

## I Respekt voor de eigen inbreng van het vrijwilligerswerk

*In gesprek met Marcelle Lange-Swaab*

Van 1972 tot 1985 was Marcelle Lange-Swaab werkzaam bij de Stichting Joods Maatschappelijk Werk, waarvan de laatste vijf jaar in de functie van coördinator vrijwilligerswerk.

Wij spraken met haar over haar ervaringen uit die periode en over haar visie op het vrijwilligerswerk.

### **Vrijwilligerswerk als keuze**

Hoe komt iemand met een professionele opleiding en ervaring in het maatschappelijk werk er toe (een functie in) het vrijwilligerswerk te kiezen?

Het antwoord dat Marcelle Lange-Swaab op deze vraag geeft maakt duidelijk, dat in haar geval die keuze niet ondanks, maar dankzij haar professionele achtergrond werd gemaakt. Door die achtergrond zag ze de tekortkomingen van het maatschappelijk werk en van de professionele hulpverlening in het algemeen. Om met een concreet en praktisch voorbeeld te beginnen: de tijd die je als professional aan cliënten kunt besteden is beperkt. Het bureau is na vijven en in de weekends gesloten. Als een cliënt dan hulp zoekt en geen gehoor krijgt kunnen kleine problemen soms uitgroeien tot grote, die om intensieve hulp vragen. Omdat het vrijwilligerswerk dat door zijn grotere beschikbaarheid kan voorkomen, heeft het of kan het in ieder geval een belangrijke preventieve functie hebben. Marcelle is in het maatschappelijk werk echter niet alleen op tekortkomingen gestuit die als een rechtstreeks gevolg van "burokratisering" kunnen worden beschouwd:

"Het heeft me ook gestoord, dat maatschappelijk werkers vaak de neiging hebben om hun professionalisering vooral te zoeken in het vergroten van hun therapeutische talenten. Dat velen van hen zich met name in de voortgezette opleidingen tot een soort "halfwas-psychotherapeuten" willen ontwikkelen kan ik moeilijk als een bijdrage aan de geestelijke volksgezondheid zien. Integendeel: ze zouden zich er veel meer op moeten toeleggen dicht bij huis, in de directe omgeving van hun cliënten, oplossingen te zoeken, die niets te maken hebben met psychotherapie en alles met gewone menselijke aandacht en hartelijkheid. Dan voorkom je, dat mensen

in het psychotherapeutische en psychiatrische circuit terechtkomen, terwijl je, wanneer je van maatschappelijk werkers therapeuten maakt, eerder het omgekeerde bereikt. Want naarmate maatschappelijk werkers zich meer therapeutisch gaan specialiseren, hebben ze ook meer "zieke" mensen nodig; anders kunnen ze zich niet waarmaken. Het effect is dan — al is dat natuurlijk helemaal niet de opzet — dat zo'n therapeutisch gespecialiseerde maatschappelijk werker zijn cliënten afhankelijk maakt, hen voor een deel van hun zelfstandigheid berooft, terwijl ik geloof dat je mensen juist minder afhankelijk moet maken door de krachten die in henzelf aanwezig zijn te vergroten."

Ze ontkent daarmee allerminst dat therapeutische voorzieningen nodig kunnen zijn. Wel vindt ze dat bepaalde voorzieningen soms niet zozeer een antwoord zijn op bestaande hulpvragen, maar dat het eerder zo is, dat die voorzieningen hulpvragen — die niet of nog niet bestaan — oproepen. In zulke gevallen "zou je eigenlijk bij de professionele sektor iets moeten weghalen en aan de hulpvragers teruggeven. Je zou dan aan de mensen het gevoel teruggeven, dat ze wel degelijk in staat zijn om, samen met anderen, hun problemen — althans voor een groot deel — zelf op te lossen, zodat ze daarvoor geen maatschappelijk werker nodig hebben en ook geen therapeut."

Samen met anderen, zegt ze, en daarmee komt ze op een ander voor haar belangrijk punt:

"Ik geloof, dat de opleidingen van maatschappelijk werkers en van psychotherapeuten al te zeer gericht zijn op het individu en nauwelijks op zijn omgeving en de samenleving. Door zo weinig oog te hebben voor de situatie waarin mensen verkeren, werp je die mensen op zichzelf terug."

Terwijl Marcelle ervan overtuigd is dat mensen doorgaans in staat zijn om met elkaar vorm te geven aan hun eigen situatie en dat ze aan elkaar veel kunnen hebben, ziet ze dat de professionele hulpverlening door een al te individualistische benadering de mensen vaak juist uit elkaar drijft:

"Als een vrouw zegt dat ze eenzaam is, zal de individualistisch georiënteerde hulpverlener snel geneigd zijn te denken, dat ze haar leven niet aankan. In zijn visie zal dat, bijvoorbeeld, het gevolg zijn van haar opvoeding. Je kunt dan allerlei therapieën op haar loslaten — zoals een langdurige psychoanalyse — om te kijken welke rol haar ouders in die opvoeding hebben gespeeld. Maar je kunt, vanuit een minder individualiserende visie, ook heel anders tewerk gaan. Het kan immers zijn, dat deze vrouw geen aardige mensen in haar buurt kent en je kunt het dan als je taak zien na te gaan of en hoe die gevonden kunnen worden.

Persoonlijk vind ik deze laatste benadering menswaardiger en dat heeft natuurlijk ook te maken met de manier waarop ik tegen de samenleving aankijk."

## **Weerstand tegen het vrijwilligerswerk**

Het is duidelijk: Marcelle Lange's keuze voor het vrijwilligerswerk hangt nauw samen met haar kritiek op het functioneren van de professionele hulpverlening. Aan de andere kant kunnen er, in kringen van de "professionals", weerstanden tegen het vrijwilligerswerk worden gesignaleerd. Die weerstanden komen uit verschillende motieven voort. In de eerste plaats noemt Marcelle het simpele gegeven, dat een vrijwilliger zijn werk gratis doet, terwijl een professional ervoor wordt betaald. Vooral in tijden van (dreigende) bezuinigingen kan de versterking van het vrijwilligerswerk daarom bij de professionals angst voor broodroof oproepen. Maar ook geheel andere motieven kunnen een rol spelen. Een vrijwilliger die binnen een professionele organisatie werkt kan een kijkje achter de schermen nemen en zien wat de professionals doen; dat kan door sommige professionals als bedreigend worden ervaren, vooral wanneer dezelfde cliënt zowel door een vrijwilliger als door een maatschappelijk werker wordt bezocht. Als zo'n vrijwilliger dan ook nog bestuurslid is van de instelling waaraan de professional als werknemer is verbonden dan kan die vrijwilliger via zijn contacten met cliënten informatie verkrijgen die hij als bestuurslid voor het beleid van de instelling wil gebruiken.

"Dat professionals zo vaak beklemtonen, dat de uitvoerende werkers het beleid moeten bepalen, wordt niet uitsluitend ingegeven door de overweging, dat een welzijnsinstelling gedemocratiseerd moet zijn. Ik ben het er wel mee eens dat het beleid inderdaad door de uitvoerende werkers moet worden bepaald, maar ik vind tegelijkertijd de functie van een kritisch bestuur belangrijk. En om kritisch te kunnen zijn, moet je zicht op de feitelijke gang van zaken hebben."

Hoe kunnen vrijwilligers het beste met dergelijke weerstanden omgaan? Marcelle vindt dat je die vraag niet los kunt zien van een vraag die je aan professionals zou moeten stellen: Hoe denken zij — de professionals — hun eigen weerstanden tegen het vrijwilligerswerk te kunnen overwinnen?

Vrijwilligers, vindt ze, moeten zich in ieder geval niet afhankelijk opstellen:

"Ze moeten zich presenteren als een werksoort met een eigen kundigheid, een eigen, specifieke inbreng. Ze mogen zich er best op laten voorstaan, dat ze een aantal mogelijkheden in huis hebben, waarover professionals niet, of in veel mindere mate, beschikken. Dat zij de tijd en de aan-

dacht hebben om "gewoon" naar iemand te luisteren, "gewoon" een beetje aardig te zijn, en dat ze bereid zijn op de raarste momenten in te springen. Ik denk dat zo'n houding, dat het geloof in jezelf als vrijwilliger, respekt afdwingt. Aan de andere kant zullen de professionals bereid moeten zijn de beperkingen van hun mogelijkheden te erkennen en moeten inzien dat zij als professionals niet aan alle hulpvragen kunnen voldoen. Dat ze alleen al om die reden plaats moeten inruimen voor het vrijwilligerswerk.

Zoiets gaat natuurlijk niet vanzelf, niet van de ene dag op de andere. Vrijwilligers die zich een plaats binnen een professionele organisatie willen veroveren doen er goed aan met takt op te treden en niet onmiddellijk allerlei eisen te stellen. Maar ze moeten wel duidelijk maken, dat ze als collega's van de professionals willen worden beschouwd; als *gelijkwaardige kollega's*."

Ze tekent hierbij aan, dat het wel wat uitmaakt, of het betreffende vrijwilligerswerk opgenomen is — of wordt — in een reeds bestaande professionele organisatie, dan wel geheel onafhankelijk opereert. In het eerste geval mag je aannemen dat de professionele instelling zich in principe al bereid heeft verklaard met vrijwilligers te werken. Dat is, of zou een voordeel kunnen zijn, maar de vraag is dan wel wát die bereidheid feitelijk inhoudt. Als de professionals eenzijdig willen vaststellen wat de vrijwilligers mogen doen, dan dreigt het vrijwilligerswerk te worden ingekapseld. Dat gevaar bestaat bij een zelfstandige vrijwilligersorganisatie veel minder. Het nadeel van die positie is echter weer, dat de bereidheid tot overleg bij professionele hulpverleners, die met dezelfde cliënten te maken krijgen, gering zou kunnen zijn en dat men volledig langs elkaar heen werkt.

## **Vrijwilligerswerk bij oorlogsgetroffenen**

We hebben tot nu toe over het vrijwilligerswerk en de verhouding tussen dit werk en de professionele hulpverlening in het algemeen gepraat. Maar het gaat ons natuurlijk vooral om het vrijwilligerswerk voor oorlogsgetroffenen. Dan komen vragen aan de orde als: Wat is nu typerend voor het vrijwilligerswerk voor oorlogsgetroffenen? Wat kun je of moet je van vrijwilligers vragen die oorlogsgetroffenen willen helpen? Moet je daarvoor bij uitstek een beroep doen op lotgenoten?

"Ik denk dat er over de bijzondere aspecten van het vrijwilligerswerk voor oorlogsgetroffenen veel te zeggen valt, maar in de eerste plaats zou je kunnen stellen, dat het heel vaak een veeleisende vorm van vrijwilligerswerk is. Je moet in contacten met oorlogsgetroffenen erg goed kunnen luisteren. Je moet ook in staat zijn langdurige contacten aan te gaan die

niet verbroken worden. Heel trouw zijn. Dat kan vooral bij sterk vereenzaamde oorlogsgetroffenen zwaar wegen. Verder is belangrijk, dat je weet wat er in de oorlog is gebeurd. En dan bedoel ik niet alleen feitenkennis, niet alleen kennis uit boeken, maar ook verhalen uit je familie — of kennis-senkring en liefst ook uit eigen ervaring. Dat betekent, dat naar mijn mening dit werk bij voorkeur door lotgenoten moet worden gedaan. Zoals voor zoveel soorten vrijwilligerswerk is het ook hier een voordeel als je bepaalde moeilijkheden zelf aan den lijve hebt ervaren. Dat zie je ook in de onderlinge hulp bij andere groeperingen. Lotgenoten begrijpen elkaar zonder veel woorden en dat scheidt een basis van vertrouwen. Ik wil niet beweren, dat het vrijwilligerswerk bij oorlogsgetroffenen uitsluitend door lotgenoten kan worden gedaan, maar het moeten, vind ik, wel mensen zijn die, bijvoorbeeld door wat ze in hun eigen omgeving hebben gehoord en ervaren, een speciale gevoeligheid hebben ontwikkeld. Het kunnen dus ook kinderen zijn van mensen die zich voor de oorlog en zijn gevolgen zijn gaan interesseren, omdat ze er op een andere, bijzondere wijze mee zijn geconfronteerd."

### **Risiko's?**

Als we vragen of er aan het vrijwilligerswerk voor oorlogsgetroffenen door lotgenoten naast voordelen ook risico's zijn verbonden, reageert Marcelle nogal fel. Al te vaak heeft ze te horen gekregen, dat dan "de lamme de blinde helpt" en dat men er zò nooit uitkomt. Het voortdurend praten over de oorlog moet toch eindelijk eens afgelopen zijn, zegt men dan. Ze vindt dat een grove misvatting:

"Het omgekeerde is het geval en al veel te lang. Mensen hebben veel te lang *niet* over de oorlog gepraat, ook niet onder elkaar. Daardoor is die oorlog een veel groter probleem geworden dan wanneer ze er wèl over hadden gesproken. Als je er met elkaar over praat dan lucht dat op; dat heeft niets met "zwellen in het verleden" te maken. Als je met een lotgenoot praat, heb je vaak aan een half woord genoeg en soms is zelfs dat halve woord niet eens nodig. Laat ik het zo zeggen: het feit dat men zo vaak op zogenaamde risico's wijst, dat vind ik gevaarlijk. Dat zegt meestal meer over degenen die die risico's onderstrepen dan over de manier waarop lotgenoten met elkaar omgaan.

Iets heel anders is, dat een vrijwilliger zijn eigen problemen een beetje moet hebben verwerkt en niet iedere dag opnieuw al te hevig met zijn persoonlijke oorlogservaringen worstelt. Dan zou zo iemand een bepaald soort vrijwilligerswerk niet aankunnen. Maar dat wil niet zeggen, dat hij voor iedere vorm van vrijwilligerswerk ongeschikt zou zijn. En het betekent nog minder, dat mensen, die in — en tengevolge van de oorlog veel heb-

ben meegemaakt, om die reden geen vrijwilligerswerk zouden kunnen verrichten. Mensen kunnen erg onder de oorlog hebben geleden en er nog onder lijden en toch — of juist — heel goed in staat zijn anderen te helpen. Mensen die veel hebben meegemaakt kunnen daarmee problemen hebben, maar die mógen ze toch hebben? Daarom zijn ze nog geen "slachtoffers" die niet meer kunnen "funktioneren". Het leed dat mensen bij zich dragen kan hen vaak juist tot waardevolle hulpverleners maken voor mensen met wie ze een zekere lotsverbondenheid voelen."

Maar hoever moet die lotsverbondenheid gaan? Moet de vrijwillige hulpverlener in dezelfde omstandigheden hebben verkeerd als degene die hij helpt?

"Niet in die zin dat hij of zij, bij wijze van spreken, in hetzelfde kamp heeft gezeten; wèl in de zin dat je bepaalde situaties moet kunnen herkennen. Iemand die de oorlog in Indië heeft meegemaakt zal zich eerder door een ander die daar toen ook is geweest begrepen voelen. Van Joodse oorlogsvervolgden kun je zeggen, dat ze zich, in het algemeen, bij mede-Joden iets veiliger zullen voelen. Omdat ze dan zullen denken: die weten wat het betekent Jood te zijn; die kennen het gevoel vervolgd te worden uit eigen ervaring. Ze hoeven dan ook niet bang te zijn voor antisemitisme. Daarbij komt nog, dat de Joodse gemeenschap in Nederland zozeer werd verwoest, dat de gemeenschapsopbouw in die kring erg belangrijk is. Het vrijwilligerswerk kan daarbij een grote rol spelen door Joden met elkaar in contact te brengen. Dat gebeurt dan niet alleen om de eenzaamheid te bestrijden, maar ook om de Joodse identiteit te voeden en versterken."

## **Geschiktheid en beschikbaarheid**

Op dit laatste punt zullen we later in het gesprek nog terugkomen. Eerst willen we nog even nader ingaan op de praktische kanten van de situatie, waarin iemand zich beschikbaar stelt voor vrijwilligerswerk. Hoe pak je dat aan en waar let je dan op? Wat is de taak van de (professionele) begeleider(s) daarbij?

"Als iemand zegt, dat hij of zij graag vrijwilligerswerk wil doen, dan is natuurlijk een belangrijke vraag wat voor soort werk de persoon in kwestie zou kunnen en willen doen. Afhankelijk van de instelling of organisatie kan er vaak op verschillende terreinen vrijwilligerswerk worden verricht en je kunt dan de aard van het werk laten aansluiten op de mogelijkheden en wensen van de betreffende vrijwillig(st)er. Je moet je daarbij realiseren, dat er bij het vrijwilligerswerk geen sprake is van enige hiërarchie in belangrijkheid. Het kan, om een voorbeeld te noemen, voor een vrouw erg belangrijk zijn dat ze iedere week naar haar vriendin wordt gereden. Je kunt niet

stellen, dat dit „alleen maar op en neer rijden” van minder betekenis is dan het voeren van intensieve gesprekken met diezelfde vrouw. Maar het één kan wel bij de mogelijkheden van de betreffende vrijwilliger aansluiten en het ander niet.

In de praktijk zoals ik die ken was het zo, dat iemand die zich had aangemeld voor het vrijwilligerswerk eerst een gesprek met twee begeleidende professionals (maatschappelijk werkers) had. Bleek nu, dat zo iemand zelf al te veel persoonlijke problemen had — maar dat “al te” moet je wel heel ruim opvatten — om intensieve gesprekscontacten op te kunnen bouwen, dan probeerden we andersoortig werk te vinden. We letten er daarom niet alleen op of iemand goed kon luisteren, maar keken evenzeer naar andere kwaliteiten. We keken vooral ook naar de motivatie. Die kun je onder meer afmeten aan de bereidheid om betrekkelijk veel tijd te investeren. Bij ons moest een vrijwillig(st)er tenminste een dag per week beschikbaar zijn voor een periode van een à twee jaar.

Werd dit eerste gesprek door beide partijen als positief ervaren, dan volgde een periode van kennismaking met de kollega-vrijwilligers. Als je in een groep met andere vrijwilligers moet samenwerken zijn de indrukken en ervaringen bij die kennismaking van belang; je moet je in zo'n groep thuis kunnen voelen. Was dat niet het geval dan gebeurde het wel, dat iemand zich na een of twee maanden terugtrok. Ook de begeleiders van het vrijwilligerswerk konden tot de ontdekking komen, dat de nieuwe vrijwilliger minder geschikt bleek voor het werk dat de eigen instelling te bieden had. Dan werd geprobeerd dat duidelijk te maken en uit te praten. Soms kan dat pijnlijk zijn, met name wanneer iemand absoluut niet open staat voor kritiek. In zo'n geval kun je zo iemand ook moeilijk naar een andere instelling voor vrijwilligerswerk verwijzen, omdat het dan zeer de vraag is of het daar wèl goed zal lopen.”

We komen nog even terug op de eisen ten aanzien van de beschikbaarheid en de tijdsinvestering. Die eisen moeten niet alleen worden gesteld om de motivatie te peilen, ze hebben ook te maken met het uitgangspunt, dat het vrijwilligerswerk als volwaardig moet worden beschouwd en als zodanig moet worden gerespekteerd:

“Ik heb respect voor mensen die vrijwilligerswerk willen doen en ik vind dat er daarom ook een serieus aanbod tegenover moet staan. Dat gaat ook op als iemand bijvoorbeeld graag wil meewerken aan een periodiek voor vrijwilligers. Je kunt dan niet zeggen dat zo iemand wel eens, af en toe, een half uurtje etiketten kan komen plakken. Overigens: ook al blijf ik zeggen, dat je in principe van de mensen moet vragen om voor een of twee jaar wekelijks een hele dag beschikbaar te zijn, dan is dat nog geen wet van Meden en Perzen. Als iemand ontzettend graag iets wil doen,

maar inderdaad daarvoor niet meer dan een halve dag per week kan uit-trekken, dan moet en mag je hem niet zomaar afwijzen."

## **Begeleiding van vrijwilligerswerk**

In de eerste kennismakings- en oriënteringsperiode is begeleiding en advisering voor de nieuwe vrijwilligers onontbeerlijk, maar ook daarna blijft ondersteuning nodig. Bij die ondersteuning hebben de professionele begeleiders van het vrijwilligerswerk volgens Marcelle vooral de taak het kader te scheppen, waarbinnen de vrijwilligers hun ervaringen met elkaar kunnen uitwisselen. De begeleider moet ook een overzicht hebben van de moeilijkheden waarop de individuele vrijwilligers stuiten. Hij kan dan, bijvoorbeeld, signaleren dat er nogal wat vrijwilligers zijn die er moeite mee hebben dat ze na afloop van een bezoek zo vaak te horen krijgen: "Als u nu weggaat, ben ik de hele week weer alleen." De begeleid(st)er kan in zo'n geval ervoor zorgen dat men daarover in de groep praat en van anderen hoort hoe die ermee omgaan.

Bovendien kan hij, door zijn kennis van de sociale kaart, allerlei praktische informatie aanreiken. Hij kan lezingen organiseren over onderwerpen die de vrijwilligers belangrijk vinden, hen wijzen op de mogelijkheid een bepaalde training te volgen of relevante lectuur onder de aandacht brengen. Het gaat daarbij dus om het aanreiken van mogelijkheden en dat is iets anders dan vrijwilligers voorschrijven hoe ze moeten handelen en welke vaardigheden ze moeten aanleren.

Marcelle vindt dat ook het contact met andere vrijwilligersorganisaties inspirerend kan zijn. Je hoort dan hoe men daar te werk gaat en je kunt anderen van jouw ervaringen laten profiteren bovendien.

Naast dergelijke nuttige, "kwaliteitsbevorderende" activiteiten is het echter ook nodig dat heel andere zaken aandacht krijgen; zaken die soms heel bijkomstig lijken:

"Wanneer je als vrijwilliger een hoge taakopvatting hebt — en de meeste vrijwilligers hebben die — dan ben je geneigd al je tijd in het vrijwilligerswerk te investeren, terwijl het erg goed is ook eens gewoon, gezellig, bij elkaar te komen. Bijvoorbeeld om een etentje op touw te zetten, ook zonder dat je daarna een lezing aanhoort. Zo zijn er meer dingen die gemakkelijk over het hoofd worden gezien. Wanneer je een jaar lang als vrijwilliger hebt gewerkt is het fijn een cadeautje te krijgen, een boekje bijvoorbeeld waarin iets geschreven staat dat erkentelijkheid uitdrukt voor wat je hebt gedaan."



## Vergoeding

Het laatste voorbeeld brengt het gesprek op de materiële aspecten van het vrijwilligerswerk in ruimer verband. Het spreekt vanzelf, dat er een goede onkostenregeling voor het vrijwilligerswerk moet bestaan. Maar in sommige organisaties blijkt men verder te willen gaan. Men wil dan niet alleen de onkosten vergoeden, maar ook de diensten van de vrijwilligers op zichzelf honoreren. Marcelle vindt dat een slechte ontwikkeling:

"Dan kun je niet meer spreken van vrijwilligerswerk; het wordt dan zoiets als onderbetaald werk. Als een vrijwilliger iemand wekelijks bezoekt en daarvoor, naast een onkostenvergoeding, een klein bedrag krijgt, wordt hij in vergelijking met de professionals gewoon slecht betaald. In feite wordt zo'n vrijwilliger dan dus benadeeld. Erger is dat je dan aan het vrijwilligerswerk zijn eigen waarde en betekenis ontnemt. Iemand bij wijze van attentie eens een plant of een boek geven is iets heel anders dan geld geven voor aandacht en menselijkheid."

## Karakter en grenzen van de vrijwillige hulpverlening

Zo belanden we opnieuw bij de grenzen van het vrijwilligerswerk. Die grenzen zijn er — zeker in de opvatting van de meeste professionals — ook in andere opzichten en hangen met name samen met de aard van de hulpverlening.

Vaak hoor je uit de hoek van de professionele hulpverlening, dat vrijwilligers na enige tijd ertoe neigen zich als professionals op te stellen. Ze willen dan werk verrichten dat volgens de professionele hulpverleners niet op hun terrein ligt en waartoe ze niet competent zijn. Marcelle vindt echter, dat je de vraag naar de competentie niet zozeer aan de werksoort moet ophangen als wel aan persoonlijke capaciteiten en omstandigheden:

"Ik geloof niet zo erg dat er de grenzen zijn aan het terrein van het vrijwilligerswerk; ik geloof aan de grenzen van individuele capaciteiten. Het gaat niet om de grenzen van het vrijwilligerswerk, maar om de grenzen van mensen. Net zo goed als de ene maatschappelijk werker iets beter kan dan de andere, heeft ook de ene vrijwilliger andere vaardigheden dan de andere. Van belang is niet het bewaken van grenzen, maar het optimaal benutten van situaties en mogelijkheden. Als een vrijwilliger en een maatschappelijk werker met dezelfde cliënt contact hebben dan moet je de vraag wie wat doet in onderling overleg regelen en met de nodige souplesse."

Als voorbeeld noemt ze het praten over verdrongen gevoelens, die naar boven kunnen komen wanneer er in verband met de aanvraag van een uitkering moet worden gerapporteerd. Die rapportage wordt door een daar-

toe aangestelde professionele hulpverlener verricht. Het praten over die verdrongen gevoelens echter is evenzeer en zelfs bij uitstek een professionele aangelegenheid. Nu kan het gebeuren dat de aanvrager, zeker als deze al langer een goed en vertrouwelijk contact met een vrijwilliger heeft, liever met die vrijwilliger over zulke gevoelens praat dan met een professional. Gaat de vrijwilliger daarop in, dan zou je, formeel gezien, van een grensoverschrijding kunnen spreken. Hij begeeft zich dan immers op "professioneel terrein." Maar als het tussen de aanvrager en de rapporterende professional minder goed klikt, mag zo'n formele overweging niet de doorslag geven, vindt ze. Het is haar overigens opgevallen, dat je, rond de kwestie van de grensafbakening, zelden de vraag hoort of en wanneer professionals zich op het vlak van het vrijwilligerswerk begeven. Toch gebeurt het nogal eens dat een professional in werktijd handelingen verricht die eigenlijk even goed door een vrijwilliger zouden kunnen worden gedaan.

Als er al grenzen moeten worden getrokken, dan zou dat, vindt ze, wederzijds moeten gebeuren. Naarmate vrijwilligers en maatschappelijk werkers elkaar echter beter leren kennen, meer aan elkaar gewend raken, zullen ze zich jegens elkaar veiliger voelen. Dan kunnen de grenzen soepeler worden gehanteerd en meer van geval tot geval worden bekeken. Dat lukt in de ene organisatie beter dan in de andere en de ene professional zal voor de inbreng van het vrijwilligerswerk meer openstaan dan zijn kollega. Zoals de ene vrijwilliger ook toegankelijker zal zijn voor professionele adviezen en ondersteuning dan de andere.

### **Basistraining nodig?**

Vindt ze, wat die ondersteuning betreft, dat er een soort basistraining voor vrijwilligers nodig is en als die nodig is, waaruit moet zo'n training dan bestaan?

"Ook daarin kun je, dunkt me, niet generaliseren. Soms kan het nodig zijn, maar ik zou zeker niet willen stellen, dat iemand zonder basistraining geen vrijwilligerswerk kan doen. Het hangt af van het soort werk, dat iemand wil gaan doen. Maar ook praktisch gezien is het niet steeds haalbaar om iedereen die zich aanmeldt eerst een basistraining te laten ondergaan.

Van het nut van bepaalde trainingen voor vrijwilligers — of laten we het liever oefeningen noemen — ben ik overtuigd. Ik denk vooral aan zaken als gespreksvoering, aan luister- en observatie-oefeningen. Oefeningen die tussen vrijwilligers onderling kunnen worden gedaan; wat nog als extra voordeel heeft, dat ze elkaar zo beter leren kennen.

Observatie-oefeningen kunnen belangrijk zijn, omdat je daarmee leert

ook op andere dingen te letten dan op wat er alleen in woorden wordt uitgedrukt. Iemand's blik en gebaren zeggen vaak meer dan de woorden die hij spreekt. Je kunt leren daar oog voor te krijgen en de gevoeligheid daarvoor te ontwikkelen. Ik denk verder aan een zekere kennis van de sociale kaart, al hoeven de vrijwilligers zeker niet alle verwijsmogelijkheden e.d. te kennen. Het gaat meer om globale informatie en om basisvaardigheden. Zoals: hoe begin je een gesprek en hoe beëindig je het.

Wat ook aan de orde moet komen is: hoe voorkom je, dat je bereidheid om een ander ter wille te zijn ten koste van jezelf gaat; je moet nee kunnen (leren) zeggen, als er een beroep op je wordt gedaan waaraan je eigenlijk niet kunt voldoen. Dat kan juist voor een vrijwilliger wel eens moeilijk zijn.

Sommige oefeningen of gespreksthema's kunnen trouwens beter niet in het begin aan de orde komen, maar pas als de vrijwilligers al een tijdlang bezig zijn en in de praktijk bepaalde moeilijkheden hebben ervaren. Zo hebben we in een groep pas later uitvoerig — en vele malen — gepraat over het probleem, dat mensen die ondergedoken zijn geweest zich miskend voelden ten opzichte van hen die in een kamp hebben gezeten. Ook het thema stervensbegeleiding hebben we pas later aangesneden, toen enkele vrijwilligers met cliënten werden gekonfronteerd, die ernstig ziek waren en eigenlijk niet meer verder wilden leven. We hebben toen een psychiater uitgenodigd om hierover met de groep te praten. Een andere keer hebben we met mensen van de Medicijnwinkel over ge- en misbruik van medicijnen gesproken. Deze onderwerpen waren dus niet bij voorbaat door de begeleiders gepland, maar werden door de vrijwilligers aangedragen op basis van wat ze zelf in de praktijk waren tegengekomen."

## **Vrijwilligerswerk en gemeenschapsopbouw**

Eerder in het gesprek is aangestipt, dat het vrijwilligerswerk bij Joodse oorlogsgetroffenen ook een functie heeft in de "gemeenschapsopbouw". Als we daarop terugkomen vertelt Marcelle, dat die functie vooral van belang is voor de "Mediene" — het gebied buiten Amsterdam — waar de Joden soms zeer verspreid en geïsoleerd leven. Ze zijn daar vaak geen lid meer van Joodse organisaties, bijvoorbeeld omdat ze tengevolge van hun oorlogservaringen bang zijn als Joden herkend te worden. Op den duur groeit echter dikwijls toch de behoefte weer in de Joodse gemeenschap te worden opgenomen, er weer bij te horen. Het probleem is dan in feite niet zozeer: hoe verwerk ik mijn oorlogservaringen — al blijven die natuurlijk een grote rol spelen — maar: hoe (her)vind ik aansluiting bij de Joodse gemeenschap. Het vrijwilligerswerk kan daarbij een belangrijke taak vervullen door de geïsoleerd levende Joden bij elkaar te brengen. Dat is niet eenvoudig, want je moet de mensen eerst op het spoor zien te komen en

het vraagt om een actieve maar tegelijk omzichtige werkwijze. Bij een al te rechtstreekse benadering loop je het risico dat men wordt afgeschrikt. Vaak zijn deze mensen alleen op een zeer informele en indirecte manier te bereiken, bijvoorbeeld via persoonlijke relaties of kennissen.

Er zijn ook andere wegen gevolgd. Zo heeft men brieven aan de directies van de ziekenhuizen in een bepaalde regio verstuurd. Daarin werd iets over het Joods vrijwilligerswerk verteld en meegedeeld dat de vrijwilligers kunnen worden opgebeld om Joodse patiënten, die daaraan behoefte hebben, te bezoeken. Ook zijn er advertenties in regionale kranten geplaatst en bovendien werden interviews met vrijwilligers gepubliceerd. Telkens werd daarbij een telefoonnummer vermeld, zodat belangstellenden zelf contact konden opnemen.

### **Waarde van het werk voor de vrijwilliger zelf**

Aan het eind van het gesprek gekomen, ontdekken we dat we over nogal uiteenlopende zaken hebben gepraat, die het vrijwilligerswerk voor oorlogsgetroffenen in het algemeen en onder Joodse oorlogsgetroffenen in het bijzonder betreffen.

Het ging daarbij om wat vrijwilligers voor anderen kunnen doen, wat hun plaats binnen de hulpverlening kan zijn en hoe zij bij hun werk kunnen worden ondersteund. De centrale, achterliggende vraag was eigenlijk steeds: wat kan het vrijwilligerswerk voor anderen — hulpvragers en professionals — betekenen. Maar het vrijwilligerswerk heeft natuurlijk ook — en niet in de laatste plaats — betekenis voor de vrijwilligers zelf. Wat is die betekenis; welke waarde kan dit werk voor vrijwilligers zelf hebben?

"Ik denk, dat het erg veel voor hen kan betekenen. Het is fijn om als mens iets voor een ander te kunnen doen. Er zullen weinig dingen zijn, die zoveel zin aan iemands leven kunnen geven als dat. Als je het idee hebt, dat door jouw toedoen iemand een plezierige middag heeft of een ander zich langer zelfstandig kan handhaven, dan snijdt het mes aan twee kanten. Je helpt niet alleen, maar die hulp verhoogt ook je zelfrespekt, je gevoel van eigenwaarde. Het kan je de ervaring geven, dat je niet voor niets leeft.

Er komt bij, dat het vrijwilligerswerk je nieuwe contacten verschaft. Je maakt deel uit van een groep mensen die, omdat je vaak op dezelfde golflengte zit, ook je vrienden kunnen worden. Je wordt door anderen geïnspireerd en zij door jou.

Je zou kunnen zeggen, dat het belang van dit werk voor de cliënten erg groot is, maar voor de vrijwilligers niet minder. Wat dat betreft ligt het bij professionele hulpverleners vaak trouwens niet anders. Het besef iets voor een ander te kunnen doen, dat is wat mensen in de hulpverlening — vrijwilligers én professionals — drijft en motiveert.”

T. Nelissen