau Jeugdzorg of de rechterlijke macht. Alleen op dat moment is er samenwerking met andere organisaties in de keten van jeugdzorg en jeugdwelzijn. De samenwerking bij aanmelding verloopt goed. Op de ene locatie blijken vooral rechters systemen door te verwijzen terwijl op andere locaties vooral de jeugdbescherming en jeugdvoogden dit doen.

De BOR-coördinatoren gaan sinds kort regelmatig naar de landelijke BOR-bijeenkomsten van Humanitas. Die bijeenkomsten zijn alleen bedoeld voor beroepskrachten. Alle coördinatoren geven aan op locatie ruimte tot reflectie te hebben, al dan niet met andere BOR-coördinatoren.

10.6.2 Wat gaat er goed in de samenwerking met professionals/vrijwilligers van andere organisaties?

Alleen de professionals hebben via de landelijke bijeenkomsten van Humanitas en de verwijzingen van systemen naar het BOR-project externe contacten. Coördinatoren zijn blij met de landelijke bijeenkomsten, waar ze ervaringen kunnen uitwisselen. Ze vinden het belangrijk dat

ze een mogelijkheid tot reflectie hebben met collega-beroepskrachten. Bijvoorbeeld om neutraliteit ten opzichte van een systeem te bespreken. Dit zal altijd lastig blijven, zowel voor vrijwilligers als voor coördinatoren.

10.6.3 Verbeterpunten in de samenwerking met professionals/vrijwilligers van andere organisaties?

Het valt op dat zowel coördinatoren als vrijwilligers aangeven dat er weinig of geen externe contacten zijn. Het project staat op zichzelf. Coördinatoren constateren dat systemen via verschillende wegen bij hen terechtkomen en zoeken de oorzaak in verschillende ontstaansgeschiedenissen. De vraag waardoor dit komt en of dit verbeterd kan worden, is nooit echt gesteld. Het doorverwijzen van systemen naar maatschappelijk werkers als (aanvullende) problemen aan het licht komen gebeurt niet of nauwelijks. Mogelijk kan een blik buiten BOR het project versterken. Hoe kan een vrijwilliger een systeem verder helpen tijdens of na afloop van een traject, door andere (maatschappelijke) partijen in te schakelen? Welke schakel vormt het project in de keten van jeugdzorg en jeugdwelzijn? De landelijke bijeenkomsten bij Humanitas vormen een goed platform om deze vragen te stellen.

10.7 Bijdrage aan de pedagogische civil society

BOR wil de relatie tussen ouders verbeteren om zo het pedagogische klimaat voor het kind te verbeteren. De vrijwilligers van BOR vinden dat belangrijk. Velen van hen hebben zelf ervaring met een echtscheiding en zetten deze ervaring in. Zo leveren zij een specifieke bijdrage aan de pedagogische civil society.

De relatie tussen de deelnemers en de vrijwilligers van BOR is zeer tijdelijk. Ze komt niet spontaan tot stand en eindigt ook niet spontaan. De relatie begint nadat de rechter of Bureau Jeugdzorg heeft geconstateerd dat mensen er zelf, met hun eigen netwerk niet uitkomen. Anders gezegd: op het moment dat de pedagogische civil society in enge zin hier geen kans meer heeft. Hulp door vrijwilligers van buiten is dan nodig. De vrijwilligers zijn verantwoordelijk voor het leeuwendeel van deze hulpverlening. De professionals met wie zij samenwerken, sturen hen zeer strak aan, deels om te zorgen dat zij hun werk zonder al te veel belasting kunnen doen. Het zijn complexe problemen, maar het blijft vrijwilligerswerk.

10.8 Cruciale succesfactoren voor samenwerking met vrijwilligers om mee te geven aan professionals en professionele organisaties

Succesfactoren bij interne samenwerking tussen professionals en vrijwilligers

Onderstaande succesfactoren zijn opgesteld naar aanleiding van bovenstaande case. Dit betekent dat ze door vrijwilligers en/of coördinatoren zijn aangedragen.

- Mogelijkheden tot intervisie en deskundigheidsbevordering, zowel voor vrijwilliger als voor professional.
- Een open houding van de coördinator richting vrijwilliger.

- Persoonlijke benadering van de vrijwilligers door de coördinator. De coördinator moet weten wat de beweegredenen zijn van de vrijwilliger om deze optimaal te kunnen ondersteunen.
- Vrijwilligers niet overvoeren, maar wel binden aan het project. Onder meer door middel van bijeenkomsten.
- Waardering van vrijwilligers. Waardering van vrijwilligers, ze 'op een voetstuk plaatsen'.
- Duidelijke werkwijze en richtlijnen. Hierop kunnen vrijwilligers terugvallen en ze geven hun de vrijheid om de 'deur weer achter zich dicht te trekken'.

Succesfactoren bij samenwerking met professionals en vrijwilligers van andere organisaties

De professionals en vrijwilligers van het BOR-project werken nauwelijks samen met externe organisaties. Het is dus niet mogelijk succesfactoren voor samenwerking met andere organisaties te benoemen.

Gesprekken

We hebben gesproken met de coördinator van BOR-Flevoland, een groepsgesprek gehouden met vijf vrijwilligers die in het project participeren en een groepsgesprek met zes BOR-coördinatoren uit het hele land. Hierbij was tevens de landelijke coördinator van Humanitas betrokken. Op basis van deze informatie en verschillende documentatie (onder andere de huisregels en de kernwaarden) die wij vanuit BOR-Flevoland hebben gekregen, hebben wij deze casebeschrijving gemaakt.

Websites

www.humanitas.nl

www.humanitas.nl/afdeling/almerezeewolde

11 Exodus OKD-Project: bevordering van de omgang tussen kinderen en ouders in detentie; draagvlak bij vrijwilligers en professionals

11.1 Organisatie: Exodus: opvang, resocialisatie en contact tussen gedetineerde ouders en hun kinderen

Exodus is een interkerkelijke (vrijwilligers)organisatie die zich inzet voor (ex-)gedetineerden en hun reïntegratie in de maatschappij. Bij Exodus zijn circa 1850 vrijwilligers actief in de opvang en resocialisatie van (ex-)gedetineerden en bij het Ouders, Kinderen en Detentie-project (OKD-project). Exodus heeft elf opvanghuizen voor begeleiding aan ex-gedeteneerden en gedetineerden in de laatste fase van hun straf. Het is een resocialisatieprogramma gebaseerd op vier sleutels: wonen, werken, relaties en zingeving.

Met het OKD wil Exodus ervoor zorgen dat kinderen van ouders die in de gevangenis zitten hun ouders kunnen bezoeken met als doel hun band te versterken en de psychosociale schade voor kind en ouder te beperken. Ook moet het project de kans op terugval van de gedetineerde vaders en moeders verkleinen.²² Het OKD-project vindt groepsgewijs plaats: meerdere kinderen bezoeken op hetzelfde moment hun gedetineerde ouder - deelnemer aan het project - in een gezellige, kind-vriendelijke ruimte.

Het project loopt vanaf 2006 en richt zich op de kinderen en familie van gedetineerden: vooral kinderen van drie tot zestien jaar nemen eraan deel. Vrijwilligers begeleiden de kinderen naar de gevangenis ('rijvrijwilligers'). Van overheidswege is bepaald dat alle kinderen tussen de nul en zestien jaar het recht hebben om hun ouders te zien. Soms gaat het dus ook wel eens om kinderen tussen de nul en driejaar, maar bij deze groep bekijkt Exodus per situatie wat kan. Zij worden vaak door twee vrijwilligers begeleid. Exodus werkt samen met twintig penitentiaire inrichtingen (PI). Een PI doet een aanvraag voor een gedetineerde met kinderen om deel te nemen aan het OKD-project. De kinderen en de gedetineerde vader of moeder moeten hiermee instemmen.

Een belangrijke missie van Exodus is 'het verbeteren van de situatie van mensen met een verleden waarin criminaliteit een rol heeft gespeeld' (Jaarverslag Exodus 2010). Volgens Exodus is dit mogelijk door mensen aan te spreken op de betekenis van hun leven, hen zicht te laten krijgen op de zin van hun bestaan. Het OKD-project maakt gedetineerde vaders en moeders bewust van de betekenis van hun leven en de verantwoordelijkheden die zij hebben voor hun kind(eren). Daarnaast

22 www.exodus.nl/Informatie_hulpverleners_320.html.

zijn de vrijwilligers neutrale personen die als aanspreekpunt en ‘praatpaal’ voor het kind dienen. Het OKD-bezoek moet in het belang zijn van het kind. Als dit niet (meer) het geval is, of als het kind niet meer wil, werkt Exodus niet mee.

11.2 Project en locatie: Ouders, Kinderen Detentie-project Noord (Veenhuizen en Leeuwarden) en OKD Ter Apel

In 2010 had het OKD-project 194 vrijwilligers verdeeld over zestien regio's, die samen verantwoordelijk waren voor 191 individuele contacten (Exodus Jaarverslag 2010). Een contact staat hier voor het begeleiden van een kind naar een gedetineerde ouder gedurende langere of kortere periode. Het project ontwikkelt zich in een stijgende lijn en er worden dus steeds meer kinderen begeleid.

Onze casusbeschrijving richt zich op de OKD-projecten in het noorden van het land: Veenhuizen en Leeuwarden (samen OKD-Noord) en Ter Apel (OKD Ter Apel). In totaal werken daar zestien vrijwilligers. OKD Noord heeft een regiocoördinator en drie rijvrijwilligers. OKD Ter Apel heeft twee regiocoördinatoren en tien rijvrijwilligers. De coördinatoren begeleiden zelf ook regelmatig kinderen naar de PI.

De vrijwilligers doen strak georganiseerd vrijwilligerswerk; zij hebben een vaste taakomschrijving. Per regio zijn er één of twee vrijwilligers OKD-coördinator die de schakel vormen tussen de landelijke betaalde Exodus-coördinatoren en de regionale rijvrijwilligers. Het gaat bij OKD Noord en Ter Apel net als elders om het contact tussen ouders - veelal vaders - en kinderen. Exodus OKD wil vaders/moeders weer een rol geven in de opvoeding van hun kinderen.

11.3 Plaats in de pedagogische civil society: een rol bij juridische interventies, preventie en de bevordering van een positief opvoedklimaat

Exodus vindt het belangrijk dat kinderen hun gedetineerde ouder kunnen zien en dat deze ouder, met alle beperkingen van dien, een rol krijgt in het leven van het kind. Daarmee zit het OKD-project zowel in de bovenste als de onderste laag van de interventiepiramide: vrijwilligers spelen een rol bij (het verzachten van) de gevolgen van de juridische interventie en dragen zorg voor een positief of positiever opvoedingsklimaat. Tijdens de autoritten kunnen kinderen praten met iemand die geen oordeel heeft over de situatie. Kinderen kunnen door de situatie in een loyaliteitsconflict terecht komen. De vrijwilliger is dan een neutrale figuur die zonder oordeel luistert naar hun verhalen. Uitstapjes en gezamenlijke bezoeken zorgen bovendien voor contact met andere kinderen in dezelfde situatie: lotgenotencontact. Daarmee beoogt het OKD-project ook een preventieve werking voor zowel ouder als kind. Bij de ouder gaat het erom niet in oud gedrag vervallen, bij het kind om het voorkomen van problemen op latere leeftijd.

Het begeleiden van kinderen van voordeur tot in de PI betekent tegelijkertijd een ontlasting van de niet-gedeteneerde ouder en het gezinsleven. Gezinnen hebben in veel gevallen weinig geld, en de PI's liggen vaak niet om de hoek. Het contact tussen beide ouders is ook niet altijd optimaal. De vrijwilligers kunnen in gesprek gaan met de niet-gedeteneerde ouder, vaak moeder, met hen mee-

denken, hen activeren, en als blijkt dat moeder veel vragen heeft aanbieden om andere hulp in te zetten, bijvoorbeeld vanuit een ander traject van Exodus.

11.4 Samenwerking tussen professionals en vrijwilligers

Er is bij het OKD-project sprake van zowel interne als externe samenwerking tussen professionals en vrijwilligers. Intern werken landelijke en regiocoördinatoren samen met vrijwilligers; extern werken coördinatoren en vrijwilligers samen met gevangenispersoneel, PI-werkers(PIW'ers), kindertehuizen en gezinsvoogden.

Professionals

Exodus OKD heeft twee landelijke, betaalde coördinatoren in dienst die het contact met de vrijwillige regiocoördinatoren onderhouden. De ene landelijke coördinator heeft veel ervaring met gezinnen met problemen vanuit haar eerdere baan bij de kinderscherming en heeft eerder in tehuizen voor kinderen gewerkt, maar ook als pleegzorgwerker. De andere landelijke coördinator was jarenlang leraar op een middelbare school.

De regiocoördinatoren zijn mensen met verschillende achtergronden, zoals onderwijs, hulpverlening, secretariaat en jeugdtandarts. Zij hebben allemaal affiniteit met kinderen en/of justitie. De landelijke coördinatoren sturen de vrijwillige regiocoördinatoren aan, zij behandelen verzoeken die binnenkomen vanuit PI's en Jeugdzorg, zij werven en bouwen contacten op met PI's en houden zich bezig met beleidsontwikkeling binnen Exodus. Twee keer per jaar organiseren de landelijke coördinatoren een bijeenkomst voor de regiocoördinatoren. Die staat vaak in het teken van samenwerking en deskundigheidsbevordering. Exodus werkt in het OKD-project nauw samen met professionals in de penitentiaire inrichtingen: beveiligers en penitentiair inrichtingswerkers houden toezicht op de gedetineerde en observeren ook de omgang tussen de gedetineerde ouder en het kind. Een PIW'er onderhoudt contact met vrijwilligersorganisaties zoals Exodus OKD.²³ In andere inrichtingen in het land kunnen dit ook medewerkers maatschappelijke dienstverlening, medewerkers van Bureau Selectie of Detentie of medewerkers van Educatie en Vorming zijn.

De regiocoördinatoren hebben contact met de PIW'ers of geestelijk verzorgers om aan te geven welke kinderen en vrijwilligers er wanneer komen. Afhankelijk van de PI is het contact tussen

PIW'er en regiocoördinator intensief of vluchtig. Ditzelfde geldt voor het contact tussen rijvrijwilligers en PIW'ers. In Veenhuizen en Leeuwarden zetten regiocoördinator en PIW'ers samen alles klaar voor het bezoek en houden zij in de gaten hoe het contact tussen ouder en kind verloopt. Kinderen, vaders, vrijwilligers en PIW'ers lunchen vervolgens samen.

De beveiligers en penitentiair inrichtingswerkers zijn erbij als de kinderen hun vader of moeder ontmoeten. PI Ter Apel heeft er op aandringen van de PIW'er voor gekozen eens in de twee weken twee uur OKD te organiseren om de drempel voor kinderen te verlagen. Zo hoeven de kinderen niet steeds opnieuw te wennen. De bewaarders dragen op dat moment geen uniform en zorgen voor een gezellige ruimte en snacks. Ook zijn er activiteiten, zoals sport en spel. Kinderen mogen bij het OKD met hun vader spelen en knuffelen. Tijdens het normale spreekuur mag dit niet. OKD Noord organi-

23 De PI's voeren nu dagprogramma in en willen o.a. graag dat Exodus activiteiten daarbinnen uitvoert.

seert eens per maand bezoeken van twee uur in de PI Veenhuizen. In de PI Leeuwarden organiseren zij dit acht keer per jaar voor een kleine groep vaders.

Vrijwilligers

Het merendeel van de vrijwilligers bij OKD Noord en Ter Apel is vijftig jaar of ouder; dat is gebruikelijk bij de OKD-projecten. Maar een klein aantal jongeren doet naast hun werk of studie dit vrijwilligerswerk. De Exodus-vrijwilligers zijn volgens de professionals trouw. Velen van hen zijn al lange tijd betrokken bij Exodus en ook bij andere projecten van Exodus betrokken (geweest). Ze hebben veel contact met elkaar en met de PI's als dat nodig is. Bijvoorbeeld als een kind uit een andere regio een PI komt bezoeken. Dan wordt er contact opgenomen met een OKD-project in de regio van het kind om een vrijwilliger te regelen.

De OKD-projecten hebben twee soorten vrijwilligers:

- **OKD-coördinatoren**: Deze vrijwilligers zijn de spin in het web binnen een OKD-regio. Zij hebben regelmatig contact met de landelijk coördinator, de rijvrijwilligers, de gezinnen en de PI. De OKD-coördinator krijgt de aanvragen vanuit de PI binnen en zorgt dat er voldoende vrijwilligers zijn die willen rijden. Ook is de coördinator bij het eerste contact met kind(eren) en de niet-gedetineerde ouder of verzorger om kennis te maken, soms met de vrijwilliger die het kind gaat rijden, maar dat verschilt per regio. Contacten tussen gezin en vrijwilligers lopen via de regiocoördinator om de privacy van de rijvrijwilligers te beschermen. De coördinator heeft ook van tevoren contact met de PIW'er om door te geven welke vrijwilligers en kinderen er komen. De coördinator van OKD Noord belt de gezinnen twee dagen na het bezoek om te vragen hoe het kind het bezoek vond. Dat is echter niet standaard. Coördinatoren hebben onderling veel contact, bijvoorbeeld over kinderen uit een andere regio. De regiocoördinator organiseert twee keer per jaar een bijeenkomst voor vrijwilligers. De landelijke coördinatoren zijn hier vaak bij.
- **Rijvrijwilligers**: Vrijwilligers worden aan een kind of kinderen uit een gezin gekoppeld door de regiocoördinator. Als de eerste kennismaking goed verloopt, wordt begonnen met het OKD-project. In principe blijft een vrijwilliger een kind heen en weer rijden totdat de ouder vrijkomt of het kind zeventien jaar wordt. De vrijwilliger en het kind gaan afhankelijk van de afspraken met de PI eens per twee weken, eens per maand of meerdere keren per jaar met een kind op bezoek bij de gedetineerde ouder. Een vrijwilliger is alleen actief als hij of zij gekoppeld is aan een kind. De frequentie en regelmaat van het vrijwilligerswerk verschilt dus nogal in intensiteit en regelmaat en ook per functie (coördinator of rijvrijwilliger). In Ter Apel wordt een kind vanwege de hogere frequentie van het bezoek - eens in de twee weken - vaak aan meerdere vrijwilligers gekoppeld. De vrijwilliger haalt het kind thuis op en gaat mee de gevangenis in. Hij of zij is tijdens het contact tussen ouder en kind op de achtergrond aanwezig. Dit is voor het kind prettig en geruststellend. Omdat de vrijwilliger ziet wat er gebeurt tijdens het contact, kan dit ook aan de orde komen tijdens de autorit terug. Vrijwilligers kunnen ook een uitstapje maken met het kind om het kind beter te leren kennen en de ouder thuis even te ontlasten. In de praktijk blijken de vrijwilligers van OKD Noord en Ter Apel dit nauwelijks te doen.

11.5 Samenwerking tussen vrijwilligers en professionals binnen Exodus

11.5.1 Samenwerking tussen landelijke Exodus-coördinatoren en Exodus-vrijwilligers

Vrijwilligers melden zich voor het OKD-project aan bij een van de twee landelijk coördinatoren van het OKD-project in reactie op oproepen via de kerk en kerkblaadjes, via internet en via vrijwilligersvacaturebanken. Zij moeten aan verschillende eisen voldoen. De landelijke coördinator van Exodus doet de eerste screening van potentiële vrijwilligers. Hij of zij bepaalt bij positieve screening samen met de regiocoördinator of iemand aan de slag kan. De landelijk coördinator geeft aan dat het niet moeilijk is om vrijwilligers te vinden. Er vindt een selectie plaats op basis van een telefonisch gesprek, een intakeformulier en een gesprek met de regiocoördinator. Iemand die vrijwilliger wil worden moet een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) laten zien en ook twee referenties van werkcontacten. Het is belangrijk dat iemand de situatie van zich af kan zetten en in staat is afstand te houden. PI's kunnen zelf nog een extra screening van vrijwilligers doen.

Exodus heeft een gedragscode waaraan vrijwilligers zich moeten houden. Zij mogen bijvoorbeeld na het laatste contact in OKD-verband geen contact meer onderhouden met kind. Ook is er een vrijwilligerscontract. Dit is nu een eis van de Dienst Justitiële Inrichting (DJI) voor samenwerking, maar ook daarvoor werkte Exodus al met contracten. Het contract is een door de vrijwilliger ondertekend document waarin taken, rechten en plichten, maar ook andere zaken beschreven staan, zoals melden als je wilt stoppen, verwachtingen over vergoeding, bijvoorbeeld reiskosten, en begeleiding. In sommige gevallen hebben PI's zelf ook nog gedragscodes voor vrijwilligers. PI Ter Apel stelt bijvoorbeeld dat er alleen over geloof gepraat mag worden als de gedetineerde vader dit uitdrukkelijk vraagt.

De vrijwillige regiocoördinatoren hebben een grote verantwoordelijkheid, maar ook veel ruimte om hun coördinatorschap zelf invulling te geven. Deze coördinatoren hebben een gelijkwaardige relatie met de landelijke coördinatoren. Landelijke coördinatoren proberen hen zoveel mogelijk te ondersteunen in hun werkzaamheden. De rijvrijwilligers hebben vooral veel contact met de regiocoördinator over de koppeling aan een nieuw kind en over afspraken rond het rijden.

Niet alle vrijwilligers hebben evenveel contact met de professionals. De regiocoördinatoren hebben het meeste contact met de landelijke coördinatoren. De intensiteit van de landelijke aansturing hangt af van de ervaring die de vrijwillige regiocoördinator heeft met de gedetineerde doelgroep. De landelijke coördinatoren spreken de regiocoördinatoren ook aan op hun functioneren als dat nodig is. Vrijwilliger zijn is niet vrijblijvend. De landelijke coördinatoren proberen vooral enthousiasmerend te zijn. Het contact tussen hen en de vrijwillige regiocoördinatoren gaat vooral over nieuwe verzoeken om een rijvrijwilliger bij een PI. Zij hebben ongeveer eens in de twee à vier weken contact. Vrijwillige regiocoördinatoren kloppen vaak wel zelf bij de landelijke coördinatoren aan. Dit gebeurt onder meer tijdens de tweejaarlijkse vergadering voor coördinatoren. Er is ook veel laagdrempelig contact via e-mail en telefoon. Ze opperen ideeën, maar geven ook aan waar ze tegenaan lopen. Een voorbeeld hiervan is hoe vrijwilligers moeten omgaan met een gezin waar meer aan de hand lijkt: vrijwilligers zien door het begeleiden van de kinderen veel van de thuissituatie en zien ook de problemen. Wanneer moeten ze dat melden en wanneer niet. Daar wordt dan over gesproken.

De regiocoördinator van elke groep heeft direct contact met landelijke coördinator, dus als er iets in groep voorvalt, kan de regiocoördinator hierover contact opnemen. Dit geldt ook voor vragen of praktische zaken.

De twee landelijke coördinatoren geven aan veel van de rijvrijwilligers te kennen, maar verder dan het vrijwilligersdiner, enkele lokale bijeenkomsten en deskundigheidsdagen zoals trainingen gaat het directe contact niet.

11.5.2 Wat gaat er goed in de interne samenwerking?

De landelijke coördinatoren geven aan dat het belangrijk is dat vrijwilligers zich ondersteund voelen en het idee hebben dat zij het werk niet alleen doen. Zij willen dat vrijwilligers zich prettig voelen binnen de organisatie. Er moet echt belangstelling zijn voor wie iemand is. De landelijke coördinatoren hebben veel contact met de vrijwilligerscoördinatoren uit hun regio's. Zij proberen goed op de hoogte te blijven van wat er speelt in de verschillende regio's. Veel van dit contact verloopt per e-mail of telefoon. Vrijwilligers voelen zich daardoor ondersteund. De landelijke coördinatoren vinden het snel beantwoorden van e-mail of oppakken van ideeën belangrijk. Vrijwilligers herkennen dit: als een regiocoördinator of vrijwilliger een e-mail stuurt, wordt deze snel en serieus beantwoord. Ideeën van vrijwilligers, bijvoorbeeld een onderwerp voor een bijeenkomst, worden ook meteen opgepikt. De betrokkenheid van de betaalde krachten is groot. Zij kennen naast deze coördinatoren ook bijna alle vrijwilligers die de kinderen begeleiden. Onder meer door de jaarlijkse vrijwilligersdag, maar ook door het bezoeken van de lokale bijeenkomsten van vrijwilligers.

De landelijke coördinatoren horen in hun contacten met de coördinatoren in welke groepen zorgen zijn. De persoonlijke situatie van vrijwilligers is daarbij belangrijk: 'Als een (regionale) coördinator namens de regio een bloemetje wil sturen omdat er iets aan de hand is, dan stuur ik zelf ook een kaartje,' vertelt een landelijke coördinator. Vrijwilligers herkennen deze betrokkenheid en ondersteuning, vooral van de regiocoördinatoren.

Zowel de landelijke coördinatoren als de vrijwilligers geven aan dat de relatie tussen vrijwilligers en betaalde krachten gelijkwaardig is: 'Het zou niet goed gaan als betaalde krachten zich belangrijker zouden voelen,' aldus een vrijwilliger. De landelijke coördinatoren staan volgens de vrijwilligers open voor contact en luisteren goed. Dit geldt ook voor mede-vrijwilligers. Er is goed contact tussen betaalde krachten en vrijwilligers, maar vooral tussen de regiocoördinatoren (vrijwilligers) en de landelijke coördinatoren (betaalde krachten). Flexibiliteit is daarbij belangrijk. De betaalde krachten proberen ook beschikbaar te zijn als het minder goed met iemand gaat of buiten de officiële werktijden.

Het jaarlijkse vrijwilligersetentje voor alle vrijwilligers is belangrijk om te zorgen dat mensen zich verbonden blijven voelen met het vrijwilligerswerk. Vrijwilligers krijgen dan ook een kleinigheidje als blijk van waardering. Een van de regiocoördinatoren herkent deze verbondenheid: 'Het voelt alsof je bij een soort familie hoort.' Verschillende vrijwilligers geven aan zich gewaardeerd te voelen tijdens deze dagen. Het is niet het geschenk zelf, maar de persoonlijke aandacht en betrokkenheid vanuit de betaalde krachten die erg belangrijk zijn voor de vrijwilligers. Gezelligheid, maar ook gedeelde normen en waarden vanuit het geloof, zijn belangrijke verbindende factoren. Ze maken dat zowel vrijwilligers als landelijke coördinatoren elkaar vertrouwen en weten wat ze aan elkaar hebben in de samenwerking. De vrijwilligers merken dat de landelijke

coördinatoren van Exodus OKD zich echt betrokken voelen bij de organisatie en de mensen waar ze het voor doen, de kinderen en gedetineerden. Zij vinden het belangrijk dat vrijwilligers en betaalde krachten met elkaar hetzelfde doel nastreven.

Een van de vrijwilligers vindt dat de afspraken die Exodus heeft met vrijwilligers - geen uitwisseling van gegevens en afsluiten van het contact met het kind als de ouder vrijkomt - helpen om vrijwilligers tegen zichzelf te beschermen. Desondanks is dat niet altijd makkelijk voor vrijwilligers. In sommige gevallen hebben zij jarenlang contact gehad met een kind of kinderen en stopt dit contact opeens.

11.5.3 Verbeterpunten in de interne samenwerking?

Professionals

Een van de landelijke coördinatoren geeft aan dat het bij de samenwerking met vrijwilligers soms lastig kan zijn dat mensen verschillend zijn. 'Sommige mensen zijn minder benaderbaar. Vrijwilligers hebben een privéleven. Oudere vrijwilligers kunnen een kwakkelende gezondheid hebben. Dan kun je geen beroep op iemand doen. Anderen nemen te veel hooi op hun vork, hebben, tien andere vrijwilligersbaantjes en zijn dus niet beschikbaar.'

De bijeenkomsten om de deskundigheid te bevorderen sluiten inhoudelijk meer aan bij de een dan bij de ander. De landelijke coördinatoren proberen hierin tegemoet te komen door verschillende vormen aan te bieden, zoals lezingen of actieve workshops.

De landelijke coördinatoren hebben te maken met subsidiegevers en contracten. Daardoor moeten ze aan eisen voldoen waarbij de medewerking van vrijwilligers noodzakelijk is. Denk bijvoorbeeld aan de verplichte VOG, vrijwilligerscontracten en antecedentenonderzoeken via de Dienst Justitiële Inrichtingen. De landelijke coördinatoren moeten vrijwilligers hierin stimuleren en duidelijk maken waarom dit noodzakelijk is.

Een ander punt is de fluctuerende behoefte aan de inzet van vrijwilligers. De populatie binnen de gevangenis wisselt sterk en dus ook de behoefte aan het OKD-project. 'Het is soms best moeilijk om vrijwilligers betrokken te houden wanneer zij een tijd niet kunnen worden ingezet,' aldus een landelijke coördinator. Soms worden vrijwilligers dan even ingezet als gastheer of gastvrouw in een opvanghuis. Het aantal noodzakelijke rijvrijwilligers is erg afhankelijk van het aantal aanmeldingen vanuit de PI's. Dit kan soms betekenen dat mensen een jaar niets voor Exodus doen. Deze mensen gemotiveerd houden is een uitdaging. Het jaarlijkse vrijwilligersdiner wordt gebruikt om ook hen in het zonnetje te zetten.

Vrijwilligers

De vrijwilligers die we gesproken hebben, zijn allemaal tevreden over de samenwerking met de betaalde krachten. Zij vinden de verbondenheid van Exodus fijn, maar halen ook veel motivatie uit het contact met de kinderen. Dat is ook de externe factor die motivatie en samenwerking beïnvloedt. Problemen doen zich vooral voor in het contact met de ouders: zij komen afspraken niet na of denken dat ze alles kunnen maken, vaders kijken hun kind niet aan als het gebracht is, ouders maken misbruik van de situatie (bijvoorbeeld een moeder die per se mee wil terwijl dit niet mag en vervolgens de vrijwilliger als een soort oppas gebruikt in de PI). Bij dit soort gevallen zijn de regels van de Exodus duidelijk en ondersteunend, en wordt de begeleiding stopgezet. Vrijwilligers zijn dus vooral tevreden met de samenwerking.

11.6 Samenwerking tussen Exodus en andere organisaties

11.6.1 Samenwerking met professionals of vrijwilligers van andere organisaties

Samenwerking tussen Exodus (vrijwilligers en professionals) en het gevangenispersoneel (PIW'ers en beveiligers)

De samenwerking met de PI's vormt een van de belangrijkste pijlers van de OKD-projecten van Exodus. Die samenwerking bestaat uit contact tussen de landelijke coördinator en de manager of inrichtingwerker van de penitentiare inrichting, maar ook tussen de regiocoördinator (vrijwilliger) en een andere contactpersoon van de PI. PI Ter Apel heeft bijvoorbeeld iemand speciaal aangesteld als contactpersoon voor de vrijwilligersorganisaties. In een andere PI verloopt het contact met Exodus vooral via de geestelijk verzorger van de PI.

De vrijwillige regiocoördinatoren hebben in de week voor het bezoek contact met een PIW'er ter plaatse over welke vrijwilligers en kinderen er precies komen. Het contact tussen de rijvrijwilligers en het personeel van de PI verschilt per PI. In Ter Apel is er vrij weinig contact tussen personeel en vrijwilligers, in Veenhuizen is er bij elk bezoek een lunch voor kinderen, gedetineerden, vrijwilligers en de twee aanwezige bewakers. Zij voelen zich volgens een van de vrijwilligers 'als één grote familie'.

Exodus heeft met elke PI andere afspraken over het aantal ouders dat gelijktijdig vanuit de PI aan het OKD-project kan deelnemen en de frequentie van de bezoeken. Bij Ter Apel doen er acht tot tien gedetineerden mee en komt de OKD-groep om de twee weken bij elkaar. In Veenhuizen is er eens per maand een groep en zit de groep vol bij tien gedetineerden. In sommige PI's krijgen gedetineerde ouders de keuze of zij een vrijwilliger willen of willen dat het eigen gezin het contact verzorgt. In dat geval kan het dus zo zijn dat er minder vrijwilligers nodig zijn.

Samenwerking met jeugdzorg: toekomstmuziek

Met professionals van jeugdzorg is (nog) geen structurele samenwerking, al is dit wel gewenst. Exodus ziet mogelijkheden om bijvoorbeeld gezinsvoogden te ontlasten door het OKD-project. Op dit moment is er vooral samenwerking met individuele professionals uit de jeugdzorg die weten wat Exodus te bieden heeft. Met deze individuele personen verloopt de samenwerking goed, maar er is nog geen structurele basis voor samenwerking met de jeugdzorg. De samenwerking met jeugdzorg staat of valt dus met deze individuen.

11.6.2 Wat gaat er goed in de samenwerking tussen Exodus OKD en de professionals uit de PI?

De samenwerking tussen de landelijke coördinatoren van het OKD-project van Exodus en de professionals van de PI verschilt per PI. Bij Ter Apel verloopt de samenwerking tussen de landelijke coördinator en de PIW'er goed. De betreffende PIW'er heeft binnen de PI de ondersteuning van iemand uit de directie en is de vaste contactpersoon binnen de PI voor vrijwilligersorganisaties, maar ook intern voor de medewerkers van de PI. Zijn enthousiasme voor het OKD-project zorgt voor draagvlak bij andere medewerkers van de PI. De landelijke coördinator en de PIW'er hebben geregeld contact over het project per mail en telefoon. Er zijn dus korte lijnen en er zijn duidelijke afspraken met Exodus over de samenwerking.

11.6.3 Verbeterpunten in de samenwerking tussen Exodus OKD en de professionals uit de PI?

Volgens de PIW'er van Ter Apel is het voor een dergelijke samenwerking belangrijk dat er twee ambassadeurs zijn voor het project binnen de PI, één op directieniveau en één op de werkvloer. De landelijke coördinator van Noord herkent dit. Bij een andere PI was er één PIW'er enthousiast, maar de rest wilde niet meewerken. Dan werkt samenwerking dus niet. Wat in de samenwerking met Ter Apel ook goed werkt is het aanstellen van een contactpersoon voor Exodus. De landelijke coördinator weet bij wie hij moet zijn om zaken te bespreken.

Een belangrijk punt is dat vrijwilligers zich welkom moeten voelen bij een PI. In sommige PI's mogen vrijwilligers niet mee naar binnen of krijgen zij niets te drinken. De landelijke coördinator vindt dat dit niet kan en vindt het belangrijk dat vrijwilligers ook in PI's gelijkwaardig worden behandeld. Ook geven sommige PI's pas kort van tevoren door of een kind kan komen, of hoeveel gedetineerden zich hebben opgegeven voor het OKD-project. Dit maakt het lastig voor Exodus om vrijwilligers te regelen op het gewenste moment en te zorgen voor een goede kennismaking met het gezin voorafgaand aan het bezoek aan de PI.

11.7 Hoe versterkt de samenwerking in dit OKD-project de pedagogische civil society?

Het OKD-project geeft ouders de kans om ondanks hun gevangenschap een rol te (blijven) spelen in de opvoeding en het opgroeien van hun kinderen. Dat maakt het na de gevangenschap makkelijker om die verantwoordelijkheid (weer) op te pakken. Het OKD-project geeft kinderen de kans om hun vader of moeder ondanks de gevangenschap als vader of moeder te blijven zien. Het contact met de ouder moet de band tussen ouder en kind versterken en zo psychosociale problemen bij het kind voorkomen. De professionals van de PI en de vrijwilligers van Exodus hebben ieder hun eigen rol. Vrijwilligers treden niet als deskundige op, maar hebben door het persoonlijke contact een belangrijke ondersteunende rol naar het kind, de gedetineerde en het thuisfront. De vrijwilligers zijn volwassenen die als neutrale derde buiten het juridische proces en de eventuele conflicten in het gezin om hun aandacht geven aan het kind. Ook zijn zij in staat zo nodig andere hulp in te schakelen vanuit Exodus voor de niet-gedetineerde ouder. Zo hebben zij ook een signalerende rol. De professionals uit de PI's laten deze vrijwilligers toe op de werkvloer en erkennen hun waarde.

11.8 Cruciale succesfactoren voor samenwerking met vrijwilligers om mee te geven aan professionals en professionele organisaties

Succesfactoren bij interne samenwerking tussen professionals en vrijwilligers

- Betrokkenheid van betaalde krachten bij vrijwilligers. betrokkenheid is een belangrijke verbindende waarde. Professionals tonen hun betrokkenheid door blijken van waardering te geven (tijdens het jaarlijkse etentje, een bloemetje of kaartje als iemand jarig of ziek is),

maar ook door zaken die vrijwilligers aandragen meteen op te pakken of bereikbaar te zijn buiten werktijden.

- Laat professionele betrokkenheid bij onderwerp zien, zorg voor gezamenlijk doel. De vrijwilligers vinden het belangrijk en merken ook dat de betaalde krachten echt betrokken zijn bij de organisatie en de mensen, vooral de kinderen, voor wie ze het doen. Dit maakt dat iedereen voor een gezamenlijk doel werkt.
- Zorg voor gelijkwaardige relatie tussen betaalde krachten en vrijwilligers.
- Geef vrijwillige regiocoördinatoren vrijheid bij het invullen van hun rol. Coördinatoren die het leuk en belangrijk vinden, krijgen bij het OKD-project de kans om iets extra's te doen. De regiocoördinatoren mogen actief meedoen bij het werven van PI's en mogen op eigen initiatief cliënten nabellen.
- Stimuleer onderlinge binding tussen vrijwilligers en tussen professionals en vrijwilligers. Gezelligheid en gedeeld geloof zorgen in deze case voor verbondenheid en het gevoel bij een familie te horen. Deze gedeelde normen en waarden zorgen ook voor basisvertrouwen tussen betaalde krachten en vrijwilligers en tussen vrijwilligers onderling. 'Je weet wat je aan elkaar hebt.' Dit zorgt voor betrokken vrijwilligers die lange tijd aan Exodus verbonden blijven.
- Gedragscode van Exodus beschermt vrijwilligers. Vrijwilligers van Exodus werken niet met de makkelijkste gezinnen. Veiligheid en privacy zijn erg belangrijk. De regels zijn helder en scheppen duidelijkheid over wanneer een vrijwilliger wel of niet met een gezin kan samenwerken. Vrijwilligers zijn geen oppas en hoeven ook niet toe te zien hoe ouders hun kinderen negeren. In dat geval wordt het bezoek vanuit Exodus stopgezet. Ook is het, hoewel niet altijd makkelijk, duidelijk dat vrijwilligers na afloop geen contact meer hebben met het kind. De regels van Exodus werken ondersteunend voor vrijwilligers en beschermen hen.

Succesfactoren bij samenwerking met andere organisaties in de keten

- Draagvlak voor samenwerking binnen een organisatie, zowel bij directie als op de werkvloer. Een belangrijke voorwaarde voor de samenwerking met PI's, maar wellicht in de toekomst ook met de jeugdzorg, lijkt draagvlak binnen de professionele organisatie waarmee de vrijwilligersorganisatie samenwerkt. Spreiding van dit draagvlak wordt hierbij als punt genoemd. Er moet een ambassadeur zijn voor de samenwerking, zowel binnen de directie als op de werkvloer. Zeker in de PI's waar soms een harde cultuur heerst en bezoek van kinderen als vertroetelen kan worden gezien, is draagvlak belangrijk. Ook vrijwilligers die binnen de PI opereren en geestelijk verzorgers kunnen dit draagvlak positief beïnvloeden.
- Andere samenwerkingsorganisaties moeten vrijwilligers ook serieus nemen. Vrijwilligers moeten zich welkom voelen en als gelijke behandeld worden.

Gesprekken

Voor de beschrijving van de samenwerking in deze casus hebben wij gesproken met de betaalde landelijke coördinatoren. De ene coördinator - in een telefonisch interview - heeft zelf veel ervaring in de Kinderbescherming en werkte jarenlang in tehuizen en als pleegzorgwerker. De andere landelijke coördinator spraken wij samen met een PIW'er van PI Ter Apel. Daarnaast heeft er een telefonisch interview plaatsgevonden met de vrijwillige regiocoördinator van OKD Noord en

een groepsgesprek met rijvrijwilligers van OKD Noord en de twee regiocoördinatoren van OKD Ter Apel, die ook vaak als rijvrijwilligers optreden.

Geraadpleegde documenten

Competentieprofiel Vrijwilligers (datum onbekend), aangeleverd door Exodus Ouders, Kinderen en Detentie (OKD): Vrijwilligerscontract (versie 7-7-2008), aangeleverd door Exodus.

Contract voor coördinatoren van het Ouders, Kinderen en Detentieproject (OKD) binnen het interkerkelijke Exodus-Nazorgnetwerk (2011). Aangeleverd door Exodus

Ouders, Kinderen en Detentieproject (OKD) (datum onbekend), aangeleverd door Exodus Exodus Nederland (2010). Jaarverslag Exodus Nederland 2010.

Geraadpleegde websites

www.exodus.nl

Literatuur

Baart, A., et al. (2008). *Kwetsbaar, maar niet alleen kwetsbaar: Over het bereiken en steunen van multiprobleem gezinnen, kwetsbare kinderen en tienermoeders en over maatjesprojecten van en voor weinig weerbare jongeren*. Wijk bij Duurstede: Stichting Presentie

Bureau Jeugdzorg Rotterdam (2010). *Jaarverslag 2010 van Bureau Jeugdzorg Stadsregio Rotterdam*. Rotterdam

Buyse, W., & Duijvestijn, P. (2011). *Sport zorgt: Ontwikkeling van vier waardevolle sportaanpakken voor jongeren in jeugdzorg*. Amsterdam: DSP Groep.

Centrum voor Jeugd en Gezin (2011). *Beleidsplan Centrum voor Jeugd en Gezin in 's-Hertogenbosch 2012-2016. 'Opvoeden doen we samen'.* 's-Hertogenbosch

Exodus Nederland (2010). *Jaarverslag Exodus Nederland 2010*. Leiden: Exodus Nederland

Kindertelefoon. *Kindertelefoon beleid: Missie en visie*.

Klein, M. van der, Mak, D.J., & Gaag, R.S. van der, (2011). *Professionals en vrijwilligers(organisaties) rond jeugd en gezin. Literatuur over samenwerken in de pedagogische civil society*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Landelijk Bureau Kindertelefoon (2010). *De Kindertelefoon Jaarverslag 2010. 12 maanden Kindertelefoon*. Utrecht: Landelijk Bureau Kindertelefoon.

MOgroep (2005). *De Kindertelefoon: het gouden oor van de jeugdzorg. Ambities van de Kindertelefoon verwoord*. Memo

Projectplan Tijd voor Zorg op <http://www.vvhwd.nl/projecten/tijdvoorzorg/>

Thuis Op Straat Amsterdam (2010). *Jaarverslag Thuis Op Straat Amsterdam 2010*. Amsterdam: TOS

Winter, M. de. (2011). *Verbeter de wereld, begin bij de opvoeding: Vanachter de voordeur naar democratie en verbinding*. Amsterdam: SWP

ZonMw Verslag: <http://www.zonmw.nl/nl/projecten/project-detail/sterk-in-samen-leven/voortgang>

Bijlage 1 Selectie en methode van verdiepend onderzoek

A Selectie van cases

Voor het casusonderzoek hebben wij tien cases onderzocht. Die zijn volgens de betrokkenen allemaal goede praktijken van samenwerking. Het doel van het onderzoek is om een zo groot mogelijke variëteit aan cases te beschrijven en zo de succeselementen voor een goede samenwerking tussen vrijwilligers(organisaties) en professionals te achterhalen. Daarnaast willen wij een overzichtelijk beeld geven van goede samenwerkingspraktijken in verschillende domeinen van de pedagogische civil society. Om dit voor elkaar te krijgen zijn we bij het selecteren van cases uitgegaan van verschillende groepen organisaties en professionals die verschillende lagen van de interventiepiramide vertegenwoordigen (zie figuur 1). Bij groepen organisaties en professionals hebben we onderscheid gemaakt tussen beroepsorganisaties zoals Centra voor Jeugd en Gezin en Bureau Jeugdzorg, vrijwilligersorganisaties zoals Humanitas en Exodus, maar ook zelforganisaties. Iedere groep moest vertegenwoordigd zijn in de studie. Daarnaast wilden we voor iedere laag in de interventiepiramide minimaal één casusbeschrijving. De enquête onder professionals van verschillende soorten organisaties vormde een belangrijke basis voor selectie (deelonderzoek 2, zie 1.2). De professionals beoordelen in deze enquête de samenwerking met vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties, of in het geval van de vrijwilligersorganisaties de samenwerking met beroepsorganisaties. Daarnaast geven zij een beschrijving van het project of de samenwerking. De combinatie van deze beoordeling (positief), het type organisatie en de plaats van het project binnen de interventiepiramide hebben de uiteindelijke selectie van cases bepaald.

B Methode van verdiepend onderzoek

Voor elk van de tien cases hebben we een groepsinterview met professionals en een groepsinterview met vrijwilligers gehouden. In sommige gevallen werd dit aangevuld met telefonische interviews met relevante professionals of vrijwilligers die op het moment van het groepsinterview niet in staat waren te komen. Daarnaast is er gebruik gemaakt van relevante documenten wat betreft het vrijwilligerswerk, zoals visie- en beleidsdocumenten, de contracten die vrijwilligers tekenen, beschrijvingen van trainingen, op schrift gestelde noodzakelijke competenties voor het vrijwilligerswerk en andere relevante documenten.

Bijlage 2 Samenwerken in de pedagogische civil society: Het onderzoek van het Verwey-Jonker Instituut in publicaties

Het onderzoek van het Verwey-Jonker Instituut dat ZonMw financiert binnen het Programma Vrijwillige inzet voor en door jeugd en gezin heeft geleid tot vier publicaties:

Literatuurstudie

Klein, M. van der, Mak, D.J., & Gaag, R.S. van der, (2011). *Professionals en vrijwilligers(organisaties) rond jeugd en gezin. Literatuur over samenwerken in de pedagogische civil society*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut. Met medewerking van M. Steketee.

Analyse respons digitale vragenlijst

Bulsink, D, Gaag, R.S & Klein, M. van der (te verschijnen 2012)
Samen werken. Een enquête onder professionals en vrijwilligers rond jeugd en gezin. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Casestudieonderzoek

Gaag, R.S. van der Gaag & Klein, M. van der (2012). *Tien cases uit de pedagogische civil society: professionals en vrijwilligers werken samen*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut. Met medewerking van D. Bulsink, F. Hermens en W. Kroes.

Handleiding

Van der Klein, M. & Gaag, R. S. van der (te verschijnen 2012), *Pedagogische civil society voor beginners. Hoe professionals en vrijwilligers goed kunnen samenwerken rond jeugd en gezin*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut. Met medewerking van M. Steketee.

Colofon

Financier	ZonMw Programma Vrijwillige Inzet voor en door Jeugd en Gezin
Auteurs	R.S. van der Gaag, MSc Dr. M. van der Klein
Met medewerking van	Drs. D. Bulsink F.J. Hermens, BA Drs. W.J. Kroes
Omslag	Ontwerppartners, Breda
Uitgave	Verwey-Jonker Instituut Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht T 030-2300799 E secr@verwey-jonker.nl I www.verwey-jonker.nl

De publicatie kan gedownload en/of besteld worden via onze website: <http://www.verwey-jonker.nl>.

ISBN 978-90-5830-515-2

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2012

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut.

Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute.

Partial reproduction is allowed, on condition that the source is mentioned.



Gevangenisbezoek, opvoedondersteuning, sport op school, Thuis op Straat, de kindertelefoon... In vele projecten werken professionals en vrijwilligers samen rond jeugd en gezin. De wens bestaat meer gebruik te maken van informele netwerken en vrijwilligers om zo gezinnen te ondersteunen en problemen te voorkomen of tijdig te herkennen. De hoogste tijd dus om de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers op het gebied van jeugd en gezin nader onder de loep te nemen. Wat gaat er goed in hun samenwerking en op welke punten kan het beter?

Het Verwey-Jonker Instituut zocht het uit voor tien praktijkvoorbeelden in de pedagogische civil society. In dit rapport presenteren we die casestudies met tips voor een goede match tussen professionele en vrijwillige inzet. De tips zijn bruikbaar voor de samenwerking binnen de eigen organisatie (tussen vrijwilligers en professionals), maar ook voor de samenwerking tussen verschillende soorten organisaties, bijvoorbeeld tussen CJG's en vrijwilligersorganisaties als Humanitas.

