



Masterclass Oogsten en aan de slag 22 sept 2017

De Vrijwilligersacademie (VA) werkt sinds 2012 samen met de HvA aan praktijkontwikkeling en onderzoek gedaan naar de samenwerking formele en informele zorg en ondersteuning van met name mensen die kwetsbaar zijn. In het afgelopen jaar zijn er ook weer veel masters geweest die hebben nagedacht over de samenwerking tussen formeel en informeel. Bovendien hebben een heleboel mensen in de praktijk samen met de VA bekeken wat nu eigenlijk werkt en wat niet. Zo zijn de verschillende aspecten aan de samenwerking aan het licht gekomen.

Het is nu tijd om te oogsten wat we hebben geleerd.

We spraken in de Masterclass met Wonah de Koningh, ontwikkelaar bij de VA, en met geweldige mensen uit de praktijk over de kennis en ervaringen die dat opgeleverd heeft.

1. Drie lagen

Wonah zegt dat ze het belangrijkste vindt dat steeds weer naar voren komt dat het samenwerken van beroepskrachten, mantelzorgers, vrijwilligers en ervaringsdeskundigen zich op drie lagen afspeelt. De bovenste laag is die van de organisatie en het management: dingen die je in orde moet maken en moet regelen als je gaat samenwerken bijvoorbeeld: vrijwilligersbeleid, competentiebeschrijvingen, VOG's, vrijwilligerscontracten, onkosten en reisvergoeding, verzekering en trainingen. Deze laag is het eenvoudigst, dit is de laag waar de meeste organisaties mee beginnen, die ze het eerst op orde hebben. Maar daarmee ben je er nog niet, er moet ook hard gewerkt worden op de tweede laag: die van rollen, verantwoordelijkheden, overlap in taken, ruimte nemen en geven, overleg, afstemming, begeleiding. De derde laag gaat over omgaan met de veranderingen: wat betekent de samenwerking met de ander voor mij?

is de zorg (nog) goed genoeg? waar sta ik voor? verlies ik mijn uren of werk? Deze laag betreft meer de ethische kant en werkidentiteit en dat brengt vaker emoties met zich mee.

Bij de VA worden de lagen wel genoemd naar de inmiddels beroemde oefening over samenwerking: hoofd, hart, buik.

Het kunnen schakelen tussen deze lagen maakt dat het samenwerken steeds soepeler verloopt en de wensen van de hulpvrager beter kunnen worden beantwoord.

2. Voorleven

Laten zien dat samenwerken, ontdekken en leren met elkaar kán. De VA doet dit als ze samen met de HvA werkt. VA vanuit de vrijwilligers- ervaringsdeskundigen kant en de HvA vanuit de opleidings/beroepskant doen voor hoe je iets samen doet (bijv wat wij doen: gesprekken leiden, trainingen geven). Lijkt vanzelfsprekend, maar ook wij raken soms verward in taal en hoe we dingen aanpakken. Dat moeten we dan oplossen, we hebben dan een voorbeeldfunctie. Anderen kunnen dat ook hebben. Voorleven doe je altijd met elkaar, het is ook samen oefenen.

3. Gemengde groepen

Bijna altijd zien we dat het het beste werkt als de verschillende invalshoeken al vanaf het begin gecombineerd worden. Invalshoeken van Vrijwilligers, mantelzorgers, ervaringsdeskundigen, beroepskrachten, beleidmakers, bestuurders en managers. We noemen het ook wel co-creatie. Er wordt vanaf het begin duidelijk dat de verschillende inbreng gelijkwaardig is, dat wat een ander ziet, anders is, verrassend is, en altijd aanvullend en handig erbij te hebben als puzzelstukje wanneer je een oplossing zoekt. Werken in zulke groepen vraagt wel dat er tijd genomen wordt voor reflectie, d.w.z. tijd en ruimte om af en toe na te denken over; hoe gaat het nu? hoe loopt het? tegen welke vragen lopen we aan en hoe kunnen die beantwoord worden? waar komt deze emotie vandaan? speelt er een vooroordeel mee? In de haast van het werk van alledag is het vinden van deze tijd nog al eens lastig. Het kan ook goed zijn om er iemand bij te hebben die deze vragen stelt, die soms even 'stop' zegt.

4. Taal

Taal van de verschillende ondersteuners verschilt van elkaar. Dat is logisch maar werkt in de praktijk onhandig. Heel direct: versta je elkaar wel, begrijp je elkaar wel? Door taal wordt ongelijkwaardigheid uitgedrukt of gevoeld. Als je iets eenvoudig kunt zeggen maakt niet dat het minder waardevol is. Andersom kunnen mensen moeilijke (medische of psychologische) termen gebruiken, dan klinkt het als belangrijk, maar het kan zijn dat iemand de termen niet goed begrijpt of de context en achtergrond er niet van overziet, terwijl je automatisch denkt dat dat wel zo is. Bewust zijn van taal is het begin van elkaar beter begrijpen en beter samenwerken. Dat bewustzijn kan je oefenen.

5. Onzeker weten

De samenwerking met anderen bij het ondersteunen van iemand is nog lang niet vanzelfsprekend. Er valt daarin nog veel te ontwikkelen en te leren. Onzeker weten helpt daarbij. Door onzeker te weten heb je aandacht voor nieuwe zaken. Hiermee kan je dan andere antwoorden en oplossingen vinden. Het echt luisteren naar wat een ander bedoelt is al een klus, daarna je eigen waarheden bevragen en waar nodig herzien is helemaal knap als je dat kunt. Dan verandert er iets, soms stel je dan je (voor)oordeel bij, soms laat je een overtuiging los en krijg je een nieuw inzicht erbij. Dan werk je op de derde laag, zo gezegd.

Er zijn nog meer onderwerpen belangrijk in de samenwerking, deze vijf zijn er maar een paar van. We hebben praktijkmensen met verschillende invalshoeken uitgenodigd, zij kunnen de oogst vanuit hun ervaring nog verder aanvullen.

Leroy, coördinator bij Philadelphia, vertelt dat de aandacht bij Philadelphia voor de rol van vrijwilligers goed gaat, hij hoort vaak dat de Philadelphia Amsterdam voorloper is in vergelijking met met de andere Philadelphia regio's. Maar hij merkt ook dat **onbekendheid** met het informele netwerk bij begeleiders en andere beroepskrachten nog groot is. En dat verschilt natuurlijk ook per locatie. Mensen weten vaak nog niet wat je aan het netwerk en aan de vrijwilligers kunt hebben. Er wordt ook wel gedacht dat het inzetten van vrijwilligers meer tijd kost dan het snel even zelf doen. Soms voelt het voor begeleiders alsof vrijwilligers de krenten uit de pap van de zorg halen. Naarmate er meer samengewerkt wordt zien zij steeds vaker **de meerwaarde van wat de vrijwilligers en het netwerk doen** en gaan ze dat steeds meer waarderen. Dat heeft tijd nodig. Philadelphia investeert in haar vrijwilligers en mantelzorgbeleid. Ze zijn bezig met diverse trainingen, vergaderingen en het verkrijgen van een vrijwilligers goed geregeld keurmerk.

Astrid is ervaringsdeskundige aan de HvA en bij Team Ed: De oogst is dat in gesprek gaan met mensen met de verschillende invalshoeken van vrijwilliger, mantelzorger, ervaringsdeskundige, beroepskracht maar ook bestuurder en manager en beleidsmaker zo goed blijkt te werken als je samenwerking vorm geeft. Dit bleek o.a. in het Ontwikkeltraject in Zuid waar zij aan meegedaan heeft. Andere zienswijzen waren vaak verrassend aanvullend.

De inbreng van **ervaringsdeskundigen** is onmisbaar. Ze legt uit, je hebt eerst ervaring, .

Pas als je leert hoe je je ervaring en zelfreflectie kunt inzetten voor een ander ben je ervaringsdeskundig (bijv dmv van een opleiding zoals de Coeva, de Toed, GEO, WRAP, Be-learning Ervaringsdeskundigheid en Zet je ervaring in! in Amsterdam). Als jouw kennis wordt gecombineerd met wat andere spelers weten krijg je de beste resultaten voor de hulpvrager uit de samenwerking.

Gelijkwaardigheid moet een uitgangspunt zijn, je ziet dat bijvoorbeeld goed terug in de tandems. Belangrijk is te snappen dat we niet gelijk zijn maar juist gelijkwaardigheid maakt het samen werken mooi. Je gaat altijd samen aan de slag met een vraagstuk of in een bespreking met een organisatie of mensen, bij de HvA is een tandem bijvoorbeeld een docent en een ervaringsdeskundige, je vult elkaar aan, de ene keer zit de één voor op en even later de ander.

Gijs, coördinator bij de Regenboog: **weet** dat voor hem oa. **structuur en grenzen** de oogst zijn, als duidelijk is wat ieders rol en taken zijn geeft dat rust, dan werk je van daaruit. Dan blijkt er zijn genoeg overlap en genoeg praktijksituaties waarbij je op de 2e laag met elkaar in gesprek moet om goede samenwerking te houden of te krijgen.

Niet elke vrijwilliger past bij elke taak, het is zaak goed te kijken waar iemand iets kan betekenen en waar hij of zij dan ook blij van wordt. Rosemary van CentraM beaamt dat, als je voor de vrijwilliger **maatwerk** kunt verzorgen werkt het voor de klant en alle betrokkenen goed.

Lune, net afgestudeerd aan HvA maatschappelijk werk, liep stage als Buddy bij de Regenboog en liep mee in het SamenDoen! team in het centrum en deed een trainers-stage bij de VA. Zij vertelt wat haar opgevallen is, zij had als buddy behoefte aan meer **contact** met de coördinator en aan meer **communicatie** met de hulpverlener. Dit laatste om meer te weten in welke richting er samen met de klant gewerkt moest worden. Henny van Kuria vraagt of die behoefte ook kwam doordat Lune een (bijna) beroeps-kijk had. Zij heeft de ervaring in de palliatieve zorg dat er veel vrijwilligers zijn die juist geen contact willen, niet willen meewerken aan het formele traject en er meer voor de klant willen zijn als luisterend oor, voor de emotionele kant en voor gezelligheid. Lune herkent dat.

Monique coördinator bij De Regenboog Groep voegt toe dat zij contact tussen enkel een hulpverlener en een vrijwilliger niet wenselijk vindt. De kans dat een vrijwilliger dan een soort verlengde arm wordt van een hulpverlener is dan best groot. Een driehoeksgesprek op verzoek van de deelnemer is natuurlijk een ander verhaal. De deelnemer kan hier bij gebaat zijn, want samen sta je sterk. De rol van de vrijwilliger is er een die los moet kunnen staan van de hulpverlening, de zorgaanpak of therapie.

Joep is docent aan de HvA, hij vindt dat de oogst bestaat uit **de ruimte voor reflectie** dat blijkt enorm belangrijk, vaak ligt in de opleidingen aan een hogeschool de nadruk op kennis, op snel en veel leren en weten, op het eerste niveau van "het denken en het hoofd" dus. Bij de VA en in samenwerking met mensen met andere achtergrond werkt het **tijd nemen** om ook te voelen wat iets voor je betekent juist heel goed. Joep hoopt dat hiervoor in de nieuwe opleiding Social Work waarvoor een nieuw curriculum wordt ontworpen meer aandacht komt.

Suzanne van JIM werkt! vertelt dat het bij JIM erom gaat dat een jongere zijn/haar eigen mentor vindt. Iemand die hij/zij kent en vertrouwt en die hem/haar vrijwillig wil ondersteunen. De beroepshulpverlener is op de achtergrond, hooguit beantwoordt die vragen die de mentor hem/haar stelt. Hiermee wordt **het sociale nadrukkelijk voor het beroepsmatige specialisme** gezet. Daar zou je veel meer van willen. Het is voor hulpverleners nog vaak erg moeilijk om dit toe te staan, dit te vertrouwen. Het lijkt om een **cultuuromslag** te gaan. Suzanne zegt dat ze enthousiast is over de dingen die ze vandaag hoort.

Gespreksleider Jaap Vriend vat de punten van de oogst samen, er is veel aan de orde gekomen. Ook is gebleken dat er nog veel werk te verzetten valt om de samenwerking beter te krijgen.

De vraag is, Wat moet er nu met deze oogst gebeuren?

Deze vraag wordt aan de zaal voorgelegd, tijdens de borrel wordt in kleine groepjes verder gepraat. Een aantal mensen zetten hun bevindingen op papier en leverden dat in.

Een greep daaruit:

Wat moet er voor jouw organisatie met de oogst gebeuren?

Meer aandacht van studenten voor samenwerken met vrijwilligers, dmv lessen, presentaties, ontmoetingen met vrijwilligers en ook kennis.

De oogst kenbaar maken in de organisatie door er samen over na te denken.

Vertel het rond en stuur de verslagen en artikelen door.

Leid professionals, (ervaringsdeskundige) vrijwilligers ook samen op!

Wat moet de Vrijwilligersacademie met deze oogst doen?

Blijven samenwerken met HBO-scholen.

Zorgen dat vrijwilligers trainingen blijven volgen.

Senior/junior tandemprojecten organiseren.

Blijven zaaien!