



UVH UNIVERSITY OF HUMANISTIC STUDIES

Mogelijkheden en grenzen van
vrijwillige inzet bij kwetsbare ouderen:
ervaringen in Nederland

Prof. dr. Anja Machielse

KONTact, 27 oktober 2016

UVH UNIVERSITY OF HUMANISTIC STUDIES

Onderwerpen

- De Nederlandse participatiesamenleving
- Twee voorbeelden
 - Vrijwillige inzet buurtbewoners
 - Vrijwillige maatjes
- Conclusies en aandachtspunten

12

UVH UNIVERSITY OF HUMANISTIC STUDIES

Nederlandse beleidscontext


- Verzorgingsstaat → participatiesamenleving
- Centraal: eigen kracht en verantwoordelijkheid
- Opkomst burgerinitiatieven zorg, welzijn, wonen
- Sociaal kwetsbare burgers: wie zorgt er voor hen?

13

UVH UNIVERSITY OF HUMANISTIC STUDIES

Nieuwe rol sociale professionals

- Terugtrekkende professional
- 'Eigen' kracht stimuleren en faciliteren
- Mobiliseren informele vormen van ondersteuning
- Voorwaarden scheppen voor vrijwillige inzet
- Samenwerken met bewoners en vrijwilligers



14

UVH UNIVERSITY OF HUMANISTIC STUDIES

Vrijwillige inzet

- Als aanvulling op professionele hulp
- Als vervolg op professionele hulp
- Als vervanging van professionele hulp

WIE DOET
WAT

"Vrijwillig waar het kan, professioneel waar het moet!"

15

UVH UNIVERSITY OF HUMANISTIC STUDIES

Voorbeeld 1: Burgertriades

- Buurtcoaches/kwartiermakers (professionals)
- Burgertriades (getrainde vrijwilligers)
- Methodiek: *'Natuurlijk, een netwerkcoach!'*



17

Handelingsverlegenheid

“Kijk als een buurman mij vraagt: ‘Goh, ik ben lastig ter been, kun je voor mij boodschappen doen?’ Ja, dat is geen probleem, dan haal ik wel boodschappen. Maar daar ligt een grens, voor mij persoonlijk. Dat signaleren, daar zou ik niet een twee drie iets mee doen. Ik zou toch een beetje afstand nemen van de persoonlijke sfeer van iemand.”

(Buurtbewoner)

| 8

Zelfregie bewoners

“Er gebeurt hier al een heleboel. Er is een actieve bewonersvereniging die zich al jaren ontfermt over de ouderen. Dus wij vinden het niet wenselijk dat er weer iets van buiten komt. Dat wordt echt heel erg gezien als: het komt van buiten onze flat binnen, in plaats van andersom.”

(Buurtbewoner)

| 9

Motivatie

“Waarom zouden wij ons gaan inzetten voor mensen die wij helemaal niet kennen? Het moet wel gezellig blijven. Ik moet het ook leuk blijven vinden. Het moet geen verplichting worden. Dan zeg ik: dan moet het maar professioneel. Dan moet Nederland maar betalen.”

(Buurtbewoner)

| 10

Bevindingen

- Buren bieden alleen niet-intensieve, praktische, begeleidende hulp (*acute/urgente/complex problemen vragen om professionals*)
- Handelingsverlegenheid (*signaleren, legitimatie*)
- Weerstand tegen beleid (*verantwoordelijkheid*)
- Aansturing professionals (van bovenaf) werkt contraproductief (*autonomie, zelfmanagement*)

| 11

Voorbeeld 2: Vrijwillige maatjes

- ‘Ouderenproject Humanitas’
- Huisbezoeken door vrijwilligers gedurende één jaar
- Vereenzaamde ouderen



Problematiek (1)

- Gezondheidsproblemen: fysiek, mentaal
- Beperkt mobiel of immobiel
 - Fysiek (*motorisch, slecht ter been, neurologisch, duizelig, etc.*)
 - Psychisch (*angsten, straatvrees, somber, passief*)

“Er komt ziekte in je leven en dan laten ze het afweten. Als het niet goed met je gaat, blijven mensen weg. Dat is mijn ervaring. En je wil het zelf ook niet. Je wil liever contacten als je over leuke dingen kan praten. En dan krijg je op een gegeven moment dat je toch op weer op jezelf bent aangewezen.”

Man, 88 jaar, weduwnaar, geen kinderen

Problematiek (2)

- Sociaal netwerk
 - Geen partner/kinderen
 - Nooit veel contact gehad
 - Moeizaam/slecht contact met kinderen
 - Contact met kinderen verbroken
- Gestapeld verlies:
 - werk (collega's), partner, broers/zussen, vrienden

“Ik had zes broers en een zus, en ik was de jongste. Maar als je de jongste bent, dan blijf je alleen achter, dan gaat alles om je heen weg, dat verdwijnt. En in een tamelijke korte tijd, misschien in een jaar of vijf, is het allemaal weg gevallen. Vrienden ook. Ik had een hartstikke fijne vriendenkring, maar alles is weg. Allemaal weg.”

Vrouw, 91 jaar, nooit gehuwd geweest, geen kinderen

Concrete verwachtingen

- Praktische hulp
(*administratie, kleding sorteren, samen naar tandarts/dokter, vervoer*)
- ‘Vertier’, gezelligheid, een goed gesprek
- ‘De deur uit’
(*boodschappen doen, naar park, naar terrasje*)

“Ik kan niet meer alleen naar buiten, en ik word steeds afhankelijker. Naar de dokter of de gemeente en zo gaat ook niet meer alleen. Nou, dus dat soort dingen. Medisch kunnen ze me niet helpen. Maar wel met sociaal contact, dat ik weer een beetje leef.”

Man, 54 jaar, gescheiden

Eenzaamheid (1)

“Dan zeggen ze: ‘Er is daar een heel mooi park, het is mooi weer, dan gaat u toch met de scootmobiel naar het park toe?’ Weet je wat ik dan zeg? ‘Wat moet ik in mijn eentje in dat park doen?’”

Man, 88 jaar, weduwnaar, geen kinderen

Urgentie, wanhoop

“Ik heb mijn telefoonnummer aan mensen gegeven. Onbekende mensen. Ik moet kunnen praten, ik moet praten. Ja, ik moet praten. Geeft niet met wie. [ik geef mijn nummer dan] aan een vrouw die ik bijvoorbeeld op de markt heb ontmoet. Geeft niet wie. Ik word ziek. [...] Ik wil graag praten. Maar niemand belt mij.”

vrouw, 60 jaar, gescheiden, geen contact met kinderen

Eisend

Thick description

Als mevrouw Z. de deur voor me open doet, zie ik een kleine vrouw met grijzend opgestoken krullend haar. Ze duwt meteen een opgerolde deurmat in mijn handen. Of ik die even voor haar kan neerleggen voor de voordeur. Ik zet mijn tas neer, leg de mat op zijn plaats en trek mijn jas uit.

Interview: eerste 5 minuten

Ik dacht dat het nu geregeld [zou zijn]. (...) Ik snap er niks van. Ik heb al veel gepraat en van alles ingevuld. Altijd maar praten praten praten... maar er gebeurt niks.[...] Ik dacht dat zij de vrijwilliger zou zijn. Want dat duurt al 6 weken. Ik heb dat elke keer, ook bij andere organisaties. Ik word er moe van. [...] Ik ben in de war. Ik heb een steun in de rug nodig.[...] Je krijgt niet die steun die je nodig hebt. Ik heb altijd gewerkt. Ik heb hier recht op.

Vrouw, 61 jaar, gescheiden, geen contact met kinderen

De match

- Ingewikkelde' personen
 - Aantrekken – Afstoten
- Intense emoties
 - Bang
 - Boos
 - Verdrietig
 - Wantrouwig

“Ze is hier geweest. Ik weet eigenlijk niet meer waar we het over gehad hebben. Het interesseerde me eigenlijk niet zo, laat ik het zo zeggen. Ze is wel aardig hoor, maar het is geen type waar ik nou eens lekker mee naar de stad zou gaan. Nee, dat zie ik bij die vrouw niet zitten. Als ze niet meer zou komen, zou ik dat niet erg vinden. Ze is aardig, maar niet mijn type. Niet dat ik denk, dat is een verschrikkelijk mens of zo, maar ja, niet mijn type.”

Vrouw, 71 jaar, gescheiden, beide kinderen overleden

“Ik zou niet weten wat een maatje voor mij kan doen, dat weet ik eigenlijk helemaal niet, want kijk, gezeur moet ik helemaal niet hebben. Want als ik aan die mensen niets heb, dan kunnen ze van mij echt gelijk de laan uit, want daar heb ik helemaal niets aan. Ik heb geen zin in geouwehoer hè, dat moet ik absoluut niet, want dat kan ik zelf nog veel beter dan wie ook.”

Vrouw, 95 jaar, gescheiden, nauwelijks contact met kinderen

De professional

“We krijgen steeds meer complexe aanmeldingen waarvan je hoopt dat het goed gaat. Dat is het lastige als je op intake gaat. Je hebt soms wel je twijfels. Je denkt ‘als dat maar goed gaat’. Maar ik gun iemand dan het voordeel van de twijfel, zeker als iemand dan ook emotioneel is, je gunt iemand een maatje.”

Etnografie - thick description

[...] Ik heb ongeveer een kwartier voor de deur van meneer R. (64 jaar) gestaan en steeds opnieuw aangebeld, maar er kwam geen reactie. De deur van de woning was niet helemaal dicht, deze was aangeduwd. Voor de woning stond een scootmobiel. Door het keukenraam zag ik een rolstoel staan, met niemand erin. Ik hoorde door de openstaande deur zachte muziek, maar zag geen enkele beweging.

Na een kwartier wilde ik het opgeven, maar onderweg naar de lift besloot ik toch nog een poging te doen. Ik ging terug. Na lang aarzelen en nogmaals bellen en aankloppen heb ik de deur verder open geduwd en ben ik naar binnen gegaan. Vanuit het halletje zag ik meneer al op de bank liggen slapen, met een aantal flessen vieux en dergelijke om zich heen. Toen ik goedemorgen zei, keek hij even op, met een verwilderde blik in zijn ogen. [...]

Mismatch (1)

“Ik ben een paar keer bij een mevrouw geweest. Maar toen vertelde ik dat ik zelf voor controle na borstkanker naar het ziekenhuis moest. En die vrouw schrok daar een beetje van. Zo van ‘ja, je hebt meer problemen dan ikzelf’. Dus die heeft dat doorgegeven (...) Tja, ik had dat misschien niet moeten vertellen...”

(Vrijwilliger)

Mismatch (2)

“De behoefte die ik dus heb, die heb ik tot nu toe nog niet eens onder woorden kunnen brengen. Dus dan weten jullie het ook niet. Dat kunnen jullie niet weten, want ik weet het zelf nu pas. Jullie hadden daar totaal geen idee van. Jullie dachten, als ze maar gezellig komt praten....”

Vrouw, 78 jaar, nooit gehuwd, geen kinderen

Succes (1)

“Ze (91) is gewoon heel blij met de dingen die ik doe. Even naar de bakker, een boodschapje samen, een kastje opruimen. Het is eigenlijk niks, maar het is voor haar heel veel.[...] Ik heb haar een soort van geadopteerd ondertussen. Ze is ook hier [bij ons thuis] geweest afgelopen weekend. Ze is zo’n lieverd.”

Vrijwilliger

Succes (2)

“Hij komt altijd en dat is heel fijn. Zo’n man die bij een oude dame op visite gaat, dat is toch leuk (hihi)... Ik weet dat als hij de deur hier achter zich dicht trekt dat hij me niet direct vergeten is”.

Vrouw, 83 jaar, gescheiden, geen contact met kinderen

Conclusies

- Complexe verwachtingen bij ouderen
- Zeer verschillende motivaties bij vrijwilligers
 - ✓ Helpen: problemen willen oplossen
 - ✓ Goed gevoel: dankbaarheid
 - ✓ Na pensioen: iets nuttigs willen doen, willen werken
 - ✓ Eigen eenzaamheid doorbreken
- Negatieve ervaringen: moeilijk gedrag, overbelasting
- Win-Win of Verlies-Verlies?

Belangrijkste aandachtspunten

- Soort vrijwilliger – afstemmen op doelgroep
- Meest kwetsbare ouderen – professionele hulp noodzakelijk

Vrijwilligers:

- Deskundigheid: vraagverheldering, grenzen bewaken, moeilijk gedrag, etc.
- Intervisie en begeleiding

Professionele inzet blijft nodig:

- Matchen: complex proces
- Monitoren van vrijwillige inzet

| 33

Dank voor uw aandacht!



Foto: Eamonn Doyle

| 34