

VRIJWILLIGERS BIJ DE RECLASSERING

Hoe worden vrijwilligers ingezet? Wat zijn de dilemma's? En welke lessen leren we?

WAT ZIJN DE ROLLEN?



ORGANISATIE ▶

- Vrijwilligersbeleid op papier
- Waardering vrijwillige inzet
- Ondersteuning in tijd en geld



PROFESSIONAL ▶

- 'Best persons' met impliciete kennis
- Begeleiding vrijwilligers
- Creëren draagvlak



VRIJWILLIGER ▶

- Oren en ogen van de organisatie
- Maatje voor de cliënt
- Ervaringswerker

WAT DOEN VRIJWILLIGERS? ▶



Hulp bij administratie



Praktische klusjes



Begeleiding bij contact hulpinstanties



Emotionele ondersteuning



Zoeken van huisvesting



Onderhouden & uitbreiden sociaal netwerk



Het vinden van opleiding/werk



Sociale activiteiten



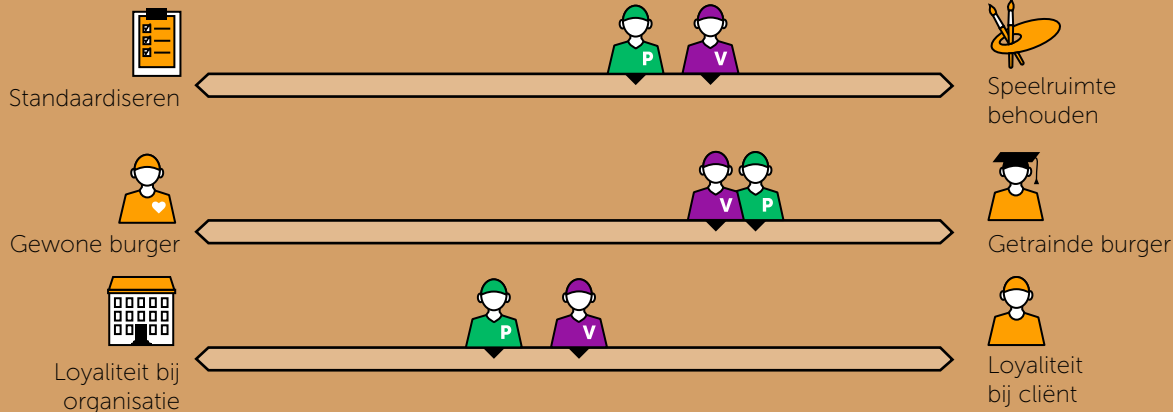
Herstel van verslaving



Signaleren van terugval

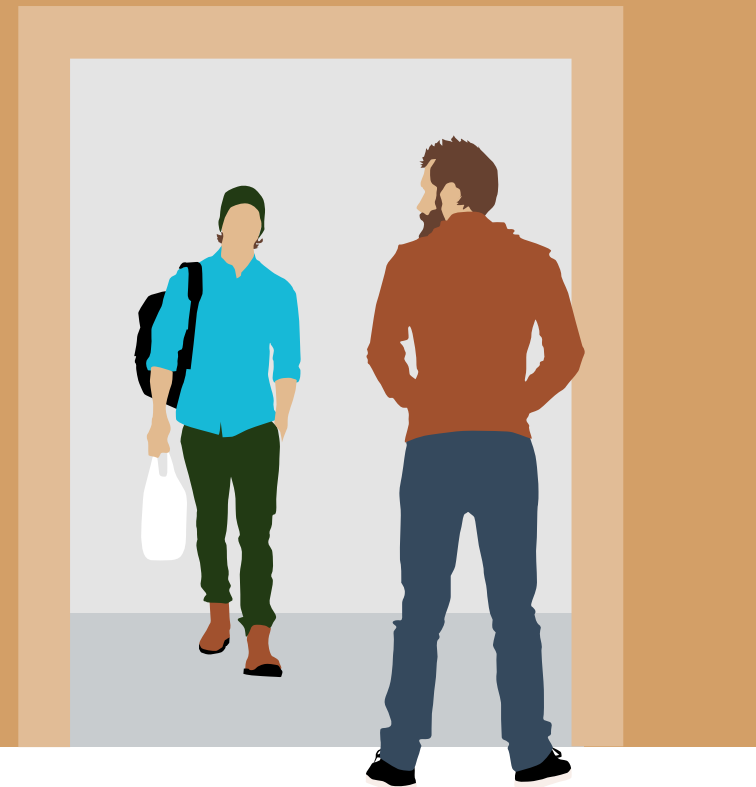
WAT ZIJN DE DILEMMA'S? ▶

In de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers kunnen dilemma's ontstaan. Hoe denken professionals en vrijwilligers hierover?



SUCCEFACTOREN ▶

- ★ En-en: bied duidelijke kaders met daarbinnen ruimte voor eigen invulling.
- ★ Bed de kennis en ervaring van 'best persons' in.
- ★ Bied maatwerk voor vrijwilligers in begeleiding en type rol die ze kunnen/willen spelen.
- ★ Creëer draagvlak voor het werken met vrijwilligers.





ORGANISATIE

Sommige reclasseringsorganisaties zijn zelf verantwoordelijk voor de inzet van vrijwilligers van werving tot afscheid. Andere organisaties kiezen ervoor om samen te werken met vrijwilligersorganisaties. Hoe de aanpak ook is, het is belangrijk dat er een goede match is tussen vrijwilliger en cliënt, en dat vrijwilligers de begeleiding krijgen die ze nodig hebben.

SAMENWERKING MET VRIJWILLIGERSORGANISATIES

Verschillende reclasseringsorganisaties werven, selecteren, trainen en begeleiden zelf vrijwilligers. Dat vraagt om veel tijd, geld en expertise. Daarom wordt samenwerking met vrijwilligersorganisaties, zoals Humanitas of Stichting Present, als een belangrijke ontwikkeling gezien. Cliënten van de reclassering kunnen gekoppeld worden aan vrijwilligers van deze organisaties. Dergelijke samenwerkingsverbanden roepen ook vragen op: Hoe zorg je ervoor dat toezichthouders hun cliënten doorverwijzen naar vrijwilligers van andere organisaties? En als er eenmaal een match is gemaakt, wie is dan eindverantwoordelijk?

VRIJWILLIGERSBELEID OP PAPIER EN IN DE PRAKTIJK

In veel organisaties krijgt het vrijwilligersbeleid steeds meer vorm. Er zijn documenten waarin de rol van vrijwilligers uitgebreid beschreven staat, inclusief competentieprofielen. Ook zijn er formulieren voor de communicatie tussen coördinatoren en vrijwilligers. Verder is er vaak een uitgebreid trainingsaanbod voor vrijwilligers beschikbaar.

Maar niet alles is op papier uit te drukken. Zo zeggen professionals vaak dat ze zich bij de selectie van vrijwilligers baseren op hun 'onderbuikgevoel'. Vrijwilligers geven aan dat ze de basistrainingen waarderen, maar dat ze vaak nog meer behoefte hebben aan informele begeleiding *on-the-job*. Daarnaast willen vrijwilligers niet alleen van professionals leren, maar ook van de ervaringen van andere vrijwilligers, bijvoorbeeld tijdens intervisiebijeenkomsten.



“

Dus dan zeg ik weleens van 'nou ik zou toch dat doen' of 'ik zou dat zeggen' of 'ik zou dat juist niet doen'. Dus zo geef je elkaar wel wat tips. Het geeft ook een beetje een houvast, van: zit ik wel op het goede spoor?

Vrijwilliger over intervisie

ONDERSTEUNING IN TIJD EN GELD

Voorals reclasseringsorganisaties zelf vrijwilligers werven en begeleiden, is daar voldoende tijd en geld voor nodig. Organisaties moeten professionals faciliteren om hun begeleidende rol zo goed mogelijk uit te voeren. Ook als reclasseringsorganisaties de samenwerking aangaan met vrijwilligersorganisaties vraagt dat om een investering. De contacten komen niet vanzelf tot stand. Er zijn werkafspraken nodig en aanjagers die ervoor zorgen dat cliënten worden doorverwezen.





PROFESSIONALS

Professionals spelen een belangrijke rol bij de inzet van vrijwilligers. Vrijwilligers nemen geen verantwoordelijkheden over van professionals. Zij bieden cliënten voornamelijk een belangrijke extra, in de vorm van praktische, sociale en emotionele ondersteuning. De rol van professionals wordt dus niet minder belangrijk.

'BEST PERSONS' MET IMPLICIETE KENNIS

In veel organisaties zijn individuen of teams aanwezig die zich hard maken voor een succesvolle inzet van vrijwilligers. Dit zijn slagvaardige professionals die zich onderscheiden door hun betrokkenheid, verbindend vermogen en handigheid in het omgaan met verschillende situaties. Vrijwilligers roemen deze *best persons* om hun persoonlijke interesse en hun motiverende rol.

Best persons hebben door hun ervaring belangrijke impliciete kennis opgedaan, ook wel *tacit knowledge* genoemd. Deze kennis is vaak niet zomaar over te dragen aan anderen. Impliciete kennis is cruciaal, maar kan de organisatie ook kwetsbaar maken. Als belangrijke professionals vertrekken of een andere functie krijgen, is hun succesvolle werkwijze niet altijd geborgd.



Ze hingen aan zijn lippen. Ja, hij kan dat op een leuke manier overbrengen, waardoor mensen het ook willen horen.

Professional over 'best person' in de organisatie

BEGELEIDING VRIJWILLIGERS

Professionals die direct samenwerken met vrijwilligers merken een verandering in hun werk. Het werven, trainen en begeleiden van vrijwilligers vraagt specifieke competenties. De vorm van begeleiding verschilt per organisatie en hangt samen met de verdeling van taken en rollen. Wat overeenkomt is dat professionals eindverantwoordelijk zijn. Soms delen professionals en vrijwilligers de verantwoordelijkheid voor een taak, maar nergens werken vrijwilligers helemaal zelfstandig.



CREËREN DRAAGVLAK

Professionals zien over het algemeen de toegevoegde waarde van vrijwilligers. Toch bestaat er bij velen ook enige weerstand tegen het werken met vrijwilligers. Soms komt dit voort uit onbekendheid: wat gaan vrijwilligers dan precies doen? Soms heeft het te maken met de doelgroep: kun je de omgang met ex-delinquenten wel aan vrijwilligers overlaten? De *best persons* die enthousiast zijn over het werken met vrijwilligers proberen collega's te overtuigen van hun meerwaarde. Ze organiseren bijeenkomsten en delen goede voorbeelden. Toch blijft het lastig om anderen mee te krijgen. Het duurt daardoor vaak lang voordat nieuwe initiatieven echt van de grond komen.

“

Maar het is toch wel moeilijker dan ik dacht, in de praktijk. Ik vind het vrij lastig met vrijwilligers werken. Gewoon uitdagend, maar moeilijker dan ik had verwacht.

Professional



VRIJWILLIGERS

Vrijwilligers die zich inzetten voor reclasseringscliënten vormen een diverse groep. De aanwezigheid van twee groepen valt op: gepensioneerden en studenten. Ook wat betreft motivatie, rol en beleving is er veel variatie.

MOTIVATIE VOOR VRIJWILLIGERSWERK

Vrijwilligers noemen verschillende motieven voor hun vrijwilligerswerk: een zinvolle tijdsbesteding, het opdoen van praktijkervaring en 'iets willen doen voor een ander'. Maar waarom kiezen vrijwilligers specifiek voor de doelgroep van reclasseringscliënten? Veel vrijwilligers geven aan geïnteresseerd te zijn in deze 'onbekende' of 'verstoten' doelgroep. Andere redenen zijn: het willen bijdragen aan een veilige samenleving en eigen ervaring met detentie.

OREN EN OGEN VAN DE ORGANISATIE

In diverse organisaties zijn vrijwilligers een belangrijke bron van informatie over de cliënt. Vrijwilligers houden in de gaten hoe het met de cliënt gaat, of er problemen zijn en of er een risico op terugval is. Hoewel vrijwilligers zich bewust zijn van deze signalerende functie, omschrijven zij hun rol zelf eerder als sociale ondersteuning.

DE INZET VAN ERVARINGSWERKERS

Een bijzondere categorie vrijwilligers vormen de 'ervaringswerkers'. Deze worden tot nu toe vooral ingezet bij reclasseringscliënten met verslavingsproblematiek. De ervaringswerkers weten uit eigen ervaring hoe het is om van een verslaving te herstellen en om een traject bij de reclassering te doorlopen. Hun eigen verhaal zetten ze in om een ander te helpen. Een groot voordeel is dat cliënten zich door ervaringswerkers niet gestigmatiseerd voelen; een gevoel dat ze bij anderen wel vaak hebben. Maar ervaringswerkers zijn niet voor elke doelgroep geschikt, zo vinden veel professionals. Ook heeft niet iedereen het in zich om ervaringswerker te zijn: je moet stevig in je schoenen staan en boven je eigen verhaal kunnen uitstijgen.

MAATJE VOOR DE CLIËNT

De relatie tussen vrijwilliger en cliënt is niet helemaal gelijkwaardig: de vrijwilliger is er in de eerste plaats voor de cliënt en niet andersom. Toch is er vaak wel sprake van enige wederkerigheid. Vrijwilligers kunnen hun verhaal ook kwijt bij de cliënt en ontvangen soms ook steun van hen. Aan deze wederkerigheid zitten wel duidelijke grenzen: vrijwilligers zijn selectief in wat zij met de cliënt delen.



“

*Ik vind het prima als hij ons als vriend ziet.
Ik probeer hem vaak wel dingen duidelijk te
maken. Ik weet niet of hij ons dan nog heel
erg als vriend ziet, maar ik denk wel dat wij
een van de weinigen in zijn netwerk zijn,
waarmee hij op zo'n niveau praat.*

Vrijwilliger over cliënt

ERVAREN WAARDERING EN STIGMATISERING

Vrijwilligers voelen zich gewaardeerd door de doelgroep waarvoor ze zich inzetten en door de andere vrijwilligers met wie zij contact hebben. Ook professionals en de organisatie zorgen voor een gevoel van waardering, vooral in de vorm van persoonlijke aandacht. Dat vinden vrijwilligers vaak belangrijker dan een jaarlijkse attentie.

In hun sociale omgeving missen vrijwilligers deze waardering soms. Vrijwilligers van verschillende organisaties krijgen te maken met onbegrip van kennissen, vrienden en familie. Vooral vrijwilligers die werken met cliënten die pedoseksueel zijn, ervaren dit. Stigmatisering is dus niet alleen iets waar ex-delinquenten mee te maken krijgen: het straalt ook af op de vrijwilligers die zich voor deze doelgroep inzetten.



DILEMMA'S BIJ DE SAMENWERKING TUSSEN PROFESSIONALS EN VRIJWILLIGERS

De inzet van vrijwilligers levert diverse dilemma's op. De doelen die organisaties, professionals en vrijwilligers hebben, kunnen soms tegenstrijdig zijn. Of in ieder geval tegenstrijdig *lijken*. Opvallend is dat professionals en vrijwilligers niet fundamenteel van mening verschillen over deze dilemma's.

1. STANDAARDISATIE VERSUS SPEELRUIMTE BEHOUDEN

Aan de ene kant zijn organisaties bezig met het standaardiseren van hun werkwijze met vrijwilligers, bijvoorbeeld door het werken met formulieren en het opstellen van competentieprofielen. Dit geeft handvatten en maakt verantwoordelijkheden duidelijk. Aan de andere kant benadrukken professionals het belang van 'gevoel' in de keuzes die ze maken. Ook hebben we gezien dat impliciete kennis (*tacit knowledge*) naast meer geformaliseerde, expliciete kennis vaak heel waardevol is. Hoe kan daar een middenweg in gevonden worden?

HOE OMGAAN MET DILEMMA'S?

Bij dilemma's gaat het steeds om twee waarden of doelen die beide belangrijk zijn en waarvan de een niet zomaar prioriteit kan krijgen boven de ander. Dilemma's kunnen daarom niet eenvoudig opgelost worden. Dat is ook niet nodig: dilemma's bieden juist een mooie aanleiding om te reflecteren op de inzet van vrijwilligers bij de reclassering. Het stellen van vragen opent discussie hierover. Tips voor het omgaan met deze dilemma's:

1. Formuleer regels op zo'n manier dat de essentie duidelijk is, zonder dat de ruimte voor eigen invulling en speelruimte verdwijnt.
2. Hoewel doelstellingen met elkaar kunnen conflicteren, hoeft dat niet het geval te zijn: denk voorbij tegenstellingen – een vrijwilliger als getrainde én gewone burger.
3. Geef vrijwilligers en professionals het gevoel dat ze deel uitmaken van een team, waarvan de leden op hun eigen manier bijdragen aan gezamenlijke doelen.



2. GEWONE VERSUS GETRAINDE BURGERS

Aan de ene kant worden vrijwilligers in veel organisaties geprezen als 'gewone' burgers die voor cliënten makkelijker toegankelijk zijn dan professionals en zo bijdragen aan de sociale inclusie van de cliënt. Hun kracht zit dus ogenschijnlijk in hun 'gewoonheid', tegenover de 'bijzondere' kennis en ervaring van professionals. Aan de andere kant bieden de organisaties diverse trainingen die vrijwilligers moeten klaarstomen voor hun rol. Zowel vrijwilligers als professionals vinden het belangrijker dat vrijwilligers getrainde burgers zijn, dan gewone burgers. Professionals vinden dat zelfs heel belangrijk. Maar wie zijn die vrijwilligers dan precies? En gaat training niet ten koste van hun 'gewoonheid' en laagdrempeligheid?



Het is best wel moeilijk, want je hebt als professional ook een verantwoordelijkheid, je moet goede zorg leveren. Ik bedoel, als er iets niet goed gaat word jij wel ter verantwoording geroepen.

Professional



We weten al heel lang dat het een enorme toegevoegde waarde heeft, juist omdat die vrijwilliger zonder al die ballast die een professional heeft, dat gesprek aangaat.

Beleidsmedewerker

3. LOYALITEIT BIJ ORGANISATIE VERSUS LOYALITEIT BIJ CLIËNT

Aan de ene kant is loyaliteit aan de organisatie belangrijk. In het vrijwilligersbeleid staat omschreven dat vrijwilligers bijdragen aan de doelen van de organisatie. Professionals hebben meestal ook vertrouwen in deze loyaliteit. Aan de andere kant voelen vrijwilligers een sterke loyaliteit aan de cliënt. Zij ervaren soms een spanning tussen de regels en het belang van de cliënt. Ze omzeilen weleens regels, bijvoorbeeld door iets kleins voor de cliënt te betalen. Dat vertellen ze meestal niet aan de professional. Vrijwilligers maken een bewuste afweging en beroepen zich op praktische argumenten en medemenselijkheid. Hoe kunnen professionals en vrijwilligers omgaan met deze spanning en dit onderwerp bespreekbaar maken?



SUCCEFACTOREN

Wat is er nodig voor een succesvolle inzet van vrijwilligers bij reclasseringscliënten? De belangrijkste overkoepelende lessen zijn:

EN-EN: BIED DUIDELIJKE KADERS MET DAARBINNEN RUIMTE VOOR EIGEN INVULLING

De bevindingen geven aanleiding om niet in 'of-of' maar in 'en-en' te denken. Doelstellingen kunnen op het eerste gezicht tegenstrijdig lijken, bijvoorbeeld het werken met 'gewone' of 'getrainde' burgers. Vaak kiezen organisaties er dan voor om de nadruk te leggen op één van die doelstellingen, om zo een eenduidig beeld te kunnen geven. Maar het is goed om beide kanten van de medaille te benoemen. Zo zijn er vaak regels, richtlijnen en kaders nodig om de verschillende fasen van vrijwillige inzet helder te krijgen. Maar deze kunnen op zo'n manier geformuleerd worden dat de essentie duidelijk is, zonder dat de ruimte voor eigen invulling verdwijnt.

BED DE KENNIS EN ERVARING VAN BEST PERSONS IN

Best persons, betrokken en slagvaardige professionals, hebben door hun ervaring belangrijke impliciete kennis opgedaan. Deze kennis is vaak niet zomaar over te dragen aan anderen. De impliciete kennis van deze professionals is cruciaal, maar kan de organisatie ook kwetsbaar maken, omdat hun succesvolle werkwijze niet altijd is geborgd. Als *best persons* vertrekken, verdwijnt vaak ook hun kennis uit de organisatie. Daarom is het belangrijk dat zij hun kennis delen met anderen. Dat betekent niet dat alles formeel vastgelegd moet worden. Het is juist aan te raden om dit op informele wijze te organiseren, door professionals bij elkaar mee te laten kijken en met elkaar te laten praten over hun werkwijze.

BIED MAATWERK VOOR VRIJWILLIGERS IN BEGELEIDING EN TYPE ROL DIE ZE KUNNEN/WILLEN SPELEN

Vrijwilligers die reclasseringscliënten begeleiden vormen een diverse groep. Ze verschillen wat betreft hun motivatie, hun band met de cliënt en hun behoefte aan begeleiding en waardering vanuit de organisatie. Er is daarom geen *one size fits all* bij vrijwilligersbeleid. Het is goed om dit te benadrukken, zowel in het beleid op papier als in de praktijk, en te inventariseren wat bij een vrijwilliger past. Basistrainingen zijn van belang, maar vrijwilligers waarderen meer persoonsgerichte *on-the-job*-training en intervisie vaak nog meer. Ook belangrijk: dat organisaties aandacht besteden aan de mogelijk negatieve reacties die vrijwilligers vanuit hun sociale omgeving kunnen krijgen op hun inzet voor ex-delinquenten, vooral in het geval van zedendelinquenten.

CREËER DRAAGVLAK VOOR HET WERKEN MET VRIJWILLIGERS DOOR HUN MEERWAARDE DUIDELIJK TE MAKEN

Professionals signaleren terughoudendheid of zelfs weerstand in hun organisatie voor het werken met vrijwilligers. Daarom zien zij het creëren en vergroten van draagvlak voor het inzetten van vrijwilligers als een van de belangrijkste opgaven voor de komende jaren. De kern hiervan is aan reclasseringswerkers duidelijk maken wat de rol en meerwaarde van de vrijwilliger is ten opzichte van de professional, om onbegrip en angst weg te nemen. Dit kan bijvoorbeeld door het geven van (ervarings)trainingen voor professionals, het delen van ervaringen door vrijwilligers en cliënten, en het intern en extern communiceren van de visie op vrijwillige inzet. Een ondersteunend management is hierbij van groot belang.



VERANTWOORDING

De rol die vrijwilligers kunnen spelen bij de re-integratie van reclasseringscliënten krijgt steeds meer aandacht. Hoe vrijwilligers ingezet worden en wat dit van organisaties, professionals en vrijwilligers vraagt, is in opdracht van 3RO onderzocht door onderzoekers van Erasmus School of Health Policy & Management (ESHPM) aan de Erasmus Universiteit Rotterdam.

Voor dit onderzoek zijn vijf organisaties onderzocht die werken met vrijwilligers: Bureau Buitenland, COSA, Novadic Kentron, Reclassering Nederland regio Groningen en Vrijwillige Hulpdienst Eindhoven. Bij deze organisaties zijn relevante documenten bestudeerd (N=39). Daarnaast hebben interviews (N=38) plaatsgevonden met beleidsmedewerkers, professionals, vrijwilligers en enkele cliënten. Ook is geobserveerd tijdens bijeenkomsten waaraan vrijwilligers deelnamen (N=5). Tot slot is een online vragenlijst uitgezet onder professionals en vrijwilligers (N=285).

Deze infographic en samenvatting zijn gebaseerd op het rapport [Inzet van vrijwilligers bij reclassering: Rollen, dilemma's en succesfactoren.](#)

Colofon

Onderzoekers: dr. Marianne van Bochove, dr. Hanna van Dijk, Katja Hop BSc., dr. Bert de Graaff

Contact: Erasmus School of Health Policy & Management (ESHPM), frontoffice@eshpm.eur.nl

Opdrachtgever: 3RO, de drie reclasseringsorganisaties: Reclassering Nederland, Stichting Verslavingsreclassering GGZ, Stichting Leger des Heils Jeugdbescherming & Reclassering

Redactie: Noëlle van Wijgerden, NvW*CMMNCT
Vormgeving & illustratie: ontwerpburo Suggestie & Illusie

Publicatiedatum: Rotterdam, mei 2019

