



Voor wat hoort wat?

Ervaringen met vrijwilligerswerk als wederdienst

Marian van der Klein
Jessica van den Toorn
Dick Oudenampsen

Voor wat hoort wat?

Ervaringen met vrijwilligerswerk als wederdienst

Marian van der Klein
Jessica van den Toorn
Dick Oudenampsen

Met medewerking van Diane Bulsink, Freek Hermens, Maarten Davelaar en Fabian Dekker

Juni 2013

Inhoud

Inleiding: voor wat hoort wat?	7
<i>Deel I Verkenning en conclusies</i>	13
1 Een nieuw sociaal contract tussen overheid, burgers en markt?	15
1.1 De opkomst van wederkerigheid	15
1.2 Vrijwilligers en hun werkzaamheden in sport en de publieke dienstverlening	16
2 Conclusies: vrijwilligerswerk als wederdienst	21
2.1 Transactioneel vrijwilligerswerk: geen gelukkige term	21
2.2 Welke branches, welke afspraken?	22
Onderwijs en zorg: juridische en praktische bezwaren	23
Wederdienst geen keiharde voorwaarde; handhaving ingewikkeld voor amateurclubs	24
Wederdienst geëxpliciteerd, begeleiding en dienst niet	24
2.3 De ervaringen met vrijwilligerswerk als wederdienst: positief	25
Amateurverenigingen: sport, kunst, cultuur en woongroepen	26
Ouderparticipatiecrèches en dak- en thuislozenopvang in zelfbeheer	27
Participatie in zorg en onderwijs	28
Wederdiensten in wijk- en buurtwerk	29
2.4 Het toekomstpotentieel van de verplichte wederdienst	30
2.5 Aanbevelingen	32
3 Coproductie, TimeBank en servicelearning: de internationale literatuur	33
3.1 Coproductie in Noord-West Europa: burgers in lokale en persoonlijke dienstverlening	34
3.2 Time Banks in de Verenigde Staten en Engeland	35
3.3 Collectieve coproductie in Engeland	37
3.4 Service Learning in de Verenigde Staten	38
3.5 Coproductie in de kinderopvang in Zweden en Duitsland	38
3.6 Samenvattend	39
4 Nadere verkenning van de branches: sport, zorg en maatschappelijke opvang	41
4.1 Verkenning in de publieke dienstverlening	41
4.2 Sport: van tot schouderklopje naar voorwaarde	44
4.3 Geluiden uit de zorg: mantelzorg uit en thuis	45
4.4 Maatschappelijke opvang	49
<i>Deel II Casestudies</i>	53
5 Theatergroep Aardewerk en Hemelse Gerechten: een duidelijke tweedeling	55
5.1 Instelling: Theatergroep Aardewerk en Hemelse Gerechten	55
5.2 Transactioneel vrijwilligerswerk	55
5.3 Ervaringen met transactioneel vrijwilligerswerk	56
5.4 Visie van de instelling/vereniging op ontwikkeling en potentieel van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector	59
5.5 Conclusie	60

6	CVV Vriendenschaar: verplichte (ouder)participatie in een voetbalvereniging	61
6.1	Instelling: CVV Vriendenschaar	61
6.2	Transactioneel vrijwilligerswerk	61
6.3	Ervaringen met transactioneel vrijwilligerswerk	62
6.4	Visie van de instelling/vereniging op ontwikkeling en potentieel van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector	67
6.5	Conclusie	67
7	Hockeyclub HC Den Bosch	69
7.1	Instelling: HC Den Bosch	69
7.2	Transactioneel vrijwilligerswerk	69
7.3	Ervaringen met transactioneel vrijwilligerswerk	70
7.4	Visie van de instelling/vereniging op ontwikkeling en potentieel van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector	73
7.5	Conclusie	73
8	Grouster Amateur Voetbal Club	75
8.1	Instelling: Grouster Amateur Voetbal Club (GAVC)	75
8.2	Transactioneel vrijwilligerswerk	75
8.3	Ervaringen met transactioneel vrijwilligerswerk	76
8.4	Visie van de instelling/vereniging op ontwikkeling en potentieel van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector	79
8.5	Conclusie	79
9	Tennisclub TC '91 Stadshagen	81
9.1	Instelling: Tennisclub TC '91 Stadshagen	81
9.2	Transactioneel vrijwilligerswerk	81
9.3	Ervaringen met transactioneel vrijwilligerswerk	82
9.4	Visie van de instelling/vereniging op ontwikkeling en potentieel van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector	86
9.5	Conclusie	86
10	Opvang op basis van liefde en vertrouwen: de ouderparticipatiecrèche	89
10.1	Instelling: Stichting OOK-kinderopvang	89
10.2	Transactioneel vrijwilligerswerk	89
10.3	Ervaringen met transactioneel vrijwilligerswerk	90
10.4	Visie van de instelling/vereniging op ontwikkeling en potentieel van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector	91
10.5	Conclusie	92
11	Montessorischool Parijsch	93
11.1	Instelling: Montessorischool Parijsch	93
11.2	Transactioneel vrijwilligerswerk	93
11.3	Ervaringen met transactioneel vrijwilligerswerk	94
11.4	Visie van de instelling/vereniging op ontwikkeling en potentieel van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector	97
11.5	Conclusie	98

12	Woongroep de Sprong: afspraken maken over samenleven op vrijwillige basis	101
12.1	Instelling: Woongroep de Sprong (initiatief van PaWo) verbonden met woningbouwvereniging Talis	101
12.2	Transactioneel vrijwilligerswerk	101
12.3	Ervaringen met transactioneel vrijwilligerswerk	103
12.4	Visie van de instelling/vereniging op ontwikkeling en potentieel van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector	106
12.5	Conclusie	107
13	Een zorginstelling in de Randstad: een groot verschil tussen papier en praktijk	109
13.1	Instelling: Zorglocatie in een grote stad in de Randstad	109
13.2	Deze case van transactioneel vrijwilligerswerk	109
13.3	Ervaringen in deze case van transactioneel vrijwilligerswerk	110
13.4	Visie van de instelling/vereniging op ontwikkeling en potentieel van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector	111
13.5	Conclusies	111
14	Portes: Talent4me2you: tieners doen iets terug voor de samenleving	113
14.1	Instelling: Portes met project Talent4me2you	113
14.2	Transactioneel vrijwilligerswerk	113
14.3	Ervaringen met transactioneel vrijwilligerswerk	115
14.4	Visie van de instelling/vereniging op ontwikkeling en potentieel van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector	117
14.5	Conclusie	117
15	ElkWelzijn: het Bouwdorp	119
15.1	Instelling: ElkWelzijn	119
15.2	Transactioneel vrijwilligerswerk	119
15.3	Ervaringen met transactioneel vrijwilligerswerk	120
15.4	Visie van de instelling/vereniging op ontwikkeling en potentieel van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector	122
15.5	Conclusie	123
16	Nachtopvang in zelfbeheer: een uniek, succesvol, complex proces	125
16.1	Instelling: Nachtopvang uit Noodzaak Nijmegen (NuNN)	125
16.2	Transactioneel vrijwilligerswerk	125
16.3	Ervaringen met transactioneel vrijwilligerswerk	127
16.4	Visie van de instelling/vereniging op ontwikkeling en potentieel van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector	132
16.5	Conclusie	133
17	Trudo: huurders met een plezierige verplichting	135
17.1	Instelling: Woningstichting Trudo	135
17.2	Deze case van transactioneel vrijwilligerswerk	135
17.3	Ervaringen met deze case van transactioneel vrijwilligerswerk	136
17.4	Visie van de instelling/vereniging op ontwikkeling en potentieel van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector	140

17.5	Conclusies	140
18	Project VoorUit van de Stichting Studenten voor Samenleving: een win-win situatie	143
18.1	Instelling: Project VoorUit van de Stichting Studenten voor Samenleving in samenwerking met de UVA en de VU en woningcorporaties Far West, Ymere en Eigen Haard.	143
18.2	Transactioneel vrijwilligerswerk	143
18.3	Ervaringen met deze case van transactioneel vrijwilligerswerk	144
18.4	Visie van de instelling/vereniging op ontwikkeling en potentieel van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector	147
18.5	Conclusies	148
19	Literatuur	151
	<i>Deel III Signalementen en bijlagen</i>	155
20	Signalementen	157
20.1	Signalementen Amateurverenigingen	157
20.2	Signalementen Onderwijs en kinderopvang	159
20.3	Signalementen Zorg en welzijn	162
20.4	Signalementen wijk en buurtwerk	165
20.5	Signalementen Maatschappelijke opvang	166
20.6	Signalementen Huisvesting	168
20.7	Signalementen Natuur en Milieu	173
20.8	Geen signalementen Vervoer	174
	Bijlagen: Voorbeelden van contracten en arrangementen	175
1	Bijlage bij de verkenning en conclusies uit Deel I	175
2	Bijlagen bij de casebeschrijvingen uit Deel II	179
3	Bijlagen bij de signalementen uit Deel III	189

Inleiding: voor wat hoort wat?

In de zomer van 2012 kwam de Vierstroom naar buiten met 'het experiment van verplichte familieparticipatie'. De organisatie vroeg aan naasten van toekomstige bewoners van twee kleine verpleeghuizen in de Krimpenerwaard of zij bereid waren om, als wederdienst voor de opname van de oudere, vier uur in de maand vrijwilligerswerk te doen. Het ging om ondersteuning bij het dagelijkse leven, zoals het maken van een praatje, wandelen, spelletjes doen, voorlezen, pianospelen of even bij de groep blijven als de verzorgende met een medebewoner bezig is. Was de familie daar niet toe bereid, dan was de cliënt niet welkom in het verpleeghuis.¹

De aankondiging leverde talloze reacties op: zowel positieve als negatieve. De vele reacties op internet en in de pers waren kritisch, en Abvakabo FNV en de Socialistische Partij reageerden fel tegen de verplichting. Maar er waren ook organisaties die stelden dat de Vierstroom met deze vraag aan de naaste familie een wezenlijke bijdrage leverde aan het debat over het betaalbaar houden en de inrichting van de zorg. Andere organisaties waren ronduit positief. Het experiment gaf volgens hen aan mantelzorgers de kans om niet alleen betrokken te blijven bij de zorg voor hun eigen naaste, maar ook om een rol te spelen voor de hele groep bewoners. Die organisaties waren benieuwd hoe het de betrokkenen in de praktijk zou bevallen.

Een levendig debat, een groeiende praktijk

De commotie over het initiatief van de Vierstroom laat zien dat het debat over de verplichting van participatie en vrijwilligerswerk in de publieke dienstverlening leeft. In dit geval ging het om doorgaande mantelzorg in een verpleeghuis, doorgaande mantelzorg die gevraagd werd voor een bredere groep dan alleen de directe naaste van de betrokkenen. Maar de laatste jaren zijn er steeds meer en zeer diverse organisaties die een wederdienst of tegenprestatie verwachten van burgers die gebruik willen maken van hun dienstenpakket. Instanties en burgers sluiten zelfs schriftelijke overeenkomsten met elkaar waarin de eersten beloven een dienst te leveren, terwijl de laatsten beloven zich - in ruil voor de dienst - vrijwillig in te zetten. Over die arrangementen gaat dit rapport. Het Verwey-Jonker Instituut maakte in 2010 en 2011 een verkenning van de ervaringen met bestaande en vergelijkbare dit soort arrangementen. Sectoren als sport, huisvesting en maatschappelijke opvang werken hier al wat langer mee. Het was alleen wat langer wachten op het eerste expliciete voorbeeld in de zorg.

De dienst wordt meestal geleverd op voorwaarde van de expliciete instemming met het vrijwilligerswerk. Daarmee krijgt het vrijwilligerswerk een min of meer verplicht karakter. Een burger heeft

1 <http://www.vierstroom.nl/Over-Vierstroom/Nieuws/Familieparticipatie-in-de-toekomst-verplicht-bij-V>.

de vrijheid om zich aan te melden bij een sportclub of een opleiding bijvoorbeeld, maar hij of zij weet dat er met die aanmelding óók de verplichting meekomt om een (vrijwillige) tegenprestatie te leveren.

Steeds vaker vindt dit soort 'transacties' of dienstenruil plaats. We hebben voorbeelden gevonden in de sociale woningbouw, in de kinderopvang, in de sportsector, bij woongroepen, natuurskampeerders (NTKC) en welzijnsorganisaties. Sportclubs verlangen van de ouders van jeugdleden bijvoorbeeld dat zij actief worden als trainer, chauffeur of barman/vrouw. Willen zij dat niet, dan kan hun kind geen lid worden van de vereniging. Woongroepen voor ouderen kunnen bij het aanvaarden van een woning een vorm van vrijwillige 'zorg voor elkaar' vastleggen. In buurthuizen worden try-outs van cabaretvoorstellingen aangeboden op voorwaarde dat vrijwilligers de organisatie ter hand nemen.

Verkenkend onderzoek

Het ministerie van VWS heeft het Verwey-Jonker Instituut een verkennend onderzoek laten uitvoeren naar dit 'transactioneel vrijwilligerswerk'. Het gaat daarbij om een verkenning van de sectoren waarin deze 'transacties' plaatsvinden, de ontwikkeling die transactioneel vrijwilligerswerk daar doormaakt, de ervaringen met dit soort vrijwilligerswerk in binnen- en buitenland en het toekomstpotentieel ervan.² Het ministerie spreekt van onderzoek naar de *'versterking van de vrijwillige inzet van burgers op basis van overeenkomsten die burgers en instanties met elkaar sluiten. Daarbij wordt (o.a.) het verrichten van vrijwilligerswerk als (gedeeltelijke) tegenprestatie afgesproken voor het leveren van een dienst, en schriftelijk vastgelegd.'*³

Het Verwey-Jonker Instituut heeft in overleg met het ministerie gekozen voor een eerste inventarisatie binnen de zogeheten quartaire sector: de sector niet-commerciële, gesubsidieerde en/of collectief gefinancierde dienstverlening. Door het SCP ook wel kortweg 'publieke dienstverlening' genoemd (Pommer & Eggink, 2010). Het gaat hier om de deelsectoren sport, onderwijs, kinderopvang, zorg, welzijn, maatschappelijke opvang, kunst en cultuur, huisvesting, natuur en milieu en (openbaar) vervoer. De civiele overheid, politie, defensie en brandweer maakten geen deel uit van onze inventarisaties.⁴ De verkenning vond plaats aan de hand van de volgende vragen:

1. In welke sectoren is sprake van vormen van transactioneel vrijwilligerswerk? Wat is de aard van de verplichtingen die burgers op zich nemen? In hoeverre vindt dit transactioneel vrijwilligerswerk op

2 NB Transactioneel vrijwilligerswerk onderscheidt zich overigens van geleid vrijwilligerswerk (Hustinx, L., Meijs, L. & Hoorn, E. ten, (2009) dat door (overheids)instanties is opgelegd vanwege een inburgering of een re-integratietraject. Bij transactioneel vrijwilligerswerk kan de burger doorgaans kiezen voor een bepaalde instelling (verpleeghuis, sportvereniging of onderwijsinstelling) die van hem of haar een tegenprestatie verlangt.

NB2 Het gaat in deze studie ook niet om vormen van vrijwilligerswerk in het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen. Hierbij stimuleren bedrijven de werknemers om binnen of buiten werktijd vrijwilligerswerk te verrichten en/of stellen zij financiële middelen en materialen beschikbaar voor een maatschappelijke organisatie. Deze vorm van vrijwilligerswerk draagt zowel bij aan de opbouw van kennis en de tevredenheid van het personeel, en het imago van het bedrijf, als aan de oplossing van maatschappelijke problemen (Syedain, 2010). Het lijkt in de laatste jaren wel in belang toe te nemen. Meijs en Van der Voort (2009:246) becijferen dat circa 30% van alle bedrijven in Nederland werknemers momenteel toestaat om vrijwilligerswerk te verrichten binnen werktijd.

3 Opdrachtverlening, dd. **

4 Deze branches zijn, zo stelde opdrachtgever VWS, belast met de productie van publieke voorzieningen gericht op alle ingezetenen van een land. Met andere woorden: niemand kan van deze publieke dienstverlening, via het opleggen van verplichtingen, worden uitgesloten.

een experimentele of een reguliere basis plaats? Welke goede praktijken zijn in de (inter)nationale literatuur gedocumenteerd?

2. Wat zijn de oorzaken van het ontstaan van transactioneel vrijwilligerswerk in deze branches?
3. Hoe heeft deze werksoort zich per branche ontwikkeld?
4. Wat zijn de ervaringen met deze werksoort per branche en hoe worden die ervaringen door de verschillende betrokkenen gewaardeerd?
5. Wat is het toekomstig potentieel dat betrokkenen voor deze werksoort in hun branche zien?
6. Wat zijn de knelpunten, kansen en grenzen van transactioneel vrijwilligerswerk in de diverse branches?
7. Wat zijn de ervaringen in het buitenland (Noordwest Europa, VS en Canada) met transactioneel vrijwilligerswerk en hoe relevant zijn die ervaringen voor de Nederlandse situatie?

Methode en leeswijzer

Het onderzoek heeft plaatsgevonden in 2010 en 2011. Onze conclusies zijn gebaseerd op vijf deelonderzoeken uit die periode:

- Een analyse van de relevante literatuur in binnen- en buitenland.
- Een verkenning van websites en niet-gepubliceerde documenten.
- Telefonische interviews met brancheorganisaties en verenigingen van directeuren in bepaalde branches.
- Verdiepend case-onderzoek bij vijftien organisaties.
- Focusgroepen over het toekomstpotentieel van deze arrangementen in sport, huisvesting, welzijn, zorg en opvang in zelfbeheer.

De bevindingen uit de Nederlandse literatuur hebben we aangevuld met materiaal uit een verkenning van de diverse branches in Nederland: websites en niet-gepubliceerde documenten (tot 2011 bijgehouden). Daarnaast werden voor deze brancheverkenning telefonische interviews gehouden met brancheorganisaties en verenigingen van directeuren in een bepaalde branche. Beide hebben we gevraagd naar de ontwikkeling en achtergronden van de vraag naar wederdiensten in de branche, en de ervaringen daarmee. Ook vroegen we naar praktijkvoorbeelden. Bij brancheorganisaties kunt u denken aan:

- Organisaties die iets over een specifieke bedrijfstak te melden hebben, zoals bijvoorbeeld de MOgroep welzijn, de MOgroep kinderopvang, ActiZ, Aedes, de PO-raad, GGZ-Nederland, de VNG, of de Gehandicaptenraad.
- Organisaties die vrijwilligers(organisaties) vertegenwoordigen, zoals NOC*NSF, NOV, Kunstfactor, NISB.

Bij verenigingen van directeuren betreft het bijvoorbeeld Verdiwel (Vereniging van Directeuren van lokale Welzijnsorganisaties), de Beroepsvereniging van Directeuren in de Kinderopvang (bdKO), de Algemene Vereniging Schoolleiders (AVS), et cetera.

Voor de interviews is de 'sneeuwbalmethode' gebruikt: aan de hand van tips van geïnterviewden werd verder gezocht op internet en werden nieuwe actoren benaderd. We hebben ook bij verschillende organisaties een oproep geplaatst in hun blad of op hun website, zoals de vereniging NOV, de

Landelijke Vereniging Gemeenschappelijk wonen van Ouderen (LVGO) en in *Kader Primair*, het vakblad voor leidinggevend in het primair onderwijs.

Dit rapport bestaat uit drie delen:

- Deel I: Verkenning en conclusies.
- Deel II: Casestudies.
- Deel III: Signalementen en bijlagen.

Deel I: Verkenning en conclusies

Deel I begint met een hoofdstuk waarin kort wordt ingegaan op de bredere context waarin we dit onderzoek situeren. In hoofdstuk 2 is eerst te lezen dat de term transactioneel vrijwilligerswerk nogal wat haken en ogen met zich meebrengt. Daarna worden de belangrijkste conclusies van dit onderzoek samengevat: in welke branches komt vrijwilligerswerk als wederdienst het vaakst voor en wat zijn de ervaringen ermee? Ook bespreken we in hoofdstuk 2 de kansen en de knelpunten die transactioneel vrijwilligerswerk met zich meebrengt. Met hoofdstuk 3 geven we weer wat het internationale literatuuronderzoek (in 2011) heeft opgeleverd; de ervaringen in Noordwest Europa, Canada en de Verenigde Staten staan daarin centraal. Met hoofdstuk 4 besluiten we Deel I. In dat hoofdstuk doen we nader verslag van onze bevindingen in Nederland en zoomen we in op sport, zorg en maatschappelijke opvang als branches die de specifieke belangstelling hebben van het ministerie van VWS. We laten zien in welke sectoren er sprake is van schriftelijk vastgelegde wederdiensten, wat de verplichtingen inhouden die de burgers op zich nemen en of het concept een experiment is of op reguliere basis plaatsvindt. Verder wordt besproken voor welk probleem de verplichte wederdienst een oplossing is, welke goede praktijken zich aandienen en hoe de betrokkenen menen dat het toekomstpotentieel zich zal ontwikkelen. Sommige betrokkenen laten zich ook uit over de rol van de overheid in het stimuleren of ontmoedigen van dit soort arrangementen in het vrijwilligerswerk.

Deel II: Casestudies

Deel II is het uitgebreidste deel in deze studie. Het Verwey-Jonker Instituut heeft verdiepende casestudies gedaan, waarvan we er veertien presenteren in hoofdstuk 5 tot en met 18. Alle casebeschrijvingen in dit rapport zijn gebaseerd op onderzoek uit 2011. Dat betekent dat de informatie die we geven gaat over de stand van zaken in dat jaar. Dat geldt ook voor de ervaringen van de direct betrokkenen die we weergeven. Eventuele veranderingen die sindsdien hebben plaatsgevonden hebben we niet mee kunnen nemen in deze rapportage. Voor een update van de informatie verwijzen we u naar de praktijken zelf. Voor elke case is op dezelfde manier onderzoek gedaan: documentstudie, een interview met een vertegenwoordiger van de instantie/club/vereniging/groep/instelling, een interview met de vrijwilligerscoördinator, plus groepsgesprekken met de vrijwilligers in kwestie en de gebruikers van de diensten. In de daklozenopvang in zelfbeheer: NuNN (hoofdstuk 16), de ouderenwoongroep de Sprong (hoofdstuk 12) en Theatergroep Aardewerk en Hemelse Gerechten (hoofdstuk 5) vormen de gebruikers en de vrijwilligers dezelfde groep. Bij de andere cases zijn er ook andere afnemers van de diensten: kinderen uit de buurt, demente ouderen, andere bewoners, et cetera. De casestudies zijn vooral bedoeld om de ervaringen met vrijwilligerswerk als wederdienst voor het voetlicht te brengen.

Elke case is op dezelfde manier beschreven. In vijf paragrafen besteden we aandacht aan:

- De organisaties (hoeveel leden, hoeveel vrijwilligers, hoeveel cliënten).
- De vorm van transactioneel vrijwilligerswerk die aan de orde is (welke diensten uitgeruild, hoe is de afspraak vastgelegd, hoe wordt de afspraak gehandhaafd).

- De ervaringen vanuit het perspectief van het management van de organisatie.
- De ervaringen van de vrijwilligers die de verplichte wederdienst aangaan.
- De ervaringen van diegenen die met dienstdoende vrijwilligers te maken krijgen door de constructie met het verplichte vrijwilligerswerk (kinderen, andere ouders, andere bewoners).

Elke casebeschrijving eindigt met een heldere conclusie, ook over de toekomstmogelijkheden van de case.

Deel III: Signalementen en bijlagen

Deel III bevat de presentatie van korte signalementen van voorbeelden. Deze zijn verzameld in de loop van het onderzoek, maar konden niet uitgebreid worden onderzocht. De lijst met signalementen is per branche ingedeeld. De signalementen bevatten alleen de vormkenmerken van het transactionele vrijwilligerswerk:

- Titel van de case.
- Instelling/instantie/club/groep.
- Wie de vrijwilliger is die een wederdienst vervult.
- Welke diensten worden uitgeruild.
- Wie de afnemer is van deze uitruil.
- Welk probleem de constructie moet oplossen.

Deze verkenning is niet uitputtend. Desalniettemin zijn wij tijdens ons onderzoek op veel interessante en relevante initiatieven gestuit. De conclusies van het gehele onderzoek komen in hoofdstuk 2 van deel I al aan de orde. Voordat we daarop ingaan, behandelen we in deel I, hoofdstuk 1 nog kort de bredere context waarbinnen we deze verkenning situeren.

Deel I

Verkenning en conclusies

1 Een nieuw sociaal contract tussen overheid, burgers en markt?

1.1 De opkomst van wederkerigheid

Deze verkenning van de ervaringen met vrijwilligerswerk als wederdienst raakt de kern van de discussie over de (veranderende) relatie tussen de staat, burgers en de markt. Anders gezegd, de discussie draait om de (veranderende) onderlinge verbindingen tussen de belangrijkste partijen in onze samenleving. In de afgelopen decennia is al veel geschreven over de herschikking van deze onderlinge verhoudingen (zie bijvoorbeeld WRR, 2006). De invloed van maatschappelijke processen is daarin merkbaar, zoals individualisering, vergrijzing, ontgroening, de noodzaak tot beheersing van de overheidsbestedingen en de oplopende kritiek op staatsinterventies. Dat heeft ervoor gezorgd dat de nadruk meer en meer is komen te liggen op een nieuw type sociaal contract tussen burgers en publieke instanties. Om publieke diensten - zoals de kinderopvang, onderwijs en goede huisvesting, betaalbaar te houden - beklemtonen beleidsmakers in het publieke debat vaak het belang van (wederkerigheid in) deze nieuwe sociale overeenkomst. De kern daarvan is dat burgers medeverantwoordelijk worden/zijn voor de productie van maatschappelijke diensten. Binnen deze verkenning gaat het dan om een tegenprestatie na een eerder gemaakte vrijwillige keuze. In algemene zin kunnen we stellen dat de verantwoordelijkheden van burgers in de afgelopen periode zijn toegenomen (zie RMO, 2006; RVZ, 2013). Maar de vraag in welke mate en in welke verschijningsvormen de verplichtingen tot het doen van vrijwilligerswerk daadwerkelijk voorkomen, is minder duidelijk te beantwoorden.

In het algemeen behoort Nederland tot de Europese top in het verrichten van vrijwilligerswerk (Bijl et al., 2009). Het Centraal Bureau voor de Statistiek berichtte al eens dat bijna de helft van alle Nederlanders van 18 jaar en ouder vrijwilligerswerk doet (CBS, 2008). Organisaties en instellingen maken al lange tijd graag gebruik van vrijwilligers; de noodzaak van vrijwillige inzet is tegenwoordig breed gedragen. In voorheen professionele domeinen zijn andere en waardevolle vormen van vrijwilligerswerk ontstaan. Nieuw is dat anderen - dan de vrijwilligers of vrijwilligersorganisaties - de voorwaarden definiëren waaronder het vrijwilligerswerk plaatsvindt, en voor de manier waarop het plaatsvindt. Dit wordt ook wel geleid vrijwilligerswerk genoemd (Hustinx et al., 2009); wij spraken in ons onderzoek in eerste instantie over transactioneel vrijwilligerswerk, maar omdat dat niet zo'n gelukkige term is (zie hoofdstuk 2) houden we het in de volgende hoofdstukken van het rapport vaak op vrijwilligerswerk als wederdienst.

Vrijwilligerswerk is werk dat in enig georganiseerd verband, onverplicht en onbetaald wordt verricht ten behoeve van anderen of de samenleving. Deze definitie van vrijwilligerswerk staat al sinds enige jaren ter discussie. Er zijn tal van vormen van vrijwilligerswerk ontstaan die niet aan de kernelementen van de definitie voldoen. Ze worden vaak gevangen onder de term vrijwillige inzet; vooral het

onverplichte (keuzevrijheid) en onbetaalde karakter van vrijwilligerswerk is dan in het geding. Dat is bijvoorbeeld het geval bij alternatieve straffen, bij de vrijwillige inzet van werklozen op voorstel van de uitkeringsinstantie, of bij een maatschappelijke stage van scholieren.

Er is een continuüm te schetsen waarin aan de ene zijde vrijwilligers volledige keuzevrijheid hebben voor wie of wat zij zich willen inzetten, en aan de andere zijde vrijwilligerswerk dat is afgedwongen of opgelegd door derden. Tussen deze beide polen bevindt zich een gebied waarin de keuzevrijheid van de vrijwilliger wel is ingeperkt of onder druk staat, maar waar we toch kunnen spreken van een vrijwillige keuze.

In het algemeen wordt transactioneel vrijwilligerswerk gezien als een belangrijke manier om de mogelijk toekomstige tekorten aan vrijwilligers te ondervangen (Meijs & Van der Voort, 2009). Deze overweging wordt nog eens versterkt doordat de overheid zich terugtrekt uit het publieke domein, zoals we vooral zien bij branches als openbaar vervoer en huisvesting (SCP, 2005). Volgens sommige auteurs neemt de toepassing van vrijwilligerswerk als verplichte wederdienst in de toekomst toe als gevolg van de nieuwe rolverdeling tussen publieke instantie en burger (vergelijk Hustinx et al., 2009; Schnabel, 2004; RVZ, 2013). Zo stelt de Raad voor de Zorg in haar advies *Het belang van wederkerigheid* dat de lokale overheid met de kanteling een werkwijze heeft ontwikkeld die de vraag aan de orde stelt wat cliënten en hun netwerk zelf kunnen doen. Burgers komen in de rol van medeproducenten, in plaats van afhankelijke actoren. Vanuit de gedachtegang dat een instantie iets terug mag verwachten van de afnemer van een dienst en dat burgers en bedrijven in toenemende mate een sociale verantwoordelijkheid dragen, mag verwacht worden dat transactioneel vrijwilligerswerk een alsmaar belangrijker functie in de samenleving krijgt.

1.2 *Vrijwilligers en hun werkzaamheden in sport en de publieke dienstverlening*

In deze verkenning gaan we op zoek naar de aanwezigheid van verplichte wederdiensten¹ in verschillende branches. De focus ligt op de publieke dienstverlening. De publieke dienstverlening is bij uitstek interessant, omdat vrijwilligers al van oudsher in deze sector een substantieel deel van de werkzaamheden verrichten (vgl. Kuhry en Van der Torre, 2002; Van der Klein et al., 2010). Dat blijkt niet alleen uit onderzoek van het Verwey-Jonker Instituut (Plemper 2006; Van der Klein et al., 2010a; Van der Klein & Oudenampsen, 2010b), maar ook uit publicaties van het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) en het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) - sinds jaar en dag de 'monitorende instanties' van het vrijwilligerswerk in Nederland.

Vrijwilligerswerk komt volgens het SCP in Nederland bovengemiddeld voor in sport, onderwijs, zorg en welzijn en kunst en cultuur (Dekker & De Hart, 2009; Bijl et al., 2009). Volgens Dekker et al. (2008) is in de branche sport en recreatie zelfs 94% van alle personen gemiddeld genomen een vrijwilliger. Ook is bekend dat de instellingen in de branches zorg en welzijn voor een belangrijk deel bestaan uit vrijwilligers. In het onderzoek van Van Dam & Wiebes (2005) blijkt bijvoorbeeld dat in het welzijns-werk meer vrijwilligers dan betaalde krachten actief zijn. Plemper et al. (2006) tonen aan dat in de zorgsector in 2006 ruim 320.000 vrijwilligers actief zijn in vrijwilligersorganisaties en in zorginstellingen. Verder is in de CBS-databestanden voor verschillende branches uit ons onderzoek informatie te vinden over de ontwikkeling in het vrijwilligerswerk in de periode 1997-2007. Zo doet circa 13% van de bevolking van 18 jaar en ouder tussen 1997 en 2007 vrijwilligerswerk in de sport, circa 5% van de bevolking doet dit in dezelfde periode in de cultuur en 9% is actief binnen het onderwijs, bijvoorbeeld

in oudercommissie, via bestuurswerk, als leesouder, oppasouder et cetera (zie Van den Berg et al., 2009: 70).

De vrijwilligers in de publieke dienstverlening verrichten doorgaans een grote variëteit aan werkzaamheden. Hierna schetsen we in het kort het type werkzaamheden van vrijwilligers, per te verken-
nen branche:

- Sport: sportverenigingen zetten hun leden breed en gevarieerd in als vrijwilliger. Niet alleen bij sport- en spelbegeleiding (training) maar ook bij het draaien van bardiensten, financiële/juridische werkzaamheden, pr, communicatie (clubblad) en sponsoring, coördinatie en organisatie, bestuur en management, administratief werk, vervoer en het organiseren van toernooien. Het aandeel vrijwilligers ten opzichte van beroepskrachten in de sector sport is verhoudingsgewijs hoog: 95% om 5% (zie bijvoorbeeld Roques & Janssens, 2002; en Van der Klein et al., 2010).
- Onderwijs: het onderwijs kent een verschil tussen ouderbetrokkenheid en ouderparticipatie. Met ouderbetrokkenheid wordt de betrokkenheid van ouders bedoeld bij de opvoeding en het onderwijs van hun kind. Die uit zich thuis bijvoorbeeld in voorlezen; op school bijvoorbeeld door naar rapportbesprekingen te komen. Ouderparticipatie is de actieve deelname van ouders aan activiteiten op school. Vrijwilligerswerk van ouders op school is dus ouderparticipatie. Informele vormen van ouderparticipatie zijn bijvoorbeeld hand- en spandiensten in de klas, het ondersteunen van de leerkracht bij recreatieve activiteiten als (voor)lezen en knutselen ('helpende handen'), het helpen organiseren van een schoolreis, het maken van een schoolkrant, het beheren van de bibliotheek. Formele vormen van ouderparticipatie zijn zitting in de ouderraad, medezeggenschapsraad of het schoolbestuur ('Ouders, scholen en diversiteit', ITS, Frederik Smit, Geert Driessen et al., 2007).
- Kinderopvang: ook in de kinderopvang doen ouders formele en informele vormen van vrijwilligerswerk - al zijn de formele eisen aan ouderparticipatie in de kinderopvang minder streng dan in het onderwijs. In de kinderopvang hebben ouders/vrijwilligers zitting in de ouderraad, of helpen ze bijvoorbeeld mee bij het schrijven van de nieuwsbrief.
- Zorg: in de zorg zijn circa 250.000 vrijwilligers actief via vrijwilligersorganisaties die vertegenwoordigd zijn in het LOVZ (bijv. Humanitas; Plemper et al., 2006; Scholten, 2009). Daarnaast worden vrijwilligers geworven door gehandicaptenzorg, ziekenhuizen, ggz, hospices, enzovoorts (ruim 100.000). Ook patiënten- en gehandicaptenorganisaties zijn grotendeels vrijwilligersorganisaties. In de V&V-sector (Verpleging en Verzorging) varieert het percentage vrijwilligers op het medewerkersbestand van 22% bij de grote organisaties tot 43% bij de kleinere zorgorganisaties (ActiZ, 2012). De verwachting is dat het aandeel vrijwilligers in deze zorg zal toenemen. De vrijwilligers richten zich meestal op hulp aan ouderen, aan eenzamen en zieken thuis en in instellingen. Ze doen een grote variëteit aan activiteiten zoals vervoer, begeleiding, huisbezoek, het geven van computer- en handwerk cursussen, of het begeleiden van recreatieve activiteiten zoals zingen, ondersteunende taken in het ziekenhuis en verzorgingshuis. Maar ook bij bestuurlijke taken en hulp bij dagexcursies kunnen vrijwilligers actief zijn. In de loop van de jaren zijn vrijwilligers steeds meer taken op zich gaan nemen, zowel in zorginstellingen als daarbuiten (Van der Klein et al., 2010).
- Welzijn: vrijwilligers in welzijn zijn werkzaam in wijk en buurthuizen, bij mensen thuis en in instellingen. Ze treden op als gastheer/gastvrouw, helpen bij begeleiding en vervoer van klanten en bewoners, maar verrichten ook algemenere werkzaamheden. Die kunnen bestaan uit klusjes tot bestuurs- en managementtaken en de coördinatie en organisatie van activiteiten. De vrijwilligers bieden ondersteuning aan ouderen, jongeren, kinderen, minima, zieken en gehandicapten in de

vorm van onder meer telefonische hulpdiensten, sociaal raadsliedenwerk, sociaal-cultureel werk en leefbaarheidsbevordering (Van Dam & Wiebes, 2005; Uytterlinde et al., 2007; Van der Klein et al., 2010).

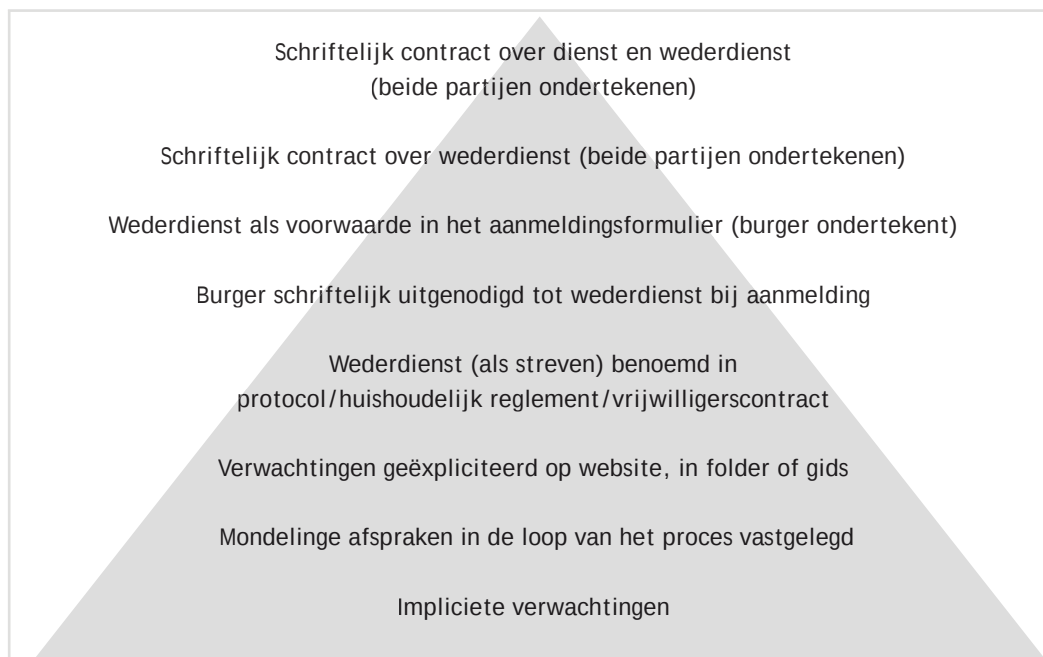
- Maatschappelijke opvang: binnen de maatschappelijke opvang worden vluchtelingen, dak- en thuislozen, mensen met schulden, verslaafden, ex-gedetineerden en anderen die hulp nodig hebben opgevangen en ondersteund. We concentreren ons hier op de opvang van dak- en thuislozen. In omvang vormen zij het grootste deel van de maatschappelijke opvang, die zijn oorsprong vindt in het particulier initiatief. Hoewel de overheid de opvang al langere tijd grotendeels financiert, kent de sector nog steeds tal van organisaties en projecten die functioneren met een grote inbreng van vrijwilligers. Voorbeelden zijn het Innercity project in Rotterdam, de vrijwilligers die met thuisloze jongeren koken in Den Haag (via straatconsulaat en stichting Mara), vrijwilligers die assisteren in de dag- of nachtopvang van instellingen als Leger des Heils, Pauluskerk Rotterdam, Stichting Huis Groningen, Tussenvoorziening Utrecht. Vrijwilligers helpen in de maatschappelijke opvang bij de dagelijkse gang van zaken - koffie schenken, begeleiden van dagactiviteiten, of artsen die onverzekerde daklozen helpen - maar zijn ook veelvuldig actief in bestuurlijke functies en in het vinden of aandragen van middelen: via fondsenwerving, inzamelingen, of het, soms regelmatig, soms incidenteel, organiseren van maaltijden (Resto Van harte). Ook kent de sector maatjes of buddyprojecten.
- Kunst en cultuur: in de culturele branche valt vooral te denken aan vrijwillige activiteiten binnen amateurgezelschappen, bijvoorbeeld een toneelvereniging of een computerclub (Devilee, 2005; Popovic, 2009). Ook bij professionele kunst en cultuurinstellingen vindt vrijwilligerswerk plaats, maar dat valt getalsmatig in het niet bij de amateurkunst. Kunstfactor doet regelmatig onderzoek naar deze sector. Daaruit blijkt dat rond de acht miljoen mensen aan amateurkunst doen in Nederland (Deekman, 2010). Eén miljoen vrijwilligers van zestien jaar en ouder zijn er actief (dit bedraagt 8% van de volwassen bevolking). De amateurkunstsector kampt met een tekort aan vrijwilligers voor organisatorisch-uitvoerend werk, vooral in de beeldende kunst en de instrumentale muziek. Het tekort wordt het minst gevoeld in de disciplines zang, dans, theater en schrijven. In de amateurkunst besteden vrijwilligers tussen de 4 uur (schrijven) en 28 uur (nieuwe media) per maand aan vrijwilligerswerk. De helft van de vrijwilligers in de amateurkunst doet dit als vaste taak of in een vaste functie, de andere helft doet dit werk af en toe. Rond driekwart van de amateurkunstvrijwilligers doet dit werk uit sociale betrokkenheid (om anderen te helpen). Daarna worden 'nuttige tijdbesteding' en 'sociale contacten' het vaakst genoemd als motief.
- Huisvesting: huurders kunnen vrijwilligerswerk verrichten voor een woningbouwcorporatie of een huurdersvereniging. Een bekend voorbeeld is de huurder die zich aanmeldt als buurtbemiddelaar en zich inzet voor de leefbaarheid van de buurt. Groenbeheer door huurders komt ook vaak voor.
- Natuur en milieu: binnen de branche natuur en milieu valt bijvoorbeeld te denken aan het via vrijwilligerswerk beheren van natuurgebieden, het organiseren van activiteiten bij milieucentra, dierenambulance, et cetera.
- (Openbaar) vervoer: in het geval van vervoer, ten slotte, kan het bijvoorbeeld gaan om het via vrijwilligerswerk laten rijden van een buurtbus om vervoer voor minder mobiele bewoners mogelijk te maken. Vaak vallen deze voorbeelden voor de betrokkenen eerder onder welzijn en zorg, dan onder vervoer.

Dit overzicht maakt duidelijk dat allerlei vrijwilligers verschillende werkzaamheden uitvoeren in uiteenlopende branches. Transactioneel vrijwilligerswerk neemt in elke branche een andere vorm aan.

In de zorg staat het samenspel tussen de professionele zorg en de mantelzorger in het dagelijks leven voorop. Transactioneel vrijwilligerswerk blijkt, als het er is, onderdeel te zijn van de besprekingen over het ZorgLeefplan van degene die opgenomen wordt. Bij sportverenigingen is het langzamerhand vanzelfsprekend aan het worden om de ouders al op het aanmeldingsformulier van hun sportende kinderen te wijzen op taken die er van hen verwacht worden. In de sector huisvesting kunnen de nieuwe bewoners vaak kiezen welke werkzaamheden zij graag doen: welzijn en gebiedsbeheer zijn in die branche populair. In welzijn en cultuur gaat het vaak om het realiseren van incidentele vrijwillige inzet bij een meer onregelmatig aanbod van activiteiten of voorstellingen. Als de burger geen vrijwillige inzet levert, mag hij/zij (of de naaste) niet meedoen aan de activiteit. Bovendien verschillen de contracten die in de branches worden gesloten, evenals de ervaringen van de diverse partijen, de knelpunten en de kansen.

In de loop van de verkenning zijn we een aantal manieren tegengekomen om de transactie van vrijwilligerswerk als wederdienst vast te leggen. Hierna zetten we ze bij elkaar, oplopend van ongearticuleerde verwachtingen naar een schriftelijk contract over dienst en wederdienst dat zowel door burger als instantie wordt getekend. In hoofdstuk 2 komen we op dit rijtje terug: niet alle manieren zijn in gebruik. Op verzoek van het ministerie van VWS concentreren we ons in deze verkenning op de bovenste vier vormen.

Figuur 1. Manieren om verwachtingen over vrijwilligerswerk als wederdienst vast te leggen, oplopend in formaliteit



2 *Conclusies: vrijwilligerswerk als wederdienst*

In dit hoofdstuk vatten we de belangrijkste conclusies van de verkenning samen. Dat doen we per thema. Wie meer wil weten over bepaalde branches of uitgebreider wil lezen over de ervaringen binnen een specifieke case, raden we aan in Deel II en Deel III verder te lezen. Aan het eind van deze samenvattende conclusies formuleren we een aantal aanbevelingen. Die aanbevelingen zijn niet bedoeld voor één adresant. Bij de realisatie van transactioneel vrijwilligerswerk zijn zo veel partijen betrokken, dat er voor ieder op basis van de resultaten van deze verkenning wel 'wat te halen is'. Overheid, burgers, vrijwilligersorganisaties en professionele instellingen kunnen er hun voordeel mee doen.

2.1 *Transactioneel vrijwilligerswerk: geen gelukkige term*

Op verzoek van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport begon het Verwey-Jonker Instituut deze verkenning van wat in de opdracht heette 'transactioneel vrijwilligerswerk'. De term transactioneel blijkt niet bijzonder gelukkig gekozen. Het ministerie doelde op een schriftelijk bevestigde afspraak tussen individuele burger en instantie waarbij de eerste vrijwilligerswerk belooft in ruil voor geleverde diensten van de laatste. Maar Nederlandse experts in het vrijwilligerswerk bevestigen de term transactioneel zelden voor vrijwilligerswerk als wederdienst. Het blijkt een concept te zijn dat niet direct wordt herkend. Jeroen Dekker van het Sociaal Cultureel Planbureau heeft er wel over geschreven, maar niet onder de noemer van transactioneel vrijwilligerswerk. Dekker et al. (2008:15) liet zien dat in 14% sprake is van een min of meer verplichte vorm van vrijwilligerswerk: het vrijwilligerswerk dat de overheid inkadert in een traject van inburgering of re-integratie is daar het meest in het oog springende voorbeeld van.

De Nederlandse hoogleraar vrijwilligersmanagement Lucas Meijs en de Harvard professor Austin spreken wel van transactioneel vrijwilligerswerk, maar zij associëren het met maatschappelijk betrokken ondernemen en vrijwilligerswerk door werknemers (Meijs, 2009; Austin, 2000). Austin spreekt van drie fasen van maatschappelijk betrokken ondernemen: filantropisch (geen tegenprestatie), transactioneel (ruilrelatie) en integratief (samen agenda bepalen). Meijs stelt dat vrijwilligerswerk door werknemers opschuift van het stadium van filantropie naar het stadium van transactie: het personeel doet vrijwilligerswerk om er iets van op te steken.⁵ Maar deze nieuwe ruilrelaties binnen en rond betaalde arbeid hebben weinig te maken met de ruilrelaties binnen de semipublieke dienstverlening die het ministerie met deze verkenning op het oog heeft. Hier draait het om de min of meer verplichte vrijwil-

5 http://www.hrnetwork.nl/hrm_kennis.php?dossierId=_HR_en_Maatschappelijk_Verantwoord_Ondernemen).

lige wederdienst van individuele burgers bij zelfverkozen lidmaatschap, opvang of zorg van henzelf of hun dierbaren.

Ook de auteur Lesley Hustinx is in dit verband relevant: hij associeert verplicht vrijwilligerswerk vooral met geleid vrijwilligerswerk binnen re-integratie, activering en inburgering. (Hustinx, et al., 2009). Ook dan heeft de verplichting van, of verwachting aan, vrijwilligerswerk dus een andere context dan de hier beoogde. Transactioneel vrijwilligerswerk onderscheidt zich van geleid vrijwilligerswerk doordat de burger in kwestie bij transactioneel vrijwilligerswerk over het algemeen kan kiezen voor een bepaalde instantie (verpleeghuis, sportvereniging of school bijvoorbeeld) die van hem of haar een tegenprestatie verlangt. Het geleide vrijwilligerswerk waar Hustinx op doelt is van dit onderzoek uitgesloten.

Tijdens het onderzoek bleek niet alleen de term 'transactioneel' problematisch, maar raakte ook de term vrijwilligerswerk uit het zicht. In de maatschappelijke opvang is een schriftelijk vastgelegde en verlangde wederdienst onderdeel van 'opvang in eigen beheer' (de meest radicale vorm van cliëntgestuurde hulpverlening). Ook bij recreatie/natuur en milieu kwamen we deze 'eigen beheer' constructie tegen, bijvoorbeeld bij de NTKC en scouting die hun eigen of andermans natuurterreinen onderhouden. In de kinderopvang spreekt men niet van vrijwilligers, maar van 'ouderparticipatie' en ouderparticipatie-crèches. En in de zorg gaat het om de versterking van mantelzorgbetrokkenheid in zorginstellingen. Soms heet de wederdienst in de zorg ook wel simpelweg 'doorgaande mantelzorg' of 'vanzelfsprekende zorg voor elkaar' die doorgaat als de naaste van thuis naar een verzorgingshuis of verpleeghuis gaat.

De woorden participatie, betrokkenheid en coproductie vallen tegenwoordig vaak wanneer de diverse arrangementen rond wederdienst in zorg en opvang ter sprake komen. Het zijn de hedendaagse formuleringen, voor arrangementen die vroeger ook wel met zelfhulp, onderlinge hulporganisaties, eigen beheer of corvee werden geassocieerd (zie ook Horstman, **). In de internationale literatuur worden voor soortgelijke arrangementen tegenwoordig termen gebezigd als (collectieve) coproductie, timebanks, en service learning (zie hoofdstuk 3). In Nederland blijft alleen in huisvesting, sport en welzijn de term vrijwilligerswerk vaak gebruikt en is 'tegenprestatie' een geaccepteerd woord. In huisvesting, sport, en welzijn komen schriftelijke afspraken over vrijwilligerswerk als wederdienst vooralsnog ook het vaakst voor.

2.2 *Welke branches, welke afspraken?*

Volgens de internationale literatuur is de betrokkenheid en bereidheid van burgers om iets te doen in zijn algemeenheid direct gerelateerd aan de beloningen die zij voor zichzelf verwachten (Bouvaird & Loeffler, 2007). Burgers zijn, met andere woorden, bereid om een 'prestatie of dienst' in het openbare domein te leveren als bijvoorbeeld hun eigen gezondheid of veiligheid ermee vooruitgaat of de leefbaarheid in hun buurt. Daarnaast worden kinderopvang, onderwijs en zorg in de buitenlandse literatuur genoemd als sectoren waarin burgeractiviteit bloeit. De verkenning van de Nederlandse situatie laat zien dat het hier niet anders is. Ook in Nederland hebben we in de genoemde sectoren voorbeelden van wederdiensten, coproductie en actieve betrokkenheid en participatie gevonden (zie ook Van der Klein et al., 2013).

Schriftelijke afspraken worden in Nederland het vaakst gemaakt in sport, huisvesting, opvang, welzijn en recreatie. Daar kwamen wij in deze verkenning de meeste voorbeelden tegen van schriftelijke afspraken over vrijwilligerswerk als wederdienst: verplichte bardienst, groepsbegeleiding tijdens vakantieactiviteiten, vrijwilligerswerk in de buurt in ruil voor een woning of minder huur. In sport en recreatie is vrijwilligerswerk als tegenprestatie de experimentele fase voorbij. Dat betekent niet dat alle verenigingen schriftelijk om wederdiensten vragen; het betekent wel dat er al veel verenigingen zijn die ervaring hebben in dit opzicht: voorbeelden te over. De amateurkunst heeft opvallend weinig verenigingen die leden 'verplichten' vrijwillige taken te doen in ruil voor hun lidmaatschap. Kunstfactor, het landelijk sectorinstituut amateurkunst, kwam er bij onderzoek in 2010 slechts twee op het spoor. In huisvesting, wijk- en buurtwerk en maatschappelijke opvang zijn de schriftelijk vastgelegde 'wederdienst-arrangementen' vaak nog projecten: ze worden hoofdzakelijk voor bepaalde doelgroepen of specifieke activiteiten in het leven geroepen. Volgens Verdiwel, de Vereniging van Directeuren van lokale Welzijnsorganisaties, zoeken welzijnsorganisaties waar mogelijk naar wederkerigheid.' Ook tijdens het onderzoek 'Welzijn versterkt burgerschap', is Verdiwel deze vorm van vrijwilligerswerk niet tegengekomen (Uyterlinde et al., 2007).

In onderwijs en zorg worden de minste afspraken rond vrijwilligerswerk als tegenprestatie gemaakt. Daar is de schriftelijk vastgelegde wederdienst echt een uitzondering. Tijdens de verkenning hoorden wij van slechts drie scholen die ouders bij aanmelding vragen om mee te draaien in de tussenschoolse opvang (lunchpauze) en van slechts drie zorginstellingen konden wij korte signalementen maken. Daarbij gaat het om zorglocaties die bijvoorbeeld aan familie van dementerende ouderen vragen om eten te koken of welzijnsactiviteiten te begeleiden in kleinschalig wonen. Zorg en onderwijs hebben, zo blijkt uit interviews met de betrokken branchevertegenwoordigers, om meerdere redenen een haat-liefdeverhouding met transactioneel vrijwilligerswerk.

Onderwijs en zorg: juridische en praktische bezwaren

Sommige scholen en zorginstellingen zouden het liefst gisteren nog betrokkenheid van ouders/kinderen contractueel verplichten, en tegelijkertijd hun vrijwillige inzet op locatie vastleggen. Hoe meer ouders er actief zijn op school, hoe beter. Maar anderen zijn rabiaat tegen dwang in dezen. Het zou weliswaar gaan om een verplichting die ouders vrijwillig aangaan, maar volgens de tegenstanders is die binnen de context van zorg, en vooral onderwijs niet te verdedigen. Voor transactioneel vrijwilligerswerk in onderwijs en zorg staan wetten in de weg en praktische bezwaren.

Het recht op onderwijs en zorg wordt in Nederland over het algemeen als verzekerd/for granted/onvoorwaardelijk ervaren. Burgers – ook zij die in het onderwijs werken- zijn er moeilijk van te overtuigen dat een verplichting tot wederdienst hier op zijn plaats zou zijn. In het onderwijs geldt bovendien een leerplicht. De verwachting van een wederdienst staat daarmee op gespannen voet. Wie wil dat een kind naar school gaat kan niet tegelijkertijd een activiteit van de ouders als voorwaarde stellen. In de zorg geldt het indicatiesysteem als belangrijkste toegangverschafter, en natuurlijk de vraag of er plaats beschikbaar is op een geschikte locatie. Nu delen van de AWBZ (begeleiding) en de jeugdzorg naar de gemeente (Wmo) overgaan, wordt een eerder recht nu een voorziening. We zien dat de discussie over wederdienst in de Wmo ook daar gevoerd wordt.

In de context van onderwijsinstellingen en zorglocaties is het een essentieel probleem dat degenen die de wederdienst zouden moeten leveren (in het onderwijs: de ouders; in de zorg: de mantelzorgers) niet degenen zijn voor wie het recht op onderwijs en zorg geldt (in het onderwijs: de kinderen; in de zorg: de cliënten/bewoners). Men kan geen kinderen van onderwijs uitsluiten, simpelweg omdat hun

ouders niet bereid zijn vrijwilligerswerk te doen. Men kan met goed fatsoen geen kwetsbare cliënten met indicatie in een zorginstelling weigeren, omdat hun mantelzorgers ontslagen willen worden van de plicht om dag in dag uit voor hun naaste te zorgen.

De dienst wordt geleverd aan kinderen en bewoners, maar de wederdienst moet komen van de anderen. In het contract over de wederdienst zijn de afnemers van de diensten die de instellingen vooral welkom wil en moet heten, afwezig - en dat is op z'n minst opmerkelijk.

Wederdienst geen keiharde voorwaarde; handhaving ingewikkeld voor amateurclubs

We hebben veel pogingen van verplichting tot wederdienst in de tweede en derde laag van figuur 1 aangetroffen: schriftelijke contracten over een wederdienst (beide partijen ondertekenen) en de wederdienst als voorwaarde in aanmeldingsformulieren (burger ondertekent). De wederdienst of tegenprestatie wordt meestal al bij aanmelding (bij de club, woongroep, wooncorporatie, activiteit) aangekondigd/gevraagd. Een keiharde voorwaarde voor deelname/lidmaatschap/toetreding is het zelden. Meestal gaat het in een aanmeldingsformulier om een zin als 'Als u uw zoon of dochter aanmeldt verwachten wij van u 20 uur vrijwilligerswerk per jaar. Door ondertekening van dit formulier gaat u akkoord met deze regeling.' Soms kan de invuller ervoor kiezen om de verplichting tot wederdienst af te kopen en soms kan de invuller kiezen tussen verschillende soorten wederdiensten: bestuurlijk werk, terrein/locatiebeheer, training en begeleiding; vervoer, bezoekwerk, sociale activiteiten, koken of bardienst. Meestal wordt de wederdienst als tijdsinvestering (aantal uur) en soort activiteit (werkzaamheden) omschreven.

De handhaving van de afspraak, van welke aard dan ook, blijkt vooral voor vrijwilligersorganisaties en amateurclubs ingewikkeld. In de door ons onderzochte cases zijn er bij slechts één sportvereniging leden uit de vereniging gezet, omdat zij niet voldeden aan hun vrijwillig aangegane verplichtingen (Hockeyclub Den Bosch). De andere clubs, verenigingen en woongroepen laten weten het moeilijk te vinden om mensen aan hun afspraken te houden, zeker als kinderen daar de dupe van worden. Een klein theatergezelschap benadrukt dat een conflict het voortbestaan van de hele groep kan bedreigen. In z'n algemeenheid zijn leden die zich wel aan de afspraak houden bij amateurclubs vaak gepikeerd dat handhaving een zwakke plek is in het systeem van vrijwilligers onder elkaar.

Professionele organisaties hebben minder moeite met het handhaven van de afspraken die zij met afnemers/vrijwilligers maken. Welzijnsorganisaties laten kinderen die geen vrijwillige inzet meebrengen terwijl dit wel verwacht wordt, niet toe bij hun activiteiten, of spreken degenen die in gebreke blijven er makkelijk op aan. Woningcorporaties organiseren coördinatie en controle op de wederdiensten die van studenten, huurders en kunstenaars worden verwacht. Ook bespreken zij meestal de verwachtingen die ze hebben van de vrijwilligers vooraf face to face door met potentiële kandidaten. Zo ontstaat minder kans op afhaken. En als het dan toch misgaat, wordt er minder geaarzeld met maatregelen. Een betaalde (vrijwilligers)coördinator blijkt in de praktijk de handhaving te vergemakkelijken.

Wederdienst geëxpliciteerd, begeleiding en dienst niet

De wederdienst staat in de schriftelijke afspraken die wij hebben gezien, voorop. Vaak steken de organisaties veel tijd in het formuleren van de verwachte wederdienst/tegenprestatie, maar schiet het expliciteren van hun eigen rol bij de totstandkoming van die wederdienst erbij in. De kerntaak (of kerndienst) die de organisatie biedt is meestal wel duidelijk: de organisatie geeft goede zorg, verhuurt

woningen, organiseert een leuke en veilige vakantieactiviteit, laat de leden voetballen in recreatief en competitieverband, of zet met elkaar een mooie voorstelling neer. Die kerntaak van de organisatie wordt zelden in het contract over de wederdienst omschreven. De dienst die de instantie/organisatie levert wordt niet benoemd en is dus enigszins onzichtbaar. De kinderopvang en daklozenopvang vormen daar met hun 'eigen beheer-constructies' uitzonderingen op. In huisvesting (ouderenwoongroep, studentenhuusvesting, is het huurcontract tussen burger en woningbouwvereniging een geheel ander contract dan het contract over de (sociale) tegenprestatie. In zorg staat de officiële opname van de bewoner los van het ZorgLeefplan waarin de mantelzorgbetrokkenheid eventueel geregeld wordt.

De schriftelijke afspraken reppen meestal ook niet van activiteiten die de organisatie in kwestie zal ondernemen zodat de burger/huurder/het lid de wederdienst goed ten uitvoer zal kunnen brengen. Daarbij valt te denken aan een introductie in de vereniging, het werk, de cultuur; wegwijzen maken in het clubgebouw; de nieuwe vrijwilligers aan andere vrijwilligers voorstellen; een aanbod om desgewenst een cursus te volgen (bijvoorbeeld in tillen, begeleiden, meelopen met professionals, omgaan met de apparatuur, met de doelgroep et cetera). Deze zaken hebben we in de contracten niet teruggezien. Daarmee is de indruk van een eenzijdige afspraak snel gewekt: de burger moet leveren, maar wat de organisatie in deze transactie te bieden heeft (in dienst en wederdienst), blijft buiten beschouwing.

Transactioneel vrijwilligerswerk lijkt vaak een instrumentele benadering van de (nieuwe) vrijwilligers in te houden (Oudenampsen, 2007): het transactioneel vrijwilligerswerk moet dikwijls een tekort aan vrijwilligers (of professionals zoals NOV-vertegenwoordiger Els Berman opmerkte) oplossen. 'Er zijn een aantal klussen die simpelweg gedaan moeten worden en daar zoeken we mensen voor', is de boodschap van organisaties die vrijwilligerswerk als tegenprestatie verplichten, 'anders kunnen we niet draaien'. Bij de buitenwereld (vele sportclubs en vrijwilligersorganisaties bijvoorbeeld) roept deze vorm van werving van vrijwilligers vaak scepsis en verontwaardiging op. In de onderzochte cases die met afspraken over wederdiensten werken is men echter enthousiast, ook de vrijwilligers die tot de verplichting werden verlekt.

2.3 De ervaringen met vrijwilligerswerk als wederdienst: positief

De ervaringen met vrijwilligerswerk als tegenprestatie zijn over het algemeen positief. Dit geldt voor alle partijen die ermee te maken hebben in de praktijk: het managementniveau in de organisatie (of dat nu uit vrijwilligers of uit professionals bestaat), coördinatoren, vrijwilligers en afnemers van de diensten. Opvallend is de grote scepsis bij mensen die er geen praktische ervaring mee hebben, en het enthousiasme bij organisaties en burgers die wél werken met afspraken over wederdiensten. Uit de cases die wij onderzochten, komen overigens verschillen naar voren tussen branches. De ervaringen bij amateur enhobbyverenigingen verschillen hemelsbreed van die bij de opvang in eigen beheer. De ervaringen met verplichte participatie in zorg en onderwijs zijn heel anders dan de ervaringen met wederdiensten in wijk- en buurtwerk (die vaak via welzijnsinstellingen en woningcorporaties worden georganiseerd).

Bij de amateur/hobbyverenigingen staat in principe een andere activiteit voorop dan die via transactioneel vrijwilligerswerk geregeld wordt: mensen komen bijvoorbeeld op de club voor de sport (dienst), niet om de wc's schoon te maken (wederdienst). Dat geldt vaak ook voor de pogingen in zorg en onderwijs: voor de mensen die daar de uitnodiging krijgen om transactioneel vrijwilligerswerk te

doen is dat vaak een verrassing. Bij opvang in eigen beheer vallen dienst en wederdienst praktisch samen: de mensen komen naar de ouderparticipatiecrèches en nachtopvang in zelfbeheer om precies die kernactiviteiten samen, en op vrijwillige basis te organiseren. Het vrijwilligerswerk is voor een groot deel ingegeven door eigenbelang: meer vrijheid dan in het reguliere aanbod, minder financiële druk, opvang meer op maat geregeld.

Ook bij het transactioneel vrijwilligerswerk dat in de sector huisvesting georganiseerd wordt, komen de nieuwe vrijwilligers juist op het transactionele traject af. De studenten of andere bewoners in spe kiezen bewust voor sociaal (of socialer) wonen. Ze doen mee aan de trajecten omdat ze die leuk of belangrijk vinden; de lagere huur is mooi meegenomen. In het wijk- en buurtwerk dat georganiseerd wordt door welzijnsinstellingen is de verplichting tot wederdienst soms zo'n onderdeel van de activiteit dat de mensen het misschien helemaal niet meer als verplichting ervaren. Deze verschillen tussen sectoren leiden onvermijdelijk tot andere ervaringen en knelpunten. Hieronder zetten we ze per branche onder elkaar.

Amateurverenigingen: sport, kunst, cultuur en woongroepen

- Een schriftelijke overeenkomst brengt helderheid over de verwachtingen, over en weer. De vraag van de club/vereniging/woongroep wordt geëxpliciteerd; en het (nieuwe) lid, de kandidaat-bewoner kan daar ja (of nee) op zeggen. Het formuleren van de behoefte aan wederdiensten en de beaming daarvan door iedereen die bij de club of de groep hoort, maakt deel uit van de vormgeving van de verenigingsidentiteit: 'Dit zijn wij, zo gaan we met elkaar om, dit doen we voor elkaar'.
- Het brengt een herverdeling van het werk dat gedaan moet worden. Al is het geen panacee voor het tekort aan vrijwilligers, niet al het benodigde vrijwilligerswerk komt op dezelfde kleine groep neer. Ook hier geldt de positievere formulering: 'wij willen niet dat er hier een paar mensen opdraaien voor al het werk'.
- Het maakt dat meer mensen actief zijn in een vereniging; ook degen die in eerste instantie minder enthousiast waren voor vrijwilligerswerk op de vereniging, blijken na de ervaring met de wederdienst positief: 'Uit mezelf had ik het niet gedaan, maar het is eigenlijk wel gezellig; en zoveel uur is het nou ook weer niet'.
- Het is goed voor de sociale cohesie: besturen, vrijwilligers en de afnemers van diensten (jeugdleden enzovoort) vertellen dat doordat meer mensen op de club actief zijn, de sociale cohesie verbetert: 'Je kent meer mensen' was een veelgehoord citaat in onze gesprekken met de nieuwe vrijwilligers en de kinderen.

Knelpunten

- Hoge verwachtingen: besturen blijven een tekort aan vrijwilligers ervaren en vinden dat teleurstellend.
- Handhaving is ingewikkeld: verenigingen en actieve leden vinden het niet prettig als er met 'twee maten gemeten wordt'. Als mensen hun verplichtingen niet nakomen en er worden geen consequenties aan verbonden, voelt dat voor besturen en actieve leden niet goed.
- Spanningen tussen 'oude en nieuwe vrijwilligers': verenigingen willen graag nieuwe vrijwilligers, maar de cultuur is vaak niet zo uitnodigend voor/naar nieuwe (groepen) vrijwilligers. Oude en nieuwe vrijwilligers zijn soms zeer andere typen en gewend aan andere werkculturen. In de meeste clubs, bewonersgroepen, verenigingen blijft de oude garde het voor het zeggen houden. Het werkelijk toelaten van nieuwe vrijwilligers, met hun inzichten en hun manier van werken, kost moeite. In de conservatieve vorm van transactioneel vrijwilligerswerk wil men de ureninzet, maar realiseert

zich nauwelijks dat er uitnodiging, waardering en openheid (en introductie) voor nodig is om de wederdienst uitgevoerd te krijgen en ook nieuwe mensen zich thuis te laten voelen (zie verder de case van Vriendenschaar).

- Er is weinig aandacht voor de consequentie van het voor iedereen verplichten van vrijwilligerswerk. Amateurclubs voeren vrijwilligerswerk als tegenprestatie vaak verenigingsbreed in. Op grote schaal staat transactioneel vrijwilligerswerk een zorgvuldige selectieprocedure van vrijwilligers echter in de weg. Iedereen die zijn wederdienst wil doen is welkom op de club: naar eerdere ervaringen of een Verklaring omtrent gedrag (VOG) wordt niet gevraagd. Dat betekent in de praktijk dat kwetsbare groepen bij transactionele arrangementen minder beschermd worden dan bij een zorgvuldiger selectieprocedure van vrijwilligers.

Amateurverenigingen en woongroepen missen - vaak zonder dat ze zich dat realiseren - een coördinator: iemand die de knelpunten kan verzachten en de sterke punten van de wederdienst-constructie kan uitbouwen.

Bij ouderenwoongroepen speelt nog een ander probleem, de vraagverlegenheid: de oudere bewoners vinden het vaak makkelijker om 'te geven' dan om 'te ontvangen'.⁶ Wie blijft wonen in de woongroep, wordt meestal steeds hulpbehoevender en afhankelijker van professionele hulp en wederdiensten van medebewoners. Dat vinden de oudere bewoners moeilijk om te accepteren. Het evenwicht raakt weg in deze woongroepen, ook omdat zij er steeds minder in slagen jonge bewoners aan te trekken. Een gevarieerde leeftijdsopbouw in de woongroep is cruciaal om ervoor te zorgen dat de ouderen in de groep het werk aankunnen. Daarbij speelt belemmerende regelgeving een rol (zie verder de case van De Sprong - hoofdstuk 12- en 2.4).

Ouderparticipatiecrèches en dak- en thuislozenopvang in zelfbeheer

- De afspraak om elkaar diensten te leveren binnen een georganiseerde context brengt de mogelijkheid om samen, zelf je opvang te regelen, op de manier die jezelf waardevol vindt. Dienst en wederdienst worden schriftelijk vastgelegd, maar de afspraken zijn voor een groot deel gebaseerd op vertrouwen en een gedeelde visie op het ideaal.
- De schriftelijke afspraak dient voornamelijk om de verwachtingen helder geformuleerd te hebben naar elkaar toe, en om elkaar aan de afspraken te kunnen houden als iemand er met z'n pet ernaar gooit. Doordat mensen bewust kiezen voor deze vormen van opvang komt wanprestatie echter minder vaak voor dan bij amateurverenigingen met een ander kerndoel. De mensen doen graag mee.
- De transactionele vorm van het (vrijwilligers)werk is uit idealisme en visie ontstaan; aanvullend op het al bestaande aanbod aan opvang voor deze groepen. Het is een gezamenlijk gedragen aanpak die gebaseerd is op vertrouwen in elkaar. Voor de betrokkenen is het de gewoonste zaak van de wereld dat je 'zelf voor je opvang zorgt'; deze constructie is gewoner dan de reguliere voorzieningen.

In de dak- en thuislozenopvang is transactioneel vrijwilligerswerk de eerste stap op de participatieladder (Participatie en activering in eigen kring). Door de belofte en verwachting van een wederdienst

⁶ Lilian Linders noemde dat in haar proefschrift vraagverlegenheid en toonde aan dat dit voor de mantelzorg en vrijwilligerszorg een belemmerende factor is (Linders, 2010). De tegencomponent is handelingsverlegenheid als het mensen belemmert om hulp te geven die wel nodig is, maar niet expliciet gevraagd wordt.

krijgen cliënten het gevoel dat ze er weer toe doen. Samen met professionals werken zij aan een groeiend zelfvertrouwen. Nachtopvang in eigen beheer biedt ook een carrière in transactioneel vrijwilligerswerk: de daklozen die hun wederdienst naar tevredenheid van de groep, de organisatie en zichzelf doen, krijgen de mogelijkheid om door te groeien naar wederdiensten met meer verantwoordelijkheid.

Knelpunten

Met de constructie en de uitvoering van schriftelijk vastgelegde en groepsgewijs gehandhaafde wederdiensten is bij de ouderparticipatiecrèches en in de opvang in eigen beheer hoegenaamd geen enkel probleem. Het transactionele vrijwilligerswerk is een uitkomst en de betrokkenen zijn alleen maar enthousiast. Hier liggen de knelpunten op een heel ander vlak, buiten de organisaties die met het transactioneel vrijwilligerswerk werken: bij de wet en -regelgeving. Beide vormen van opvang die wij bestudeerd hebben, hebben last van belemmerende wet- en regelgeving.

- In de kinderopvang blijkt dat de ouders die elkaars kinderen opvangen niet sociaal pedagogisch geschoold zijn. Dat is sinds kort een probleem, niet voor de betrokkenen, maar voor de overheid (VPRO Tegenlicht, De kracht van de burger⁷). Het ministerie van SZW maant de ouderparticipatiecrèches steeds vaker om hun medewerkers/vrijwilligers op te leiden. De crèches zijn nu nog wettelijk toegestaan; ze voldoen aan alle regels die ook voor reguliere crèches gelden, behalve de opleidingseisen en de arbo-eisen (omdat de ouders steeds maar één dag of dagdeel per week meedraaien). Het ministerie wil nu dat de ouders een opleiding volgen en een SPW-diploma halen. Gaan de crèches hier niet in mee, dan verliezen de deelnemende ouders hun recht op kinderopvangtoeslag.
- Ook in de dak en thuislozenopvang spelen dit soort regelkwesties. Zoals Matthijs Tuynman onlangs in een artikel constateerde: 'De maatschappelijke partners – de gemeentelijke diensten of woningcorporaties – zijn vaak onvoldoende ingericht op maatschappelijke opvang in zelfbeheer. Voor hen geldt: je bent óf cliënt, óf professional en voor elk is er een apart loket. [...] Zelf beheerde voorzieningen passen vaak niet in gangbare structuren en eisen waardoor ze minder gemakkelijk toegang krijgen tot hulpbronnen.' (Tuynman, 2012 in *Sociale Vraagstukken*.)

Participatie in zorg en onderwijs

In zorg en onderwijs zijn we heel weinig voorbeelden van verplichte participatie tegengekomen. Daarom kunnen we over de ervaringen slechts bescheiden concluderen. In zorg en onderwijs hebben we ieder één case nader kunnen onderzoeken. Uit deze twee cases en de interviews met de betrokken brancheorganisaties en experts kunnen we het volgende afleiden.

- Een schriftelijke overeenkomst brengt helderheid over de verwachtingen, over en weer. De vraag van de zorglocatie of school wordt geëxpliciteerd; en de mantelzorger(s) van de kandidaat-bewoner(s) (zorg) of ouders/verzorgers van kinderen (onderwijs) kunnen daar ja (of nee) op zeggen.
- Het zijn vooral de extra activiteiten die het welzijn van de betrokkenen bevorderen, waar de zorglocaties en scholen vrijwilligers of naasten voor vragen. De daadwerkelijke zorgverlening en het onderwijs blijft een zaak van professionals.
- Transactioneel vrijwilligerswerk staat in zorg en onderwijs in het teken van de filosofie dat de aanwezigheid van naasten op locatie, de kinderen/ouderen of mensen met een beperking goed doet. De afnemers van de wederdiensten die wij gesproken hebben vinden het inderdaad 'heel

⁷ <http://tegenlicht.vpro.nl/nieuws/2013/januari/succesvolle-burgerinitiatieven.html>

leuk' dat hun familie meedoet en ze veronderstellen vaak dat de familie dat ook zou doen als het niet verplicht was.

- De organisaties die met een verplichte wederdienst werken doen dat vooral om de betrokkenheid van naasten te vergroten. Een tekort aan vrijwilligers is niet altijd aan de orde. Burgers die de roep om betrokkenheid individueel beamen, doen vaak ook al vrijwilligerswerk op een andere manier.
- Er worden in zorg en onderwijs geen contracten getekend. De aanpak wordt bekend gemaakt op de website van de instelling of school en in de gids over de locatie.
- Brancheorganisaties en experts uit de zorg laten weten dat zij geen fiducia hebben in 'verplichten'. Hoewel ook zij stellen dat er weinig voorbeelden zijn van verplichte mantelzorgbetrokkenheid in zorginstellingen, menen zij stellig dat verplichten 'niet werkt'. Liever roepen zij de sector op tot uitnodigen.

Knelpunten

- In zorg en onderwijs zijn er weinig mogelijkheden om uit te kiezen als het gaat om de verplichte wederdienst. Scholen en zorglocaties hebben vaak op zeer bepaalde tijden en voor zeer bepaalde werkzaamheden vrijwilligers nodig. Zij maken uit voor welke activiteit de verplichting geldt. Dat maakt het gevoel van verplichting (en daarmee de weerstand tegen transactioneel vrijwilligerswerk) groter.
- Mantelzorgers en ouders van jonge kinderen zijn nogal eens overbelast: 'Er is een verschil tussen niet kunnen en niet willen' zeggen de naasten van wie een 'tegenprestatie' wordt verwacht. Werk, alleenstaand ouderschap, eigen beperkingen of een problematische geschiedenis met de betrokkene belemmeren de nieuwe vrijwilligers wel eens om aan de verwachte verplichtingen te voldoen.
- Zowel bij scholen als zorglocaties is kwaliteit een punt van zorg bij de verplichte wederdiensten. Voeren de vrijwilligers/naasten de dienst wel uit zoals de instantie dat voor ogen heeft? De coördinatoren die wij spraken hadden soms twijfels bij de kwaliteit van het werk van verplichte pleinvachten, overblijfskrachten, en activiteitenbegeleiders. Wellicht zou een betere begeleiding of introductie van de degenen die de instelling wil betrekken hier uitkomst bieden.
- Mantelzorgbetrokkenheid is niet altijd gewenst. De instantie wil niet van elke cliënt/leerling de naasten op locatie hebben. Soms is dat niet goed voor het kind/de bewoner, soms is dat niet goed voor de algehele sfeer op locatie. Soms willen de naasten zelf (even) niet opnieuw betrokken worden: mensen willen juist ontlast worden van de belasting van de dagelijkse zorg.
- In de zorg is er grote weerstand tegen het verplichten van wederdiensten. Ook de samenwerking met professionals is een knelpunt, vooral in de zorg: professionals in de zorg zijn niet gewend aan de aanwezigheid van naasten van cliënten tijdens hun werk. Zij spreken van een rommeliger werkvloer bij transactioneel vrijwilligerswerk en vrezen privileges die sommige naasten zullen claimen. Professionals dienen geïntroduceerd te worden in het uitnodigen en tolereren van anderen op de werkvloer. 'Zorg beter met vrijwilligers' kan wellicht een zusje krijgen: 'Zorg beter met naasten'.

Wederdiensten in wijk- en buurtwerk

Twee sectoren zijn actief met transactionele arrangementen in wijken en buurten: welzijn en huisvesting. Welzijnsinstellingen vragen bij specifieke projecten en activiteiten wederdiensten van de deelnemers. Woningbouwverenigingen vragen in ruil voor (goedkopere) woonruimte aan bewoners van bepaalde woningen een extra inspanning voor leefbaarheid en activiteiten in de buurt. Corporaties maken vaak gebruik van vrijwilligerscoördinatoren die als welzijnswerkers zijn opgeleid. De ervaringen

in deze branches met transactioneel vrijwilligerswerk zijn talrijk en bijzonder positief. Hieronder zetten we de belangrijkste op een rij.

- Doordat er in wijk- en buurtwerk veel expertise leeft over de werving en coördinatie van vrijwilligers verlopen de projecten waarin een wederdienst wordt gevraagd soepel en zakelijk. Tegenprestaties worden alleen gericht, bij bepaalde projecten gevraagd. Wanneer dat nodig is, is er vooraf een strenge selectie van deelnemers/bewoners.
- De kwaliteitsbewaking van de uitvoering van het vrijwilligerswerk wordt aan de professionals overgelaten. Een coördinator houdt over het algemeen in de gaten of iedereen aan z'n verplichtingen voldoet. Soms is het doel van de vrijwillige inzet welomschreven. Soms is de opdracht die in het voorgeschreven aantal uur gedaan moet worden geheel vrij.
- Transactioneel vrijwilligerswerk in wijkwerk en buurtinitiatieven maakt gebruik van de intrinsieke motivatie van mensen. De vrijwilligers doen de wederdienst niet omdat het moet, maar omdat zij het zelf leuk/belangrijk vinden of omdat zij zich door dit vrijwilligerswerk kunnen ontplooiën of ontwikkelen. Ze hebben er plezier in en vergeten soms dat het een wederdienst is.
- De keuze in taken is over het algemeen ruim. De vrijwilligers wordt een zekere vrijheid geboden in wat ze willen doen/ontwikkelen. De studenten van Vooruit doen huiswerkbegeleiding, een danscursus, schaatsen of fiets of taalles. Ook bij specifieke projecten zoals het Bouwdorp (zie hoofdstuk 15) kunnen de vrijwilligers kiezen of ze willen zorgen voor een lunch, of voor de materialen, of dat ze de kinderen ter plekke willen begeleiden.
- Vrijwilligers en afnemers van de wederdienst genieten met volle teugen van het gebodene en van de ontmoeting met een geheel andere wereld. Transactioneel vrijwilligerswerk in wijken zorgt voor ontmoetingen tussen hoger opgeleiden en lager opgeleiden; tussen allochtoon en autochtoon; en tussen gezond en met beperkingen.

Knelpunten

Knelpunten bij transactioneel vrijwilligerswerk in wijk en buurt zijn er eigenlijk nauwelijks.

- De andere actieve burgers in de buurt morren wel eens omdat zij (soms) precies hetzelfde doen als hun 'transactionele collega's' maar dan 'onbeloond'. De spanning tussen vrijwilligers in een transactioneel project en hun reguliere collega-vrijwilligers moet door de coördinator in de gaten worden gehouden.
- Bovendien staat bij handhaving van de gemaakte afspraak de Huurwet soms op gespannen voet: de Huurwet beschermt huurders en huurcontracten. Als huurders onder de Huurwet vallen, is het ingewikkeld om het contract met hen op te zeggen enkel en alleen omdat zij zich niet aan de afspraken over de wederdienst houden.

2.4 *Het toekomstpotentieel van de verplichte wederdienst*

Over het geheel zien wij op basis van deze verkenning veel toekomstpotentieel voor transactioneel vrijwilligerswerk. Juist omdat de ervaringen van wie ermee te maken hebben zo goed zijn, ligt een uitbouw voor de hand. Het is daarbij wel de vraag of men (alleen maar) moet koersen op individueel ondertekende contracten. Vaak werkt een dringende uitnodiging bij aanmelding, in een huishoudelijk reglement of een eerste face-to-facegesprek net zo goed en soms nog beter. Uit de literatuur en door het verdiepende case-onderzoek is bekend dat vrijwilligers graag 'gevraagd willen worden'. Maar uit

dat verdiepende onderzoek komt ook naar voren dat enige dwang en drang wel helpt. In meer dan de helft van de cases geven de vrijwilligers te kennen dat zij het werk zonder verplichting nooit hadden gedaan. Het is hoe dan ook belangrijk dat de verwachtingen van elkaar tussen instantie en burger besproken worden, liefst vooraf.

Tegelijkertijd realiseren organisaties die een wederdienst vragen van hun cliënten zich onvoldoende dat een goede introductie en voorbereiding van deze vrijwilligers essentieel is voor een goede uitvoering en voor het zich welkom voelen als vrijwilliger.

In welzijnswerk en huisvesting zien we het transactioneel vrijwilligerswerk het meest tot bloei komen. Daar worden transactionele arrangementen zeer adequaat ingezet en goed ingezet tot groot plezier bij alle partijen. Het is misschien niet voor niets dat het juist in deze branche zo goed loopt; burgers zetten zich graag in voor activiteiten die hun leven direct positief beïnvloeden. De leefbaarheid van de eigen buurt wint aantoonbaar bij de projecten die door welzijn en huisvesting worden geëntameerd.

Bij de amateurs in sport en kunst is er nog een wereld te winnen: in het aantal verenigingen dat met deze vorm van vrijwilligerswerk kan gaan werken; in de manier waarop de clubs dat (zullen) doen en in het overwinnen van de weerstand tegen transactioneel vrijwilligerswerk.

Nog veel meer clubs kunnen bij aanmelding duidelijk maken dat ze het prettig of noodzakelijk vinden dat de (verzorgers van) leden het clubwerk mogelijk maken: zonder vrijwilligers geen club. Ze moeten daarbij vaak wel hun aloude tradities loslaten. Een coördinator, zoals we die in welzijn hebben gezien, kan bij dit proces helpen. Ook zouden de landelijke sportbonden en een organisatie als Kunstfactor meer reclame voor deze vorm van ledenbinding kunnen maken. Gezien de goede ervaringen verdient transactioneel vrijwilligerswerk een betere pers en een beter imago bij amateurverenigingen, dan nu het geval is.

Bij de opvang in eigen beheer is men al meer dan overtuigd van nut en noodzaak van de verplicht gestelde wederdienst. Met dat principe is men eigen initiatieven in kinderopvang en nachtopvang voor dak- en thuislozen gestart. Binnen de Wmo en de bevordering van zelfredzaamheid zou men verwachten dat overheden het dit soort initiatieven gemakkelijk zouden maken. Dat is echter niet altijd het geval. Er bevindt zich een enorm potentieel in de opvanginitiatieven in eigen beheer, maar dan zal de overheid meer moeten faciliteren: belemmerende regelgeving weg moeten nemen en geen nieuwe belemmerende regels moeten opstellen. Overleg tussen overheid (interdepartementaal) en landelijke organisaties van deze initiatieven lijkt dan ook gewenst.

Onderwijs en zorg komen uit deze verkenning als de branches waarin het transactioneel vrijwilligerswerk nog in de kinderschoenen staat. Bij onderwijs zien wij de meeste moeilijkheden om meer transactioneel vrijwilligerswerk te implementeren. Ook daar denken wij dat helderheid over de wederzijdse verwachtingen aan het begin van de schoolcarrière veel goeds kan doen. Of de sector in combinatie met onder andere leerplicht daartoe verleid kan worden, is alleen de vraag. Men ziet te veel haken en ogen en er is te weinig motivatie om de status quo te veranderen.

In de zorg ligt dat anders: men wil graag tot meer betrokkenheid van de familie in zorginstellingen komen, maar heeft de juiste formule nog niet gevonden. Daarom stellen wij voor om in de zorg proeftuinen op te zetten. Daarin is er de tijd om te experimenteren met vormen van uitnodiging en verplichting bij de diverse werkzaamheden (zie verder hoofdstuk 4). Dan zal ook de zorg positieve ervaringen opdoen en er langzaam aan gaan wennen dat vrijwilligers, mantelzorgers en professionals het samen moeten doen.

2.5 Aanbevelingen

Tot slot van deze conclusies formuleren we drie aanbevelingen.

1. Publieksvriendelijke publicatie

De eerste aanbeveling is van algemene aard. Voor de zorg maar ook voor andere sectoren is het zaak dat er een publieksvriendelijke, voor diverse werkgebieden bruikbare publicatie van deze verkenning komt. Daarin staan concrete tips voor instellingen en organisaties die met (de uitnodiging tot) vrijwilligerswerk als wederdienst aan de slag willen. Op die manier krijgen organisaties die dat willen – en die dat mogen – handvatten om het voor-wat-hoort-wat-principe op een verantwoorde en voor iedereen prettige manier te introduceren. De positieve ervaringen uit het verdiepende case onderzoek zijn zeer geschikt om door te geven aan een breder publiek.

2. Aandacht voor VOG's

De tweede aanbeveling betreft de aandacht voor VOG's (Verklaring Omtrent het Gedrag) in vrijwilligerswerk dat als min of meer verplichte wederdienst wordt gevraagd. Die aandacht is er nu te weinig, zeker wanneer het een wederdienst betreft die kwetsbare groepen ten goede moet komen. Organisaties nemen een zeker risico als ze vrijwilligerswerk verplicht stellen en verdere wervingscriteria loslaten. De inbedding van de verplichting tot vrijwilligerswerk als wederdienst verdient in de zorg en in het welzijnswerk met kinderen als eerste aandacht.

3. Extra inspanning in de zorg

Tot slot kan de landelijke overheid een extra inspanning plegen in de zorg om de koudwatervrees en psychologische weerstand in de sector weg te nemen. Alles wat de sector kan helpen om een passende formule te vinden, met aandacht voor cliënten én de samenwerking tussen professionals, vrijwilligers en mantelzorgers is aan te bevelen. Men kan denken aan een businesscase voor zorglocaties waarin de (maatschappelijk) kosten en baten van vrijwilligerswerk als verplichte wederdienst tegen elkaar worden afgewogen. Maar ook aan de opzet van proeftuinen voor verplichte mantelzorgbetrokkenheid, verplichte openheid jegens mantelzorgers. Nu mist de sector in elk geval veel kansen.

3 *Coproductie, TimeBank en servicelearning: de internationale literatuur*

Bij het literatuuronderzoek zijn wij uitgegaan van de volgende zoektermen: transactional volunteering, vrijwilligerswerk als tegenprestatie, contractueel vrijwilligerswerk, community services (VS en Canada), civic engagement, active citizenship, co-production, volunteer work and education. Doorzocht zijn literatuurbestanden als Picarta en Sociological Abstracts. Via het gebruik van vrij toegankelijke databases zoals OnlineContents (OLC) analyseerden wij de indices van een grote hoeveelheid wetenschappelijke- en vaktijdschriften op het desbetreffende onderzoeksterrein. Wij zijn op zoek gegaan naar publicaties waarin sprake is van vrijwilligerswerk als tegenprestatie voor diensten waar burgers gebruik van maken.

De zoektermen transactioneel en contractueel vrijwilligerswerk leverden vooralsnog weinig resultaten op. Datzelfde geldt voor reciprocal volunteering. De zoektermen volunteer contracts en volunteer agreements voerde ons naar een discussie in de Angelsaksische wereld over de gevaren van het werken met contracten bij het werken met vrijwilligers. Daarnaast blijkt de discussie over het vrijwillige aandeel van burgers in de dienstverlening vooral gevoerd te worden in termen als co-production en zogeheten Time Banking.

Transactioneel vrijwilligerswerk komt als concept nauwelijks voor in de internationale literatuur. Het begrip transactioneel wordt wel eens gebruikt bij maatschappelijk betrokken ondernemen. Het is door James Austin ontwikkeld om de relatie tussen bedrijven en de non-profitsector te kenmerken. Als deze relatie zich in een transactionele fase bevindt, wil dit zeggen dat partners overeenkomen om in bredere zin tot een uitwisseling en samenwerking te komen. Voorbeelden hiervan zijn sponsoractiviteiten, speciale projecten, marketingactiviteiten en werknemersvrijwilligerswerk. De Nederlandse wetenschapper Meijs heeft het begrip van Austin ingezet bij hun model voor Maatschappelijk Betrokken Ondernemen en toegepast op de relatie tussen sportverenigingen, bedrijven en de lokale overheid in Rotterdam (Meijs & Van der Voort, 2007). Werknemersvrijwilligerswerk is door de opdrachtgever overigens expliciet van deze verkenning uitgesloten.

Het woord transactioneel komt in de literatuur over vrijwilligers ook voor in combinatie met attitude. Potentiële vrijwilligers hebben naast altruïstische en intrinsieke motieven ook utilitaire en instrumentele doelen die zij via vrijwilligerswerk willen bereiken. Deze zogeheten 'transactionele' attitude (Moyer, 1990) krijgt steeds meer gewicht nu op de traditionele vrijwilligers, vrouwen en 'jonge' ouderen steeds vaker een beroep wordt gedaan om langer en intensiever aan het arbeidsproces deel te nemen (Toekomstverkenning, SCP). Voor vrijwilligers die gezinstaken en werk combineren is vrijwilligerswerk vooral interessant als middel om persoonlijke doelen te realiseren.

Ondanks het feit dat het concept transactioneel vrijwilligerswerk nog nauwelijks voet aan de grond heeft gekregen in nationale en internationale literatuur, willen we er in deze tussenrapportage vooralsnog aan vasthouden. Een betere term hebben wij nog niet kunnen vinden, al vonden we coöperatief vrijwilligerswerk of community based vrijwilligerswerk het overwegen waard. Transactioneel vrijwilligerswerk houdt onze voorkeur omdat het de verwijzing naar transactie in zich draagt; de lezer zal al

snel denken aan een uitruil van diensten binnen een zakelijke afspraak. Dit gezegd hebbende, doen wij in dit hoofdstuk verslag van de achtergrond en de voorbeelden van transactioneel vrijwilligerswerk uit de internationale literatuur.

In de Angelsaksische wereld en in de Scandinavische landen is het besef toegenomen dat de kwaliteit van de dienstverlening aan burgers alleen door de vrijwillige inzet van deze burgers overeind kan worden gehouden. De vrijwilligerswereld wordt daar aangeduid als de derde sector (of de Third party). Daarmee wordt gedoeld op de drie mogelijkheden om sociale dienstverlening voor burgers te organiseren: via de markt, via de staat (of de lokale overheid) of via de vrijwillige inzet van burgers. Er wordt onderscheid gemaakt tussen een collectieve benadering: samenwerking tussen de (lokale) overheid en vrijwilligersorganisaties, en een individuele betrokkenheid van burgers als cliënten en coproducten. Kostenreductie, empowerment van kwetsbare burgers en het vergroten van de effectiviteit van de dienstverlening aan burgers zijn daarin belangrijke factoren. Coproductie in combinatie met Time Banking wordt vooral in de USA en Groot Brittannië gezien als een effectief instrument om sociale uitsluiting van groepen burgers tegen te gaan (Seyfang, 2003) en empowerment te bevorderen. Met de inzet van vrijwilligers verbindt de not-for-profitsector zich steviger met de lokale samenleving (citizen involvement). De grote aantallen vrijwilligers die werkzaam zijn in welzijn en zorg verbinden de voorzieningen met de lokale gemeenschap.

3.1 Coproductie in Noord-West Europa: burgers in lokale en persoonlijke dienstverlening

Coproductie is als begrip in de jaren zeventig van de vorige eeuw gemunt door Elinor Ostrom, Amerikaans econome en Nobelprijswinnaar (2009). Zij kwam tot het inzicht dat de kwaliteit van de publieke voorzieningen, zorg, onderwijs, en infrastructuur (water, energie), bevorderd werd als de gebruikers een eigen, actieve inbreng hebben. Edgar Cahn (2000), de grondlegger in de jaren tachtig van de Time Banks in de USA en Groot Brittannië, voegde daaraan nog een argument toe. Hij meent dat de lokale gemeenschap weerbaarder en sterker wordt als haar burgers nauw betrokken zijn bij het ontwerp en de productie van deze goederen, en als burgers weten dat zij kunnen rekenen op ondersteuning door andere burgers.

Loeffler c.s. (Bovaird & Loeffler, 2007) deden in opdracht van het Franse ministerie van Financiën een grootschalig kwantitatief onderzoek naar coproductie in vijf Europese landen: Tsjechië, Denemarken, Frankrijk, Duitsland en Groot Brittannië. Het besloeg de terreinen sociale veiligheid, gezondheidszorg en lokale omgeving. Op deze schaal werd daar niet eerder onderzoek naar gedaan. Op Europees niveau was coproductie het centrale thema van de vijfde Europese kwaliteitsconferentie van 2008 onder het Franse voorzitterschap (Loeffler, 2007). Burgers zijn in de benadering van Loeffler medeproducent van lokale en persoonlijke dienstverlening.

Onder coproductie verstaat Loeffler 'de betrokkenheid van burgers bij het aanbod van publieke dienstverlening die tot resultaten leiden die ten minste voor een deel afhankelijk zijn van hun eigen gedrag.' Deze ruime omschrijving is door anderen (Pestoff, 2008, Evers, 2008) gepreciseerd. Onder coproductie verstaan zij betrokkenheid van burgers bij het bestuur en de uitvoering van de sociale dienstverlening. Loeffler en anderen (Pestoff, 2008) maken onderscheid tussen 1. personal 2. collective en 3. community co-production, afhankelijk van degene die profiteert van de coproductie. Bij personal co-production gaat het om persoonlijke dienstverlening (bijvoorbeeld kinderopvang). Collective co-production is gericht op groepen die een inspanning verrichten en daar zelf ook het profijt van onder-

vinden (bijvoorbeeld woongroepen voor ouderen). Community co-production is gericht op het publieke belang (bijvoorbeeld deelname aan bestuur van publieke diensten) en niet zozeer op het persoonlijke belang. Personal co-production is nauw gerelateerd aan individualisering van budgetten en persoonsgerichte dienstverlening, terwijl community co-production nauw verbonden is aan vrijwilligerswerk. Co-production wordt gezien als passend bij een nieuwe rol van de overheid en haar burgers: New Public Governance, een meer op samenwerking gerichte stijl van besturen.

Loeffler c.s. interviewden 5000 burgers over de rol van burgers bij publieke dienstverlening. Het onderzoek beperkte zich tot twintig vragen over de rol die burgers spelen in de publieke dienstverlening, het effect dat dit heeft op hun verwachtingen en houdingen, en hoe zij de toekomstige rol van burgers in de publieke dienstverlening zien. In het onderzoek gaat het vooral om de inspanningen die burgers willen verrichten in hun eigen omgeving en die zijn gericht op de eigen welbevinden. De onderzoekers komen tot de conclusie dat er geen standaard Europese burger bestaat en dat de antwoorden grote verschillen laten zien tussen de vijf landen, en ook tussen de drie sectoren.

Burgers zijn het meest actief om de kwaliteit van hun lokale omgeving te verbeteren (bijvoorbeeld bijdragen aan het verwijderen van afval: 61%). Ook rondom gezondheidsbevordering zijn ze actief (bewegen, zelf gezond eten: 50%). Het minst actief zijn burgers op het terrein van het voorkomen en signaleren van misdaad (door het beveiligen van het eigen huis en het signaleren van verdachte activiteiten). Een opvallende uitkomst is dat burgers vooral op het terrein van gezondheidsbevordering het liefst in groepen actief zijn. Oudere burgers en hoofdzakelijk vrouwen, die niet meer aan het arbeidsproces deelnemen, zijn het actiefst als het gaat om coproductie. Een interessante uitkomst is verder dat veel burgers, en dan vooral jongeren, bereid zijn om meer tijd aan coproductie te besteden. Opmerkelijk is ook dat de betrokkenheid van burgers op deze terreinen groter is dan de geïnterviewde professionals onderkennen.

De conclusie van Loeffler en anderen is dat de bereidheid van burgers om meer vrijwillige activiteiten te ontplooiën direct gerelateerd is aan de beloningen (bijvoorbeeld in de vorm van een betere gezondheid, kwaliteit van leven of een meer veilige buurt) die zij verwachten. Zij meent dat met de vergrijzing ook de betrokkenheid van burgers bij de dienstverlening zal toenemen. Een andere conclusie is dat burgers geneigd zijn zich specifiek op een bepaalde sector te richten. Betrokkenheid bij publieke dienstverlening moet van burgers niet te veel inspanning vergen, want dan haken zij af. De onderzoekers zien echter ook barrières voor coproductie. Er zijn weerstanden te overwinnen bij het management en professionals. Coproductie mislukt als de organisatie de coproductanten niet voldoende ondersteunt en vooral aandacht besteedt aan de betaalde krachten. Ook wordt coproductie vaak buiten de mainstream budgets gehouden; ze blijven daardoor beperkt in omvang. Coproductie initiatieven kunnen ook geconfronteerd worden met belangenconflicten, free riders gedrag en gebrek aan vaardigheden bij de deelnemers.

3.2 Time Banks in de Verenigde Staten en Engeland

De meer individuele vormen van coproductie zijn te vinden bij talloze initiatieven die de literatuur onder de noemer van Time Bank presenteert (Boyle, 2004, Seyfang, 2003, 2004, 2006). Time Bank is een initiatief waarbij burgers vaardigheden en tijdseenheden met elkaar uitwisselen. In tegenstelling tot veel reguliere vrijwilligersinitiatieven zijn Time Banks vooral actief in arme buurten. De deelnemers zijn vaak werkloze burgers met een laag inkomen. Tijdseenheden zijn wisselgeld waarmee bur-

gers elkaar kunnen ondersteunen. In 2003 waren in de USA tweehonderd Time Banks actief en in 2006 in de UK zeventig (Seyfang, 2003, 2006). Ook in andere landen zijn er Time Banks. De Time Banks zijn geen vrijwilligersinitiatieven, maar worden geleid door een kleine staf: Time Bankscoördinator, Time Banks brokers, en ander betaald personeel. De Time Banks worden gefinancierd door lokale overheden en goede doelen.

Time Banks worden ondersteund vanuit de Britse regering. De Time bank is in de kern een uitwisseling van tijd en vrijwillige diensten tussen burgers. Het concept wordt in Groot Brittannië, Ierland en de Verenigde Staten ook ingezet om de doelen van organisaties te versterken: het Person to Agency model. Daarmee zijn Time Banks initiatieven verbonden met coproductie initiatieven.

Boyle (2006) noemt de volgende kenmerken van coproductie met Time Banks:

1. Creëren van mogelijkheden voor persoonlijke groei en ontwikkeling voor mensen die voorheen vooral als last gezien werden.
2. Investeren in strategieën om de emotionele intelligentie van mensen en de capaciteit van lokale gemeenschappen te vergroten.
3. Gebruikmaken van peer groupnetworks in plaats van professionals, als de beste manier om kennis en vaardigheden uit te wisselen.
4. Verminderen van het onderscheid tussen producenten en consumenten door de wijze waarop diensten worden ontwikkeld en aangeboden, te wijzigen. Diensten zijn het effectiefst als burgers in beide rollen kunnen optreden: zowel producent als consument.
5. Het geven van mogelijkheden om publieke diensten de rol te laten vervullen van katalysator en facilitator in plaats van producent.
6. Het geven van verantwoordelijkheid, leiderschap en gezag aan gebruikers en hen aanmoedigen zichzelf te organiseren, in plaats van sturing van bovenaf.
7. Stimuleren van deelnemers, op verschillende manieren, om de centrale elementen van wederkerigheid te verankeren.

Woningcorporaties maken gebruik van time credits om bewoners te belonen voor hun betrokkenheid bij het verbeteren van de buurt. Met de time credits krijgen de bewoners toegang tot trainingen, culturele en sociale activiteiten. In Wales is er het voorbeeld van de Blaengarw Time Centre die een Time Bank inzet om de Blaengarw Workingsmen's Hall te exploiteren met de hulp van vrijwilligers. Vrijwilligers worden beloond met time credits die ze kunnen gebruiken voor trainingen, evenementen en culturele bijeenkomsten. Boyle (Hidden Work, 2006) geeft een voorbeeld van een Time Bank van vijfhonderd ex-patiënten/vrijwilligers van Lehigh ziekenhuis bij Philadelphia (USA). Bij pas ontslagen patiënten vragen ze na hoe het met hen gaat, of er voldoende voedsel is, of het huis wordt verwarmd et cetera - op voorwaarde dat zij in de toekomst een andere patiënt helpen. Andere voorbeelden die Boyle noemt zijn:

- Peer tutoring: vijfdejaarsstudenten ondersteunen jonge leerlingen bij hun overgang naar de secondary school. De studenten worden beloond met 'residentials, vouchers and training' (Glasgow).
- Seal is een community health project dat alternatieve therapieën en gezond voedsel, counseling en andere diensten aanbiedt aan de lokale gemeenschap. De vrijwilligers krijgen training, gratis alternatieve therapieën en oliën (Glasgow).
- Patch is een groep van ouders en kinderen tot 5 jaar. De groep ondersteunt ouders en kinderen, biedt activiteiten aan, advies en een gratis gezonde lunch. Vrijwilligers ontvangen training, child-

care, voedsel, entertainment en activiteiten voor kinderen, in ruil voor de tijd die zij erin steken. Het is ook een weg naar werk en opleiding. Twee stafleden worden betaald (Glasgow).

Seyfang ziet in Time Banks vooral een instrument om de sociale cohesie in arme buurten te versterken. Zij geeft een casusbeschrijving van de Gorbals Time Bank in Schotland. Deze Time Bank heeft op dat moment 97 deelnemers met in totaal een uitwisseling van 879 uren. Verschillende verenigingen en voorzieningen (bibliotheken, kerken, community projecten, theater) maken gebruik van de Time Banks om initiatieven van de grond te tillen en met anderen hulpbronnen aan te boren en te beheren. Time Banking kent interne en externe belemmeringen. Interne belemmeringen houden in dat leden wel tijd willen geven, maar moeite hebben om zelf hulp te vragen. Ook het beperkte aanbod aan diensten vormt een belemmering. Regelmatig contact tussen deelnemers blijkt noodzakelijk om het initiatief in leven te houden. Externe belemmeringen zijn het gebrek aan fondsen en de weerstanden bij lokale onderwijs- en gezondheidsinstanties om open te staan voor nieuwe vormen van werken. Een andere belemmering vormt de belastingwetgeving die sommige vormen van uitwisseling van goederen tegen tijdseenheden binnen de Time banks als belastbaar ziet.

3.3 *Collectieve coproductie in Engeland*

In Engeland is een uitvoerige discussie ontstaan over het aandeel dat vrijwilligers kunnen leveren aan de publieke dienstverlening (service delivery). Een regeringsnota (The role of the voluntary and Community Sector in Service delivery, 2002) heeft dit sterk gestimuleerd. The Compact ('On relations between Government and the Voluntary and Community Sector in Engeland' 1998) is een convenant van de regering Blair met de vrijwilligerssector over het aandeel van de vrijwilligersorganisaties in de dienstverlening en de steun die ze daarvoor krijgen van de overheid. 'Local communities' spelen daarin een centrale rol. In deze regeringsnota wordt de vrijwilligerssector (Voluntary and Community Sector (VCS)), geschetst als de ideale partner voor een dienstverleningsaanbod. In de praktijk leveren de vrijwilligersorganisaties een belangrijk aandeel in het aanbod aan dienstverlening. Zij doen dat op basis van overheidssubsidies.

Volunteer agreements and volunteer contracts

In de Britse en Ierse vrijwilligerswereld is bediscussieerd hoe je vrijwilligers kunt binden aan afspraken. Daarbij zijn twee vormen gebruikelijk: een contract of een agreement. Beide formele afspraken hebben het risico dat een instelling die vrijwilligers gaat belonen op den duur gebonden is aan een 'arbeidsovereenkomst'. Een contract of agreement waarin wederzijds verplichtingen formeel zijn geregeld kan voor de instelling risico's met zich meebrengen. De Ierse vrijwilligerscentrale haalt een uitspraak aan van een rechter waarbij een vrijwilliger zich beroept op een contract en claimt dat hij eigenlijk een werknemer is. Volunteering England pleit voor een agreement en tegen een contract. In dit agreement staan dan enkele rechten van vrijwilligers, zoals begeleiding, training, onkostenvergoeding, verzekering en een veilige en gezonde werkomgeving. Op het moment dat er gesproken wordt over verplichtingen voor de vrijwilliger en de vrijwilliger moet de agreement ondertekenen, ontstaat het risico dat de vrijwilliger als werknemer wordt gezien.

3.4 *Service Learning in de Verenigde Staten*

In de Verenigde Staten is het Service Learning program een voorbeeld van reciprociteit: reciprocal learning. Sinds de invoering van de Community Service Act in 1990 heeft het een wettelijke status. Studenten en scholieren worden ingezet voor een community service program. Het heeft overeenkomsten met de maatschappelijke stage, maar is meer een geïntegreerd onderdeel van de opleiding. Het gaat uit van de gedachte dat zowel de gemeenschap als de student ervan moet profiteren. Vertegenwoordigers van de lokale gemeenschap en gebruikers van diensten bepalen lokaal waar behoefte aan is. De werkzaamheden zijn zeer divers. Het kan gaan om het interviewen van burgers, verzamelen van informatie voor lokale instellingen, of het opruimen van de omgeving van de school.

'A method, under which students or participants learn and develop through active participation in thoughtfully organized service that is conducted in and meets the needs of a community; is coordinated with an elementary school, secondary school, institution of higher education, or community service program and with the community; and helps foster civic responsibility; and that is integrated into and enhances the academic curriculum of the students, or the educational components of the community service program in which the participants are enrolled; and provides structured time for the students or participants to reflect on the service experience.' (Community service act.)

Community agencies en local community members worden betrokken bij het bepalen van de betekenis en intensiteit van de dienstverlenende activiteiten.

3.5 *Coproductie in de kinderopvang in Zweden en Duitsland*

Pestoff constateert voor Zweden dat vrijwilligersorganisaties op het terrein van publieke dienstverlening een beperkte rol vervullen, maar dat burgers actief zijn op het terrein van (coöperatieve) kinderopvang, sportactiviteiten en ouderenzorg. Ouders werken samen met betaalde krachten en vrijwilligersorganisaties in de voorschoolse opvang. In de coöperatieve kinderopvangvoorzieningen nemen ouders deel aan verschillende werkzaamheden, zoals vervanging van stafleden bij ziekte, deelnemen aan het bestuur, schoonmaken en herstel van materialen. Co-productie helpt ouders om een beter inzicht te krijgen in de kwaliteit van de diensten die worden aangeboden en geeft ze meer invloed op beslissingen over het managen van de dagopvang. Als gevolg daarvan zijn zij ook bereid om extra te investeren in de kwaliteit van de kinderopvang, bijvoorbeeld door vrijwillige inzet. Door deze ontwikkeling verandert ook de verhouding tussen de staat en de burger. Burgers zijn niet meer passieve consumenten van wie de betrokkenheid zich beperkt tot die van belastingbetaler. Ze zijn actieve deelnemers in de productie van persoonlijke dienstverlening waar zij zelf behoefte aan hebben. Ook in Duitsland zijn onder de roodgroene coalitie (tussen 1998 en 2005) met name in Frankfurt en Berlijn ouderinitiatieven op het terrein van de kinderopvang (Kinderladenbewegung) uitgegroeid tot professioneel geleide coöperaties. Ouders hebben een belangrijke rol in de voorbereiding van de vestigingen en in het bestuur van de associaties (Evers & Riedel, 2003). De oorspronkelijke gecombineerde rol van de ouders als producent en consument van kinderopvang komt echter weinig meer voor. In Frankfurt zijn er nu kinderopvangvoorzieningen die vanuit de gemeente zijn opgezet, die vanuit de ouders zijn opgezet (community based) en vanuit de markt opereren. Voordeel van de community based initiatieven is dat ze volgens Evers beter ingebed zijn in de lokale gemeenschap en vaak ook verbindingen hebben met de lokale politiek en zo het lokale beleid kunnen beïnvloeden.

3.6 *Samenvattend*

Vrijwilligerswerk als tegenprestatie voor ontvangen diensten is in de internationale literatuur gevonden onder de noemers co-production, Time Bank en active citizenship. In de internationale literatuur wordt participatie van burgers in lokale sociale voorzieningen als een wenkend toekomstbeeld geschetst om deze voorzieningen in stand te houden en kwalitatief op niveau te houden (New Public Governance). De vrijwillige inzet van burgers wordt wel aangeduid als de derde partij - een partij die beter dan marktgestuurde en staatsgereguleerde voorzieningen in staat zijn voorzieningen in te bedden in de lokale samenleving. In de Angelsaksische landen komt daar het argument bij dat coproductie in combinatie met Time Banks mogelijkheden biedt om sociale uitsluiting tegen te gaan en sociale cohesie in verpauperde buurten te versterken. De rollen van de burgers/cliënten in deze sociale voorzieningen verschillen sterk per land en per sector. Sommige voorzieningen zijn door de inzet van burgers zelf opgezet. Burgers vervullen als cliënten een belangrijke rol in het bestuur en in mindere mate in de uitvoering. Voor in hoeverre dit verplicht wordt hebben wij geen aanwijzingen kunnen vinden. In de Angelsaksische landen zien we dat met initiatieven als Time Banks burgers als producent en cliënt kunnen optreden. Daarnaast worden in de Angelsaksische landen vrijwilligers steeds meer op basis van een contract of agreement aan het werk gezet, waarbij wederzijds verwachtingen worden vastgelegd. Het verplichten tot vrijwillige inzet blijkt op juridische problemen te stuiten.

4 *Nadere verkenning van de branches: sport, zorg en maatschappelijke opvang*

In dit hoofdstuk verschuift onze aandacht van de internationale context opnieuw naar de Nederlandse omgeving. In hoofdstuk 2 zijn de belangrijkste conclusies van de verkenning naar wederdiensten in de publieke dienstverlening al verwoord. Die conclusies zijn gebaseerd op een combinatie van literatuuronderzoek,⁸ internetresearch, bevindingen uit focusgroepen, verdiepend onderzoek bij praktijken in 2011 (casebeschrijvingen, zie deel II) en telefonische interviews (met branche- en koepelorganisaties en verenigingen van directeurs). Stuk voor stuk gingen we bij die telefonische interviews de branches in de publieke niet-commerciële dienstverlening af met de vraag of er schriftelijke afspraken werden gemaakt over vrijwilligerswerk als tegenprestatie. De geïnterviewden gaven ons een indruk van de stand van zaken, evenals documenten over de verplichtingen die burgers op zich nemen als wederdienst. Deze documenten lieten ook zien hoe experimenteel of structureel het verschijnsel van vrijwilligerswerk als wederdienst in diverse branches is.

Een aantal thema's zullen we in dit hoofdstuk nader uitlichten. We concentreren ons op thema's in de branches die het ministerie van VWS het meest na aan het hart liggen: sport, maatschappelijke opvang en zorg. In drie paragrafen geven we de achtergrondinformatie over deze branches. Die paragrafen worden voorafgegaan door enkele algemenere bevindingen uit de telefonische interviews in paragraaf 4.1 over vrijwilligerswerk als wederdienst in de publieke dienstverlening.

4.1 *Verkenning in de publieke dienstverlening*

Allereerst is het duidelijk dat maar weinig voorbeelden van vrijwilligerswerk als wederdienst hun weg gevonden hebben naar de literatuur. Wat betreft wetenschappelijke publicaties is dit (nog steeds) onontgonnen terrein. De pers besteedt er inmiddels aandacht aan, maar de meeste voorbeelden kwamen ons via via ter ore, vaak zelfs via collega's en vrienden. Koepel- en brancheorganisaties verwezen ons meestal door naar het lokale niveau, evenals verenigingen van directeurs. De Nederlandse organisatie van vrijwilligersorganisaties (NOV) vormt een uitzondering op deze regel; NOV richt zich in het algemeen op vrijwilligerswerk en bleek op de hoogte van een aantal voorbeelden in diverse branches.

8 Om een beeld te kunnen schetsen van de branches waarin vrijwilligerswerk als verplichte wederdienst in Nederland voorkomt hebben we allereerst verschillende literatuurbestanden, zoals Picarta en Sociological Abstracts, onderzocht op referenties naar transactioneel vrijwilligerswerk. Tijdens de literatuurstudie is gezocht op verschillende aan de materie gerelateerde combinaties, zoals transactioneel AND 'vrijwilligerswerk', 'vrijwilligerswerk' AND 'tegenprestatie', 'vrijwilligerswerk' AND 'wederkerigheid', 'vrijwilligerswerk' AND 'verplicht', 'voluntary work/voluntary action/volunteering' AND 'reciprocity', 'voluntary work/voluntary action/volunteering' AND 'compulsory/mandatory', 'co-production', 'public service', et cetera.

Vrijwilligerswerk als morele verplichting?

Tijdens deze inventarisatie bleek dat transactioneel vrijwilligerswerk in verschillende branches wordt aangeduid met uiteenlopende termen, waarbinnen het aloude corvee het meest herkenbaar bleek. Zo de literatuur er al over spreekt, dan is dat in z'n algemeenheid. Met name Jeroen Dekker van het Sociaal Cultureel Planbureau heeft er zijn licht over laten schijnen - al gebeurt dat dan niet onder de noemer van transactioneel vrijwilligerswerk.

Op basis van een steekproef onder bijna 850 organisaties in Nederland die gebruikmaken van vrijwilligers lieten Dekker et al. (2008:15) zien dat in 14% van de gevallen sprake is van een min of meer verplichte vorm van vrijwilligerswerk. Met andere woorden, bij vrijwilligerswerk gaat het zeker niet altijd om een geheel vrijwillige keuzes. Het voorbeeld van vrijwilligerswerk dat de overheid inkadert in een traject van inburgering of re-integratie springt daar vooral in het oog. Zoals gezegd valt deze vrijwillige inzet, net als maatschappelijke stages en werkgeversvrijwilligerswerk (in het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen) buiten deze studie.

Daarbij moet bovendien worden aangetekend dat veel 'gewone' vrijwilligers het werk dat zij doen al als noodzakelijk werk beschouwen. Zij zien het niet direct als zelfopoffering, hoewel ze wel een zekere druk van de omgeving ervaren die hen ertoe zet om vrijwilligerswerk te doen (Dekker&De Hart, 2009) Zij voelen zich bijvoorbeeld verplicht ten opzichte van de eigen kinderen, ouders of familieleden, maar ook ten opzichte van andere vrijwilligers met wie zij het werk samen doen. Dekker c.s. signaleren dat vooral in de zorgsector en de achterstandswijken vrijwilligers zich gedwongen voelen om vrijwilligerswerk te verrichten, omdat anders essentiële functies verloren dreigen te gaan waar de overheid en instellingen niet meer in voorzien.

De aanwezigheid van verplichte wederdiensten in de verschillende branches

In verschillende sectoren van de Nederlandse samenleving wordt vrijwilligerswerk als wederdienst gevraagd; tegelijkertijd hebben we nog altijd te maken met een betrekkelijk nieuw fenomeen.

We kunnen constateren dat de verplichting van en vraag naar vrijwilligerswerk als wederdienst zich in Nederland vooral manifesteert in de sectoren sport (vele voorbeelden) en huisvesting (zie signalen in deel III). In mindere mate zijn voorbeelden te vinden van vrijwilligerswerk als wederdienst in de kinderopvang (vier keer ouderparticipatiecrèches, in ontwikkeling vergelijkbaar met die in Zweden en Duitsland), de maatschappelijke opvang van dak- en thuislozen en in de natuur en milieu-branches (twee keer signalement met grote reikwijdte). Incidenteel kwamen we voorbeelden van vrijwilligerswerk als tegenprestatie tegen bij welzijn (drie keer een incidenteel project, vooral jongerenwerk), binnen kunst en cultuur (drie keer) en recreatie.

Bij huisvesting hebben we de vrijwillig verplichte wederdienst overigens voornamelijk aangetroffen in gebieden met grotere woningnood: in de stad dus, niet op het platteland. Het verstevigen van de sociale samenhang, het verbeteren van (het aanzien en de leefbaarheid) van buurten en het bevorderen van de participatie van kwetsbare medebewoners is dan vaak het doel.

Vrijwilligerswerk als verplichte wederdienst wordt uit visie en uit praktische nood geboren. De voorbeelden uit huisvesting getuigen van beiden, evenals de voorbeelden in welzijn (Talent4me2you van Portes: visie - ELK: praktisch tekort aan vrijwilligers) en natuur en milieu (NTKC: traditie van beiden - bruikleentuinen: beleidsvisie van de gemeente). In de sport en de amateurkunst is de aanwezigheid van afspraken over vrijwilligerswerk doorgaans uit nood geboren. Het gaat daar om een manier om het tekort aan (of de stijgende vraag naar) vrijwilligers op te vangen. In de maatschappelijke opvang van dak- en thuislozen en bij de ouderparticipatiecrèches lijkt het ons vooralsnog duidelijk een

kwestie van een visie op coproductie, cliëntbetrokkenheid, verantwoordelijkheidsgevoel en de kwaliteit en aard van de opvang.

In de zorg wordt de druk op familieleden in Nederland wel opgevoerd - het concept gebruikelijke zorg binnen de AWBZ en de Wmo is daar een voorbeeld van - maar van verplichte vrijwilligheid is nog steeds weinig sprake. Ook in zorginstellingen groeien de verwachtingen omtrent familieparticipatie in de instelling en voortdurende mantelzorg voor de cliënt. Toch zijn [ook] hier - voor zover wij weten - geen eisen, en er wordt ook weinig contractueel vastgelegd.

De voorbeelden die wij in de zorg hebben kunnen vinden betreffen vooral woon-zorgcombinaties voor ouderen: ouderenwoongroepen van vitale ouderen en kleine woon-zorgarrangementen voor demente ouderen. Voor tiernormoeders zijn we een semibegleid wonenproject uit naastenliefde op het spoor gekomen van Stichting Timon, een hulpverleningsorganisatie voor jongeren, én seniorenhuisvester Habion in Houten (zie signalementen). De senioren en de tiernormoeders wonen naast elkaar en beloven elkaar bij te staan (zie verder signalementen).

Liever geen dwang maar een uitnodiging

In veel branches in Nederland is er weerstand tegen het verplichten van vrijwilligerswerk als wederdienst: 'Bij verplichtingen en dwang gaan mensen steigeren', 'En... echt dwingen kunnen we niet' - zo klinkt het via de koepels en contactpersonen. Maar er is ook nieuwsgierigheid naar het potentieel van deze constructie. Het arrangement blijkt (ook) een manier om ter sprake te brengen wat er aan vrijwilligerswerk bestaat in de organisatie of instelling, en ook om te peilen of mensen er iets voor voelen om dat vrijwilligerswerk te doen. De vragen bij aanmelding bij de voetbalvereniging in Grouw zijn daar een voorbeeld van. Als instantie, organisatie of vereniging kun je zo een expliciete en transparante uitnodiging doen bij aanvang van het contact, waar je later op terug kunt komen.

In het onderwijs heeft men de meeste terughoudendheid ten opzichte van vrijwilligerswerk als wederdienst: 'Het kan niet en het mag niet in de school' zei een van de respondenten in deze branche, verwijzend naar de vigerende wetgeving. Toch zijn ook scholen op zoek naar manieren om ouders te binden aan vrijwilligerswerk in de school, getuige de belangstelling van het blad *Kader Primair* voor dit onderzoek en een enkele individuele directeur.

Van alle regio's; niet altijd schriftelijk vastgelegd

Vaak, maar niet altijd wordt de verplichting tot vrijwilligerswerk als tegenprestatie schriftelijk vastgelegd. In alle uithoeken van het land hebben we voorbeelden gevonden: van Vlissingen tot Groningen. Vrijwilligerswerk als wederdienst is dus niet per se een Randstedelijk of stads fenomeen, al kunnen wij ons voorstellen dat er in hechte dorpsculturen/gemeenschappen niet veel behoefte is om de afspraken contractueel vast te leggen (bijvoorbeeld noaberschap in Twente of het borren-model op het eiland Terschelling - beide werken niet met contracten). Het is zoals we in hoofdstuk 3 hebben kunnen zien overigens ook geen typisch Nederlandse fenomeen.

In meerdere landen buigt men zich over de mogelijkheid om de burger/vrijwilliger als derde partij in de publieke, niet-commerciële dienstverlening door overheid en markt te betrekken. Coproductie, coöperatief vrijwilligerswerk, community based volunteering en Time Banks zijn in dat denken belangrijke concepten. In de VS worden er schriftelijke contracten gesloten tussen burgers en instellingen. In Engeland zijn daar grote twijfels over gerezen: men hanteert liever een agreement dan een contract, dit onder andere vanwege de juridische verwarring rond werknemerschap/vrijwilligerstatus bij een schriftelijke contract.

Juridische problemen lijken zich in Nederland ook soms voor te doen bij vrijwilligerswerk als verplichte wederdienst in de sector huisvesting. De ervaringen met schriftelijk vastgelegd vrijwilligerswerk als tegenprestatie zijn daar wisselend. Over de initiatieven bij studentenhuysvesting wordt in de pers lyrisch geschreven, maar de ervaringen van medewerkers van gewone corporaties zijn verschillend. De meeste woningcorporaties hanteren bijvoorbeeld vrij strikte sancties wanneer de betrokkenen zich niet aan de afspraak houden, maar sommigen verzuchten dat dit eigenlijk niet mogelijk is. Zij vragen zich af of zo'n beleid wel te rechtvaardigen en te handhaven is.

Actief burgerschap en een link met de Wmo?

Uit welke overtuiging of praktische problemen de voorbeelden die wij in dit rapport beschrijven ook zijn ontstaan, ze *lijken* te passen in de beleidslijnen van actief burgerschap en wederkerigheid die de landelijke en lokale overheid in Nederland de laatste jaren formuleren. Wij zeggen hier met nadruk 'lijken', want opvallend genoeg legt geen enkele van de in deel II en III beschreven initiatieven een expliciete relatie met de beleidsontwikkelingen en behoeften van bestuurders. De wederdiensten vormen in dit geval een lijn los van beleidsontwikkelingen. De initiatieven die zijn gevonden binnen deze verkenning maken geen directe link met de Wmo. Ze zijn zelfs grotendeels voor de komst van de Wmo ontstaan.

Het is overigens ook nog onduidelijk hoe deze ontwikkeling naar de 'voor wat hoort wat'-relatie tussen overheid en burgers de laatste uiteindelijk zal bevallen. Er valt in dat kader nogal wat kritiek op (de uitvoering van) de Wmo te bespeuren, en er zijn strubbelingen rond de nieuw verwachte zelfredzaamheid en het als negatief ervaren wegvallen van de verzorgingsstaat. Het SCP constateerde eind 2012 in *Het beroep op de burger* dat die burger niet op grote schaal staat te springen om concreet sociale verantwoordelijkheid over te nemen van de overheid (Veldheer et al., 2012). Liever nemen zij hun eigen initiatieven, aansluitend bij hun eigen behoeften (Van der Klein et al., 2013).

4.2 Sport: van tot schouderklopje naar voorwaarde

Ouders of leden 'verplichten' om vrijwilligerswerk te doen is binnen sportverenigingen gemeengoed aan het worden. Bij teamsporten (hockey, voetbal, volleybal) en individuele sporten (vechtsport, tennis, zwemmen) is de wederdienst in opkomst. Die ontwikkeling sluit aan bij twee trends die al wat langer gaande zijn. Allereerst kent de sportwereld een steeds groter tekort aan vrijwilligers; de oude garde voor wie het werk op de club zo niet levensvervullend, dan toch weekendvullend was wordt te oud om het werk te kunnen doen. Daarnaast krijgen sportverenigingen te maken met een nieuw type leden: mensen die wel wat vrijwilligerswerk willen doen, maar niet elke week. De nieuwe leden zijn beter te porren voor kortdurend en ad hoc vrijwilligerswerk. De verplichte wederdienst van circa 12 uur per seizoen in totaal sluit daar goed op aan.

Een afkoopmogelijkheid is een uitzondering; veel verenigingen willen daar om principiële redenen niet aan beginnen. 'De dikte van de portemonnee van leden moet niet bepalen of iemand zich vrijwillig inzet.' Als er voor afkopen gekozen wordt, gaat het om bedragen tussen de 60 en de 150 euro per lidmaatschap. Een verklaring omtrent gedrag (VOG) wordt aan de (nieuwe) vrijwilligers van de wederdienst zelden gevraagd. Veel verenigingen zeiden daar de noodzaak niet van in te zien. Het is praktisch

lastig te organiseren, hangt af van het soort vrijwilligerswerk en er bestaat volgens de betrokkenen al voldoende formele controle en informeel toezicht.⁹

Binnen de sportsector worden er soms ICT-toepassingen gebruikt om de wederdiensten te plannen en te beheersen. Via de zogenaamde ClubActief-webapplicatie (www.clubactief.com) worden de vrijwilligerstaken evenredig verdeeld onder de leden. Op deze manier wordt onder andere duidelijk wie zijn of haar taken (nog niet) heeft verricht. Nevobo liet ons weten dat sommige volleybalverenigingen een zogeheten 'puntensysteem' hanteren, waarbij leden mogen kiezen welke vrijwilligersactiviteiten ze ondernemen. Voor elke activiteit krijgen de leden punten en aan het eind van het jaar moet elk lid een bepaald aantal punten hebben gehaald. Amateurverenigingen vinden het over het algemeen belangrijk om rekening te houden met de kwaliteiten van de leden/vrijwilligers bij het regelen van de wederdienst, maar slagen daar meestal niet in.

Experts merken op dat de verplichte wederdiensten de waardering van de vrijwillige inzet op sportclubs veranderen. Gechargeerd gezegd: 'Vroeger kreeg je een schouderklopje als je vrijwilligerswerk deed, nu blijf je in gebreke als je het niet doet'. Sommige groepen kunnen niet aan de verwachtingen en eisen voldoen – bijvoorbeeld voor eenoudergezinnen is dat niet zo makkelijk. Andere groepen zijn niet gewend aan de verenigingscultuur – zoals migrantengroepen – en hebben wat meer uitnodiging en ondersteuning nodig. Wie niet zonder problemen aan de eisen voldoet, krijgt al gauw het stempel 'dat hij/zij moeilijk doet of problematisch is'. Van ouders met kinderen op meerdere clubs wordt bovendien een behoorlijke tijdsinvestering gevraagd.

Ouderparticipatie wordt zo een gevoelig thema: de ouders moeten meedoen, vaak zonder dat de verenigingen oog hebben voor mechanismes van uitsluiting die ook in hun club aanwezig zijn. Het is vaak de vraag hoe open sportclubs staan voor de nieuwe (groepen) vrijwilligers die zij via de verplichte wederdiensten werven. En, of zij bereid zijn hun eigen tradities ter discussie te stellen.

Toekomst en rol van de overheid

Veel verenigingen zijn bang om de verplichte wederdienst in de toekomst in te voeren: 'Dan ben je op de verkeerde weg'. Dat zijn vaak geluiden van mensen die er (nog) geen directe ervaring mee hebben. De sportclubs die ermee werken zijn juist enthousiast: 'Eindelijk komt niet al het werk meer op dezelfde mensen neer.'

Van de landelijke overheid verwachten de sportverenigingen wel meer handvatten voor de nieuwe omgang met vrijwilligers. 'Mogelijk kan de overheid ook publieksvoorlichting geven? Zodat we vrijwilligerswerk als tegenprestatie op een goede manier kunnen vormgeven!' Vanuit de kunstsector bestaat de behoefte en bereidheid te leren van voorbeelden uit de sportsector. Dit kan als kans worden gezien. In de kunstsector worden de bezuinigingen vanuit de overheid op cultuur en de teruglopende sponsorinkomsten als bedreiging gezien voor de toekomst. Daarom is het nog meer dan vroeger nodig volgens nieuwe principes te werken.

4.3 *Geluiden uit de zorg: mantelzorg uit en thuis*

In de thuissituatie is de zorg aan ouderen en gehandicapten vaak een coproductie van de cliënt, mantelzorgers, vrijwilligers en professionals, waarbij de meeste zorg door mantelzorgers wordt geleverd.

9 NB Het onderzoek werd uitgevoerd voordat de pilot met de gratis VOGs in 2012 startte.

Zodra iemand niet langer thuis verzorgd kan worden en in een verpleeghuis of verzorgingshuis wordt opgenomen, verschuiven deze verhoudingen. Dan nemen professionals vaak het leeuwendeel van de zorg over, al dan niet geholpen en bijgestaan door vrijwilligers en mantelzorgers.

Doorgaande mantelzorg in verpleeg- en verzorgingshuizen

In de discussie over welke taken mantelzorgers (én vrijwilligers) kunnen uitvoeren in verpleeg- en verzorgingshuizen komen de zogeheten 'voorbehouden handelingen' aan de orde. Voorbehouden handelingen, zoals vastgelegd in de Wet BIG, zijn medische handelingen die onaanvaardbare risico's voor de gezondheid van een patiënt met zich meebrengen als ze door een ondeskundige worden uitgevoerd. De Tweede Kamer stelde in de motie -Uitslag (2011**) dat mantelzorgers in de zorg worden belemmerd door regels, die handelingen die in de thuissituatie worden verricht niet toestaan in de instelling.

De Wet BIG wordt in dit kader overigens vaak verkeerd geïnterpreteerd. De wet verbiedt onbevoegden alleen om *beroepsmatig* voorbehouden handelingen uit te voeren. De wet BIG geldt niet voor vrijwilligers of mantelzorgers, aangezien zij zorgtaken niet beroepsmatig uitvoeren (Van Dijk, 2009). In theorie mogen mantelzorgers dus alle zorgtaken uitvoeren als een familielid of naaste in een verpleeghuis komt. Hierbij moet wel in acht worden genomen dat familieleden de cliënt 'geen schade toe mogen brengen', dus is het belangrijk dat er supervisie is en dat er waar nodig ondersteuning wordt geboden.

In de praktijk blijken mantelzorgers in een verpleeg- of verzorgingstehuis echter nog maar weinig zorgtaken op zich te nemen. Gewoontes en verwachtingen van de familie en het verplegend personeel staan dat in de weg. Medewerkers vinden het niet kunnen dat familieleden helpen bij bijvoorbeeld toiletbezoek of douchen, dit zien zij als hun taak. Familieleden, van hun kant, voelen zich meer te gast in het tehuis en zijn niet geneigd 'in andermans kastjes te kijken'. De hulp die mantelzorgers (én vrijwilligers) nu bieden bestaat dus vooral uit 'iets gezelligs doen', recreatieve activiteiten en wanneer dat zo uitkomt helpen bij eten en drinken.

ActiZ en het Expertisecentrum Mantelzorg vinden dat jammer. De organisaties pleiten voor een meer cliënt en mantelzorg gerichte benadering - een meer systeemgerichte benadering, ook in verpleeghuizen, de geestelijke gezondheidszorg en de gehandicaptenzorg. In de systeemgerichte benadering zoals Beneken genaamd Kolmer die voorstaat, worden cliënt en mantelzorger samen ontvangen en benaderd door de instelling (Beneken genaamd Kolmer, 2007).

Zoals Swinkels en Van Leeuwen al in 2002 lieten zien is de natuurlijke relatie tussen de mantelzorger en de hulpbehoevende naaste ook na opname in een verpleeg- of verzorgingstehuis aanwezig. Beiden hebben behoefte aan participatiemogelijkheden om de duurzame relatie te onderhouden. Wat Swinkels en Van Leeuwen tien jaar terug al constateerden geldt nog steeds: dat er niet vanzelfsprekend ruimte is voor de mantelzorger in het beleid en de uitvoeringspraktijk van verpleeg- en verzorgingstehuizen, en dat ook mantelzorgers zelf niet altijd een vanzelfsprekende plaats voor zichzelf weggelegd zien in professionele instellingen. Dit alles draagt bij aan een onduidelijke positie van mantelzorg binnen deze zorginstellingen, wat discussie over zorgrechten en plichten van mantelzorgers aanwakkert. Het SOFA-model (Samenwerken, Ondersteunen, Faciliteren en Afstemmen), zoals uitgewerkt door het Expertisecentrum Mantelzorg (Royers, 2010), zou daarin verandering kunnen brengen.

Uitnodigen in het eerste gesprek

In de literatuur en op internet blijken nauwelijks voorbeelden te vinden van de verplichting van doorgaande mantelzorg in zorginstellingen, zoals de Vierstroom die medio 2012 voorstelde. Onze telefoni-

sche interviews met medewerkers van Agora, ActiZ en de programmaleider Versterking Cliënt en Cliëntstelsysteem bij Vilans bevestigen dat beeld. Wel signaleren zij de trend dat er in verplegings- en verzorgingshuizen een steeds groter beroep wordt gedaan op familieleden van cliënten. Met familieleden worden er in sommige gevallen bij de intake bijvoorbeeld expliciete afspraken gemaakt over wat er aan (basis)zorg voor de cliënt beschikbaar is en wat de familie verder kan betekenen in de zorg. Vroeger was dit gebruikelijker bij kleinschalig wonen, maar men is daar volgens onze informanten op teruggekomen omdat '... dat niet werkt. Je moet geen eisen stellen aan mantelzorgers, want dat kan een averechts effect hebben'.

De visie van de experts en koepels in de zorg (inclusief het Expertisecentrum Mantelzorg), is dat mantelzorgers de ruimte moeten krijgen om mee te helpen, wanneer ze dat willen. 'Zij moeten worden uitgenodigd én ondersteund. Vanuit de houding: 'u bent hier welkom'.' Volgens de programmaleider Versterking Cliënt en Cliëntstelsysteem bij Vilans voelen familieleden zich nog te vaak niet welkom bij zorginstellingen. Instellingen gedragen zich te vaak alsof 'de cliënt van hen is'.

Volgens enkele geïnterviewden moet 'het gezocht worden in het eerste gesprek', daar moet gekeken worden naar de specifieke situatie van de cliënt en de familie moet 'verleid' worden om betrokken te blijven.' In een eerste gesprek zou volgens de experts en koepelvertegenwoordigers ook de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers/mantelzorgers aan de orde moeten komen. Deze staan nu nog te vaak 'met hun ruggen tegen elkaar'. Het gesprek moet een goede taakverdeling en goede communicatie tot stand brengen. Dit betekent dat de instelling in het startgesprek ook eerlijk zal moeten zijn over de zorg die zij wel en niet kan bieden. 'Vervolgens is het aan de familie hoe ze daarop reageren.' 'Als de familie zich gehoord en gezien voelt dan komen ze ook en blijven ze betrokken', aldus de geïnterviewden.

Familiebetrokkenheid ja! Vrijwillige inzet verplichten nee!

Veel zorginstellingen hebben het belang van de betrokkenheid van familieleden en andere naasten goed op hun netvlies. De naasten worden als belangrijke partner gezien in de zorg voor en het behandelplan van de cliënt, zie bijvoorbeeld bij GGNet (Oost-Nederland). Vooral als cliënten verhuizen naar een kleinschalige woonvorm, komen de naasten beter in beeld, zo schrijft Vilans in het blad 'Gewoon beginnen, al doende leren; werken aan versterking van het cliëntenperspectief'. Maar verplichten is echt een ander verhaal. Zeker als het overbelaste mantelzorgers betreft.

Een locatiemanager bij een antroposofische instelling voor gehandicapten merkt in dit verband op dat ouders van gehandicapte kinderen vaak sterk overbelast zijn. 'Het gaat om complexe problematiek.' De meeste vrijwilligers in de gehandicaptenzorg zijn dan ook geen familieleden. Deze analyse gaat op voor de intramurale zorg als geheel: iemand gaat niet voor niets naar een instelling. Op dit moment helpen ouders en andere naasten in de zorg vooral bij de maaltijd en de recreatie en worden ze ad hoc gevraagd voor hulp bij uitjes. Volgens de locatiemanager die wij interviewden zou vrijwilligerswerk als wederdienst in de gehandicaptenzorg kunnen werken voor 'simpele taken, maar verplichten gaat echt te ver'.

Ypsilon, de vereniging van familieleden en betrokkenen van mensen met schizofrenie of een psychose, heeft een hulpmiddel om deze taakverdeling aan de orde te stellen en te concretiseren. Met de zogeheten Triadekaart kan tussen cliënt, mantelzorger en hulpverlener de taakverdeling in de zorg besproken worden.

Zorg voor elkaar thuis

Zolang mensen nog thuis wonen is zorg voor elkaar zo vanzelfsprekend dat de betrokkenen zelf niet eens van mantelzorg willen spreken. Ook enkele wetten spreken tegenwoordig van 'gebruikelijke zorg'. We bespreken hier kort de AWBZ zoals die nu nog geldt en de Wmo.

De AWBZ gaat ervan uit dat huisgenoten voor elkaar zorgen. *'Als u zorg uit de AWBZ nodig heeft, kijkt het CIZ om welke zorg het gaat. Het CIZ kijkt daarbij ook of iemand binnen het eigen gezin of huishouden de zorg kan geven.'* (Informatie Website VWS, 2011.) Dat wil zeggen dat de zorg die gebruikelijk is tussen partners en tussen ouders en kinderen niet wordt vergoed. Als de zorg substantieel meer bedraagt is er recht op AWBZ. In kortdurende zorgsituaties (tot 3 maanden) is de partner verantwoordelijk voor de persoonlijke verzorging. Daarna is er recht op AWBZ. Ook van kinderen wordt verwacht dat zij een bijdrage leveren aan de gebruikelijke zorg.

Het huidige kabinet stuurt erop aan dat per 2014 de dagbesteding en begeleiding uit de AWBZ verdwijnen en op basis van de Wmo onder de verantwoordelijkheid van gemeenten komen te vallen; dat heet in beleidsjargon de Transitie van de AWBZ.

In de Wmo wordt de term gebruikelijke zorg gehanteerd binnen de indicatiestelling voor de huishoudelijke verzorging. *Gebruikelijke zorg is zorg die mensen elkaar normaal gesproken bieden omdat ze samen een gezin vormen.* Gemeenten kunnen daar een eigen invulling aan geven. Zo wordt in de gemeente Eemsmond huishoudelijke hulp niet toegekend als de zorgvrager een gezonde volwassen partner of huisgenoot heeft. Ook voor inwonende kinderen vanaf 15 jaar geldt dat zij gebruikelijke huishoudelijke zorg kunnen leveren (Gebruikelijke zorg, Eemsmond). In Zoetermeer leidde een soortgelijke invulling tot verontwaardiging over de rechten van chronisch zieken met een partner die een fulltime baan en een opvoedingstaak heeft.

Toekomst en rol van de overheid

Al met al is de wederdienst in de zorg nogal een januskop: thuis is ze vanzelfsprekend en wordt ze almaar vanzelfsprekender, terwijl koepels en vertegenwoordigers van instellingen (en mantelzorgers) er doorgaans nogal huiverig over zijn om de wederdiensten ook buitenshuis in te voeren. Daarbij spelen de kwaliteit van zorg, de complexiteit van de cliënten en de overbelasting van mantelzorgers ieder een eigen rol. Toch is er ook een verlangen om de betrokkenheid van naasten meer kans te geven. Dit gegeven en de positieve ervaringen met vrijwilligerswerk als wederdienst in andere sectoren, maken dat wij denken dat er in de zorg wel degelijk toekomstperspectief is voor dit fenomeen.

Er is alleen extra inspanning voor nodig om de koudwatervrees te overwinnen en om de juiste formule bij de juiste doelgroep (cliënt en naasten) te vinden. De overheid kan daar landelijk en lokaal een rol in spelen. De landelijke overheid zou de positieve ervaringen met vrijwilligerswerk als tegenprestatie (zoals verwoord in dit rapport) bekend kunnen maken bij een breder publiek. Conclusies en tips naar aanleiding van deze verkenning kunnen publieksvriendelijk aangeboden worden, zodat de zorg als sector er meer mee kan experimenteren. Daarnaast verdient het aanbeveling om bijvoorbeeld binnen 'Zorg Beter met Vrijwilligers' experimenten te steunen of proeftuinen te creëren. Daarbinnen wordt zorginstellingen enige tijd, geld en ruimte gegund om een passende formule binnen de zorg te vinden, met aandacht voor de samenwerking tussen professionals, vrijwilligers en mantelzorgers.

Ook de lokale overheid kan haar steentje bijdragen, bijvoorbeeld door initiatieven van onderlinge ouderenzorg te stimuleren. Sommige ouderen zijn er al mee begonnen en ook in woongroepen is zorg voor elkaar steeds gebruikelijker. Vaak komt het neer op een combinatie van welzijn en zorg op initia-

tief van de burgers zelf. Die combinatie zorgt ervoor dat mensen langer thuis of in het dorp/de buurt van hun keuze kunnen blijven wonen. Dat scheelt vaak ook in de kosten die de overheid moet compenseren. Daarnaast kan de lokale overheid via de zogeheten kantelingprincipes ook ruimte maken voor vrijwilligerswerk als wederdienst binnen de Wmo.

Sinds *Prikkels voor een toekomstbestendige Wmo* - het briefadvies van de Raad voor de Volksgezondheid en Zorg (RVZ) uit 2011 - zijn tegenprestaties van burgers binnen Wmo-voorzieningen ook denkbaar. In het briefadvies stelt de RVZ voor om cliënten van de Wmo een eigen bijdrage in natura te laten leveren voor de (gemeentelijke) diensten waar zij gebruik van maken. Gemeenten hebben nu al de mogelijkheid een eigen bijdrage te vragen aan personen die een beroep doen op de Wmo. 'De mogelijkheid om naast een financiële eigen bijdrage een eigen bijdrage in natura te introduceren verdient nadere overweging,' aldus de RVZ¹⁰ (zie ook artikel in *Zorgvisie*, 2013¹¹). Een voorbeeld is het penningmeesterschap van een sportvereniging, als wederdienst voor een vervoersvoorziening voor een man die moeilijk loopt. In zo'n geval zal het schriftelijk vastleggen van de wederdienst in natura ook niet ver weg zijn.

Als gemeenten het advies van de RVZ willen opvolgen, is het raadzaam om tegelijkertijd de in deze verkenning geleerde lessen ter harte te nemen. Ook voor adressanten in het lokale bestuur is het dus zaak om de tips uit deze verkenning voor een groter publiek beschikbaar te stellen.

4.4 *Maatschappelijke opvang*

Bij de opvang en begeleiding van (ex-)dak- en thuislozen (zie voor een state of the art van onderzoek en beleid, Snoek et al., 2008) zijn veel andere burgers die het 'beter getroffen hebben' als vrijwilliger betrokken. Maar ook hier is van verplichte wederdiensten nauwelijks sprake. Over het algemeen wordt daar elke vorm van inzet – hoe klein ook – verwelkomd, en zijn de vrijwilligers sterk intrinsiek gemotiveerd (zie bijvoorbeeld voor een overzicht van organisaties die actief zijn vanuit levensbeschouwelijke inspiratie, Davelaar et al., 2011). Er is in deze opvang op het moment dat mensen besluiten vrijwillig actief te worden, vrijwel nooit sprake van een directe, persoonlijke, of familiale band tussen de potentiële vrijwilliger en een bezoeker, deelnemer of cliënt.

Een bijzonder voorbeeld van vrijwillige inzet zien we vaak, maar niet uitsluitend, in woon/opvangsgemeenschappen met een levensbeschouwelijke inslag. Hier leven vrijwilligers (idealisten zoals ze binnen Emmaus worden genoemd) samen met mensen die 'op adem moeten komen', vaak dak- en thuisloze mensen. Voorbeelden zijn de negen woonwerkgemeenschappen van Emmaus (geen overheidssubsidies), het project Oudezijds 100 in Amsterdam en de 'homes' van de evangelische Victory Outreach beweging (Davelaar et al., 2011).

(Vrijwillige) inzet door cliënten zelf

De sector werkte vroeger veel met vrijwillige inzet door cliënten: het aloude 'corvee', al dan niet in een modern jasje. Die vorm van tegenprestatie is in de opvang al heel oud. Door professionalisering en uitbesteding neemt de inzet van corvee tegenwoordig af in de maatschappelijke opvang. De overheid stelt steeds meer regels op het punt van hygiëne en veiligheid, die de vrijwillige inzet door cliënten bij het koken, schoonmaken en beheer belemmeren. Maaltijden worden door cateraars geleverd, de

10 http://www.rvz.net/uploads/docs/briefadvies_Wmo1.pdf.

11 <http://www.zorgvisie.nl/Kwaliteit/Nieuws/2013/3/RVZ-Eigen-bijdrage-patient-per-verrichting-1197708W/>

schoonmaak is in professionele handen. Tegelijkertijd laten ontwikkelingen als de Wmo en de vermaatschappelijking van de zorg, steeds meer 'zorg' naar de burgers stromen. Ook de bezuinigingen maken dat op dit punt behoorlijke frictie zal ontstaan.

De begeleiding en opvang van dak- en thuislozen wordt steeds vaker gekoppeld aan het min of meer vrijwillig actief deelnemen aan dagactiviteiten, dagbestedingsprojecten, dagloonprojecten, zorgboerderijen, of in combinatie leren en werkgeven. In toenemende mate is dat 'vrijwillig' actief zijn direct gekoppeld aan een individueel trajectplan dat de cliënt ondertekent. Activering en toewerken naar maatschappelijke re-integratie (wonen en werk) zijn daarbij nadrukkelijk als (langetermijn)doelen in beeld. Men moet actief zijn, maar daarbinnen valt er wel steeds meer te kiezen (Davelaar et al., 2007). Maaltijden, feest, zakgeld, vrijwilligersvergoeding, dagloon, en tabak zijn de aanmoedigingen waarmee deze verplicht vrijwillige activiteiten gepaard gaan.

Opvang in zelfbeheer

Nederland kent drie opvanginstellingen in zelfbeheer: Nachtopvang uit Noodzaak Nijmegen (NuNN), Je Eigen Stek (JES) in Amsterdam en Nachtopvang in Zelfbeheer (NOIZ) in Utrecht. In dit rapport bespreken we de ervaringen van de mensen bij NuNN (zie deel II). Deze opvanginstellingen zijn op initiatief van de doelgroep ontstaan. Hier zijn dak- en thuislozen zelf verantwoordelijk voor het reilen en zeilen van de opvang en gelden dus minder regels omtrent hygiëne en veiligheid dan voor een professionele opvang. Vrijwilligers mogen zelf boodschappen doen, koken en het pand schoonhouden. Zowel de vrijwilligers als de afnemers van hun diensten zijn dak- en thuislozen en het geheel wordt ondersteund door professionals.

De verplicht vrijwillige wederdienst wordt hier voornamelijk ingezet als vorm van cliëntgestuurde hulpverlening. Zowel professionals, als gemeenten en de dakloze vrijwilligers zelf zien opvang in zelfbeheer op die manier. De dienst die wordt aangeboden is een uitbreiding van opvang, zoals de mogelijkheid om overdag binnen te blijven of om in een van de huurwoningen of in een woongroep te wonen. Deze uitbreiding staat echter symbool voor een veel grotere dienst: de kans om de eigen problemen aan te pakken, zelfvertrouwen op te bouwen, status te verwerven binnen de groep, stapje voor stapje de participatieladder te beklimmen en uiteindelijk door te stromen naar een zelfstandige woning en de reguliere arbeidsmarkt. Deze vorm van vrijwilligerswerk voorziet in deze sector, met andere woorden, in de behoefte van acceptatie en zingeving en biedt kansen voor het opbouwen van een toekomst.

Cliënten van dak- en thuislozenopvang maken over het algemeen niet vrijwillig gebruik van voorzieningen en hebben slechts een beperkte keuzevrijheid voor de instelling waar ze terecht kunnen. Wel kiezen cliënten zelf of ze vrijwilligerswerk als tegenprestatie willen uitvoeren. Verplicht vrijwilligerswerk als wederdienst onderscheidt zich in dit verband duidelijk van vrijwillige inzet binnen bijvoorbeeld dagbestedingstrajecten, die wel verplicht wordt gesteld.

Het toekomstpotentieel van de via wederdiensten beheerde opvang

De betrokkenen zien veel toekomstpotentieel voor de opvang in zelfbeheer, omdat de constructie met vrijwilligerswerk als tegenprestatie een appèl doet op de intrinsieke behoefte van mensen om aan hun toekomstperspectief te werken en meer eigen regie te krijgen over hun leven. In tegenstelling tot reguliere instellingen biedt opvang in zelfbeheer veel mogelijkheden om het lot weer in eigen hand te nemen, zonder deadlines. Dit is van cruciaal belang voor deze doelgroep. Dak- en thuislozen komen vaak uit een diepe put, waardoor zij de ruimte en tijd moeten krijgen om te kunnen vallen en opstaan, zo stelt onderzoeker Maarten Davelaar. De vrijwilliger leert daarnaast door de wederdienst verant-

woordelijkheid te nemen, want als iemand niet aan zijn verplichtingen voldoet zal de groep hem daarop aanspreken en aankijken.

Ook voor de dak- en thuislozen die gebruikmaken van de opvang, maar zelf geen vrijwilliger zijn, heeft de verplichting van een wederdienst op locatie voordelen. Zij ervaren meer saamhorigheid binnen de opvang. Dat is omdat de vrijwilligers die de opvang draaien zelf ervaringsdeskundigen zijn en eenzelfde achtergrond delen met de gasten.

Naast de positieve effecten voor de dak- en thuislozen is deze vorm van opvang ook vanwege de bezuinigingen een interessante optie voor de overheid. Alleen het pand, het salaris van de enkele aanwezige professionals en het onderhoud hoeven te worden betaald. Er zijn geen kosten voor cateraars, professionele schoonmaakbedrijven of begeleiding tijdens de nacht. Deze taken worden allemaal door de vrijwilligers opgepakt.

Knelpunten

Een belangrijk knelpunt binnen de opvang in zelfbeheer is het gebrek aan doorgroeimogelijkheden. De verplichte wederdiensten werken prima als opvangconstructie, maar als opstapje naar de reguliere arbeidsmarkt zijn de resultaten teleurstellend. Cliënten kunnen vanwege hun (psychiatrisch) verleden en het heersende stigma niet of nauwelijks op de reguliere arbeidsmarkt aan de slag. Voor de vrijwilligers is het frustrerend dat hun doorgroeimogelijkheden – ondanks de opgebouwde ervaring in de wederdiensten – op deze manier stoppen. Werkgevers zouden meer bereid moeten zijn om deze groep in dienst te nemen, vinden zij, anders kan het verplichte vrijwilligerswerk niet als doorgroei-instrument fungeren.

Voortkomend uit het gebrek aan doorstroom heerst bij de betrokkenen wantrouwen dat de zelfbeheer constructie heden ten dage de verborgen agenda heeft om oneigenlijk gebruik te maken van goedkope arbeidskrachten. Zij wijzen daarom op het grote belang van een duidelijk onderscheid tussen zelfverkozen wederdiensten, regulier vrijwilligerswerk en 'verplicht' vrijwilligerswerk zoals dagbestedingstrajecten.

Een specifieke doelgroep waarbij de doorstroom een groot probleem vormt zijn de zwerfjongeren. Vrijwilligerswerk heeft onder jongeren een negatief stempel. Het wordt gezien als ondergeschikt aan betaald werk. Dit heeft volgens de betrokkenen veel te maken met de normen en waarden binnen de huidige maatschappij, waarbinnen je pas productief bent als je betaald werk doet en je eigen geld verdient. Daarnaast wordt er met de komst van de Wet Investeren in Jongeren verwacht dat jongeren een opleiding volgen of werken. Hierdoor wordt het verrichten van vrijwilligerswerk sterk bemoeilijkt.

Er is sowieso discussie bij de betrokkenen over de geschikte doelgroep voor vrijwilligerswerk bij opvang in zelfbeheer. De mate van zelfstandigheid en verantwoordelijkheid zou volgens sommigen slechts weggelegd zijn voor de groep daklozen met de minste problemen. Anderen stellen dat deze kans op een toekomst aan iedereen geboden moet worden en dat dit met maatwerk en de juiste begeleiding ook haalbaar moet kunnen zijn. Dezelfde onenigheid is er over de samenstelling van de groep. De ene groep stelt dat deze het beste homogeen kan zijn. Het concept van zelfbeheer staat of valt immers met een groep die elkaar respecteert. Er is een gezamenlijke groeps cultuur nodig, wat lastig wordt als er te veel verschillende mensen in een groep zitten. De betrokkenen bij de Nachtopvang uit Noodzaak Nijmegen (NuNN) hebben juist de ervaring dat een divers samengestelde groep elkaar aanvult en in balans houdt.

Rol van de overheid

Dat opvang in zelfbeheer om maatwerk en flexibiliteit draait, is voor alle betrokkenen in ieder geval een uitgemaakte zaak. Daarbij is het allereerst, zoals eerder genoemd, belangrijk dat dak- en thuislozen de keuze hebben om de wederdienst wel of niet te doen. Daarnaast moeten de voorwaarden niet te strikt zijn. Er moet ruimte zijn voor dak- en thuislozen om af en toe een stapje terug te doen. Schriftelijke afspraken moeten daarom zo geformuleerd zijn dat deze ruimte mogelijk is. Enkele duidelijke basisregels zijn echter noodzakelijk, want de organisatie en de mensen moeten wel serieus genomen worden.

De betrokkenen voorzien dat deze dynamische manier van opvang kan wringen met de behoefte van de overheid aan meetbare resultaten, omdat hulpverleningsdoelen niet aan vaste voorwaarden of tijdspaden worden gekoppeld. Hiertoe zou de gemeente ruimte moeten bieden voor het gebruik van eigen meetmethoden, zoals de presentiemethodiek. Er moet niet gezocht worden naar een 'landelijke mal'. NuNN, JES en NOIZ wisselen op het moment wel ervaringen, kennis en methodieken uit. Ook zijn ze in gesprek met de Hogeschool van Amsterdam om de pluspunten en valkuilen van opvang in zelfbeheer en het 'werken met ervaringsdeskundigen' in een onderwijsmodule op te nemen. Er wordt door de betrokkenen al een belangrijke ontwikkeling binnen de sector waargenomen om de doelgroep meer te betrekken bij nieuwe voorzieningen. Zo worden mogelijkheden gezien in kleine woonvoorzieningen in buurten. De gemeente Amsterdam is daarnaast bezig om 'inloophuizen nieuwe stijl' te creëren. Aan mensen die er gebruik van maken wordt gevraagd zich ook vrijwillig in te zetten voor het inloophuis. Voor de overheid zien de betrokkenen vooral een ondersteunende rol weggelegd. Faciliteren is gewenst, maar de gemeenten moeten wel de ruimte laten voor een eigen invulling en verantwoordelijkheid van instellingen en betrokkenen. Niet de efficiency van overheidsgelden, maar de behoeften van de dak- en thuislozen moeten centraal blijven staan.

Deel II

Casestudies

In deel II vindt u de resultaten van het verdiepend case-onderzoek. Dit onderzoek vond plaats op een selectie van veertien cases. We gaan bij deze casestudies nader in op de ervaringen van de betrokkenen met transactioneel vrijwilligerswerk: de ervaringen van de organisatie, van de vrijwilligers en van de afnemers/gebruikers van de diensten die gedaan worden door de vrijwilligers in kwestie. De selectie van de cases is op basis van meerdere criteria gemaakt:

- aantal keren dat voorbeelden van verplichte wederdiensten zijn aangetroffen;
- representativiteit en verscheidenheid binnen de branche;
- beschikbaarheid documentatie;
- periode waarin ervaringen zijn opgedaan;
- positieve, neutrale en negatieve ervaringen;
- verwachte toegankelijkheid, bereikbaarheid en medewerking bij nader onderzoek.

Alle casebeschrijvingen in dit deel zijn gebaseerd op onderzoek uit 2011. Dat betekent dat de informatie over de cases gaat over de stand van zaken in dat jaar. Dat geldt ook voor de ervaringen van de direct betrokkenen. Eventuele veranderingen die sindsdien hebben plaatsgevonden, konden we niet meenemen in deze rapportage. Voor een update van de informatie verwijzen we u naar de praktijken zelf.

5 *Theatergroep Aardewerk en Hemelse Gerechten: een duidelijke tweedeling*

5.1 *Instelling: Theatergroep Aardewerk en Hemelse Gerechten*

De Leiderdorpse theatergroep “Aardewerk en Hemelse Gerechten” bestaat sinds 1996 en maakt vrijwel elk jaar een voorstelling voor leerlingen van scholen in Leiderdorp en omgeving. Naast een vaste kern van (op dit moment) zes volwassenen (in de leeftijd van twintig tot achter in de vijftig, mannen en vrouwen) spelen in de meeste van de voorstellingen ook kinderen en jongeren van diverse leeftijden mee. De spelers komen één keer per week bij elkaar om te repeteren voor een voorstelling of om spel oefeningen te doen.

Alle leden betalen een jaarlijkse contributie. Daarnaast krijgt de groep ieder jaar subsidie van de gemeente Leiderdorp, de laatste twee jaar is de subsidie alleen bedoeld voor huisvesting. Scholen betalen per leerling drie à vier euro voor de voorstellingen.

Overige activiteiten moet de theatergroep zelf financieren. Financiering komt ook binnen via enkele cultuurfonds, zoals het Prins Bernhard Cultuurfonds.

5.2 *Transactioneel vrijwilligerswerk*

Wie is de vrijwilliger

De spelers (op dit moment zes)

Dienst voor dienst

Spelers mogen lid worden van de theatergroep op voorwaarde dat ze enkele vrijwillige hand en span diensten verrichten voor de vereniging. Bij voorstellingen gaat het vooral om het contact onderhouden met de locatie waar wordt gespeeld, het coördineren van de kostuums, het kopen van materialen en het ‘werven’ van scholen (bellen en schrijven) die met hun kinderen naar de voorstelling willen komen kijken.

Taken die buiten de voorstellingen moeten worden gedaan zijn vooral het beheren van financiën (innen van de contributie, regelen van verzekeringen, het betalen van rekeningen etc.; hiervoor is een penningmeester), het werven van nieuwe leden, het bijhouden van de website, het verzorgen van de pr en het binnen halen van financiën.

Iedereen kan mondeling laten weten welke taak hij of zij het liefste zou doen. Maar als die taak al door iemand anders wordt vervuld moet er toch iets anders worden gedaan.

Hoe vastgelegd en gehandhaafd

In het begin werden spelers 'binnen gepraat' in het uitvoeren van vrijwillige taken als ze al lid waren. Sinds een jaar of drie wordt met nieuwe leden mondeling doorgenomen dat van hen verwacht wordt enkele vrijwillige taken op zich te nemen. Dit bleek echter nog te vrijblijvend waarna in 2010 een protocol is opgesteld waarin de eisen aan nieuwe leden zijn geformuleerd (zie bijlage). In dit protocol staat alle belangrijke eisen: van contributie betalen tot vrijvragen voor de speelweek en medewerking op gebied van keuze of bij alles waar assistentie nodig is. Er is ook een soort contract bedacht, maar deze is in de praktijk nooit gebruikt.

De taken kunnen dus niet verplicht worden gesteld en er zijn dan ook geen sancties als taken niet worden gedaan. De regisseuse kan de leden 'alleen vragen'.

Wie zijn de afnemers/gebruikers

Alle betrokkenen bij de theatergroep, zoals leden, bestuur en publiek.

Welk probleem moet het oplossen

Het draaiende houden van de theatergroep, het stroomlijnen van de taakverdeling onder leden en daarmee overbelasting van enkele spelers voorkomen.

Experiment of regulier?

Regulier sinds 2008.

5.3 *Ervaringen met transactioneel vrijwilligerswerk*

Ervaringen van de instelling/vereniging

Als vertegenwoordiger van de vereniging hebben wij gesproken met de regisseuse. Zij is tevens een van de oprichtsters van de theatergroep is. De regisseuse vindt het belangrijk dat alle leden een evenredig aantal taken op zich nemen. Ten eerst omdat de theatergroep alleen goed kan draaien als deze taken worden gedaan: 'Het kan niet alleen maar draaien op spel', 'De zaak moet ook gevoed worden'. Het zorgt ook voor 'een levendige en betrokken groep' en je kunt op deze manier 'problemen voor zijn', zoals de gevolgen van de economische crisis. Daarom is het volgens haar belangrijk dat naast de hulp van vrijwilligers van buiten (zoals mensen die helpen met de kaartverkoop en het op en afbouwen van het decor) en 'betaalde krachten' (mensen voor de kostuums en het licht) de leden ook actief betrokken zijn bij het hele proces. Dat ze op de hoogte zijn van bijvoorbeeld 'subsidiegelden en landelijke dagen'. Met een heldere taakverdeling kun je ook nieuwe leden aantrekken. 'Zo houd je je organisatie in beweging.'

'De sfeer in de groep is heel goed, maar men wil eigenlijk alleen maar toneel spelen. Dat is hun hobby.' Randon voorstellingen zet iedereen zich goed in, maar de regisseuse zou willen dat leden meer op reguliere basis vrijwillige taken verrichten, het hele jaar door. De regisseuse pleit al een aantal jaar voor een vaste taakverdeling per jaar die ook schriftelijk (o.a. op de website) wordt vastgelegd en waar mensen zichzelf en elkaar aan houden. Hierbij is het volgens haar heel belangrijk om rekening te houden met iemands talenten, 'dat moet je inzetten'. 'Maar op de een of andere manier lukt het niet om dit van de grond te krijgen.'

Rondom voorstellingen is het een ander verhaal, dan 'moet iedereen iets doen' en dan worden ook 'alle zeilen bijgezet'. Het is soms wel zwaar voor de leden, vooral het werven van scholen. Het benaderen van zo'n 200 scholen kost veel tijd en levert niet altijd het gewenste resultaat op. 'De twee mensen die dit op zich hadden genomen werden er urenlang van en waren het uiteindelijk goed zat.' Maar de leden hebben volgens haar ook 'veel plezier' in het uitvoeren van de taken, vooral als het uiteindelijk lukt.

Toen de productie leider in 2009 weg ging heeft de regisseuse de meeste taken zelf uitgevoerd. 'Maar het kost zo ontzettend veel tijd, en allemaal onbezoldigd.' Haar man heeft de financiën gedaan, maar ook dat koste wekelijks heel veel uren en kon hij er uiteindelijk naast zijn baan niet bijhebben. 'Het gebeurt het niet uit zichzelf'. En ze heeft ook geen zin om het steeds maar weer te moeten vragen, 'dat doe ik niet meer'. Vandaar ook haar inspanningen om vrijwillige taken structureel te verdelen. Er heerst in de groep niet echt een cultuur om elkaar aan te spreken op de eigen verantwoordelijkheid voor het uitvoeren van vrijwillige taken. 'Pas als ik aangeef 'jullie kunnen er ook iets van zeggen', dan gebeurt dit wel.' Het feit dat niet alle leden zich evenveel inspannen voor de vereniging heeft er mede toe geleid dat de PR van de theatergroep niet heel sterk is. Hierdoor 'wordt je niet meer gezien of gehoord'. Dit wordt nog eens versterkt door het feit dat de theatergroep niet op de 'kunstkaart' staat, waar alle amateurkunstgroepen in de gemeente op staan. 'Er zijn dingen misgegaan, dat is ook gewoon pech.' De theatergroep ondervindt grote competitie van het Kunstgebouw Zuid-Holland. Dit is een 'enorme organisatie' die ook gefinancierd wordt door de landelijke overheid. Het kunstgebouw biedt een 'kunst menu' aan voor scholen, waar ook theatervoorstellingen bijhoren. Theatergroep Aardewerk en Hemelse Gerechten wordt hier niet bij betrokken, omdat ze 'het niveau' van de groep 'niet voldoende' vonden.

De regisseuse heeft rond september 2010 de 'amateurkunstwijzer' van Kunstfactor aangevraagd. De Amateurkunstwijzer biedt bestuurders, artistiek kader en initiatiefrijke amateurkunstenaars uit alle disciplines een praktische handreiking bij het werken, besturen en organiseren in de amateurkunstsector (www.kunstfactor.nl). Dit is volgens de regisseuse een 'handzaam boekje'. Een van de belangrijkste knelpunten van de organisatie die daaruit naar voren kwam is dat er geen standaard verdeling over de leden is van de taken die moeten worden gedaan. Dat wil zeggen: naast de penningmeester en de regisseur.

De resultaten heeft de regisseuse met de groep besproken en 'de leden waren wel bereid hier iets aan te doen'. Maar daarna is er nooit meer 'de tijd voor genomen' om dit verder uit te werken en in de praktijk te brengen. 'Men wilde repeteren voor een voorstelling die er aan kwam.'

Op dit moment verkeert de theatergroep in een 'impasse'. De groep is sinds 1996 sterk verouderd en de groep vraagt zich af of het 'roer niet om moet', of ze niet moeten afstappen van het maken van jeugdtheater voor scholen. Daarnaast zijn een aantal belangrijke 'gangmakers' weggegaan, terwijl die volgens de regisseuse juist zo belangrijk zijn om de rest van de groep mee te krijgen. 'De power is weg'. De leden die wel actief zijn geven aan 'ik kan het niet alleen'. Het valt haar overigens op dat het vooral de jongere spelers zijn die heel actief zijn in de groep en met nieuwe ideeën komen.

Ervaringen van de vrijwilligers/spelers

We spraken met drie spelers. Twee vrouwen zijn medeoprichters. De derde (een man) zit nu zo'n vijf jaar bij de groep. Vooral de twee vrouwen blijken actieve vrijwilligers binnen de vereniging. Een van hen is in het verleden penningmeester geweest, 'dat kost heel veel tijd'. De sponsoraanvragen vragen al zo'n veertig uur. Het wordt ook steeds ingewikkelder volgens haar. Er moeten veel gegevens worden

ingevuld en er zijn belangrijke deadlines die moeten worden gehaald. Op dit moment doet ze vooral administratieve klussen, zoals het opstellen van de jaarrekening en begroting, en houdt ze zich bezig met het maken van de kostuums. De andere vrouwelijke speler is vooral druk met PR klussen en de contacten met scholen. De mannelijke speler heeft de meest kritische mening van het drietal betreffende de vrijwillige taken die van de spelers worden verwacht. 'Ik voel wel onderscheid tussen het laten draaien van de vereniging en het laten draaien van een productie.' 'Bij een productie ben je er zelf bij gebaat en is het logisch dat iedereen zijn steentje bijdraagt.' Hij heeft minder affiniteit met de vereniging.

Ook de andere spelers vinden de vrijwillige taken die worden verwacht vooraf en tijdens een productie/voorstelling en 'andere' vrijwillige taken wezenlijk van elkaar verschillen. Vrijwillige taken rond de productie, die vaak in een groep worden gedaan, 'geven energie' en zijn 'leuk', 'maar individuele activiteiten buiten de productie zijn balen'. De grote betrokkenheid bij voorstellingen wordt ook onderstreept door het feit dat alle spelers per jaar een week vakantie opnemen om overdag op scholen te kunnen spelen. De spelers zien het uitvoeren van vrijwillige taken buiten de producties vooral als een 'noodzakelijk kwaad'. 'Als er iemand anders is die het over kan nemen, dan doe ik het graag niet meer' zo zegt een van de spelers en een andere speler geeft aan: 'Ik vind spelen leuker, maar het moet'. Deze houding komt volgens één van de vrouwen vooral ook omdat de meeste spelers een drukke baan hebben waar de vrijwillige taken naast gedaan moeten worden. En ze doet zelf bij de theatergroep eigenlijk dezelfde taken, die ze ook in haar werk vervuld. Dat is natuurlijk geen toeval omdat medespelers weten dat zij goed thuis is in financiële taken, maar dit is niet altijd even plezierig.

De spelers hebben het idee dat nieuwe leden op dit moment in het kennismakingsgesprek goed op de hoogte worden gebracht van de verwachtingen die aan hen worden gesteld omtrent het uitvoeren van vrijwillige taken. De man geeft aan dat dit niet het geval was toen hij vijf jaar geleden bij de groep kwam. Als hij van tevoren had geweten dat dit van hem werd verwacht had hij 'nog eens goed nagedacht of hij dat wel wilde'.

Er wordt tijdens het gesprek duidelijk dat met het inkrimpen van de theatergroep (de groep bestond uit zo'n 14 mensen en nu nog maar uit 6) een steeds grotere druk komt te staan op de spelers. Dezelfde taken moeten worden gedaan, maar nu door minder mensen. De groep geeft aan dat het heel moeilijk zal gaan worden 'om alles gedaan te krijgen met zo weinig spelers'. Daarnaast ervaren de vrijwilligers de doelstelling van de theatergroep als 'ambitieuze', wat zijn weerslag heeft op de hoeveelheid aan taken die moeten worden gedaan. Een van de vrouwen vergelijkt deze groep met een andere toneelvereniging waar ze lid van is. 'Daar gaat het relaxed en gebeurt alles eigenlijk automatisch.' Deze groep speelt ook niet elk jaar een voorstelling en de doelstelling is 'met elkaar plezier maken'. Theatergroep Aardewerk en Hemelse Gerechten beoogt meer dan louter plezier maken en amusement. Men wil een mooie, educatief verantwoorde voorstelling neerzetten, waarin onderwerpen worden behandeld die jongeren van nu bezig houden.

De spelers kennen voorbeelden van andere amateurkunstgroepen waarbij niet alle spelers altijd spelen in een productie. Degenen die niet spelen regelen de taken eromheen. Maar bij deze theatergroep 'wil iedereen spelen'. Het zou volgens de spelers fijn zijn als je leden van de vereniging hebt die 'niet willen spelen maar wel willen helpen'. 'Zo'n fitte opa die van alles regelt, met een vrouw die de kostuums doet en een zoon die helpt opbouwen.' De leden hebben wel veel actieve familieleden om hen heen, maar die hebben ook weinig tijd en helpen vooral rondom een productie.

De spelers hebben ook behoefte aan iemand die de taken coördineert en overzicht houdt. Iemand die zakelijk is en goed kan onderhandelen met externe partijen, want alles 'wordt steeds professioneler'. In het verleden was er een productie leider (een van de leden) die dit deed, 'daar zijn we wel door verwend'. De regisseuse heeft de groep opgebouwd en samen met haar man ook 'heel veel gegeven', maar 'zij weigert steeds meer om dit te doen', het wordt te veel. Het bestuur van de vereniging is in principe verantwoordelijk, maar volgens de spelers is er op dit moment niet iemand 'die de kar trekt'.

Naast een productie leider zou het volgens de leden ook goed zijn als er een duidelijke jaarplanning komt waarin staat welke taken dat jaar gedaan moeten worden, wie dat moet uitvoeren en wanneer de deadlines zijn. Deze planning wordt wel gemaakt rondom een productie, maar niet voor het breder draaiende houden van de vereniging.

Ervaringen van afnemers/gebruikers

Aangezien de spelers in deze theatergroep zowel vrijwilligers als afnemers zijn spraken we met dezelfde drie spelers over hun ervaringen als afnemer.

De spelers geven aan dat als iemand een taak op zich neemt, hij of zij deze ook naar behoren uitvoert. Er zijn geen ervaringen met leden die hun plicht verzaken. Dit komt mede omdat de groep hierin open is en taken achteraf met elkaar worden geëvalueerd. Spelers spreken elkaar er naar eigen zeggen ook wel op aan 'zo van: jij staat nog niet op het lijstje, die klus kun jij wel doen'. De groep spelers is een hechte groep, die vooral tijdens producties grote kracht kent. Er zijn volgens de spelers wel altijd mensen die handiger zijn dan anderen of veel naar zich toe trekken. Om dit te onderstrepen volgt er een anekdote van een zeer gecommitteerde speler die is blijven slapen in de ruimte waar de apparatuur voor de voorstelling stond, omdat de ruimte niet goed beveiligd kon worden.

5.4 Visie van de instelling/vereniging op ontwikkeling en potentieel van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector

De ontwikkeling van deze vorm van vrijwilligerswerk in de instelling/vereniging en in de sector Volgens de medeoprichters van de theatergroep (twee spelers) was bij de start van de groep nog geen sprake van 'transactioneel vrijwilligerswerk'. Pas als er een productie aankwam werden 'handige handen' in de eigen kring gezocht om te helpen bij bijvoorbeeld het bouwen van het decor. Om subsidie te kunnen ontvangen is de theatergroep in juni 2000 een vereniging geworden. Dit heeft veel extra taken met zich meegebracht, wat het noodzakelijk heeft gemaakt dat de spelers ook buiten de producties hun steentje bijdragen.

De regisseuse hoort bij verschillende andere organisaties in haar sector geluiden dat zij bewust bezig zijn met het inzetten van vrijwilligerswerk als tegenprestatie, zoals de theatergroepen Imperium, Rood (Den Haag), Mimicri (Wassenaar) en Elf (Rijswijk). Dit zijn groepen die al heel lang bestaan en veel leden hebben. Ze hebben 'mensen die als een wervelwind in de vereniging staan'. In de theatergroep Aardewerk en Hemelse Gerechten heeft de regisseuse er altijd voor gezorgd - 'met kunst en vliegwerk' - dat iedereen een rol heeft. 'Zodat iedereen kan schitteren'. Dat is ook de manier waarop zij werkt; 'Ik ben vanuit de speler aan het werk'. Bij andere theatergroepen, zoals de toneelvereniging Imperium, heeft ze echter gezien dat het ook heel goed kan werken als niet iedereen elke voorstelling speelt. Zij hebben een hele duidelijke taakverdeling, die ook op de website vermeld staat. De regis-

seuse kijkt sowieso naar voorbeelden in andere sectoren, naar hoe zij 'het bedrijf voeren'. Ze zit door het opzetten van een eigen theater de laatste jaren veel meer in het 'cultureel ondernemerschap denken'.

De toekomst van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector

Volgens de spelers kom je er 'bijna niet meer onderuit' tegenwoordig om een tegenprestatie te vragen van leden. En het wordt volgens hen alleen maar moeilijker: 'Vanuit deze overheid komt er geen cent voor cultuur'. Ook vanuit sponsors komen steeds minder bijdragen. 'Je voelt je af en toe gewoon een schooier'. Sponsors betalen nog wel veel, maar aan andere zaken zoals goede doelen en sportverenigingen. 'Bij ons komen ze op de flyer, maar dat is lang niet zo groot als een bord op een voetbalveld.'

5.5 *Conclusie*

Zowel uit de ervaringen van de regisseuse als de spelers komt duidelijk naar voren dat binnen deze theatergroep, maar ook bij andere amateurkunst verenigingen, niet kan worden gesproken van dé vrijwillige taken. Er is een duidelijke tweedeling tussen vrijwillige taken die gerelateerd zijn aan een productie/uitvoering en overige taken die het hele jaar door moeten worden gedaan. Het eerste type vrijwilligerswerk dat als tegenprestatie wordt gevraagd wordt door de spelers als vanzelfsprekend ervaren. Ze zijn gemotiveerd en krijgen er energie van om samen bezig met de voorstelling. Ook worden de taken tijdens een productie goed verdeeld, vastgelegd en gemonitord door middel van een takenlijst.

Knelpunten zitten dan ook vooral bij het verdelen en organiseren van de vrijwillige taken die buiten productie moeten worden gedaan. Hiervoor is geen duidelijke taakverdeling op papier en de spelers zijn weinig gemotiveerd om deze taken uit te voeren; ze hebben er minder affiniteit mee. Ze zien de taken als een 'noodzakelijk kwaad'. Ook missen de spelers bij deze taken iemand die het overzicht houdt en 'de kar trekt'. Veel gaat hierdoor afhangen van de inzet van individuele en enthousiaste spelers. Gevaar is dat deze leden te veel naar zich toe trekken en overspoeld raken. Vooral nu de groep langzaam krimpt, neemt de druk toe; dezelfde taken moeten door minder mensen worden uitgevoerd. Een duidelijke taakverdeling van deze specifieke taken, die schriftelijk wordt vastgelegd en geëvalueerd, lijkt een belangrijke stap richting een gelijke verdeling van de lasten. Daarnaast lijkt een roulatie van spelers die spelen en spelers die de taken eromheen regelen voor sommige amateurverenigingen een goede oplossing.

Bijlagen bij deze case vindt u in hoofdstuk 21.

6 *CVV Vriendenschaar: verplichte (ouder)participatie in een voetbalvereniging*

6.1 *Instelling: CVV Vriendenschaar*

CVV Vriendenschaar is met meer dan duizend leden de grootste en bekendste voetbalclub van Culemborg. De vereniging heeft een rijke historie en vandaag de dag een belangrijke sociaal-maatschappelijke functie. Vriendenschaar staat open voor mannen, vrouwen, jongens en meisjes en ook voor gehandicapten. Twintig procent van het ledenbestand bestaat uit mensen van allochtone afkomst. De club heeft haar thuis op Sportpark Terweijde en beschikt sinds de zomer van 2010 over een gerenoveerd en opnieuw ingerichte kantine.

6.2 *Transactioneel vrijwilligerswerk*

Wie is de vrijwilliger

De vrijwilliger is elk lid boven de 18 jaar en ouders (of andere betrokkenen) van leden tot 18 jaar. Iedereen uit deze groep moet vrijwilligerswerk verrichten. In totaal gaat het om 500-600 vrijwilligers die een tegenprestatie verrichten, ca de helft van de vereniging.

Dienst voor dienst

Lidmaatschap van CVV Vriendenschaar in ruil voor vrijwillige inzet, bij de vereniging (ouder)participatie genoemd. De taken van vrijwilligers lopen uiteen van kantine/keukendienst, schoonmaak, het ophalen van papier, fluiten van wedstrijden en het leiden en trainen van elftallen. Het gaat om één dagdeel (per lid of gezin) en komt dus neer op vier uur per jaar. Ook voor ouders van een gezin waarin meerdere kinderen lid zijn, geldt één dagdeel.

Vanaf volgend jaar breidt Vriendenschaar de inzetmogelijkheden uit. Een ouder die goed kan timmeren, kan op die manier zijn tegenprestatie leveren.

Hoe vastgelegd

Door het invullen van het inschrijfformulier geven leden boven de 18 jaar of ouders van leden tot 18 jaar aan bereid te zijn tot (ouder)participatie en akkoord te gaan met een inspanningverplichting van een dagdeel per jaar. Elk jaar vraagt de club aan de hele groep opnieuw schriftelijk aan te geven welk vrijwilligerswerk zij willen doen. Ouders van nieuwe leden krijgen op ouderbijeenkomsten uitleg over

de club en de regeling; een verklaring omtrent gedrag (VOG) wordt niet gevraagd. Als de ouder het formulier niet tekent, zijn leden niet welkom.

Handhaven van de regeling

Vriendenschaar publiceert de aangemelde inzet van vrijwilligers op de website en geeft het dat door aan de leider van het team (van het kind). In de week van de vrijwillige inzet belt de club de ouders op. Als ouders niet aan hun verplichting voldoen, sluit de club het kind uit van een (deel van de) wedstrijd. Vriendenschaar roostert de ouders daarna opnieuw in. Verzuimt een ouder dan opnieuw, volgen twee wedstrijden schorsing voor het kind. De ouder krijgt vervolgens een laatste kans. Levert de ouder dan weer zijn tegenprestatie niet, is het voor het kind einde oefening bij CVV Vriendenschaar.

De afnemers/gebruikers

Alle 1100 leden van CVV Vriendenschaar en CVV Vriendenschaar zelf. Leden tot 18 jaar doen in de regel geen vrijwilligerswerk en zijn daarom de afnemers die het meest profiteren van de regeling.

Welk probleem moet het oplossen

Belangrijkste aanleiding voor het vragen van vrijwilligerswerk als tegenprestatie is het probleem van een tekort aan vrijwilligers. Daarnaast wil de club door het vragen van een tegenprestatie nieuwe groepen vrijwilligers bereiken en de betrokkenheid van leden vergroten.

Experiment of regulier?

De regeling is structureel sinds 2006. CVV Vriendenschaar is niet van plan hier vanaf te stappen.

6.3 *Ervaringen met transactioneel vrijwilligerswerk*

Ervaringen van de instelling/vereniging

Voor het onderzoek spraken wij met het bestuurslid Personeelszaken van CVV Vriendenschaar. Hij heeft onder andere vrijwilligerswerk in zijn portefeuille.

Het vragen van een tegenprestatie is ongeveer vijf jaar terug ontstaan. In het verleden had Vriendenschaar een groot vrijwilligerskorps. De groep vaste vrijwilligers werd echter steeds kleiner, onder andere door vergrijzing en de vele verplichtingen van mensen. 'Elke keer moet je dan een beroep doen op dezelfde vrijwilligers en vissen uit dezelfde vijver,' zegt het bestuurslid. Het verenigingsleven is volgens het bestuurslid minder geworden en de club kreeg de kantinebezetting daarom niet meer rond.

Met de inzet van vrijwilligers wil de vereniging activiteiten in de kantine zo goed mogelijk exploiteren, waardoor de club de contributie laag kan houden. Ook wil de voetbalclub door de regeling aan leden laten zien wat er allemaal nodig is de vereniging draaiende te houden. 'Wij zagen steeds vaker dat leden dit als een vanzelfsprekendheid aannamen. Als je leden inzet, zien ze wat er nodig is. Zo raken zij meer betrokken bij de club,' aldus het bestuurslid.

Vriendenschaar vindt de regeling vanzelfsprekend. Contributie is maar een kwart van de inkomsten en daarom zal de vereniging op andere manieren geld moeten binnenhalen of besparen. 'Een voetbalvereniging krijgt geen subsidie en heeft veel lasten. Bier, patat en bingo bekostigen de vereniging. Wil

je bij een goed georganiseerde voetbalvereniging voetballen, dan moet je er ook wat voor doen,' zegt het bestuurslid.

CVV Vriendenschaar vindt de regeling een succes. Een groot pluspunt van de regeling vindt de club dat deze het potentieel aan vrijwilligers verruimt. 'De groep wordt groter en je boort een nieuwe vijver aan,' zegt het bestuurslid. Doordat de kantine vaker en langer open kan zijn, zorgt het ook voor veel inkomsten waarmee Vriendenschaar veel voor de leden kan doen. Verder zorgt het voor meer betrokkenheid van leden met de club en met elkaar. Iedereen verricht ook vrijwilligerswerk: 'Ook de aanvoerder van het eerste elftal zien leden kroketten bakken,' aldus het bestuurslid. Vriendenschaar is van mening, dat de dikte van de portemonnee of de sportieve status van de leden niet moeten bepalen of iemand zich vrijwillig inzet. Afkopen van de vrijwilligerstaken is daarom niet mogelijk.

Ouders van allochtone herkomst participeren volgens Vriendenschaar in mindere mate en minder gemakkelijk in het systeem dan ouders van autochtone afkomst. Bij nieuwe Nederlanders is er soms weerstand tegen de tegenprestatie. 'Die kunnen dan niet, weten niet hoe ze het moeten doen, kunnen slecht Nederlands spreken of hebben bezwaren tegen het schenken van alcohol of het serveren van varkensvlees,' zegt het bestuurslid. Deze ouders roostert Vriendenschaar in op de ochtend, als de club nog geen alcohol schenkt, of zij kunnen deelnemen aan de schoonmaakavond. Met allochtone ouders heeft Vriendenschaar heel negatieve, maar ook heel positieve ervaringen als vrijwilligers. Een Marokkaanse vader had voor zijn vrijwillige inzet een vakantie naar Marokko verplaatst en er was een ander die geen Nederlands sprak, en toen is gaan schoonmaken bij de vereniging. 'Het gaat om het feit dat iedereen iets doet,' zegt het bestuurslid. De regeling kan er ook voor zorgen dat beeldvorming over elkaar verandert. Hij noemt de vrijwillige inzet van een Marokkaanse vrouw met hoofddoek. 'Een vaste Nederlandse vrijwilliger had eerst geen zin om met haar samen te werken, maar de vrouw bleek uitermate goed werk te leveren. Dat heeft het beeld van de vaste vrijwilligers over mensen van Marokkaanse afkomst in zijn geheel veranderd,' aldus het bestuurslid.

Sommige leden of ouders van leden willen niet aan hun verplichting voldoen en betalen iemand anders voor het verrichten van hun tegenprestatie. Dit zorgt voor enige discussie tussen de groep vaste vrijwilligers en mensen die daar, door andere leden, voor betaald worden.

Negatieve punten van de regeling noemt Vriendenschaar ook. 'Het grootste minpunt vind ik dat het kind de dupe kan worden van weigerende ouders,' zegt het bestuurslid. Verder vindt hij het soms lastig om in te schatten wat mensen (aan)kunnen en hun vermogens zijn. Hij heeft zo al eens te maken gehad met een labiele moeder. 'Ook krijgen vaste vrijwilligers constant met nieuwe mensen te maken; dit instrueren kan lastig zijn en kost soms veel tijd.' Een duidelijke handleiding is daarom nodig volgens Vriendenschaar.

Minder positief vindt de club ook dat vrijwilligers achter de bar te maken hebben met veel geld (dat kan misgaan) en een frituurpan en frituurvet onveilige situaties kunnen opleveren. Verder is het soms lastig communiceren over de vrijwillige inzet met gescheiden ouders.

Volgens Vriendenschaar zou de communicatie richting vrijwilligers voor verbetering vatbaar zijn. Het bestuurslid: 'Het achter de ouders aan zitten is geen taak voor de leiders.' Verder zou Vriendenschaar bij het inroosteren meer rekening kunnen houden met het wedstrijdschema van het kind. Deze moeten niet gelijktijdig plaatsvinden. 'Van de brief waarin ouders de voorkeurstijd kunnen aangeven maken wij weinig gebruik,' zegt het bestuurslid.

Vrijblijvend is de regeling volgens Vriendenschaar zeker niet. 'Je moet er bovenop zitten,' zegt het bestuurslid. 'Mensen komen vaak met allerlei excuses. Wij zijn hierin bijzonder streng. De roosters zijn

al lang van tevoren bekend,' vervolgt hij. Vriendenschaar geeft aan, dat er 6 a 7 vrijwilligers zijn die de tegenprestatie niet willen verrichten. Nog ongeveer drie mensen verzuimen hun tegenprestatie. Een enkeling die al lang lid is, kan ook nog wel eens lastig doen. 'Laatst was er iemand die het niet eens was met de tegenprestatie en een beroep wilde doen op zijn rechtsbijstand. De tegenprestatie gold namelijk nog niet ten tijde van zijn inschrijving, zegt het bestuurslid.

Volgens Vriendenschaar vinden veel ouders het participeren echter vanzelfsprekend. Vrijwilligers zien volgens het bestuurslid dat anderen ook iets doen. Het bestuurslid: 'De eerste keer is het altijd wel een beetje spannend voor de vrijwilliger. En vaders zijn niet altijd even handig.' Hij denkt dat afnemers het vaak niet eens door hebben, dat hun ouders een tegenprestatie leveren. 'Zij zijn zich er niet van bewust, behalve dan als ze geschorst worden.'

Ervaringen van de vrijwilligers

Voor het onderzoek spraken wij met vijf vrijwilligers van CVV Vriendenschaar (vier mannen en één vrouw). Dit zijn allen ouders van kinderen die lid zijn bij de voetbalclub en dus geen spelende leden. Vier van hen verrichten de verplichte bar of keukendienst. De vijfde aanwezige verricht geen vrijwilligers, zijn vrouw neemt deze verplichting namelijk op zich zoon. Sommigen verrichten buiten hun verplichte tegenprestatie nog ander vrijwilligerswerk, zoals het leiden van een team, rijden naar uitwedstrijden, het vlaggen/fluiten bij een wedstrijd of het schrijven van stukjes op de website. Twee vrijwilligers doen alleen vrijwilligerswerk bij Vriendenschaar. Twee vrijwilligers doen vrijwilligerswerk bij de school van hun kind of hebben dat in het verleden gedaan. Eén helpt mensen bij problemen met hun computers.

Dat Vriendenschaar de regeling in het leven heeft geroepen vinden de vrijwilligers geen probleem en begrijpelijk. 'Anders zijn het altijd dezelfde mensen die ervoor opdraaien,' zegt een vrijwilliger. Als er een kleine groep was, die met plezier het werk op zich zou nemen, zouden de vrijwilligers dat wel toejuichen. Dat is echter niet het geval en daarom is de regeling nodig. Een vrijwilliger: 'Als je zoiets afsprekt, ga je een relatie met elkaar aan. Daaraan zitten bepaalde verplichtingen die vrijblijvendheid voorbij gaat. Je weet zo waaraan je begint.' Eén vrijwilliger vindt het niet bezwaarlijk eens per jaar bardienst te draaien, maar hecht minder waarde aan de regeling. 'Als de club ervoor zou kiezen de regeling af te schaffen en het op een andere wijze te doen, zou ik daar geen traan om laten.' Een ander beaamt dat en zegt: 'Ik sta niet te springen om het werk te doen'.

De vrijwilligers die wij spraken zouden het vrijwilligerswerk niet doen als Vriendenschaar er niet om zou vragen. Een vrijwilliger: 'Ik doe het omdat het verplicht is gesteld, anders zou ik het liever niet doen. Het hoort erbij, je hebt ervoor getekend en dan doe je het gewoon.' Een ander: 'Ik kan mijn tijd wel beter besteden dan hier vier uur te staan.' Zonder de verplichting vrezen de vrijwilligers dat de vereniging als een kaartenhuis in elkaar zal storten. De vrijwilligers zien het wel als een (positieve) verplichting. Als ze er eenmaal zijn, dan is het toch wel plezierig. 'Dat komt ook bardiensten gedraaid worden door vrijwilligers vanuit hetzelfde voetbalelftal,' zegt een vrijwilliger. Echt negatieve punten aan de regeling zien de vrijwilligers niet. 'Af en toe komt het alleen niet uit en heb je al wat anders te doen,' zegt een vrijwilliger. Sommige vrijwilligers horen wel eens dat sommige ouders zeuren over de regeling of liever een andere soort tegenprestatie zouden uitvoeren. Maar uiteindelijk verrichten deze ouders toch hun tegenprestatie. 'En je hebt twee ouders, dus je kunt rouleren,' zegt een vrijwilliger.

De vrijwilligers verwachten van Vriendenschaar dat zij een instructie krijgen als zij voor het eerst achter de bar staan. Volgens twee vrijwilligers schort het daaraan: 'Ik werd achter de bar gezet en dan is het maar zien waar het schip strandt,' zegt één van hen. Twee andere vrijwilligers hadden hier

minder last van. Verder verwachten de vrijwilligers dat Vriendenschaar ruim van tevoren bekend maakt wanneer zij zijn ingeroosterd. Dat is nu goed geregeld.

Wat de vrijwilligers bijzonder belangrijk vinden is dat Vriendenschaar ervoor zorgt dat *iedereen* de tegenprestatie ook echt verricht. 'Nu is het vaak zo dat elk jaar weer dezelfde ouders zich vrijwillig inzetten. Er zijn toch ook andere ouders die dat kunnen doen?' Als een ouder zijn verplichtingen niet nakomt, verwachten de vrijwilligers dat Vriendenschaar sancties oplegt en vooral uitvoert. Strikt handhaven kan nog beter wat hen betreft. 'Ook voor het creëren van een rechtvaardigheidsgevoel'. Volgens de vrijwilligers handhaven de trainers de regeling niet altijd. 'Dat zorgt voor scheve gezichten,' zeggen zij. Vriendenschaar zou verder duidelijker kunnen communiceren wie er allemaal voldoet aan zijn verplichting en wie niet. Dat is voor de vrijwilligers die wij hebben gesproken niet altijd inzichtelijk.

De meningen verschillen over de vraag of alle vrijwilligers zich aan hun verplichtingen houden. 'Ik neem het aan, maar het is niet goed zichtbaar,' zegt een vrijwilliger. Twee vrijwilligers hebben meegemaakt dat sommige ouders zich niet aan de regeling houden. De vrijwilligers staan achter het sanctiebeleid van Vriendenschaar. 'Het komt beter aan dan een andere straf. Jij bent toch diegene die verantwoordelijk is of je kind kan voetballen of niet' zegt een vrijwilliger. Een ander: 'En leg dat je kind maar eens uit thuis.' In afkopen zien de meeste vrijwilligers niets. Dat zou voor ongelijkheid kunnen zorgen tussen mensen met veel en weinig geld.

Positief van de regeling vinden de vrijwilligers, dat het zorgt voor betrokkenheid bij de club. 'Niet alleen je zoontje zit bij Vriendenschaar maar jijzelf als ouder ook.' Het zorgt voor gezelligheid, sfeer en samenhang. 'Mensen leren elkaar kennen en dat komt ten goede aan de saamhorigheid bij de club en het clubgevoel,' zegt een van de door ons ondervraagde vrijwilligers. Verder zorgt het er volgens de vrijwilligers voor, dat de kantine elke avond geopend kan zijn. Ook bespaart de regeling geld en levert het geld op, waardoor de contributie laag kan blijven. De vrijwilligers vinden het leuk om elke week iemand anders achter de bar te zien. Dan heeft een vrijwilliger het gevoel: 'Ik ben de pineut, maar een ander ook.' De vrijwilligers vinden het ten slotte positief dat leden zien dat hun werk ten goede komt aan de club, zoals bij de recente aanleg van een nieuw terras. 'Dit vergroot het draagvlak onder de leden,' aldus een vrijwilliger.

Een verbeterpunt zien de vrijwilligers in het inroosteren van de vrijwillige inzet; die moet niet zijn op het moment dat de eigen zoon/dochter voetbalt. 'Ik zit niet bij Vriendenschaar om bardienst te draaien, maar om mijn eigen kind te zien voetballen.' Sommige vrijwilligers lijkt het een goed idee, dat jeugdleden ook zelf vrijwilligerswerk verrichten als tegenprestatie. Zij zijn immers lid en niet de ouders. 'Dit vergroot dit het bewustzijn bij de jeugdspeler,' aldus een vrijwilliger.

De vrijwilligers zeggen niet de keuze te hebben gehad in het soort vrijwilligerswerk dat zij moeten verrichten. Vriendenschaar deelt een vrijwilliger in bij de keuken of de bar of schoonmaak. Dat vinden zij ook wel prima. 'Het zorgt voor minder discussie tussen vrijwilligers over wie wat doet.' Het vrijwilligerswerk is vastgelegd in het inschrijfformulier. Door dat te tekenen geven nieuwe leden boven de 18 jaar of ouders van nieuwe leden tot 18 jaar aan bereid te zijn tot (ouder)participatie. Bestaande leden hoeven niets te tekenen. Vrijwilligers vinden het tekenen niet bezwaarlijk. 'Het straalt ook een bepaalde professionaliteit uit,' zegt een vrijwilliger.

Ervaringen van afnemers/gebruikers

Wij spraken met drie afnemers. Twee jongens van 12 jaar en één jongen van 16 jaar, alle drie van autochtone afkomst. De afnemers weten van de regeling. Hun ouders verrichten vrijwilligerswerk bij

de voetbalclub en in ruil daarvoor kunnen de afnemers lid zijn. Hun ouders zetten zich vrijwillig in, omdat de club dat van hen vraagt. 'Mijn vader en moeder doen de bardienst omdat het moet.' De afnemers juichen het bestaan van de regeling toe en vinden het goed dat Vriendenschaar hun ouders daarvoor vraagt. 'Dan doen ze ook wat voor de club,' zegt er één. Een ander: 'Het is wel slim, want anders zijn er te weinig vrijwilligers. Nu moeten de mensen dat gewoon doen.' 'Ik vind het een goed idee. Zo kan de club blijven bestaan. Anders moet de club mensen inhuren en dat kost weer geld,' zegt de oudste afnemer.

De afnemers merken nergens aan dat vrijwilligers het als tegenprestatie doen. 'Ze zijn staan gemotiveerd achter de bar en helpen mensen met een lach op hun gezicht,' zegt een afnemer. Het is gezellig en de afnemers maken wel eens een praatje met de vrijwilliger. 'Ik heb nog niet gezien dat er iemand chagrijnig achter de bar staat,' zegt een andere afnemer. Als vrijwilligers er voor het eerst staan, moeten de afnemers wel eens wat langer wachten. Dat is echter geen probleem.

De afnemers denken dat veel ouders het alleen doen voor hun kind. De afnemers vinden het gezellig dat hun ouders als vrijwilliger bij de club werken. 'Het is leuk om ze ook na de wedstrijd dan te zien,' zegt een afnemer. Een ander: 'Als ze op school zouden komen, zou ik zeggen: "wegwezen". Maar op de voetbalclub maakt het me niet uit.'

De afnemers hebben liever te maken met vrijwilligers dan met beroepskrachten. 'Ik heb wel meer respect voor mensen die het werk helemaal uit zichzelf doen. Die hebben namelijk wel wat over voor de club en vinden het leuk daar te staan,' vat een afnemer het algemene gevoel samen.

Het is volgens de afnemers positief dat mensen door het verplichte vrijwilligerswerk meer betrokken raken bij de club. Een afnemer: 'Er zijn kinderen die vaak alleen naar het voetballen komen en op deze manier betrek je die ouders er meer bij. Zij moeten dan wel een keer komen als ze willen dat hun kind kan blijven voetballen.' De regeling zorgt 'voor meer gezelligheid' en het kennen van elkaar op de club. 'Je leert ook de moeders van teamgenoten kennen,' aldus een afnemer. Positief vinden de afnemers ook dat de tegenprestatie enkel een dagdeel duurt. Dat voorkomt dat ouders een hele dag daar staan.

Negatief vinden de afnemers dat sommige ouders niet komen opdagen. 'Dat is wel vaker zo. Als je ouders dan voor de tweede keer niet komen, wordt je voor een wedstrijd geschorst.' Het kind baalt dan volgens de afnemers behoorlijk. De afnemers vinden het zwak als een ouder zijn verplichting niet nakomt. Een afnemer: 'Zo benadeel je je eigen kind.'

De communicatie van de inzet zou beter kunnen. 'Je krijgt één keer te horen dat je moet, maar dat ben je drie maanden daarna weer vergeten. Als Vriendenschaar de avond daarvoor dan belt, heb je al wat anders gepland.' Het ophangen van roosters op de club zou een oplossing zijn. Belangrijk voor hun ouders vinden de afnemers, dat zij weten hoe het werkt. Er moet altijd iemand zijn die het kan uitleggen voordat zij beginnen. Ook wat eten of drinken op kosten van de club is van belang. Een vergoeding is volgens de afnemers niet nodig.

Volgens de afnemers zullen er vast mensen zijn die het niet eens zijn met de regeling. 'Ik zie nooit een buitenlands iemand achter de bar staan,' zegt een afnemer. De andere afnemers zien hetzelfde. Waarom dat zo is, weten zij niet. Zij juichen het wel toe dat ook ouders van allochtone jeugdleden achter de bar staan. 'Iedereen moet toch hetzelfde doen voor de club, of je nou buitenlands bent of niet,' zegt een afnemer.

6.4 *Visie van de instelling/vereniging op ontwikkeling en potentieel van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector*

De ontwikkeling van deze vorm van vrijwilligerswerk in de instelling/vereniging en in de sector In Culemborg start voetbalclub Focus waarschijnlijk ook met een soortgelijke regeling als Vriendenschaar. CVV Vriendenschaar denkt dat de meeste voetbalverenigingen een tegenprestatie vragen van leden. De club noemt daarbij programma's van de KNVB, die specifiek op vrijwilligers zijn gericht.

De kansen en grenzen van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector

Een kans ziet Vriendenschaar in een toename van mogelijkheden voor deskundigheidsbevordering van vrijwilligers. Daarbij kan het gaan om het aanbieden van cursusavonden aan vrijwilligers. Volgens Vriendenschaar is de huidige horecawetgeving een beperking voor de club. Buiten het voetbal om mag de club maar zeer beperkt iets organiseren; enkel een beperkt aantal feesten en geen bruiloften e.d. in de kantine. Hiervoor heeft de club een vergunning nodig.

De toekomst van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector

Het aantal vaste/ gewone vrijwilligers ziet Vriendenschaar almaar meer afnemen in de sportsector door het drukker en jachtiger worden van het leven. Vriendenschaar voorziet een toename van het vragen van een tegenprestatie. 'Dat wordt het nieuwe principe,' zegt het bestuurslid.

6.5 *Conclusie*

De belangrijkste aanleiding voor het vragen van vrijwilligerswerk als tegenprestatie bij voetbalverenigingen is het probleem van een tekort aan vrijwilligers. Vriendenschaar vormt daarop geen uitzondering. Daarnaast speelt bij Vriendenschaar het bereiken van nieuwe groepen vrijwilligers en de exploitatie van de nieuwe kantine en het daardoor laag kunnen houden van de contributie een rol.

Uit de gesprekken met de voetbalclub, de vrijwilligers en afnemers is, wat al deze kwesties betreft, verplichte (ouder)participatie een uitkomst. In alle opzichten voldoet dit transactioneel vrijwilligerswerk aan de verwachtingen. Er zijn maar problemen met 10 individuen op de 1100 leden.

Wel lijkt er sprake van enige spanningen tussen vaste vrijwilligers en nieuwe groepen vrijwilligers die aangetrokken worden via het verplichte vrijwilligerswerk. Het kost de vereniging enige moeite de oude en nieuwe bedrijfscultuur te verenigen. Voor de vaste vrijwilligers is het vaak een lastige opgave een instructie te geven aan nieuwe vrijwilligers. In het gesprek met de Vriendenschaar komen de spanningen tussen allochtone nieuwe vrijwilligers en autochtone oude vrijwilligers aan de orde. Sommige leden of ouders van leden willen niet aan hun verplichting voldoen en betalen iemand anders voor het verrichten van hun tegenprestatie. Dit zorgt voor enige discussie tussen de groep vaste vrijwilligers en mensen die daar, door andere leden, voor betaald worden. Van andere verenigingen weten wij dat met de introductie van transactioneel vrijwilligerswerk ook fricties aan het licht komen tussen nieuwe mondige moeders/vrijwilligers en al langer actieve macho vaders/vrijwilligers.

Interessant is dat de ouder/vrijwilligers die wij interviewden dit werk nooit zouden doen als Vriendenschaar hen niet verplichtte. De verplichting is dus inderdaad een manier om nieuwe vrijwilligers te werven. Opvallend is dat ook de afnemers denken dat veel ouders het vrijwilligerswerk enkel doen

voor hun kind. Het individuele akkoord is geen bezwaar. Als vrijwilligers hun tegenprestatie verrichten, vinden zij het geen enkel probleem (en stellen dat zelfs op prijs) dat de vereniging streng toeziet op het nakomen van de verplichting.

De meeste negatieve punten over de regeling noemt vooral de vertegenwoordiger van de vereniging zelf. Het grootste minpunt vindt de club dat het kind de dupe kan worden van weigerende ouders. Dit vinden de afnemers ook een bijzonder negatief punt. Verder krijgen vaste vrijwilligers volgens Vriendenschaar constant met nieuwe mensen te maken, waardoor instrueren lastig kan zijn en soms veel tijd kost.

Opvallend is, dat niemand van de door ons ondervraagde partijen iets zien in het kunnen afkopen van de vrijwilligerstaken. Iedereen moet het doen en iemands financiën moeten niet de mogelijkheid geven de tegenprestatie af te kopen.

Alle betrokken partijen noemen de communicatie naar vrijwilligers als verbeterpunt. De communicatie moet beter, eerder (afnemers) en geen taak van de leiders zijn (de vereniging). Verder moet de regeling meer aansluiten bij wensen van vrijwilligers: bij het inroosteren meer rekening houden met het wedstrijdschema van het kind; rekening houden met voorkeurstijden; een betere instructie.

7 Hockeyclub HC Den Bosch

7.1 Instelling: HC Den Bosch

Hockeyclub 's-Hertogenbosch is op dit moment één van de toonaangevende, grote hockeyverenigingen in Nederland, met een nieuw, modern en groot veldencomplex. Dit complex is bezit van de gemeente. Hockeyclub 's-Hertogenbosch is een familievereniging, waar plaats is voor jong en oud, voor recreatie- en de prestatiehockeyers. Momenteel telt de vereniging meer dan 2.500 leden, verdeeld over 134 teams, en is daarmee de grootste sportvereniging van de gemeente 's-Hertogenbosch.

7.2 Transactioneel vrijwilligerswerk

Wie is de vrijwilliger

De vrijwilligers zijn de eigen leden vanaf 14 jaar. In de praktijk gaat het bij HC Den Bosch om 600-700 leden die zich vrijwillig inzetten. Vaak is deze vrijwilliger in de leeftijdsgroep van 14-23 jaar en iets vaker jongen (60%) dan meisje (40%).

Dienst voor dienst

Je kunt lid worden van de hockeyclub als je je vrijwillige inzet. Deze vrijwillige inzet bestaat uit (drie keer per jaar) keuken/bardiensten en het fluiten van wedstrijden. Naast deze verplichte taken kunnen vrijwilligers ook leiding en/of training geven aan teams.

Hoe vastgelegd

In het aanmeldingsformulier spreekt de hockeyclub de verwachting uit dat een nieuw lid deze tegenprestatie levert. Als het nieuwe lid dit aanmeldingsformulier tekent, maakt hij de afspraak zich daaraan te houden.

Handhaven van de regeling

Wanneer een vrijwilliger zijn tegenprestatie niet levert, verplicht de hockeyclub hem de volgende keer een extra dienst te draaien. Daarnaast vindt er een gesprek plaats tussen de jeugdcommissie of clubmanager van HC Den Bosch en de vrijwilliger. Daarin staat de vraag centraal of het wel zin heeft verder te hockeyen bij HC Den Bosch. In het verleden is er eens een compleet seniorenteam weggestuurd dat niet wilde meewerken aan de regeling.

Wie zijn de afnemers/gebruikers

De afnemers zijn de andere leden en de hockeyclub zelf. Jeugdleden onder de 14 jaar doen in de regel geen vrijwilligerswerk en zijn daarom de afnemers die het meest profiteren van de vrijwillige inzet.

Welk probleem moet het oplossen

De regeling moet het probleem oplossen van een gebrek aan vrijwilligers en zorgt ervoor dat niet al het werk op dezelfde neerkomt. Sportverenigingen hebben volgens de clubmanager van HC Den Bosch in de regel weinig geld en daarom is het nodig met vrijwilligers te werken. Verder komt de regeling ook voort uit een ideaalbeeld. 'De hockeyclub moet een familievereniging zijn, waarin de één de ander helpt,' zegt de clubmanager.

Experiment of regulier?

De regeling is een structureel. De club werkt nu zeven jaar op deze manier en wil dat blijven doen. Voor 2004 was de verwachting van een tegenprestatie niet opgenomen in het aanmeldingsformulier en was er ook geen handhavingsbeleid.

7.3 *Ervaringen met transactioneel vrijwilligerswerk*

Ervaringen van de instelling/vereniging

De clubmanager vindt vrijwilligerswerk als tegenprestatie een normale zaak. 'Het is er een beetje ingegroeid. Ik zou niet anders weten dan dat we het op deze manier doen,' zegt hij. 'Als vrijwilliger verwacht je dat anderen hetzelfde doen.'

De regeling is volgens de clubmanager succesvol. 'Op de hockeyclub zijn veel mensen nodig en dat lossen de vrijwilligers op. Door de regeling kan iedereen sporten tegen een lage vergoeding.' HC Den Bosch kan de contributie van leden door de regeling laag houden en dat maakt het lidmaatschap ook financieel aantrekkelijk. Het zorgt ervoor dat de drempel om te hockeyen, ook voor financieel minder bedeelenden, laag is. Daarnaast vindt hij de regeling goed voor het sociale gebeuren: 'Vrijwillige inzet van leden is goed voor de sfeer, gezelligheid en het familiegebeuren op de club.'

Minder positief vindt de clubmanager, dat vrijwilligers telkens opnieuw weer iets geleerd moet worden. 'Elke keer komt er namelijk weer een ander. Een sterke begeleiding is dus nodig,' stelt hij.

Discussie is er volgens de clubmanager altijd, dus ook over deze regeling. 'Die discussie is er vooral tussen ouders en de vereniging. Ouders vinden soms dat het sporten zelf, naast school, al genoeg tijd van hun kind vergt,' zegt de clubmanager. Ouders en vereniging gaan in dit soort gevallen met elkaar in gesprek.

De meeste leden zijn volgens de clubmanager niet negatief, maar ook niet extreem positief over de regeling. 'Ze vinden gewoon dat het erbij hoort en zien het niet echt als tegenprestatie,' zegt hij.

Echte verbeteringen betreffende de regeling zijn volgens HC Den Bosch niet nodig. In de senioren-groep is er wel lastig vat te krijgen op de groep van 18-24 jaar die naar de universiteit gaat. De clubmanager moet meer moeite doen om deze groep ook de tegenprestatie te laten verrichten.

Ervaringen van de vrijwilligers

Wij spraken met drie vrijwilligers (twee meisjes en één jongen) van 15 en 16 jaar oud. Deze vrijwilligers draaien keuken/bardienst en fluiten wedstrijden. Eén vrijwilliger heeft de leiding van de keuken en

stuurt andere vrijwilligers daar aan. Een andere vrijwilliger doet meer dan de vereniging verwacht. De derde vrijwilliger draait enkel het verplichte aantal uren. 'Als het moet dan doe ik het.' Via school doen twee vrijwilligers ook ander vrijwilligerswerk.

De vereniging roostert vrijwilligers twee keer per jaar in voor de keuken/bardienst en één of meerdere keren voor het fluiten van wedstrijden. Beide taken zijn verplicht en vrijwilligers hebben wat dat betreft geen keuze. 'Soms wisselen vrijwilligers onderling, maar meestal gebeurt dat niet,' aldus een vrijwilliger. Eén vrijwilliger draait vandaag toevallig de dienst van een teamgenoot. Die teamgenoot draait de volgende keer zijn dienst. Per keer gaat het om twee uur vrijwilligerswerk, dus de vrijwilligers besteden ongeveer 6 uur per jaar aan vrijwilligerswerk.

Dat de instelling vrijwilligerswerk als tegenprestatie verwacht heeft voor de vrijwilligers niet meegespeeld in hun overweging lid te worden van de club. Zij waren ook niet op de hoogte van deze regeling. 'Je wordt gewoon lid voor hockey en de gezelligheid,' zegt een vrijwilliger.

De vrijwilligers vinden het goed dat de hockeyclub vrijwillige inzet vraagt van leden. 'De club doet en regelt namelijk ook veel voor ons,' zegt een vrijwilliger. De club regelt ballen, sommige teams krijgen eten na de training en de club regelt de inroostering van de vrijwilligers. Allen vinden het normaal om dan ook iets terug te doen voor de club. 'Je wilt zelf ook gefloten worden, dus dan moet je het ook bij andere mensen doen,' zegt een vrijwilliger.

Twee vrijwilligers zouden zich ook vrijwillig inzetten voor de club als dat niet gevraagd was. Zij doen dat op dit moment ook al. Eén vrijwilliger denkt daar anders over. 'Als ze me vragen doe ik het wel, maar ik zou het niet uit mezelf doen,' zegt hij.

Twee vrijwilligers zien het vrijwilligerswerk als plezier en als verplichting. 'Je kent iedereen, het is niet saai en je hebt altijd wat te doen. Maar toch is het verplicht,' zegt één van hen. De derde vrijwilliger ziet het vooral als plezier, maar dat kan ook komen doordat zij niet meer kan hockeyen en op deze manier veel mensen blijft zien.

De vrijwilligers verwachten van de club een goede instructie en iets te eten en drinken tijdens het vrijwilligerswerk. Dat regelt de club goed. Een vrijwilliger geeft instructie aan vrijwilligers die voor het eerst in de keuken staan. 'Als je bepaalde dingen niet weet, kan je er ook niet staan,' zegt zij.

Positief vinden de vrijwilligers dat iedereen, in dezelfde mate, vrijwilligerswerk moet doen. Ook de goede begeleiding ervaren de drie als positief. Twee denken dat de vrijwillige inzet van leden ook zorgt voor een familiegevoel bij de club. Sinds de vrijwilligers zelf wedstrijden fluiten kijken zij anders aan tegen bijvoorbeeld scheidsrechters.

Volgens de vrijwilligers heeft niet iedereen altijd zin in het vrijwilligerswerk. 'Als je moe bent van een wedstrijd, dan heb je echt geen zin om achter de bar te gaan staan,' zegt één van hen. Sommigen hebben ook wel eens al wat anders gepland. Eén van de drie vrijwilligers neemt alleen bardienst over 'als ik weet dat het niet iemand is die er altijd onderuit probeert te komen'.

Een vrijwilliger heeft gehoord dat als iemand niet komt opdagen met fluiten, hij de volgende keer tijdens zijn eigen wedstrijd moet fluiten of een wedstrijd niet speelt. Dit juicht één van de vrijwilligers toe: 'Er zijn namelijk veel mensen die niet komen en dan aankomen met een slap smoesje'. Twee vrijwilligers denken dat de consequenties voor vrijwilligers die niet op komen dagen duidelijker kunnen worden gemaakt.

De vrijwilligers denken dat vrijwilligers zich over het algemeen aan hun verplichtingen houden. Toch komen vooral scheidsrechters soms niet opdagen. 'In de keuken zijn er vandaag twee niet komen opdagen. Ook viel er vandaag een vader voor zijn dochter in. Dat komt bijna nooit voor,' zegt de

vrijwilliger die daar de leiding heeft. 'Aan de ene kant is het vrijwillig, maar toch ook wel een verplichting. Als iedereen zegt dat hij geen zin heeft, hoe wil je dan kunnen blijven hockeyen?' vraagt een vrijwilliger zich af.

Tussen de vrijwilligers die niet willen en de club is er een discussie gaande over de regeling. 'Ze zeggen dat ze geen zin hebben, maar uiteindelijk doen ze het toch wel,' zegt een vrijwilliger.

De tijden van het vrijwilligerswerk zijn volgens sommigen voor verbetering vatbaar. 'Soms zit er teveel tijd tussen het vrijwilligerswerk en de wedstrijd. Dan ben ik wel eens een tijd voor niets op de club.' Een andere vrijwilliger vindt dat de club aan de lagere teams duidelijker moet maken dat ook de hogere teams vrijwilligerswerk doen. 'De lagere teams hebben vaak het gevoel dat zij vaker moeten dan de hogere teams, terwijl dat in werkelijkheid niet zo is,' zegt zij.

De vrijwilligers tekenen geen apart contract voor het vrijwilligerswerk. Zij zouden dat ook niet willen. 'Vrijwilligerswerk hoor je gewoon te doen. Samen maken we de club,' zegt een vrijwilliger.

Ervaringen van afnemers/gebruikers

Wij spraken met drie afnemers/jeugdleden. Dat waren één jongen en twee meisjes van 12 en 13 jaar. Zij weten allen dat HC Den Bosch vrijwilligerswerk vraagt aan leden vanaf 14 jaar en dat zij zich vanaf die leeftijd vrijwillig moeten inzetten. Aan hun ouders is nooit gevraagd of zij vrijwilligerswerk wilden doen.

Twee afnemers vinden het goed dat HC Den Bosch aan leden vraagt zich vrijwillig in te zetten. 'Het moet alleen niet verplicht zijn, want dan is het geen vrijwilligerswerk,' zegt een afnemer. 'Als het niet verplicht is, dan doet niemand het,' brengt een afnemer daar tegenin. Alle drie de afnemers denken dat het werk niet zou gebeuren als het niet verplicht zou zijn. 'Niemand wil het doen,' zegt een afnemer. 'Ik zou het niet uit mezelf doen,' zegt iemand. 'Tenzij het moet,' brengt een ander daartegenin.

Andere clubs werken volgens de afnemers niet op de manier zoals HC Den Bosch doet. Daar zien zij altijd dezelfde en oudere mensen achter de bar.

De afnemers merken nergens aan dat vrijwilligers het werk als tegenprestatie doen. Zij hebben liever te maken met een vrijwilliger dan met een beroepskracht. De vrijwilliger kennen ze namelijk. Eén enkeling denkt dat hij liever te maken heeft met een beroepskracht. 'Dan doe je het meestal iets beter en doe je wat meer je best,' zegt hij.

Dat vrijwillige scheidsrechters soms niet goed fluiten vinden ze een minder positief punt. 'Bondscheidsrechters weten er meer vanaf en kunnen het beter uitleggen,' aldus een afnemer. Een ander: 'Vrijwillige scheidsrechters luisteren ook teveel naar het publiek.' De afnemers vinden het goed dat vrijwilligers fluiten, maar dan wel op de voorwaarde dat ze goed fluiten.

De afnemers denken dat de regeling ervoor zorgt dat HC Den Bosch geld bespaart. Dat geld kan de hockeyclub nu aan andere dingen besteden. Doordat zij de mensen achter de bar kennen, denken zij dat het er ook voor kan zorgen dat de club gezelliger is.

De vrijwilligers met wie de afnemers te maken hebben zijn soms vrienden of kennissen. 'Ik vind het gezellig als je iemand kent,' zegt een afnemer. Een ander maakt het niet zoveel uit.

De afnemers vinden het belangrijk dat de vrijwilligers weten wat ze moeten doen. Dat moet iemand van de hockeyclub hen vertellen. Verder vinden zij het krijgen van een consumptie van belang. Ook goed materiaal vindt een afnemer van belang: 'De vrijwilligers moeten wel een fluitje krijgen wat te horen is.'

Eén afnemer hoort van spelers van de B1 dat zij helemaal geen zin hebben in het vrijwilligerswerk. Zij doen het wel, maar vooral omdat het verplicht is. 'Dan heb ik eindelijk een vrije dag en dan moet ik gaan werken,' hoort hij van deze spelers. 'Mijn ouders vinden het alleen maar goed,' zegt een afnemer.

7.4 *Visie van de instelling/vereniging op ontwikkeling en potentieel van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector*

De ontwikkeling van deze vorm van vrijwilligerswerk in de instelling/vereniging en in de sector
De clubmanager kent in de buurt weinig andere verenigingen die op dezelfde manier werken. Hij noemt wel MOP in Vught. 'Die hockeyvereniging heeft het lastiger vrijwilligers te krijgen en neemt langzamerhand het initiatief van HC Den Bosch over.' De clubmanager denkt dat 20-30% van de hockeyverenigingen in Nederland vrijwilligerswerk als tegenprestatie vraagt. 'Dat zijn meestal de grotere verenigingen.'

De kansen en grenzen aan transactioneel vrijwilligerswerk in de sector
Hij denkt dat het in omvang minder zal worden. 'Mensen hebben steeds meer te doen. Daarom zullen de verenigingen het actiever aan de leden moeten uitleggen.'

7.5 *Conclusie*

HC Den Bosch werkt met vrijwilligerswerk als tegenprestatie om geld te besparen, een vrijwilligerstekort te voorkomen en niet alles op dezelfde mensen neer te laten komen. Verder moet de regeling ervoor zorgen dat de hockeyclub een familievereniging is.

De hockeyclub en de vrijwilligers vinden het goed en een normale zaak dat de regeling van kracht is. Voor de club is het wel eens lastig steeds nieuwe vrijwilligers in te moeten werken. De vrijwilligers krijgen er naar hun mening veel voor terug en vinden het normaal dat ze daarom iets terugdoen voor de vereniging. Ook de meeste afnemers begrijpen de regeling, al is de kwaliteit van vrijwillige scheidsrechters een minpunt. In de kantine merken zij nergens aan dat zij te maken hebben met een vrijwilliger die dat als tegenprestatie doet.

HC Den Bosch kan door de regeling een lagere contributie bieden aan leden dan bij de gemiddelde hockeyclub. Als HC Den Bosch niet met deze regeling zou werken, zou de contributie 10% hoger liggen. Positief vinden de vrijwilligers dat iedereen hetzelfde (aantal uur) vrijwilligerswerk moet doen.

De meeste leden zijn volgens HC Den Bosch niet negatief, maar ook niet extreem positief over de regeling. Vrijwilligers/leden verwachten van de club een goede instructie en iets te eten en drinken tijdens het vrijwilligerswerk.

De vrijwilligers tekenen op het aanmeldingsformulier van de club. De meeste mensen houden zich aan hun verplichtingen ook als ze er geen zin in hebben, toch komt er wel eens iemand niet opdagen. Als dat gebeurt, volgt er een stevig gesprek met jeugdcommissie of clubmanager.

8 *Grouster Amateur Voetbal Club*

8.1 *Instelling: Grouster Amateur Voetbal Club (GAVC)*

De Grouster Amateur Voetbal Club (GAVC) is opgericht in 1922. De club uit Friesland heeft sinds afgelopen zomer haar nieuwe 'thuis' op Sportcomplex Meinga. De vereniging heeft op dit moment 6 seniorenteams en 24 jeugdelftallen in de veldcompetitie. Naast de veldcompetitie beschikt GAVC ook over een zaalafdeling.

8.2 *Transactioneel vrijwilligerswerk*

Wie is de vrijwilliger

De eigen leden of ouders van jeugdleden zijn vrijwilligers bij GAVC.

Dienst voor dienst

Lidmaatschap bij de voetbalvereniging in ruil voor vrijwillige inzet.

Leden, of ouders daarvan, kunnen zelf kiezen welke vrijwillige taken zij uitvoeren. Voorbeelden van vrijwilligerswerk zijn: leider, trainer, bestuurslid, kantinemedewerker, redacteur clubblad en het meewerken aan clubacties. Een lid van 18 jaar of ouder kan deze keuze maken. Leden van 14/15 tot 18 jaar kiezen zelf, maar soms doen ook de ouders dat. Bij leden onder de 13/14 jaar beslissen de ouders over de vrijwillige inzet.

Hoe vastgelegd

De vrijwillige inzet is vastgelegd in een aanmeldingsformulier. Daarin spreekt de vereniging de verwachting uit naar (de ouders/verzorgers van) de leden een bijdrage te leveren aan het verenigingsgebeuren.

Handhaven van de regeling

Meestal, op een aantal procenten na, houden vrijwilligers zich aan hun verplichtingen en zijn sancties dus niet nodig. Als vrijwilligers zich er niet aan houden, spreekt het bestuur van de vereniging hen hierop aan. Een bestuurslid neemt dan telefonisch contact op met het lid of de ouders daarvan.

Een echt sanctiebeleid heeft de club nog niet. Daarin zien Cnossen (penningmeester bij GAVC) en de vrijwilligers wel een knelpunt. GAVC denkt erover om verschillende contributies te vragen voor leden die de tegenprestatie wel en leden die het niet leveren.

Wie zijn de afnemers/gebruikers

Andere leden zijn de afnemers en gebruikers van de vrijwillige inzet. Jeugdleden doen in de regel geen vrijwilligerswerk als tegenprestatie en zijn daarom de afnemers die hiervan het meest profiteren.

Welk probleem moet het oplossen

De vereniging GAVC is afhankelijk van de inzet van vrijwilligers. Iedere bijdrage, hoe klein dan ook, is belangrijk voor het voortbestaan van de vereniging. Bij GAVC moet de regeling het probleem van een tekort aan vrijwilligers oplossen. Daarnaast is het ook een manier om het familiegevoel bij de club te bevorderen.

Experiment of regulier?

In 2001 is de club gaan nadenken over vrijwillige inzet als tegenprestatie. Rondom 2006 heeft de club hiervoor een plan geschreven en dat plan is in het jaar 2008 in de praktijk gebracht. Het is een structureel project. 'GAVC kan het project niet laten vallen. Het is een noodzaak voor de vereniging dit structureel in te voeren,' aldus Cnossen.

8.3 *Ervaringen met transactioneel vrijwilligerswerk*

Ervaringen van de instelling/vereniging

GAVC vindt vrijwilligerswerk als tegenprestatie niet meer dan normaal. 'Hoe meer mensen zich inzetten als vrijwilliger, hoe minder mensen hoeven te doen,' vindt Cnossen. Niet iedereen binnen GAVC verricht vrijwilligerswerk. Als het niet nodig is, dan hoeft het niet. Een deel van de vrijwilligers doet vrijwilligerswerk als tegenprestatie, een ander deel doet dit spontaan.

Cnossen beschouwt de regeling absoluut als een succes. 'De club kan hierdoor blijven bestaan en het bespaart veel geld. Het zorgt voor binding. Je hoort echt bij een familie,' vertelt hij.

GAVC denkt dat de regeling bevalt vanuit alle kanten. De vrijwilligers hebben volgens Cnossen een goed gevoel over de tegenprestatie die ze leveren en zien zelf in dat het nodig is. Cnossen: 'Het geeft hen ook het gevoel mee te werken aan het succes van de club.' Kritische ouders hebben volgens Cnossen soms in het begin hun twijfels. 'Door hun vrijwillige inzet krijgen zij echter respect voor het vrijwilligerswerk en de vrijwilliger. Dan heb je ze ook echt,' zegt hij. Ook denkt hij dat de afnemers een positieve ervaring hebben. 'Zij zien dat het werkt en er is voor hen zo altijd iemand die het sporten mogelijk maakt.' Negatieve ervaringen bij afnemers zijn uitzonderingen.

Toch zijn er natuurlijk ook wel eens negatieve ervaringen. Soms staat een vrijwilliger alleen als een andere vrijwilliger niet komt opdagen. En discussie blijft er volgens Cnossen altijd. Maar dat is enkel het geval met een groep die altijd sceptisch zal blijven. Dit is een groep die bestaat uit 4/5% van de leden en vindt dat contributie betalen voldoende moet zijn.

Volgens Cnossen is het een knelpunt dat de tegenprestatie niet schriftelijk is vastgelegd door middel van een overeenkomst. Nu spreekt de club enkel de verwachting uit in het aanmeldingsformulier.

Sancties opleggen aan mensen die zich niet houden aan hun verplichtingen zijn nog niet nodig geweest. Het afkopen van het vrijwilligerswerk, de contributie verhogen of het royeren van een lid, vindt Clossen geen oplossingen. 'Daar wordt het kind alleen maar de dupe van.'

Ervaringen van de vrijwilligers

Wij spraken met vier vrijwilligers van GAVC. Drie van hen zijn al langere tijd vrijwilliger bij GAVC en doen dit nadrukkelijk niet als tegenprestatie. Twee van hen zijn al ruim tien jaar vrijwilliger en één zelfs veertig jaar. De vierde vrijwilliger is sinds dit seizoen uit noodzaak leider. Ze zijn het er allen over eens: vanavond aan tafel zitten niet de doorsnee, maar enkel de actieve vrijwilligers. Voor hen is vrijwilligerswerk bij GAVC plezier en geen verplichting. Zij zouden het ook doen als het niet verplicht zou zijn.

Tegenstander van het vragen van een tegenprestatie zijn zij niet, maar wel alleen als het nodig is. Zij denken dat GAVC op deze manier werkt, omdat de club anders niet kan bestaan. Een vrijwilliger denkt dat een dreigend tekort aan vrijwilligers ook een aanleiding kan zijn. Op het moment doet een vaste kern nog het vrijwilligerswerk.

Bij niemand van de aanwezigen speelt het een rol gebruik te maken van de dienst, omdat GAVC een tegenprestatie vraagt.

De ervaring van een vrijwilliger is, dat de ouders het vrijwilligerswerk nog leuk vinden ook. De kwantiteit lukt, maar of datzelfde geldt voor de kwaliteit is voor de aanwezigen een andere vraag. 'Nu staan namelijk ook mensen achter de bar die het werk niet altijd goed doen,' zegt één van hen. Volgens een andere vrijwilliger is het soms wel nodig toe te stappen naar mensen die zich niet spontaan melden. 'Zij hebben dat laatste duwtje nodig en dan worden hun ogen geopend.'

De vrijwilligers vinden het creëren van binding en betrokkenheid met de club een positief gevolg van de regeling. Eén van hen: 'Soms kan het eerst een verplichting zijn, maar daarna kan het zorgen voor plezier en binding.'

Een vrijwilliger vindt het tijdig communiceren van verwachtingen, tijdsduur van de taken, en het moment van de vrijwillige inzet van belang. Als GAVC mensen niet tijdig vraagt voor vrijwilligerswerk, zorgt dit bij vrijwilligers voor een negatieve ervaring en soms voor afmeldingen. Daarnaast is begeleiding en waardering voor vrijwilligers en sturing door verantwoordelijken belangrijk. 'Je moet ze niet laten zwemmen,' vindt een vrijwilliger.

Over de keuzemogelijkheden van vrijwilligers zijn de aanwezigen tevreden. Bij één van hen was de keuze van leider er één uit noodzaak. Zonder leider kon het team van haar dochter niet aan de competitie beginnen. Zij is daarnaast ook ingedeeld bij de bardienst.

Uit nood roept GAVC wel vaker ouders bij elkaar en geeft dan aan dat er vrijwilligers nodig zijn.

Op dit moment is de vrijwillige inzet vastgelegd in het aanmeldingsformulier. Het vastleggen in een contract is volgens een vrijwilliger pas nodig als de vereniging echt een tegenprestatie vraagt. Dat vragen van die tegenprestatie ervaart hij nu nog niet. Een andere vrijwilliger: 'Vrijwilligerswerk is niet vrijblijvend en geeft een verplichting. Toch zou ik niet graag iets tekenen.'

Een vrijwilliger bij wie de aanmeldingsformulieren terechtkomen, vindt het een gemiste kans dat er niets met deze formulieren wordt gedaan. GAVC vraagt naar aanleiding van het aanmeldingsformulier niet gericht naar een tegenprestatie. De vrijwilligers vinden dat de voetbalclub daarvoor iemand verantwoordelijk moet maken. Naar de aanmeldingsformulieren kijkt de club niet of nog te weinig om.

Vrijwilligers houden zich over het algemeen aan hun verplichtingen. Als vrijwilligers zich hieraan incidenteel niet houden, zou het niet krijgen van bericht over datum en taken daarvan een reden kunnen zijn. Communicatie is daarin naar de mening van de vrijwilligers bijzonder belangrijk.

De vrijwilliger die leidster is van het team waarin haar dochter speelt, denkt dat haar dochter het leuk vindt haar moeder zo dichtbij te hebben. 'Maar hoe jonger kinderen zijn, hoe minder besef ze daarvan hebben,' vinden twee vrijwilligers. 'Ouders en kinderen beseffen eigenlijk niet dat vrijwilligers de club draaiende houden. Het is er gewoon,' aldus een vrijwilliger.

Ervaringen van afnemers/gebruikers

Wij spraken met vier jeugdleden, waarvan één meisje, variërend van 13 tot en met 17 jaar. Deze afnemers weten dat zij te maken hebben met mensen die zich vrijwillig inzetten voor de voetbalvereniging. Toch lijken zij zich er niet van bewust, dat (ouders) van leden vrijwilligerswerk als tegenprestatie verrichten. Zij zien vrijwilligers bardiensten draaien, wedstrijden fluiten of teams trainen/leiden. De vier afnemers denken dat vrijwilligers het werk met plezier doen en zien de tegenprestatie er niet aan af. Zelf doen zij ook wel eens vrijwilligerswerk voor de club en ervaren dat als positief. 'In het begin heb je misschien niet altijd zin, maar als je gaat is het leuk,' aldus een afnemer.

De jeugdleden vinden het goed en begrijpelijk dat GAVC vrijwilligerswerk vraagt als tegenprestatie. Het hoort erbij, maakt de club hechter en zorgt voor meer betrokkenheid. Eén van hen: 'Ik vind het een voordeel dat je mensen op deze manier beter leert kennen.'

Het vragen van een tegenprestatie zorgt volgens de afnemers voor een stukje rust, voor het voortbestaan van de vereniging en het creëren van een soort familieclub. Een afnemer: 'Het is eigenlijk al een familieclub. Iedereen kent elkaar.' Een afnemer denkt dat het invoeren van de regeling te maken heeft met het besparen van geld en dus indirect met het voortbestaan van de club.

Twee van de vier afnemers hebben liever te maken met een vrijwilliger dan met een beroepskracht. De vrijwilligers kennen zij namelijk.

De band die afnemers met de vrijwilligers hebben verschilt. Bij één van hen is dat een vader, bij anderen familieleden en/of kennissen. Een afnemer vertelt dat, op een enkeling na, het gros van de jeugdleden er geen problemen mee heeft dat een vrijwilliger zo dichtbij staat. 'Het is alleen maar leuker dat je met iemand te maken hebt die je kent,' zegt één van hen. Een andere afnemer heeft soms een dubbel gevoel. 'Een vader van een teamgenoot floot een wedstrijd van ons team en nam toen een slechte beslissing. Daar wordt dan even over gezeurd tegen het kind van deze ouder, maar dat is snel weer over.' Een echte voorkeur heeft zij niet, maar toch heeft ze liever niet dat haar eigen vader een wedstrijd fluit of leider is.

Allemaal vinden ze het een goede zaak dat iemand uit hun directe omgeving de verplichting aanvaardt. Het zijn niet de ergste dingen die vrijwilligers moeten doen en zij kiezen er bovendien ook zelf voor.

Enige voorbereiding, zoals een taakomschrijving en instructie, voor het werk dat vrijwilligers verrichten is naar de mening van de afnemers wenselijk. Zij vinden het van belang dat mensen de keuze hebben uit verschillende soorten vrijwilligerswerk. Het heeft volgens hen geen zin als iemand het met tegenzin doet. Bovendien zou dat een negatieve invloed op de kwaliteit kunnen hebben.

8.4 *Visie van de instelling/vereniging op ontwikkeling en potentieel van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector*

De ontwikkeling van deze vorm van vrijwilligerswerk in de instelling/vereniging en in de sector Cnossen denkt dat 100% van de sportverenigingen met vrijwilligers werken. 'Dat is ook nodig om een sportvereniging draaiende te houden.' Over het aantal verenigingen, dat werkt met vrijwilligerswerk als tegenprestatie, kan en durft hij niets te zeggen.

'Het systeem van vrijwillige inzet wordt bij steeds meer verenigingen gekopieerd. Ook GAVC heeft het deels gekopieerd van een andere vereniging. Het model wordt wel steeds verder bijgeschaafd,' zegt hij. Voorbeelden van vergelijkbare initiatieven zijn te vinden bij de verenigingen Wezep en ONB.

De kansen van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector

Een mogelijkheid ziet Cnossen in een besluit van het kabinet om vrijwilligerswerk aantrekkelijker te maken in de belastingsfeer. Daarbij denkt hij aan kortingen en indirecte vergoedingen.

De grenzen aan transactioneel vrijwilligerswerk in de sector

In het duurder worden van het leven ziet Cnossen een beperking voor de eigen sector. 'Mensen kunnen zo om meer vergoeding vragen,' zegt hij.

De toekomst van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector

Cnossen voorziet een toename van transactioneel vrijwilligerswerk: 'Door de 24-uursmaatschappij is iedereen nodig om een vereniging draaiende te houden.'

8.5 *Conclusie*

GAVC werkt met vrijwilligerswerk als tegenprestatie om de club te kunnen laten voortbestaan, het probleem van een tekort aan vrijwilligers op te lossen en het familiegevoel bij de club te bevorderen. Alle partijen vinden de regeling een succes

De vrijwilligers ervaren de vrijwillige inzet als plezierig en niet als verplichting. Het voelt voor hen niet als tegenprestatie, maar als leuke tijdsbesteding. Ook de afnemers zien de tegenprestatie er bij vrijwilligers niet aan af.

Volgens GAVC en de vrijwilligers die wij spraken, houden vrijwilligers zich in de regel aan hun verplichtingen. Sancties zijn daarom niet nodig. Toch staat een vrijwilliger soms alleen als een andere vrijwilliger niet komt opdagen. Het bestuur van de club spreekt (ouders van) leden daar op aan; in andere maatregelen ziet de club niet veel, daar wordt alleen het kind de dupe van. Toch vinden GAVC en de vrijwilligers dat de club meer moet nadenken over een sanctiebeleid. De club heeft een aanmeldingsformulier waarop vrijwilligers/leden kunnen aangeven wat zij willen doen, maar geeft daar niet altijd gevolg aan. Een vrijwilliger geeft aan dat de club vooral op ad hoc basis vrijwilligers vraagt. Sommigen in het bestuur zouden de afspraken willen vastleggen in een getekende overeenkomst; niet alle vrijwilligers vinden dat even wenselijk.

Communicatie, begeleiding, sturing en waardering van de club naar vrijwilligers zijn centrale elementen in deze case. De afnemers vinden een taakomschrijving en instructie voor vrijwilligers belangrijk, net als keuzevrijheid. Over deze keuzevrijheid zijn vrijwilligers tevreden.

De afnemers vinden het een goede zaak dat iemand uit hun directe omgeving de verplichting aanvaard; het leidt slechts incidenteel tot problemen. Bijvoorbeeld als een vrijwilliger/scheidrechter/ouder van een jeugdlid een verkeerde beslissing neemt in een wedstrijd; of als iemand niet zo'n goede barman of barvrouw is. Bij een deel van de vrijwilligers is er zorg over wie het werk, vooral van de ouderen, in de toekomst gaat overnemen.

Bijlagen bij deze case vindt u in hoofdstuk 21.

9 *Tennisclub TC '91 Stadshagen*

9.1 *Instelling: Tennisclub TC '91 Stadshagen*

Tennisclub TC '91 Stadshagen is een KNLTB aangesloten vereniging en één van de zeven Zwolse tennisverenigingen. TC '91 Stadshagen omschrijft zichzelf als een jonge, bloeiende en dynamische tennisvereniging voor zowel de recreatieve als de prestatie tennisser. De club heeft circa 650 leden (450 senior, 200 jeugd). Naast de competitiedeelname, organiseert de tennisclub veel andere activiteiten die gezelligheid creëren.

9.2 *Transactioneel vrijwilligerswerk*

Wie is de vrijwilliger

De vrijwilligers binnen TC '91 Stadshagen zijn alle leden vanaf 18 jaar. De vereniging heeft 450 seniorenleden. Ongeveer 50 leden hebben het vrijwilligerswerk afgekocht. Het gaat daarom om ongeveer 400 vrijwilligers/leden die zich inzetten voor de club binnen het concept van vrijwilligerswerk als tegenprestatie.

Dienst voor dienst

Lidmaatschap in ruil voor het doen van vrijwilligerswerk. De leden kunnen hierbij kiezen uit diverse taken: het draaien van bardienst, baan- of tuinonderhoud, schoonmaakactiviteiten en het plaatsnemen in bestuur of commissies. De regeling geldt voor nieuwe en bestaande leden. Bij het draaien van bardienst kunnen de leden kiezen uit het draaien van drie avonddiensten of twee weekenddiensten. Een dienst duurt vijf uur. Per jaar is een vrijwilliger dan tussen de 10-15 uur kwijt aan zijn tegenprestatie. Competitiespelers draaien bovenop deze reguliere bardiensten nog één verplichten bardienst tijdens competitie.

Hoe vastgelegd

De vrijwilligersverplichting is vastgelegd in het aanmeldingsformulier en in de huishoudelijke reglementen. Nieuwe seniorenleden tekenen dit aanmeldingsformulier. De tennisclub geeft het KNLTB-pasje (zonder kan een lid niet tennissen) pas vrij als een seniorenlid zich ook daadwerkelijk heeft opgegeven voor een vorm van vrijwilligerswerk. In het huishoudelijk reglement staat: *'Vrijwilligerswerk geldt voor*

leden vanaf 18 jaar en is verplicht. Men kan kiezen het vrijwilligerswerk af te kopen tegen het op dat moment geldende tarief'. Op dit moment geldt een tarief van €60.

Handhaven van de regeling

In het huishoudelijk reglement staat hierover het volgende: *'Als achteraf blijkt dat niet is voldaan aan de vrijwilligersverplichting wordt door de vereniging het afkoopbedrag geïncasseerd'*. In de praktijk belt de tennisclub eerst de vrijwilliger die zijn verplichting niet nakomt. Heeft iemand daarvoor een legitieme reden, dan roostert de tennisclub hem opnieuw in. Als een vrijwilliger dan opnieuw zijn verplichting niet nakomt, incasseert de tennisclub alsnog het afkoopbedrag. De tennisclub verstuurt een vrijwilliger dan een rekening.

De afnemers/gebruikers

De afnemers zijn alle 650 leden. Als de tennisvereniging ook familie/vrienden van leden, andere bezoekers en tegenstanders die op de club aanwezig zijn tot de afnemers rekent, dan is het aantal afnemers groter.

Welk probleem moet het oplossen

De regeling moet het probleem van een tekort aan vrijwilligers oplossen. 'Een tekort aan vrijwilligers in relatie tot wat je graag wil met de club, namelijk gezelligheid,' aldus de voorzitter van TC '91 Stadshagen. Om deze gezelligheid te bereiken is het clubhuis elke avond geopend. Tijdens deze avonden zijn vrijwilligers nodig. 'Als 90% van de leden geheel vrijwillig zou meewerken, dan was deze regeling niet nodig geweest,' zegt de voorzitter. Daarnaast kan de regeling zorgen voor cohesie en samenhang binnen de club. In die zin is de regeling ook voortgekomen uit een soort idealisme: het streven naar een gezellige vereniging.

Experiment of regulier?

De regeling is een structureel project binnen de tennisclub. In het jaar 2004 is de tennisclub verhuisd naar een nieuw en eigen complex. Vanaf dat jaar is de regeling in werking.

9.3 Ervaringen met transactioneel vrijwilligerswerk

Ervaringen van de instelling/vereniging

De voorzitter van TC '91 vindt de regeling noodzakelijk en geen probleem. 'De regeling is absoluut succesvol,' zegt hij. 'De vereniging draait op de manier zoals wij willen.'

Alles wat op het sportpark en clubhuis moet gebeuren, gebeurt ook. Dit alles helpt mee aan een gezellige vereniging'. Dit vindt hij ook het meest positieve aan de regeling: 'TC '91 is in staat de doelstelling van een gezellige vereniging te realiseren.' Gezelligheid noemt hij echter niet zomaar het doel, maar ook een middel om invulling te geven aan de binding tussen de leden en de rol die de tennisclub speelt in de wijk.

De organisatie die hierbij komt kijken is volgens de voorzitter minder positief. 'Het bijhouden en inplannen van vrijwilligers kost andere vrijwilligers behoorlijk wat tijd.' Daarnaast zijn er leden die het niet leuk vinden. Dat interesseert de voorzitter persoonlijk niets. 'Als ze niet willen, worden ze gewoon ergens anders lid.'

Over het algemeen houden vrijwilligers zich volgens TC '91 aan hun verplichtingen. In enkele gevallen vergeet een vrijwilliger zijn dienst; daarbij gaat het om een groep van 10 a 15 man. Voor de bardienst is een coördinator aangesteld om dit bij te houden. Deze werkt met een remindersysteem aan vrijwilligers, waarin hij o.a. de datum van vrijwilligerswerk en een instructie meestuurt aan vrijwilliger.

Er zijn volgens TC '91 geen verbeteringen nodig; die zijn de afgelopen jaren al doorgevoerd. Problemen bij het inroosteren van vrijwilligerswerk zijn opgelost door een geautomatiseerd systeem op de eigen website.

Over de regeling is geen discussie gaande. De tennisclub ontvangt geen geluiden van leden die het er niet mee eens zijn. Iemand die lid wil worden, weet van de regeling door de inhoud van het huis-houdelijk reglement. Dit zorgt er volgens de voorzitter voor dat een discussie onmogelijk is. Het afkoopbedrag is het afgelopen jaar verhoogd van €40,- naar €60,- om het afkopen te ontmoedigen. 'Het vrijwilligerswerk moet namelijk gebeuren,' zegt de voorzitter. Na deze verhoging zijn een aantal leden vertrokken bij TC '91.

Ervaringen van de vrijwilligers

Wij spraken met drie vrijwilligers, van wie één meisje van 18 jaar, één vrouw van 34 jaar en één man van 55 jaar. De vrijwilligers draaien bardienst, twee hebben in de toernooicommissie gezeten en één geeft training. De jongste vrijwilliger draait ongeveer zeven bardiensten per jaar - op zaterdagen en daarnaast op toernooien. Sinds dit jaar geldt dit voor haar pas officieel de tegenprestatie. Zij doet echter al drie jaar vrijwilligerswerk bij de tennisclub. De andere twee vrijwilligers draaien de verplichte drie bardiensten en één van hen soms meer. Zij deden al vrijwilligerswerk voordat de Stadshagen het als tegenprestatie vroeg. Alle drie de vrijwilligers doen vooral vrijwilligerswerk bij de tennisclub, maar hebben dat in het verleden ook ergens anders gedaan.

Alle drie de vrijwilligers zeggen betrokken leden te zijn en zien hun vrijwilligerswerk bij de tennisclub niet als tegenprestatie of verplichting. 'Als je wil dat de club leuke dingen organiseert en je wat kan drinken aan de bar na het tennissen, moet je daaraan ook bijdragen,' zegt één van hen. 'Je doet het om de club te helpen,' zegt een ander. Twee van hen zouden het ook doen als het niet verplicht zou zijn en zien het als plezier. Eén van hen twijfelt door de geboorte van haar dochter of ze de bardienst zou doen als het niet verplicht en niet nodig zou zijn. 'Door de geboorte van mijn kind zie ik het vrijwilligerswerk tijdelijk als minder plezierig. Om toch te kunnen bijdragen aan een levendige vereniging zou ik dan wel in een commissie gaan zitten,' zegt ze.

Voor geen van de door ons ondervraagde vrijwilligers heeft het feit dat TC '91 vrijwilligerswerk als tegenprestatie vraagt een rol gespeeld bij het lid worden van de club.

De vrijwilligers vinden het logisch dat de tennisclub de regeling heeft ingevoerd. 'Anders moet de club mensen inhuren en zou de contributie tien keer zo hoog zijn,' zegt een vrijwilliger. Een ander is het daarmee eens en voegt toe: 'De regeling zorgt ook voor meer betrokkenheid van leden bij de club. Anders kom je alleen om een bal te slaan en daarna ben je weg.' Dat vinden alle vrijwilligers niet passen bij hun vereniging.

Van de vereniging verwachten de vrijwilligers dat leden zelf kunnen aangeven wanneer zij de tegenprestatie kunnen doen. 'Het moet niet zo zijn dat de club leden strikt inplant. Je moet wel zelf kunnen aangeven wanneer je het wil doen,' licht een vrijwilliger toe. Dit is bij de tennisclub gelukkig het geval. Daarnaast vinden de vrijwilligers dat in ruil voor het verrichten van vrijwilligerswerk de banen wel vrij moeten zijn. Ook vinden zij dat bij de bar altijd een aanspreekpunt moet zijn (dat ook voor een instructie zorgt) en dat er daar genoeg voorraad is. 'Dat maakt het werk voor de vrijwilligers gemakkelijker,' zegt een vrijwilliger. TC '91 moet de faciliteiten regelen, zodat vrijwilligers hun werk

goed kunnen doen. 'Dat ik het werk niet als een belasting ervaar, komt door de facilitaire ondersteuning' zegt één van de door ons ondervraagde vrijwilligers.

De door ons ondervraagde vrijwilligers/leden raken door het vrijwilligerswerk ook meer betrokken bij de club, maar twijfelen of dat bij iedereen zo is. 'Er zijn mensen die tennis zien als een uurtje ontspanning en daarbij geen betrokkenheid bij de club tonen. Zij zoeken een locatie om te tennissen en wat daaromheen zit vinden zij niet belangrijk,' zegt een vrijwilliger. Hoeveel dat er zijn weten zij niet. Een vrijwilliger: 'Die mensen ken je ook niet.' De club moet die mensen achter de broek zitten en soms kopen zij het af.

Aan het principe van vrijwilligerswerk als tegenprestatie zien de vrijwilligers geen negatieve kanten. 'Die zijn er ook niet als je echt voor een vereniging bent,' aldus een vrijwilliger. Bij anderen kunnen zij zich voorstellen dat de verplichting een negatief punt van de regeling is. 'Die mensen lopen dan wel eens te zeuren, maar draaien wel de bardienst. Zij zijn te zuinig het af te kopen,' merkt iemand op.

Mogelijkheden tot verbetering zien de door ons ondervraagde vrijwilligers ook. Onder andere de coördinatie van het vrijwilligerswerk zou de tennisclub kunnen verbeteren. 'Er is nog geen inzicht in de kwaliteiten van vrijwilligers en in de dingen die zij graag zouden willen doen.' De kwaliteiten van leden zou de tennisclub beter kunnen gebruiken. TC '91 heeft wel eens problemen met inkoop van eten en drinken. Leden die veel verstand van inkoop hebben, zouden op die manier hun tegenprestatie kunnen leveren. Verder vergeet de club vrijwilligers, die hebben aangegeven een extra bardienst te willen draaien, te bellen als iemand niet kan komen opdagen.

De vrijwilligers hadden keuze in de taken die zij wilden doen. 'Andere dingen dan de bardienst, zoals toernooicommissies, zitten wel zo vol,' zeggen zij. De keuzemogelijkheden vinden zij wel wat summier. 'Als je de kwaliteiten van de leden wil benutten, denk ik dat je op veel meer manieren de vereniging kan ondersteunen,' zegt één van hen. Inkoop staat bijvoorbeeld niet op het lijstje.

De vrijwilligersverplichting is vastgelegd in het aanmeldingsformulier en de huishoudelijke reglementen. Deze vrijwilligers zijn geen nieuwe leden en hoeven dus niet te tekenen. Wel is hen per brief bekend gemaakt, dat als zij zichzelf niet indelen, zij het tennispasje niet krijgen. Een contract ondertekenen heeft volgens hen geen zin. 'Dan heb ik het woord vrijwillig al niet meer in mijn hoofd zitten,' zegt een vrijwilliger. Een vierde vrijwilliger schuift iets voor het eind van het gesprek aan. Zij is net lid en heeft het aanmeldingsformulier getekend: 'Ik vind dat niet meer dan normaal. Je weet dat er wat tegenover staat. Het kan gewoon niet op een andere manier. Anders komt het steeds weer op dezelfde groep vrijwilligers aan.'

De door ons ondervraagde vrijwilligers geven aan dat niet alle vrijwilligers zich aan hun verplichtingen houden. Een vrijwilliger ziet anderen op het laatste moment hun bardienst afzeggen. 'Er is er elke week wel eentje bij,' zegt een ander. Dat zorgt voor frustraties en in een enkel geval moet de bar dicht. Het sanctiebeleid van TC '91 is de vrijwilligers niet bekend, maar dat kan ook komen doordat zij hiermee nooit te maken hebben gehad.

De mensen die proberen onder de tegenprestatie uit te komen, leiden tot frustraties bij deze actieve vrijwilligers. Tot concrete spanningen of uitbarstingen komt het niet: 'Mensen die de problemen veroorzaken, die kennen wij juist niet,' licht een vrijwilliger toe. Discussie binnen de vereniging is er wel over de hoogte van het afkoopbedrag. Deze vrijwilligers zijn voor een hoger afkoopbedrag. De afkoopregeling moet wel blijven. Een vrijwilliger: 'Anders krijg je nog meer problemen met mensen die niet komen opdagen.' Een ander: 'En mensen voelen zich zo niet helemaal gedwongen en hebben een

keuze.' Met deze afkoopbedragen betaalt de tennisclub soms een kleine vrijwilligersvergoeding aan vrijwilligers die deze diensten opvangen.

Ervaringen van afnemers/gebruikers

Wij spraken met drie afnemers: twee jongens van 14 en 15 jaar en een meisje van 17 jaar.

Alle afnemers weten dat TC '91 vrijwilligerswerk als tegenprestatie vraagt voor lidmaatschap van de vereniging. Hun ouders doen vaak vrijwilligerswerk bij de tennisclub: zij staan achter de bar, zitten in een toernooicommissie of in het bestuur. De ouders van twee afnemers doen enkel het verplichte vrijwilligerswerk.

De afnemers vinden het logisch en goed dat de vereniging vrijwilligerswerk als tegenprestatie vraagt. 'Het kost niet eens zo heel veel tijd en op deze manier staan er altijd genoeg mensen achter de bar. Als je lid wil zijn, moet je af en toe ook iets terugdoen,' zegt één van hen. Een ander: 'Als iedereen een beetje doet, hoeft de club ook geen mensen in te huren.' Zij weten dat zij zelf straks ook vrijwilligerswerk moeten verrichten. 'Ja, het moet. Het kan natuurlijk ook wel leuk zijn', zegt een afnemer. Twee afnemers zouden het niet doen als het niet verplicht zou zijn.

De afnemers merken nergens aan dat zij te maken hebben met vrijwilligers die dat als tegenprestatie doen. 'Volgens mij vinden ze het wel gezellig,' zegt één van hen. 'Zeker als er veel mensen in de kantine zijn,' vult een ander aan. Zij voelen dat de vrijwilligers/leden er over het algemeen positief tegenover staan.

Voor de afnemers lijkt het weinig verschil te maken of zij te maken hebben met een vrijwilliger of beroepskracht achter de bar. Toch merkt een afnemer op: 'Iemand van de club is natuurlijk wel leuker, want die ken je meestal.' 'En die mensen kennen jou vaak ook,' geeft een ander aan. Een duidelijke voorkeur hebben zij echter niet.

Positief aan de regeling vinden de afnemers dat het werk gebeurt, het de vereniging geld bespaart en het zorgt voor een gezellige club. 'Door de regeling kan de club altijd open zijn,' zegt er één. 'Mensen hebben wat meer contact met elkaar en worden wat minder afstandelijk. Zij zijn meer betrokken bij de club' aldus een afnemer. 'En de tuin blijft ook gewoon mooi, dus je hebt er ook nog wat aan,' brengt een ander in. Het zorgt er ook voor dat het clubhuis elke avond geopend is. Een afnemer: 'Je kunt hier altijd gewoon naar binnen.'

Als de regeling niet van kracht zou zijn, denken de afnemers dat er behoorlijk wat mensen het vrijwilligerswerk niet zouden doen. 'Dan zou je vaak dezelfde mensen achter de bar zien,' aldus een afnemer. Gevolg zou volgens de afnemers zijn dat Stadshagen mensen moet inhuren en de bar vaker dicht zou zijn. De afnemers weten niet of bij andere tennisverenigingen dezelfde regeling van kracht is.

Het enige negatieve punt aan de regeling is volgens de afnemers de afkoopregeling. 'Ik vind eigenlijk dat gewoon iedereen het vrijwilligerswerk moet doen,' zegt een afnemer. Een ander: 'Als je lid wordt, moet je ook wat doen voor de club.' De afnemers denken dat er altijd wel mensen zijn die het niet mee met de regeling eens zijn. Van een discussie die gaande is over deze regeling hebben zij echter niets meegekregen.

Dat hun ouders vrijwilligerswerk doen bij de club vinden de afnemers leuk en best gezellig. Dat hun ouders verplicht worden vrijwilligerswerk te doen vinden zij geen probleem. Het is volgens hen ook niet veel, maar drie avonden per jaar. Van belang voor de uitvoering van het werk van vrijwilligers vinden de afnemers dat de vrijwilligers weten wat ze moeten doen. Een afnemer noemt hierbij een duidelijke brief. Keuzevrijheid voor vrijwilligers vinden zij ook belangrijk.

9.4 *Visie van de instelling/vereniging op ontwikkeling en potentieel van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector*

De ontwikkeling van deze vorm van vrijwilligerswerk in de instelling/vereniging en in de sector
De voorzitter van TC '91 denkt dat veel andere tennisverenigingen eenzelfde regeling als Stadshagen hebben. 'Dat is in ieder geval zo bij alle verenigingen in Zwolle,' zegt hij. Hij noemt een voorbeeld van een andere vereniging in Zwolle die de contributie heeft verhoogd. Leden kunnen het verhoogde bedrag terugverdienen door zich vrijwillig in te zetten voor de club. Het zorgt volgens de voorzitter wel voor nog meer administratie.

De grenzen aan transactioneel vrijwilligerswerk in de sector

In de maatschappij als geheel ziet de voorzitter dat mensen het aanbod van sport steeds meer afnemen als een product. 'Het principe is dan "ik betaal dit en krijg dat terug". De vanzelfsprekendheid dat iemand iets terugdoet voor de club wordt steeds minder.' Dat is wel een begrenzing aan 'samen voor een gezellige club zorgen'.

De toekomst van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector

In de sportsector denkt de voorzitter dat het vragen van een tegenprestatie alleen maar zal toenemen. 'Clubs moeten blijven draaien. Als bijvoorbeeld een vast echtpaar dat de bar runt stopt, vind je niet zomaar opvolgers.'

9.5 *Conclusie*

TC '91 Stadshagen vraagt vrijwilligerswerk als tegenprestatie voor het oplossen van het probleem van een tekort aan vrijwilligers. Genoeg vrijwilligers moeten ervoor zorgen dat het clubhuis elke avond geopend is om zo een gezellige tennisclub te zijn. De regeling is ook voortgekomen uit een soort idealisme; het kan zorgen voor cohesie en samenhang binnen de club.

De vrijwilligers die wij hebben gesproken zien hun vrijwilligerswerk bij de tennisclub niet als tegenprestatie of verplichting. Dat komt overeen met de mening van de afnemers: zij merken nergens aan dat zij te maken hebben met vrijwilligers die dat als tegenprestatie doen. Zij zien vrijwilligers die het gezellig te hebben.

TC '91 beschouwt de regeling absoluut als succesvol. De vrijwilligers en afnemers vinden het logisch dat de tennisclub de regeling heeft ingevoerd. Positief vinden beide partijen dat de regeling de club geld bespaart, en de grotere betrokkenheid van leden bij de club en bij elkaar. Volgens alle partijen zorgt de regeling voor meer sfeer en gezelligheid op de club. Ook is door de regeling het clubhuis elke avond geopend. Als de regeling niet van kracht zou zijn, denken de afnemers dat er behoorlijk wat mensen het vrijwilligerswerk niet zouden doen en dat het dus meer op een klein groepje van dezelfde mensen neer zou komen.

Minder positief volgens TC '91 is de organisatie die komt kijken bij de regeling. Het bijhouden en inplannen van vrijwilligers kost andere vrijwilligers tijd.

De enige partij die bij deze club verbetermogelijkheden ziet, zijn de vrijwilligers. De tennisclub zou de specifieke kwaliteiten van vrijwilligers beter kunnen gebruiken door meer keuzemogelijkheden

te bieden. Om dit op te vangen heeft TC '91 vorig jaar een TC'91-groep op LinkedIn aangemaakt. Op dit moment zijn ongeveer 100 leden lid van deze groep. Via dit medium kan de tennisclub gericht op zoek naar specifieke capaciteiten onder de leden. Verder vergeet de club vrijwilligers die wat extra willen doen te benaderen als er gaten in het rooster vallen.

TC 91 biedt de mogelijkheid om af te kopen; er is discussie over (de hoogte van) het afkoopbedrag. Dat is het afgelopen jaar al iets verhoogd. Vrijwilligers houden zich over het algemeen aan hun verplichtingen, maar een kleine groep komt af en toe niet opdagen. Dat zorgt voor frustraties en in een enkel geval moet de bar dicht.

De vrijwilligersverplichting is vastgelegd in het aanmeldingsformulier en de huishoudelijke reglementen. Een contract ondertekenen heeft volgens vrijwilligers geen nut.

Als gunstige voorwaarden voor vrijwilligerswerk als tegenprestatie noemen de betrokkenen: dat leden zelf kunnen aangeven wanneer zij de tegenprestatie kunnen doen; er moeten in ruil voor de tegenprestatie ook banen beschikbaar zijn om te spelen; een aanspreekpunt voor vrijwilligers, een instructie en genoeg voorraad bij de bar.

Bijlagen bij deze case vindt u in hoofdstuk 21.

10 Opvang op basis van liefde en vertrouwen: de ouderparticipatiecrèche

10.1 Instelling: Stichting OOK-kinderopvang

De stichting OOK-kinderopvang heeft als doel het initiëren en ondersteunen van kinderopvang op basis van ouderparticipatie. Een ouderparticipatiecrèche is een vorm van kinderopvang die georganiseerd wordt en onbezoldigd uitgevoerd wordt door de ouders van de in die voorziening opgevangen kinderen. Deze vorm van opvang is wettelijk vastgelegd in de Wet Kinderopvang. Ouderparticipatiecrèches voldoen aan alle wettelijke regels voor reguliere opvanginstellingen, behalve aan de opleidings- en arbo-eisen. De reguliere inkomsten van deze instellingen bestaan uitsluitend uit de ouderbijdragen. Op dit moment zijn er ouderparticipatiecrèches in Amsterdam (is eigenlijk peuterspeelzaal) en Utrecht.

10.2 Transactioneel vrijwilligerswerk

Wie is de vrijwilliger

De ouders van de kinderen die naar de crèche gaan. Samen Opvoeden (SOP) te Utrecht is de enige ouderparticipatiecrèche die een gelijke inzet van vaders en moeders verwacht. Bij de andere ouderparticipatiecrèches is de vrijwillige inzet van een van de ouders voldoende. SOP is overigens ook de enige die ook als buitenschoolse opvang fungeert. Kinderen t/m 12 jaar worden daar opgevangen.

Dienst voor dienst

Om toegelaten te worden bij de kinderopvang van de ouderparticipatiecrèche, moet een van de ouders bereid zijn tenminste twee dagdelen mee te draaien in de opvang. Naast de opvang zijn er nog een aantal andere vrijwillige taken die worden verdeeld over alle 'leden' van de crèche: het regelen van financiën, het inplannen van EHBO cursussen, het bestuur, de intake van nieuwe kinderen en hun ouders en de PR. Deze worden uitgevoerd door commissies. Verder wordt van de ouders verwacht dat zij een kinder EHBO-cursus volgen.

Hoe vastgelegd en hoe gehandhaafd

Ouders draaien drie maanden op de crèche mee alvorens wordt beslist of het kind en de ouder(s) lid mogen worden. Het komt wel eens voor dat op basis van deze proeftijd een ouder/kind niet wordt toegelaten. Het belangrijkste criteria, 'de basis', hierbij is 'vertrouwen; wil je je kind bij deze persoon achterlaten?' Als er toestemming is wordt de ouder lid van de Vereniging en tekent de ouder een

contract (er hoeft maar één ouder te tekenen), waarin hij of zij aangeeft zich te houden aan het huishoudelijk reglement. Het is wettelijke verplicht voor de crèche om een dergelijk contract te sluiten. De ouder moet ook een verklaring omtrent gedrag (Vog) inleveren.

De afnemers/gebruikers

De afnemers/gebruikers zijn in dit geval de ouders en de kinderen.

Welk probleem moet het oplossen

Aan de oprichting van een ouderparticipatiecrèche liggen vooral ideologische motieven ten grondslag: men wil zelfgestuurde kleinschalige liefdevolle kinderopvang organiseren. Daarnaast wordt deze vorm van opvang als praktischer en goedkoper ervaren.

Experiment of regulier?

Regulier, De ouderparticipatiecrèche bestaat al minstens dertig jaar. Vroeger was het echter minder officieel, zo was er nog geen landelijk register. 'Je begon gewoon en dan was het een crèche.' Stichting OOK bestaat sinds 2006. Er zijn nu zes ouderparticipatiecrèches.

10.3 Ervaringen met transactioneel vrijwilligerswerk

We hebben gesproken met de voorzitter van Stichting OOK, Martin Pikaart, voormalig (2000-2004) ouder/vrijwilliger bij de Villa, een ouderparticipatiecrèche in Utrecht. De directe aanleiding voor het oprichten van de stichting was dat de mogelijkheid van ouderparticipatiecrèches acht jaar geleden aanvankelijk niet werd opgenomen in de nieuwe Wet Kinderopvang. Hiervoor werd dit type opvang 'gedoogd' door de gemeente, maar met deze wet werd het rijk verantwoordelijk en zou de ouderparticipatiecrèche geen bestaansrecht meer hebben. Na goed overleg met 'Den Haag' is deze vorm van opvang toch opgenomen in de wet. Om dit soort zaken in de toekomst goed het hoofd te kunnen bieden is de stichting opgericht. De individuele ouderparticipatiecrèches hebben het in het algemeen te druk met de praktische opvang om adequaat op dit soort beleidsontwikkelingen te kunnen reageren.

De voorzitter van de stichting is overwegend positief over het concept van de ouderparticipatiecrèche. Veel ouders hebben hun kind eerst op een reguliere opvang gebracht, maar waren niet tevreden over de gang van zaken daar; 'mijn kind huilde daar alleen maar'. Naast het positieve effect van 'opvang op basis van liefde en vertrouwen' voor het kind noemt hij de positieve effecten voor de ouders. Veel ouders vinden het leuk om mee te draaien op de crèche en hun kind in interactie met andere kinderen te zien. Daarnaast leren ze veel van elkaar. 'Ouders staan vaak niet open voor een cursus opvoeden, ze willen de overheid er niet bij. Maar opvoeden is een van de belangrijkste dingen die je doet in het leven en je leert het nergens. Daardoor ontstaat het gevaar dat je steeds het zelfde trucje toepast, dat jezelf in je jeugd hebt geleerd. Op de crèche zien ouders van elkaar hoe ze omgaan met bijvoorbeeld conflicten in de groep. Dat is voor ouders heel nuttig'.

Ouders zijn in deze vorm van opvang ook geen 'bijwagen', wat nogal eens het geval is wanneer ze als vrijwilliger bij een reguliere opvang meedraaien met groepsleiders.

De drie maanden proeftijd voor ouders en kinderen voorkomt volgens Pikaart een hoop 'problemen'. Hierdoor kunnen andere ouders nauw volgen hoe de nieuwe ouder werkt. Aannee kan hierdoor op basis van vertrouwen gebeuren. De sociale controle binnen de crèche voorkomt ook problemen

zoals zedendelicten. 'Als iemand een verdenking heeft dan staat de crèche op z'n kop'. Er is met andere woorden geen directeur die zaken in de doofpot kan stoppen.

Ondanks de relatief lange proeftijd komt het wel eens voor dat ouders zich niet aan de verplichtingen houden. Op dat moment is het 'erg lastig om iemand eruit te zetten, omdat je iemand aanspreekt op zijn of haar 'ouderschap'. Dat zijn persoonlijke gesprekken. Het is ook lastig omdat bij dit type opvang een hiërarchische structuur ontbreekt. Beslissingen worden gezamenlijk genomen. In de algemene leden vergadering wordt 'het besluit voor verwijdering' uiteindelijk genomen.

Naast de positieve punten ziet de stichting ook dat de ouderparticipatiecrèche niet voor alle kinderen en ouders werkt. Sommige kinderen hebben meer structuur nodig. Op de crèche staan er vaak elke dag van de week twee andere ouders. En sommige ouders vinden het aantal vrijwillige taken dat ze moeten uitvoeren erg veel. Hierbij gaat het niet zozeer om het 'draaien van de groepen', maar meer om de taken eromheen zoals schoonmaken, inkopen doen etc. De Krakeling (Utrecht) werkt daarom ook met 'andere, niet-ouder vrijwilligers', maar de Villa (Utrecht) ziet hier niet zo het voordeel van in. 'Je krijgt wel extra handen, maar je moet ook meer begeleiden'.

10.4 Visie van de instelling/vereniging op ontwikkeling en potentieel van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector

De ontwikkeling van deze vorm van vrijwilligerswerk in de instelling/vereniging en in de sector Het concept ouderparticipatiecrèche is in de jaren zeventig ontstaan als 'nazaat van de antiautoritaire crèches' vertelt de voorzitter van de stichting. De 'hippietijd' zorgde voor een beweging tegen de autoritaire opvang van kinderen door instellingen. Er waren in die tijd veel moeders die niet werkten, er waren vrij veel kraakpanden vrij en de regelgeving was een stuk makkelijker dan nu. Opvanginitiatieven van ouders konden dus goed gedijen.

Op verschillende plaatsen in Nederland zijn deze initiatieven gestart, maar door de tijd heen zijn er velen 'gesneuveld'. Op dit moment zijn er alleen nog participatiecrèches in Utrecht (Wittevrouwen) en Amsterdam. Dit komt volgens de voorzitter door de 'absurde regelgeving', die met de jaren alleen maar is toegenomen. Hierdoor zijn veel crèches ten onder gegaan, 'het kost te veel energie om je met al die regelgeving bezig te houden'. Doordat enkele ouderparticipatiecrèches in Utrecht bij elkaar in een pand zitten is het makkelijker om te overleggen met instanties. Daarnaast is de gemeente Utrecht goed op de hoogte van het concept.

De toekomst van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector

Volgens de heer Pikaart is het toekomstpotentieel van de ouderparticipatie crèche 'enorm', gezien het feit dat er alleen al in Utrecht vier (drie zijn er onlang gefuseerd en vormen samen de Villa) crèches zijn. Ouders reageren volgens hem heel enthousiast op het concept. Daarnaast is het naar zijn weten de goedkoopste formele vorm van opvang die er is, wat zeker interessant moet zijn voor gemeenten.

'Er zou genoeg animo moeten zijn voor in ieder geval één ouderparticipatiecrèche per stad of zelfs per wijk. Hoe kan het dan dat er op het moment slechts enkele van deze crèches aanwezig zijn in slechts twee steden in Nederland? De regelgeving is extreem complex'. Het concept van de ouderparticipatiecrèche is 'totaal onbekend' bij veel beleidsmedewerkers op lokaal en landelijk niveau. Hierdoor is het een kwetsbaar concept dat met nieuwe regelgeving 'snel kan sneuvelen als je het niet

beschermt'. Zo stuitte de stichting in Kanaleneiland, waar nu een nieuwe crèche wordt opgezet, op het probleem dat de GGD aanvankelijk niet akkoord ging met het ontbreken van beroepskwalificatie. 'Maar dan haal je het hele concept onderuit'. 'We moeten het steeds blijven bevechten'.

Deze vorm van opvang is zo anders dan de gewone kinderopvang: 'De meeste regels staan haaks op het concept, neem de opleidingseis.' Ook zaken als het instellen van een vertrouwenscommissie zijn eigenlijk niet relevant voor de ouderparticipatie crèche. 'Het instellen van deze commissie is geënt op een contract tussen ouders en een BV. Maar dit is een vereniging.' Deze zaken zouden volgens de heer Pikaart op 'wettelijk niveau', dus landelijk, moeten worden aangepast. Want eigenlijk is het volgens hem de normaalste zaak van de wereld dat ouders met elkaar hun kinderen opvoeden. Dit onderstreept het citaat op de site van Stichting OOK: *'Opvoeden doe je met een heel dorp'*. Alleen is dit in Nederland bijna onmogelijk door de regelgeving.

10.5 Conclusie

De ouderparticipatiecrèche is een concept dat draait op enthousiaste ouders die het belangrijk vinden dat hun kinderen worden opgevangen op basis van liefde en onderling vertrouwen. Zij als ouders zijn volgens hen daarom een betere partij dan groepsleiders met een diploma. Daarnaast vinden ouders die van deze opvang gebruik maken het belangrijk om zelf te participeren in de opvang van hun kind om zo hun kind in interactie met andere te kunnen zien en te kunnen leren van de opvoedingstechnieken van andere ouders. Volgens de betrokkenen is een ouderparticipatiecrèche de goedkoopste vorm van opvang die er op het moment beschikbaar is. Het pand wordt meestal beschikbaar gesteld door een woningcorporatie en wordt betaald en onderhouden door de ouders. Al met al blijkt de ouderparticipatiecrèches dus voor veel ouders en kinderen een uitkomst. Waarbij het belangrijk is om te beseffen dat dit zeker niet voor alle ouders en kinderen geldt.

De relatieve onbekendheid van het concept bij beleidsmakers en de complexe regelgeving blijken een grote belemmering te vormen voor de uitrol van het concept in het huidige tijdsgewricht. Regels die voor reguliere opvanginstellingen gelden, staan vaak haaks op de grondbeginselen van een ouderparticipatiecrèche. De ouderparticipatiecrèche is een vereniging die werkt op basis van vertrouwen en sociale controle, waardoor andere regels zouden moeten gelden. Pas als het concept begrepen, gewaardeerd en ondersteund wordt door beleidsmakers, kan de ouderparticipatiecrèche 'branche' floreren in Nederland, stelt de voorzitter van de landelijke overkoepelende Stichting OOK.

11 Montessorischool Parijsch

11.1 Instelling: Montessorischool Parijsch

Montessorischool Parijsch is een openbare basisschool in Culemborg-West. De school is in mei 1997 als montessorischool gestart. Op de school krijgen 275 kinderen onderwijs. Door een groeiende behoefte, zal permanente uitbreiding op de bestaande locatie waarschijnlijk op korte termijn plaatsvinden. In een montessoriegroep zitten kinderen van verschillende leeftijden bij elkaar.

11.2 Transactioneel vrijwilligerswerk

Wie is de vrijwilliger

De ouders van kinderen die onderwijs krijgen op Montessorischool Parijsch zijn de vrijwilligers. Op de montessorischool zitten kinderen uit 188 gezinnen. Daarvan is twee derde (120 ouders) structureel en uit vrije wil overblijfouder. De overigen krijgen de verplichting opgelegd. De montessorischool kan een groot deel van het overblijfrooster uitvoeren met gemotiveerde ouders. De ouders aan wie de school het verplicht stelt, komen ongeveer twee tot drie keer per jaar aan de beurt.

Volgens de overblijfcoördinator van de school zijn het vaak de moeders die overblijven. Toch doen, in vergelijking met vroeger, ook steeds meer vaders dat. De overblijfouders zijn meestal rond de dertig jaar en van Nederlandse afkomst. 'Het is een witte school,' zegt de overblijfcoördinator. 'Er zijn maximaal tien allochtone leerlingen en de ouders daarvan participeren iets minder.'

Dienst voor dienst

Als ouders willen dat hun kind onderwijs krijgt op de montessorischool wordt van deze ouders verwacht te participeren in de tussenschoolse opvang (overblijven).

Ouders kunnen zich vrijwillig opgeven voor het overblijven. Hier maakt de overblijfcoördinator een rooster van. De gaten die ontstaan in het rooster vult de coördinator op met ouders die 'verplicht' staan ingedeeld.

Ouders hebben bij de vrijwillige inzet twee keuzes: overblijfouder of pleinwacht. De belangrijkste taak van de overblijfouder is het houden van toezicht in de klas, ook op het eten en drinken van de kinderen. In de onderbouw en middenbouw lezen overblijfouders soms ook voor tijdens het eten. De overblijfouder zorgt er daarna voor dat elk kind naar buiten gaat en houdt daar vervolgens toezicht. De

pleinwacht houdt buiten toezicht, maakt het spelen mogelijk, bemiddelt bij mogelijke ruzies en begeleidt de kinderen vervolgens weer naar binnen. Een overblijfmoment duurt één uur.

Hoe vastgelegd

Het vrijwilligerswerk als tegenprestatie is niet schriftelijk vastgelegd via een contract. De schoolleider licht de ouders bij het introductiegesprek in over de manier waarop de tussenschoolse opvang geregeld is. Daarbij vertelt hij dat de school van ouders verwacht hierin te participeren. In de schoolgids, jaargids en op internet is deze verwachting ook opgenomen. Verder krijgen alle ouders aan het begin van ieder schooljaar een aanmeldingsformulier voor diverse activiteiten op school, waaronder de tussenschoolse opvang. Daarin is enkel het overblijven verplicht.

Handhaven van de regeling

Wanneer ouders hun verplichtingen niet nakomen, spreekt eerst de overblijfcoördinator en daarna de directeur van de school hen hierop aan. Sancties krijgen de ouders niet opgelegd. De school is zoekende naar een passende sanctie. Hierover is wel een discussie gaande binnen de medezeggenschapsraad (MR). Het afkopen van het overblijven is daarbij een mogelijkheid, maar het probleem van een tekort aan vrijwilligers blijft dan bestaan. Een verbod voor het kind over te blijven is een andere mogelijkheid. Daarin ziet de overblijfcoördinator echter niets: 'Het kind wordt dan de dupe en het past ook niet in de filosofie van de montessorischool.'

De afnemers/gebruikers

De kinderen die onderwijs krijgen op Montessorischool Parijsch zijn de afnemers.

Welk probleem moet het oplossen

Parijsch vraagt vrijwilligerswerk als tegenprestatie om het overblijfrooster te kunnen vullen. Deze regeling moet het probleem van een tekort aan overblijfouders oplossen. 'Met de groei van de school is er veel veranderd. Het feit dat kinderen alle dagen overblijven is tegenwoordig ook een praktische overweging voor veel ouders,' zegt de overblijfcoördinator. Ook speelt een idealisme binnen de school een rol. De 'montessorigedachte' is kinderen de maaltijd met elkaar te laten eten op school, in hun eigen vertrouwde omgeving en onder begeleiding van een vertrouwd iemand.

Experiment of regulier?

De tussenschoolse opvang is een structureel project. De oorsprong van de regeling bevindt zich in de beginfase van het bestaan van de school. Soms sleutelt de school aan de regeling om het meer waterdicht te krijgen. Enige jaren geleden is de regeling aangescherpt en het verplichte element erin opgenomen.

11.3 Ervaringen met transactioneel vrijwilligerswerk

Ervaringen van de instelling/vereniging

De overblijfcoördinator van montessorischool Parijsch, ook ouder van kinderen op de school, vindt het vragen van een tegenprestatie voor een dienst goed. Ze vindt de regeling in het belang van de school,

de ouder en het kind. 'Het is de oplossing die het beste bij de filosofie van de school past en bovendien een verrijking voor de ouder,' stelt zij.

In theorie vindt de overblijfcoördinator de regeling zeker succesvol, maar in de praktijk heeft ze daarover haar twijfels. 'De kwaliteit wordt niet altijd geleverd.' Verder houdt niet iedereen zich aan de regels of let goed op. De doelen die vooraf zijn gesteld, zijn wel bereikt. In het voorgaand schooljaar (2008-2009) is het gelukt om 90% van het rooster door vrijwillige inzet van ouders ingevuld te krijgen. Kwaliteitsdoelstellingen ontbreken en die kan de school dus ook niet meten.

Positief aan de regeling vindt de overblijfcoördinator, dat ouders over het algemeen gemotiveerd zijn en zich bewust zijn van de filosofie die daarachter zit. 'Verder is het positief dat kinderen aan hun eigen tafel en in hun eigen klas eten. De kinderen zijn gelukkig,' vertelt de coördinator.

Negatief vindt Parijsch de discussies met een kleine groep ouders die zich verzet tegen de regeling en hun verplichting niet nakomt. Het is volgens de school bijzonder lastig te zorgen dat iedereen zich aan de regels houdt. De overblijfcoördinator: 'De overblijfgeregeling is voor sommige ouders niet alleen meer een principiële, maar ook een praktische overweging te kiezen voor Montessorionderwijs Parijsch.' Hierbij kan het gaan om het fulltime werken van beide ouders of het thuis moeten zorgen voor andere kinderen. 'Dit maakt het door de jaren heen steeds lastiger om deze regeling uit te voeren. Terwijl ouders, leerkrachten en bovenal de kinderen, absoluut de voordelen van de regeling zien.' Veel kinderen, zeker in de lagere klassen, vinden het volgens de overblijfcoördinator leuk als de ouder overblijft of pleinwacht staat. 'Mama komt overblijven,' hoort zij van enthousiaste kinderen. 'Over het algemeen zijn kinderen gelukkig dat er iemand komt die ze kennen.'

De bottleneck van de regeling ligt volgens de overblijfcoördinator momenteel in de sanctieregeling. 'Wat als een ouder niet komt opdagen? Dat is al jaren een discussiepunt binnen school en de medezeggenschapsraad, waar we nog niet helemaal uit zijn.'

Verbeteringen ziet Parijsch in de kwaliteit en continuïteit van de regeling. Dan gaat het om het meer bewust maken van ouders van de noodzaak van de regeling. Ook een betere scholing van overblijfouders zou de kwaliteit kunnen verbeteren. Voor cursussen is echter te weinig animo bij ouders.

Ervaringen van de vrijwilligers

Wij spraken met vier vrijwilligers. Drie van hen doen het overblijven geheel vrijwillig. Twee daarvan blijven wekelijks over en één ouder doet dat eens per twee weken. Eén vrijwilliger helpt op school waar hij kan, maar doet het overblijven enkel vijf/zes keer per jaar omdat het verplicht is. Twee vrijwilligers zien het overblijven als plezier. De derde ziet het na twaalf jaar overblijven voor een klein deel als verplichting en voor de vierde is het door verplichtingen met werk grotendeels een verplichting. Deze vrijwilliger: 'Op dit moment is het slikken of stikken. Ik snap het wel, maar vindt het niet zo slim. Het kan dan wel twee keer per jaar zijn, maar ik heb ook maar 22 vrije dagen per jaar.'

De ouders doen het vrijwilligerswerk tussen de vijf en twaalf jaar. Naast het overblijven doen de ouders nog veel ander vrijwilligerswerk op school, maar enkel het overblijven is daarvan verplicht.

Elke vrijwilliger heeft bewust gekozen voor het montessorionderwijs voor het kind. Het vragen van de tegenprestatie door de school stond voor hen echter los van de overweging gebruik te maken van de dienst. 'Ik vond het wel rustiger voor mijn kind en mezelf en ben ook gelijk enthousiast begonnen met overblijven,' zegt één vrijwilliger. Een andere vrijwilliger zag het overblijven juist helemaal niet zitten.

Niemand van de aanwezige vrijwilligers ziet het overblijven als tegenprestatie. Zij vinden het allen goed dat Parijsch deze verwachting uitspreekt naar ouders. 'Anders doen sommigen niets,' zegt een vrijwilliger. Het is op deze manier duidelijk en ouders kunnen zich nergens achter verschuilen. De

vrijwilligers denken dat de regeling door Parijsch is ingevoerd, omdat er te weinig ouders waren om over te blijven. Een vrijwilliger denkt dat de school vrijwillige inzet ook vraagt vanuit een vorm van idealisme. 'Bij het montessorionderwijs hoort participatie van de ouders,' zegt zij.

De vrijwilligers zouden ook overblijven als het niet verplicht zou zijn. Ze vinden wel dat anderen het enigszins als verplichting moeten zien; het is niet vrijblijvend.

De vrijwilligers hebben een aantal verwachtingen van de school als het gaat om ondersteuning. Als er iets is, moet er iemand zijn op wie zij kunnen terugvallen. Je kunt volgens een vrijwilliger als overblijfouders ook bij elkaar terecht. 'Ik wil weten wat er speelt bij bepaalde kinderen,' stelt een vrijwilliger. Als optie daarvoor ziet zij het beschikbaar stellen van een map met informatie over de kinderen. Een andere vrijwilliger eist van leerkrachten, dat zij bij escalatie ingrijpen. Zij vindt het ook belangrijk dat de school de kinderen vertelt welke regels gelden tijdens het overblijven. 'Dat is niet altijd even duidelijk.' Een vrijwilliger vindt het belangrijk om van de school te weten hoe het juridisch zit als er iets met een kind gebeurt.

Positief aan de regeling vinden vrijwilligers de betrokkenheid die zij op deze manier hebben bij de kinderen. 'Het geeft mij een goed gevoel en het is goed voor mijn ontwikkeling. Je leert ook echt hoe je met lastige kinderen omgaat,' zegt een vrijwilliger. Een andere vrijwilliger vindt het onderlinge contact met andere vrijwilligers positief. Onderling spreken zij over hoe zij met bepaalde dingen omgaan.

Lastig vinden veel vrijwilligers de vermenging van rollen. Kinderen waar één van de vrijwilligers tijdens het overblijven streng tegen is, komen wel bij haar thuis spelen. Daarnaast is haar kind er eens op aangevallen dat zij als overblijfouder een ander kind had toegesproken in de klas. Een andere vrijwilliger heeft wel eens het gevoel dat sommige ouders hem argwanend aankijken als hij streng optreedt tegen hun kind. Een derde vrijwilliger denkt dat haar aanwezigheid misschien lastig voor haar eigen kind kan zijn. 'Het enige negatieve zou dan kunnen zijn, dat anderen mijn kind op mijn gedrag aanspreken. Maar dat maakt de kinderen ook weer weerbaar.'

'Een verbeterde taakverdeling tussen leerkracht en overblijfouder zou soms beter kunnen,' aldus een vrijwilliger. Volgens een andere vrijwilliger moet de school snappen waarom mensen soms niet kunnen komen. 'Er is een verschil tussen niet kunnen en niet willen,' zegt hij. Dit heeft een vrijwilliger ook van anderen gehoord.

Belangrijk vinden de vrijwilligers een back-upplan als het niet meer lukt de gaten in het rooster op te vullen. Betaalde krachten zouden daarbij een optie kunnen zijn. Daarbij horen dan verschillende overblijfbijdrages van ouders die wel en -niet overblijven.

Een vrijwilliger die door werk lastig kan overblijven, vindt dat de school rekening moet houden met de taken die een ouder buiten het overblijven uitvoert. Hij stelt voor dat ouders een bepaald target krijgen en om dat target te halen krijgen zij punten voor de taken die zij verrichten. Andere taken dan overblijven zijn minder zichtbaar en daardoor voelt hij zich soms een beetje schuldig. Voor het verplicht overblijven kan de school dan een beroep doen op ouders die niet al andere dingen voor de school doen. Deze mening delen de andere vrijwilligers.

De vrijwilligers hadden de keuze tussen twee taken: overblijfouder en pleinwacht. De vrijwilligers vinden deze keuzemogelijkheden goed.

Het overblijven is niet schriftelijk vastgelegd via een contract. Twee vrijwilligers vinden dat ook niet nodig. 'Het gaat om onderling vertrouwen,' zegt één van hen. Eén vrijwilliger vindt dat je het overblijven moet vastleggen: 'Als er gaten vallen in het overblijfrooster, dan kan je mensen wijzen op wat ze getekend hebben. Het voorkomt onduidelijkheid.'

De ervaring van de vrijwilligers is, dat niet alle vrijwilligers zich aan hun verplichtingen houden. 'Dat vind ik heel kwalijk,' zegt er één. Precieze cijfers weten ze niet, maar één vrijwilliger heeft het in twee maanden tijd ongeveer vier keer meegemaakt. De school heeft volgens de vrijwilligers geen beleid om dit te sanctioneren. Over dat sanctioneren is al jarenlang een discussie gaande. Het opleggen van een boete zien de meeste vrijwilligers niet zitten. Het lost het probleem van een tekort aan vrijwilligers niet op. De vrijwilligers zijn het erover eens dat de school het gesprek met deze mensen moet aangaan. Als een ouder helemaal niets wil doen, kan het wegsturen van het kind van school volgens één vrijwilliger een uiterste sanctie zijn.

Ervaringen van afnemers/gebruikers

Wij spraken met vier afnemers. Dat waren twee jongens en twee meisjes in de leeftijd van negen tot en met twaalf jaar.

Alle kinderen weten wat vrijwilligerswerk is en weten ook dat hun ouders vrijwilligers zijn op de school. Van één kind zijn de vader en moeder vrijwilliger, van de anderen enkel de moeder.

De twee jongste kinderen vinden het meestal leuk dat hun ouder vrijwilliger is op school. 'Zo zie ik mijn moeder,' zegt een meisje van gescheiden ouders. Een jongen: 'Het is leuk om mijn ouders op school te zien.' Het meisje vertelt wel dat ze zich een beetje schaamde toen haar moeder op de tafel ging dansen tijdens de pauze en vroeg of alle kinderen meededen. 'Mijn moeder deed raar en toen keek iedereen naar mij,' zegt ze. Ook de jongen vertelt dat zijn moeder wel eens gek doet en dat hij zich dan een beetje schaamt. De twee oudste kinderen vinden het niet speciaal leuk, maar ook niet erg dat hun ouder er is tijdens het overblijven. Het oudste meisje vindt het wel gezellig en leuk dat er iemand is die ze kent, maar besteedt er verder niet veel aandacht aan.

De kinderen weten dat hun ouders het vrijwilligerswerk doen, omdat de school dat van hen vraagt. Ze vinden het niet erg dat de school vrijwillige inzet van hun ouders vraagt. Het oudste meisje vertelt dat haar moeder zelf invulling kan geven aan het vrijwilligerswerk. Dan gaat het om datum, frequentie en het soort vrijwilligerswerk.

Drie kinderen denken dat hun ouders het vrijwilligerswerk leuk vinden om te doen. Eén van de kinderen hoort er weinig over van zijn moeder. Zij doet het één keer per jaar en dan echt omdat het moet. De twee jongste kinderen denken dat hun ouders het vrijwilligerswerk ook zouden doen als het niet verplicht zou zijn. De oudste twee denken dat hun ouders het niet zouden doen als het niet nodig zou zijn.

Ander vrijwilligerswerk voeren de ouders van drie kinderen uit. De vaders van drie van de kinderen doen dat bij de sportclub van de kinderen. De twee oudste kinderen doen zelf wel eens vrijwilligerswerk. Dan gaat het om het trainen van een team bij de hockeyclub of het meehelpen met het vrijwilligerswerk van opa of oma.

11.4 Visie van de instelling/vereniging op ontwikkeling en potentieel van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector

De ontwikkeling van deze vorm van vrijwilligerswerk in de instelling/vereniging en in de sector. De overblijfcoördinator denkt dat de omvang van dit soort transactioneel vrijwilligerswerk in de sector niet erg groot is. Sommige scholen in de sector hebben wel een soortgelijke regeling, maar die van

Parijsch vindt zij redelijk uniek. 'Het hoort ook wel bij een montessorischool,' zegt ze. Bij de Jena-planschool in Culemborg is wel een soortgelijke regeling. Daar vraagt de school pleinwacht als tegenprestatie. Ouders kunnen dit echter afkopen.

Bij de Jenaplanschool in Culemborg is het overblijven volgens de vrijwilligers veel meer verplicht. Daar zijn ook sancties op het niet nakomen van verplichtingen.

De kansen van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector

Een kans ligt volgens de overblijfcoördinator in het fungeren van andere organisaties, zoals de naschoolse opvang, als overblijfhouders. Maar daaraan zitten ook weer veel haken en ogen.

De grenzen aan transactioneel vrijwilligerswerk in de sector

Een beperking ziet Parijsch in het niet alles kunnen uitbesteden aan vrijwilligers. De verantwoordelijkheid ligt (en moet blijven liggen) bij de school.

De toekomst van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector

De overblijfcoördinator heeft wel een vrees. De tussenschoolse opvang en de gevraagde tegenprestatie daarbij heeft namelijk een groot draagvlak nodig. Ze vraagt zich af of dat draagvlak zo blijft als er steeds meer discussies komen over de tegenprestatie.

11.5 Conclusie

Parijsch vraagt ouders een tegenprestatie te verrichten in ruil voor het krijgen van onderwijs aan hun kind. Als tegenprestatie participeren ouders in de tussenschoolse opvang. De school heeft de regeling in het leven geroepen om het probleem van een tekort aan overblijfhouders te kunnen oplossen. Ook speelt idealisme binnen de school een rol. De 'montessorigedachte' is kinderen de maaltijd met elkaar te laten eten op school, in hun eigen vertrouwde omgeving en onder begeleiding van een vertrouwd iemand. Om dit te realiseren zijn overblijfhouders nodig.

Het vrijwilligerswerk als tegenprestatie is niet schriftelijk vastgelegd via een contract. Tijdens een introductiegesprek met de schoolleider, in de school- en jaargids en op internet spreekt de school deze verwachting richting ouders wel uit. Alle ouders krijgen aan het begin van ieder schooljaar een aanmeldingsformulier voor diverse activiteiten op school, waarbij enkel de tussenschoolse opvang een verplichte activiteit is. Over de wenselijkheid van het schriftelijk vastleggen van de tegenprestatie in een contract verschillen de meningen van vrijwilligers.

Op het eerste gezicht lijkt de regeling zeker succesvol; In het voorgaand schooljaar (2008-2009) is het gelukt om 90% van het rooster door vrijwillige inzet van ouders ingevuld te krijgen. Dat betekent dat bij de overige 10% ouders verplicht werden een tegenprestatie te verrichten. In de praktijk bestaan binnen de school echter twijfels over het succes van de regeling. Overblijfhouders leveren niet altijd de kwaliteit die Parijsch verlangt. Scholing van overblijfhouders zou volgens Parijsch beter kunnen, maar daarvoor is te weinig animo bij ouders.

De vrijwilligers die wij hebben gesproken kijken verschillend tegen de regeling aan. Het ene deel ziet het overblijven als plezier, terwijl het andere deel het (deels) als verplichting ervaart. Toch zien vrijwilligers het overblijven niet als echte tegenprestatie en zouden het ook doen als het niet verplicht was. Ook de meerderheid van de afnemers die wij hebben gesproken, denkt dat hun ouders het vrij-

willigerswerk leuk vinden om te doen. Toch denkt van de afnemers ook dat hun ouders het niet zouden doen als het niet nodig zou zijn. Voor geen van de afnemers is het een probleem dat de school vrijwillige inzet van hun ouders vraagt.

Positief aan de regeling vindt Parijsch, dat ouders over het algemeen gemotiveerd zijn en zich bewust zijn van de filosofie die achter de regeling zit. Daarnaast denkt de school dat de kinderen gelukkig met de regeling zijn. Die veronderstelling klopt deels: de helft van de afnemers die wij spraken vindt het meestal leuk dat hun ouder vrijwilliger is op school. De andere helft is minder enthousiast, maar vindt het ook niet erg dat hun ouders aanwezig zijn tijdens het overblijven. Positief aan de regeling vinden vrijwilligers de betrokkenheid die zij op deze manier hebben bij de kinderen.

Negatief punt aan de regeling is de discussie die Parijsch voert met een kleine groep ouders die zich verzet tegen de regeling en hun verplichting niet nakomt. De overblijfregeling lijkt namelijk voor sommige ouders ook een praktische overweging (goedkope tussenschoolse opvang) te kiezen voor Montessorionderwijs Parijsch. Lastig vinden veel vrijwilligers de vermenging van rollen. Op school moeten zij soms streng zijn tegen een kind dat later bij hen thuis speelt. Die verschillende rollen zijn ook voor de afnemers soms lastig. Zij zijn over het algemeen positief, maar sommigen schamen zich soms een beetje voor het gedrag van hun ouders tijdens het overblijven.

Verder vinden vrijwilligers het minder positief, dat de school geen rekening houdt met de (minder zichtbare) taken die een ouder buiten het overblijven uitvoert voor de school. Voor het verplicht overblijven, zou de school eerder een beroep moeten doen op ouders die weinig van deze andere taken uitvoeren. Belangrijk vinden de vrijwilligers een back-upplan als het niet meer lukt de gaten in het rooster op te vullen. Betaalde krachten is voor hen daarbij een optie. Verder verwachten vrijwilligers van de school vooral dat er tijdens het overblijven iemand is, op wie zij kunnen terugvallen.

Niet alle vrijwilligers lijken zich aan hun verplichtingen te houden. Het is volgens de school ook bijzonder lastig te zorgen dat iedereen zich aan de regels houdt. Een sanctiebeleid ontbreekt echter en dat is al jarenlang een discussiepunt. In een afkoopmogelijkheid of boetes zien de school en de vrijwilliger niets. Het lost het probleem van een tekort aan vrijwilligers niet op. De beste oplossing zien zij in het gesprek aangaan met deze weigeraars. Op dit moment is dat ook het beleid van de school. Beiden zijn het erover eens: het kind mag niet de dupe worden.

12 Woongroep de Sprong: afspraken maken over samenleven op vrijwillige basis

12.1 Instelling: Woongroep de Sprong (initiatief van PaWo) verbonden met woningbouwvereniging Talis

De Sprong is een initiatief van de PaWo: Projectgroep Andere Woonvormen van Ouderen. De PAWO is een organisatie van vrijwilligers die zich in Nijmegen inzet om ouderenwoongroepen te realiseren. De PaWo bevordert het tot stand komen van woongroepen (deze en drie andere), biedt ondersteuning bij groepsvorming en behartigt de belangen van woongroepen bij o.a. overheidsinstanties en woningcorporaties.

Woongroep De Sprong is een vereniging en woongroep in Nijmegen voor 55-plussers. De woongroep is in het jaar 1997 geopend en wordt gevormd door - op dit moment- de huurders van 37 woningen en een gemeenschappelijke ruimte.

12.2 Transactioneel vrijwilligerswerk

Wie is de vrijwilliger

De vrijwilligers zijn de bewoners van woongroep De Sprong. Bij de start van een nieuwe woongroep heeft de PaWo een voorkeur voor een goede mix van jong en oud, waarin de jongeren de ouderen kunnen bijstaan. De PaWo streeft dan naar een derde bewoners van 55-62 jaar, een derde van 62-70 jaar en een derde van boven de 70 jaar oud. Woongroep De Sprong was tot begin vorig jaar erg verouderd. Door het overlijden van zeven bewoners, zijn er nu veel jongere bewoners bijgekomen. Over het algemeen bestaat een woongroep vooral uit alleenstaanden, er zijn maar weinig echtparen.

Dienst voor dienst

Mensen kunnen een woning in de woongroep (de vereniging) huren in ruil voor een bijdrage aan het gemeenschappelijk leven van de groep en/of de belofte om de medebewoners bij te staan. De verwachtingen aan de bewoners zijn per woongroep vastgelegd in statuten en een huishoudelijk reglement. Daarin kunnen zaken worden opgenomen als het deelnemen aan activiteiten, tuinonderhoud, dienstverlening in de gemeenschappelijke ruimte (bardienst/koffie rondbrengen e.d.), het bijstaan van burens of het zorg geven aan elkaar (medicijnen halen/naar ziekenhuis brengen). De Sprong verwacht van bewoners een bijdrage aan het welzijn van de woongroep, zo stelt de penningmeester.

Hoe vastgelegd

Als bewoners lid worden van De Sprong, hoeven zij geen individueel woongroepcontract te tekenen. Wel hebben de bewoners van de woongroep een individueel huurcontract bij woningbouwvereniging Talis. Daarin staat niets over vrijwilligerswerk. Potentiële nieuwe bewoners nemen vooraf wel kennis van de statuten en het huishoudelijk reglement dat bij de desbetreffende woongroep geldt. Met het huren van de woning in de woongroep gaan de bewoners op deze manier dus akkoord met de inhoud van de statuten en het huishoudelijk reglement dat de woongroep heeft opgesteld. Verder deelt de introductiecommissie van de woongroep kandidaat-leden de verwachtingen mondeling mee en geeft hen vaak een folder waarin dit staat beschreven. In een algemene folder en website van de PaWo staan de uitgangspunten van het groepswonen. Na de kennismaking met het kandidaat-lid, draagt de introductiecommissie het nieuwe lid voor (of juist niet) aan het bestuur. De commissie kan positief en negatief adviseren. Te passieve kandidaten worden vaak geen nieuwe bewoners. Bij Sprong wordt alleen het draaien van bardienst echt verplicht (uitzondering voor 80+). De rest van de taken is optioneel, daar kunnen de bewoners uit kiezen.

Handhaven van de regeling

Wanneer woongroepleden niet aan de verwachtingen voldoen, zijn er geen officiële sancties. Volgens de voorzitter van de PaWo negeert de gehele woongroep een dergelijk lid vaak. Iemand die dwarsligt, vertrekt dan vanzelf. De PaWo heeft er wel eens over gedacht sancties op te leggen aan bewoners die in gebreke blijven. De voorzitter van de organisatie is daarin echter terughoudend. 'Het wordt dan zo officieel en formeel. En wie beoordeelt of iemand zijn woorden van het eerste gesprek wel of niet nakomt? Het is een moeilijke zaak en niet altijd zwart-wit.'

De afnemers/gebruikers

De afnemers zijn de medebewoners van woongroep De Sprong.

Welk probleem moet het oplossen

De in de statuten en reglementen vastgelegde vrijwillige bijdrage van de bewoners moet voorkomen dat bewoners vereenzamen, en dient om te bevorderen dat men op een prettige manier met elkaar samenleeft en elkaar helpt waar dat kan. Volgens de PaWo is er vraag naar de woongroep. 'Ouderen wonen niet graag in een verzorgingshuis of tussen de jongeren in een flat.' Dit is een mooie tussen-vorm: bij elkaar wonen, maar toch zelfstandig blijven. Het helpen van elkaar is uitgangspunt en doelstelling van de woongroep. In die zin denkt de voorzitter dat de woongroepen uit idealisme zijn voortgekomen.

Experiment of regulier?

De ouderenwoongroepen in Nijmegen zijn inmiddels geen experiment meer te noemen, maar een structureel onderdeel van het woonaanbod voor ouderen. Ze werken allemaal met de min of meer verplichte inzet van de bewoners. De gemeente Nijmegen steunt de PaWo financieel en geeft desgevraagd ondersteuning bij het opstarten van nieuwe projecten.

12.3 *Ervaringen met transactioneel vrijwilligerswerk*

Ervaringen van de instelling/vereniging

Als vertegenwoordiger van de instelling hebben wij de voorzitter van de PaWo gesproken. De voorzitter vindt het werken met statuten/reglementen waarin verwachtingen over en weer worden vastgelegd succesvol. Over het algemeen gaat het volgens de voorzitter goed in de woongroepen en zijn er geen verbeteringen nodig. 'Bewoners verstaan elkaar en zijn blij dat ze er wonen. Ik hoor veel positieve geluiden van bewoners,' zegt hij. En daarna: 'je kunt altijd een dwarsligger vinden. We hebben wel eens iemand toegelaten, waarvan later bleek dat hij totaal niet paste in de woongroep. Als iemand zich niet in de regels kan vinden, moet hij er ook niet komen wonen'. Hij benadrukt dat de tegenprestatie plaatsvindt op vrijwillige basis. 'Je kunt het wel verplicht stellen. Maar als ze het niet doen, heb je niets om terug te slaan. Door de huurbeschermingswet kan je bewoners het huis niet uitzetten,' aldus de voorzitter.

De PaWo stelt overigens dat naast het geven van burenhulp, ook het accepteren van deze hulp door de bewoners wordt verwacht. Het bieden van hulp aan elkaar, en dan niet alleen op het vlak van gezondheid, vindt de voorzitter van belang: 'Het gaat ook om het drinken van een kop koffie. Je zit er namelijk niet alleen.' Hij vindt dat alle doelstellingen van de ouderenwoongroep in De Sprong zijn bereikt. Bewoners vereenzamen niet, leven op een prettige manier met elkaar samen en helpen elkaar waar dat kan.

Discussie zal er volgens de PaWo vast wel eens zijn. Die discussie gaat volgens de organisatie dan niet om het geven van burenhulp, dat is vanzelfsprekend. Het kan gaan over wat de woongroep nou precies verwacht van bewoners en in welke vorm. Ook kan het gaan over bepaalde verwachtingen, die niet worden ingelost. Volgens de PaWo voldoet de ene bewoner meer aan de verwachting dan de andere. 'De ene bewoner vindt het fantastisch, terwijl een andere wat trager is. Als de eerste het gedaan heeft, dan blijft er voor de ander wat minder over. Maar ze doen het allemaal wel,' zegt de voorzitter. De Sprong legt volgens hem geen meetlat langs de bewoners.

Een oververtegenwoordiging van oudere bewoners in een woongroep kan een bedreiging zijn voor het functioneren van het systeem. 'Het geven van zorg wordt moeilijker, naarmate de bewoners ouder worden. Het is dan belangrijk te proberen jongere mensen erbij te krijgen,' aldus de PaWo. De eerste tien jaar was het rustig in De Sprong; er overleden weinig mensen. Daardoor kende de woongroep een hoge gemiddelde leeftijd. Maar de laatste drie jaar zijn er veel oudere bewoners overleden en dus ook veel nieuwe in de plaats gekomen. 'Daar hebben de ouderen het moeilijk mee,' zegt de penningmeester van De Sprong. 'Van de nieuwe bewoners op hun beurt heeft de woongroep echter veel profijt'.

Er zijn ook andere woongroepen van de Pawo. Een gedeeltelijke mislukking is volgens de PaWo een onlangs opgezette woongroep voor Turkse en Marokkaanse Nederlanders. 'Vanuit idealisme is in 2008 besloten deze twee groepen bij elkaar te laten wonen. Onder andere grote culturele verschillen bleken een breekpunt voor het realiseren van een woongroep van deze ouderen,' vertelt de voorzitter. Dat project beschouwt hij wel als mislukt. Nu bestaat de bewonersgroep Oase (de naam woongroep mag het niet meer dragen) uit zeven verschillende nationaliteiten, waaronder veel Nederlanders. Doordat oudere allochtonen de Nederlandse taal niet goed beheersen, is de onderlinge communicatie moeilijk. Bewonersgroep de Oase is, in tegenstelling tot De Sprong, geen vereniging. Daarom is door woningvereniging Talis, in samenwerking met de PaWo, in de huuroverkomst een aantal eisen (waaronder burenhulp) opgenomen.

Ervaringen van de vrijwilligers

Wij spraken met zeven vrijwilligers/bewoners. Vier van hen wonen tussen de één en vier jaar in woongroep De Sprong. Drie wonen er vanaf de start in 1997. Eén bewoner is penningmeester van De Sprong en is in het verleden voorzitter geweest. Op één bewoner na, zijn de bewoners ook elders actief geweest als vrijwilliger, sommigen zijn dat nog steeds. Daarbij gaat het vooral om het verlenen van (mantel)zorg of collecteren.

Bewoners moeten bardienst draaien en kunnen in het beheer van de bar, het bestuur of commissies plaatsnemen. Verder kan het gaan om tuinonderhoud, het schoonmaken van de stoep en het bijstaan van elkaar. Elkaar bijstaan kan gaan om het halen van boodschappen, het brengen van een bewoner naar het ziekenhuis, het doen van klusjes bij bewoners thuis of het simpelweg bieden van een luisterend oor. De penningmeester van de Sprong, zelf ook vrijwilliger: 'Alles gaat op vrijwillige basis. Wij willen niemand verplichtingen opleggen. In de woongroep is het "met elkaar, voor elkaar". De bardienst deelt het bestuur in. 'Dat hebben bewoners maar te accepteren,' aldus de penningmeester. Over de indeling krijgt hij genoeg commentaar en het onterechte verwijt dat de één meer dan de ander moet doen.

Een doorsnee bewoner besteedt volgens de bewoners/vrijwilligers vijf tot zes uur per maand aan vrijwilligerswerk. Eens per zes weken draait een bewoner bardienst. Verder hangt het aantal uren dat een bewoner vrijwilligerswerk verricht af van de mate waarin hij bij andere bewoners op bezoek gaat.

Het geven van burenhulp vinden de bewoners vanzelfsprekend, maar zorg of mantelzorg ligt gevoeliger. Dat vinden zij meer een taak voor de professionele thuiszorg. 'Het geven van mantelzorg aan elkaar liep op een gegeven moment uit de klauwen,' zegt een bewoner. Eén bewoner was daar dag en nacht mee bezig en was compleet op. Niemand ziet het bijstaan van elkaar als vrijwilligerswerk, maar juist als vanzelfsprekendheid.

Met het woord tegenprestatie hebben zij grote moeite. In hun beleving leveren zij geen tegenprestatie voor het betrekken van een woning. Dat te suggereren lijkt zelfs een belediging te zijn. Zij leven in de woongroep met gelijkgestemden. Elkaar hulp bieden is een vanzelfsprekendheid. 'Het gaat om saamhorigheid en het voorkomen van eenzaamheid. Als bewoners eenzaam zijn, halen wij ze uit hun huis. Wij leven samen als familie,' vat een bewoner het overheersende gevoel samen. Dat mensen niet vereenzamen is een groot pluspunt voor de betrokkenen. 'Er zijn veel contacten. Het is geweldig. Er wordt niet nagedacht of hulp bieden moet. Dat is vanzelfsprekend.' Het helpen van elkaar geeft de bewoners vooral plezier. 'Het is vaak gezellig,' aldus een bewoner.

De bewoners vinden dat het vrijwilligerswerk van de huurders niet contractueel vastgelegd moet worden. 'Dan wordt het een verplichting en dat is niet goed. Het moet op vrijwillige basis blijven.'

De verwachting van een tegenprestatie spreekt de woongroep niet duidelijk uit volgens een bewoner. 'Niets moet,' zegt hij. Het verplicht draaien van de bardienst vinden de bewoners positief. Dat is in ieders eigen voordeel. De andere dingen die (stilzwijgend) verwacht (lijken te) worden weten bewoners als ze tot de woongroep toetreden. 'Het gaat allemaal vanzelf' bij De Sprong. De penningmeester noemt De Sprong 'de beste woongroep'. Hij denkt dat verplichtingen opleggen problemen veroorzaakt. 'Dan gaat iedereen naar elkaar kijken. Het moet vanuit jezelf komen,' is zijn commentaar.

Er zijn ook dingen die beter kunnen binnen de woongroep. Van elkaar verwachten bewoners dat zij hulp accepteren van elkaar. 'Die acceptatie van hulp is soms best moeilijk,' aldus een bewoner. Dat de vrijwilligers tegelijkertijd ook afnemers kunnen zijn, daar hebben zij nooit bij stilgestaan. 'Hoe bewo-

ners dat ervaren, hangt van de leeftijd af,' zegt een afnemer. 'Ouderen zijn soms eigenwijs en willen dan meer geven dan ontvangen. Het is voor hen lastig te accepteren dat zij dat niet meer kunnen.' Ook ongelijke betrokkenheid geeft soms problemen. 'Bij een feest doen sommigen meer dan de rest,' zegt er één. Een ander is het daarmee eens: 'Het beschikbaar stellen van bewoners kan beter. Sommigen geven zich niet op.' De bewoners zijn bang voor de gevolgen als het bestuur uit elkaar valt. 'Wie gaat er dan in het bestuur zitten?' vragen zij zich af. Volgens de bewoners gaat het om de lusten, maar ook om de lasten.

Sommige bewoners blijven wat meer op zichzelf. Dat vinden de bewoners die wij spreken niet prettig, maar ze accepteren het. Toch hebben zij hen er liever ook bij. Als bewoners echt niet meedoen, krijgen zij wel eens een sneer. Twee niet-actieve bewoners zijn daarom weggegaan. 'Zij voelen zich dan niet thuis,' zegt een van de door ons ondervraagde bewoners. Er bestaat niet de mogelijkheid bewoners weg te sturen. 'Als ze hier komen, weet je pas wat je aan ze hebt,' zegt een bewoner. Daarom vinden de bewoners, naast een blaadje met daarin de verwachtingen aan nieuwe leden, een introductie bij De Sprong van het grootste belang.

Ervaringen van afnemers/gebruikers

Wij spraken voor dit onderzoek met twee afnemers. De twee afnemers, een man en een vrouw, behoren tot de oudste bewoners en zijn niet meer in staat vrijwilligerswerk te doen binnen de woongroep. Beiden wonen vanaf de start bij De Sprong.

De afnemers vinden het goed dat De Sprong een tegenprestatie vraagt. Daarbij hebben de afnemers het dan wel over het verplicht draaien van de bardienst. 'Dat moet toch draaiende worden gehouden,' aldus één van hen.

De afnemers merken nergens aan dat bewoners het vrijwilligerswerk als tegenprestatie verrichten. 'Ze doen het echt vrijwillig, niet als tegenprestatie,' zegt een afnemer. Zij denken dat de bewoners het zeker ook zouden doen als dat niet verwacht werd. Niemand van de afnemers ervaart dat hun medebewoners een verplichting aanvaarden. Hulp die de afnemers krijgen zijn het maken van een praatje, vragen hoe het gaat, een boodschap en het samen eten. Lastig vindt een afnemer het om hulp te vragen van bewoners. 'Ik geef liever dan dat ik neem.' Door haar leeftijd kan zij op dit moment zelf weinig hulp meer geven en dat vindt zij moeilijk. Overigens: geen van de geïnterviewde vrijwilliger/bewoners gaf aan bij toetreding gedacht te hebben aan de periode dat zijzelf afnemers van het vrijwilligerswerk zouden zijn. Geven is voor bijna iedereen in de woongroep makkelijker dan nemen.

Hulp krijgen de afnemers liever van iemand uit de woongroep dan van een beroepskracht. 'Al ligt het er wel aan waar ik hulp voor nodig heb,' zegt een afnemer. Als het om medische hulp gaat heeft zij liever hulp van iemand (een professional) buiten de woongroep. Volgens een afnemer bestaat bij de buitenwereld ten onrechte het idee dat bewoners van De Sprong elkaar helpen met douchen e.d. 'Daarvoor zijn echter andere zorginstanties. 'Volgens de afnemers zetten alle vrijwilligers zich op eenzelfde manier in.

De afnemers denken dat de regeling bijdraagt aan homogeniteit en vertrouwen binnen de woongroep. Een afnemer denkt ook dat de woongroep ervoor zorgt dat bewoners langer leven: 'eenzaamheid kan een grote boosdoener zijn.'

De afnemers en vrijwilligers die vanaf het begin bij De Sprong wonen, zijn betrokken bij het ontstaan van de woongroep en de regeling. 'We hebben een groep gevormd. Dat was ideaal. We wilden samen gelukkig oud worden,' zegt een afnemer.

De relatie van de afnemers met de vrijwilligers is dat zij medebewoners, maar ook vrienden, van elkaar zijn. Een afnemer: 'Ik ervaar dat als heel normaal, maar ben wel dankbaar.' Alle afnemers ervaren deze nabijheid als positief. Zij vinden het gemakkelijker dingen aan elkaar te vragen.

12.4 Visie van de instelling/vereniging op ontwikkeling en potentieel van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector

De ontwikkeling van deze vorm van vrijwilligerswerk in de instelling/vereniging en in de sector De voorzitter van de PaWo vertelt dat het idee voor de ouderenwoongroepen wortel schoot door een tv-uitzending in 1981. In dat programma zijn drie landbouwers uit Duitsland te zien, die terechtkomen in een verzorgingshuis. De drie verveelden zich daar en besloten met zijn drieën een boerderij/leefwerksgemeenschap te betrekken en afspraken te maken over het samenleven daar. 'Dat is de basis geworden van groepswonen,' zegt de voorzitter.

In 1991 is de PaWo voortgekomen uit Stichting Welzijn Ouderen in Nijmegen. De eerste woongroep (De Vonk) is in 1994 officieel geopend. In 1994 is de PaWo begonnen met het werven van bewoners voor woongroep De Sprong. In 1997 is De Sprong geopend.

De uitgangspunten van de woongroepen in Nijmegen ziet de PaWo in alle (circa 400) woongroepen in Nederland terug. 'Het bieden van burenhulp komt bij elke woongroep terug,' zegt de voorzitter van de organisatie. Hij weet niet welke verwachtingen en reglementen woongroepen buiten Nijmegen precies formuleren voor bewoners.

Bij bewonersgroep de Oase (ook onderdeel van de PaWo) stelt de woningcorporatie Talis wel eisen aan bewoners. Omdat dat geen woongroep is die het onderling regelt heeft de verhuurder de instellingsrol daar overgenomen. De huurders/bewoners ondertekenen een individueel huurcontract waarin een pakket van eisen is opgenomen. Daarin staat aangegeven dat het verlenen van burenhulp wordt verwacht.

De grenzen en kansen van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector

Het is moeilijk voor de PAWO om vrijwilligers te krijgen, ook in de woongroepen. Dan gaat het vooral om bestuursfuncties. De door Brussel ingevoerde inkomensnorm van €33.610,00 voor sociale huurwoningen noemt de Pawo de doodsteek voor het groepswonen. 'Mensen van 55 tot 60 jaar kunnen dan niet meer lid worden van de woongroep, want zij zitten vaak boven die grens,' zegt de voorzitter. Hij vervolgt: 'Het gevolg is dat er vooral, of alleen, mensen met minimaal inkomen, lagere opleiding en alleenstaanden lid worden. En dat terwijl er juist een goede mix nodig is.' Hij stelt dat er ook bewoners van middelbaar of hoger onderwijs nodig zijn voor bestuursfuncties. 'Woongroepen blijven, tenzij die norm er komt,' aldus de voorzitter van PaWo.

Verder is de vergrijzing een bedreiging. Het wordt steeds belangrijker op tijd jongere mensen erbij te krijgen,' aldus de PaWo.

12.5 Conclusie

Als we kijken naar de ervaringen van de PaWo, de vrijwilligers en de afnemers kunnen we allereerst concluderen dat zij allen de tegenprestatie niet willen vastleggen in een individueel contract. Wel zijn zij voorstander van het vastleggen van deze verwachtingen richting bewoners in huishoudelijke reglementen, statuten, folders en het uitspreken in een stevig introductiegesprek met een stevige ballotage. De selectie van 'gelijkgestemden' vindt dus vooraf plaats, achteraf kan alleen de groepscultuur mensen tot de orde roepen (niet-actieven raken eerder in isolement). Formele sancties ontbreken; de Huurbeschermingswet staat dat in de weg.

Verder is uit de ervaringen van de drie partijen op te maken dat het grote probleem van ouderen-vereenzaming in deze setting goed wordt opgelost. In het kader van welzijn en georganiseerde burenhulp is het dus een prima arrangement. Voor het meer afhankelijk worden van (medische) zorg biedt deze constructie geen soelaas.

Betrokkenen vinden het makkelijker om vrijwilliger te zijn dan afnemer. Evenwel kijken de vrijwilligers/bewoners af en toe met argusogen naar elkaar of iedereen wel evenveel doet.

De vergrijzing en de nieuwe (lagere) inkomensnorm sociale huurwoningen vormen een bedreiging voor het groepswonen voor ouderen. Ze maken een goede mix van bewoners moeilijker.

13 Een zorginstelling in de Randstad: een groot verschil tussen papier en praktijk

13.1 Instelling: Zorglocatie in een grote stad in de Randstad

De zorglocatie is onderdeel van een wijkgerichte zorgorganisatie. Uitgangspunt bij de zorgverlening door de zorgorganisaties is dat de mantelzorger vanaf het moment dat de cliënt in het verzorgings- of verpleeghuis komt (of vanaf het moment dat andersoortige zorg- en dienstverlening start) wordt betrokken bij de zorg aan de cliënt.

13.2 Deze case van transactioneel vrijwilligerswerk

Wie is de vrijwilliger

Mantelzorgers of familieleden van de cliënt doen de wederdienst, meestal zijn het de kinderen of de partner van de cliënt.

Dienst voor dienst

In ruil voor de geboden zorg betreft de zorgorganisatie mantelzorgers actief bij de zorgverlening binnen verpleeg- en verzorgingshuizen. Bij de zorgorganisatie is de vraag naar actieve mantelzorgbetrokkenheid (als wederdienst) alleen aan de orde binnen de verzorgings- en verpleeghuizen. De zorglocatie vraagt de mantelzorger alleen om een wederdienst in verband met de verzorgde naaste, niet in het kader van breder vrijwilligerswerk in de instelling.

Hoe vastgelegd en gehandhaafd

Met een vragenlijst en checklist worden de huidige en gewenste toekomstige zorgtaken met de mantelzorger geïnventariseerd. In de beschrijving van de zorg- en dienstverlening is een apart onderdeel 'gesprek mantelzorger': aan de hand van een Checklist (Gesprek Mantelzorger) inventariseert de eerst verantwoordelijk verzorgende (EVV'er) welke zorg de mantelzorger wil verlenen, welke mogelijkheden en beperkingen de mantelzorger heeft en welke wensen en behoeften. De afspraken over wat de mantelzorger gaat doen worden schriftelijk vastgelegd, dat wil zeggen aangekruist op het formulier. Ze zijn onderdeel van het zorgleefplan. Mantelzorger en instelling tekenen bij deze zorgorganisatie geen contract met elkaar. Wel is er officieel sprake van een 'evaluatiegesprek mantelzorger'. Idealiter vindt dat eens in de drie maanden plaats om de afspraken te evalueren en bij te stellen. In de praktijk gebeurt er niet zoveel met het formulier of de evaluatiegesprekken.

Wie zijn de afnemers/gebruikers

Cliënten van het verzorgings- en verpleeghuis: ouderen met lichamelijke of psychische aandoeningen.

Welk probleem moet het oplossen?

Het doel van de instelling is om wederzijdse verwachtingen ten aanzien van zorgtaken van de mantelzorger en de daarbij gewenste ondersteuning duidelijk en bespreekbaar maken.

Financiering

Geen extra financiering nodig. De verpleegkundige neemt het thema mee in het eerste intakegesprek met de cliënt en mantelzorger.

Experiment of regulier?

Inmiddels een regulier fenomeen. De zorgorganisatie en deze zorglocatie hanteren al sinds een aantal jaar een afsprakenformulier. Met de invoering van de zorgleefplannen (per 1 januari 2008 wettelijk verplicht) kregen de afspraken met mantelzorgers een wettelijke inbedding.

13.3 Ervaringen in deze case van transactioneel vrijwilligerswerk

Vanuit het perspectief van de instelling/vereniging

We hebben gesproken met twee EVV'ers van het verpleeghuis. Opvallend is dat zij allebei erg druk zijn en nauwelijks tijd hebben voor het interview. De EVV'ers geven aan dat het in de praktijk niet vaak gebeurt dat de familie van de cliënt zorg- of welzijnstaken rond de cliënt uitvoert. De checklijst wordt wel voorgelegd in een gesprek bij opname van de cliënt, maar volgens de EVV'ers zijn de mantelzorgers van cliënten op deze zorglocatie weinig geïnteresseerd.

Bij slechts twee of drie van de 23 cliënten maakt de familie er gebruik van om zelf een aantal taken te doen. Vaak gaat het dan om meegaan naar het ziekenhuis, op bezoek komen, helpen met eten of wandelen met de cliënt. De familieleden houden zich over het algemeen aan de afspraken. Indien de familie zich niet aan de afspraken houdt, gaan de EVV'ers met hen hierover in gesprek. Wanneer dit niet helpt, dan accepteert de zorglocatie dat de mantelzorger geen taken meer doet.

De overgrote meerderheid van de familie en naasten wil niets doen. Het komt veel voor dat de familie de gesuggereerde taken lichamelijk of psychisch niet aan kan. Vaak is het standpunt van de familie: 'Wij betalen ervoor, dus waarom zouden we dan zelf dingen gaan doen?!' zeggen de EVV'ers. Veel familieleden werken en hebben het zelf te druk, volgens hen. Ze zijn juist blij dat er voor de cliënt wordt gezorgd.

Verder mogen ook veel van de taken die op de lijst staan niet in verband met de hygiëne wetgeving, zoals werkzaamheden in de keuken of huishoudelijke taken. Zorg mag vaak niet worden overgenomen door niet gediplomeerden, bij welzijnstaken kan dit wel: 'wandelen met de cliënt, helpen met eten en spelletjes doen, dat mag.' Hoewel het een officiële zorgtaak is, zouden de EVV'ers het ook wel goed vinden wanneer een familielid wil komen helpen met het douchen van de cliënt. Wat betreft de welzijnstaken voegt de officiële checklijst voor het gevoel van de EVV'ers niet zo veel toe: 'Het zou toch normaal moeten zijn om een familielid te bezoeken, bijvoorbeeld?!'

Over het algemeen zijn de EVV'ers beide zeer negatief over de mogelijke bijdrage van mantelzorgers in de zorg voor de cliënt. Zij willen eigenlijk zo min mogelijk mantelzorgbetrokkenheid in de instelling en noemen hiervoor verschillende redenen. De familie verwacht dan vaak extra dingen terug en privileges, aldus de EVV'ers. 'Juist omdat het niet om buitenstaanders gaat, maar om naasten die veel meer betrokken zijn, gaan zij ook dingen claimen, zoals extra aandacht van de EVV'ers.' Verder wordt het hierdoor rommelig op de werkvloer. 'De familie heeft geen overzicht en ze pakken bijvoorbeeld zo handdoeken ergens weg' vertelt één van hen. Ook in verband met de privacy van de bewoners vinden de EVV'ers het niet wenselijk. Verder vraagt de familie ook naar praktische zaken en dit kost de EVV'ers weer extra tijd. 'Dat verplichte mantelzorg hier niet zou werken' heeft ook te maken met de moeilijke wijk vertellen de EVV'ers. De familieleden zijn niet de makkelijksten. De EVV'ers zien liever dat de familie gewoon op bezoek komt, in plaats van dat er een checklist is.

Volgens de EVV'ers is er geen discussie over de gevraagde taken als wederdienst, omdat het niet verplicht is en in de praktijk toch niet of nauwelijks gebeurt. 'Als de familie veel zou kunnen en willen zorgen, dan had de cliënt ook wel thuis kunnen blijven wonen en zou deze niet in het verpleeghuis zijn', menen de EVV'ers.

Vanuit het perspectief van de vrijwilliger

We hebben geen familieleden kunnen spreken.

Vanuit het perspectief van de afnemer/gebruiker

We spreken een van de cliënten van het verpleeghuis. Het gaat om een oude mevrouw. De mevrouw geeft aan dat het niet mogelijk is dat haar familie meehelpt in de zorgtaken, zij is namelijk halfzijdig verlamd. Het zou dus vanuit praktisch oogpunt onmogelijk zijn. Haar familie doet geen welzijnstaken volgens de checklist maar zij komen wel elke dag op bezoek, dit vindt de mevrouw erg fijn.

13.4 Visie van de instelling/vereniging op ontwikkeling en potentieel van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector

De ontwikkeling van deze vorm van vrijwilligerswerk in de instelling/vereniging en in de sector De zorgorganisatie wil graag dat er in al haar verpleeg- en verzorgingshuizen een uitnodigend gesprek wordt gevoerd met de familie en de mantelzorgers. Zij wil ook dat er bij alle daarvoor geschikte locaties aan de hand van de checklist wordt gekeken welke taken de mantelzorgers willen en kunnen (blijven) doen in de zorg voor de cliënt.

13.5 Conclusies

Er is een wens vanuit de zorglocatie en de bredere zorgorganisatie om actieve mantelzorgbetrokkenheid te stimuleren, zowel op psychogeriatrische als somatische afdelingen. De checklist gesprek mantelzorgers dient meer en beter gebruikt te worden wat betreft de zorgorganisatie en zij staat daarin niet alleen. Meer zorginstellingen spreken een dergelijk wens uit. Maar er blijkt een groot verschil tussen

de wens van de instelling en de praktijk van de werkvloer. De professionals die mantelzorgbetrokkenheid tot stand moeten brengen zijn op z'n minst terughoudend over de wenselijkheid van actieve mantelzorgbetrokkenheid.

Uit de gesprekken met de EVV'ers die in de instelling werken blijkt dat het in 2011 binnen het verpleeghuis nauwelijks voorkomt dat de familie taken doet in de zorg voor de cliënt. De meeste familieleden willen of kunnen hier niet bij helpen. Hiernaast mogen in verband met de hygiëne wetgeving ook veel taken die op de lijst staan niet door de familie worden gedaan.

Bij slechts enkele cliënten maakt de familie er gebruik van om zelf een aantal taken te doen, hierbij gaat het voornamelijk om welzijnstaken. Voor welzijn is actieve mantelzorgbetrokkenheid een goede oplossing, voor zorg niet. De cliënt die wij hebben gesproken gaf aan dat hulp bij zorgtaken door haar familie praktisch onmogelijk is (zij was half verlamd). Haar familie doet geen welzijnstaken volgens de checklist, maar zij komen geregeld bij haar op bezoek. Mantelzorgers die via de checklist wel betrokken zijn houden zich over het algemeen aan de afspraken. Het personeel vindt dat activiteiten rond het welzijn van individuele bewoners eigenlijk onder het normale contact van de familie met de cliënt zou moeten vallen, ze willen het liefst van de checklist af.

De EVV'ers die wij op de zorglocatie gesproken hebben vinden het niet wenselijk dat de familie taken in de zorg voor de cliënt uitvoert, vanwege privacy, onprofessioneel handelen, extra overleg die dat oplevert en mogelijke claims van extra privileges door cliënt of familie. Kortom, zij denken dat ze meer last zullen ondervinden van actieve afspraken over mantelzorgbetrokkenheid dan dat het hen iets zou kunnen opleveren.

Binnen dit verpleeghuis lijkt de hulp van familieleden bij taken in een verpleeghuis dus weinig op te leveren. Wel moet er rekening mee worden gehouden dat dit verpleeghuis in een achterstandswijk staat. De familieleden van de cliënten kunnen daardoor misschien minder bijdragen in de zorg voor de cliënt en meer problemen opleveren voor de EVV'ers dan elders.

14 Portes: Talent4me2you: tieners doen iets terug voor de samenleving

14.1 Instelling: Portes met project Talent4me2you

Portes is een brede welzijnsorganisatie in de stad Utrecht en richt zich op het verbeteren van het sociale leefklimaat en de leefomgeving van alle bewoners binnen haar werkgebied. Het werkgebied van Portes bestaat uit de stadsdelen Noord West (Zuilen, Ondiep en Pijlsweerd), Zuid (Hoograven en Lunetten), Vleuten-De Meern (Vleuten, De Meern, Haarzuilens, Veldhuizen, Vleuterweide en Rijnenburg) en West (Lombok en Oog in Al). Portes biedt Talent 4me2you aan aan alle tieners in de leeftijd van 9-14 jaar uit Ondiep, Zuilen, Lombok en Hoograven. Het project richt zich in het bijzonder op tieners die van huis uit minder mogelijkheden krijgen aangeboden om uit te proberen waar hun talent ligt en deze te ontwikkelen. De tieners behoren vaak tot de kwetsbare groepen in de wijk en staan vaak minder positief bekend in de wijk.

Er zijn jaarlijks 25 Talent4me2you trajecten. Portes zoekt naar tieners met ideeën: wat zouden zij graag willen leren? Daar organiseert Portes speciaal voor hen een cursus over. Tijdens de cursus (ongeveer 8 uur in een periode van 4-8 weken) begeleiden een agoog en vakdocent een groep van acht tieners. In ruil voor het krijgen van een cursus moeten de tieners iets terugdoen. 'Voor wat hoort wat', staat op de flyer van het project. De cursus is volgens Portes 'een krediet'. Met de tieners spreekt Portes af hoe ze de gift ('van de samenleving') terugbetalen (aan de samenleving). De agoog en de vakdocent helpen ook bij de tegenprestatie.

14.2 Transactioneel vrijwilligerswerk

Wie is de vrijwilliger

De vrijwilligers zijn tieners die mee (willen)doen aan de cursus aangeboden door Portes. In totaal gaat het jaarlijks om ongeveer 200 jongeren die 'iets terugdoen'. Het zijn doorsnee tieners uit de wijk. Vaak zijn het kwetsbare tieners. In de wijken Lombok, Zuilen en Hoograven zijn de tienervrijwilligers vooral van Turkse en/of Marokkaanse afkomst. In Ondiep zijn het overwegend autochtone jongeren. Net iets meer meisjes dan jongens doen mee; er zijn jongens- en meisjesgroepen; de groepen worden niet vaak gemixt.

Dienst voor dienst

De welzijnsinstelling biedt jongeren een cursus naar keuze aan. In ruil daarvoor doen de jongeren eenmalig vrijwilligerswerk. Tieners bedenken (samen met een begeleider) hun eigen tegenprestatie, zoals het verzorgen van hapjes op een buurtfeest of het geven van een muziekoptreden in een bejaardenhuis (zie bijlage). De tieners moeten een plan van aanpak indienen bij de talentontwikkelaar. Het is de bedoeling dat de tegenprestatie de tieners een 'podium' biedt waar ze kunnen laten gezien wat zij geleerd hebben en waarmee zij zich weer verder ontwikkelen. Meestal kost de tegenprestatie de jongeren een dag.

Wij peilden voor dit onderzoek de ervaringen rond een filmcursus. Tijdens de filmcursus filmden de tieners een buurtfestival en presenteerden ze de film aan de buurtbewoners.

Hoe vastgelegd

De talentontwikkelaar van Portes geeft nadere invulling aan het plan van aanpak (details bijv. bijlage1) bij en stelt daarna een contract op (bijlage2). De talentontwikkelaar en de groep tieners ondertekenen vervolgens dit contract waarin onder andere de tegenprestatie is vastgelegd. Op deze manier spreken de tieners elkaar ook aan als iemand zich niet houdt aan het contract; zij hebben elkaar namelijk nodig voor het slagen van het project.

Handhaven van de regeling

Wanneer tieners/vrijwilligers hun verplichtingen niet nakomen, is dat iets tussen de agoog (jeugdwerker) en de tiener. De jeugdwerker of talentmakelaar gaat dan met de tiener in gesprek. Als deze spijt betuigt en beterschap belooft, kan hij vaak wel weer meedoen. Tieners verdienen meer kansen en moeten niet meteen worden afgeschreven, is de mening van Portes. Soms worden de groep en/of de ouders erbij betrokken. Als vrijwilligers hun verplichtingen niet nakomen, kunnen zij een volgende keer minder snel meedoen aan een nieuw project.

Er is wel eens een sanctie (het schoonmaken van een kast) in een contract opgenomen. Deze sanctie had niets te maken met het project en werkte niet waarvoor hij bedoeld was. 'Daarmee sla je de plank mis. Het heeft niets met de doelen te maken,' aldus de talentontwikkelaar.



Wie zijn de afnemers/gebruikers

Wie de afnemers zijn, hangt af van de tegenprestatie die de tieners leveren. Altijd zijn het bewoners uit de wijk waarin de tieners wonen.

Welk probleem moet het oplossen

Het project is er niet zozeer om problemen op te lossen, maar eerder om talentontwikkeling, jongerenparticipatie en plezier in vrijwilligerswerk te bevorderen. Het werken met zelfaanmelding, contract en tegenprestatie levert een bijdrage aan de competenties van tieners, aan de zogeheten soft skills zoals het nakomen van afspraken en samenwerkingsvaardigheden. Portes zet het project ook in om 'de negatieve beeldvorming over jongeren in de wijk te veranderen en de leefbaarheid in de wijk te bevorderen'

Experiment of regulier?

Inmiddels behoren Talent4me2you- trajecten tot het reguliere aanbod van Portes. Het project is ontstaan in 2008 in de Utrechtse wijk Hoograven. In 2009 is de regeling in de reguliere offerte van Portes opgenomen. Alle trajecten van Talent4me2you worden gefinancierd door de gemeente Utrecht: 17 rechtstreeks door de gemeente en 8 projecten in de wijk Ondiep door een specifiek wijkactieprogramma. In totaal gaat het dus om 25 projecten per jaar. 'Of het project kan blijven bestaan na 2012 hangt voor een deel af van toekomstige financiering van de gemeente,' zegt de geïnterviewde talentontwikkelaar.

14.3 Ervaringen met transactioneel vrijwilligerswerk

Ervaringen van de instelling/vereniging

De door ons geïnterviewde talentontwikkelaar is bijzonder te spreken over het project en de regeling. Het 'voor wat, hoort wat principe' vindt zij mooi. 'De tieners geven echt iets terug.' Zij merkt het plezier bij de jongeren. 'Zij bepalen de tegenprestatie en die is dan ook echt van hen. De tieners zijn eigenaar van het project van begin tot eind, al moeten ze aan het begin wel op de mogelijkheid van het project gewezen worden'. Deze talentontwikkelaar heeft de tieners eigenlijk nooit gezien als 'jeugdige vrijwilligers'.

Positief aan het project vindt de talentmakelaar dat jongeren door de trajecten kunnen laten zien wat ze kunnen. 'Het is mooi te zien wat tieners kunnen bedenken. In het begin denken zij vaak nog in beperkingen, maar later in het proces ervaren zij dat ze meer kunnen dan ze denken. Zij beseffen dat ze met hun talent iets te bieden hebben aan de wijk,' aldus de talentmakelaar. Ook ontwikkelen de tieners sociale vaardigheden door het traject. 'de tieners leren samenwerken en doorzetten. Onderling kan er iets ontstaan'. Portes heeft er bewust voor gekozen de tieners een contract te laten ondertekenen als groep.

Daarnaast vindt zij het goed dat de tieners zelf bepalen wat zij in ruil voor het volgen van een cursus terugdoen. Een van de talentontwikkelaars: 'De tegenprestatie is er om jongeren te leren zich in te zetten en te laten zien dat zij invloed kunnen hebben op hun eigen leefomgeving. In de toekomst zetten deze tieners zich wellicht sneller in als vrijwilliger voor de wijk'. In die zin is het doel van het project dus ook nieuwe groepen vrijwilligers te bereiken: 'de blik van de tieners naar de wijk wordt

meer open; de tieners weten door het project wie er in de wijk woont en vragen zichzelf zo ook meer af wat zij voor deze bewoners kunnen doen.'

Minder positief vindt de talentontwikkelaar, dat de kwaliteit van een project soms minder goed is. 'Dat zorgt ervoor dat de tegenprestatie wel eens raakt ondergesneeuwd door de cursus,' zegt zij. Jongerenwerkers moeten volgens haar nog beter bekend raken met de regels van het project. 'De meerwaarde van een tegenprestatie wordt nu soms nog te weinig gezien door de professionals op locatie. Zonder tegenprestatie is de kracht van een project echter weg.' In het begin zagen niet alle jeugdwerkers het belang in van de tegenprestatie. Na een succesvol project is deze scepsis volgens de talentontwikkelaar grotendeels weg.

Daarnaast kan het werken in een groepje soms mis gaan: 'Rustige kinderen kunnen ondergesneeuwd raken door de drukke kinderen' Ook is het activeren van tieners soms lastig. 'Niet alle tieners staan te springen. Soms moeten jeugdwerkers de tieners echt in beweging trekken.' Dat geeft volgens haar echter ook het bestaansrecht van het project aan. Een andere negatieve ervaring heeft de talentontwikkelaar bij een mooi plan van een groepje dat niet uitgevoerd kon worden, omdat de groep niet welkom was in een bejaardenhuis.

Als de tieners/vrijwilligers hun verplichtingen niet nakomen, gaat het vaak over het voortijdig stoppen met de cursus, niet om de tegenprestatie. 'Het zijn toch kinderen. En ook de betrokkenheid van ouders speelt een rol.' Als tieners de cursus hebben afgerond, leveren zij ook altijd de tegenprestatie. In 2010 hebben ongeveer acht tieners hun cursus niet afgemaakt; dat waren er een stuk minder dan in 2009.

In 2011 heeft Portes een aantal verbeteringen ingezet: in elk traject moet echt een reële tegenprestatie geleverd worden van op z'n minst de helft van de cursustijd. 'Het project staat en dan mag van tieners meer als tegenprestatie worden verwacht,' stelt de talentontwikkelaar. In de praktijk is er soms te weinig tegenprestatie. Verder denkt de geïnterviewde talentontwikkelaar dat Portes met het project nog meer tieners zou kunnen bereiken.

Ervaringen van de vrijwilligers

Voor het onderzoek spraken wij met drie tieners/vrijwilligers die hebben meegedaan aan de filmcursus van Talent4me2you in Zuilen?: drie tienermeisjes van 10 of 11 jaar en van allochtone afkomst. De tieners weten dat het filmen van het buurtfestival de afgesproken tegenprestatie was; ze vonden het allemaal leuk om te doen. 'Het is leuk om mensen te helpen,' zegt er één. Een ander: 'Ik sta graag voor mensen klaar.' Zij vindt het goed dat vrijwilligers niet voor geld werken. Alle drie hebben ook als vrijwilliger voorgelezen op school aan jongere kinderen. Dat werk geeft hen een goed gevoel.

Het feit dat Portes een tegenprestatie vraagt voor het kunnen deelnemen aan de filmcursus heeft voor geen van de tienervrijwilligers een rol gespeeld bij de keuze voor de cursus. Zij lijken zich er ook niet van bewust een tegenprestatie te hebben uitgevoerd. Het filmen van het festival is volgens hen alleen maar leuk om te doen. Zij hadden het ook gedaan als het niet verplicht zou zijn, zij zien het meer als onderdeel van de cursus, als een kans. Het beleefd zijn en het bij elkaar blijven van de groep tieners zien zij wel als tegenprestatie voor het volgen van de cursus.

Leuk en gezellig zijn woorden die bij de tieners vaak vallen als zij over de cursus en de afspraken vertellen. Ook denken zij dat de andere tieners de cursus leuk hebben gevonden. Daarnaast hebben zij naar eigen zeggen geleerd samen te werken, beleefd te zijn en respect te hebben (ook voor anderen's spullen). Het volgen van de cursus vonden de tieners wel leuker dan het filmen van het festival. Dat de begeleiding soms een beetje rommelig was en niet elke tiener even goed meedeed aan een workshop vonden zij minder positief. De tienervrijwilligers hebben geen keuze ervaren in het verrich-

ten van de tegenprestatie. 'Wij moesten doen wat de begeleider zei. Dat was soms wel een beetje rommelig,' vat één van hen het overheersende gevoel samen.

De tieners wisten van de cursus door een folder in de speeltuin. Zij hebben zichzelf opgegeven voor de cursus. Voor het kunnen deelnemen hebben de tieners zelf nergens voor hoeven tekenen. Zij denken wel dat hun moeder dat heeft gedaan, maar weten dat niet zeker.

Ook de tienervrijwilligers melden dat niet iedere deelnemer zich aan de afspraken houdt: Tien tieners hadden zich voor de cursus opgegeven, twee daarvan zijn er niet begonnen en één tiener is halverwege gestopt. Op de presentatie van de film waren zes tieners aanwezig. Door verplichtingen kon één tiener niet aanwezig zijn. Een aantal tieners ging halverwege het festival naar huis. Dat gebeurde ook wel eens tijdens een cursusmiddag. Dan zei de begeleiding: 'Of je blijft hier, of je doet niet meer mee.' Een tiener vindt dat de begeleiding strenger had kunnen zijn.

14.4 Visie van de instelling/vereniging op ontwikkeling en potentieel van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector

De ontwikkeling van deze vorm van vrijwilligerswerk in de instelling/vereniging en in de sector: kansen en grenzen

Portes ziet zeker toekomst in deze vorm van vrijwilligerswerk in de organisatie. Talentontwikkeling en peer-education krijgen volgens de talentontwikkelaar steeds meer ruimte. De gedachte achter peer-education is: wat wil je (terug)doen voor een ander? Zij hoopt op een toename daarvan. 'Vooral de tegenprestatie maakt het persoonlijker door de ontmoeting.' Ook noemt zij het 'vernieuwend welzijn'. Dat gaat uit van vrijwillige inzet en participatie. Bewoners met een idee kunnen zo iets ontwikkelen. Portes is er dan om te ondersteunen.

Als je mensen mogelijkheden geeft voor het benutten van hun talenten, dan geven zij daar veel voor terug door hun vrijwillige inzet. Het 'voor wat, hoort wat principe' werkt goed.'

Talentontwikkeling ziet de talentontwikkelaar vaker bij andere welzijnsinstellingen, maar zoals Portes het doet met een tegenprestatie is haar bij andere instellingen onbekend.

Door het project ontstaat er bovendien wederkerig contact met vakdocenten. Zij geven de cursussen aan de tieners vaak met gesloten beurzen. Portes sluit een overeenkomst met de vakdocent: die zoekt een repetitieruimte en krijgt die, in ruil daarvoor geeft hij bijvoorbeeld een danscursus.

Volgens de talentontwikkelaar zijn de bezuinigingen bij de lokale overheid mogelijk een bedreiging voor het project, vooral als het gaat om de wijkactieplannen. Een andere valkuil is het 'half doen' van een project. 'Doordat tieners een bepaald podium krijgen in dit project en het mensen samenbrengt, kan dat kwetsbaar zijn'

14.5 Conclusie

Binnen het project Talent4me2you vraagt Portes kwetsbare tieners een tegenprestatie te leveren voor het kunnen volgen van een zelfgekozen cursus. De tegenprestatie is gericht op de wijk waarin de tieners wonen. Het project moet ervoor zorgen dat tieners participeren en hen de mogelijkheid bieden hun eigen talenten en competenties te ontdekken en ontwikkelen. Nevendoel van het project is tie-

ners in de toekomst enthousiast te maken voor vrijwilligerswerk in de wijk. In die zin is het doel van het project dus ook nieuwe groepen vrijwilligers te bereiken. De tegenprestatie is vastgelegd in een contract, dat de tieners als groep tekenen. Opvallend is het dat de tieners die wij hebben gesproken niets weten van een contract. Mogelijk hebben hun moeders dat gedaan, maar zeker weten doen zij dat niet.

Allereerst is het opmerkelijk dat zowel Portes als de tieners niet denken aan vrijwilligerswerk als tegenprestatie bij dit project. Het filmen tijdens een festival en de presentatie daarvan aan buurtbewoners (de tegenprestatie) vinden de tieners vooral leuk en zien zij als onderdeel van de cursus. Dit sluit aan bij een aandachtspunt dat Portes noemt: de meerwaarde van de tegenprestatie wordt nu soms te weinig benadrukt en te licht opgenomen. Portes wil goede afspraken over de (tijdsinvestering van de) tegenprestatie meer stimuleren.

Portes is bijzonder te spreken over het project. Zowel Portes als de vrijwilligers geven aan dat de tieners sociale vaardigheden hebben geleerd tijdens het project. De vrijwilligers hebben het dan over samenwerken, beleefdheid en respect hebben voor elkaar (s pullen). Opvallend is dat Portes het positief vindt, dat tieners zelf konden bepalen wat zij wilden terugdoen. De vrijwilligers geven echter aan niet een keuze te hebben gehad in hun tegenprestatie. De talentontwikkelaar verfijnt over het algemeen het plan van aanpak en geeft zo concrete vorm aan de tegenprestatie, meer dan de jongeren zelf. De opzet van het project is wel dat tieners (samen met een begeleider) bedenken wat hun eigen tegenprestatie is, maar misschien heeft de begeleider in het geval van de filmcursus een grotere rol gekregen. We verwachten dat dat vaker het geval is.

Uit de gesprekken met Portes en de vrijwilligers komt naar voren dat de tienervrijwilligers soms voortijdig stoppen met een cursus. Portes stelt dat als tieners de cursus hebben afgerond, zij ook altijd de tegenprestatie leveren. Uit de gesprekken met vrijwilligers blijkt echter dat niet alle tieners aanwezig waren tijdens de filmpresentatie. Het zijn kwetsbare tieners en dan kan het soms misgaan. Verder blijkt uit beide gesprekken dat het werken in een groepje soms mis gaat en niet alle tieners altijd staan te springen. Jeugdwerkers moeten de beweging bij tieners stimuleren.

Alle 25 trajecten van Talent4me2you worden in 2011 gefinancierd door de gemeente Utrecht. De voortgang van het project na 2012 hangt deels af van de bezuinigingen.

Bijlagen bij deze case vindt u in hoofdstuk 21

15 *ElkWelzijn: het Bouwdorp*¹²

15.1 *Instelling: ElkWelzijn*

ElkWelzijn is de welzijnsinstelling in Culemborg en staat voor welzijnswerk in Culemborg en omgeving. ElkWelzijn voert welzijnswerk uit voor ouderen, volwassenen, jongeren en kinderen. De medewerkers streven ernaar om iedereen, die dat wil, het gevoel te geven erbij te horen en deel te nemen aan de samenleving. Het Bouwdorp is een voorbeeld van een initiatief gericht op kinderen en maakt dat ook onderdeel uit van het team jeugd en jongerenwerk van ElkWelzijn. Op een groot grasveld in de gemeente Culemborg maken kinderen in de zomer met hout en spijkers een eigen dorp. Aan het bouwdorp mogen maximaal 150 kinderen meedoen.

15.2 *Transactioneel vrijwilligerswerk*

Wie is de vrijwilliger

De vrijwilliger is meestal een ouder van het kind dat wil deelnemen aan het bouwdorp. De vrijwilliger mag en kan ook iemand anders boven de 18 jaar zijn, die betrokken is bij het kind dat mee wil doen (zoals een oma/opa of buurman/buurvrouw van het kind).

Dienst voor dienst

Maximaal twee kinderen per gezin kunnen twee dagen deelnemen aan het bouwdorp als één volwassene zich voor die twee dagen, en liever ook nog voor de opbouw- en afbreekdag, opgeeft als vrijwilliger.

Voorwaarde voor deelname van een kind is wel, dat niet al het maximum aantal van 150 deelnemende kinderen is bereikt. Als er genoeg vrijwilligers zijn, kan elk kind meedoen (ongeacht of hij zijn eigen volwassene meeneemt). Als er te weinig vrijwilligers zijn, komt een kind die geen vrijwilliger meeneemt op de wachtlijst.

¹² Deze casebeschrijving is gebaseerd op onderzoek uit 2011. Dat betekent dat de informatie die we geven gaat over de stand van zaken in dat jaar. Dat geldt ook voor de ervaringen van de direct betrokkenen die we weergeven. Inmiddels wordt het bouwdorp volledig gerund door een stuurgroep van vrijwilligers. Zij kunnen bij ElkWelzijn nog wel terecht voor faciliterende zaken. Voor een update van de informatie verwijzen we naar deze stuurgroep.

De vrijwilligerstaken bestaan uit het begeleiden van een groepje kinderen tijdens het bouwen. Ook is het mogelijk als tegenprestatie facilitaire taken te verrichten, zoals het zorgen dat er genoeg materiaal is. Het gaat om een vrijwillige inzet van 12 uur (twee dagen van 10-16 uur). De volwassene en het kind kunnen ervoor kiezen bij elkaar in het groepje te komen of juist niet.

Hoe vastgelegd

Bij het aanmelden van het kind bij het Bouwdorp wordt de ouders gevraagd of één van hen zich vrijwillig wil inzetten. Als een ouder dat wil, geeft hij op het inschrijvingsformulier aan dat hij zich wil inzetten als vrijwilliger. Dit formulier tekent de ouder. Er wordt geen contract opgemaakt.

Handhaven van de regeling

De meeste vrijwilligers komen hun aangegane verplichtingen na. ElkWelzijn heeft nog geen sanctiebeleid voor mensen die hun verplichtingen niet nakomen. Op dit moment is dat ook nog niet nodig geweest. ElkWelzijn vindt wel dat zij over een dergelijk beleid zou kunnen nadenken.

Wie zijn de afnemers/gebruikers

De afnemers zijn de (maximaal 150) kinderen tussen de 8-12 jaar die deelnemen aan het bouwdorp. Sommigen van hen hebben ouders die zich inzetten voor Bouwdorp, maar dit geldt niet voor allemaal.

Welk probleem moet het oplossen

ElkWelzijn is in 2009 gestart met deze regeling om een tekort aan vrijwilligers in het bouwdorp op te lossen. Bij een tekort kunnen er minder dan 150 kinderen deelnemen.

Experiment of regulier?

De insteek van het Bouwdorp is het zijn van een structureel project. Het structurele karakter is wel afhankelijk van de financiële mogelijkheden bij de gemeente. Wegens gemeentelijke bezuinigingen heeft ELK Welzijn in 2011 geen actieve rol meer in de organisatie van het Bouwdorp. Zeven enthousiaste vrijwilligers hebben daarom een stuurgroep gevormd en dragen zorg voor de organisatie. De stuurgroep maakt gebruik van de ondersteuning en faciliteiten van ElkWelzijn.

15.3 Ervaringen met transactioneel vrijwilligerswerk

Ervaringen van de instelling/vereniging

Het bouwdorp bestaat vanaf 2006 en omdat veel kinderen graag willen meedoen, vraagt het Bouwdorp sinds 2009 expliciet om vrijwillige inzet van volwassenen. Ester van Veldhuizen, werkzaam bij team jeugd en jongerenwerk en betrokken bij het Bouwdorp, vindt het een goede manier om aan vrijwilligers te komen. Het zijn wel vrijwilligers die zich eenmalig inzetten bij het bouwdorp. 'Transactioneel vrijwilligerswerk werkt en heeft zich bewezen. Je krijgt daardoor de laatste vrijwilligers die je nodig hebt,' aldus van Veldhuizen. 'Door de inzet van vrijwilligers kunnen kinderen deelnemen aan het bouwdorp. Het is succesvol en werkt als de oplossing waarvoor het is bedacht.' Volgens van Veldhuizen is het succes van het bouwdorp vooral te danken aan de vrijwilligers.'

Negatief vindt van Veldhuizen het vragen om een tegenprestatie. Liever heeft zij vrijwilligers die zich spontaan aanmelden, zodat het vragen van deze tegenprestatie niet nodig is. Vrijwilligers moeten

het werk doen uit een intrinsieke motivatie. 'Het moet geen tegenzin worden.' Maar weinig vrijwilligers worden erdoor verleid om ander vrijwilligerswerk te doen. 'Veel ouders doen het alleen als tegenprestatie en dat is niet echt vrijwillig', zegt van Veldhuizen.

Volgens van Veldhuizen hebben de ouders plezier door het vrijwilligerswerk. Het werk is (fysiek) zwaar, maar ouders zijn blij dat hun kind kan deelnemen en genieten ook van de activiteit zelf. Sommigen vinden het leuk samen iets met het kind te doen. Anderen vragen juist bewust om een groepje te begeleiden zonder hun eigen kind. Van Veldhuizen heeft, met uitzondering van ziekte van een ouder, nog niet meegemaakt dat een ouder niet kwam opdagen. 'De kinderen vinden het helemaal leuk,' zegt van Veldhuizen. Wanneer een kind op de wachtlijst komt, is dat een grote teleurstelling. Dan kijken de kinderen vragend naar hun ouder en is het vaak 'Aaaah, papa...'

Ervaringen van vrijwilligers

Wij spraken met een moeder en een vader die het vrijwilligerswerk hebben verricht als tegenprestatie. De moeder heeft het afgelopen jaar een groepje begeleid met daarin haar eigen zoontje. Haar dochter werd door een andere vrijwilliger begeleid. De vader begeleidde bewust een groepje zonder zijn eigen zoon. Hij is nu twee jaar vrijwilliger. Het eerste jaar echt als tegenprestatie; het tweede jaar heeft hij zich spontaan opgegeven. Het aankomend jaar is hij als vrijwilliger de voorzitter van de stuurgroep van het buurdorp. Beide vrijwilligers verrichten naast het buurdorp ook ander vrijwilligerswerk.

De twee vrijwilligers vinden het begrijpelijk dat een tegenprestatie wordt gevraagd. De vader noemt het grappend een 'noodzakelijk kwaad' en de moeder noemt het 'vrijwillig verplicht'. De vrijwilligers hebben vrij moeten nemen van werk en zijn daardoor dus twee hele dagen (16 uur) kwijt aan het vrijwilligerswerk. Hun drukke banen maken het lastig als vrijwilliger aan het buurdorp mee te doen. Als het niet verplicht en noodzakelijk was geweest, zou het minder waarschijnlijk zijn dat zij hieraan hadden meegedaan. 'Vrijwilligerswerk is leuk, maar het kost toch twee vrije dagen. Maar doe je het niet, dan kunnen de kinderen niet spelen,' aldus de vader. Uit het gesprek wordt duidelijk, dat vrijwilligers vaak enkel de tegenprestatie leveren, zodat hun kind kan deelnemen.

Toch vinden de twee vrijwilligers het ook vooral leuk om zich vrijwillig in te zetten. Ze zien het als plezier en niet als verplichting. De moeder: 'de kinderen hebben plezier en dat is ontroerend om te zien. Het is ook leuk om samen iets met de kinderen te doen en herinneringen te delen.' Bij de eigen kinderen stijgt zij in achting; zij zien dat hun moeder met een hamer overweg kan. 'Kinderen vinden het heerlijk dat je betrokken bent bij wat ze doen en dat je samen iets maakt,' zegt ze. De vader vindt het werken met de kinderen leuk, net als de ontwikkeling die hij ziet bij het groepje kinderen dat hij begeleidt. De moeder kan zich ook voorstellen dat sommige kinderen niet bij hun vader of moeder in het groepje willen zitten. De vader vindt het zelf ook gemakkelijker; hij kan zo 'elk kind op eenzelfde manier behandelen'.

Minder positief vinden beide vrijwilligers dat zij vrije dagen moeten opnemen. Verder ziet een vrijwilliger een knelpunt in het eerlijker verdelen van de lasten van het vrijwilligerswerk. Voor ouders die hun kinderen tijdig hebben aangemeld (en toen er dus genoeg vrijwilligers waren), geldt de tegenprestatie niet. Dat vindt de moeder niet eerlijk verdeeld. Het kost haar twee vrije dagen en anderen zien het als een goedkope naschoolse opvang. 'Dat geeft me het gevoel dat kinderen mede op rekening van mij worden opgevangen,' zegt ze.

Een vrijwilliger denkt dat aan ouders explicieter gecommuniceerd zou kunnen worden wat de gevolgen zijn als zij niet komen opdagen: je laat dan een groepje kinderen in de kou laat staan. Ander knelpunt zijn de soms verkeerde verwachtingen van vrijwilligers over het begeleiden van reguliere

kinderen, terwijl dat niet altijd zo is. Daarin ziet een vrijwilliger wel een verbeterpunt. ElkWelzijn zou vrijwilligers daarop beter kunnen aansturen.

De vrijwilligers hadden naar hun mening voldoende keuze in de taken die zij konden uitvoeren: er was de keuze tussen het begeleiden van een groepje en het zorgen voor facilitaire zaken. Van ElkWelzijn verwachten de vrijwilligers, dat de instelling de organisatie op zich neemt en de vrijwilligers tijdig en vooraf goed informeert over de rol die zij hebben. Dat gebeurt ook volgens beide vrijwilligers.

Een sanctiebeleid vindt een vrijwilliger niet wenselijk: 'Het is toch vrijwilligerswerk.'

Ervaringen van afnemers/gebruikers

Wij hebben gesproken met drie kinderen van 12,10 en 8 jaar. Zij vinden het spelen bij het bouwdoorp leuk en kijken ernaar uit een volgend jaar weer aan de slag te gaan. Aankomend jaar mag de oudste door zijn leeftijd niet meer bouwen. Hij wil er daarom als vrijwilliger aan de slag. De kinderen zijn er zich van bewust dat hun vader/moeder vrijwilliger is bij het bouwdoorp.

Twee kinderen vinden het leuk dat hun ouder aanwezig is bij het bouwdoorp. Het oudste kind is wat minder enthousiast, maar vindt het geen probleem. Zijn vader heeft, in overleg met hem, ervoor gekozen een ander groepje te begeleiden. Op deze manier hebben zij beiden de vrije hand. Één van de kinderen werd wel begeleid door zijn moeder en vond dat erg leuk. De ervaring van het kind over onder meer de nabijheid van de ouder is wel afhankelijk van de leeftijd en het kind zelf. Over het algemeen vinden kinderen het aangenaam dat de ouder erbij is.

Als de kinderen gevraagd wordt of er ook nog dingen zijn die ze minder fijn vinden aan de nabijheid van hun ouder, begint het meisje van tien jaar te lachen. 'Ja, ze ziet alles wat je doet.' De andere twee kinderen delen deze mening. Eén kind vindt het soms niet leuk dat zijn vader zegt dat hij bepaalde dingen moet doen, zoals zich insmeren tegen de zon. Verder weten de ouders door hun vrijwilligerswerk al hoe het bouwwerk eruit ziet. Dat vinden de kinderen jammer, omdat ze hen zo niet meer kunnen verrassen.

De drie kinderen denken dat hun ouders het leuk vinden bij het bouwdoorp te werken als vrijwilliger. Hun ouders zijn fanatiek en vrolijk als ze daar werken en praten er veel over. Twee kinderen hebben van hun moeder gehoord dat zij trots is op wat zij hebben gebouwd. Alle kinderen denken dat hun vader/moeder het werk ook gedaan zou hebben als er genoeg andere ouders zouden zijn geweest om te helpen.

15.4 Visie van de instelling/vereniging op ontwikkeling en potentieel van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector

De ontwikkeling van deze vorm van vrijwilligerswerk in de instelling/vereniging en in de sector Buiten het team jeugd en jongerenwerk bij ElkWelzijn kent van Veldhuizen het transactioneel vrijwilligerswerk niet. De omvang daarvan in de eigen sector is haar onbekend. 'Het transactioneel vrijwilligerswerk is wel in opkomst,' aldus van Veldhuizen. De gemeente/overheid doet steeds meer een beroep op de kracht en inzet van mensen. 'Mensen verwachten veel, maar daar tegenover staat wel de eigen inzet van mensen,' zegt zij.

Van Veldhuizen kent in veel andere plaatsen, zoals Houten en Rhenen, vergelijkbare initiatieven als het Bouwdorp. Of deze initiatieven ook vrijwilligerswerk als tegenprestatie vragen is haar onbekend.

De kansen van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector

Mogelijkheden ziet van Veldhuizen vooral voor jongeren. Sommigen types daarvan nemen hun verantwoordelijkheid. Soms verrassen jongeren haar positief. 'Vrijwilligerswerk is ook een kans voor mensen zichzelf te ontwikkelen en te laten zien.'

Een vrijwilliger denkt dat er mogelijkheden liggen in samenwerking met organisaties voor de naschoolse opvang. Zij zouden ook een taak kunnen krijgen in het organiseren (begeleiden van groepjes) bij het Bouwdorp. De vrijwilliger denkt dat dit de draagkracht van de organisatie van het bouw-dorp zou zo kunnen vergroten.

De grenzen aan transactioneel vrijwilligerswerk in de sector

Van Veldhuizen ziet ook een beperking en gevaar. 'Het vrijwilligerswerk kan uit de hand lopen. Het gevaar bestaat dat de organisatie teveel taken delegeert aan vrijwilligers, terwijl zij ook een bepaalde eigen verantwoordelijkheid heeft in het bieden van kwaliteit.

De toekomst van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector

Van Veldhuizen denkt dat transactioneel vrijwilligerswerk in de toekomst steeds vaker zal worden gebruikt. 'Het is de enige manier om mensen te binden.'

15.5 Conclusie

ElkWelzijn werkt met vrijwilligerswerk als tegenprestatie voor het oplossen van het probleem van een tekort aan vrijwilligers in het bouw-dorp. De regeling werkt volgens ElkWelzijn om dit probleem op te lossen. Door de regeling zijn er voldoende vrijwilligers om 150 kinderen te laten deelnemen.

De twee door ons ondervraagde vrijwilligers vinden het begrijpelijk dat ElkWelzijn deze regeling in het leven heeft geroepen. Over de regeling hebben zij wel een dubbel gevoel. Enerzijds vinden zij het leuk om zich vrijwillig in te zetten, samen iets met (hun eigen) kinderen te beleven en herinneringen te delen. Zij zien het als plezier en niet als verplichting. Ook ElkWelzijn en de afnemers denken dat vrijwilligers plezier hebben en het werk graag doen. Anderzijds kost het de vrijwilligers twee vrije dagen bij een drukke baan. Als het niet verplicht en noodzakelijk was geweest, zou het minder waarschijnlijk zijn dat zij hieraan hadden meegedaan. Ditzelfde geldt waarschijnlijk voor veel andere vrijwilligers. Toch overheerst het plezier dat vrijwilligers uit het werk halen. De afnemers zijn blij met deze regeling. Zij kunnen zo deelnemen aan het Bouwdorp.

De vrijwilligers hadden naar hun mening voldoende keuze in de taken die zij konden uitvoeren. Prettig vinden vrijwilligers en afnemers, dat een vrijwilliger kan kiezen of hij een groepje met zijn eigen kind begeleidt of juist niet.

Van ElkWelzijn verwachten de vrijwilligers, dat de instelling de organisatie op zich neemt en de vrijwilligers tijdig en vooraf goed informeert over de rol die zij hebben. Dat gebeurt nu ook. In de toekomst zullen vrijwilligers de organisatie meer op zich nemen. Wegens gemeentelijke bezuinigingen heeft ElkWelzijn in 2011 geen actieve rol meer in de organisatie van het Bouwdorp. Een stuurgroep bestaande uit zeven enthousiaste vrijwilligers dragen zorg voor de organisatie.

Kinderen vinden het over het algemeen leuk dat een ouder aanwezig is bij het bouwdoorp. Een enkeling is wat minder enthousiast, maar een probleem is het niet. De ervaring van het kind over onder meer de nabijheid van de ouder is wel afhankelijk van de leeftijd en het kind zelf. ElkWelzijn denkt dat de kinderen het bijzonder leuk vinden dat hun ouders vrijwilligers zijn. Zij kunnen zo spelen bij bouwdoorp.

Bij de regeling zien ElkWelzijn en de vrijwilligers nog een aantal knelpunten. De meeste vrijwilligers komen hun aangegane verplichtingen na. ElkWelzijn heeft echter nog geen sanctiebeleid voor mensen die hun verplichtingen niet nakomen. Volgens van Veldhuizen zou ElkWelzijn wel over een dergelijk beleid moeten nadenken. Verder bereikt ElkWelzijn door de regeling geen nieuwe groepen vrijwilligers. Deze vrijwilligers zetten zich in de regel enkel en alleen in voor het Bouwdoorp.

Een vrijwilliger wil graag dat de lasten eerlijker worden verdeeld. Voor ouders die hun kinderen tijdig hebben aangemeld (en toen er dus genoeg vrijwilligers waren), geldt de tegenprestatie niet. Daarnaast zou ElkWelzijn aan ouders beter moeten uitleggen wat de gevolgen zijn van het niet nakomen van de tegenprestatie. Ander knelpunt zijn de soms verkeerde verwachtingen van vrijwilligers over het begeleiden van reguliere kinderen, terwijl dat niet altijd zo is.

16 Nachtopvang in zelfbeheer: een uniek, succesvol, complex proces

16.1 Instelling: Nachtopvang uit Noodzaak Nijmegen (NuNN)

De Nachtopvang uit Noodzaak Nijmegen (NuNN), is een nachtopvang in zelfbeheer. De NuNN is in 1996 opgericht en is inmiddels uitgegroeid tot een flinke organisatie met 24 bedden in de nachtopvang, vier beheerderswoningen waar acht beheerders wonen en een huis voor senioren daklozen met tien kamers. NuNN wil een bijdrage leveren aan de resocialisatie van dak- en thuislozen afkomstig uit de regio Nijmegen. Dit gebeurt onder andere door nachtopvang te bieden en ondersteuning bij die resocialisatie. Het bijzondere van NuNN is dat de dak- en thuislozen die gebruikmaken van de voorziening de opvang in zelfbeheer hebben. Gasten kunnen doorstromen naar taakvrijwilligers en vervolgens tot beheerders. Door zelf verantwoordelijkheid te dragen voor de voorziening, zijn de taakvrijwilligers en beheerder van betekenis voor lotgenoten en anderen die kwetsbaar zijn. Ze worden hierbij ondersteund door vier professionals Van RIBW Nijmegen & Rivierenland

De opvang en woonbegeleiding van NuNN worden voor het grootste deel uit de Wmo gefinancierd, en vallen onder prestatieveld 7, 8 en 9. De gemeente betaalt de huur van het pand, subsidie voor onderhoud en het salaris voor de ondersteuning in de nachtopvang en de beheerderswoningen. Alle gasten betalen € 125,- per maand voor eten, drinken, het huishouden en klein onderhoud. Gasten kunnen er ook voor kiezen om per dag of per week te betalen. De kosten zijn dan €4,- per overnachting inclusief eten.

16.2 Transactioneel vrijwilligerswerk

Wie is de vrijwilliger

Voormalige gasten. Binnen de NuNN is een carrière mogelijk van gast tot taakvrijwilliger en uiteindelijk tot beheerder (ook op vrijwillige basis). Er zijn op het moment acht beheerders en 10 à 12 taakvrijwilligers.

Dienst voor dienst

De organisatie van de nachtopvang is in handen van de taakvrijwilligers en beheerders. Taakvrijwilligers assisteren beheerders bij het uitvoeren van corveediensten en beheerderstaken. De taakvrijwilligers zijn er ook om 'conflicten in de kiem te smoren'. Als tegenprestatie voor het werk dat een taakvrijwilliger verricht, mag hij overdag binnen blijven, in tegenstelling tot de gasten die overdag

naar buiten moeten. Taakvrijwilligers dienen 18 tot 32 uur per week beschikbaar te zijn voor de nachtopvang(minimaal 3 diensten). Ze draaien volgens een rooster diensten en hebben taken als koken, boodschappen doen, schoonmaken en nachtdiensten. De taakvrijwilliger heeft ochtend-, middag-, avond- en nachtdiensten. Eén persoon doet de ochtenddienst, de andere diensten worden door twee personen uitgevoerd.

Beheerders zijn ex-daklozen die buiten de voorziening in een van de beheerderswoningen wonen. Beheerders zijn verantwoordelijk voor de begeleiding van taakvrijwilligers. Ze worden ingeroosterd voor werkzaamheden binnen de NuNN, op basis van 18 tot 24 uur per week. Een beheerder heeft de volgende verplichting:

- Geen werk: minimaal drie diensten bij de NuNN per week + de vergadering bijwonen.
- Wel werk: een dienst bij de NuNN per week + een keer per maand de vergadering bijwonen.

Hoe vastgelegd en hoe gehandhaafd

Om taakvrijwilliger of uiteindelijk beheerder te worden, moet je gevraagd en democratisch gekozen worden door de vrijwilligers zelf. Dit gebeurt tijdens het wekelijks bewonersoverleg. Elke dinsdag vindt het Beheerders- en Taakvrijwilligersoverleg NuNN plaats (BeToN). Dit is een gestructureerd overleg van taakvrijwilligers, beheerders en ondersteuners (professionals van het RIBW Nijmegen&Rivierenland). Binnen de agenda is er specifieke aandacht voor het functioneren van (nieuwe) gasten en medewerkers, het werkrooster/dienstlijsten (zie bijlage 1 voor een voorbeeld van een werkrooster), hygiëne en veiligheid, (uitvoering van) sanctiebeleid, deskundigheidsbevordering van vrijwilligers, signalering van ontwikkelingen en trends op straat, beleidsontwikkelingen van overheid en instellingen voor maatschappelijke opvang. De vergadering wordt afgesloten met de activiteitenplanning.

Tijdens dit wekelijks overleg wordt ook besloten welke gast taakvrijwilliger wordt, en welke beheerder er in het begeleidwonenproject van de NuNN wordt geplaatst. De stap van gast naar taakvrijwilliger wordt wel genotuleerd, maar niet schriftelijk vastgelegd tussen instelling en taakvrijwilliger. Er is wel een duidelijke taakomschrijving op papier die mondeling wordt doorgenomen (zie bijlage 2). Deze lijst dient tevens als afvinklijst, waarop taakvrijwilligers en beheerders bij het begin van hun dienst kunnen aangeven of een taak goed is uitgevoerd tijdens de vorige dienst of niet. Taakvrijwilligers en beheerders spreken elkaar hier ook onderling op aan. Ondersteuners hebben hier geen taak in. Als het niet verbetert, dan wordt iemand er in de vergadering op aangesproken of er wordt een officiële waarschuwing (OW) uitgedeeld (bijlage 3), die door alle beheerders en taakvrijwilligers wordt ondertekend. Dit kan uiteindelijk leiden tot 'ontslag' als beheerder of taakvrijwilliger, of tot het verlaten van de NuNN. Beheerders hebben geen stemrecht tijdens de vergaderingen en ondertekenen dus ook geen OW.

De stap van taakvrijwilliger naar beheerder wordt wel schriftelijk vastgelegd in een woonovereenkomst (bijlage 4). Deze woonovereenkomst is tussen de beheerder en een ondersteuner van kantoor.

De afnemers/gebruikers

Er zijn op het moment 12 à 14 gasten, alleen mannen. Iedereen is welkom, van verslaafden tot mensen met psychische problemen. Als gast van de nachtopvang kunnen dak- en thuislozen tussen 17.00 uur 's avonds en 10.00 uur de volgende ochtend de nacht doorbrengen, daarna gaan zij weer de straat op. Als je eenmaal een bed hebt, houd je dat, totdat je meer dan drie nachten niet bent komen opdagen zonder door te geven waar je bent. De gemiddelde verblijfsduur is vier maanden.

Welk probleem moet transactioneel vrijwilligerswerk oplossen

Zoals de naam al aangeeft, is NuNN uit noodzaak ontstaan. Er was eind jaren negentig een tekort aan opvang in Nijmegen en daklozen konden slechts vijf dagen per maand van een opvang gebruik maken. Maar er was ook onvrede over gang van zaken bij de toenmalige opvanginstellingen. Er werd 'bed, bad en brood' geboden, maar daklozen hadden niet de mogelijkheid om zelf kleren te wassen of zelf eten te koken. Dit zorgde voor een dringende behoefte bij dak- en thuislozen aan zelfstandigheid en de mogelijkheid zelf verantwoordelijkheid te dragen. Een hechte groep dak- en thuislozen heeft zich in 1996 georganiseerd en met hulp van anderen hebben zij de NuNN opgericht. Het transactioneel vrijwilligerswerkarrangement komt dus tegemoet aan de behoefte van dak- en thuislozen om zelf vorm te geven en zorg te dragen voor hun dagelijkse opvang.

Experiment of regulier?

Regulier. NuNN werkt al meer dan tien jaar met vrijwilligerswerk als tegenprestatie. Ook is het door-groei systeem al sinds 1996 in zwang.

16.3 Ervaringen met transactioneel vrijwilligerswerk

Ervaringen van de instelling

Als vertegenwoordiger van de instelling hebben we gesproken met de heer Verbeek, die al tien jaar bij NuNN werkt, waarvan 6 jaar vanuit RIBW Nijmegen&Rivierenland werkt. Het RIBW Nijmegen & Rivierenland is een regionale instelling voor begeleiding en wonen. NuNN, zo stelt Verbeek, was lange tijd een autonome groep binnen het reguliere aanbod. 'Om de toekomst zeker te stellen' heeft de groep echter besloten om te gaan fuseren met RIBW. Deze organisatie beheert de subsidie en vier van haar betaalde personeelsleden ondersteunen de taakvrijwilligers en beheerders en bewaken het proces. Deze professionals, bij NuNN ondersteuners genoemd, helpen ook met financiële en juridische problemen. 'Maar beslissingen omtrent de dakopvang worden autonoom genomen' door de taakvrijwilligers en beheerders. 'Het zelfbeheer wordt goed bewaakt (...) de ondersteuners hebben nul komma nul zeggenschap'. De ondersteuners zijn er om de continuïteit te waarborgen binnen een 'veranderlijke groep'. Veel is binnen dit concept namelijk afhankelijk van groepsdynamiek.

Zo'n tien jaar geleden gaf de groep aan dat ze het fijn zou vinden als de ondersteuners de regels meer zouden expliciteren. De taken zijn in loop van tijd geformaliseerd door ze heel concreet op papier te zetten. Dit heeft uiteindelijk geresulteerd in de taakomschrijving (bijlage 2). Zo is het kantoor zes jaar geleden gestart met het aanbieden van bedrijfshulpverleningscursussen (EHBO) en vijf jaar geleden met zelfweerbaarheidscursussen voor beheerders en taakvrijwilligers. Hier leren ze om conflicten op een goede manier te beslechten en hoe het beste onderling gecommuniceerd kan worden. Toen Verbeek werd aangesteld als professioneel woonbegeleider werd de 'resocialisatie' en stuk serieuzer genomen. Dit bleek echter weer iets te veel van het goede, 'we werden bijna een echte hulpverlener' en de opvang in zelfbeheer verdween naar de achtergrond. Nu geven de beheerders zelf aan wanneer ze behoefte hebben aan begeleiding.

Verbeek is erg enthousiast over het bijzondere concept van de NuNN. Allereerst vindt hij een mooi aspect van de instelling dat iedereen welkom is, dus ook gehandicapte of verslaafde daklozen of daklozen met psychische problemen. In veel opvanginstellingen wordt geprobeerd om verschillende

groepen dak- en thuislozen van elkaar gescheiden te houden, maar volgens Verbeek past het juist goed samen omdat de gasten elkaar corrigeren. Hierbij moet wel vermeld worden dat er in het verleden ook vrouwen binnen de opvang waren, maar dat zeven à acht jaar geleden is besloten hiermee te stoppen. Ten eerste lukt het dakloze vrouwen vaak beter om een bed te vinden dan mannen en ten tweede zorgde de aanwezigheid van vrouwen voor 'haantjes gedrag' onder de mannen wat de groep 'ontwrichte'. Omdat het concept van opvang in zelfbeheer alleen kan werken in een stabiele groep, waar men elkaar respecteert, aanspreekt op verantwoordelijkheden en democratisch tot beslissingen komt, is besloten dat de aanwezigheid van vrouwen dit concept niet ten goede kwam.

Verder zorgt het feit dat gasten hun bed mogen houden (tenzij ze langer dan drie nachten weg zijn zonder iets te laten weten) er volgens de heer Verbeek voor dat groepsvorming mogelijk is en NuNN als thuisbasis gaat fungeren. Een van de grootste frustraties van dak- en thuislozen in reguliere opvanginstellingen is het gebrek aan deze vorm van vastigheid. Daarnaast is de sfeer bij NuNN heel anders dan bij reguliere opvanginstellingen. 'Je krijgt hier niet meteen een hulpverlener op je nek. Je klopt aan de deur, een lotgenoot doet open en alleen je basisgegevens worden vastgelegd.'

Met dit alles biedt NuNN dak- en thuislozen een makkelijke springplank naar transactioneel vrijwilligerswerk. Er zijn bij de NuNN altijd genoeg gasten die door willen stromen naar taakvrijwilliger. Verbeek heeft het in tien jaar slechts één keer meegemaakt 'dat gasten niet stonden te springen'. Dit kwam omdat de groep op dat moment 'ontwricht en onstabiel' was. De meeste dak- en thuislozen die bij NuNN aankloppen, vinden de wederdienst - binnen te mogen blijven- een 'groot goed'. Daarnaast biedt de functie van taakvrijwilliger een dagritme, steun van de groep, de mogelijkheid om 'deel uit te maken van een groter geheel' en 'iets te betekenen voor je medemens'. Bovenal biedt deze functie 'uitzicht op een betere toekomst'. De vrijwillige taken worden volgens Verbeek dan ook 'wonderbaarlijk goed uitgevoerd'.

Maar RIBW noemt bij zijn monde ook een paar minder positieve kanten van een opvang in zelfbeheer en hiermee n van het vrijwilligerswerk als tegenprestatie. 'Het gaat om een grote groep mensen die gezamenlijk een grote verantwoordelijkheid dragen.' Binnen de opvang is sprake van democratie, maar wel 'op een Amerikaanse manier', zo stelt Verbeek. Er zijn klikjes, er wordt veel gelobbyd en veel wordt 'in achterkamertjes' besproken. In principe kom je daar bij zo'n grote groep bijna niet onder uit, maar men moet wel waken dat de balans gewaarborgd blijft. Hier ziet de instelling/RIBW ook een duidelijk taak voor de ondersteuners weggelegd om zaken bespreekbaar te maken. Een belangrijk platform daarvoor zijn de wekelijkse vergaderingen. De rol van gasten hierin was de laatste jaren verwaterd, maar is de laatste tijd weer onderwerp van gesprek. Afgesproken is nu dat gasten één keer per maand kunnen aanschuiven. Dit is een van de nieuwe afspraken die zijn gemaakt tijdens een Paas-ontbijt waarbij alle gasten binnen mochten blijven. Er is toen een uitgebreide discussie geweest over de gang van zaken in de NuNN en wat zelfbeheer voor iedereen betekend. Maar toch heb je het niet altijd in de hand volgens Verbeek. 'Soms heb je tijden nergens last van en het andere moment zit je weer met de handen in het haar'. Hiermee doelt Verbeek op onrust in de groep. Het is daarom belangrijk om met de ontwikkeling van de groep mee te gaan.

Een ander punt waar hard aan gewerkt wordt is de doorstroom van beheerders naar zelfstandig wonen. In de beheerderswoningen leven de beheerders in een relatief veilige omgeving met andere huisgenoten en begeleiding. 'Mensen zijn angstig om op zichzelf te gaan wonen, waardoor er weinig uitstroom is.'

Ervaringen van de vrijwilligers: taakvrijwilligers en beheerders

We spraken met drie beheerders en twee taakvrijwilligers (de één al tien maanden in functie, de ander drie maanden). Eén kwam bij NuNN omdat hij een dak boven zijn hoofd moest hebben en graag in Nijmegen wilde blijven. 'Dan ga je kijken wat de opties zijn en hier hadden ze een plekkie.' De ander komt uit de reguliere opvang, maar was hier na de winter 'radicaal op straat gezet'. Hij kende al 'wat jongens' die bij NuNN zaten en kwam er zo terecht. Uiteindelijk zijn ze allebei gevraagd om taakvrijwilliger te worden. De één koos hier vooral voor omdat hij 'aan zijn problemen wilde werken. 'Als je binnen mag blijven kun je zaken regelen, zoals papierwerk en het afbetalen van schulden.' De ander doet het vooral ook uit plichtsbesef. Hij zag dat er veel taken gedaan moesten worden om alles draaiende te houden. 'Iemand moet dat doen.'

Een van de taakvrijwilligers die we spraken houdt zich vooral bezig met de inkoop van boodschappen en de voorraad. Zijn eerdere ervaring als magazijnmedewerker komt dan goed van pas. De ander is vooral de 'klusjesman' in huis. Ook hij heeft hier ervaring in opgedaan in een eerder beroep. Voor een deel wordt qua taak dus rekening gehouden met wat iemand wil en kan, maar voor een deel zijn het ook gewoon huishoudelijke taken die gedaan moeten worden. Alle taakvrijwilligers zijn eindverantwoordelijk voor hun eigen diensten. 'Als je het niet goed doet, rekent de groep uiteindelijk met je af.' Dit stimuleert het verantwoordelijkheidsgevoel bij de taakvrijwilligers en maakt dat dit concept als rechtvaardig wordt beschouwd. De doorstroommogelijkheden van gast naar taakvrijwilliger en beheerders lijken niet te leiden tot scheve gezichten, mede omdat deze beslissingen democratisch worden genomen.

Beide taakvrijwilligers geven aan dat de zelf opgenomen/gekozen verplichting tot vrijwilligerswerk bij NuNN en de mogelijkheden die daarmee gepaard gaan (rust overdag) hen helpen om aan hun problemen te werken. 'Het gaat steeds beter (...) Ieders bagage is anders en je probeert snel weer de draad op te pakken. Het is hier heel gezellig, maar ik wil hier niet mijn leven slijten.'

Positief aan NuNN vinden de mannen ook dat je het 'voor elkaar doet'. Ze zien dat de groep steeds stabiel wordt. 'Inhoudelijk gaat het beter'. Ze leggen uit dat steeds meer gasten inzien dat 'de maatschappij altijd een oordeel klaar heeft'. Dit schept een band. Minder positief zijn ze over de 'menselijke factor', waar je altijd mee te maken krijgt als mensen in een groep samenleven. Ze noemen lobbyen, roddelen, klikjes vorming, maar ook hiërarchie in de groep; 'brutale mensen hebben de halve wereld'. Maar volgens hen moet je dit gewoon accepteren, een dikke huid kweken en je er niet bij neerleggen als dingen fout gaan. Iedereen komt uit verschillende milieus en alleen door dingen uit te spreken en 'recht door zee' te zijn kun je deze verschillen overwinnen. Er ligt sinds kort ook een logboek in de woonkamer, waar iedereen in kan schrijven wat hij wil. Deze aantekeningen helpen om situaties en elkaars standpunten te begrijpen. Het is vooral ook fijn voor gasten, die vaak geen weet hebben van zaken die zich overdag binnen de opvang afspelen.

Over het algemeen vinden de taakvrijwilligers opvang in zelfbeheer een aantrekkelijke vorm van opvang omdat het zo goedkoop is en doordat mensen worden opgevangen 'die zwaar in de knoei zitten' en door de reguliere opvanginstellingen moeilijk geholpen kunnen worden. Hier schuilt tegelijkertijd ook gevaar in. Er moet goed gekeken worden 'wat de groep aankan'. Aangezien je woont en werkt op dezelfde plek, kan het emotioneel erg zwaar zijn om iemand in de groep te hebben waar het erg slecht mee gaat. Kort geleden nog heeft een jonge gast van NuNN zelfmoord gepleegd. Dit maakt ook helder dat er grenzen zitten aan de problematiek die een opvang in zelfbeheer aankan.

Onder de beheerders die we spraken, was één man al vanaf het begin bij NuNN betrokken. Hij is nu al zo'n twaalf jaar beheerder. De anderen zijn respectievelijk twee jaar en een half jaar actief in deze functie. De beheerders hebben dezelfde taken als taakvrijwilligers, maar begeleiden daarnaast ook de taakvrijwilligers en checken of taken naar behoren worden uitgevoerd. 'We leiden alles in goede banen.' 'Precies naar de regels leven doet praktisch niemand', maar over het algemeen zijn de beheerders tevreden over het werk van de taakvrijwilligers.

De beheerders dragen verschillende redenen aan voor hun keuze om door te groeien naar taakvrijwilliger en uiteindelijk beheerder. Een geeft aan dat te willen om 'alles weer op de rails te krijgen'. Taakvrijwilliger zijn geeft structuur, verantwoordelijkheid en geeft je overdag een dak boven je hoofd. Als beheerder komt hierbij dat je een 'eigen' woning krijgt en andere mensen aanstuurt. Allerlei vaardigheden die eraan bijdragen om participatie in de maatschappij mogelijk te maken. Een ander vond het vooral fijn om binnen te mogen blijven in de winter. Het doorgroeien is voor hem eigenlijk vanzelf gegaan en het bevalt hem goed. De derde geeft aan dat hij eigenlijk 'door geluk' in de eenpersoons beheerderswoning is beland, omdat hij een hond had en de groep daardoor besloot dat hij in de woning mocht. Maar de andere twee stellen dat dit zeker niet de enige reden was. 'Hij deed al veel uit zichzelf, meer dan nodig.' Dit blijkt ook een van de belangrijkste criteria om een gast te vragen om taakvrijwilliger te worden en om vervolgens door te stromen naar beheerder; 'dat je bereid bent om voor de groep dingen te doen'.

De drie zijn overwegend positief over het zelfbeheer zoals dat geregeld is bij NuNN. 'We doen alles zelf, we zijn zelf verantwoordelijk'. Daarnaast is de functie van beheerder een mogelijkheid om uiteindelijk door te stromen naar een zelfstandige woning. Ze zijn het erover eens dat de NuNN uniek is in Nederland; 'totaal anders dan andere instellingen'. Bij NuNN hebben ze meer vrijheid. Iedereen is welkom en iedereen 'kan zijn eigen kansen pakken'. 'Je wordt hier ook niet aangesproken vanuit het kantoor, maar vanuit de groep.'

De mannen vinden het lastig om dingen te noemen waar ze minder tevreden over zijn, want zo stellen ze: 'Anders was ik allang weggeweest'.

Ervaringen van afnemers/gebruikers

We hebben met twee gasten gesproken, waarvan er eentje zeven maanden en de ander drie jaar bij NuNN wordt opgevangen. Degene die er het kortste is heeft bewust voor deze opvang in zelfbeheer gekozen, omdat hij minder goede ervaringen had met de reguliere opvang. 'Daar waren de regels erg strikt, het eten slecht en werd je stipt om zeven uur 's ochtends eruit gegooid'. Het systeem van NuNN sprak hem erg aan. De gast die al drie jaar bij NuNN komt 'maakt het allemaal niet zoveel uit'. Hij is de afgelopen drie jaar verschillende keren vertrokken en weer teruggekomen, maar hierbij speelde het zelfbeheer weinig tot geen rol voor zijn keuze. Al vrij aan het begin van het gesprek geeft deze gast aan ergens ander heen te moeten, waardoor de onderbeschreven ervaringen vooral zijn gebaseerd op het gesprek met de overgebleven gast.

Deze gast geeft aan dat hij geen ambities heeft om taakvrijwilliger te worden, maar hij waardeert het feit dat gasten kunnen doorstromen en dat de opvang wordt gedraaid door mede daklozen. Hij is 'graag buiten' waar hij veel mensen kent. 'Heel cru gezegd: waarom zou ik hier de badkamer schrobben als ik buiten in het zonnetje kan zitten?'. Als hij wil werken dan liever 'buiten de deur', wat lastiger is als je 18 tot 24 uur vrijwillige taken moet uitvoeren. Daarnaast wil hij 'doen en laten wat hij wil' en dat is toch lastig als je 'op een kluitje woont'. Je hebt de groep bij NuNN niet voor het uitkiezen en hij blijft liever 'ver weg' van de meningsverschillen en 'klikjes' binnen de groep. 'We hebben weinig geld, dus veel gaat via handel (zoals het ruilen van sigaretten tegen drank). Dan krijg je bondjes

vorming. Daarom hou ik een bepaalde afstand.' Volgens hem zijn er twee groepen taakvrijwilligers. De ene groep bestaat uit 'laptop mannetjes', die graag binnen blijven. De andere groep wordt meer uitgekozen door de beheerders, omdat ze denken dat deze gasten 'beter binnen kunnen blijven' omdat ze buiten snel in de problemen raken. Ze worden min of meer 'opgeleid door de beheerders'. De keuze om taakvrijwilliger te worden hangt volgens de gast ook af van je ambities. 'Er zijn mensen die willen hier blijven, anderen willen op den duur een eigen stek, zoals ikzelf.'

Het gaat binnen de opvang zeker niet altijd goed en er wordt regelmatig 'iemand naar buiten geschopt'. Maar, zo stelt de gast, 'meer als een goede kans krijgt iedereen', de groep is wat dat betreft erg verdraagzaam. Daarnaast is hij erg tevreden over het eten dat elke dag vers wordt gekookt door de taakvrijwilligers. In andere opvanginstellingen wordt gebruikt gemaakt van kant-en-klaar maaltijden vanwege het tekort aan mankracht en budget. Door het systeem van taakvrijwilligers kan hier wel tijd voor worden genomen en blijven de kosten laag omdat de vrijwilligers zelf de boodschappen doen en koken. Bij de reguliere opvanginstelling was dit niet het geval. Verder is het fijn dat gasten 's ochtends en 's avonds voorrang krijgen om hun kleren te wassen en te drogen, omdat zij overdag niet aanwezig zijn. Taakvrijwilligers en beheerders weten hoe belangrijk dit is en hebben zelf de hele dag om hun eigen was te doen. De NuNN is een plek waar je kunt slapen, 'lekker kunt douchen' en waar je mensen hebt 'om mee om te gaan' als je daar zin in hebt. 'En je zit in het midden van het centrum.' Ook vindt hij het prettig dat de structuur binnen de opvang heel helder is. 'Je wordt rond half negen gewekt, je gaat vervolgens overdag naar buiten, rond half 6/6 uur wordt er gezamenlijk gegeten met degenen die dat willen, dan mag je weer naar buiten maar je mag ook binnen blijven en doordeweeks moet je om 00.00 uur binnen zijn en in het weekend om 02.00 uur.' NuNN biedt hierbij meer vrijheid en eigen verantwoordelijkheid dan opvanginstellingen die worden gedraaid door professionals.

De gast is minder enthousiast over het feit dat er de laatste tijd veel meer regels zijn gekomen voor zijn gevoel. Hij weet ook niet waarom dit is. Daarnaast zijn er binnen de groep vaak behoorlijke discussies en is er sprake van groepsvorming. 'De mensen die hier zitten komen ook niet uit de fijnste situaties. Sommigen komen net uit de gevangenis, anderen zijn verstoten en weer anderen hebben een verslavingsgeschiedenis.' Het feit dat iedereen kan aanbellen, kan volgens hem ook 'tegen je werken', want het is altijd afwachten wie er binnenkomt. Gasten krijgen een intake gesprek van een half uur en komen dan de groep binnen. Hierdoor komen er soms mensen binnen die de rust ernstig verstoren. Hoewel de meeste gasten een vrij dikke huid hebben, blijft dit toch lastig. Een verbeterpunt dat de gast verder aandraagt is het feit dat allerlei dingen aan vervanging toe zijn, zoals zijn kapotte koelkast. De gast vertelt ook over de frictie die er soms is tussen de gasten, taakvrijwilligers en beheerders. Er zijn taakvrijwilligers die denken anderen te kunnen overheersen. 'Maar straatjongens laten zich niet overheersen.' Het maakt het er ook niet makkelijker op dat 'de hiërarchie buiten helemaal is omgedraaid'. Gasten, taakvrijwilligers en beheerders die bij NuNN verblijven, komen elkaar op straat in een heel andere setting tegen. 'Het wereldje is klein, iedereen komt elkaar tegen en iedereen wil zijn eigen centjes verdienen.' Een beheerder die binnen de NuNN hoger staat dan een taakvrijwilliger, kan op straat juist de underdog zijn.

Tot slot gaat de gast in op de rol van het RIBW. 'Zij hebben de meeste kennis, maar wij hebben de kennis van de straat'. Hij is overwegend positief over de ondersteunende rol van de professionals. Wel vindt hij het jammer dat ze geen connecties hebben met andere woonmogelijkheden dat de beheerderwoningen. 'En hier wil ik niet wonen, ik wil alleen wonen met mijn eigen spullen'.

16.4 Visie van de instelling/vereniging op ontwikkeling en potentieel van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector

De ontwikkeling van deze vorm van vrijwilligerswerk in de instelling

Volgens de heer Verbeek ging het zelfbeheer binnen NuNN vooral in de eerste drie jaar 'erg ver'. Er was toen nog geen sprake van begeleid wonen en er waren dan ook slechts twee groepen: 'mensen die de toko runden en de gasten'. De eerste groep had toen ook alle financiën in handen, waaronder de inkomsten van de gasten. Dat ging niet altijd goed, wat ook de reden is dat de financiële zaken nu door de ondersteuners worden geregeld.

In de loop van de jaren heeft het zelfbeheer verschillende vormen aangenomen, 'dit is een dynamisch proces geweest', vooral ook door de steeds wisselende samenstelling van de groep. Tijdens de wekelijkse vergaderingen wordt de gang van zaken keer op keer bekeken en waar nodig aangepast. Kortom, opvang in zelfbeheer krijgt vorm aan de hand van de wensen van de groep en heeft dus geen statische structuur. 'Het is een soort trial en error wat we doen'.

De toekomst van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector

Op dit moment zijn er naast de NuNN op het terrein van dak- en thuislozen nog twee andere instellingen in zelfbeheer: de NOIZ in Utrecht en JES in Amsterdam. De JES is geen nachtopvang, maar een woonvorm in zelfbeheer. 'We trekken steeds meer naar elkaar toe' zo stelt Verbeek van RIBW. De opvanginstellingen gaan bij elkaar op bezoek en proberen van elkaar te leren. Zo heeft de NuNN naar eigen zeggen 'het kunstje afgekeken' van de NOIZ. Door deze uitwisseling worden ook de grote verschillen helder. Zo heeft de NOIZ in Utrecht met heel andere problemen te maken dan de NuNN. Ze hebben een grote wachtlijst, waardoor gasten elke dag moeten bellen om een bed te reserveren. Dit maakt dat dak- en thuislozen soms onderling in de clinch liggen om een bed te kunnen bemachtigen. Ook zorgt dit voor een minder stabiele groep waardoor transactioneel vrijwilligerswerk wordt bemoeilijkt. Opvang in zelfbeheer kan alleen werken als de groep achter het concept staat en de gasten, taakvrijwilligers en beheerders elkaar vertrouwen. Maar ook de status van de beheerders ligt bij NOIZ heel anders dan bij NuNN. In de NOIZ werken enkel beheerders die buiten de nachtopvang wonen waardoor deze groep in Utrecht soms als een 'elite groepje' gezien wordt door de gasten in de nachtopvang. De verantwoordelijkheid bij NuNN is veel meer 'door de organisaties heen geregeld'. De NuNN is meer 'een platte organisatie'. De JES op haar beurt lijkt volgens enkele gasten die daar op bezoek zijn geweest wel een 'vijfsterrenhotel'. 'Ze hebben gewoon flatscreens aan de muur'. Deze opvang is specifiek in het leven geroepen, omdat er in Amsterdam eigenlijk weinig opvang mogelijkheden waren voor dak- en thuislozen die geen verslaving of GGZ achtergrond hadden.

Door de expertise-uitwisselingen tussen de organisaties in zelfbeheer hebben de beheerders van de NOIZ ondertussen een nieuwe functie in het leven geroepen met als voorbeeld de taakvrijwilligersfunctie van de NuNN. Gasten in de nachtopvang kunnen voor een hele week taken krijgen waardoor ze binnen mogen blijven en zichzelf kunnen bewijzen als potentieel beheerder. Hierdoor wordt de kloof tussen de gasten en de beheerders kleiner en wordt de organisatie ook platter.

De drie opvanginstellingen zijn in gesprek met de Hogeschool van Amsterdam om de pluspunten en valkuilen van opvang in zelfbeheer en het 'werken met ervaringsdeskundigen' in een onderwijsmodule op te nemen. Bij de Hogeschool van Nijmegen geven ze al gastcolleges. Het doel is om zelfbeheer en 'zeggenschap over de eigen omgeving' breed in te zetten binnen de hulpverlening, ook buiten de

nachtopvang. Naast de positieve effecten voor de dak- en thuislozen is deze vorm van opvang ook in het kader van de bezuinigingen een interessante optie, aldus de heer Verbeek. 'Dit is de goedkoopste vorm van nachtopvang van Nederland'. Alleen het pand en het salaris van bij elkaar 2.4 fte aan personeel hoeven te worden betaald. Dit wordt allemaal betaald vanuit de Wmo. Daarnaast is er slechts een kleine subsidie van de gemeente nodig voor groot onderhoud. Maar de heer Verbeek beseft ook dat het 'spannend' is voor instellingen. 'Je geeft je doelgroep alle verantwoordelijkheid en geeft dus eigenlijk de macht uit handen.'

De gast die we spraken hoopt wel dat opvang in zelfbeheer zich zal uitbreiden maar is bang dat dit niet zal gebeuren. Hij vrees dat dit type opvang 'opgeslokt' zal worden door reguliere opvanginstellingen. 'Als je als zelfbestuur wilt fungeren heb je stevige, stabiele mensen nodig. Die zijn hier wel, maar een beetje weinig.'

De taakvrijwilligers zijn verder positief over de steeds grotere samenwerking met andere opvanginstellingen in zelfbeheer en organisaties als het Trimbos instituut. 'Samen staan we sterk.' En dat moet volgens hen ook in tijden van bezuinigingen. 'We moeten het met elkaar zien te redden nu de overheid zich steeds meer terugtrekt.' De betrokkenen verwachten geen druk op de subsidie voor de NuNN; 'Wij hebben ons bestaansrecht in de keten binnen Nijmegen bewezen en gezien we al met minimale middelen 32 mensen opvangen (in de nachtopvang en de woningen) verwachten we geen bezuinigingen.'

De taakvrijwilligers wijzen wel op het feit dat je moet blijven waken voor balans in de opvang. Je kunt niet te vrij zijn, 'want dat kan de samenleving niet aan', maar je moet ook oppassen dat je geen reguliere instelling wordt. 'Dat is wandelen op slap koord.'

16.5 Conclusie

Nachtopvang in zelfbeheer is een uniek concept in Nederland. Deze vorm van opvang legt de verantwoordelijkheid bij de doelgroep zelf, waarbij professionals 'slechts' een ondersteunende functie hebben. Het doorgroeisysteem waarbij gasten taakvrijwilligers en uiteindelijk beheerders kunnen worden baseert zich op het principe van 'voor wat hoort wat'. Als je overdag binnen wilt blijven zul je in ruil hiervoor vrijwillig taken moeten uitvoeren en wil je in een van de beheerderswoningen wonen, dan betekent dit dat hier de begeleiding van de taakvrijwilligers bijkomt. Het is geheel aan de dak- en thuislozen zelf of ze willen doorgroeien of niet. Eigenlijk alle geïnterviewden loven deze vrijheid en zelfstandigheid. De mogelijkheden worden geboden en een ieder kan voor zichzelf bepalen wat hij wil. Daarnaast spreekt de samenhang van het concept velen van hen aan. Afspraken worden op basis van democratie bepaald en iedereen heeft inspraak. Het is interessant om te zien dat, een aantal uitzonderingen daargelaten, de betrokkenen weinig bezig zijn met de statusverschillen tussen gasten, taakvrijwilligers en beheerders. Ze stellen volmondig dat iedereen gelijk is binnen de opvang. Tegelijkertijd zorgt deze democratische vorm voor gelobby, geroddel en klikjesvorming. Dit wordt nog eens versterkt door het feit dat gasten vaak niet op de hoogte zijn van praktijken die zich overdag hebben afgespeeld tussen taakvrijwilligers. Het valt niet mee om met zoveel diverse mensen, die allemaal hun eigen verhaal en bagage hebben, samen te leven en gezamenlijk zoveel verantwoordelijkheid te dragen. Er zijn grenzen aan de complexiteit aan problemen die een groep aankan. Daar komt bij dat de samenstelling van de groep aan veel verandering onderhevig is. Het draaiende houden van een nachtopvang in zelfbeheer is dan ook een zeer dynamisch proces. Uiteindelijk is het zoals een van de respondenten mooi verwoord 'dansen op slap koord'. Gezamenlijk probeer je de balans te vinden en te

zorgen dat je als opvang uniek blijft en niet veranderd in een van de vele reguliere instellingen. Het is daarmee ook een kwetsbaar concept, want transactioneel vrijwilligerswerk kan alleen werken als gasten, taakvrijwilligers en beheerders elkaar respecteren en vertrouwen en zich voldoende gesteund voelen door de ondersteuners. Hiervoor is een eenduidige groepscultuur een belangrijke voorwaarde.

Bijlagen bij deze case vindt u in hoofdstuk 21.

17 Trudo: huurders met een plezierige verplichting

17.1 Instelling: Woningstichting Trudo

Stichting Trudo is een woningcorporatie, in 1994 ontstaan uit een fusie tussen woningcorporatie Sint Trudo en het gemeentelijke woningbedrijf. De Stichting is eigenaar van het vastgoed dat Trudo verhuurt en verkoopt. De woningcorporatie zorgt voor goed en betaalbaar wonen, maar Trudo richt zich hiernaast ook op sociale vraagstukken. Trudo vindt dat mensen de mogelijkheden moeten krijgen om hogerop te komen; ook mensen met een minimuminkomen moeten die kans krijgen. Vanuit het team emancipatie is het project in Woensel-West opgezet.

17.2 Deze case van transactioneel vrijwilligerswerk

Wie is de vrijwilliger

Huurders die een maatschappelijke bijdrage willen leveren aan de wijk. Een moeder zonder betaalde baan bijvoorbeeld, die voor kinderopvang wil zorgen. Iemand die in staat en bereid is startende allochtone ondernemers te begeleiden. Of studerende huurders die enkele uren per maand de handen uit de mouwen willen steken voor bewoners van hun wijk.

Op dit moment gaat het om 100 woningen en 160 mensen die vrijwilligerswerk doen en korting op de huur krijgen: zestig duo's waarvan beide bewoners vrijwilligers werk doen, en 40 mensen die zich alleen hebben aangemeld voor het vrijwilligerswerk. De helft van de vrijwilligers is student, 22% heeft een baan, 14% is zelfstandig ondernemer en 12% valt in de categorie 'overig'. De projectleider denkt dat er ongeveer evenveel mannen als vrouwen aan het project deelnemen.

Dienst voor dienst

Een sociale huurwoning en 100 euro korting op de huur in ruil voor het doen van 10 uur vrijwilligerswerk per maand. Bijvoorbeeld in de vorm van huiswerkbegeleiding, taallessen aan allochtonen, hulp bij het invullen van formulieren, computerlessen, voorlezen aan kinderen of sportactiviteiten.

De huiswerkbegeleidingprojecten, mentorprojecten en klussendienst hebben hun eigen coördinator. Met deze coördinatoren is goed overleg maar geen directe aansturing door de projectleider van Trudo. Alle overige vrijwilligers zijn individueel of als groep aangesloten bij bestaande activiteiten of professionals in de wijk.

Hoe vastgelegd en gehandhaafd

De overeenkomst over het vrijwilligerswerk als tegenprestatie is vastgelegd in het huurcontract. Hierin staat dat de huurder 10 uur vrijwilligerswerk moeten doen in ruil voor een woning (zonder inschrijftijd) en 100 euro huurkorting. Mensen moeten ook een goede huurder zijn (geen overlast bezorgen, tuintje onderhouden), anders worden zij hier op aangesproken. Wanneer mensen zich niet aan de verplichting houden kan Trudo de huurkorting intrekken of de mensen uit huis zetten. Trudo heeft beide wegen bewandeld. Bij een goede reden, zoals ziekte, gebeurt dit niet.

Sinds januari wordt het aantal uren en waar deze aan zijn besteed geregistreerd vanuit het project. Mensen moeten het vrijwilligerswerk dat zij doen dus verantwoorden.

Mensen die aan het project willen deelnemen schrijven een brief met hierin een eigen voorstel voor het vrijwilligerswerk dat zij zouden willen en kunnen doen. In het gesprek met Trudo wordt dit verder besproken en kan dit nog worden aangepast. Bewoners worden pas toegelaten als zij in een 'sollicitatiegesprek' aangeven bereid te zijn om vrijwilligerswerk te verrichten in de buurt en er behoefte is aan het vrijwilligerswerk dat zij zouden willen doen. Er is een wachtlijst van mensen die aan het project willen deelnemen.

Wie zijn de afnemers/gebruikers

De buurtbewoners. In Woensel West wonen 3600 mensen, het vrijwilligerswerk is voor iedereen in de wijk en voor kinderen die in Woensel-West naar de basisschool gaan.

Welk probleem moet het oplossen?

De Eindhovense wijk Woensel-West is een volkswijk die een aantal serieuze problemen kent. Samen met de gemeente en bewoners pakt Trudo deze problemen op een vernieuwende manier aan. Daarvoor is de Buurtonderneming Woensel-West opgezet, deze coördineert de vernieuwing in de wijk. De open inschrijving op vrijkomende woningen in deze wijk is tijdelijk stopgezet. Enerzijds willen ze hier het aantal huishoudens waar cumulatieve achterstanden aan de orde zijn begrenzen en zo voorkomen dat problemen zich verder opstapelen. Anderzijds willen ze voorrang geven aan huurders die een positieve bijdrage kunnen en willen leveren aan het publieke belang in de wijk, en zo tevens bijdragen aan het verbeteren van het imago van de buurt.

Financiering

Het project wordt betaald uit de reguliere middelen van Trudo. Dat betekent dat Trudo de projectleider zelf betaalt en daarvoor geen subsidie van de gemeente krijgt.

Experiment of regulier?

Dit is een tijdelijk project, het is gekoppeld aan de wijkvernieuwing. De woningen worden gesloopt en hiervoor komen nieuwe woningen in de plaats, na de wijkvernieuwing stopt het project.

17.3 Ervaringen met deze case van transactioneel vrijwilligerswerk

Vanuit het perspectief van de instelling/vereniging

De projectleider vindt vrijwilligerswerk als tegenprestatie in Woensel- West een mooie constructie. Ze is heel positief over de resultaten en geeft aan dat de doelen worden bereikt. 'Met vrijwilligerswerk

kom je makkelijker bij mensen thuis aan tafel' vertelt de projectleider. 'Zo is er vanuit het project een mentorproject voor kinderen in de overgang van de basisschool naar de middelbare school. Nederlandse studenten komen binnen bij allochtone gezinnen. Dit is dus ook soms tegelijk een integratieactiviteit. Verder draagt het project ook bij aan het imago van de wijk. Je ziet levendige dingen in huizen, hip volk, et cetera. De uitstraling van de wijk wordt er beter op.'

Ze benoemt de veranderende bevolkingsopbouw van de wijk wel als aandachtspunt: 'Door de grote aantallen huurders waar het om gaat, is het belangrijk om na te denken over wat je doet met de bevolkingsopbouw, je wilt niet alleen een wijk met studenten. Veel jonge mensen/studenten hebben een ander leefritme. Zij veroorzaken hierdoor soms buurtoverlast, zonder dat zij dit vaak door hebben.' Trudo zoekt nu dan ook meer naar mensen van vijftientwintig jaar en ouder voor deelname aan het project.

Verder hebben de vrijwilligers soms moeite met het omgaan met de doelgroep in de wijk, bijvoorbeeld met slecht opgevoede kinderen. Vanuit het project is ze bezig met het maken van een training om vrijwilligers beter voor te bereiden. Trudo vraagt aan de vrijwilligers die één op één met kinderen of jongeren werken een Verklaring Omtrent Gedrag.

Er is discussie over het vrijwilligerswerk als tegenprestatie onder huurders in de wijk die niet aan het project deelnemen en anders, actieve vrijwilligers die geen huurkorting krijgen. 'Zij zouden ook wel geld willen verdienen'. De projectleider vertelt: 'Het is een uitdaging om dit project goed te laten samengaan met al bestaand vrijwilligerswerk. Draagvlak creëren is belangrijk. Met de mensen die al langer vrijwilligerswerk doen in de wijk gaan we in gesprek en dat helpt. Het project en een betere wijk zijn namelijk ook in hun voordeel. Bovendien hebben zij vaak al een lagere huur doordat ze al heel lang in de wijk wonen.'

Volgens de projectleider varieert de ervaring van de vrijwilligers met het project: van 'heel leuk' tot 'heel vervelend'. Dit is vaak afhankelijk van wat zij van de taken vinden. Sommige mensen vinden het heel leuk om op deze manier iets te kunnen betekenen en verbonden te zijn met hun eigen wijk. De indruk van de projectleider is dat een vijfde van de vrijwilligers meer doet dan verwacht, tweederde doet het vrijwilligerswerk na behoren en ongeveer een tiende (12 procent) doet te weinig. Ze geeft aan dat deelname voor de vrijwilliger een risico inhoudt. Wanneer het vrijwilligerswerk tegenvalt of mensen het vrijwilligerswerk door een persoonlijke situatie moeilijk kunnen doen, dan zitten zij met het verplichte karakter van het vrijwilligerswerk voor de huurkorting.

Vanuit het perspectief van de vrijwilliger

We hebben een groepsgesprek gehouden met 13 studenten die vrijwilliger zijn bij het project. Twee van hen zijn als coördinator bij het project (dit is hun taak als vrijwilliger). De studenten geven allemaal individuele huiswerkbegeleiding aan jongeren uit de buurt. Sommigen van hen doen dit nu een jaar, anderen ongeveer een half jaar. Een paar studenten heeft al eerder vrijwilligerswerk gedaan, zoals als coach bij de hockeyvereniging of ontwikkelingswerk. De studenten zijn meestal iets minder dan 10 uur per maand met het vrijwilligerswerk bezig.

Een deel van de studenten geeft aan dat ze op zoek waren naar een woning en zo bij het project terecht kwamen. Ook hoorden veel studenten van het project vanuit hun opleiding Culturele en Maatschappelijke Vorming. De studenten vinden het een goede combinatie, een woning (zonder inschrijftijd) met huurkorting en een leuk initiatief om aan mee te doen. Ze willen op deze manier graag iets voor de wijk betekenen. Verder geeft een student aan dat de hoeveelheid vrijwilligerswerk die moet worden gedaan voor de huurkorting niet afschrikt. Omgerekend krijgt ze eigenlijk 10 euro per uur voor het vrijwilligerswerk.

De studenten vinden het goed dat Trudo vrijwilligerswerk van hen vraagt als tegenprestatie. Het is een goede manier om vrijwilligers te vinden. Bovendien hebben de studenten er zelf ook wat aan; ze leren ervan. Op deze manier zijn zij (de studenten) betrokken bij de wijk en het doen van het vrijwilligerswerk, het begeleiden van een leerling, 'voelt goed'. De studenten geven allemaal aan dat ze het vrijwilligerswerk niet zouden doen wanneer dit niet verplicht zou zijn. De meesten van hen zien het als een plezierige verplichting.

De studenten vinden het positief dat er bij de sollicitatie goed wordt gekeken naar persoonlijke interesses en wat iemand te bieden heeft: 'hier sluiten ze vanuit het project dan bij aan'. Er is verder goede begeleiding. De studenten krijgen ondersteuning van coördinatoren en kunnen direct met vragen naar hen toe. Ook bij de projectleider kunnen zij terecht. Er is om de zes weken een bijeenkomst met de studenten van deze groep en hun twee coördinatoren. Eén keer per jaar is er een bijeenkomst met alle vrijwilligers. Enkele studenten geven aan dat ze in plaats van om de zes weken ook wel elke maand een bijeenkomst zouden willen hebben.

De studenten moeten iedere maand hun uren verantwoorden. Dit staat in het contract. De studenten zeggen dat ze echter wel studenten kennen die niets doen of af en toe een dag helpen. 'Je moet zelf als student wel achter het vrijwilligerswerk aan' zeggen zij.

De studenten vinden het goed dat het vrijwilligerswerk als tegenprestatie schriftelijk is vastgelegd in het contract: 'Anders zou het niet eerlijk zijn, mensen zouden zo het huis in kunnen zonder inschrijftijd en korting krijgen zonder iets terug te doen.'

De studenten noemen veel positieve punten aan het project: 'Het doen van het vrijwilligerswerk is leuk; het is leuk om iemand in de wijk iets te leren wat je zelf kan; je ziet vooruitgang bij de leerling; het is nuttig; het helpt de achterstandswijk; je komt in een heel ander soort gezin dan waar je zelf uit komt; het draagt bij aan de opleiding; het is goed voor op je cv; het is een persoonlijke uitdaging. Je kunt je ontwikkelen en je eigen kwaliteiten ontdekken.'

Als negatieve punt noemen de studenten dat ze het soms lastig vinden om met bepaalde problemen, zoals problemen binnen de gezinnen of moeilijk gedrag van de jongeren, om te gaan. Ze zijn immers geen professionals of psychologen. Ook vinden zij het moeilijk om te bepalen waar de grenzen liggen. Het gaat hierbij dan om grenzen aan hun tijd en mogelijkheden tegenover de leerlingen. Maar ook om in hoeverre ze zich met bepaalde dingen moeten bemoeien, zoals of ze ouders naar een taalcursus moeten verwijzen. Tot slot geven de studenten aan dat ze zich soms vervelend voelen ten opzichte van de vrijwilligers in de wijk Woensel-West die al jaren vrijwilligerswerk doen zonder dat dit als tegenprestatie is. 'Misschien zouden deze vrijwilligers extra aandacht kunnen krijgen?!', aldus de studenten.

Sommige studenten geven aan dat ze vanuit het project een woning hadden gekregen en al in Woensel-West woonden, maar niets hoorden over het vrijwilligerswerk. Zij hebben toen zelf contact gezocht met Trudo en zijn daarna met het vrijwilligerswerk begonnen. Trudo zou het project nog verder kunnen verbeteren door meer controle in de beginfase. Verder geven de studenten aan dat ze graag voortijdig zouden weten wanneer er extra activiteiten zijn. Het zou handig zijn wanneer er een lijst zou komen met activiteiten die gaan komen, een soort kalender waarop ze zich voor vrijwilligerswerk bij activiteiten kunnen inschrijven. Dit zou ook kunnen door middel van een website waarop projecten te volgen zijn. Verder zouden de studenten het leuk vinden om te weten wat er nog meer gebeurt aan activiteiten binnen het project, bijvoorbeeld door een nieuwsbrief.

Een student vindt dat er ook beter zou kunnen worden samengewerkt met het welzijnswerk. Zo zou er over en weer meer informatie kunnen worden doorgegeven over bijvoorbeeld waar er in de wijk behoefte aan is.

Vanuit het perspectief van de afnemer/gebruiker

We hebben gesproken met acht buurtbewoners die afnemers zijn van het vrijwilligerswerk. Een vrijwilliger die zelf een computerclub coördineert waar kinderen komen en waarbij soms studenten vanuit het project als vrijwilliger werken. Drie moeders van kinderen die op dansles zitten en waarvan een deel huiswerkbegeleiding krijgt, twee jonge dochters van hen namen ook deel aan het groepsgesprek. Ook waren er twee meiden aanwezig die huiswerkbegeleiding krijgen én op dansles zitten.

Het is bekend bij de buurtbewoners dat de studenten in ruil voor het werk dat zij doen korting krijgen op de huur van een woning in de wijk. Dit vinden zij goed als de studenten zich tenminste aan de afspraken houden. Over het algemeen zijn de buurtbewoners positief over de studenten, maar 'er zijn ook studenten die er met de pet naar gooien'. Eén van de moeders heeft slechte ervaringen gehad met een student die zijn tijd niet besteedde aan de huiswerkbegeleiding.

De buurtbewoners vinden dat het project bijdraagt aan de verbetering van de buurt. De kinderen hangen door de deelname aan de activiteiten niet op straat. Ook zijn de cijfers van de kinderen omhoog gegaan door de huiswerkbegeleiding. Een van de moeders vertelt dat dit project nog andere voordelen heeft: 'studenten studeren zelf en kunnen zaken daardoor beter overbrengen. Voor de kinderen zijn ze een positief rolmodel.' De kinderen vertellen dat ze de activiteiten (dansles) leuk vinden.

Zowel de moeders als de kinderen geven aan dat de relatie die zij hebben met de studenten goed is en zij positief over hen zijn. Zo vertelt een van de meiden dat zij en haar huiswerkbegeleider 'als vrienden' zijn. Ze mailen regelmatig. Toen zij een werkstuk moest maken heeft de student daarbij geholpen en had ze een voldoende. Een moeder vertelt dat de band met de huidige student die helpt met huiswerkbegeleiding 'perfect' is. 'Hij houdt zich aan de afspraken en is op zijn gemak bij ons' zegt zij. De moeder is zeer tevreden over de student en hij zou wat haar betreft nog wel meer mogen krijgen als tegenprestatie.

De huiswerkbegeleiding is één keer per week, maar de meiden geven aan dat zij liever twee keer per week begeleiding zouden hebben. Verder noemen de moeders het een nadeel dat de studenten zelf geen materiaal (boeken, etc.) hebben om mee te nemen. De studenten nemen nu zelf spullen mee, maar hierdoor is er soms geen geschikt materiaal. De studenten zouden dit eigenlijk moeten krijgen. Verder zouden de studenten verplicht aanwezig moeten zijn en pas als dit het geval is de huurkorting moeten krijgen.

De buurtbewoners denken allemaal dat het vrijwilligerswerk niet zou worden gedaan als dit niet als tegenprestatie zou zijn. Het is moeilijk om reguliere vrijwilligers te vinden en de studenten zouden het vrijwilligerswerk niet doen als hier geen huurkorting tegenover zou staan. De buurtbewoners vinden dat Trudo met het project door moet gaan. Als het project stopt zijn de activiteiten niet meer gratis. 'Veel ouders kunnen de activiteiten en begeleiding niet betalen en de kinderen zijn dan de dupe.' Het is een goed project voor buurten waar armoede is en de buurtbewoners zien dan ook toekomst voor vergelijkbare projecten.

17.4 Visie van de instelling/vereniging op ontwikkeling en potentieel van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector

De ontwikkeling van deze vorm van vrijwilligerswerk in de instelling/vereniging en in de sector
Sinds 1 oktober 2010 is Trudo het project gestart met 20 Fontys studenten. Nu doen niet meer alleen studenten mee, maar mensen van 20 t/m 50 jaar. Inmiddels zijn de voor het project geselecteerde huurders met de activiteiten gestart.

De projectleider heeft geen zicht op of er nog andere vergelijkbare projecten zijn. Ze kent geen andere voorbeelden van vrijwilligerswerk als tegenprestatie in huisvesting.

De toekomst van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector

'In een zwakke wijk is het een super manier', volgens de projectleider. 'Ik geloof in de kracht van vrijwilligerswerk en de meerwaarde hiervan. Je houdt dingen betaalbaar en het heeft een meerwaarde als het je buurman is die de hulp geeft. Zeker ook in andere wijken opzetten! Op kleine schaal, anders is het niet te rechtvaardigen ten opzichte van andere huurbetalers'. Wel moet er volgens haar goed worden opgelet waar vrijwilligers in worden gezet en waar taken door professionals gedaan moeten worden. Bijvoorbeeld op het gebied van criminaliteit, jongerenwerk en mensen met psychisch problemen zijn soms professionals nodig in plaats van vrijwilligers. Daarnaast moeten de vrijwilligers gewaarschuwd worden over wat ze tegen kunnen komen.'

17.5 Conclusies

Uit gesprekken die we voerden met de projectleider, de vrijwilligers en de afnemers van het vrijwilligerswerk als tegenprestatie in Woensel west, blijkt dat iedereen over het algemeen positief is over het project. Het project lijkt bij te dragen aan een verbetering van de buurt door de activiteiten van de vrijwilligers. Wanneer er geen tegenprestatie tegenover het vrijwilligerswerk zou staan, zou deze activiteiten er niet zijn.

De vrijwilligers hebben woonruimte nodig en krijgen dit nu met 100 euro huurkorting in ruil voor tien uur per week vrijwilligerswerk waarbij zij activiteiten in de buurt doen. De afspraken met de vrijwilligers zijn vastgelegd in het huurcontract met Trudo. Hiernaast moeten de vrijwilligers de door hun gemaakte uren verantwoorden aan de projectleider die in dienst is van Trudo. Wanneer de vrijwilligers zich niet aan de afspraken houden kan de huurkorting worden ingetrokken of worden zij het huis uit gezet. Dit laatste is wel eens gebeurd. Over het algemeen houden de studenten zich aan de verplichting, maar er zijn wel degelijk uitzonderingen blijkt uit de gesprekken de drie betrokken partijen. Verder is er soms een periode na aanmelding waarbij sommige huurders nog een vrijwilligerswerk doen, terwijl ze dit officieel wel zouden moeten doen. Ervoor zorgen dat alle huurders zich aan de verplichtingen houden is een belangrijk aandachtspunt voor het project.

De projectleider geeft onder andere aan dat het project de uitstraling van de wijk verbetert. De directe afnemers en vrijwilligers leggen vooral het accent op de activiteiten die door de vrijwilligers worden gedaan, zoals de dansles en de huiswerkbegeleiding.

Volgens de geïnterviewden in deze case zijn er veel mogelijkheden voor transactioneel vrijwilligerswerk op het gebied van huisvesting waarbij zowel de huurders die het vrijwilligerswerk doen als de buurt profiteren. Wanneer het om grote groepen huurders gaat, is het belangrijk om goed te kijken naar de invloed die dit heeft op de leeftijdsopbouw van een wijk. In dit geval lijken (te) grote aantallen studenten ook negatieve effecten te hebben, doordat zij bijvoorbeeld een ander leefritme hebben.

De afnemers zijn heel positief over het project, maar de studenten moeten zich wel aan de verplichtingen houden. De moeders van de kinderen die aan de activiteiten meedoen, vinden het fijn dat hun kinderen hierheen kunnen zodat zij niet op straat hangen. Ook heeft de huiswerkbegeleiding een positief effect op de leerprestaties van de kinderen. De kinderen vinden de activiteiten leuk. Het contact met de studenten is over het algemeen goed. Het zou beter zijn wanneer de studenten vanuit het project geschikt materiaal zouden krijgen voor de huiswerkbegeleiding, omdat zij dit nu soms niet hebben.

De studenten zien het vrijwilligerswerk als een plezierige verplichting. Ze vinden het leuk om op deze manier bij te dragen aan de buurt en het vrijwilligerswerk voor henzelf leerzaam. Wel vinden ze het soms moeilijk om met de problemen van de buurtbewoners om te gaan en om te bepalen waar hun grenzen liggen tegenover hen. Trudo herkent dit probleem en werkt aan een training om vrijwilligers beter voor te bereiden. Studenten zouden het handig vinden als er een overzicht kwam van de activiteiten waarop ze zich zouden kunnen inschrijven als vrijwilliger. Verder lijkt het hen leuk om via een nieuwsbrief informatie krijgen over alle activiteiten binnen het project.

Er is met mensen die al langer vrijwilligerswerk doen in de buurt discussie over het vrijwilligerswerk als tegenprestatie. Zij doen ook vrijwilligerswerk maar krijgen geen huurkorting.

18 Project VoorUit van de Stichting Studenten voor Samenleving: een win-win situatie

18.1 Instelling: Project VoorUit van de Stichting Studenten voor Samenleving in samenwerking met de UVA en de VU en woningcorporaties Far West, Ymere en Eigen Haard

Het project VoorUit is een integratie initiatief van de Vrije Universiteit Amsterdam en Karel Waagenaar, oprichter W&S Transition- en Interim-management uit Amstelveen. In mei 2008 is de Stichting Studenten voor Samenleving opgericht met als doelstelling het project voor tenminste vijf jaar voort te zetten.

18.2 Transactioneel vrijwilligerswerk

Wie is de vrijwilliger

54 studenten van de VU en UVA (van 18 t/m 25 jaar).

Dienst voor dienst

Gratis woonruimte (een appartement in een flat) in Slotervaart, Osdorp, Geuzenveld, Bos en Lommer, Slotermeer of de Punt, in ruil voor tien uur maatschappelijke activiteiten per week in deze wijken. De huur van de woning is gratis, alleen servicekosten, gas, water en licht zijn voor rekening van de student. De studenten geven huiswerkbegeleiding, en organiseren educatieve activiteiten voor kinderen en volwassenen: Voor kinderen is er bijvoorbeeld sport, muziek, knutselen, kookclub, toneel. Voor vrouwen zijn er Nederlandse taallessen, conversatiegroepen en kooklessen. Voor mannen zijn er taallessen, conversatiegroepen en computerles. Voor middelbare scholieren is er huiswerkbegeleiding en computerles. De huiswerkbegeleiding is op school of in het buurthuis.

In elk wijk is een team van 10-15 studenten actief begeleid door een coördinator. Dit is een student die ook vrijwilliger is en voor deze extra taak betaald krijgt. Een team heeft één keer per twee weken overleg. Verder is er één keer per twee maanden een thema avond voor alle deelnemende studenten, bijvoorbeeld over hoe om te gaan met moeilijke kinderen.

Hoe vastgelegd en gehandhaafd

De Stichting Studenten voor Samenleving sluit een individueel contract af met de betrokken student, hierin staat wat de studenten moeten doen, de student/vrijwilliger en de Stichting ondertekenen. De

woningcorporatie sluit ook een individueel contract af met de student, een huurcontract; hierin staat dat de student huurder is vanwege het project.

Er zijn speciale appartementen voor het project gereserveerd, dus stoppen de studenten met het project dan kunnen ze de woning niet meer huren.

De studenten vullen een weekrapport ter verantwoording van de uren en mailen dit aan de coördinator. Deze stuurt de weekrapporten gezamenlijk op naar de projectleider, die in dienst is van Stichting Studenten voor Samenleving.

Er wordt geen zogeheten Verklaring omtrent gedrag van de vrijwilligers gevraagd, maar hierover wordt wel gesproken aldus de geïnterviewde studenten.

Wie zijn de afnemers/gebruikers

De buurtbewoners: met name de kinderen en volwassenen die deelnemen aan educatieve of recreatieve activiteiten.

Welk probleem moet het oplossen?

In een wijk in verandering leveren de studenten een positieve bijdrage. Het mes snijdt aan twee kanten: een betere leefbaarheid, groeiend vertrouwen in de buurt door aanwezigheid en activiteiten, en een positief beeld over studenten die zich op een verantwoordelijke manier gedragen en betrokken zijn. De doelstelling van het project is de integratie van de autochtonen en allochtonen in woonwijken te bevorderen.

Financiering

In het eerste jaar is het project door Karel Waagenaar gefinancierd. In mei 2008 is de Stichting Studenten voor Samenleving opgericht met als doelstelling het project voor tenminste vijf jaar voort te zetten. Sindsdien financierden het Ministerie van VROM, de gemeente Amsterdam, de Vrije Universiteit, woningcorporatie Ymere, woningcorporatie Far West en woningcorporatie Eigen Haard, het project gezamenlijk.

Experiment of regulier?

Voorlopig nog een experiment met een looptijd van zes jaar, vanuit het project willen ze graag structurele financiering.

18.3 Ervaringen met deze case van transactioneel vrijwilligerswerk

Vanuit het perspectief van de instelling/vereniging

Als vertegenwoordiger van VoorUit hebben wij gesproken met de projectleider. Zij vindt het project een ideale combinatie. Studenten hebben een kamer nodig en dit project is goed voor de buurt. Kortom, iedereen profiteert. Studenten zijn geïnteresseerd in de wijk en blijven soms na hun studie in de wijk wonen. Later in hun werk zullen zij hopelijk minder discrimineren. De student heeft ook nog intensief contact met een gezin, hierdoor leren mensen elkaar kennen en respecteren. Dit contact zou er anders niet zijn. Er zijn evaluatiegesprekken geweest met de scholen waar de studenten vrijwilligerswerk doen vertelt de projectleider. De kinderen blijken beter te presteren en de ouders zijn blij dat er huiswerkbegeleiding is, die zij zelf niet altijd kunnen bieden. Het belangrijkste vindt de project-

leider dat het project de wijk opent, het is belangrijk om goed samen te leven. Het is volgens haar een project dat relatief weinig kost en waarbij veel is bereikt.

Een nadeel is wel dat er ieder jaar spanning is rond de appartementen die misschien gesloopt moeten worden. Het gaat om tijdelijke verhuur, dus soms krijgen studenten een ander appartement als hun appartement gesloopt wordt. Verder mist de projectleider het commitment van de gemeente. 'Het project is al vier jaar succesvol, de gemeente zou het project ook moeten adopteren en steunen'. Voor het volgende jaar is het project op zoek naar financiële middelen.

De studenten houden zich aan hun verplichtingen. Dit heeft onder andere met de strenge selectie te maken. Tijdens een eerste gesprek met een student wordt er goed gekeken naar de motivatie om aan het project mee te doen. De projectleider zegt hierover: 'Er was vorig jaar veel belangstelling, maar we selecteren streng. Het gaat niet om het gratis wonen, maar om de inzet voor de buurt.' Hiernaast werken de studenten altijd in teams van twee, hierdoor voelen ze zich naar elkaar toe verantwoordelijk. Het project is in de wijk waar de studenten zelf ook wonen, ze zijn de juf of meester van bijvoorbeeld de kinderen van de bureaus, hierdoor zijn zij erg betrokken.

Elk jaar worden er evaluatiegesprekken gehouden. De projectleider evalueert met de coördinatoren en de betrokkenen van organisaties die met het project te maken hebben zoals directeuren van scholen en mensen van welzijnsorganisaties. De sleutelfiguren van de andere organisaties vertellen dat ze heel tevreden zijn over de studenten en het project. Verder geven ze aan dat het bij moeilijke kinderen soms niet gemakkelijk is voor de studenten. De coördinatoren evalueren met de vrijwilligers. Uit de gesprekken komt naar voren dat de studenten het een fantastisch project vinden. Zij geven aan dat zij heel veel leren, de maatschappij anders zijn gaan begrijpen en goede ervaringen in het team hebben. Het eist wel veel tijd en energie, soms is dit meer dan de verwachte tien uur.

De enige discussie die er is volgens de projectleider, is dat ze soms hoort van mensen dat de studenten gratis kunnen wonen en dat iedereen dit wel wil. 'Maar deze discussie stopt vaak snel. De studenten werken heel hard en het is dus eigenlijk niet gratis. In werkuren zouden de studenten ergens anders meer verdienen. Het zijn verder geen normale appartementen en er moet veel aan gebeuren.'

Vanuit het perspectief van de vrijwilliger

We spraken twee studenten die naast vrijwilliger beide ook coördinator van een wijkteam zijn. Beide doen zij een sociale studie en al bijna twee jaar zijn ze vrijwilliger bij VoorUit. Een van de twee studenten geeft huiswerkbegeleiding aan onderpresterende kinderen op school, extra onderwijs buiten school aan groep 5 en 7 en een knutselmiddag in het buurthuis voor basisschoolkinderen. De andere student heeft een muziekclub voor kinderen, geeft huiswerkbegeleiding aan groep 5 en een faalangst-training (dit laatste is een uitzondering binnen het project, de studente heeft een opleiding afgerond in die richting). Ook hebben de twee studenten een contactgezin waarbij zij elke week op bezoek gaan.

Vanuit het project proberen ze activiteiten te vinden die bij de kwaliteiten en wensen van de vrijwilliger aansluiten. Meestal zijn de studenten tien uur per week met het vrijwilligerswerk bezig. De activiteitenroosters voor de studenten worden aangepast aan het rooster van de opleiding en uren worden soms onderling geruild.

De studenten vinden het goed dat het vrijwilligerswerk als tegenprestatie is vastgelegd in de contracten. Verder vertelt een vrijwilliger: 'Er zijn ook dingen die hier niet kunnen zoals uitgebreide feestjes met veel drank en met kratjes bier in een winkelwagentje over straat rijden. Je hebt toch wel een voorbeeldfunctie. Ook qua kleding moet je een beetje aanvoelen wat gepast is, niet te korte

rokjes bijvoorbeeld.' Dit soort zaken blijken ongeschreven regels te zijn die worden verteld aan de studenten tijdens bijeenkomsten.

De studenten geven aan dat alle vrijwilligers zich aan hun taken houden. 'Je voelt je ook verplicht naar elkaar toe, ook omdat je met zijn tweeën werkt.' Verder heeft dit volgens hen met de selectie te maken: 'Als je het puur voor de woning doet, dan kom je de selectie niet door'. Dit vinden de studenten terecht.

De studenten zien het vrijwilligerswerk als een vanzelfsprekend onderdeel van het project, een gratis woning zou immers raar zijn. 'Je komt het project tegen en dan weet je al dat het om een combinatie van vrijwilligerswerk en een woning gaat, het is beide.' De studenten hebben er dus geen probleem met het vrijwilligerswerk als tegenprestatie. Een van de studenten vertelt: 'Hier wonen, voegt echt iets toe aan het vrijwilligerswerk. Je bouwt pas echt wat op hier, omdat je er ook woont. Het is een integratieproject en niet zomaar vrijwilligerswerk. Het is heel leuk om de wereld van mensen te leren kennen.'

De studenten zijn duidelijk enthousiast en noemen veel positieve punten aan het verplichte vrijwilligerswerk. Het contact met mensen en kinderen in de wijk, de activiteiten zelf zijn leuk om te doen, de kinderen groeien, et cetera. Een vrijwilliger zegt: 'Contact maken is gemakkelijk, dit neem je de rest van je leven mee.' Ook vinden zij het leuk om te zien dat de kinderen verbaasd zijn over het plezier van de taken of vragen stellen als 'woon jij hier ook?' Een vrijwilliger zegt: 'Zij leren ook een andere wereld kennen. Zij maken kennis met ons en ons leven, dit gaat gepaard met veel verbazing.' Verder vertellen de vrijwilligers dat studenten die stoppen met het project omdat ze gaan werken, vaak in de wijk willen blijven wonen.

Een van de twee studenten heeft ervaring met vrijwilligerswerk, de andere vrijwilliger had voor dit project nog niet eerder vrijwilligerswerk gedaan. Wanneer de interviewer vraagt of de studenten het vrijwilligerswerk ook zouden doen als het niet verplicht was, antwoordt een van hen: 'Nu wel, omdat ik weet hoe leuk het is. Voordat ik het project deed weet ik niet of ik hier de waarde wel van in zag. Ik zou niet hebben geweten dat vrijwilligerswerk zo erg bijdraagt aan bijvoorbeeld sociale cohesie.'

Wanneer de interviewer vraagt naar negatieve punten, dan vertellen de studenten dat studieplanning soms lastig is. 'Je bent er toch drie middagen mee bezig op een uur dat de dag breekt, dus je moet goed kunnen plannen.' Verder zijn er risico's in de wijk zoals woninginbraak en moet je stevig in je schoenen kunnen staan. 'De kinderen testen je uit. Het is een uitdaging om je grenzen aan te geven. Dit is een proces van vallen en opstaan. Je weet van te voren niet wat je kunt verwachten. In het begin sta je versteld van wat er allemaal gebeurt, het kan een hele drukke middag worden. Studenten van 18 jaar zijn nog bezig met hun grenzen en dit is voor hen soms lastig. Van het begin af aan moet je duidelijke regels opstellen en op je hoede zijn.' Wel werken de vrijwilligers altijd met zijn tweeën en het gebeurt niet dat er twee onervaren mensen voor een groep staan, aldus de studenten. Verder geven de studenten aan dat de selectie zo zou moeten zijn dat er in elk team pedagogisch ervaring zit, in sommige wijken is deze er iets te weinig.

Over de ondersteuning van het vrijwilligerswerk door de projectleiding zijn de studenten erg tevreden. 'Als je ergens tegen aan loopt kun je de projectleiding altijd vragen, ze zijn 24 uur per dag bereikbaar en er wordt praktisch meegedacht. Er zit ervaring achter de projectleiding en er is laagdrempelig contact met de projectleider.' Of de vrijwilligers die geen coördinator zijn zich ook realiseren dat ze heel gemakkelijk bij de projectleider terecht kunnen betwijfelen de studenten, deze gaan meestal naar de coördinator die voor hen het eerste aanspreekpunt is.

Vanuit het perspectief van de afnemer/gebruiker

We hebben gesproken met twee moeders van kinderen die naar de muziekclub gaan. Hun kinderen gaan ook naar andere activiteiten van VoorUit, zoals de knutselclub, toneelclub of kookclub. Bij de muziekclub komen elke week tussen de 10 tot 15 kinderen meestal in de leeftijd van 6 t/m 12 jaar.

Het is bekend bij de moeders dat de studenten in ruil voor het werk dat zij doen gratis een woning kunnen huren in de wijk. Dit vinden zij in dit geval prima. De moeders denken dat de studenten het werk nu hoogst serieus nemen, omdat ze een contract hebben en gratis woonruimte krijgen. Een woning vinden in Amsterdam is namelijk een groot probleem. Kortom, zij zien het als een voordeel dat de studenten de woning als tegenprestatie krijgen. Een moeder heeft gemerkt dat de studenten in de wijk wonen, dit vindt ze extra positief. Ze vindt het goed dat er verschillende mensen in de wijk wonen. De andere moeder wist dit niet. De moeders vinden het belangrijk dat de studenten verzekerd zijn en er iets voor terug krijgen, 'dat verdienen ze'.

Het maakt voor de moeders niet uit of de activiteiten door beroepskrachten of vrijwilligers worden gedaan. 'Als je het niet met hart en ziel doet dan red je het niet met deze kinderen, dus dat is vooral belangrijk' aldus de moeders. Een van de moeders merkt op dat als dit door beroepskrachten zou worden gedaan je er voor zou moeten betalen. Dat het gratis is, vinden zij positief. Verder denkt een moeder dat een kleine bijdrage voor de meeste moeders geen probleem zou zijn, maar dat het soms wel een drempel kan zijn.

De moeders noemen veel positieve punten van het project. Ze vinden het fijn dat het een naschoolse activiteit is. De moeders hebben liever dat hun kinderen naar een buurthuis of hierheen gaan, dan dat ze buiten op straat hangen. Als hun kinderen buiten spelen zijn ze ongerust, dit vinden ze niet veilig. Verder kunnen de kinderen op deze manier andere kinderen uit de buurt leren kennen. Ook leren met andere kinderen omgaan en over muziek, bovendien vinden de kinderen het leuk. Een moeder geeft aan dat ze het fijn vindt dat de vrijwilligers studenten zijn. 'Het zou vanzelfsprekend moeten zijn dat we een opleiding doen, maar dat is niet zo. Het is goed voor een kind om in de buurt te zijn van iemand die studeert.' Ook vindt ze het contact goed voor de omgangsvormen van de kinderen.

De moeders vinden de studenten erg aardig, vriendelijk en leuk met de kinderen. Ze hebben goed contact en een van de geïnterviewde studenten komt ook bij een van de moeders thuis. Tot nu toe kende deze allochtone moeder niet zoveel Nederlandse mensen, maar ze vindt het wel leuk om Nederlanders te leren kennen.

De moeders kunnen geen negatieve punten noemen aan het project of aan transactioneel vrijwilligerswerk. Ze willen benadrukken dat ze er ontzettend blij mee zijn. Een van hen noemt het 'een geschenk uit de hemel'. 'Mijn dochtertje wil eruit en niet alleen zijn, dus dit is perfect!' De moeders hopen dat het project door kan blijven gaan.

18.4 Visie van de instelling/vereniging op ontwikkeling en potentieel van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector

De ontwikkeling van deze vorm van vrijwilligerswerk in de instelling/vereniging en in de sector Het project werd gestart naar aanleiding van het 25-jarig bestaan van W&S Transition- en Interimmanagement uit Amstelveen, het bedrijf van mijnheer Waagenaar. Toen is besloten om iets voor de

maatschappij te doen, integratie is hierbij als thema gekozen. Het idee voor het project komt uit Israël, waar het concept al jaren draait op de BenGourion Universiteit. In het voorjaar van 2007 werd het in Amsterdam geïntroduceerd door W&S Transition in samenwerking met de VU en de twee corporaties. Er zijn de projectleider geen soortgelijke projecten bekend.. 'Het is namelijk niet simpel, wat je nodig hebt is commitment vanuit een woningbouwcorporatie, begeleiding en middelen.'

De projectleider hoort wel dat er hier en daar ook een tegenprestatie wordt gevraagd in de woningsector. 'Het lijkt normaler dat woningcorporaties erover denken om iets terug te vragen, maar dit gebeurt nog niet op grote schaal. Het is een manier voor woningbouwcorporaties om maatschappelijk betrokken te zijn.'

De toekomst van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector

De projectleider ziet heel veel mogelijkheden voor transactioneel vrijwilligerswerk op het gebied van huisvesting. 'Er zijn veel moeilijke wijken, maar of een dergelijk project succesvol is hangt af van de aanpak. Het kan overal, maar de aanpak moet goed zijn.'

18.5 Conclusies

Uit interviews blijkt dat de verschillende betrokken allemaal erg positief over het project VoorUit en over het transactionele vrijwilligerswerk zijn. Geen van de betrokkenen heeft problemen met het vrijwilligerswerk als tegenprestatie voor een woning en verder lijkt het project bij te dragen aan haar belangrijkste doel, de integratie van verschillende bevolkingsgroepen in de wijk.

De studenten zien het vrijwilligerswerk als een onderdeel van het project dat er vanzelfsprekend bij hoort en verder zijn zij vooral enthousiast over het vrijwilligerswerk. De studenten vinden de activiteiten leuk om te doen en het contact met de mensen in de wijk waarin zij wonen leuk en erg leerzaam. Wel vraagt het vrijwilligerswerk veel van de studenten. De omgang met de soms moeilijke kinderen eist van de studenten dat ze duidelijk hun grenzen aangeven tijdens de activiteiten. Voldoen de pedagogische kennis binnen de wijkteams is belangrijk. Ook moeten de studenten goed kunnen plannen om het vrijwilligerswerk met hun studie te kunnen combineren. De gratis woning die door de woningcorporaties wordt aangeboden als tegenprestatie, is niet voor de gehele looptijd van het project gegarandeerd. Soms worden de studenten dan ook tijdens het project gedwongen om te verhuizen naar een andere woning. Hiernaast zijn er risico's aan het wonen in de wijk zoals woninginbraak.

De buurt profiteert van het werk van de studenten door de activiteiten en het persoonlijke contact dat ontstaat met de studenten die in de buurt wonen. De geïnterviewde moeders van de kinderen die aan activiteiten meedoen zijn erg blij met de gratis activiteiten. De moeders vinden het fijn dat hun kinderen na schooltijd naar de activiteiten kunnen zodat zij niet op straat hangen, de kinderen leren andere kinderen uit de buurt kennen en bovendien vinden ze het leuk. Het contact met de studenten is prima en positief voor de ontwikkeling van de kinderen. Dat het om vrijwilligerswerk als tegenprestatie gaat, zien de moeders als iets positiefs. Ze denken dat de studenten het vrijwilligerswerk nu uiterst serieus nemen door de gratis woning en het contract.

Het succes van project als VoorUit, en in het algemeen van vrijwilligerswerk door studenten als tegenprestatie voor een woning, hangt voor een groot deel af van de aanpak. De afspraken met de vrijwilligers zijn vastgelegd in contracten met de woningbouwcorporatie en de Stichting Studenten voor Samenleving, er zijn dus twee aparte contracten. Het contract met de woningbouwcorporatie is

een huurcontract waarin staat dat de student door deelname aan het project geen huur hoeft te betalen. In het contract met de Stichting Studenten voor Samenleving zijn de inhoudelijke afspraken in verband met deelname aan het project opgenomen. Verschillende zaken dragen er toe bij dat de studenten zich aan de afspraken houden. Er is een strenge selectie waarbij wordt gekeken of de student niet alleen voor de woning aan het project wil meedoen, de studenten werken met zijn tweeën samen en zijn extra betrokken doordat de activiteiten in hun eigen buurt plaatsvinden waar zij de mensen persoonlijk kennen. Goede begeleiding van de studenten is ook een vereiste. De studenten worden binnen het project VoorUit begeleid door de coördinator van een wijkteam en er zijn regelmatig bijeenkomsten. Ook de goede ondersteuning door de projectleiding draagt bij aan het succes.

Er zijn veel mogelijkheden voor transactioneel vrijwilligerswerk op het gebied van huisvesting waarbij zowel de studenten als de buurt profiteren. Het succes van een dergelijk project hangt echter wel voor een groot deel af van een goede aanpak.

19 Literatuur

- ActiZ (2012). *Vrijwilligersbeleid 2012. Rapportage Flitsenquête ActiZ*. Utrecht: ActiZ
- Austin, J.E. (2000) *The Collaboration Challenge: How Nonprofits and Business Succeed through Strategic Alliances*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Beneken genaamd Kolmer, D. (2007). *De kunst van het ontmoeten: onderzoek, scholing en praktijk in de familie zorg*. Delft: Eburon.
- Berg, E. van den, Dekker, P. & De Hart, J. (2009). Verenigingsleven en maatschappelijk Middenveld, in: Schnabel, P., Bijl, R. & De Hart, J. (red.). *Sociale Cohesie. Sociaal en Cultureel Rapport 2008*. Den Haag: SCP.
- Bijl, R., Boelhouwer, J., Pommer, E. & Schyns, P. (2009). *De sociale staat van Nederland 2009*. Den Haag: SCP.
- Bovaird, T. & Loeffler, E. (2007). *The public governance implications of user co-production of public services: a case study of public services in Carrick, UK*. URL: <http://inlogov.bham.ac.uk>
- Boyle (2006). *Hidden Work, co production by people outside paid employment*. Joseph Rowntree foundation.
- Boyle (2004). *Beyond Britcorps*. Talk for the centre for Reform. National Liberal Club.
- Cahn, E. (2000). *No more throwaway people. The co-production imperative*. Essential Books, Washington, DC.
- CBS (2008). *Plausibiliteit POLS-module Vrijwillige Inzet 2007*. Voorburg: CBS.
- Dam, C. van, & Wiebes, P. (2005). *Aandacht voor welzijn*. Den Haag: SCP/NIZW.
- Davelaar, M., Dongen, van, M.C., Rijkschroeff, R., & Flikweert, M. (2007). *Van de straat aan het werk; dagbesteding en activering dak- en thuislozen in Rotterdam*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Davelaar, D., Toorn, van den, J., Witte, de, N., Beaumont, J., & Kuiper, C. (2011). *Faith-based Organisations and Social Exclusion in the Netherlands*. Leuven: Acco.
- Deekman, A. (red.) (2010). *Vrijwilligers in de Amateurkunst*. Utrecht: Kunstfactor.
- Dekker, P. & De Hart, J. (2009). *Vrijwilligerswerk in meervoud*. Den Haag: SCP.
- Dekker, H., Mevissen, J. & Stouten, J. (2008). *Vrijwilligers gevraagd*. Amsterdam: Regioplan.
- Devilee, J. (2005). *Vrijwilligersorganisaties onderzocht*. Den Haag: SCP.

Dijk, van, K.R. (2009). *Juridische aspecten van de inzet van vrijwilligers en de samenwerking met mantelzorgers*. Utrecht: ActiZ.

Evers, A. en B. Riedel (2003). *Changing Family Structures and Social Policy: Child Care Services in Europe and Social Cohesion Case Study: Germany*. EMES. Justus Liebig Universität Giessen.

HM Treasury (2002). *The role of the voluntary and Community Sector in Service delivery*, London: HM Treasury.

Compact on Relations between Government and the Voluntary and Community Sector in England. (1998) Presented to Parliament by the Secretary of State for the Home Department. Birmingham: Commission for the Compact.

Hustinx, L., Meijs, L. & Hoorn, E. ten, (2009). Geleid vrijwilligerswerk. Over het vrijwilligerspotentieel van de Nederlandse samenleving, in: Dekker, P. et al. (red.). *Vrijwilligers in meervoud*. Den Haag: SCP.

Klein, M. van der , Bulsink, D., Dekker, F., Oudenampsen, D., (2010a). *Leren van elkaar: nieuwe en huidige vrijwilligers. Tussenrapportage*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Klein, M. van der & Oudenampsen, D. (2010b). *Lokale coördinatie: de onmisbare schakel. Adviezen aan vrijwilligersorganisatie in zorg en welzijn*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Klein, M. van der, Stavenuiter, M. & Smits van Waesberghe, E. (2013). *Het begint bij de burger. Dilemma's van gemeenten bij initiatieven van burgers in zorg en welzijn*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Kuhry, B. en Van der Torre, A. (2002). *De vierde sector. Achtergrondstudie Quartaire sector*. Den Haag: Sociaal cultureel Planbureau.

Kunstfactor (2009) *Monitor Amateurkunst*, Utrecht: Kunstfactor

Linders, L. (2010). *De betekenis van nabijheid. Een onderzoek naar informele zorg in een volksbuurt*. Den Haag: SDU.

Loeffler, E., S. Parrado, T. Bovaird, G. van Ryzin, Governance international (2008). *'If you want to go fast, walk alone. If you want to go far, walk together': citizens and the co-production of public services*. Paris: Ministry of Budget, Public Finance and Public Services.

Meys, L (2010) Maatschappelijk betrokken ondernemen. In: Moratis, L. en Veen, M. van der (2010) *Basisboek MVO*. Assen: Van Gorcum.

Meijs, L. & Van der Voort, J. (2009). Werknemersvrijwilligheid in de civil society?, in: Dekker, P. et al. (red.). *Vrijwilligers in meervoud*. Den Haag: SCP.

Moyer, M. (1990). Riding the third wave: the growing need for trained volunteer administrators. *The Philanthropist*, Vol 9, No 4.

Motie Sabine Uitslag (2011) Kamerstukken II 2010/11, 32 500 XVI, nr. 45.

Oudenampsen, D. en Vliet, K. van (2007) *Vrijwillige inzet in de zorg en maatschappelijke ondersteuning*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Overmaat, M. & Boogaard, M. (2004). *Neemt ouderparticipatie af? Stand van zaken en tips voor ouderaden*. Amsterdam: SCO-Kohnstamm Instituut.

Pestoff, V. (2010). *New public governance. Co-production & Third Sector Social Services*. Seminar Co-creation, co-governance and peer to peer production of public services, Aalto University, Helsinki – October 2010.

Pestoff, V. (2008). *Co-production and personal sociale services*. Presentatie Universiteit van Barcelona.

Pestoff, V. (2007). *Democratic Governance: Citizen Participation and Co-Production in the Provision of Personal Social Services in Sweden*. Paper presented at the Third Sector Study Group of the European Group for Public Administration, EGPA, Madrid, 19-21 September, 2007.

Plempers, E., Scholten, C., Oudenampsen, D., Van Overbeek, R., Dekker, F. & Visser, G. (2006). *Hoe stevig is het cement?* Utrecht: Verwey-Jonker Instituut/NIZW.

Pommer, E. & Eggink, E. (2010). *Publieke dienstverlening in perspectief*. Den Haag: SCP.

Popovic, M. (2009). *Backstage*. Utrecht: MOVISIE.

RMO (2006). *Verschil maken*. Amsterdam: RMO.

Raad voor de Zorg (2013). *Het belang van wederkerigheid...solidariteit gaat niet vanzelf*. Den Haag: RVZ.

Roques, C. & Janssens, J. (2002). *Tweemeting vrijwilligers in de sport*. Den Bosch: Mulier Instituut.

Royers, T. (2010). *Impulspakket samenspel; praktijkwijzer om het samenspel met mantelzorgers te bevorderen*. Utrecht: expertisecentrum Mantelzorg, MOVISIE, ActiZ en Vilans.

Schnabel, P. (ed, 2004). *Individualisering en sociale integratie*. Den Haag: SCP.

Scholten, C. en R. Overbeek (2009). *Een solide basis. Onderzoek naar vrijwilligerswerk en verantwoorde zorg*. Utrecht: Vilans.

SCP (2005). *De sociale staat van Nederland 2005*. Den Haag: SCP.

Seyfang, G. (2003). Growing cohesive communities one favour at a time: Social exclusion, Active citizenship and Time Banks. *International Journal of Urban and Regional Research*. Volume 267.3. September 2003. 699-706.

Seyfang, G. (2004) Time banks: rewarding community self-help in the inner city? In: *Community Development Journal Vol. 39 No 1 January 2004 pp. 62-71*.

Seyfang G. (2006). Harnessing the potential of the social economy. *International Journal of sociology and Social Policy*. IJSSP, 26,9/10, pp.430-441.

Smit, Driessen et al.,(2007). *Ouders, scholen en diversiteit*, ITS,

Snoek, A. et al, (2008) State-of-the-art-onderzoek *Prestatievelden 7-9 van de Wmo*. Utrecht: IVO/ Verwey-Jonker Instituut.

Swinkels, M. en Leeuwen, van, C. (2002). *De zorg gaat door! Participatie van mantelzorgers in verpleeg- en verzorgingshuizen*. Tilburg: PON.

Syedain, H. (2010). Not just giving, *People Management 8 april 2010*, gedownload via www.people-management.co.uk/features

Tuynman, M. (2012) *Laat de dak- en thuislozen het ook eens zelf opknappen*. [www.sociale vraagstukken.nl](http://www.sociale-vraagstukken.nl).

Uyterlinde, M., Neefjes, K., & Engbersen, R. (2007). *Welzijn versterkt Burgerschap. Handreiking met als doel het stimuleren van vrijwillige inzet c.q. actief burgerschap*. Utrecht: MOVISIE, 2007.

Veldheer, V., Jonker, Jedid-Jah, Noije, L. van & Vrooman, C. (2012). *Een beroep op de burger. Minder verzorgingsstaat, meer verantwoordelijkheid?* Den Haag: SCP.

VPRO *Tegenlicht*, *De kracht van de burger* (aflevering 21 januari 2013) en *Nieuwe wereld, oude regels* (aflevering 11 april 2013).

WRR (2006). *De verzorgingsstaat herwogen*. Amsterdam: Amsterdam University Press.

Websites

www.kunstfactor.nl

www.imperiumtheater.nl)

www.pieters-bloklands-gasthuis.nl

www.invoorzorg.nl/docs/vilans/informatiecentrum/Het%20is%20tenslotte%20hun%20huis.pdf

www.jeeigenstek.nu

www.solink.nl/welkom/geschiedenis

www.vierstroom.nl/Over-Vierstroom/Nieuws/Familieparticipatie-in-de-toekomst-verplicht-bij-V.

www.clubactief.com

www.hrnetwerk.nl/hrm_kennis.php?dossierId=_HR_en_Maatschappelijk_Verantwoord_Ondernemen).

www.rvz.net/uploads/docs/briefadvies_Wmo1.pdf.

www.zorgvisie.nl/Kwaliteit/Nieuws/2013/3/RVZ-Eigen-bijdrage-patient-per-verrichting-1197708W/

Deel III

Signalementen en bijlagen

20 *Signalementen*

De signalementen zijn per sector gegroepeerd. Alle signalementen in dit deel zijn gebaseerd op onderzoek uit 2011. Dat betekent dat de informatie de stand van zaken in dat jaar betreft. Eventuele veranderingen die sindsdien hebben plaatsgevonden zijn niet meegenomen in deze rapportage. Voor een update van de informatie verwijzen we u naar de praktijken zelf.

Het is zeer waarschijnlijk dat er sinds 2011 nieuwe initiatieven en voorbeelden zijn ontstaan. In de sport waren er in 2011 al zoveel voorbeelden, dat we die hier verder achterwege hebben gelaten. De casebeschrijvingen in Deel II geven een goed beeld van de arrangementen bij de amateurclubs in de sport.

20.1 *Signalementen Amateurverenigingen*

Theater Imperium, Leiden

Instelling: Imperium is een Leidse amateurvereniging, opgericht in 1957. Ze hebben een eigen theater dat gebruikt wordt voor eigen producties, maar ze verhuren ook aan andere gezelschappen. Er worden voornamelijk toneelvoorstellingen gegeven.

Wie is de vrijwilliger: De leden van de vereniging.

Dienst voor dienst: Mensen mogen lid worden van de Imperium als ze zich naast het toneelspelen ook vrijwillig inzetten voor de vereniging.

Hoe vastgelegd: Op het inschrijfformulier (zie bijlage 5) en op de website (www.imperiumtheater.nl): *Onze vereniging kan altijd enthousiaste en hard werkende theatermakers gebruiken. Theatermakers, ja, want bij Imperium komt méér kijken dan alleen toneelspelen. Voor onze producties op de planken staan zijn veel leden actief met het uitzoeken van stukken, aantrekken van regisseurs, decor bouwen, lichtplannen maken, kleding, grime, pr, theater inrichten, lampen ophangen, verspreiden van flyers en affiches en niet te vergeten het schoonhouden van ons eigen theater en het draaien van bar- en kassadiensten bij voorstellingen. Veel? Ja! Maar wel heel leuk als je van theater maken houdt. Daarnaast wordt er natuurlijk óók nog toneelgespeeld!*

Wie zijn de afnemers/gebruikers: Alle betrokkenen bij de vereniging.

Welk probleem moet het oplossen: praktisch 'de theatergroep draaiende houden', maar ook om de sociale cohesie te vergroten. Uit het inschrijfformulier: *'Door je in te zetten in een van deze commissies draag je bij aan het welslagen van de theaterproducties van Imperium. Bovendien is het een plezierige manier om relatief snel kennis te maken met de vereniging en de andere leden.'*

Internationaal dansensemble Paloina

Instelling: Dansgroep Paloina werd opgericht in 1971 en heeft een repertoire van dans, zang en muziek uit diverse landen. Paloina verzorgt regelmatig voorstellingen in binnen- en buitenland, de laatste jaren bezocht de groep Portugal, Bulgarije, Turkije en Roemenie. De groep bestaat uit ongeveer 20 dansers en vijf man orkest.

Wie is de vrijwilliger: De dansers.

Dienst voor dienst: Een lidmaatschap bij Paloina is niet vrijblijvend. Allereerst zijn dansers verplicht om naar de repetities en optredens te komen. Daarnaast wordt van hen verwacht dat ze helpen met 'allerlei zaken eromheen'. Zo moeten kostuums vervoerd en gewassen worden, moet de danszaal worden opgeruimd, moeten festivals in het buitenland worden geregeld en zijn er verschillende commissies die de dansgroep draaiende houden (er zijn bijvoorbeeld commissies voor kostuums, artistiek, bestuur, voorstelling). Ook bij inzamelingsacties worden dansers geacht mee te helpen.

Hoe vastgelegd: Nieuwe dansers ontvangen een informatiepakket waarin onder andere staat vermeld: *'Paloina heeft als amateurgroep flinke ambities. Van haar medewerkers verwacht ze talent voor dansen of musiceren. Maar zeker ook enthousiasme. Met alleen 'artistiek' talent kan een groep niet draaien. Medewerkers moeten ook meehelpen kostuums sjouwen, wassen, strijken en herstellen, de geluidsinstallatie meehelpen afbreken, reizen organiseren, of meedraaien in commissies/bestuur etc.'* Voor grote activiteiten wordt schriftelijk vastgelegd wie wat doet. Kleine taken zoals opruimen worden vaak automatisch gedaan. De vrijwillige taken worden gezien als een 'morele verplichting' en de groep spreekt elkaar er ook op aan als iemand zijn taak verzuimt. Harde sancties, zoals iemand uit de dansgroep zetten, worden echter niet gehanteerd.

Wie zijn de afnemers/gebruikers: Alle betrokkenen bij de dansgroep.

Welk probleem moet het oplossen: Het verrichten van vrijwillige taken naast het dansen wordt gezien als iets 'wat erbij hoort'. Het is zo gegroeid. Daarnaast is het ook vooral praktisch: het is handiger als de eigen leden de taken uitvoeren dan mensen van buiten. Ook de vrienden- en de familiekring van de dansers helpt af en toe een handje mee, vooral bij voorstellingen.

*Amateur koor en toneelvereniging **/ Thuiszorg Eckmunde*

Instelling: Stichting Eckmunde biedt huishoudelijke hulp, verzorging, verpleging en begeleiding bij bewoners van Egmond thuis. Eckmunde biedt oefenruimte aan Koor- en toneelvereniging ** in ruil voor een wederdienst.

Wie is de vrijwilliger: Leden van het koor en de toneelvereniging.

Dienst voor dienst: De stichting heeft een restaurant met een groot podium. Dit podium mag door een koor en een toneelvereniging als oefenruimte worden gebruikt, mits zij twee keer per jaar een uitvoering verzorgen voor de cliënten. De cliënten kunnen ook, als zij dat op prijs stellen, aanwezig zijn bij de repetities.

Hoe vastgelegd: Afspraken over huurprijs, het gebruik en opgeruimd achterlaten van de repetitieruimte zijn vastgelegd in een overeenkomst.

Wie zijn de afnemers/gebruikers: Cliënten van de thuiszorg.

Welk probleem moet het oplossen: Gebrek aan oefenruimte voor het koor en de toneelvereniging en gebrek aan vermaak voor de cliënten.

20.2 Signalementen Onderwijs en kinderopvang

Onderwijs

St. Dominicusschool

Instelling: De St. Dominicusschool is een katholieke basisschool in Oog in Al, Utrecht 'waar kinderen en leerkrachten in staat worden gesteld om in een inspirerende sfeer te leren en zich optimaal te ontwikkelen en te ontplooiën. De St. Dominicusschool is een school waar leren, beleving en een goede sfeer heel belangrijk zijn.' (uit de schoolgids)

Wie is de vrijwilliger: Ouders.

Dienst voor dienst: Van de ouders van de leerlingen op deze school wordt verwacht dat zij minstens één keer per jaar meehelpen op een schoonmaakavond. Daarnaast wordt met klem hulp gevraagd bij tal van activiteiten op de school.

Hoe vastgelegd: *'Het is vandaag de dag ondenkbaar dat een team op school al zijn werk kan realiseren zonder de hulp en medewerking van ouders. Vandaar dat wij aan het begin van ieder schooljaar, via een formulier, uw bereidheid en mogelijkheden voor hulp inventariseren. Zo zijn er bijvoorbeeld een computerclub, een klussengroep, een tuingroep, een cateringgroep en zijn er leesouders. Er is een groep ouders die hoofdluiscontroles uitvoert. Ook vragen we alle ouders één keer per jaar te helpen op een schoonmaakavond. Naast het aanbieden van uw hulp is het ook mogelijk om nog nauwer betrokken te worden bij het organiseren, ondersteunen en/of begeleiden van activiteiten voor uw kind op school. U kunt zich dan beschikbaar stellen als contactouder voor een groep of als lid van onze activiteitencommissie. Wilt u meer bezig met inhoudelijke kwesties, dan kunt u zich opgeven bij de Medezeggenschapsraad om in commissies zitting te nemen of om u - indien er verkiezingen komen - kandidaat te stellen voor de mzt.'* (uit de schoolgids)

Wie zijn de afnemers/gebruikers: Leerlingen.

Welk probleem moet het oplossen: Tekort aan beroepskrachten en vrijwilligers.

Kinderopvang

De Villa in Utrecht

Instelling: Ouderparticipatiecrèche De Villa is een kinderdagverblijf waar al dertig jaar opvang voor hele en halve dagen aan kinderen wordt geboden vanaf het moment dat ze leren lopen totdat ze naar school gaan.

Wie is de vrijwilliger: Ouders van kinderen die naar de crèche gaan.

Dienst voor dienst: Een plek op de crèche mits ouders zelf meedraaien. Per kind draait één ouder per week één dag of één dagdeel mee. Het is niet verplicht dat beide ouders participeren.

Voorafgaand aan een definitieve plaatsing op de crèche wordt de ouder uitgenodigd een aantal keer mee te draaien op de crèche. De aspirant draaiouder zal dan boven de formatie worden ingeroosterd. Deze inwerkperiode is bedoeld om de aspirant draaiouder kennis te laten maken met de kinderen en de andere draaiouders. Gedurende de inwerkperiode wordt de aspirant draaiouder door de mentor, die hij/zij krijgt toegewezen geïnformeerd over de organisatie van de crèche en de dagelijkse gang van zaken in de crèche. Het doel van deze periode is dat er wederzijds duidelijkheid wordt verschaft over wat er van elkaar verwacht wordt. Beide partijen kunnen na de inwerkperiode afzien van een definitieve plaatsing op de crèche.

Hoe vastgelegd: Ouders tekenen een schriftelijk contract. Eigenlijk komt het niet voor dat ouders niet op komen dagen, dus sancties hoeven niet opgelegd te worden.

Wie zijn de afnemers/gebruikers: Kinderen die naar de crèche gaan.

Welk probleem moet het oplossen: Ouders kiezen voor een ouderparticipatiecrèche omdat ze graag hun eigen kind zien opgroeien, ook in interactie met andere kinderen. Daarnaast hebben ouders op deze manier zeggenschap in de gang van zaken op de crèche. Ook vinden ouders het prettig dat hun kinderen door andere ouders worden opgevangen. Dat is toch anders dan de vaak jonge, theoretische geschoolde begeleiders op een 'normale' crèche. Tot slot zijn ook de kosten van deze crèche een stuk lager.

Joop Gilliamse in Amsterdam

Instelling: Joop Gilliamse. De crèche biedt plaats aan 8 kinderen, variërend in leeftijd vanaf tenminste 1,5 jaar tot 4 jaar oud. Ieder kind komt in principe in aanmerking voor plaatsing zodra het in staat is zelfstandig te lopen.

Wie is de vrijwilliger: Ouders van kinderen die naar de crèche gaan.

Dienst voor dienst: Een plek op de crèche in ruil voor het actief betrokken zijn bij de crèche. De dagelijkse zorg en begeleiding doen we helemaal zelf. De financiële lasten dragen we samen en we

verrichten ook alle administratie- en onderhoudswerkzaamheden. Zo wordt er vaak vergaderd over o.a. de ontwikkeling van de kinderen, maar ook over de taken die gedaan moeten worden.

Hoe vastgelegd: Schriftelijk contract.

Wie zijn de afnemers/gebruikers: Kinderen die naar de crèche gaan.

Welk probleem moet het oplossen: Ouders kiezen voor een ouderparticipatiecrèche omdat ze graag hun eigen kind zien opgroeien, ook in interactie met andere kinderen. Daarnaast hebben ouders op deze manier zeggenschap in de gang van zaken op de crèche. Ook vinden ouders het prettig dat hun kinderen door andere ouders worden opgevangen. Dat is toch anders dan de vaak jonge, theoretische geschoolde begeleiders op een 'normale' crèche. Tot slot zijn ook de kosten van deze crèche een stuk lager.

Ouderparticipatiecrèche Samen Opvoeden: SOP in Utrecht

Instelling: SOP.

Wie is de vrijwilliger: Ouders van kinderen die naar de crèche gaan.

Dienst voor dienst: Plaats op de crèche mits beide ouders een dagdeel per week meedraaien. Dat kan 's ochtends (van 8 tot 13 uur) of 's middags (van 13 tot 17.30 uur). Tot 14.45 uur is alleen de groep kinderen van 0 tot 4 jaar aanwezig, daarna komen de kinderen van 4 jaar en ouder uit school en doet de crèche ook dienst als naschoolse opvang.

Behalve de opvang vallen ook het bestuur, het onderhoud en beheer en de financiën van de crèche onder verantwoordelijkheid van de ouders. Te denken valt ook aan; klussendagen, de organisatie rond feestdagen en het jaarlijkse crèchekamp, het maken van draairoosters, het werven van nieuwe ouders en vergaderingen over de kinderen, het beleid en het functioneren van SOP.

Hoe vastgelegd: Je kunt je aanmelden door ons te bellen of te mailen. Vervolgens kun je langskomen om te kijken of de sfeer op de crèche je aanspreekt. Heb je het idee dat jij en je kind bij SOP op jullie plek zijn, dan kun je een intakegesprek aanvragen. In dat gesprek wordt uitgebreid ingegaan op de gang van zaken op SOP. Klikt het van beide kanten, dan volgt een tweede gesprek.

Wie zijn de afnemers/gebruikers: Kinderen die naar de crèche gaan.

Welk probleem moet het oplossen: Het nieuwe kinderopvanginitiatief werd een plek die gezien kan worden als een verlengstuk van de eigen woonkamer, waar ouders de zorg en verantwoordelijkheid voor de kinderen delen en daarover met elkaar van gedachten kunnen wisselen. De kinderen leren er al op jonge leeftijd verschillende verbintenissen aan te gaan. Met andere volwassenen dan hun eigen ouders, maar vooral met andere kinderen. En omdat de crèche ook naschoolse opvang biedt, kunnen die verbintenissen jarenlang stand houden. Naast de gelijke inbreng van vaders en moeders in de crèche – beiden draaien een dagdeel in de week mee – is het vooral die continuïteit, die SOP onderscheidt van andere oudercrèches.

20.3 Signalementen Zorg en welzijn

Woonconcept in Houten koppelt tienermoeders en senioren

Instelling: Stichting Timon, hulpverleningsorganisatie voor jongeren, en seniorenhuisvester Habion ondertekenden op 7 december 2010 een overeenkomst om in Houten een begeleid wonenproject te realiseren voor tienermoeders en tienermeiden. Habion ontwikkelt en bouwt er een wooncomplex met zeventien appartementen en verhuurt deze aan Stichting Timon. Van deze appartementen zijn er dertien bestemd voor jonge moeders en meiden die tijdelijk ondersteuning nodig hebben op weg naar zelfstandigheid. De overige vier appartementen zijn voor senioren die vrijwillig als goede buur optreden.

Wie is de vrijwilliger: In Houten worden de vrijwilligers gericht geworven onder senioren. Uitgangspunt is dat het hier om een goede buurrelatie gaat. Stichting Timon en Habion menen dat juist ouderen over tijd en de nodige ervaring beschikken waar de tienermeiden van kunnen profiteren. En als dat nodig is, kan één van de meiden ook de senioren bijstaan.

Dienst voor dienst: Senioren mogen voor een sociale huurprijs in een ruime vierkamerwoning wonen, mits zij zich bekommeren om de tienermoeders en tienermeiden die er wonen. In de praktijk betekent de betrokkenheid van senioren bijvoorbeeld dat deze ouderen wekelijks met de tieners eten. Ze zijn ook beschikbaar voor burenvragen zoals het lenen van een fietspomp of een keer oppassen. Verder ondernemen de senioren activiteiten en uitjes met de jongeren, die zo hun sociale vaardigheden vergroten. De vrijwilligers worden op hun beurt begeleid door de Stichting Timon.

Wie is de afnemer: De tienermoeders en tienermeiden.

Welk probleem moet het oplossen: De woonvorm richt zich op jonge alleenstaande tienermoeders en tienermeiden die niet in hun eigen gezin kunnen blijven wonen. Het is de bedoeling dat de tieners telkens maximaal twee jaar in de woonvorm wonen. Volgens Habion is bij de realisatie van deze woonvorm sprake van een win-winsituatie, omdat beide partijen deze doelgroepen willen huisvesten en de gemeente wilde meewerken aan de totstandkoming van het woonzorgcomplex.

Kleinschalige verpleeghuiszorg van het St. Pieters en Bloklands Gasthuis

Instelling: Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis is een kleine en zelfstandige organisatie met een eeuwenoude geschiedenis van zorgverlening. Op de derde verdieping van het gasthuis bevinden zich 4 kleinschalige woonvormen. Deze vorm van wonen is bedoeld voor ouderen met dementie. Elke woongroep bestaat uit maximaal 6 bewoners.

Wie is de vrijwilliger: Familieleden.

Dienst voor dienst: Dementerende ouderen mogen in de woongroep komen wonen, maar van familieleden wordt verwacht dat ze helpen met alledaagse dingen zoals boodschappen doen en koken.

Hoe vastgelegd: Van de website (<http://www.pieters-bloklands-gasthuis.nl>): *‘Uw familie is altijd welkom en wordt uitgenodigd om onderdeel uit te maken van de alledaagse dingen zoals meehelpen met boodschappen doen, koken en mee-eten. Uw familie is een belangrijke bron van informatie, zij helpen ons u te leren kennen. In overleg met uw familie maken we afspraken over de inzet van mantelzorg; de zorg die familie kan bieden. Het is immers erg belangrijk dat zij betrokken blijven bij uw dagelijks leven en de zorg.’*

Wie zijn de afnemers/gebruikers: De bewoners van de woongroep.

Welk probleem moet het oplossen: Voor mensen met dementie is het belangrijk dat zij vertrouwde gezichten om hun heen houden. Daarnaast pleit de woongroep ervoor dat de bewoners hun leven, zoals ze dit gewoon zijn, kunnen voortzetten. Familieleden horen hierbij.

Villa Locheym, woongroep voor 50+

Instelling: Villa Locheym is een woongroep van 30 actieve 50 plussers die sinds 2008 wonen in het complex Viverion. Het complex bestaat uit 20 zelfstandige huurappartementen en een groepsruimte met terras.

Wie is de vrijwilliger: Bewoners van de woongroep.

Dienst voor dienst: Bewoners mogen bij de woongroep mits zij helpen en zorgen voor de andere bewoners in de woongroep.

Hoe vastgelegd: Er zijn afspraken gemaakt over helpen en zorgen voor elkaar, teneinde zolang mogelijk zelfstandig te kunnen blijven wonen. Ieder is bereid: elkaar hulp te geven en hulp te vragen; hun mogelijkheden te gebruiken door bijvoorbeeld het uitoefenen van gezamenlijke hobby's of organiseren van evenementen; met elkaar te bouwen aan een groep, die veiligheid en geborgenheid geeft en waarin sociale contacten belangrijk zijn. Er wordt verwacht dat ieder zich in meer of mindere mate inzet voor het groepsgebeuren.

Wie zijn de afnemers/gebruikers: Bewoners van de woongroep.

Welk probleem moet het oplossen: Dat ouderen langer zelfredzaam blijven en eenzaamheid wordt voorkomen.

Birkhoven Zorggroep

Instelling: Birkhoven Zorggoed is een dynamische organisatie, die kwalitatief hoogwaardige zorg en diensten aanbiedt aan voornamelijk ouderen in Amersfoort. Kenmerkend voor alles wat Birkhoven Zorggoed doet, is het streven naar de realisatie van 'kwaliteit van leven'.

Wie is de vrijwilliger: Familieleden van de cliënt.

Dienst voor dienst: In ruil voor de professionele verzorging aan cliënten worden met de familieleden duidelijke afspraken gemaakt over taken die zij verrichten op het gebied van persoonlijke verzorging, ontspanning en recreatie en ondersteuning.

Hoe vastgelegd: Het afsprakenformulier van Birkhoven Zorggoed (zie hoofdstuk 22) biedt ondersteuning in het gesprek met familieleden over de verdeling van rollen en taken tussen familie/relaties van de cliënt en de zorgorganisatie. Dit formulier is te gebruiken voor alle familieleden en andere naasten van de cliënten.

Wie zijn de afnemers/gebruikers: Cliënten; familieleden/naasten van de mantelzorgers.

Welk probleem moet het oplossen: Birkhoven Zorggoed wil familieleden zich welkom laten voelen in de woning en woonomgeving van de cliënt door hen in de gelegenheid te stellen rollen en eventuele taken in de zorg voor hun naaste te blijven vervullen.

Verpleeghuis Liduina

Instelling: Gecombineerd Centrum Verpleeghuis Liduina te Boxtel is onderdeel van Zorggroep Elde. Zorggroep Elde wil wonen, zorg- en dienstverlening bieden, gericht op maximale zelfstandigheid van de zorgvrager. Daarbij wordt er van uitgegaan dat de zorgvrager zelf verantwoordelijk is voor alle aspecten van het leven en zelf hieraan richting geeft, waarbij de Zorggroep, eventueel in samenspraak met familie en relaties, een ondersteunende rol heeft.

Wie is de vrijwilliger: Familieleden.

Dienst voor dienst: Het verpleeghuis biedt professionele zorg aan haar cliënten, waarbij familieleden en verwanten nauw worden betrokken. Zij worden ook gestimuleerd om deel te nemen aan dagbesteding, activiteiten en festiviteiten. In goed overleg kan een familielid meehelpen met de dagelijkse verzorging.

Hoe vastgelegd: Bij Liduina vindt na acht weken verblijf een zogeheten 'familiegesprek' plaats tussen de eerstverantwoordelijke voor de zorg (EVV) en betrokken. In dit gesprek worden verwachtingen van beide kanten uitgesproken. IN 2011 gaat het verpleeghuis deze uitgangspunten op schrift zetten, waarmee het officieel beleid wordt.

Wie zijn de afnemers/gebruikers: Cliënten van het verpleeghuis.

Welk probleem moet het oplossen: Overleg met families is niet alleen een beleidskwestie volgens Liduina, maar vooral een houding. 'Het zit verweven in de dagelijkse manier van werken', zo stelt Barabra Wijnand, hoofd verpleging psychogeriatric (http://www.invoorzorg.nl/docs/vilans/informatiecentrum/Het%20is%20tenslotte%20hun%20huis.pdf) en 'goede omgang met de familie is een wezenlijk onderdeel van ons werk'.

Haagse Wijk- en Woonzorg

Instelling: Haagse Wijk- en WoonZorg is een wijkgerichte zorgorganisatie. Uitgangspunt bij de zorgverlening door HWW Zorg is dat de mantelzorger vanaf het moment dat de cliënt in het verzorgingsverpleeghuis komt of dat met de zorg- en dienstverlening wordt gestart de mantelzorger wordt betrokken bij de zorg- en dienstverlening van de cliënt. HWW Zorg opereert vanuit locaties verspreid over Den Haag: Ametisthorst, De Eshoeve, De Schildershoek, Houtwijk, Moerwijk, Op de Laan, Rivierenbuurt, Vrederust-West en Zorghuis dr. W. Drees.

Wie is de vrijwilliger: Mantelzorgers of familieleden van de cliënt, meestal zijn dit de kinderen van de cliënt of de partner.

Dienst voor dienst: In ruil voor de geboden zorg betreft HWW Zorg mantelzorgers actief bij de zorgverlening binnen verpleeg- en verzorgingshuizen. Bij HWW Zorg is de vraag naar actieve mantelzorgbetrokkenheid (als tegenprestatie) alleen aan de orde binnen de verzorgings- en verpleeghuizen. De mantelzorger wordt dan alleen om doorgaande zorg/vrijwilligerswerk gevraagd dat verband houdt met degene waar hij of zij toch al voor zorgde thuis.

Hoe vastgelegd: Met behulp van een vragenlijst en checklist (zie hoofdstuk 22) worden de huidige en gewenste toekomstige zorgtaken met de mantelzorger geïnventariseerd. In de beschrijving van de zorg- en dienstverlening is een apart onderdeel 'gesprek mantelzorger': aan de hand van een Checklist (Gesprek Mantelzorger) inventariseert de eerst verantwoordelijk verzorgende (EVV-er) welke zorg de mantelzorger verleent, welke mogelijkheden en beperkingen de mantelzorger heeft en welke wensen en behoeften. De afspraken over wat de mantelzorger gaat doen worden schriftelijk vastgelegd, dat wil zeggen aangekruist op het formulier. Ze zijn onderdeel van het zorgleefplan. Mantelzorger en instelling tekenen bij HWW geen contract met elkaar. Wel is er officieel sprake van een 'evaluatiegesprek mantelzorger', idealiter eens in de drie maanden om de afspraken te evalueren en bij te stellen. In de praktijk gebeurt er niet zoveel met het formulier of de evaluatiegesprekken.

Wie zijn de afnemers/gebruikers: Cliënten van HWW in verzorgings- en verpleeghuizen: Ouderen met lichamelijke of psychische aandoeningen.

Welk probleem moet het oplossen: Het doel van de instelling is om wederzijdse verwachtingen ten aanzien van zorgtaken van de mantelzorger en de daarbij gewenste ondersteuning duidelijk en bespreekbaar maken.

20.4 Signalementen wijk en buurtwerk

Stichting Allijn

Instelling: Stichting Allijn in Vlissingen.

Wie is de vrijwilliger: Vrijwillige ondernemers. Bij Allijn is het publiek heel divers, ongeveer twee derde van de vrijwilligers leeft van een uitkering, anderen hebben een baan of goed verdienende partner.

Dienst voor dienst: Gebruik van het pand (een oud bakkerspand dat de woningbouw ooit wilde afbreken) zoals men geheel zelf wil in ruil voor het zelf beheren van het pand. Voorbeelden van initiatieven die worden georganiseerd: les geven in klaverjassen, een moedergroep, een eetgroep, rommelmarkt.

Hoe vastgelegd: Niet bekend.

Wie zijn de afnemers/gebruikers: Andere buurtbewoners.

Welk probleem moet het oplossen: Gebrek aan sociale cohesie, doorbreken van bureaucratie in het oude welzijn, op deze manier sneller aansluiten bij vraag en aanbod in de buurt.

20.5 Signalementen Maatschappelijke opvang

NOIZ

Instelling: NOIZ & 't Groene Sticht, Tussenvoorziening. NoiZ staat voor: nachtopvang in zelfbeheer. De NoiZ (30 slaappleatsen) wordt beheerd door voornamelijk mensen die zelf dakloos zijn geweest en dus begrijpen hoe het is om dakloos te zijn. Verder helpen gasten zelf met huishoudelijke taken om de NoiZ draaiende te houden. De NoiZ heeft enkele slaapzalen, warme douches en een grote huiskamer. Er is een aparte slaapzaal voor vrouwen en voor paren. Ook is het mogelijk om warm te eten en kleren te wassen. De NOIZ beschikt ook over gastenkamers (12) binnen het grotere woonwerk project 't Groene Sticht, waarin naast De Tussenvoorziening ook o.a. Emmaus participeert.

Het gastenverblijf ligt op het woonerf het Groene Sticht, in de nieuwbouwwijk Leidsche Rijn. Op dit terrein bevinden zich verschillende woningen, een Emmauswinkel, een buurtwerkplaats en een restaurant. Om te wonen in het gastenverblijf geldt een werkverplichting van minimaal 20 uur per week. Ook wordt er een actieve houding gevraagd binnen de verschillende activiteiten die 't Groene Sticht organiseert. Ook het gastenverblijf wordt beheerd door mensen die zelf ex-dakloos zijn en de bewoners verrichten er ook taken. Een woonbegeleider biedt lichte begeleiding.

Wie is de vrijwilliger: de gasten (dak- en thuislozen).

Dienst voor dienst: Bij de NoiZ kan men gastentaken verrichten: schoonmaken, koken of ontbijt verzorgen. Door het uitvoeren van deze taken kan men een nacht vergoed krijgen of een consumptiekaart ontvangen. Voor het verrichten van gastentaken kan men zich 's avonds melden bij de dienstdoende beheerder. Gasten kunnen ook beheerder worden. Bij verblijf in een gastenverblijf in 't Groene Sticht geldt dat men een actieve houding moet hebben binnen de verschillende activiteiten die 't Groene Sticht organiseert. Het gastenverblijf wordt beheerd door mensen die zelf ex-dakloos zijn. De gasten verrichten ook taken bij het beheren van de voorziening.

Hoe vastgelegd: Als men werkzaamheden wil verrichten ontvangt men een gratis overnachting of via consumptiekaart. Woonafspraken/contracten.

Wie zijn de afnemers/gebruikers: De vrijwillig actieve gasten zelf en gasten die niet willen of kunnen meedraaien, de projecten als geheel.

Welk probleem moet het oplossen: Oorspronkelijk: gebrek aan inspraak en te groot stempel professionals. (Vermeende) apathie onder dak- en thuislozen doorbreken, gebruik maken van capaciteiten van mensen.

Je Eigen Stek (JES)

Instelling: JES is een groep ex-daklozen zonder verslavingen of ernstige psychiatrische problemen, met als doelstelling uiteindelijk een eigen huis krijgen en een 'normale' plek in de samenleving. Het huis (in Amsterdam) is volledig in zelfbeheer waardoor de bewoners leren op eigen benen te staan, óók NA de periode bij JES. Het huis is een initiatief van HVO-Querido en wordt onder meer ondersteund door de gemeente Amsterdam, woningcorporaties en Maatschappelijk Werk. De officiële opening was in 2008.

Wie is de vrijwilliger: De zestien ex-daklozen die onderdeel uitmaken van JES.

Dienst voor dienst: Ex-daklozen mogen in de groep komen wonen en hebben zo ook meer kansen om door te stromen naar zelfstandig wonen. In ruil daarvoor moet elke bewoner 'bereid zijn een steentje bij te dragen aan de woongroep, en zal bijvoorbeeld in een rooster voor wekelijkse schoonmaak van het pand meedoen en/of zich inzetten voor de belangen van JES.' (zo valt op de website te lezen: www.jeeigenstek.nu)

Hoe vastgelegd: Het initiatiefgroep van daklozen heeft zelf een intakeprocedure opgesteld en voert deze ook uit. Ook de formele overeenkomst is door deze groep, in samenwerking met een advocaat opgesteld.

Wie zijn de afnemers/gebruikers: De medebewoners.

Welk probleem moet het oplossen: 'Voor dak- en thuislozen zonder ernstige verslaving of psychiatrische problemen bestaat niks, dus willen we het wel zelf doen' is de motivatie van de deelnemers aan JES.

PAja!, participatie audits

Instelling: De participatie audit voor (zwerf)jongeren Amsterdam (PAja!) is in 2008 – 2009 uitgetest onder Instellingen van De Volksbond. De Volksbond is een Amsterdamse organisatie voor zorg, wonen en dagbesteding voor dak- en thuisloze mensen. De Instellingen die onder de Volksbond vallen, bedienen zeer diverse doelgroepen. De werkwijze is altijd gericht op rehabilitatie. In 2007 initieerde de Volksbond de ontwikkeling van een (hierna PAja! genoemd). De Volksbond vroeg het Verwey-Jonker Instituut om samen met hen een beoordelingsmethodiek te ontwikkelen.

De kern van PAja! is dat jongeren zelf werken aan de beoordeling van voorzieningen en begeleidingsvormen: de uitvoering van de keuring ligt in handen van een jongerenteam. Zij ontdekken dat zij zelf een belangrijke stem hebben in het keuren van de voorzieningen waarin zij verblijven, welke vaardigheden zij voor een keuring nodig hebben en hoe zij die vaardigheden kunnen ontwikkelen. Na intensieve trainingen, nemen ze vragenlijsten af bij hun leeftijdgenoten die van de voorzieningen gebruik maken. Vervolgens keuren ze de voorzieningen. Daarna stellen zij wijzigingen en/of aanvullende maatregelen voor. Dit alles gebeurt in samenspraak met de medewerkers van die Instellingen of begeleidingsvormen.

Wie is de vrijwilliger: De deelnemende jongeren.

Dienst voor dienst: De jongeren kiezen voor deelname aan het traject. Ze doen daarbij allerlei nieuwe vaardigheden op en hebben een goede tijd in een teamverband. In ruil maken ze van begin tot einde actief de keuring mee, interviewen ze andere jongeren en koppelen ze hun ervaringen ook terug naar die jongeren.

Hoe vastgelegd: Jongeren verplichten zich om in principe alle bijeenkomsten van het traject aanwezig te zijn. Na afloop ontvangen zij een certificaat waarin hun taken, activiteiten en opgedane vaardigheden beschreven staan.

Wie zijn de afnemers/gebruikers: De Instelling als geheel (andere bewoners / jongeren, medewerkers, kwaliteit van Instelling).

Welk probleem moet het oplossen: Gebrek aan zelfvertrouwen onder jongeren, gebrek aan inzicht in capaciteiten van jongeren. Tekortkomingen van traditionele vormen van cliëntenparticipatie. De organisatie wilde voorzieningen en begeleidingsvormen in plaats van 'van bovenaf', door de gebruikers zelf ('bottom-up') laten beoordelen, waarbij via participatie in een dergelijk keuringstraject en in de interactie met de medewerkers grotere leereffecten behaald zouden kunnen worden. Op die manier kan tevens bij directie en medewerkers van een Instelling een aanvullend beeld ontstaan van de kwaliteit van een voorziening en worden medewerkers op een andere manier dan gangbaar geprikkeld de gang van zaken kritisch te overdenken.

20.6 Signalementen Huisvesting

Studenteninzet De Hoogte

Instelling: In de ontwikkelwerkgroep zitten de Speeltuincentrale, RO/EZ, OCSW, SKSG, Lefier en de Huismeesters.

Wie is de vrijwilliger: Groningse studenten.

Dienst voor dienst: Een woning in Groningen in ruil voor 10 uur per week vrijwilligerswerk. Te weten: het begeleiden van kinderactiviteiten. Het gaat om begeleiding bij al bestaande kinder- en jongerenactiviteiten in de wijk De Hoogte en/of het ontwikkelen van nieuwe activiteiten voor verschillende doelgroepen. Voorbeelden van activiteiten zijn het begeleiden bij een kinder- of kookclub, sportcontainer, jongerenredactie en het zwerfvuilteam. De activiteiten vinden met name plaats in en rondom Speeltuinvereniging De Hoogte en Buurtcentrum de Borg.

Hoe vastgelegd: In de huurovereenkomst.

Wie zijn de afnemers/gebruikers: Kinderen in de wijk.

Welk probleem moet het oplossen: De Speeltuinententrale lanceerde het idee om meer activiteiten, toezicht en begeleiding te organiseren. Zowel professionals als vrijwilligers, bewoners en kinderen in de wijk zijn blij met de extra ondersteuning door studenten.

Aya Sofia moskee

Instelling: Aya Sofia moskee.

Wie is de vrijwilliger: Studenten.

Dienst voor dienst: Woningruimte in ruil voor het bijspringen bij naschoolse en weekendactiviteiten in de moskee als begeleider.

Hoe vastgelegd: Mondeling.

Wie zijn de afnemers/gebruikers: Kinderen die deelnemen aan de activiteiten.

Welk probleem moet het oplossen: Tekort aan vrijwilligers en betrokkenheid van studenten bij de moskee.

Vliegbasis de Huygens

Instelling: Woningcorporatie Far West.

Wie is de vrijwilliger: Werknemers van bedrijven in bedrijfsverzamelgebouw Vliegbasis de Huygens.

Dienst voor dienst: Bedrijfsruimte in ruil voor het mogelijk maken van bliksemstages (die door organisatie JINC worden verzorgd) bij hun bedrijf voor jongeren als maatschappelijke betrokkenheid met de buurt. Een Bliksemstage is een bedrijfsbezoek van één dagdeel voor basisschoolleerlingen (groep 7 en 8) en vmbo-leerlingen (klas 1 en 2). In kleine groepjes bezoeken de jongeren een bedrijf waar ze ook echt een handje mee mogen helpen. Zo mogen leerlingen een band verwisselen bij een autogarage, bakken ze broodjes bij de bakker, helpen ze mee in de kinderopvang en spelen ze een rechtszaak na bij een advocatenkantoor.

De kinderen krijgen op deze manier inzicht in welke beroepen en bedrijven er zijn, wat er binnen die bedrijven gebeurt en welke vaardigheden er nodig zijn voor diverse beroepen.

Hoe vastgelegd: 'Wij hebben een afspraak met onze verhuurder om maatschappelijke diensten te leveren. Dat doen we via ons huurcontract (zie hoofdstuk 22) en daar betalen we een bedrag voor. Ook de verhuurder levert diensten.

Wie zijn de afnemers/gebruikers: Kinderen en jongeren in de buurt.

Welk probleem moet het oplossen: Wat voor werk past bij jou? Welke opleiding heb je daarvoor nodig? En over welke vaardigheden moet je beschikken bij bepaalde beroepen? Veel leerlingen geven aan dit niet te weten. Bliksemstages helpen leerlingen bij het oriënteren op hun toekomst.

Tijdelijke herontwikkeling Archimedeslaan 16, Rijnsweerd, Utrecht

Instelling: Belegger Aprisco en twee non-profitorganisaties, Stichting Tijdelijk Wonen en Stichting Sophia.

Wie is de vrijwilliger: Huurders van het gebouw.

Dienst voor dienst: Woonruimte in ruil voor het meehelpen van met de verbouwing en het beheer.

Hoe vastgelegd: STW realiseert en exploiteert projecten in het kader van de leegstandwet (artikel 3.22 van de Wet Ruimtelijke Ordening). Onder deze wet is het mogelijk een tijdelijke ontheffing van het bestemmingsplan te krijgen. STW beschikt over relevante juridische kennis en ervaring; bij ieder project zorgt de stichting zelf voor de benodigde vergunningen en ontheffingen. Per wooneenheid wijst STW twee bewoners aan voor de functie van gangbeheerder en assistent-gangbeheerder. Deze houden zich bezig met het dagelijks beheer van de aan hen toegewezen eenheid. Ze stellen het schoonmaakrooster op, houden de brandveiligheid in de gaten, rapporteren benodigde reparaties aan STW en zijn het eerste aanspreekpunt voor de bewoners. De gangbeheerders worden aangestuurd door de pandbeheerder, die namens STW als eerste verantwoordelijk is voor het beheer. De gangbeheerders vergaderen maandelijks onder leiding van de pandbeheerder.

Wie zijn de afnemers/gebruikers: Andere bewoners, de eigenaar van het pand.

Welk probleem moet het oplossen: Hoewel niemand gebaat is bij miljoenen vierkante meters leegstaand vastgoed, blijkt het transformeren van kantoor- en utiliteitsgebouwen in de praktijk een lastige opgave. Gezamenlijk geven de partijen een tijdelijke invulling aan een reusachtig leegstaand schoolgebouw aan de Archimedeslaan, vlakbij universiteitscomplex De Uithof. De komende vijf jaar werken creatieven en kunstenaars op de onderste twee verdiepingen en bevolken 192 studenten in zelfgebouwde kamers de bovenste twee lagen

Deze zelfwerkzaamheden maken bewoners ook meer betrokken bij hun woning en bij elkaar.

Kluswoningen

Instelling: Portaal en de gemeente.

Wie is de vrijwilliger: Nieuwe bewoner van het pand.

Dienst voor dienst: Woning in ruil voor het zelf opknappen van de woning. Dat renoveren gebeurt deels collectief, samen met de andere kopers van kluswoningen. De renovatie moet voldoen aan vooraf vastgestelde kwaliteitseisen. Meestal worden dit soort projecten door een projectontwikkelaar uitgevoerd. Bij de kluswoningen in Sint Marten ben je als koper zélf de projectontwikkelaar.

Hoe vastgelegd: In het koopcontract. Je moet daarnaast aan kunnen tonen dat je over voldoende middelen beschikt om de koopprijs op te brengen én de renovatie op professioneel niveau uit te voeren. Dat is voor het geval je daar door onvoorziene omstandigheden niet zelf toe in staat bent. Een financieringstoets wordt afgegeven door een bank of hypotheeker. De hoogte van de financieringseis verschilt per woning en hangt af van de koopprijs en de geraamde renovatiekosten.

Wie zijn de afnemers/gebruikers: Andere bewoners, de wijk, de gemeente.

Welk probleem moet het oplossen: De woningen verkeren in behoorlijk slechte staat. Als onderdeel van het HKA-plangebied stonden ze veelal op de nominatie om te worden gesloopt. Die plannen zijn nu aangepast. Door de woningen aan te bieden als kluswoning blijft het karakter van de wijk behouden. De betrokkenheid van de bewoners wordt gestimuleerd en individuele kopers krijgen de mogelijkheid hun ideeën over wonen en eventueel ook werken te realiseren. Soortgelijke projecten (bijvoorbeeld in Rotterdam) laten zien dat kluswoningen de leefbaarheid van de wijk verhogen en bewoners de kans bieden hun eigen droomwoning te realiseren.

Wooncorporatie Woonbron in deelgemeente IJsselmonde

Instelling: Wooncorporatie Woonbron.

Wie is de vrijwilliger: De huurder van de flat.

Dienst voor dienst: Een ruime huurflat voor 1 en 2 persoonshuishoudens in ruil voor vrijwillige inzet voor de buurt. Dit kan grote of kleine inzet zijn. Zo wordt 'anderen aanspreken op wangedrag' gezien als inzet, evenals het helpen opbouwen van een wijkfeest. Het is namelijk lastig een hard criterium te stellen aan de vrijwillige inzet.

Hoe vastgelegd: In de huurovereenkomst.

Wie zijn de afnemers/gebruikers: Buurtbewoners.

Welk probleem moet het oplossen: Alleen of met z'n tweeën een betaalbaar vijfkamerappartement huren is vaak niet mogelijk. In het bestemmingsplan staat vrijwel altijd dat die woningen bestemd zijn voor (grote) gezinnen en bovendien zijn huurwoningen van dat formaat behoorlijk schaars.

'In 2006 is de situatie in de buurt totaal geëscaleerd. Er waren veel klachten over overlast van bewoners en veel leefregels werden niet (meer) nageleefd. Ook waren er veel hangjongeren en probleemgezinnen. Kortom: de overlast liep de spuigaten uit', zegt de woonmakelaar. Woonbron neemt zijn sociaal-maatschappelijke taak serieus en onderneemt actie om het tij te keren.

SOLink

Instelling: Stichting SOLink.

Wie is de vrijwilliger: Studenten.

Dienst voor dienst: Op basis van intake gesprekken worden een woningzoekende student en een alleenwonende oudere aan elkaar gekoppeld. De student krijgt een rustige, grote en betaalbare kamer en stelt zich in ruil daarvoor op als een gezellige huisgenoot voor de alleenstaande oudere. Hierbij wordt van de student verwacht dat hij activiteiten onderneemt met de oudere, zoals samen eten of samen computeren.

Hoe vastgelegd en gewaarborgd: Een persoonlijke consulent maakt uiteindelijk de match tussen een student en een oudere. Hij of zij blijft geregeld langskomen om te kijken hoe het gaat.

Wie zijn de afnemers/gebruikers: Alleenwonende ouderen.

Welk probleem moet het oplossen: Het concept om studenten en ouderen te linken (SOLink) is in de zomer van 2009 ontstaan naar aanleiding van veel media-aandacht voor twee maatschappelijke problemen. Veel ouderen bleken alleen te wonen, waarvan een deel zelfs vereenzaamde, en studenten hadden de grootst mogelijke moeite een kamer te vinden voor een betaalbare prijs. Er werd een win-winsituatie bedacht waarmee een oplossing ontstond door beide maatschappelijke problemen met elkaar te verbinden. Breng een student op kamer bij een alleenstaande oudere die een kamer beschikbaar heeft. De student heeft hiermee een betaalbare kamer met goede woonomstandigheden waar in alle rust kan worden gestudeerd en de oudere heeft hiermee een huisgenoot waar een praatje mee kan worden gemaakt, een hapje worden gegeten enzovoort. Absolute voorwaarde om dit te laten slagen was wel dat de oudere en de student dezelfde verwachtingen hadden bij het aangaan van een 'match'. (<http://solink.nl/welkom/geschiedenis/>)

Bruikleen tuinen in Utrecht: Groen moet je Doen!

Instelling: gemeente Utrecht en in Overvecht heeft Portaal een afdeling Leefbaarheid die ondersteuning verleent bij het opzetten van bewonerscommissies en het starten van bruikleentuinen.

Wie is de vrijwilliger: Bewoner die de grond leent.

Dienst voor dienst: Bewoners verzorgen een stukje 'groen' dat de gemeente voor zelfbeheer uitgeeft. Men kan op drie manieren aan zelfbeheer doen. Soms heeft men helemaal geen toestemming nodig van de gemeente om de straat iets groener te maken en is een contract niet nodig. Vormen van zelfbeheer waarvoor u een contract nodig heeft:

- Een buurttuin is een (groter) stuk openbaar groen dat door bewoners als tuin wordt ingericht en onderhouden. Voorbeelden van bestaande buurttuinen zijn de Springertuin in Zuilen en de Bikkershof in Noordoost.
- Bij hele brede stoepen zijn soms aan de straatkant perkjes aangelegd, de zogenaamde stoeptuinen. In overleg met de gemeente kunnen bewoners het onderhoud van zo'n stoeptuin op zich nemen. Als uw stoep breed genoeg is, kunt u ook een nieuw aan te leggen stoeptuin aanvragen.
- De spetterbadjes, die verspreid over de stad in de zomer verkoeling brengen, worden ook door bewoners beheerd. De gemeente controleert deze één keer per jaar aan het begin van het seizoen, rond april. Als het nodig is, maakt de gemeente de badjes dan ook schoon. Verder zorgen omwonenden voor het beheer en zien erop toe dat iedereen op een goede manier van de badjes gebruik maakt.
- Tot slot is er nog de bijzondere vorm waarbij de burger nauw samenwerkt met de gemeente. In bijzondere gevallen verdelen bewoners en de gemeente de taken en verantwoordelijkheden voor een (groter) deel van de openbare ruimte, zoals boomgaarden, (ecologische) groengebieden of (delen van) parken. Soms vallen ook speelpleinen en binnenterreinen tussen woningen onder deze categorie van zelfbeheer, die ook wel medebeheer wordt genoemd.

Hoe vastgelegd: Wanneer men het beheer van een groter stuk groen overneemt van de gemeente, brengt dat meer organisatie met zich mee. Van tevoren is een goed plan nodig, opgesteld met behulp van experts. Daarnaast is het belangrijk om met omwonenden te overleggen en goed na te denken over het onderhoud. Alle afspraken worden vastgelegd in een contract met de gemeente. Voorbeelden van deze vorm van zelfbeheer zijn: buurttuinen, stoeptuinen en spetterbadjes.

Wie zijn de afnemers/gebruikers: De bewoner zelf, de wijk en uiteindelijk de gemeente.

Welk probleem moet het oplossen: Dit zelfbeheer van openbaar groen verhoogt de leefbaarheid van de wijk. Om de voordelen van de bruikleentuinen meer bekendheid te geven heeft Vereniging Nieuw Utrecht het boek uitgegeven: Bijzonder groen, tien tuinverhalen uit Overvecht. Uit interviews blijkt dat iets schijnbaar kleins als een tuintje een aanzienlijke invloed heeft op het zich thuis voelen, trots op de omgeving en het veiligheidsgevoel. Het boek sluit af met een stappenplan hoe bewoners zelf het beheer van groen in hun buurt op kunnen zetten.

20.7 Signalementen Natuur en Milieu

In deze sector kan het gaan om uiteenlopende vrijwilligersactiviteiten, zoals onderhoudswerkzaamheden, voorlichting geven of het helpen organiseren van educatieve evenementen. Transactioneel vrijwilligerswerk is niet expliciet terug te vinden in de literatuur. Wederom lijkt het erop dat informatie vooral te vinden is in de praktijk.

In deze sector hebben we allereerst contact gelegd met de Stichting Natuur en Milieu. De stichting liet weten dat er veel vrijwilligerswerk plaatsvindt in de sector, maar niet als tegenprestatie voor een (publieke) dienst. Naar aanleiding van een tip van een collega vonden we vervolgens de Nederlandse Toeristen Kampeerclub NTKC. Deze club geeft leden 365 dagen per jaar de beschikking over 22 kampeerterreinen in de natuur in het hele land in ruil voor 'het naar vermogen verrichten van werkzaamheden voor NTKC'. Deze vrijwillige werkzaamheden variëren van corvee op de kampeerterreinen (voornamelijk schoonmaken van de toiletgebouwen) tot het deelnemen aan onderhoudsdagen waarin gesnoeid wordt of het zitting nemen in een van de talrijke besturen en commissies binnen de club. Deze 'transactie' is opgenomen in de zogeheten 'clubcode'. Op deze manier blijft de natuurwaarde van de terreinen gewaarborgd. Een contactpersoon van de stichting gaf wel aan dat het lastig is deze werkzaamheden af te dwingen. Daarnaast zijn de vrijwillige taken niet gekwantificeerd. Hierdoor heerst het vermoeden dat een aanzienlijk deel van de leden zelden of nooit werkzaamheden verricht voor de NTKC. Dit wordt volgens hem gelukkig gecompenseerd door een kleinere kern van actieve leden, waardoor tot nu toe alle noodzakelijke werkzaamheden worden verricht.

NTKC kampeerterreinen

Instelling: NTKC Clubbureau.

Wie is de vrijwilliger: Leden van NTKC.

Dienst voor dienst: 365 dagen per jaar de beschikking hebt over 22 prachtige terreinen in het hele land in ruil voor 'het naar vermogen verrichten van werkzaamheden voor NTKC'. Dat varieert van

corvee op de kampeerterreinen (voornamelijk schoonmaken van de toiletgebouwen) tot het deelnemen aan onderhoudsdagen waarin gesnoeid wordt of zelfs het zitting nemen in een van de talrijke besturen en commissies binnen de club.

Hoe vastgelegd: In de 'clubcode' opgenomen.

Wie zijn de afnemers/gebruikers: Andere leden en de 'natuur'.

Welk probleem moet het oplossen: De kampeerterreinen van de NTKC liggen stuk voor stuk in unieke stukjes Nederlandse natuur. Wie bij de NTKC kampeert houdt uiteraard rekening met de natuurwaarde van de terreinen. Rust en ruimte staan er centraal, net als respect voor natuur en milieu. Je kunt op veel terreinen genieten van zeldzame diersoorten en van unieke beplanting. Mede daarom onderhouden de leden van de NTKC met veel plezier zelf de terreinen. Op die manier wordt de betrokkenheid bij de club en bij natuur en milieu een stuk groter. Want, wat ook een beetje van jezelf is, daar ga je zuinig mee om.

Dat is ook de reden waarom NTKC'ers hun tent regelmatig (om de vier nachten) verplaatsen. Op die manier blijft het gras mooi groen en krijgt het de kans te ademen.

20.8 Geen signalementen Vervoer

Diverse vrijwilligers zorgen dat ouderen en mensen met een beperking, vaak tegen een geringe vergoeding, mobiel blijven. Hiermee zijn vrijwilligers ook bijzonder belangrijk in deze branche. We zijn echter in de literatuur geen duidelijke voorbeelden tegengekomen waarbij een dienst wordt geleverd op voorwaarde van het doen van vrijwilligerswerk door de persoon in kwestie of familie.

In deze sector bleek het in het algemeen vrij lastig om praktijkvoorbeelden te inventariseren. Via onze search op het internet zagen we veel voorbeelden van vrijwilligersinitiatieven voorbij komen, maar hierbij was eigenlijk nooit sprake van transactioneel vrijwilligerswerk. Zo vonden we de Buurtbusverenging Rijk, een mooi initiatief in Nijmegen. Alle 100 leden van de vereniging rijden vrijwillig de buurtbus, volgens een vast dienstrooster dat in overleg wordt vastgesteld. Een dienst duurt ongeveer vier uur en leden moeten minimaal één dienst per twee weken beschikbaar zijn. De leden krijgen jaarlijks een kerstpakket en er wordt ieder jaar een groot feest georganiseerd. Een voorbeeld dat nog het meeste lijkt op de 'transacties' waar we naar op zoek zijn is een initiatief van de gemeente Barneveld. Zij biedt mensen een (gratis) opleiding tot verkeersregelaar aan, mits zij zich in ruil daarvoor vrijwillig inzetten bij andere niet-commerciële evenementen in Ede. De reden voor dit initiatief was dat het voor organisaties een behoorlijke aanslag op kosten is om hun werknemers een cursus te laten volgen. Evenementenorganisatoren zijn echter wel wettelijk verplicht verkeersregelaars in te zetten. Hierdoor kwam de continuïteit van bepaalde grote evenementen in gevaar.

Bijlagen: Voorbeelden van contracten en arrangementen

1 Bijlage bij de verkenning en conclusies uit Deel I

Bij hoofdstuk 4 De Triadekaart van Ypsilon

Triadekaart, deel 1: De inventarisatie

Geef aan welke taken wat u betreft aan bod komen in het triadegesprek. Dat kan zijn omdat:

- u bereid bent deze taak op u te nemen
- u (extra) ondersteuning nodig hebt bij het uitvoeren van deze taak
- u deze taak niet meer wilt doen
- deze taak nu door niemand wordt gedaan of in uw ogen door de verkeerde persoon.

a. Behandeling, gezondheid en herstel

1. Signaleren van voortekenen van een mogelijke psychose
2. Signaleren van problemen in de *werking* van medicijnen
3. Signaleren van *bijwerkingen* van medicijnen
4. Signaleren van problemen in het gebruik van medicijnen
5. Signaleren lichamelijke problemen
6. Signaleren van alcohol/middelengebruik
7. Dag- en nachtritme bewaken
8. Meedenken over/inbreng in behandeling vanuit mijn eigen perspectief
9. Deelnemen aan gesprekken met de behandelaar
10. Inbreng bij het opstellen van signaleringsplan en crisiskaart

b. Crisis/opname

1. Aanwezigheid op het moment van opname
2. Meewerken aan gedwongen opname
3. Opvang (klein)kinderen
4. Huiselijke zaken regelen (bijv. huisdieren, koelkast, vuilnis, brievenbus)
5. Informeren van instanties, school, werkgever, etc.
6. Mogelijkheid om op weekendverlof te komen
7. Inwoning in afwachting van opname of overplaatsing

c. Huishouden en persoonlijke verzorging

1. Boodschappen doen
2. Koken
3. De was doen
4. Schoonmaken
5. Klussen in en om de woning
6. Stimuleren van persoonlijke hygiëne
7. Stimuleren van uiterlijke verzorging

d. Sociale contacten en dagbesteding

1. Stimuleren van sociale contacten
2. Samen erop uit
3. Betrekken bij feestjes, familiebijeenkomsten
4. Ondersteunen bij dagbesteding/(vrijwilligers)werk
5. Stimuleren van onderwijs/persoonlijke ontwikkeling
6. Samen op vakantie/organiseren van vakantie

e. Administratie, vertegenwoordiging en regelzaken

1. Afhandelen van post
2. Aanvragen van bijv. huurtoeslag, zorgtoeslag en bijzondere bijstand
3. Ondersteunen bij belastingaangifte
4. Regelen van verzekeringen
5. Regelen van vervoer
6. Regelen van passende huisvesting
7. Beheer van/toezicht op financiën
8. Contactpersoon zijn voor instanties (bijv. UWV, gemeente, Thuiszorg)
9. Betrokken zijn bij indicatieaanvragen
10. Bewindvoering of mentorschap
11. Betalen van claims/schulden

f. Contact en ondersteuning binnen de triade

1. Wie is als psychiater/arts eindverantwoordelijk voor de behandeling
2. Indien niet dezelfde: wie is de behandelaar
3. Informeren van naastbetrokkene bij belangrijke wijzigingen in de
4. behandeling
5. Informeren van naaste bij crisis/opname/separatie/vertrek/ontslag
6. Wat kan de instelling aan ondersteuning bieden aan naasten?
7. Hoe vaak/intensief hebben cliënt/bewoner en naaste contact?
8. Hoe vaak/intensief hebben de hulpverlening en naastbetrokkene
9. contact?

Triadekaart, deel 2: Tips voor het vervolg

U hebt zojuist de onderwerpen besproken die voor u belangrijk waren en voor zover mogelijk afspraken gemaakt.

STAP 1

- Leg de gemaakte afspraken vast en zorg dat iedereen een kopie krijgt
- Spreek af welke zaken tussen nu en het volgende gesprek moeten worden opgepakt
- Spreek af wie dat doet

STAP 2

- Maak een vervolgspraak. Datum:
- Onderwerpen voor dit gesprek:
- Taken die nog nadere afstemming behoeven, nl:
- Bij welke taken is (extra) ondersteuning nodig?
- Anders, nl.

STAP 3

- Spreek af wanneer je de kaart opnieuw doorloopt.
- Datum:

2 Bijlagen bij de casebeschrijvingen uit Deel II

Bijlage bij hoofdstuk 5 Theatergroep Aardewerk en Hemelse Gerechten: een duidelijke tweedeling

Protocol theatergroep Aardewerk en Hemelse Gerechten, 1 februari 2010

Theatergroep Aardewerk en Hemelse Gerechten is een vereniging.

De vereniging heeft een bestuur, voorzitter, penningmeester en secretaris. Het nieuwe lid ontvangt bij intrede de statuten waarin het e.a. beschreven staat aangaande het lidmaatschap.

De contributie bedraagt ... euro per jaar.

De contributie moet in de eerste maand van intrede betaald worden.

Vervolgens zal de betaling elk jaar op een vaste maand gebeuren.

Van de spelers wordt verwacht dat hij/zij elke repetitieavond aanwezig is. We repeteren elke dinsdagavond, om half acht staat de koffie klaar, we beginnen om acht uur stipt.

In de aanloop naar de voorstellingen kan dat ook betekenen dat er weekenddagen gerepeteerd moet worden. Dit kan een weekenddeel zijn, maar soms het hele weekend. Dit soort dagen wordt er hard gewerkt en levert dan ook heel veel op qua spel, spelinhoud, techniek, tekst, etc.!

Spelers zullen behalve spelen in een productie ook ondersteunende taken moeten uitvoeren, zoals helpen in de techniek (geluid/licht/ video), het maken van kostuums, decorbouw, decor opbouwen/afbreken, opruimen, helpen met het maken en verspreiden van PR-materiaal, sponsors zoeken en anschrijven, meedraaien in een bardienst waar gewenst (na een voorstelling). Allemaal zaken die direct te maken hebben met het theaternemen. Ook hier zal het voorkomen dat er buiten de vaste repetitieavond tijd vrijgemaakt moet worden om het e.a. rond te krijgen.

Wanneer er een nieuw stuk is uitgezocht door de regisseur is het niet meer mogelijk op te zeggen. (uitgezonderd ernstige zaken zoals ziekte e.d.) Het contract wordt getekend om dit te bevestigen. Ook staat hierin dat de speler vrij kan/mag nemen van het werk om een volle week overdag te kunnen spelen voor de scholen.

Voor jongeren die meespelen, geldt dat zij een ondertekende brief van zowel hun ouders als de school kunnen overhandigen waarin staat dat zij de desbetreffende periode vrij van school mogen nemen. De speelperiode voor een nieuwe productie wordt altijd zeer ruim van te voren bekend gemaakt.

Veel? Ja, **Theatergroep Aardewerk en Hemelse Gerechten** is een groep mensen met passie voor het theaternemen. Leggen we de lat hoog? Ja, kwaliteit en een professioneel niveau is waar we naar streven. Samen met het plezier wat we eraan beleven zie je dat terug in onze producties!

Bijlage bij hoofdstuk 8 Grouster Amateur Voetbal Club

Uit inschrijfformulier Voetbalclub GAVC in Grou

VRIJWILLIGERSWERK

Naast de contributiebetaling verwachten wij van (de ouders/verzorgers van) onze leden enige inspanning om een bijdrage te leveren aan het verenigingsgebeuren.

Onderstaand kunt U aangegeven bij welke activiteiten de vereniging (incidenteel) een beroep op U kan doen:

hulpbetreuer
☐ - Bestuurs- of Kaderfunctie

☒ - Trainer van een (jeugd) team *FD*

☐ - Leider van een (jeugd) team

☐ - Scheidsrechter bij wedstrijden

☐ - Kalken van de omlijning rond het veld

☐ - Kantinedienst

☐ - Schoonmaakactiviteiten

☐ - Onderhoud gebouwen

☐ - Terreinonderhoud

☐ - Clubblad De Fuotbalans

☐ - Clubacties

☐ - Overige

*Bijlagen bij hoofdstuk 14 Portes:
Talent4me2you: tieners doen iets terug voor de samenleving*

Talent4me2you

Plan van aanpak

Groepsnaam:

Contactpersoon:.....

Adres:.....

Telefoonnummer:.....

Wijk:.....

Voor- en achternamen van alle deelnemers:.....

.....
.....

Jullie idee

Wat willen jullie gaan doen:.....

.....

Waarom willen jullie dit gaan doen:.....

.....

Wat hebben jullie bedacht als tegenprestatie en waarom:.....

.....

.....

Heeft iemand jullie geholpen met deze aanvraag?

Op welke dag(en) en tijden kunnen jullie de cursus volgen:

Maandag ja/ nee Tijd:.....

Dinsdag ja/ nee Tijd:.....

Woensdag ja/ nee Tijd:.....

Donderdag ja/ nee Tijd:.....

Vrijdag ja/ nee Tijd:.....

Zaterdag ja/ nee Tijd:.....

Stuur dit formulier naar:

Portes

Talentmakelaar

T.a.v. Jorine de Bruin of Sushma Bhatti

Beatrixlaan 2

3554 JK Utrecht

Je kunt ook mailen naar: j.bruin@portes.nl of s.bhatti@portes.nl

Contract

Dit contract wordt gesloten tussen de volgende partijen:

Naam groep:

Namen groepsleden:

Wijk: Ondiep

En

Portes

Talentmakelaar Jorine de Bruin

Beatrixlaan 2

3554 JK Utrecht

De Talentmakelaar verklaard dat met ingang van 11 mei de groep...**(naam v.d. groep)** een cursus...
(naam van de cursus)..... kan volgen. De cursus zal worden gegeven door ...**(naam vakdocent)**.....
in....(locatie)..... De cursus zal bestaan uit **bijeenkomsten op...(dagen).....van uur tot.....uur.**

De groep....(naam van de groep)..... verklaard dat ze enthousiast deel zal nemen aan de cursus. (naam van de cursus).....
Ieder lid van de groep zal proberen om bij alle bijeenkomst aanwezig te zijn. Wanneer een lid van de groep een keer niet kan komen belt hij of zij naar...**(naam beroepskracht)**....
telefoonnummer om zich af te melden.

Als tegenprestatie voor de cursus zal de groep

.....
.....
.....

Om reclame te maken maakt de groep zelf flyers en een poster en verspreidt deze in de wijk.

Datum tegenprestatie:.....

Tijd tegenprestatie:.....

Locatie tegenprestatie:.....

De groep.....zegt toe dat ze na afloop van de cursus en het uitvoeren van de tegenprestatie een klein stukje schrijven over wat ze geleerd hebben en hoe ze het vonden. Dit wordt samen met een foto, songtekst, recept of zoiets dergelijks aan de Talentmakelaar gegeven voor-..... 20....

Datum:

Plaats:

Handtekening Talentmakelaar:

Handtekeningen groep:

Handtekening beroepskracht:

Bijlagen bij hoofdstuk 16 Nachtopvang in zelfbeheer: een uniek, succesvol complex proces

Omschrijving taken vrijwilligers

Takenlijst Dienstvrijwillige NUNN (2009 versie 0.3)		
<i>Carpe Diem (Pluk de dag)</i>	Datum :	
Ochtenddienst 07:30 - 12:30 uur	Oké	Mensen met Opmerkingen
Deur openen		
WC's beneden schoonmaken		
Koffie-afwas		
Telefoon aannemen		
Iedereen wekken om 8:30 uur		
Evt. om 10 uur gasten van kamer sturen		
Volle vuilniszakken vervangen		
Woonkamer fatsoeneren (asbakken, tafels e.d.)		
Overdracht (evt. bijzonderheden doorgeven)		
Taakvrijwilliger(s) :		
Middagdienst 12:30 - 18:30 uur	Oké	Mensen met Opmerkingen
Deur openen		
WC's beneden schoonmaken		
Telefoon aannemen		
Woonkamer fatsoeneren (asbakken, tafels e.d.)		
Di & Vr. rond 18:00 vuilniszakken buiten *		
Oud papier buiten op 3e dinsdag vd. maand		
Vrijdag's Voedselbank-spullen aannemen		
Entree fatsoeneren (trap schrobben, stoep vegen)		
Tafel dekken		
* Vuilnishok schoonmaken als vuilnis buiten gezet is.		
Overdracht (evt. bijzonderheden doorgeven)		
Taakvrijwilliger(s) :		
Kookdienst 12:30 - 18:30 uur	Oké	Mensen met Opmerkingen
Boodschappen doen		
Eten voorbereiden		
Eten koken		
Eten opscheppen		
Overdracht (evt. bijzonderheden doorgeven)		
Taakvrijwilliger(s) :		
Opmerkingen :		

Avonddienst 18:00 - 00:30 uur	Oké	Mensen met Opmerkingen
Deur openen		
Eettafels afruimen & schoonmaken		
WC's beneden schoonmaken		
Telefoon aannemen		
Volle vuilniszakken vervangen		
Woonkamer fatsoeneren (asbakken, tafels)		
Sfeer bewaken, evt. maken		
Keuken sluiten om 20:00 uur		
Evt. thermoskan koffie in woonkamer om 20:00 uur		
Keuken schoonmaken, d.w.z. :		
- Koelkast nakijken. Oud eten weg & servies eruit		
- Afwassen		
- Indien gebruikt de braadslee opnieuw invetten met olie		
De volgende oppervlakten schoonmaken met een sopje :		
- Aanrecht		
- Staal onder & boven aanrecht		
- Gasfornuis + Oven		
- Afzuigkap		
- Keukenkastjes		
- Schapjes		
- Buitenkant koel- & vrieskast		
- Magnetron		
- Koffie-apparaat + tafel		
- Keukentafel & stoelen		
Na vegen de keukenvloer dweilen		
Vuilniszak vervangen		
Evt. klein koffie-afwasje aan eind van de dienst		
Overdracht (evt. bijzonderheden doorgeven)		
Taakvrijwilliger(s) :		

Nachtdienst 24:00 - 08:00 uur	Oké	Mensen met Opmerkingen
Op vrijdag & Zaterdag deur openen tot 02:00 uur		
Wc's & douches schoonmaken		
Woonkamer, gangen en trappen vegen & dweilen		
Alle vuilnisbakken legen		
Grote zaal opruimen		
Woonkamer fatsoeneren (asbakken, tafels e.d.)		
Ingrijpen bij nachtelijke calamiteiten		
Ieders nachtrust garanderen		
Keuken openen op 08:00		
Overdracht (evt. bijzonderheden doorgeven)		
Taakvrijwilliger(s) :		

Opmerkingen :

Officiële Waarschuwing

NAAM

ADRES

Onderwerp:

Officiële Waarschuwing

Datum:

.....

Beste **NAAM**,

Hierbij wordt je een Officiële Waarschuwing (OW) uitgereikt.

Dit is een laatste waarschuwing vanuit de taakvrijwilligers- en beheerdersgroep met betrekking tot je gedrag in de NuNN. Bij geen verbetering of herhaling zal je per direct taakvrijwilliger af zijn en kan het zijn dat je per direct de toegang tot de NuNN wordt onzegd.

Tijdens een ingelaste taakvrijwilligers- en beheerderoverleg op d.d. 18-2-2010 ben je door de groep aangesproken op jouw gedrag omtrent de situatie tussen jou en je medebewoner P. Tussen jullie zijn kleine irritaties geëscaleerd naar een situatie waar jij je verbaal en fysiek dreigend hebt opgesteld. Dit is gedrag wat niet wordt getolereerd.

De groep is van mening dat de escalatie voorkomen had kunnen worden als er sneller en met respect met elkaar gecommuniceerd was. Wij hopen dan ook dat in de toekomst een dergelijk voorval niet meer zal voorkomen.

Namens beheerders en taakvrijwilligers NuNN,

(ondertekend door alle taakvrijwilligers en beheerders)

WOONOVEREENKOMST

De NuNN, gevestigd aan de In de Betouwstraat 19, 6511 GB te Nijmegen, hierbij vertegenwoordigd door **Matthijs Verbeek** (Ondersteuner RIBW-NuNN) **NAAM BEHEERDER**, geboren op, verder aan te duiden als de bewoner, komen het volgende overeen:

- De NuNN stelt aan de bewoner een van Talis gehuurde woonruimte ter beschikking, bestaande uit:
 - de overeengekomen kamer op het volgende adres: **Triangelstraat 148 6544 VM te Nijmegen**
 - de binnen dit pand voor gemeenschappelijk gebruik bestemde douche, toilet, huiskamer, keukens, wandelgang en bergruimtes.
- De woonovereenkomst wordt aangegaan met ingang van, voor de periode van maximaal 1 jaar. De duur van de woonovereenkomst kan alleen worden verlengd door de NuNN in overleg met de bewoner. Verlenging gaat per periode van een half jaar.
- De bewoner verplicht zich tot het uitvoeren van zijn/haar taken binnen de NuNN middels het tekenen van het Beheerderscontract.
- De bewoner verplicht zich tot het accepteren van begeleiding vanuit de NuNN middels het ondertekenen van de Begeleidingsovereenkomst.
- De bewoner verplicht zich tot het afsluiten van een WA-verzekering.
- De bewoner verplicht zich tot inschrijving als woningzoekende bij Entrée.
- De bewoner is verplicht deel te nemen aan een vorm van budgetbeheer.

FIANCIEELE BIJDRAGE

- De financiële bijdrage bedraagt **€330,14, per maand**.

VERBLIJF

- De bewoner dient gedurende zijn verblijf in de beheerderswoning de onderling samengestelde huisregels na te leven. Grove overtreding van de huisregels kan leiden tot een eenzijdige opzegging van de woonovereenkomst.
- Genoemde huurder zal bij onenigheid als eerste de woning verlaten.
- De NuNN zal zorg dragen voor de inrichting van de gemeenschappelijke ruimtes. Deze inrichting zal worden beschreven in de inventarislijst, welke ondertekend dient te worden. Bij het verlaten van de woning dient alles wat op deze lijst staat, in de woning achter te blijven. Schade aan de woning en de aan de NuNN behorende eigendommen kan worden verhaald op de bewoner.
- De NuNN kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor verlies of diefstal van persoonlijke eigendommen van de bewoner.
- Het gebruik van drugs, medicijnen of alcohol binnen de woning mag nimmer leiden tot overlast voor de direct omwonenden.
- De bewoners zijn verantwoordelijk voor het beheer van kelder en balkon.
- Binnen de woning mogen geen bedrijfsmatige activiteiten worden uitgevoerd.

VERTREK

- De woonovereenkomst verstrijkt na een jaar. Verlenging is slechts mogelijk via het tekenen van een nieuwe overeenkomst.
- Wanneer de bewoner aangeeft voortijdig de woonovereenkomst te willen beëindigen, dan dient er een opzegtermijn in acht te worden genomen van een maand, ingaande op de eerste van de volgende maand
- De NuNN kan de woonovereenkomst voortijdig beëindigen wanneer:
 - de bewoner de huisregels op grove wijze schendt;
 - de bewoner niet langer woonbegeleiding accepteert;
 - de bewoner zijn diensten binnen de N.u.N.N. systematisch verzaakt;
 - de bewoner zijn financiële verplichtingen niet na komt.
- Bij vertrek dient de bewoner zijn sleutels in te leveren bij de NuNN.
- Na vertrek van genoemde huurder komt er geen vervangende bewoner voor de betreffende woonruimte.

Was getekend, Nijmegen 13 januari 2011

NAAM BEHEERDER

Beheerder

Matthijs Verbeek

Ondersteuner RIBW- NuNN

3 Bijlagen bij de signaleringen uit Deel III

Bijlage bij 20.6.3 Signalement Vliegbasis de Huygens

Bijzondere bepalingen

8.1 Huurder neemt gedurende de volledige huurperiode deel aan de Vliegbasis, zoals omschreven in bijlage 5. Huurder onderschrijft de doelstellingen van de Vliegbasis en haar deelnemers, en zet zich er voor in dat de bedrijven in de Huygens gaan samenwerken binnen het concept. Het committeren aan dit concept is een voorwaarde om bedrijfsruimte in de Huygens te huren. Dit betreft:

- het hebben van maatschappelijk betrokkenheid als bedrijf in de breedste zin van het woord;
- het hebben van leerwerkplaatsen (stageplekken en afstudeerplekken) voor jongeren tussen de 18 en 23 jaar;
- het delen van de gemeenschappelijke faciliteiten zoals een hoofdentree, een balie in de hal op de begane grond, gangen, een huismeester en een Vluchtleider;
- het organiseren en uitvoeren van gezamenlijke projecten in- en voor de buurt;
- onderling netwerken en samenwerken;
- waar dat mogelijk is, betrokken zijn bij de aanwezige broedplaats van kunstenaars/theatermakers;
- waar dat mogelijk is, gericht zijn op en verbonden zijn met de buurt en de stad Amsterdam.

Indien niet aan deze verplichtingen wordt voldaan zal de korting komen te vervallen.

Bijlage bij 20.3.6 Signalement HWW Zorg



AFSPRAKENLIJST MANTELZORGER

Naam cliënt			
Mantelzorger			
Naam medewerker			
Datum			
Evaluatiedatum			

TAKEN	INSTELLING	MANTELZORGER	FREQUENTIE
Persoonlijke verzorging	☐	☐	
Wassen	☐	☐	
Aankleden en uitkleden	☐	☐	
Uiterlijke verzorging	☐	☐	
Zorgdragen voor kleding en toiletartikelen	☐	☐	
Medicijngebruik	☐	☐	
Helpen met eten en drinken	☐	☐	

DAGBESTEDING	INSTELLING	MANTELZORGER	FREQUENTIE
Aandacht, tijd, mede invulling geven aan dagbesteding (spelletjes, wandelen etc)	☐	☐	
Begeleiding buitenshuis (ziekenhuis, therapie, familiebezoek)	☐	☐	

HUISHOUDELIJKE HULP	INSTELLING	MANTELZORGER	FREQUENTIE
Helpen bij het koken	☐	☐	
Licht huishoudelijk werk (zoals afwassen)	☐	☐	
Strijken	☐	☐	
Wassen en verstellen van kleding	☐	☐	
Schoonmaken	☐	☐	
Opruimen	☐	☐	
Verzorgen van huisdieren	☐	☐	
Verzorging van planten	☐	☐	
Boodschappen doen	☐	☐	

PRAKTISCHE ZAKEN	INSTELLING	MANTELZORGER	FREQUENTIE
Afhandelen van post, administratie, geldzaken	☐	☐	

ACTIVITEITEN VOOR DE AFDELING	INSTELLING	MANTELZORGER	FREQUENTIE
Afwassen met bewoners	☐	☐	
Verzorgen van maaltijden	☐	☐	
Koffie/thee serveren	☐	☐	

1. Huidige mantelzorg

Kan bewoner rekenen op hulp van partner, overige familieleden of van andere contactpersonen (vrienden/buren/kennissen)?

- ☐ Nee
☐ Ja, _____ ☐ geen hulp ☐ weinig hulp
☐ wel hulp: één of meer keer per week
☐ wel hulp: dagelijks

Welke taken had de mantelzorg in de thuissituatie?

- ☐ Hulp bij dagelijkse bezigheden
☐ Persoonlijke verzorging
☐ Huishoudelijke taken
☐ Overige taken, namelijk _____
(bijvoorbeeld vervoer naar ziekenhuis, emotionele steun)

2. Mogelijkheden en beperkingen van de mantelzorg

Welke taken worden door de mantelzorg als (emotioneel en/of fysiek) belastend ervaren?

- ☐ Hulp bij dagelijkse bezigheden
☐ Persoonlijke verzorging
☐ Huishoudelijke taken
☐ Overige taken, namelijk _____

Om wat voor belasting gaat het?

- ☐ Vooral fysiek belastend
☐ Vooral emotioneel belastend
☐ Zowel fysiek als emotioneel belastend

Welke taken is de mantelzorg goed in staat te verrichten?

- ☐ Hulp bij dagelijkse bezigheden
☐ Persoonlijke verzorging
☐ Overige taken, namelijk _____

3. Wensen van de mantelzorg en verwachtingen van de bewoner

Welke taken wil de mantelzorg blijven uitvoeren?

- ☐ Hulp bij dagelijkse bezigheden
☐ Persoonlijke verzorging
☐ Overige taken, namelijk _____

Aan welke zorgtaken hecht de zorgvrager het meeste belang?

- ☐ Hulp bij dagelijkse bezigheden
☐ Persoonlijke verzorging
☐ Overige taken, namelijk _____

Bijlage bij 20.3.4 Birkhoven Zorggroep

Afspraken met cliënt en/of de familie / relaties		
naam cliënt	de heer / mevrouw	
naam familielid/relatie		relatie tot cliënt:
naam medewerker		functie:
datum invullen:		

Toelichting: Gebruik dit formulier naast het formulier 'kennismaken met de cliënt'. Leg de eerste 4 weken na aanvang zorg zoveel mogelijk afspraken met de familie/relaties vast. Vul in de kolom 'wordt uitgevoerd door' in welk familielid dit uitvoert, of dat het woonzorg team dit uitvoert + de naam van de functionaris die ervoor verantwoordelijk is.

Geef desbetreffende familieleden/relaties een kopie. Gebruik dit formulier ter check bij ieder gesprek met de familie om gewijzigde / nieuwe afspraken opnieuw vast te leggen. Verwijder het oude formulier uit het zorgdossier.

Vaste afspraken: contact in geval van.../ inzagerecht zorgdossier			
betreft	afspraak (beschrijf zo concreet mogelijk: wat, wanneer, waar, hoe)		wordt uitgevoerd door
contact			
(telefonisch)			
in geval van...met...			
inzagerecht in zorgdossier	De volgende persoon heeft inzage:...	Relatie tot cliënt:	Handtekening cliënt / wettelijk vertegenwoordiger:

Terugkerende afspraken: omgaan met gewoontes en gebruiken		
betreft	afspraak (beschrijf zo concreet mogelijk: wat, wanneer, waar, hoe)	wordt uitgevoerd door
bezoek van familie		
bezoek aan familie		

begeleiding bij dagelijkse doedingen		
kerkbezoek of andere structurele deelname aan...		
krant lezen / tijdschriften lezen		
(begeleiding) maaltijden		
structurele afspraken mee-eten familie		
tussendoortjes		
roken		
weekenden, verjaardagen, feestdagen		
verzorging huisdieren		
anders, te weten...		

Terugkerende afspraken: persoonlijke verzorging		
betreft	afpraak (beschrijf zo concreet mogelijk: wat, wanneer, waar, hoe)	wordt uitgevoerd door
persoonlijke verzorging	anders dan vastgesteld in het zorgdossier	
toiletartikelen / gehoor-apparaat / scheerapparaat / bril / nagelgarnituur		
haarverzorging / kapper		
nagelverzorging pedicure		
andere verzorging afspraken		

bad- en bedgoed		
kleding		
de was		
eigen kamer		
appartement cliënt		
persoonlijke eigendommen		

Terugkerende afspraken: ontspanning en recreatie		
betreft	afpraak (beschrijf zo concreet mogelijk: wat, wanneer, waar, hoe)	wordt uitgevoerd door
hobby's; deelname recreatieprogramma / verenigingsleven		
in de eigen kamer		
(groeps)activiteiten in de woning / op de afdeling		
op bezoek gaan / uitgaan		

Terugkerende afspraken: ondersteuning familie / relaties		
betreft	afpraak (beschrijf zo concreet mogelijk: wat, wanneer, waar, hoe)	wordt uitgevoerd door
ondersteuning		
gesprekken met		

Bijlage bij 20.7.1 NTKC kampeerterreinen

Clubcode (Statuten artikel 2.3, reglement A artikel A.1)

Toeristisch kamperen met beperkte uitrusting

- a. Clubleden kamperen in nok- of boogtenten van bescheiden afmeting (maximale hoogte 1,90 meter en een grondoppervlakte van maximaal 17 m²) en in weinig opvallende kleuren.
- b. Oudere clubleden gebruiken desgewenst, na schriftelijke toestemming van het hoofdbestuur, een eenvoudige éénassige caravan met een inwendige lengte van maximaal 4 meter (op tafelhoogte gemeten).
- c. Clubleden gebruiken op de clubterreinen geen windschermen en geen opvallend gekleurde en grote luifels en dito meubilair, terwijl bovendien caravanluifels geen voorwand mogen hebben.
- d. In plaats van een caravanluifel is het gebruik van een zogenoemd klompenhok van maximaal 3 m² grondoppervlakte in de periode van 1 oktober tot en met de daarop volgende Pasen toegestaan.
- e. Voor het gebruik van hiervan afwijkende kampeermiddelen kan het hoofdbestuur ontheffing verlenen.
- f. Leden die op 1 januari 1979 als caravangebruiker geregistreerd waren, hebben het recht een caravan te gebruiken met een opbouw- lengte van maximaal 4.50 meter.

Zich houden aan de clubregels

Clubleden:

- a. melden zich bij aankomst op een clubterrein bij de kampmeester of de terreinbewaarder, tonen hun bewijs van lidmaatschap en volgen eventuele aanwijzingen op;
- b. zorgen bij de eerste gelegenheid zich in te schrijven in het kampregister en hebben voor zij het clubterrein verlaten het juiste kampgeld voldaan;
- c. nemen indien nodig het kampmeesterschap op zich;
- d. lezen de mededelingen op het clubterrein om kennis te nemen van aanvullende kampregels en houden zich daaraan;
- e. laten 's nachts geen onbewoonde tent of caravan achter;
- f. kunnen op clubterreinen geen plaats reserveren.

Natuur en terrein ontzien

Clubleden:

- a. verplaatsen na een verblijf van (telkens) vier nachten tent of caravan om de bodem te beschermen tegen kaal-kamperen;
- b. rijden uitsluitend met de auto op het clubterrein om een caravan naar een kampeerplek te brengen of daarvan weg te halen;
- c. parkeren auto, motor, bromfiets of scooter op het parkeerterrein;
- d. maken bij voorkeur gebruik van de fietsenstalling, indien aanwezig;
- e. plaatsen anders fiets, fietskar, surfplank en dergelijke uit het zicht, zonder beplanting en anderen kampeeruitrusting te beschadigen;
- f. lopen (en fietsen niet) over bestaande paden om begroeiing niet te beschadigen en om te voorkomen dat nieuwe of te brede paden ontstaan;

- g. ledigen toiletemmer met chemische middelen in een daarvoor bestemde en aangegeven voorziening; anders worden deze chemische middelen niet geloosd;
- h. zorgen voor een goede opvang van het afvalwater en het deponeren van het afvalwater op de aangegeven plaats bij het toiletgebouw;
- i. stoken uitsluitend kampvuren en kookvuurtjes als dat volgens plaatselijke bepalingen en door de kampmeester is toegestaan en uitsluitend op daarvoor bestemde plaatsen;
- j. zorgen ervoor dat -als mag worden gebarbecued -de bodem bij tent of caravan niet wordt beschadigd;
- k. zetten geen hete pannen en andere hete voorwerpen op het gras zonder isolerende onderlaag te gebruiken;
- l. leven, in het bijzonders winters, nauwkeurig terreinvoorschriften na over gebruik waterleiding en toiletten.

Medekampeerders geen last bezorgen

Clubleden:

- a. plaatsen tent of caravan zo mogelijk op ruime afstand van anderen en ontnemen medekampeerders het uitzicht niet;
- b. gebruiken audio-, video- en telecommunicatieapparatuur zodanig dat anderen daar geen hinder van hebben;
- c. houden rekening met de (nacht)rust van medekampeerders;
- d. hangen was- en beddengoed zoveel mogelijk uit zicht van anderen;
- e. letten bij barbecueën op dat anderen geen last van rook hebben;
- f. houden er rekening mee dat op een enkel clubterrein het verblijf van huisdieren is verboden; op de andere clubterreinen houden ze huisdieren aan de lijn en laten deze buiten het terrein uit;
- g. richten zich tot de kampmeester als zij bepaalde problemen niet zelf kunnen oplossen.

Werkzaamheden voor de club

Clubleden:

- a. maken vrijwillig toiletten en wasgelegenheden schoon;
- b. doen in overleg met de kampmeester eventueel andere klusjes;
- c. dragen naar vermogen bij aan het onderhoud van clubterreinen op werkdagen en werkweekends;
- d. dragen naar vermogen bij aan het goed functioneren van de club.

Goedgekeurd door de ALV van 30 september 1995

Colofon

Opdrachtgever	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn & Sport
Auteurs	Dr. M. van der Klein Drs. J. van den Toorn Dr. D. Oudenampsen
Met medewerking van	Drs. D. Bulsink F. Hermens Drs. M. Davelaar Dr. F. Dekker
Omslag	Ontwerppartners, Breda
Uitgave	Verwey-Jonker Instituut Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht T (030) 230 07 99 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 978-90-5830-593-0

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2013.

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 of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.



Steeds vaker wordt van leden van amateurverenigingen (sport en kunst) een wederdienst gevraagd: bardienst draaien, jeugdleden trainen of scheidsrechters, pr-werkzaamheden verrichten. Wie dat niet doet, kan rekenen op extra contributie, een reprimande of soms zelfs royement. Ook in andere sectoren zijn arrangementen met wederdienst in opkomst: in wonen (huurcontracten), welzijn (deelname aan zomeractiviteiten, bijvoorbeeld) en zelfs in zorg en onderwijs worden burgers soms uitgenodigd tot een tegenprestatie. Het Verwey-Jonker Instituut heeft onderzocht hoe deze arrangementen werken en of het de betrokkenen bevalt. Verrassend genoeg zijn de ervaringen met vrijwilligerswerk als wederdienst heel vaak positief, ook bij mensen die er in eerste instantie de nodige scepsis over hadden.

