

## Beheersing, bevrijding en erkenning. Ervaringen met 'verplicht' vrijwilligerswerk door mensen met een bijstandsuitkering.

Thomas Kampen en Evelien Tonkens

In: Nicole Teeuwen, Mary van den Wijngaart, Hans Moors. Blijven we een fatsoenlijk land? Gemeenten en de verzorgingsstaat. BOOM Lemma, pp.109-127

Wederkerigheid en tegenprestatie zijn centrale nieuwe idealen in de hedendaagse herziening van de verzorgingsstaat; ook bij de drie decentralisaties keren deze idealen veelvuldig terug. Hoe ervaren burgers dit? In hoeverre vinden mensen deze eis redelijk of zelfs aantrekkelijk, en onder welke voorwaarden willen zij iets terugdoen? In dit hoofdstuk beantwoorden we deze vragen aan de hand van de ervaringen van bijstandsgerechtigden die als tegenprestatie voor de uitkering vrijwilligerswerk doen.

### @.1 Vrijwilligerswerk als tegenprestatie

Staatssecretarissen Bussemaker en Klijnsma presenteerden het idee om werklozen vrijwilligerswerk te laten doen in een brief aan de Tweede Kamer uit 2009 als 'een opstap richting de arbeidsmarkt en 'een bijdrage aan het voorkomen van uitval en verlies van expertise'. Vrijwilligerswerk zou 'mooi, waardevol en leuk' zijn en moest dat ook blijven. Sindsdien is op 1 januari 2012 'de tegenprestatie' ingevoerd en laat de overheid vooral geen mogelijkheid onbenut om te benadrukken dat mensen zonder werk of vrijwilligerswerk 'aan de kant staan' of 'niet meedoen'. Vanwege de lage kans op uitstroom zijn deze vormen van 'activering' voor commerciële bureaus niet interessant. Daarom zijn lokale overheden genoodzaakt zich toe te leggen op de activering van langdurig werklozen. De 370 re-integratiebedrijven (CBS, 2011) en ongeveer 300.000 lopende re-integratietrajecten (Bouma et al, 2012) die Nederland in 2011 telde zijn vooral bedoeld voor de kansrijke bijstandsccliënten. De kansarmen zijn aangewezen op onder andere vrijwilligerswerk: Vrijwilligerswerk 'kan ingezet worden wanneer (...) is vastgesteld dat de belanghebbende geen perspectief, of op (middel)lange termijn een reëel perspectief, heeft op regulier werk en dat inzet van het instrument wenselijk is,' aldus de gemeente Utrecht.

Een belangrijke doelstelling van de overheid met geleid vrijwilligerswerk is tevens om bijstandsonvangers te 'responsabiliseren', oftewel verantwoordelijk te maken (Kampen 2010, Ilcan en Basok 2004, Muehlebach 2012, Newman en Tonkens 2011). Geleide vrijwilligers bevinden zich op het snijvlak van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Wet Werk en Bijstand (WWB). Vanuit de Wmo bezien kunnen werklozen een belangrijke bijdrage leveren aan de ondersteuning van hulpbehoevenden. Vanuit de WWB bezien stelt vrijwilligerswerk ze in staat de afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen. Door bijstandsonvangers in te zetten als vrijwilliger, maakt de overheid ze gedeeltelijk verantwoordelijk voor de maatschappelijke taak van vrijwilligersorganisaties. Tegelijkertijd is de bijstandsonvanger - en meer in het algemeen de werkloze - steeds meer verantwoordelijk voor de eigen re-integratie.

Het beleid rept steeds vaker van de 'eigen verantwoordelijkheid' en de 'eigen kracht' van bijstandsonvangers. 'Eigen verantwoordelijkheid' en 'eigen kracht' zijn als representatief voor twee visies op responsabilisering die we hieronder kort zullen schetsen.

### @.2 Eigen verantwoordelijkheid versus eigen kracht

De eerste visie is die van de eigen verantwoordelijkheid. Het SCP schetst in het Sociaal en Cultureel Rapport 2012 met de titel *Een beroep op de burger* (Veldheer et al. 2012) een 'nieuw verantwoordelijkheidsmodel',. Dit model beschrijft de wijze waarop burgers in publieke sectoren beheerst worden door de overheid. Volgens het SCP is dat 'disciplinerend' (Ibid.: 330), omdat 'in veel gevallen meer eigen verantwoordelijkheid betekent dat de overheid de burger de plicht oplegt te handelen zoals de overheid vindt dat dit het beste zou zijn. Impliciet maakt de overheid de burger daarmee tot de uitvoerder van overheidsbeleid, in de verwachting dat de burger het beleid

zozeer verinnerlijkt dat de goede uitvoering als vanzelf tot stand komt' (Veldheer et al. 2012: 329). De overheid bepaalt de doelstellingen en randvoorwaarden van de eigen verantwoordelijkheid en legt deze vast in wetten of convenanten met private partijen. Ze laat de verwezenlijking van de doelstellingen over aan burgers, maatschappelijk middenveld en marktpartijen, maar ziet er wel op toe of de gewenste resultaten worden bereikt en grijpt in bij ongewenste resultaten (Veldheer et al. 2012: 19).

Een tweede visie op responsabilisering gaat uit van 'bevrijding' en vindt momenteel veel weerklank in de publieke sector dankzij een essayistisch advies van De Boer en Van der Lans voor de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (De Boer en Van der Lans 2011). Dit essay is een pleidooi voor *bevrijding* van 'burgerkracht'. De ondernemende burger staat volgens de auteurs 'buitenspel' door een 'beklemmend onderonsje' (De Boer en Van der Lans 2011: 16), en kwetsbare burgers raken 'verstrikt in de professionele spaghetti door een verstikkend onderonsje' tussen welzijnsinstellingen en gemeenten (Ibid.: 28). Zonder deze beklemmende en verstikkende tête-à-têtes wordt het voor burgers mogelijk om hun verantwoordelijkheid te nemen - voor zichzelf en voor anderen. Hoewel de auteurs de welzijnssector onder de loep nemen, passen we hun ideeën in dit hoofdstuk toe op de re-integratiesector, omdat ook langdurig werklozen steeds vaker op hun 'eigen kracht' worden aangesproken.

Zowel het burgerkrachtmodel als het verantwoordelijkheidsmodel van het SCP schetsen een momentopname. Wij bekijken de ervaringen van bijstandsontvangers over langere tijd. Wat betekenen beheersing en bevrijding voor de motivatie van bijstandsontvangers om verantwoordelijkheid te (blijven) nemen? Vervolgens schetsen we een alternatief model dat meer recht doet aan hun ervaringen, belangen en verlangens.

### @.3 Ervaringen bijstandsontvangers met beheersing en bevrijding

We schetsen drie fasen in de ervaringen van geleide vrijwilligers die geconfronteerd worden met bevrijdende en beheersende benaderingen. De ervaringen van 65 bijstandsccliënten in vijf Nederlandse gemeenten (Amsterdam, Eindhoven, Leeuwarden, Nijmegen en Zaanstad) zijn onderzocht tussen 2009 en 2012.

#### @.3.1. De activeringsfase

De eerste stap naar vrijwilligerswerk wordt vaak gezet op het kantoor bij de sociale dienst in het gesprek tussen de bijstandsontvanger en de klantmanager. Soms geeft de bijstandsontvanger aan vrijwilligerswerk te willen doen; meestal suggereert de klantmanager dat. De wijze waarop klantmanagers dit doen, bepaalt in belangrijke mate de reactie. Gebeurt dit op een 'beheersende' wijze, omdat de klant vindt dat hij direct met wetten om de oren geslagen wordt, leidt dat tot boosheid. Patrick<sup>1</sup> (50):

'Ik meld me goddomme zelf aan en krijg, eer ze begint met alles, alle artikelnummers van tevoren, wat je kunt verwachten als je het niet doet. Ik zeg tegen haar: "Dat moet je maar niet meer doen, want dan kom ik nooit, nooit meer." Dan maar geen uitkering, dan ga ik gewoon weer rare dingen doen.'

De bijstandontvangers zien het nemen van verantwoordelijkheid graag los van een eventuele plicht die ze hebben om iets terug te doen voor de uitkering. Verantwoordelijkheid nemen vinden ze iets dat ze uit zichzelf doen. In hun ogen sluit een verplichting het nemen van verantwoordelijkheid uit. Echter, het accepteren van vrijwilligerswerk 'voelt wel als plicht' door de voortdurende confrontatie met de randvoorwaarden van de overheid:

'Dan moest je dus van tevoren aangeven wát je ging doen, op het moment dat je het gedaan had moest je bericht geven dát je het gedaan had, en als het op je bankrekening kwam moest je een afschrift laten zien.'

Zulke randvoorwaarden ondermijnen de gedachte dat de overheid en de bijstandsontvanger hetzelfde willen. De bijstandsontvanger verliest het gevoel 'dat het zin heeft'.

---

<sup>1</sup> De persoonsnamen in dit hoofdstuk zijn fictief.

Veel bijstandsontvangers voelen zich niet gekend in de eigen doelstellingen en pareren de vraag om 'eigen verantwoordelijkheid' met een beroep op de verantwoordelijkheid van de klantmanager om zich te verdiepen in hun achtergrond. André (52) had het gevoel dat de doelstelling van de overheid om de leefbaarheid van de buurt te verbeteren belangrijker werd gevonden dan zijn werkervaring.

'Als ik zeg: "Ik ben een regisseur" dan denken ze dat ik een buurtregisseur ben, weet je. (...) Ze snappen niet wat mijn opleiding is. Ze doen hun werk, standaardwerk. Ze moeten een dossier doorspitten en dan kijken of er iets toepasselijks te vinden is, maar de regels zijn niet voor mij gemaakt.'

Het soms subtiele onderscheid tussen hinten op de verantwoordelijkheid en wijzen op de plicht om vrijwilligerswerk te doen, maakt voor bijstandsontvangers vaak net het verschil tussen wel of niet meewerken. Ali (61) legt uit:

'Als ze zeggen: "Daar wonen een paar oudere dames, die hebben wat boodschappen nodig", prima. Maar niet van: "Elke dinsdag om 10 uur moet je daar staan met je lijstje en die dames vragen wat ze nodig hebben."

Ex-drugsverslaafde Beau (52) vergelijkt het met 'verplicht afkicken'. Naar zijn mening werkt dat niet. Hij vindt dat mensen overtuigd moeten worden dat het goed is. Beau legt het verplichtend voorhouden van vrijwilligerswerk uit als een gebrek aan overredingskracht.

Trees (48) herinnert zich dat haar klantmanager zei:

"Doe jij wel vrijwilligerswerk?" Op dat moment was ik daar nog niet mee bezig, ik was daar nog niet aan toe. "Nou", zei ze toen, "dan controleer ik over een jaar of je ondertussen al iets gevonden hebt." Alleen al het woord "controleren", alleen dat al is genoeg. (. . .) Daar gaat direct al iets mis.'

Geleide vrijwilligers laken vooral de neiging van klantmanagers om verantwoordelijkheid van hen over te nemen. Ingrid (45) ervoer een gesprek bij de sociale dienst alsof haar klantmanager haar de verantwoordelijkheid om vrijwilligerswerk te zoeken, ontnam. Ze voelde zich niet serieus genomen, omdat haar klantmanager volgens haar geen oog had voor haar afwegingen:

'Alsof ze zei: je kunt het zelf toch niet, want je hebt het al die tijd niet gedaan, zo van: daarom gaan wij het nou voor je doen. (...) Maar er werd niet aan mij gevraagd waarom. (...) Daar heb ik echt wel mijn redenen voor.'

Als bijstandsontvangers op 'disciplinerende' wijze worden aangesproken op hun verantwoordelijkheid vinden ze dat klantmanagers voorbijgaan aan hun belangen en motieven. De Boer en Van der Lans bestempelen een soortgelijke interactie tussen burgers en welzijnsprofessionals als 'verstikkend' en menen dat mensen beter in staat zijn verantwoordelijkheid te nemen zonder inmenging van de overheid. De bijstandsontvangers die op eigen houtje op zoek gingen naar een activiteit, ervoeren dit inderdaad als bevrijdend, vooral in contrast met recente ervaringen met 'bemoeienis'. Ilja (39):

'Want ik heb dus gemerkt, wil je iets leuks doen als vrijwilligerswerk, dan moet je dat dus niet via de sociale dienst of via een andere aanbieder doen, je moet gewoon zelf op zoek gaan, want waar ik zelf naartoe ben gegaan, is dus nog altijd het beste bevallen.'

Jarl (44) vertelt over contact met een talentcoach:

'Dat is afgewimpeld, daar is helemaal niks van terechtgekomen. Dat is weer zo'n typisch voorbeeld. Op het moment dat ik zelf op zoek ga, dan gaat het perfect, en wanneer ik het aan een ander overlaat, of via anderen doe, dan gaat het niet.'

Ook Jasmin (28) zoekt liever zelf. Zij geeft aan dat ze dan meer vrijheid ervaart en niet afhankelijk is van de gemeente. De vrijheid en positieve emoties die bijstandsontvangers ervaren als ze zelf in actie komen, ervaren ze dus vooral door het af te zetten tegen afhankelijkheid van activerende instituties.

Zelf op zoek gaan naar vrijwilligerswerk zien de geïnterviewde bijstandsontvangers als een bevrijding na mislukte pogingen met hulp van professionals, dus tot zover gaat de analyse van De Boer en Van der Lans op. Maar zodra ze met vrijwilligerswerk beginnen ontardt de vrijheid in het risico dat ze zichzelf vergeten en ook niemand anders naar ze omkijkt.

### @.3.2 De beginfase

Direct na aanvang van het vrijwilligerswerk heeft vrijwel geen enkele bijstandsontvanger contact met de sociale dienst. Daar hebben ze ook niet veel behoefte aan, want het vrijwilligerswerk vraagt alle aandacht en krijgt die ook. Van beheersing door de overheid is in deze fase weinig te merken. Wel heeft de bureaucratische benadering soms sporen nagelaten die zich al op korte termijn kunnen wreken. Bij een enkeling riep die benadering het beeld op van hoe er in de jaren dertig met werklozen werd omgegaan: turf steken in de veenkolonie. 'Het blijft dwarszitten dat het een opgelegde verantwoordelijkheid is.

Wel dwingen bijstandsontvangers zichzelf over negatieve emoties heen te stappen, uit plichtsbesef en het besef van afhankelijkheid van de uitkering. Bovendien bevalt de verantwoordelijkheid om een tegenprestatie te leveren beter dan de sollicitatieplicht. Wekelijks sollicitatiebrieven versturen en keer op keer een afwijzing krijgen werkte demotiverend, terwijl bijstandsontvangers de kans om vrijwilligerswerk te doen vaak als een opluchting ervaren.

In de beginfase verplaatst de aandacht van een bijstandsontvanger zich steeds meer van het eigen belang naar een collectief belang. De gerichtheid op de eigen problemen verschuift naar de wereld om hen heen en dat bevalt goed. Sascha (49) is bijvoorbeeld net begonnen als vrijwilliger op een basisschool en sluit de dag vaak af met een 'voldaan gevoel':

'Dan ben ik hele middagen bezig geweest met van alles, behalve dan met mezelf.'

De 'bevrijde bijstandsontvangers' - zij die zelf op 'eigen kracht' op zoek zijn gegaan - lopen echter al snel het risico zich te verliezen in het maatschappelijk belang van vrijwilligerswerk. Zij kiezen vaak voor activiteiten die hen na aan het hart liggen, verinnerlijken de doelstellingen en stellen deze boven het vinden van betaald werk. Ze ervaren hun vrijwilligerswerk als een grote verantwoordelijkheid, als deel uitmaken van 'een hoger doel'. Richard (50) knapt sinds kort als vrijwilliger kantines en kleedkamers van voetbalclubs op en zegt:

'Kijk, die clubs en die accommodatie worden gekeurd door de KNVB en als die niet worden opgeknapt, is de club gewoon afgekeurd. (...) Die voetballertjes die dan op straat komen te staan, worden hangjongeren.'

Richards grote wens was om ooit een schildersbedrijf te beginnen. Nu haalt hij als vrijwilliger een ander soort voldoening uit zijn schilderwerk dan hij voorheen in loondienst bij een schildersbedrijf deed. Hij put trots uit het feit dat hij nu bijdraagt aan de veiligheid in Amsterdam.

### @.3.3 De slotfase

Vrijwilligerswerk kan bijstandsontvangers dus al snel een vrij, trots en belangrijk gevoel geven. Echter, controle vanuit de sociale dienst bevestigt geleide vrijwilligers opnieuw in hun afhankelijkheid, vooral als de sociale dienst de vrijwilligersorganisatie vraagt om aanwezigheidsrapportage. Voor Agnes (39) was dit een reden om haar vrijwilligerswerk in de ouderenzorg te beëindigen.

'Doe het dan op een manier dat je er zelf ook wat aan hebt, dat je niet een gigantische controle hebt. Die controle is er wel bij de bejaardenhulp, die bellen meteen naar de sociale dienst als je niet verschijnt.'

Geleide vrijwilligers willen als gewone werknemers gelden, en dus niet plots een klantmanager of re-integratieconsulent over de vloer krijgen. Sommigen hebben voor hun collega-vrijwilligers verborgen gehouden dat hij een uitkering krijgt. Zij komen dan wel in een onprettige situatie als daar dan opeens iemand van de gemeente komt. ' Kortom: geleide vrijwilligers die de controle van

de overheid op hun aanwezigheid, functioneren en voortgang duidelijk merken, kunnen het gevoel krijgen zelf de controle over hun situatie te verliezen.

Er bestaat wel begrip bij geleide vrijwilligers voor contact tussen de overheid en de vrijwilligersorganisatie over hun functioneren. Als controle betekent dat iemand in het oog houdt of ze de waardevolle vaardigheden ontwikkelen, is het gewenst. Ze willen zeker niet volkomen met rust gelaten worden, want ze willen zelf ook graag weten of ze al toe zijn aan betaald werk.

Na verloop van tijd ontstaat behoefte aan contact met professionals die hen bevestigen in het belang van hun werk. Als dit contact uitblijft, dringt zich een gevoel van nutteloos-, richtingloos- en uitzichtloosheid op. Het beroep dat de overheid doet op burgers om vrijwilligerswerk te doen, beantwoorden geleide vrijwilligers op termijn met een wedervraag om aandacht. De sociale dienst kijkt niet meer naar hen om, vinden ze, omdat die meent dat met vrijwilligerswerk het doel bereikt is. Maar voor de geleide vrijwilliger begint het dan pas. Peter (48):

‘De begeleidster van de sociale dienst heb ik welgeteld één keer gezien! En daar heb ik mezelf bijna aan moeten opdringen. Zo van: hallo, wordt het niet eens tijd dat we... Maar zij denkt van: nou, die is gedetacheerd en laat maar...’

De behoefte aan aandacht komt voort uit een verlangen naar bevestiging van nut, richting en perspectief. Van collega-vrijwilligers verlangen ze dat niet, omdat die hun eigen dagelijkse bezigheden hebben. Bij een vrijwilligersorganisatie staat het maatschappelijk belang centraal en dat moet ook zo blijven, vinden ze. En de aandacht van professionals in de vrijwilligersfunctie is er vooral op gericht om het vrijwilligerswerk onder de knie te krijgen, niet op begeleiding naar een betaalde baan.

Na verloop van tijd hebben geleide vrijwilligers bevestiging nodig van het nut van hun vrijwilligerswerk om betekenis te kunnen blijven geven aan de activiteiten. Ria (44) vertelt over haar ervaringen met het voorlezen bij de buitenschoolse opvang:

‘Toen heb ik wel diegene die me begeleidde steeds opgebeld en gevraagd van: goh, ik voel niet zoveel reactie en ben ik nog wel nuttig, want ik ervaar het niet zo dat ik nuttig ben, want er is helemaal geen feedback.’

In de beginfase lukte het nog om zin te geven aan de activiteiten, maar na verloop van tijd krijgen ze dus behoefte aan erkenning door de overheid. Ook groeit een verlangen naar perspectief. Soraja (38) werkt als vrijwilligster in een verzorgingstehuis en is toe aan een volgende stap. Doordat begeleiding bij haar werkzaamheden nagenoeg ontbreekt, ervaart ze haar situatie langzamerhand als uitzichtloos. Ze vindt haar klantmanager en begeleiders te afwachtend bij het bepalen van vervolgstappen.

‘Ze zeggen: “Je bent nog niet zover, je hebt nog niet genoeg geleerd.” (...) Die mentor van mij zegt: “We gaan even kijken” (...) maar ik heb nog niks gehoord. Er zijn ook mensen die daar werken en die doen al tien jaar vrijwilligerswerk daar. Maar ik kan dat niet volhouden hoor.’

Tot slot hebben geleide vrijwilligers ook behoefte aan richting. Ze hebben vrijwilligerswerk gevonden, maar weten vaak niet of en hoe het ze verder zou kunnen helpen. Zonder bevestiging dat ze de goede kant op gaan, begint het vrijwilligerswerk te voelen als stuurloos ronddobberen. Richting verwachten ze vooral van de sociale dienst, omdat die betaald werk prioriteit geeft. Erna (43) wil graag blijven leren en zich verder ontwikkelen om uiteindelijk weer een baan te vinden. Haar klantmanager laat haar echter haar gang gaan zolang ze als vrijwilliger werkt. Erna:

‘Waar moet ik nou precies m’n focus gaan leggen? Want dat is dus iets dat ik geleerd heb, ik moet wel m’n focus leggen ergens anders kom ik nooit tot een baan. (...) Ik verwacht daar eigenlijk wel hulp bij, maar die krijg ik dus niet.’

Kortom: zowel het beheersings- als bevrijdingsmodel verhinderen dat bijstandsontvangers de verantwoordelijkheid van vrijwilligerswerk kunnen combineren met de verantwoordelijkheid van re-integratie. Responsabilisering door beheersing leidt met haar bureaucratische benadering tot terugkaatsen van verantwoordelijkheid op de korte termijn en het gevoel de controle te verliezen op de lange termijn. Responsabilisering door bevrijding bevordert verantwoordelijkheidsgevoel op de korte termijn, maar geeft te weinig richting en bevestiging van het maatschappelijk nut en het eigen belang van vrijwilligerswerk om bevredigend te zijn voor geleide vrijwilligers. Na een verwachtingsvol begin voelen ze zich uiteindelijk verlaten.

## @.4 Erkenning: het consideratiemodel

Uit de ervaringen van bijstandsontvangers valt echter een nieuw model af te leiden waarin 'erkenning' centraal staat bij het verantwoordelijk maken van burgers. Dit noemen we het 'consideratiemodel'. Het consideratiemodel omvat drie fases: de ontmoetingsfase, de ontluikingsfase en de erkenningsfase.

### @.4.1 De ontmoetingsfase

In de ontmoetingsfase kijken activerende instituties allereerst naar de achtergrond van bijstandsontvangers en zoeken ze vervolgens toenadering. Als een klantmanager blijkt geeft van interesse in de persoon die hij voor zich heeft, motiveert dat bijstandsontvangers om mee te werken aan activering. Bovendien leidt het ertoe dat het midden gezocht wordt tussen het collectief belang en het belang van het individu; ook de belangen 'ontmoeten' elkaar. Tom (51) vertelt hoe hij zich gekend voelde door zijn klantmanager:

'Ze zei tegen me: "We moeten wel denken aan iets dat een beetje bij u past. Je bent niet iemand van het bedrijfsleven als zodanig. Er zijn instituten in de stad die bijles verzorgen aan scholieren. Bied je daar aan als vrijwilliger." Ik word niet zo gepusht als dat ik denk dat mensen wel eens gepusht kunnen worden.'

Hoewel Tom uiteindelijk verplicht is om een activiteit te aanvaarden en zijn klantmanager hem na enkele weken belt om te horen of hij al actie heeft ondernomen, ervaart hij dat niet als een opgedrongen verantwoordelijkheid.

In de ontmoetingsfase van het consideratiemodel is dwang overigens niet uitgesloten. Volgens een klein aantal geïnterviewde bijstandsontvangers met angststoornissen geeft dit juist blijk van kennis van de situatie. Zij leggen dwang bijvoorbeeld uit als een vorm van begrip voor hun aarzeling om actief te worden. Omar (50) ontwikkelde door zijn traumatische oorlogsverleden straatvrees, en zit nu gevangen tussen zijn angst om de straat op te gaan en zijn angst om door inactiviteit psychische klachten te ontwikkelen. Hij legt uit:

'Als er iets is om mij een duwtje te geven, misschien voel ik me dan beter, ik weet het niet, maar ik moet het proberen.'

### @.4.2 De ontluikingsfase

Na de ontmoetingsfase volgt de ontluikingsfase. Ontluiking gebeurt tijdens de start van vrijwilligerswerk. Doorgaans is vrijwilligerswerk een openbaring voor bijstandsontvangers die lange tijd thuis hebben doorgebracht. Ze doen allerlei nieuwe indrukken op en ervaren dat ze (weer) iets voor anderen kunnen betekenen en iets aan de samenleving kunnen bijdragen. De start van het vrijwilligerswerk is te vergelijken met het openen van de luiken voor de ramen van een huis. Daardoor bloeien ze op, maar de sterke en plotselinge lichtinval verblindt ook enigszins verblindt. Daarom is het belangrijk dat iemand anders het belang van de geleide vrijwilliger in het oog houdt, zo blijkt ook uit het voorbeeld van Michel (61), die zich verloor in de hulp aan een cliënt van de vrijwilligersorganisatie waarvoor hij werkte:

'Ik moest toen zoveel oplossen voor haar. (...) Ik was zo moe van alles. Ik ben eigenlijk idioot bezig als ik anderen help, terwijl ik zelf hulp nodig heb.'

In de ontluikingsfase maakt erkenning van collega-vrijwilligers positieve gevoelens los en daar varen beginnende vrijwilligers wel bij. Het mondt uit in het gevoel deel uit te maken van een organisatie en onmisbaar te zijn. Na verloop van tijd leidt concretisering van de bijdrage echter tot een verlangen terug te keren naar het eigen belang, zoals we nu zullen zien.

### @.4.3 De erkenningsfase

De erkenningsfase van het consideratiemodel zet in zodra bijstandsontvangers een aantal maanden in de positie verkeren dat ze als vrijwilliger hulp bieden aan anderen. Onder invloed van de hulp die ze verlenen aan anderen veranderen na verloop van tijd de noties van rechten en plichten van

geleide vrijwilligers. Na aanvang stellen ze bijvoorbeeld de retorische vraag: 'Ik word nu geholpen met een uitkering, , dan mag ik toch ook wel iets terugdoen?' Maar na enige tijd kentert het perspectief en vragen ze zich af: 'Ik help nu anderen, maar wie helpt mij?' Op dat moment motiveert erkenning door de overheid in de vorm van bevestiging, aandacht en betrokkenheid van de klantmanager hen om als vrijwilliger anderen te (blijven) helpen. De meeste geleide vrijwilligers zeggen dat ze de erkenning ook wel krijgen van collega-vrijwilligers of cliënten op hun vrijwilligersplek. Maar ze vinden dat ze het van hen eigenlijk niet moeten verwachten, omdat op het werk het collectieve belang centraal hoort te staan. Het motiveert op een andere manier als ze erkenning voor hun inzet krijgen in het contact met de sociale dienst. Ook al is het maar als iemand zegt dat ze het goed doen, een goed instelling hebben of goed bezig zijn.

Naast erkenning in de vorm van bevestiging verlangen geleide vrijwilligers betrokkenheid van de overheid. Die moet niet alleen in goede tijden een beroep op ze doen, maar hen ook in slechte tijden niet laat vallen. Erik (55) kreeg de gewenste aandacht van zijn klantmanager toen hij in het ziekenhuis belandde met darmklachten en zijn vrijwilligerswerk tijdelijk moest staken:

'Toen heeft ze me wel meteen opgebeld, van: hoe gaat het met je, want... Ik zeg: Weet je dat er voor mij een hele wereld opengaat sinds dat jij mijn contactpersoon bent?' Zegt ze: "Hoezo?" Ik zeg: "Ik heb altijd het gevoel gehad... ik was een nummer." Ik zeg: "Nou heb ik het gevoel dat ik als persoon word benaderd en behandeld."

Niet alleen betrokkenheid bij hun wel en wee, ook een betrokken houding wat betreft het vrijwilligerswerk motiveert geleide vrijwilligers. Ze zien graag dat er iemand van de sociale dienst over de vloer komt omdat daaruit blijkt dat het opvalt wat ze doen. Dat motiveert meer dan een leidinggevende die over hen rapporteert aan de sociale dienst. Als vrijwilligersorganisaties aan de sociale dienst rapporteren over hun functioneren, ervaren geleide vrijwilligers het als een gemis dat ze geen invloed hebben op het beeld dat hun klantmanager krijgt. Jack (52) vindt echter dat hij de laatste paar jaar serieuzer wordt genomen, omdat zijn klantmanager naar zijn vrijwilligerswerk toe komt voor een functioneringsgesprek met hem en zijn begeleider:

'Dat merk ik gewoon aan de benadering. Het is nu meer in overleg. Want vroeger werd je gewoon als een imbeciel beschouwd, had ik het idee.'

In de erkenningsfase kan controle motiveren, mits het een onderdeel is van betrokkenheid. Controle geeft geleide vrijwilligers dan niet het gevoel dat ze afgerekend worden op het resultaat, maar dat hun belang bij het vrijwilligerswerk niet vergeten wordt. Het sterkt hen in de gedachte dat ze met de overheid toe werken naar een gezamenlijk doel. Het erkent hun behoefte aan richting en perspectief en bevestigt het nut van hun bijdrage als vrijwilliger.

## @.5 Gebrek aan erkenning door de overheid

De activering van bijstandsontvangers via geleid vrijwilligerswerk maakt de motiverende en demotiverende factoren van responsabilisering zichtbaar, zowel via 'beheersing' als door 'bevrijding'. De interactie tussen klantmanager en cliënt bepaalt de slagingskansen van responsabilisering dus in belangrijke mate.

In de perceptie van de meeste geleide vrijwilligers is het de overheid - in de persoon van de klantmanager - die om een tegenprestatie vraagt, niet de samenleving of de belastingbetaler. Daarom verlangen geleide vrijwilligers ook waardering en erkenning van klantmanagers. De samenleving kan die waardering en erkenning niet geven, omdat de samenleving geen persoon is. Dat neemt niet weg dat mensen het ook belangrijk vinden om erkenning op hun vrijwilligersplek te krijgen, maar daar is erkenning een schaars goed, omdat het gedeeld wordt met andere vrijwilligers.

Zien we inderdaad een trend naar meer erkenning door de overheid? Nee. De inzet van geleide vrijwilligers wordt op dit moment 'beloond' met wantrouwen in de vorm van onaangekondigde controles of met onverschilligheid onder het mom van 'eigen kracht'. Door geleid vrijwilligerswerk een 'tegenprestatie' te noemen, maakt de overheid vrijwilligerswerk tot de laatste transactie in de wederkerige relatie tussen bijstandsontvanger en overheid. Wanneer het belang van bijstandsontvangers erkend en bewaakt wordt, zetten zij zich graag in voor de samenleving en verdienen ze behalve een uitkering ook waardering en erkenning.

## @.6 Het consideratiemodel en de decentralisaties

Wat kan het hier ontwikkelde consideratiemodel betekenen voor de andere terreinen waarop nu decentralisaties plaatsvinden, zoals jeugdhulpverlening, jeugdzorg, informele zorg of maatschappelijke opvang? Wat kan het consideratiemodel betekenen voor bijvoorbeeld de hulp aan ouders met opvoedingsproblemen, aan mensen met psychiatrische beperkingen of de maatschappelijke reïntegratie van ex-gedetineerden? En wat biedt het consideratiemodel dus bijvoorbeeld aan generalisten in sociale wijkteams? We denken dat het consideratiemodel breder toepasbaar is. We reflecteren daartoe op de betekenis die het kan hebben voor sociale wijkteams, die immers met veel van de genoemde burgers te maken zullen krijgen.

In de ontmoetingsfase vraagt het model van één van de generalisten uit sociale wijkteams dat zij het contact beginnen met zich samen met de betrokkene te verdiepen in diens achtergrond en 'geschonden levensverhaal' en te zoeken naar hulp die de persoon in staat stelt om iets van dit geschonden levensverhaal te herstellen. Voor ouders met opvoedingsproblemen betekent dat bijvoorbeeld zoeken naar positieve momenten of perioden in de opvoeding en zoeken naar activiteiten die weer iets daarvan terug kunnen doen keren. Voor overbelaste mantelzorgers betekent het dat ze zoeken naar activiteiten die ooit voor hen zelf ontspannend waren.

Wanneer dat lukt kan de betrokkene in de ontluikingsfase nieuwe ervaringen opdoen die leiden tot meer positieve contacten met anderen en het gevoel weer iets voor anderen te kunnen betekenen. Voor diezelfde ouders kan er een licht herstel van de band met het kind zijn, voor jongeren die uit school waren uitgevallen kan het zijn dat ze andere jongeren of juist oude mensen ergens mee kunnen helpen en zo weer interesse in anderen ontwikkelen. Overbelaste mantelzorgers durven te vragen om hun taken te delen en bijvoorbeeld een oude hobby oppakken. De generalist kan nieuwe ervaringen en contacten niet allemaal zelf in gang zetten maar zorgt er wel voor dat dit door of vanuit het sociale wijkteam gebeurt en houdt wel contact met betrokkenen.

Wanneer dit lukt lopen betrokkenen ook weer tegen nieuwe hobbels en problemen op. De jongere die weer interesse in leren krijgt, kan geen goede opleiding vinden en wordt door zijn vrienden ontmoedigd. De overbelaste mantelzorger krijgt ruzie met familieleden. Ze willen toch doorzetten maar juist nu hebben ze behoefte aan waardering en erkenning. Waardering dat ze zo ver gekomen zijn en nu bereid zijn om te vechten; erkenning dat ze in een moeilijke situatie zitten maar goed bezig zijn. Ook waarderen en erkennen kan de generalist vermoedelijk niet allemaal zelf doen maar hij of zij zorgt er vanuit en met het sociale wijkteam voor dat dit gebeurt en houdt ook nu contact met alle betrokkenen.

Het consideratiemodel overstijgt oude tegenstellingen tussen betutteling en verwaarlozing of tussen vrijheid en dwang, en geeft vorm aan activerende betrokkenheid die in de grote operatie van de drie decentralisaties zeer gewenst is.

## Literatuur

- Bouma, S., Folkeringa, M. De Ruig, L., Vendrig, S. (2012) Een stap in de goede richting? Evaluatie Wet Participatieplaatsen. Zoetermeer: Research voor Beleid
- De Boer N. & Van der Lans J. (2011) Burgerkracht. De toekomst van het sociaal werk in Nederland, RMO, Den Haag.
- Ilcan, S. and Basok, T., 2004. Community government: voluntary agencies, social justice, and the responsabilization of citizens. *Citizenship studies*, 8 (2), 129-144.
- Kampen, T. (2010) Verplicht vrijwilligerswerk: de moeizame activering van bijstandsccliënten. In: Verhoeven, I. en M. Ham (red.), *Brave burgers gezocht. De grenzen van de activerende overheid*. Amsterdam: Van Gennep.
- Muehlebach, A. (2012) *The moral neoliberal. Welfare and citizenship in Italy*. Chicago: University of Chicago Press.
- Newman, J. en E. Tonkens (eds.) (2011) *Participation, responsibility and choice. Summoning the active citizen in Western European welfare states*. Amsterdam: AUP
- Veldheer, V., J. Jonker, L. van Noije en C. Vrooman (red.) (2012) *Een beroep op de burger. Minder verzorgingsstaat, meer eigen verantwoordelijkheid? Sociaal en Cultureel Rapport 2012*. Den Haag: SCP.