



METHODIEK VOOR REFLECTIE OP VERSLAVINGSGEDRAG

**SAMENWERKEN
IN HET WIJKTEAM,
HOE DOE JE DAT?**

**VRIJWILLIGERS
ONDERSTEUNEN
GEZINNEN UIT BALANS**

**INTERVIEW
VERTREKKEND LECTOR
MARGOT SCHOLTE**

Een eindje samen oplopen

In Zeist krijgen gezinnen met verschillende problemen een steuntje in de rug van betrokken vrijwilligers die een tijdje met hen optrekken. Hoe gaat dat in zijn werk en wat betekent de ondersteuning voor de gezinnen? Het Kenniscentrum Sociale Innovatie van de Hogeschool Utrecht deed onderzoek. *Sascha van Gijzel, Trudy Dankers en Linda Otterman*

WAT IS SAMEN OPLOPEN?

Samen Oplopen is vier jaar geleden van start gegaan. Het doel is om gezinnen 'uit balans' te ondersteunen door de inzet van vrijwilligers. Zij helpen de gezinnen op verschillende gebieden, bijvoorbeeld bij de huishouding, financiën of opvoeding van de kinderen. In de afgelopen vier jaar zijn er 120 zogenaamde koppelingen met gezinnen tot stand gebracht. Daarbij zijn 82 vrijwilligers betrokken geweest. Op dit moment zijn er 42 actief.

Het initiatief voor *Samen Oplopen* werd genomen door Linda Otterman, die veertien jaar als jeugdverpleegkundige werkzaam is geweest. Zij kwam als opvoedingsondersteuner bij de gezinnen thuis en ging buiten de formele werkzaamheden om ook wel eens even langs om mee te denken over problematiek die verder ging dan louter opvoedkwesties, maar die voor de ouders vaak wel een belemmering voor de opvoeding van de kinderen was. Ze deed dit niet zozeer als professional maar meer als medeburger. Dit werd door de gezinnen enorm op prijs gesteld. Zo ontstond het idee om op zoek te gaan naar vrijwilligers, die op dezelfde wijze gedurende een bepaalde tijd met de gezinnen "meelopen" en hen op een laagdrempelige manier met raad en daad bijstaan. Inmiddels is het project zo'n succes dat naast Otterman in 2013 een tweede coördinator is aangesteld. Samen zijn zij verantwoordelijk voor de coördinatie van *Samen Oplopen*, zoals werving, intake, matching en ondersteuning van zowel de gezinnen als de vrijwilligers.

Het aantal aanvragen neemt steeds meer toe. 'We moeten nu vaker nee verkopen. Soms omdat er geen geschikte vrijwilliger is. Soms omdat de uren van de coördinatoren ontoereikend zijn', aldus Otterman. Samen Oplopen gaat in 2015 ook starten in 't Gooi: in Hilversum, Bussum en Huizen.



Het project richt zich op gezinnen in verschillende situaties. Primair gaat het om gezinnen die vanwege meerdere problemen niet goed functioneren. Het gaat dan bijvoorbeeld om beperkte financiële middelen of schulden, een achterstand in de Nederlandse taal, een scheiding of een schraal sociaal netwerk. Deze gezinnen hebben nog geen (of beperkte) professionele hulp en mogelijk kan de inzet van meer professionele hulpverlening voorkomen worden met de ondersteuning door vrijwilligers. Daarnaast zijn er gezinnen die al enige tijd professionele hulp krijgen, maar ook iemand nodig hebben die met hen meedenkt en meedoet. Ten slotte zijn er gezinnen die wel professionele hulp nodig hebben, maar nog op een wachtlijst staan of tussen wal en schip vallen. De deelnemende gezinnen variëren sterk wat betreft afkomst en samenstelling; velen zijn immigranten uit niet-Europese landen en er zijn eenoudergezinnen.

Een maatje voor gezinnen

De invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) brengt een verschuiving met zich mee van formele naar meer informele zorg. Dat betekent dat er een sterker beroep wordt gedaan op de inzet

► van familie, vrienden, buren en vrijwilligers. Maatjes- of buddyprojecten zijn een veelvoorkomende vorm van informele steun. Ze richten zich op verschillende doelgroepen, van jongeren, mensen met een beperking tot mensen die enige praktische ondersteuning kunnen gebruiken bij het functioneren in de samenleving (Dekker en Braam, 2010).

Binnen maatjesprojecten is er sprake van een georganiseerde, functionele vriendschap op basis van een gelijkwaardige relatie. Contacten en activiteiten zijn gericht op het bevorderen van meedoen waardoor sociaal isolement doorbroken kan worden, sociaal-emotionele en/of praktische ondersteuning, en het versterken van de eigen kracht (Feen, 2012). Deze kenmerken zijn ook goed te herkennen in Samen Oplopen. *'Ik zie haar als iemand die ik heel goed ken, een vriendin, echt een maatje. Ik trek het even niet, dus wil ik even iemand spreken, die me begrijpt.'*

Bij de start van hun deelname ontvangen vrijwilligers een uitgebreid informatiepakket met richtlijnen en worden zij bekend gemaakt met de sociale kaart van Zeist. Zij hebben de gelegenheid om deel te nemen aan vrijwilligersavonden die vijf maal per jaar plaatsvinden. Binnen de avonden worden door middel van intervisie (leer)ervaringen en kennis uitgewisseld en komen thema's aan bod zoals grenzen aangeven, sociale netwerken, presentiegericht ondersteunen en opgroeien in een andere cultuur. Een vrijwilliger: *'Er is bijvoorbeeld iemand uit de groep die met verstandelijk beperkten werkt. Haar vraag ik dan raad.'* Verder kunnen vrijwilligers participeren in bijeenkomsten van Stichting Presentie of kenniscafés van het Centrum voor Jeugd en Gezin bezoeken.

Dichtbij en betrokken

Samen Oplopen gelooft in de kracht van vooral brede, lichte aandacht voor meerdere problemen tegelijk in



foto: Henk Groeneveld

een gezin. Mensen, die de grootste delen van hun leven goed op orde hebben, hebben heel wat door te geven. Voor vrijwilligers is het een meerwaarde over de grenzen van het eigen leven heen te kijken en anderen te kunnen steunen. Warme betrokkenheid en vriendschappelijk contact leveren bredere steun op dan een professional kan bieden.

Samen Oplopen beoogt laagdrempelige, brede hulp op een zo natuurlijk mogelijke wijze te bieden. De vrijwilligers denken en leven op een gelijkwaardige manier met de gezinnen mee. Daarmee zijn veel aspecten uit de presentiebenadering te herkennen. Die benadering kenmerkt zich tevens door de richting van de beweging: ik ga naar de ander en beweeg me in het milieu van de ander (Baart, 2002). Bij Samen Oplopen komen alle vrijwilligers bij de gezinnen thuis. Ze staan "naast" het gezin, zijn betrokken bij het dagelijks leven en zoeken steeds aansluiting bij de leef- en ervaringswereld, behoeften en wensen van het gezin. De vrijwilligers 'bewegen mee' met wat er op hun pad komt, en haken hierop aan. Een vrijwilliger vertelt hoe ze probeert de kinderen te helpen meer aansluiting te laten vinden bij Nederlandse klasgenootjes door bepaalde zaken uit de Nederlandse cultuur in het gezin te introduceren: *'En dat je dat subtiel, door te praten, mee te denken, mee te lopen, ook dat onder de aandacht brengt, dat is soms bewust en ook onbewust.'*

De rol van een vrijwilliger bestaat uit: luisteren, adviseren, aandacht geven, stimuleren en activeren. Wat e



Linda Otterman (rechts) met twee moeders en een kind (van weer een andere moeder): 'verbindingen binnen Samen Oplopen.'

foto: Henk Groeneveld



concreet gebeurt aan ondersteuning of activiteiten wordt altijd in samenspraak met het gezin bepaald. Vrijwilligers drukten dit als volgt uit: *'Ik heb ook nooit het idee, dat ik de wijsheid in pacht heb. Je kijkt gewoon samen wat het beste is.'* en *'Ja, weet je, ik ben er voornamelijk voor het luisterend oor; je loopt samen op en je doet wat er komt. (...) Ik ga er naartoe en ik zie het wel.'*

Gezinsklimaat

In de meeste gezinnen bieden de vrijwilligers veel ondersteuning bij de opvoeding van de kinderen. Bij sommige deelnemende gezinnen ligt hierop zelfs de nadruk. Zij vinden het prettig dat hun kinderen juist dat beetje extra hulp krijgen van een vrijwilliger, die ze zelf niet kunnen geven. In sommige gezinnen betreft dit steun door advies of het bespreken van situaties aangaande de kinderen, in andere gezinnen gaat het om praktische steun, bijvoorbeeld begeleiding bij huiswerk of in een enkel geval contacten met school, omdat de ouders daartoe de vaardigheden missen. Een vrijwilliger: *'Ik ben met die vader een keer naar een computeravond geweest van die school. Dit ging er over hoe je met een computer omgaat als je kinderen hebt. Dat was voor mij ook leerzaam.'*

Sommige kinderen hebben extra aandacht nodig, omdat ze kwetsbaarder zijn door bijvoorbeeld een stoornis in het autistisch spectrum, dyslexie of een verstandelijke beperking. De vrijwilliger komt dan voor het betreffende kind, maar kijkt tegelijkertijd mee naar wat er nog meer nodig is in het gezin, zoals vriendinnen dat

ook voor elkaar zouden doen. Vrijwilligers kunnen een positieve bijdrage leveren aan de sfeer of gezinsklimaat, niet alleen door er te zijn, maar soms ook door de ouders te steunen bij relatieproblemen. *'Daar heeft ze ons bij geholpen. We (de ouders, red.) communiceren nu beter met elkaar en hebben meer duidelijkheid.'* *'De kinderen zien vaak uit naar de komst van de vrijwilliger. Het is altijd fijn als ze (de vrijwilliger, red.) langskomt. Dat is altijd een leuk moment. Ze helpt mijn zoon met zijn huiswerk, waar ik heel blij van word.'*

Omdat sommige ouders daar niet aan toe komen, gaan vrijwilligers met de kinderen op stap, bijvoorbeeld naar de kinderboerderij, naar het park, zwemmen, schaatsen of gewoon even buiten spelen. Zo komen de kinderen ook vaker en gemakkelijker in contact met leeftijdsgenootjes.

De leefwereld vergroten

Een groot gemeenschappelijk probleem van de gezinnen is dat ze een klein eigen netwerk hebben. Daarom organiseert Samen Oplopen verschillende netwerkactiviteiten en dagjes uit waar ouders en kinderen aan mee kunnen doen.

In een van de drie aandachtswijken worden samen met de moeders van Samen Oplopen wekelijkse koffieochtenden georganiseerd, waarbij een van de moeders als gastvrouw optreedt. Zo ontmoeten ze elkaar en ook andere moeders uit de wijk. De vrouwen wisselen daarbij allerlei ervaringen uit rond de opvoeding van de kinderen. Ook buiten de koffieochtenden zorgen de moeders nu voor elkaar en elkaars kinderen. Een moeder vertelt: *'Ik ga naar alle vrouwenochtenden op dinsdag. Daar wordt over opvoeding gepraat.'*

Ook de halfjaarlijkse feesten geven mogelijkheden tot ontmoeting. Ze worden druk bezocht door de deelnemers, de vrijwilligers, kinderen en vele andere belangstellenden. Iedere keer is er een uitgebreid multicultureel buffet, dat door de deelnemende gezinnen wordt verzorgd.

Alle activiteiten bieden de deelnemers mogelijkheden tot het ontwikkelen van vaardigheden om relaties met anderen aan te gaan; dit draagt bij aan het doorbreken van sociaal isolement en verbreding van het eigen netwerk.

Vrijwilligers

Samen Oplopen valt of staat met de kwaliteit van de vrijwilligers. Van de vrijwilligers blijkt 95% hoger opgeleid. Het is geen criterium, maar blijkbaar spreekt hoger opgeleiden deze, wat complexere, vorm van vrijwilligerswerk aan. Naast een aantal formaliteiten, zoals het kunnen overleggen van een Verklaring omtrent gedrag en het ondertekenen van een gedragscode, is een belangrijke eis dat vrijwilligers min of meer in mentale balans zijn. Het intakegesprek en de persoonlijke begeleiding van de vrijwilliger, zijn belangrijke momenten om kwaliteit te waarborgen. Afstemming tussen interesses, wensen en kwaliteiten van gezin en

- vrijwilliger is een belangrijke factor voor een succesvolle match. Volgens de coördinatoren is het belangrijk om naast bepaalde kennis en vaardigheden, ook te luisteren naar je intuïtie bij intakes en het maken van matches.

Afhankelijk per match en behoefte ontvangen de vrijwilligers en het gezin ondersteuning van de coördinatoren. Zeker in de opstartfase van het contact is dit erg belangrijk. De lijn tussen coördinatoren en vrijwilligers is kort, bij vragen zijn zij gemakkelijk te bereiken. De coördinatoren vinden het hierbij erg belangrijk dat de vrijwilliger zijn of haar eigenheid behoudt in de ondersteuning van het gezin, zolang dit past binnen een aantal omgangsregels. Het project heeft zich de afgelopen jaren ontwikkeld en meer geprofessionaliseerd. Vanwege de toename van het aantal aanmeldingen was dit noodzakelijk en om voorwaarden te kunnen blijven scheppen waardoor de vrijheid en eigenheid van vrijwilligers behouden blijft.

Alle vrijwilligers bevestigen dit en vinden het prettig dat je jezelf kunt zijn, en dat hun inzet ongedwongen en niet prestatiegericht is. Volgens de vrijwilligers is dit anders dan bij een professional, die vaak een beperkt aantal uren heeft, zich bezighoudt met protocollen en met het behalen en het verantwoorden van bepaalde doelstellingen. *'Gewoon dat je met ze kunt praten en dat je het ook oneens kunt zijn met bepaalde dingen. Nee, dat vind ik het sterke, dit hele concept van 'Samen Oplopen'. Je hoeft niks af te hebben. Er zit minder tijdsdruk achter. Het duurt zolang als het duurt.'* Aan het meelopen zit wel een maximale termijn van twee jaar. Vaak blijft het contact daarna 'privé' bestaan, maar wordt dan niet meer begeleid door de coördinatoren. De gezinnen en vrijwilligers die niet meer officieel gekoppeld zijn komen vaak nog wel op de feesten en zitten nog in de mailinglijst voor activiteiten en het uitruilen van huisraad of kleding. Zo ontstaat er een soort *community*.

Drijfveren voor vrijwilligers om binnen Samen Oplopen aan de slag te gaan zijn heel divers. Soms gaat het om een zinvolle bijdrage leveren aan de samenleving en daarmee zingeving aan het eigen leven, werk- en levenservaring opdoen en eigen ervaringen delen of het verruimen van de eigen horizon door met mensen op te trekken uit een andere sociale context dan de eigen en hierdoor tegelijk nieuwe vaardigheden opdoen. Een vrijwilliger noemt dat het haar gezin ook echt iets oplevert, bijvoorbeeld doordat haar kinderen zien dat sommige kinderen het moeilijker hebben dan zij. Een andere vrijwilliger noemt onder meer als drijfveer de waardering die ze ontvangt van het gezin en de wederkerigheid tussen haar en het gezin in het volgende citaat: *'Ja, de moeder uit mijn gezin hoorde laatst dat er geschilderd moest worden (bij mij thuis). Toen zei moeder (uit het gezin dat ik begeleid): "Dat*



Foto: Vera van der Paardt

wil ik wel doen, want dat vind ik leuk en dan kan ik ook een keer wat voor jou doen." Ik denk dat het te maken heeft met het feit dat je (als vrijwilliger) naast het gezin staat en niet boven het gezin.'

Onderzoek

Tussen 2011 en 2013 heeft het Kenniscentrum Sociale Innovatie van Hogeschool Utrecht een evaluatief onderzoek gedaan naar de opbrengsten voor de deelnemende gezinnen (Van Gijzel & Dankers, 2013). Hierbij zijn kwantitatieve data (begin- en eindmeting) en kwalitatieve data verzameld bij in totaal vijftien gezinnen.

De problemen van de deelnemende gezinnen doen zich vaak tegelijkertijd voor op verschillende leefgebieden. In het onderzoek is daarom de ordening van het achtfasenmodel aangehouden (Leeuwen-den Dekker, Heineke & Poll, 2010): huisvesting en woon-situatie; financiën; sociaal functioneren; psychisch functioneren; zingeving; lichamelijk functioneren; praktisch functioneren; dagbesteding. Naast deze leefgebieden is in het onderzoek aandacht besteed aan het gezin, de kinderen en de opvoeding, omdat al vanaf het begin van het project duidelijk was dat veel ouders hierbij steun (nodig) hebben.

Uitkomsten

Behalve de afgenomen interviews, waaruit al eerder een aantal uitspraken van deelnemers en vrijwilligers

Koppeling vrijwilliger en moeder.

in dit artikel zijn opgenomen, laten ook de kwantitatieve metingen zien dat de deelname aan het project positief heeft bijgedragen aan de kwaliteit van leven van de gezinnen. Op de meeste leefgebieden is een positieve verandering opgetreden met betrekking tot de waardering van dat leefgebied, waarbij de grootste verandering te zien is bij het leefgebied 'sociaal functioneren'. Eveneens zijn positieve verschuivingen te zien bij de waardering van de leefgebieden 'dagbesteding', 'lichamelijk functioneren' en 'zingeving'. Het is aannemelijk dat een positieve verschuiving op bijvoorbeeld het levensgebied 'sociaal functioneren' samenhangt met een positieve verschuiving op een gebied als 'zingeving'. De overige leefgebieden, uitgezonderd 'huisvesting' laten weliswaar een verbetering zien, maar minder sterk. Dit geldt ook voor de scores van vragen over 'opvoeding en gezin'. Volgens de onderzoekers kan dit verklaard worden uit het feit dat de deelnemers bij de eerste meting al vrij hoog scoorden op deze gebieden. De gezinnen beoordelen de steun van de vrijwilligers met gemiddeld een negen.

De 'waarde' van Samen Oplopen

De uitkomsten van het onderzoek bieden duidelijke aanwijzingen dat deelname aan het project een positieve invloed heeft op de kwaliteit van leven van de gezinnen. Decentralisaties van de zorg, zoals binnen de Wmo, gaan samen met ontwikkelingen op het gebied van samenwerking tussen formele en informele zorg en een transformatie naar een participatiesamen-

leving, waarin een beroep gedaan wordt op krachtige sociale verbanden en burgers. In het licht van deze ontwikkelingen bewijst het project haar waarde door te laten zien hoe de coördinatoren van het project als 'nieuwe sociale professionals' door middel van een 'lichte' voorwaardenscheppende organisatie en ondersteuning van de vrijwilligers veel kunnen betekenen om bij gezinnen 'uit balans' de balans te helpen herstellen.

Samen Oplopen voorkomt veel doorverwijzingen naar de tweedelijns gezondheidszorg. Door de begeleiding van twee professionals en het eigen oplossend vermogen van de 'stevige' vrijwilliger stopt de professionele hulpverlening vaak eerder dan gebruikelijk als er een vrijwilliger in het gezin komt. Samen Oplopen is daardoor besparend voor de samenleving. Deze innovatieve en generalistische manier van steun, uitgevoerd door mede-burgers, past bij de huidige ontwikkelingen als transitie en transformatie van de Wmo, Jeugdzorg en Participatie en wordt óók nog hoog gewaardeerd door de gezinnen zelf! ❀

LITERATUUR

- Baart, A. (2002). *Meer gelijk dan eigen. Betekenis van de presentiebenadering voor de vermaatschappelijking*, in: D. Kal, Teksten over Kwartiermaken, Actioma-bericht 2002/2.
- Dekker, F. & Braam, H. (2010). *'De beste maatjes'; Evaluatie-campagne De Beste Maatjes van het Oranjefonds 2007-2010*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Feen, N. van. (2012). *Inventarisatie maatjesprojecten in Fryslân*. Leeuwarden: Partoer.
- Gijzel, S. van & Dankers, T. (2013). *Zullen we even 'samen oplopen'? Een evaluatie van het project 'Samen Oplopen'*. Utrecht: Kenniscentrum Sociale Innovatie. (te downloaden via www.participatiezorgenondersteuning.nl)
- Leeuwen-den Dekker, P. van, Heineke, D. & Poll, A. (2010). *Het 8-fasenmodel; Cliënten in de maatschappelijke zorg begeleiden*. Utrecht: Movisie.

www.participatiezorgenondersteuning.nl

WEBSITES

www.samen-oplopen.nl

OVER DE AUTEURS

Sascha van Gijzel is werkzaam als onderzoeker bij het lectoraat Participatie, Zorg en Ondersteuning van het kenniscentrum Sociale Innovatie aan de Hogeschool Utrecht.

Trudy Dankers is werkzaam als senior onderzoeker bij het lectoraat Participatie, Zorg en Ondersteuning van het kenniscentrum Sociale Innovatie aan de Hogeschool Utrecht.

Linda Otterman is initiatiefnemer van het project Samen Oplopen, directeur van de stichting Samen Oplopen en één van de coördinatoren van Samen Oplopen Zeist.