



Vrijwillige energie in crisistijd –

masterclasses met hoogleraar Lucas Meijs

Ongewild en onverwachts zijn wij in het begin van dit jaar geconfronteerd met een situatie waar we niet om gevraagd hebben. Van het razendsnel opzetten van noodhulp tot dealen met een overschot aan hulpaanbod. Er is een tomeloze vrijwillige energie vrijgekomen in de COVID-19-crisis waar wij niet vaak mee te maken hebben gehad, alhoewel we bij de vluchtelingen crisis in 2015 natuurlijk hetzelfde zagen.

De Vrijwilligersacademie Amsterdam (VA) en de Vrijwilligerscentrale Amsterdam (VCA) hebben een reeks masterclasses georganiseerd om kennis te bundelen en ervaringen te delen. Dit gebeurde in de vorm van drie webinars waarin Lucas Meijs, Professor Strategic Philanthropy / Vrijwilligerswerk, zijn deskundigheid met vrijwilligers, professionals en andere geïnteresseerden deelde. In dit artikel vatten wij de opgehaalde kennis samen .

I - Applaus voor vrijwilligers

De reeks webinars werd afgetrapt met een applaus om alle vrijwilligers te danken voor hun inzet. *'Juist in tijden als deze moeten we vieren dat we niet bij de pakken neer gaan zitten'* zo spreekt Lucas met aanstekelijk enthousiasme alle aanwezigen toe. Hij gaat in gesprek met Henriëtte van der Meij, bestuurder VCA en Karin Hanekroot, directeur VA.

In Amsterdam waren al 250.000 vrijwilligers actief en sinds de corona-crisis zijn daar zeker 6000 bijgekomen. Het is een hele klus om al die vrijwillige energie in goede banen te leiden. Omdat veel organisaties noodgedwongen hun deuren moesten sluiten voor bezoekers en vrijwilligers zijn er veel 'werkloze' vrijwilligers. Het is met name lastig om beschikbaar hulpaanbod te matchen aan mensen die hulp nodig hebben.

Een probleem hierbij heeft te maken met veiligheid en vertrouwen. Mensen voelen zich niet direct veilig om geld over te maken aan een vrijwilliger die boodschappen voor hen doet of hun lieve hond te laten uitlaten door een vreemde. Een voorbeeld van een groep waar deze hulp relatief snel geregeld was, zijn ouders met schoolgaande kinderen. Dat komt omdat die mensen elkaar kennen. Een zoektocht was de afgelopen tijd nodig om een oplossing te vinden in het koppelen van vrijwillige energie met hulpvragen.

Ik durf geen hulp te vragen

Meneer Meijs sprak over de kunst van het hulp aanbieden. Soms is de ontvanger bang over wat hij/zij misschien wel moet doen om de vrijwilliger 'terug te betalen'. Dit leidt soms tot het niet vragen om hulp. Een belangrijke waarde die je volgens Lucas wilt creëren in de contacten als vrijwilliger is wederkerigheid.

Ook spreekt men in deze masterclass over andere crisissen waar kleinschalige initiatieven zeer waardevol bleken. Die blijven vaak bestaan, zolang de mensen leven die het doen. Probeer niet alles grootschalig te maken en duurzaamheidsvragen te stellen; dat gaat ten koste van deze kleine initiatieven.

Belangrijke handvatten in het behouden van vrijwillige energie is het niet te problematiseren. Je kan van een vrijwilliger verwachten dat zij zich aan hun afspraken houden. Houd het verloop open als coördinator en organisatie en behandel vrijwilligers hetzelfde als beroepskrachten. Beiden krijgen dezelfde beschermingsmaatregelen en als dat niet mogelijk is dan kijk je samen naar een oplossing. Als je beroepskrachten reiskosten doorbetaald als zij ziek zijn, doe dat dan ook bij vrijwilligers.

Tot slot benadrukt Professor Meijs dat het essentieel is dat zowel vrijwilligers als beroepskrachten applaus ontvangen. Vandaag kreeg vooral vrijwillige kracht een applaus van Lucas Meijs. *"Vrijwillige energie is als onkruid, hoe harder je duwt hoe sterker het wordt."*

Van deze ode gingen wij dieper in op de relatie tussen 'maatjes' of hulpvragers en vrijwilligers. Hoe kan deze nu verbeteren in tijden van crisis. Een sleutelwoord hierin is wederkerigheid en zo was de bodem gelegd voor het tweede webinar.

II - Wederkerigheid

Wat betekent wederkerigheid nu in de (vrijwilligers)praktijk? Hierop werd ingegaan tijdens de tweede masterclass én ook hoe je iemand kan helpen zonder te betuttelen. *'Je wilt voorkomen dat er wordt gedacht: 'O, daar heb je die bemoeizuchtige vrijwilliger weer''*.

Een vrijwilliger opende dit thema met enkele vragen waaronder: *"Hoe ga ik op een gelijkwaardige manier in contact als ik zie dat het niet goed gaat? Mijn maatje had bijna geen eten in huis en kon dit zelf niet halen. Hoe ga ik dan om met de vraagverlegenheid van mijn maatje en hoe kan ik voor wederkerigheid in zo'n contact zorgen?"*. **Vraagverlegenheid**

Professor Meijs reageert hierop met hoe menselijk het is dat hulp vragen lastig is, alsook toegeven dat hulp (tijdelijk) nodig is. We groeien op met het idee dat het goed is om autonoom te zijn en door dit alles kan vraagverlegenheid ontstaan en het gevoel iets terug te moeten doen. Daarom is wederkerigheid in een relatie zo belangrijk.

Als je (als vrijwilliger) heel veel geeft of dreigt te geven dan zet je een relatie onder druk. *“Je kunt mij altijd bellen”* is een goed bedoelde boodschap. Toch ontnem je jouw maatje hiermee de kans op een wederkerige relatie. De hulpvrager heeft daardoor het gevoel nooit ‘terug te kunnen betalen’. Er is dan sprake van ‘scheve wederkerigheid’ die ontvangers vrezen en vrijwilligers zouden moeten vermijden. Een manier om dit te vermijden is wel die zak snoep aan te nemen voor jouw kinderen of neefje, ook al wordt het niet gebruikt thuis.

Enkele vragen die je jezelf als vrijwilliger kunt stellen om na te gaan of je een gelijkwaardig contact hebt, zijn: ‘Neem ik het over? Geef ik iemand de ruimte om ‘nee’ te zeggen? Behandel ik die persoon als een klein kind? Je wilt voorkomen dat je paternalistisch te werk gaat. Dat betekent dat je (met goede bedoelingen) er vanuit gaat dat je weet wat goed is voor iemand anders.

Ruimte door keuze

Vervolgens kwam de meerwaarde van de relatie tussen vrijwilliger en hulpvrager aan bod. Omdat een vrijwilliger geen salaris krijgt voor zijn gunsten is er een keuze. Een vrijwilliger kan zelf kiezen waar en voor wie hij werkt. Een hulpvrager kan kiezen en bijvoorbeeld om een andere vrijwilliger vragen. Dat geeft ruimte. Er is geen machtsverschil zoals de verhouding wel altijd enigszins ongelijkwaardig is tussen beroepskracht en cliënt. Omdat het geld er niet tussen zit kan je er betekenis aan geven. Pak die ruimte, roept meneer Meijs ons indringend toe!

Het niet-pluis-gevoel

Dan komt aan bod hoe wij hulpbehoevende mensen kunnen bereiken die niet in beeld zijn bij vrijwilligers, organisaties of burenen. Burenen en postbodes kunnen goed opletten of de gordijnen niet te vaak bij iemand dicht zitten of op spinnenwebben op de voordeur. Het is belangrijk dat vrijwilligers en bezorgers een ‘niet-pluis-gevoel’ ontwikkelen en dit makkelijk kunnen melden bij zorg- of vrijwilligersorganisaties.

De laatste tips die wij meekrijgen uit deze masterclass zijn, dat het goed is om gesprekken in een vrijwilligersrelatie licht te houden. “Ik ga toch even langs de supermarkt, kan ik iets voor je meenemen?” Dat maakt de gift kleiner en maakt het makkelijker om deze aan te nemen. Humor en lichtheid dragen bij aan een relatie op gelijk niveau. Achter de voordeur wil iedereen alleen maar gelijkwaardigheid.

III - Kan het beter?

Begin september sloten we de reeks af met een speciale masterclass waarin de volgende vraag centraal stond: *Hoe kunnen we in een volgende crisis de vrijwillige energie beter in banen leiden?* De focus in dit webinar lag op het organiseren en begeleiden van vrijwilligers op zowel gemeentelijk als organisatie- en bestuurlijk niveau. Een deskundig panel reflecteerde op de (nood)hulp die dit jaar werd geboden om hier lering uit te trekken met nadruk op de vraag: *Kan het beter?*

Henriette van der Meij en Karin Hanekroot vertellen hoe zij hebben gereageerd op de COVID-crisis. Zowel VCA als VA zijn direct in actie gekomen vroeg in de crisis. Ze hebben contact opgenomen met de vrijwilligersorganisaties met de vraag hoe hen te kunnen ondersteunen. De Vrijwilligersacademie

heeft in razend tempo de trainingen en ondersteuning van vrijwilligers online beschikbaar gesteld. Een volgende keer zou de VCA sneller verbinding zoeken in een crisisnetwerk om vrijwillige noodhulp zo spoedig en efficiënt mogelijk op gang te brengen.

Vorm (nu) een stedelijk crisisteam

Professor Meijs suggereert allereerst om op stedelijk niveau een (positief) *Vrijwillige Energie Crisisteam* te vormen van 10 belangrijke mensen waarmee voorbereid wordt hoe om te gaan met de stroom van vrijwillige energie in geval van crisis en helemaal bij een volgende lockdown. Het is raadzaam om nu al bij mensen met een hulpvraag na te gaan wat zij nodig hebben als een dergelijke situatie opnieuw ontstaat. Zodoende kunnen organisaties, hulpverleners en vrijwilligers veel sneller de juiste ondersteuning opstarten in een onverhoopte volgende crisis.

Vorbereid op vrijwilligers die 'niet passen'

Bij een crisis staan voldoende vrijwilligers op, vertrouw daarop. Wees als organisatie echter wel voorbereid op vrijwilligers die 'niet bij jou passen'. Als organisatie kun je je hierop voorbereiden door de vaste functieprofielen voor vrijwilligers (deels) los te laten. Creëer een plek voor een vrijwilliger, ook al zoek je op dat moment andere competentie dan hij/zij biedt. Dat is een goed voorbeeld van het koesteren van vrijwillige energie. Vraag de vrijwilliger en de hulpvragers samen om 'de nieuwe malletjes' (taakomschrijvingen) te helpen maken. Past een vrijwilliger toch niet bij een vraag van je bewoner of organisatie, denk mee en verwijs en breng als nodig hem/haar naar een andere plek.

Voor een **Amsterdams Vrijwillige Energie Crisisteam** geeft Lucas deze tips:

1. Ga bij organisaties na hoe zoveel mogelijk vrijwilligerswerk virtueel gemaakt kan worden en wat er eventueel nog gedaan kan worden (online).
2. Ga langs bij jouw deelnemers en vraag wat zij de afgelopen 3 of 4 maanden hebben gemist en hoe dat geboden had kunnen worden.
3. Draai het om; we hebben vrijwilligers en daar moeten opdrachten bij gezocht worden.
4. Leer van de spoedeisende hulp, daar zijn de regels anders dan in het ziekenhuis, hoe schakel je over van gedegen intakeprocedures naar pijlsnelle triage om je vrijwilligers en hulpvragers te matchen?

Ondersteuning sneller bij hulpvragers brengen

Een van deze Amsterdamse vrijwilligers, Anna van Gelder, bracht deze kwestie in beeld. Zij heeft zich in maart bij verschillende platforms aangemeld en kon pas in augustus ergens aan de slag. Een belangrijke les die hieruit werd getrokken is dat vrijwilligers als Anna ook ingezet kunnen worden om het vrijwilligerswerk te organiseren in een crisistijd. Alles om de ondersteuning sneller bij hulpvragers te brengen.

Positieve verbindingen

Een andere hoek waar vrijwillige energie begon te stromen was bij stichting Droomwevers, die zich inzet voor de culturele educatie van kinderen. **Marco Lassche** (bestuurslid) vertelt hoe ze positieve verbindingen zochten met het project 'World of Music'.

Firoez Azarhoosh van Stichting Meevaart deelde zijn ervaringen over de maaltijdvoorzieningen in Oost en ging na hoe het was gesteld met de informatieverstrekking over Corona in de buurt. Zij hebben een bulletin in verschillende talen opgesteld. Daarbij hebben zij geleerd dat het raadzaam is om coördinatie van zulke hulp al op te zetten voor dit nodig is. En ze vinden het belangrijk dat de gemeente ook een rol speelt hierbij.

Marijn van Ballegooijen (wethouder in de gemeente Amstelveen) kon hier direct over meepraten. Het viel hem op hoeveel kleinschalige initiatieven van grote meerwaarde waren en ziet een kans in het versterken van sociale informele netwerken in de buurt. Ook erkent hij dat dit soms lastig is op plekken waar veel mensen dicht op elkaar wonen. Kleinschaligheid kan helpen om zorgrelaties te maken. Kritische kanttekening uit de praktijk is dat de gemeente een taak heeft om vrijwilligers meer te betrekken en te verbinden aan contactpersonen binnen de gemeente.

Het moet menswaardig blijven

Dan sluit **Hans Wijnants** aan in het panel. Hij is directeur en bestuurder van De Regenboog Groep. Hij sneed het onderwerp veiligheid aan. Hulpvragers en hulpgevers wisselden soms van rol, bijvoorbeeld als een vrijwilliger in een risicogroep valt. Het duurde even voordat er een modus was gevonden in de organisatie om de veiligheid van deelnemer, vrijwilligers en medewerkers te waarborgen. En ook om tegelijkertijd de vrijwillige energie de ruimte te geven en te kijken naar wat wél kan.

Een klein deel van het reguliere ondersteuningsaanbod viel stil. Als organisatie moet je wel op tijd de discussie voeren over welk aanbod overeind moet blijven in tijden van een crisis. Zeker voor de mensen in kwetsbare posities in de stad. Hij pleit voor wat meer vrijheid in het werken met vrijwilligers. Mensen kunnen zelf keuzes maken. Het moet menswaardig blijven.

Als de vrijwillige reddingsbrigade

Er komt een vergelijking met de vrijwillige (zee)reddingsbrigade aan bod. Om de kwaliteiten van deze experts volop te kunnen benutten, dienen zij overal bij betrokken te worden. De beste boten moeten niet naar de zijkant worden geschoven als het serieus wordt; ze verdienen een plaats in het rampenplan en het crisisteam. Echter, vrijwilligers worden vaak genegeerd als beroepskrachten of beroepsorganisaties op iets inspringen, die cirkel moet doorbroken worden.

Ook kan nagedacht worden over hoe het werk van de medewerkers in de frontlinie met minder tijd en stress gedaan kan worden bij een volgende lockdown, zoals bijvoorbeeld Stichting Droomwevers een rol kan spelen in virtueel onderwijs om leerkrachten te ontlasten.

Kracht van de verbinding en op tijd

Samenvattend kunnen we stellen dat de verbinding tussen vrijwillige energie, de gemeente en het behoud van de relatie tussen organisaties en vrijwilligers in tijden van lockdown extra aandacht en een andere vorm vergen. Wacht daar niet mee tot het crisis is. Als zorg en ondersteuning opgeschaald moet worden, neem dan zeker de kracht van het bestaande aanbod mee. Zoals Lucas Meijs met een knipoog stelt: *'Die vrijwilligers blijven in de weg lopen, dan kun je ze maar beter meenemen.'* – door Maria Stijntjes

VIDEO

Webinars met Lucas Meijs

I Applaus voor Vrijwilligers - https://www.youtube.com/watch?v=r_41U-TsJgI

II Wederkerigheid - <https://www.youtube.com/watch?v=NCVwN081EY>

III Kan het beter? - <https://www.youtube.com/watch?v=9Hn6BeUmRfM>