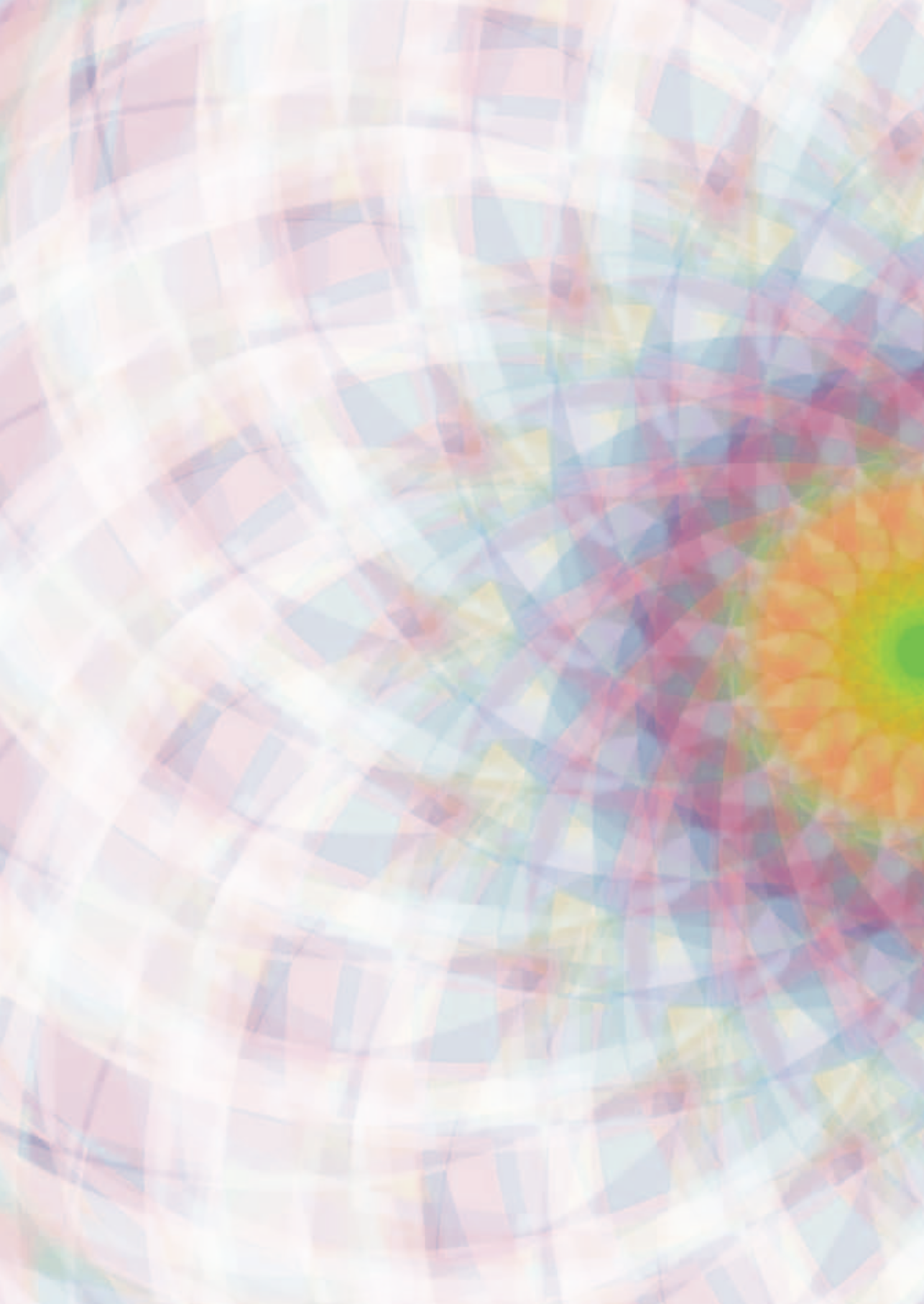




# **“Genoeg te doen”**

**25 jaar Vrijwilligerscentrale Utrecht**



# Voorwoord

Wat een mijlpaal, de Vrijwilligerscentrale Utrecht bestaat 25 jaar! Dat moet gevierd worden, met een feest en met een boek. Een feest gekoppeld aan de uitreiking van vier Vrijwilligersprijzen, dit jaar extra veel vanwege het Europese Jaar van het Vrijwilligerswerk. En een boek om iedereen te laten zien hoe Utrecht bruist van het vrijwilligerswerk. Nu, maar ook door de jaren heen.

Bij het uitpluizen van onze archieven ontdekte de schrijver van dit boek dat we ouder zijn dan 25 jaar. Al in 1975 startte het toenmalige MAIC met een Vrijwilligerscentrale, ofwel met twee kaartenbakken, één met vrijwilligers en één met organisaties die vrijwilligers zoeken. In 1986 werd de Stichting Vrijwilligerscentrale Utrecht opgericht. We zijn dus volwassener dan gedacht. Een prachtige leeftijd, 36 jaar.

Als Vrijwilligerscentrale koppelen we mensen en organisaties aan elkaar. We proberen zo slim mogelijk te verbinden, zodat er onverwachte, mooie dingen ontstaan. Dit boek vertelt over onze geschiedenis, maar belangrijker vinden we dat het tegelijkertijd een beeld geeft van waar het werkelijk om draait: het Utrechtse vrijwilligerswerk. Al die mensen, jong en oud, die zich inzetten voor een ander. Al die organisaties, groot en klein, die de stad leefbaarder maken.

In dit voorwoord willen we allereerst alle vrijwilligers, bestuursleden en medewerkers van de Vrijwilligerscentrale in de afgelopen jaren bedanken voor hun inzet voor onze organisatie. Wij willen verder de vele Utrechtse organisaties bedanken waar we vaak al jarenlang mee samenwerken, het zijn er te veel om hier nu op te noemen. Ook gaat onze dank uit naar de gemeente Utrecht en alle andere fondsen en subsidieverstrekkers die ons werk financieel mogelijk maken en maakten.

Dit boek had er niet kunnen zijn zonder Koen-Machiel van de Wetering, de schrijver van dit boek. Hij deed alle research, interviewde veel mensen van toen en nu, en zocht onvermoeibaar naar geschikt beeldmateriaal. Wij zijn hem veel dank verschuldigd. Ook alle geïnterviewden willen we hierbij bedanken voor de moeite die zij namen om de schrijver, en daarmee de lezer van dit boek, mee te nemen in hun herinneringen aan de Vrijwilligerscentrale.

Wij wensen u veel plezier bij het lezen van dit jubileumboek!

Namens vrijwilligers, bestuur en medewerkers van de Vrijwilligerscentrale Utrecht,

Christine Dolman, voorzitter  
Annerieke van der Vegt, directeur

Juni 2011



# Inhoud

- 6     **1975-1979**  
Aan de bak



- In beeld**  
14     Vrijwilligerswerk Verrassend Veelzijdig

- Vrijwilligers Vertellen**  
Koos van Deurzen  
16     Landschapsbeheer Vleuten-De Meern

- 1980-1985**  
20     Onbetaald maar niet onbemind



- In beeld**  
26     Internationale Vrijwilligersdag

- Vrijwilligers Vertellen**  
Siedske de Jonge  
28     Centraal Museum

- 1986-1991**  
32     Welkom bij de centrale

- In beeld**  
38     Vrijwilligersmarkt



- Vrijwilligers Vertellen**  
Dick van der Grinten  
40     Handjehelpen regio Utrecht

- Vrijwilligers Vertellen**  
Duveke van Vreumingen  
44     Kindertelefoon

- 1992-1999**  
48     Op eigen kracht



- In beeld**  
54 In de etalage

- In beeld**  
56 Promotiecampagnes

- Vrijwilligers Vertellen**  
Anne Heinsbroek  
58 VoorleesExpress

- 2000-2004**  
62 Vinden en binden

- In beeld**  
68 Stimuleringsprijs Lokaal Vrijwilligerswerk

- Vrijwilligers Vertellen**  
Halil Nalbantoğlu  
70 Stichting Turkse Ouders

- 2005-2011**  
74 Utrecht doet mee

- In beeld**  
80 Make a Difference Day & NL Doet

- In beeld**  
82 Vrijwilligerslied & Vrijwilligersrap

- Vrijwilligers Vertellen**  
Annouska van den Dungen  
84 Humanitas



# 75-79

## Aan de bak

**Er waren eens... twee kaartenbakken. In de rode bak: Utrechtse organisaties die vrijwilligers zoeken. In de blauwe: mensen die vrijwilligerswerk willen doen. Met deze twee kaartenbakken legt het Maatschappelijk Advies- en Informatiecentrum in 1975 het fundament voor de Vrijwilligerscentrale Utrecht.**

Wat hebben prostitutie, de Olympische Spelen, kamernood en vrijwilligerswerk met elkaar te maken? Op het eerste oog niet veel. Toch zijn deze begrippen wel degelijk met elkaar verbonden in de lange voorgeschiedenis van de Vrijwilligerscentrale Utrecht.

### Prostitutie

Het begint allemaal aan het einde van de negentiende eeuw, wanneer de industrialisatie in volle gang is en veel mensen van het platteland naar de stad trekken. Onder die werkzoekenden ook veel jonge vrouwen, van wie sommigen ten prooi vallen aan sluwe bordeelhouders. Een groep welgestelde protestantse dames maakt zich zorgen om dit morele verval en richt in 1877 in Genève de *Union Internationale des Amies de la Jeune Fille* op. Doel: het bestrijden van ontucht door weerloze meisjes te waarschuwen tegen de gevaren van de grote stad.

Op het congres is ook een deelneemster uit Nederland aanwezig: mevrouw P.A. Pierson-Oyes, echtgenote van de bekende predikant Hendrik Pierson. Na thuiskomst legt zij de plannen van de Union voor aan de Utrechtse Zusterkring, een groep dames die maandelijks Gods woord bespreekt. In 1882 richten deze dames de *Nederlandsche Vereeniging tot bescherming van jonge meisjes Union* op. Deze vereniging opent onder andere een logement waar meisjes tijdelijk onderdak kunnen krijgen en een bureau waar ze een betrekking als dienstbode of gouvernante kunnen vinden.

Al snel vindt het voorbeeld van de Utrechtse dames in vele steden navolging. Maar omdat het hoofdkwartier al die tijd in Utrecht is gevestigd, krijgt de stad pas in 1902 officieel een eigen afdeling. Die afdeling neemt in 1913 een juffrouw in dienst die meisjes voor misstappen moet behoeden. Deze vrouw werkt op het station, is herkenbaar aan een roodwitte band om haar arm en spreekt meisjes aan die zonder begeleiding reizen. “De Juffrouw verhindert menigmaal dat een meisje medegaat met een reiziger en waarschuwt haar voor ‘t gevaarlijke van zoo’n handelwijze”, meldt de vereniging in 1929 trots. De juffrouw “met den rood-witten band” wordt hét gezicht van de vereniging, al zitten lang niet alle meisjes op haar adviezen te wachten.

### Olympische Spelen

Een ander belangrijk moment voor de vereniging is de opening van een *Maatschappelijk Advies- en Inlichtingenbureau* op het station van Amsterdam ter gelegenheid van de Olympische Spelen in 1928. Op dit bureau kunnen jongeren uit binnen- en buitenland informatie krijgen, bijvoorbeeld als ze op zoek zijn naar huisvesting. In 1947 wordt ook in Utrecht een MAI-bureau geopend, naast de ingang van het Centraal Station. Dit bureau wil een wegwijzer zijn voor jongeren en groeit uit tot een soort sociale vvv waar vooral studenten gebruik van maken. Die trekken namelijk in grote getale naar de Domstad. Alleen al het aantal universitaire studenten





De dames van Union

stijgt explosief: van een kleine 5.000 in 1945 tot ruim 20.000 in 1975. In de sobere jaren na de oorlog zijn er nog veel mensen die aan deze studenten een kamer willen verhuren, maar al snel overstijgt de vraag het aanbod. Zo wordt kamerbemiddeling de belangrijkste taak van het bureau. Ook met de bemiddeling in oppasbaantjes en au pair-adressen voorziet het in een grote behoefte.

Als in 1960 de eerste buitenlandse werknemers naar Utrecht komen, weten ook zij de weg naar het MAI-bureau goed te vinden. Net als de studenten zijn deze Italianen en Spanjaarden vooral op zoek naar woonruimte, maar die is lastig te vinden. Want hoewel veel gezinnen wegtrekken uit de stad en in groeikernen als Nieuwegein gaan wonen, blijft het aantal studenten sterk toenemen. Langzaam maar zeker verandert Utrecht in een jongerenstad, waar de actiegroepen, jongerencentra en 'kollektieven' als paddenstoelen uit de grond schieten. In dit nieuwe klimaat laat het MAI haar stichtelijke doelstelling definitief los. Het wil zakelijk advies geven, en wel aan alle burgers van de stad.

### **Kamernood**

Medio jaren zestig ondergaat Utrecht nog een gedaantewijziging: de bouw van Hoog Catharijne. Omdat er voor het MAI in het nieuwe stationsgebied geen plaats meer is, verhuist het in 1969 naar de Lange Nieuwstraat 52. Het bureau vreest hierdoor een afname van het aantal bezoekers, maar die vrees blijkt ongegrond. Hoewel het nauwelijks meer kamers te bieden heeft – de kamernood is inmiddels enorm – stijgt het aantal klanten naar bijna 25.000 per jaar. Dat komt ook omdat het steeds meer taken op zich neemt en ruimte biedt aan allerlei andere voorzieningen, zoals een sociaal raadsman en de Wetswinkel. In 1972 gaat het ook consumentenvoorlichting geven. In ruil voor deze extra taak mag het de benedenverdieping van de Lange Nieuwstraat 50 overnemen van de Stichting Huishoudelijke en Gezinsvoorlichting.

Het MAI-bureau is dan al geen onderdeel meer van de landelijke vereniging Union. Als deze vereniging zichzelf in 1971 opheft, vormt de Utrechtse afdeling zich om tot Stichting Union, die zich gaat richten op de huisvesting van ongehuwde moeders. Ook het MAI-bureau wordt zelfstandig en gaat op 22 september 1971 verder als Maatschappelijk Advies- en Informatiecentrum (MAIC). Dit centrum gaat vooral 'sociale voorlichting' geven. Daarnaast wil het "leemtes en kortsluitingen in de welzijnsbehartiging opsporen en minder toegankelijke instellingen op hun tekorten wijzen".



Informatiebalie van het MAIC

Eén van die leemtes is het ontbreken van een duidelijk punt waar vraag en aanbod op het gebied van vrijwilligerswerk samenkomen. In de jaren zeventig, wanneer de werkloosheid stijgt, zien steeds meer mensen vrijwilligerswerk als een alternatief voor betaald werk of als opstap naar een baan. Ook willen veel mensen vrijwilligerswerk doen om zichzelf te ontplooien en de wereld te verbeteren. Vooral actiegroepen, de milieubeweging en buurthuizen zijn populair. Het MAIC springt in op deze behoefte door twee kaartenbakken in te richten: één met vacatures en één met mensen die vrijwilligerswerk zoeken. In maart 1975 maakt het MAIC hiermee een bescheiden begin met bemiddelen. De twee bakken staan achter een informatiebalie in warenhuis v&d, dat in 1973 is verhuisd van de Stadhuisbrug naar Hoog Catharijne. In dat nieuwe warenhuis heeft het MAIC een dependance geopend, in de hoop meer mensen te bereiken. Maar als het bezoekersaantal tegenvalt, gaat het MAIC vanaf 1975 weer uitsluitend vanuit de Lange Nieuwstraat opereren.

### Waarom vinden we vrijwilligerswerk belangrijk?

“Wanneer in de samenleving tekorten of onjuistheden worden gesignaleerd en welzijnsinstellingen daar niet in voorzien, zijn de mensen die het initiatief nemen om aan veranderingen te werken meestal vrijwilligers. Dat gebeurt in de vorm van zelfhulp, belangenorganisaties of actiegroepen. We vinden het belangrijk dat mensen actief zijn of worden in de zorg voor elkaar en de omgeving. Juist in onze sterk georganiseerde maatschappij lijkt het vaak zo dat we als individu nauwelijks invloed kunnen hebben op onze situatie, maar door het doen van vrijwilligerswerk kun je je daartegen verzetten.”

Uit: jaarverslag 1980

Hoe is het idee van de kaartenbakken eigenlijk ontstaan? Ied Zweers-van Oldenborgh, directeur van het MAIC van 1960 tot 1977, weet het niet meer precies. Maar ze denkt dat het simpelweg in de lucht hing. “We boden al informatie op allerlei gebieden, dus het was niet meer dan logisch om ook iets te gaan doen op het gebied van vrijwilligerswerk. Je moet ook niet vergeten: in die



tijd deden vrijwilligersorganisaties nog nauwelijks aan pr. De meeste hadden niet eens een eigen foldertje. Dus ze waren lastig te vinden. Dat gemis hebben wij toen opgevuld. Kaartenbakjes hadden we al bij de vleet, dus daar konden er nog wel een paar bij.”

### **Experiment**

Met de twee kaartenbakken loopt het MAIC als het ware in de slipstream mee van het *Experiment Vrijwilligerscentrales*, dat het Ministerie van Cultuur, Recreatie en Maatschappelijk Werk (CRM) in 1970 heeft gelanceerd. Met dat experiment wil minister Marga Klompé onderzoeken of het oprichten van vrijwilligerscentrales een goed hulpmiddel kan zijn om de deelname aan vrijwilligerswerk te vergroten. Bij de opbouw van de verzorgingsstaat is namelijk veel werk geprofessionaliseerd dat voorheen door vrijwilligers werd gedaan. Klompé vreest dat burgers hierdoor minder maatschappelijk betrokken zullen raken.

### **Liever betaald**

“Toen ik in september 1977 klaar was met m’n opleiding voor lerares handenarbeid kon ik geen werk vinden. [...] Omdat ik toch graag iets wilde doen, informeerde ik bij het MAIC naar vrijwilligerswerk. Hier hoorde ik dat een dienstencentrum (open bejaardenwerk) iemand zocht voor het geven van creatieve cursussen. Dit werk beviel mij goed en na enkele maanden rees het plan om een tijdelijke arbeidsplaats voor mij aan te vragen. Na veel moeite kon ik [...] als parttime creatief medewerkster bij het dienstencentrum komen werken. Daar het een tijdelijke baan was, moest ik verder zoeken naar een baan. Deze vond ik per 1 september als creatief medewerkster in een bejaardentehuis. Via het vrijwilligerswerk was ik uiteindelijk na twee jaar aan de slag gekomen. Toch ben ik niet zonder meer voor het stimuleren van vrijwilligerswerk. Zeker niet als het gaat om op deze manier geld uit te sparen. [...] Ik ben van mening dat de scheiding tussen echt, gewaardeerd en betaald werk en onbetaald, ondergewaardeerd werk doorbroken moet worden. Niet door het onbetaalde werk te stimuleren, maar door het creëren van nieuwe banen in deze sektor.”

Caroline vertelt waarom ze vrijwilligerswerk is gaan doen, uit: jaarverslag 1979

In 1970 vraagt het ministerie de steden Groningen, Arnhem en Tilburg of zij bij wijze van proef een vrijwilligerscentrale willen oprichten. Arnhem en Tilburg gaan akkoord en zo ontstaan in 1972 de eerste twee vrijwilligerscentrales van Nederland. Vijf jaar later beoordeelt het ministerie het experiment als geslaagd: de centrales leveren inderdaad een waardevolle bijdrage. Om ook andere gemeentes te motiveren een centrale op te zetten, kondigt het ministerie aan 50% van de kosten te zullen vergoeden. Hierop richten zo’n zestig gemeenten eveneens een centrale op, waarbij de vier grote steden voorop lopen. In Rotterdam is er bijvoorbeeld al een Centrum voor Vrijwillige Dienstverlening, wiens werkzaamheden in het verlengde liggen van die van een vrijwilligerscentrale. Hetzelfde geldt voor de MAIC’s van Amsterdam, Utrecht en Den Haag.

En zo krijgt het Utrechtse MAIC in 1978 een eenmalige subsidie van 50.000 gulden voor de ontwikkeling van een vrijwilligerscentrale. Met dat geld neemt het op 1 januari 1978 een fulltime medewerker in dienst: de psycholoog Liesbeth Kuyvenhoven. Haar opdracht: het uitbouwen van de twee kaartenbakken tot een volwaardige centrale. Arnhem en Tilburg zijn daarbij haar grote voorbeelden. “Toen ik begon, waren er negen centrales”, zegt Liesbeth, “die allemaal in dezelfde opbouwfase zaten. Met hun coördinatoren had ik maandelijks overleg. Maar Arnhem en Tilburg waren duidelijk een stapje verder. Zij lieten zien hoe je contacten legt en een netwerk opbouwt.”

Het MAIC ontvangt de subsidie van het Koningin Juliana Fonds, dat het geld verstrekt op verzoek van CRM. Hierbij stelt het fonds twee voorwaarden: er moet een begeleidingscommissie komen en er moet vóór januari 1979 worden gerapporteerd. Om aan de eerste eis te voldoen, benoemt het MAIC een begeleidings- en adviesgroep, waarin het hele 'vrijwilligersveld' van Utrecht vertegenwoordigd is. Zo zitten er in de groep onder andere een medewerker van de Stedelijke Stichting Welzijnsbevordering Utrecht, een koepelorganisatie die welzijnsinstellingen adviseert, en van de Algemene Hulpdienst, die zich bezighoudt met burenhulp. Ook wordt de groep bijgestaan door twee adviseurs van de provincie en de gemeente. Met deze brede samenstelling hoopt het MAIC een goede visie op vrijwilligerswerk te kunnen ontwikkelen en draagvlak op te bouwen.

## Echt iets doen

“Een vrouw wil graag in een ziekenhuis werken, echt iets dóen, bijvoorbeeld bedden opmaken of patiënten verzorgen. Er ontstaat een gesprek over de verschillen tussen vrijwilligerswerk en (on)betaald werk. De bezoekerster vraagt eigenlijk naar betaald werk, maar ze hoeft er geen geld voor te hebben. De Vrijwilligerscentrale probeert onderscheid te maken tussen echt vrijwilligerswerk en werk dat zo noodzakelijk is dat het ook betaald moet worden. Mensen die in een ziekenhuis liggen mogen niet afhankelijk worden van vrijwilligers, zij hebben recht op verzorging. Met de bezoekerster worden andere mogelijkheden besproken: betaald werk gaan zoeken, hetgeen niet eenvoudig zal zijn, of eens kijken naar de mogelijkheden van écht vrijwilligerswerk.”  
Uit: jaarverslag 1980

## Bezwaren

Dat draagvlak is hard nodig, want in de jaren zeventig is vrijwilligerswerk een beladen term. Veel vakbonden en linkse politieke partijen vrezen dat het stimuleren van vrijwilligerswerk leidt tot concurrentievervalsing, betaalde banen in gevaar brengt en remmend werkt op de loonontwikkeling. Bovendien vinden ze dat de zorg voor maatschappelijk kwetsbaren vooral een taak voor de overheid zou moeten zijn en niet voor particulieren. “In het begin kregen we heel links Utrecht over ons heen”, blikt Liesbeth terug. “Vooral de PvdA was tegen. Al waren er ook mensen die vonden dat vrijwilligerswerk een goed alternatief was voor mensen die moeilijk aan de bak konden komen.”

In de begeleidingsgroep leidt deze politieke weerstand tot stevige discussies. Zo vinden veel leden dat het stimuleren van vrijwilligerswerk in tijden van werkloosheid een dubieuze zaak is en dat vrijwilligers niet misbruikt mogen worden om bezuinigingen op te vangen. Ook vraagt de groep zich af “of het wel mogelijk is om voor twee partijen met [...] vaak tegenstrijdige belangen geloofwaardig te zijn”. Als de centrale bijvoorbeeld meerdere persberichten plaatst om vrijwilligers te werven, komen daar veel reacties op. Maar ze ziet ook een nadeel: “Door het plaatsen van dergelijke berichten breng je niet naar buiten dat de centrale de vrijwilliger als uitgangspunt neemt. Eerder wordt op deze manier bevestigd dat wordt gedacht vanuit de instelling.”

In de loop van 1978 lost de centrale dit dilemma op door de vrijwilliger expliciet “als uitgangspunt voor ons werk” te benoemen. Ze wil zich meer richten “op het vinden van bevredigend werk voor een vrijwilliger dan op het vinden van een vrijwilliger voor een bepaalde organisatie”. Ook brengt ze duidelijk onder woorden waarom ze vrijwilligerswerk wil stimuleren. Namelijk omdat dit werk “het leven van mensen inhoud kan geven”, “de zelfontplooiing van mensen bevordert”, “mensen de mogelijkheid geeft om maatschappelijk betrokken te zijn”, “een zinvolle aanvulling kan zijn op het werk van beroepskrachten” en “gezien kan worden als een



Loket van het MAIC in warenhuis V&D

reactie op de verregaande specialisering in de maatschappij”. Ook vindt ze dat vrijwilligerswerk niet in de plaats mag komen van betaald werk en dat organisaties de vrijheid van vrijwilligers moeten respecteren. Zo kiest ze in het eerste jaar van haar bestaan duidelijk de kant van de vrijwilliger. “De begeleidingsgroep is heel belangrijk geweest bij het innemen van dat standpunt”, zegt Liesbeth. “Ook het verzet uit linkse hoek heeft onze beeldvorming aangescherpt. Ons vertrekpunt werd de vrijwilliger die graag vrijwilligerswerk wilde doen. Onze taak was ervoor te zorgen dat dit verantwoord ging.”

### Rechten

Deze aandacht voor goede voorwaarden is geen overbodige luxe. In de jaren zeventig staat vrijwilligerswerk nog vooral in het teken van altruïsme: het belang van de *hulpvrager* staat meer op de voorgrond dan dat van de *hulpbieder*. Veel organisaties zoeken mensen die op vaste tijden willen werken, weinig begeleiding nodig hebben en zich uit barmhartigheid willen inzetten. Kortom: vrijwilligers die veel geven en weinig vragen. Het bieden van een onkostenvergoeding is bijvoorbeeld nog lang geen gemeengoed, evenmin als het aanbieden van een verzekering. Maar de ‘nieuwe’ vrijwilliger is kritischer: hij wil werk doen dat hij zelf vorm kan geven en waar hij iets voor terugkrijgt. De centrale versterkt dit nieuwe geluid, door te benadrukken dat “er evenwicht moet zijn tussen wat iemand komt brengen en wat iemand komt halen.”

De centrale laat het hierbij niet alleen bij woorden. Als ze merkt dat vrijwilligers het werk van beroepskrachten moeten doen, vervelende klussen te doen krijgen of geen ruimte hebben voor eigen invulling, bespreekt ze dit met de organisatie. Ook weigert ze soms vacatures in te schrijven. In 1979 neemt ze bijvoorbeeld contact op met een kinderdagverblijf dat mensen zoekt om boodschappen te doen, zodat de vaste krachten meer tijd hebben voor de kinderen. De centrale maakt hierop duidelijk dat vrijwilligers “recht hebben op leuk werk” en niet alleen aangesteld kunnen worden voor huishoudelijke klussen.

“De meeste organisaties hebben wel begrip voor ons standpunt”, schrijft de centrale in 1979 hoopvol. Maar Liesbeth herinnert zich ook organisaties die haar argumenten eigenlijk maar gezeur vonden. “We zochten in die tijd voortdurend naar de juiste balans. Aan de ene kant wilden we opkomen voor de vrijwilliger, maar aan de andere kant wilden we graag dat organisaties positief over ons praatten. Want in die beginjaren waren we nog erg bezig om ons bestaansrecht



te bewijzen.” Het opbouwen van die goede naam is vooral financieel belangrijk. Al in 1977 laat CRM namelijk weten dat de subsidie alleen wordt voortgezet als de gemeente Utrecht een deel van de kosten op zich zal nemen. In 1978 antwoordt de gemeente dat zij in principe daartoe bereid is. Toch duurt het nog tot april 1979 voordat zij toezeft 10% van de kosten te zullen betalen.

### **Bemiddeling**

Ondanks die financiële onzekerheid zit de centrale zeker niet stil. In 1978 geeft ze ruim 650 mensen informatie over vrijwilligerswerk, van wie 434 zich inschrijven. Ook heeft ze 316 keer contact met organisaties, waarvan 154 keer op haar eigen initiatief. Een van haar grote wensen is namelijk om de kans op bemiddeling te vergroten, “speciaal in die sectoren die van oudsher niet met vrijwilligerswerk in verband werden gebracht”. Daarom belt ze alle Utrechtse buurthuizen, benadert ze actiegroepen en schrijft ze zestig crèches aan, aangezien “werken met peuters erg in trek is”. Mede dankzij die inspanningen melden 95 organisaties hun vacatures aan. “Aan het actueel houden van dat vacatureaanbod was ik veel tijd kwijt”, zegt Liesbeth. “Mijn grootste zorg was namelijk dat vrijwilligers teleurgesteld zouden raken in de organisatie waar ze terecht kwamen. Om hen van goede informatie te kunnen voorzien, stak ik veel energie in de contacten met organisaties.”

### **Vrije inloop**

“Rommelige statigheid.” Zo beschrijft Liesbeth Kuyvenhoven, de eerste medewerker van de Vrijwilligerscentrale, het uiterlijk van het ‘dubbelpand’ Lange Nieuwstraat 50/52, waar zij in 1978 aan haar baan begint. De monumentale panden hebben prachtige plafonds en klassieke paneeldeuren, maar verder laat de inrichting te wensen over. Zo is het meubilair een bij elkaar geraapt zootje en wordt Liesbeths kamer slechts verwarmd door een kleine gaskachel. Wel is ze erg trots op haar moderne typemachine, een heuse IBM mét correctietoets. De centrale maakt in die tijd deel uit van het MAIC, waar het voortdurend blauw staat van de rook. Veel van de vijftien medewerkers roken namelijk volop tijdens het werk. Ook wordt er wel eens een stickie opgestoken. “We vormden niet echt een ‘scene’ of zo”, zegt Liesbeth, “maar we waren wel goed met elkaar. Een collega uit Amsterdam at bijvoorbeeld regelmatig met ons mee en bleef dan slapen. Ook maakten we vaak samen muziek.” Ook Joke Stassen, met wie Liesbeth de baan vanaf 1979 gaat delen, noemt de sfeer in die tijd “heel levendig”. “Iedereen liep voortdurend in en uit, de deur stond altijd open. Een nadeel was wel dat er vaak werd ingeslopen. Altijd als ik de boel afsloot, maakte ik even een rondje langs de toiletten om te kijken of zich niemand verstopt had.”

Omdat het MAIC in deze periode vooral wordt bezocht door studenten die op zoek zijn naar een kamer, zijn vier op de vijf mensen die in 1978 vrijwilligerswerk zoeken jonger dan 35 jaar. Als iemand bij de centrale aanklopt, vraagt die eerst wat deze persoon wil, kan en verwacht. Vervolgens kijkt ze welke vacatures daarop aansluiten. Als geen enkele vacature aan de wensen voldoet, probeert ze andere organisaties te benaderen. Bij een mogelijke match neemt de vrijwilliger zelf contact op met de organisatie waar hij zou willen werken. Vervolgens laat hij – als het goed is – weten hoe het is afgelopen. Van de 295 mensen die dit in 1978 doen, blijkt 63% leuk werk te hebben gevonden.

In de gesprekken met bezoekers stelt de centrale zich duidelijk op als belangenbehartiger. Ze geeft aan welke eisen de vrijwilliger kan stellen, raadt een proeftijd aan en adviseert een contract op te stellen. Ook schrijft ze samen met de Vrijwilligerscentrale Amsterdam en de Landelijke Stichting Werkwinkel een boekje over de rechten en plichten van vrijwilligers. Van de eerste versie van deze

handleiding worden ongeveer zeshonderd exemplaren verspreid. Ook steunt de centrale een initiatiefgroep die zich wil inzetten voor vrijwilligers in buurthuizen. Deze mensen zijn ontevreden, onder andere omdat ze niet dezelfde onkostenvergoeding krijgen.

### Informatiecentrum

Twee andere taken die de centrale op zich neemt, zijn voorlichting en het begeleiden van nieuwe vrijwilligersinitiatieven. Zo geeft ze informatie over vrijwilligerswerk in een psychiatrische inrichting, aan mensen die met pensioen gaan en aan leden van de Werklozen Belangen Vereniging Utrecht. Ook ondersteunt ze in 1978 de milieugroep Aksie Strohalm en twee groepen die een voorziening voor gehandicapten willen opzetten. Geheel in de tijdgeest van die jaren, stelt de begeleidingsgroep strikte criteria op voor organisaties die voor deze begeleiding in aanmerking willen komen. Zo moeten nieuwe initiatieven onder andere “een witte vlek in de voorzieningen willen opvullen” en “een maatschappelijk relevante doelstelling hebben of zich richten op mensen in achterstandsituaties.”

Op deze manier timmert de centrale vanaf 1978 flink aan de weg. Ze zoekt actief naar nieuwe vormen van vrijwilligerswerk, pleit voor betere voorwaarden en adviseert nieuwe projecten. In het begin moet Liesbeth dit nog allemaal alleen doen, maar al snel krijgt ze er een paar collega's bij. Eind 1978 gaat de centrale zelf ook met vrijwilligers werken: Saskia Büchner en Marten Zwanenburg. Op 1 april 1979 treedt Yvonne Vlasveld in dienst en vanaf oktober gaat Ton Alkemade een adressengids opstellen. En op 1 november 1979 wordt Liesbeths fulltime baan omgezet in een 'tweelingbaan', die ze gaat delen met Joke Stassen. Inmiddels zijn de twee kaartenbakken al ingeruild voor handzame klappertjes en liggen er op de leestafel van het MAIC informatiemapjes klaar voor de “vrijwilliger-die-wat-wil”, onder andere over “werken met mensen” en “werken met je handen”. “De aanbiedingen voor vrijwilligers komen uit zeer verschillende sectoren”, schrijft de centrale in 1979 tevreden, “en het werk wat daar kan gebeuren is zo gevarieerd dat bijna al de bezoekers een bevredigende keus daaruit kunnen maken.”

Bij het schrijven van dit hoofdstuk heeft de auteur dankbaar gebruik gemaakt van het boek *Met raad en daad*, waarin Kees van der Wiel de geschiedenis van het MAIC prachtig heeft beschreven, en van de input van Cees van den Bos, directeur Vrijwillige Inzet Arnhem en auteur van diverse artikelen over vrijwilligerswerk.

## Activist

Vindt u het leuk om Engelse en Duitse brieven te vertalen? Een organisatie die zich bezighoudt met het verzet tegen de apartheid in Zuid-Afrika zoekt iemand die een halve dag in de week tijd heeft.





1



2



3

Fototentoonstelling van de Vrijwilligerscentrale over de "verrassende veelzijdigheid van vrijwilligerswerk", inclusief originele bijschriften.

1. Onder toezicht van een vrijwilligster leren meiden met hout en spijkers omgaan.
2. Het beleidsplan is af! De secretaris en het algemeen bestuurslid bekijken het voor de bestuursvergadering begint.
3. De schapen op de stadsboerderij krijgen hun hooi. Van een vrijwilligster natuurlijk.
4. Bij het Meldpunt Utrecht tegen Discriminatie bespreken G. en T. een nieuwe melding.
5. Mevrouw B. verzorgt de administratie van de Stichting Groepswonen voor Ouderen.
6. Twee vrijwilligers van Vluchtelingenwerk bespreken hoe ze een vluchteling het beste kunnen begeleiden.
7. R. van Delinkwentie en Samenleving geeft voorlichting aan een schoolklas.
8. Een vrijwilligster begeleidt een groep verstandelijk gehandicapten bij het werk in de kas.
9. A. verzorgt een zieke vogel bij de Vogelopvang. Vrijwilligerswerk in natuur- en milieuorganisaties komt steeds meer voor.





4



5



6



7



8



9

In  
beeld

Vrijwilligerswerk Verrassend Veelzijdig

*Koos van Deurzen*

## *Landschapsbeheer Vleuten-De Meern*

**Zes mannen, vier baarden, een hoop gereedschap en een stel weerbarstige knotwilgen. In deze setting voelt Koos van Deurzen (52), vrijwilliger bij Vereniging Landschapsbeheer Vleuten-De Meern, zich helemaal in zijn element.**

Een regenachtige middag in januari, ergens in de polder bij Harmelen. Op het erf van kaasboerderij 't Klaverblad staat een kleine keet, naast een aanhangwagen vol natte boomstammen. In de keet zitten zes mannen, gehuld in dikke werkjassen en stevige zaaglaarzen. Met rode wangen lepelen ze hun soep naar binnen, terwijl het regenwater uit hun baarden op de tafel drupt. Op de vloer ligt een dikke laag modder, aan de wand hangt een tekening van een paar knotwilgen.

Als de mannen zijn uitgegeten, draaien Koos en Sebastiaan een sjekkie, dat ze buiten oproken. Jan, Frans, Reint en Hans drinken nog een bakkie. Dan is het tijd om weer aan de slag te gaan. Over een drassig weiland lopen de mannen naar een bos van dertig bij dertig meter, omringd door een smalle sloot. Ze stappen door de bruine plassen en zoeken hun gereedschap. Op de ene plek snoeit iemand een vlierstruik, op een andere bouwt iemand een 'ril', een stapel snoeihout waar kleine dieren onder kunnen schuilen. Weer ergens anders trekken drie mannen uit alle macht aan de stam van een es, die ze hebben omgezaagd en die in de sloot is gevallen.

### **Geriefbos**

Om half negen zijn de mannen vanochtend begonnen en ze gaan nog tot drie uur 's middags door. In totaal, zo verwachten ze, zal het opknappen van dit 'geriefbos' drie dagen duren. Boeren gebruikten het hout uit deze bosjes vroeger om te stoken in de winter en om gereedschapsstelen, hekken en manden van te maken. Na de komst van cv-ketel en doe-het-zelfzaak steken ze echter nog maar zelden tijd in het onderhoud ervan. Toch hebben geriefbosjes een grote waarde. Niet alleen in cultuurhistorisch opzicht, maar ook als habitat voor bijzondere flora en fauna.

Om de geriefbosjes deze functie van natuurgebied te laten vervullen, is echter wel onderhoud nodig. Alleen door ze elk jaar uit te dunnen, kunnen goed ontwikkelde bosjes ontstaan met gezonde wilgen, elzen en kastanjes. En dat is waar Koos en zijn mannen om de hoek komen kijken. Elk jaar knotten ze wilgen, rooien ze bomen en fatsoeneren ze struiken. De stammen nemen ze mee en verwerken ze tot openhaardhout. Het geldt dat dit hout oplevert, gebruiken ze weer om hun machines en gereedschap te onderhouden.

"Kijk", zegt Koos, terwijl hij een trek van zijn sigaret neemt. "In die sloot ben ik vanochtend bijna koppie onder gegaan, toen ik op een boomstam kroop om er een touw aan te bevestigen. Ik glipte er vanaf en kwam in het water terecht, maar kon me nog net vastgrijpen. Mijn sjekbuil is gelukkig droog gebleven." Een nat pak is niet het enige risico dat de vrijwilligers







lopen. Zo kreeg Koos eens een bosroos in zijn oog, een grote doorn die zijn pupil raakte maar niet beschadigde. Ook viel hij een keer van twee meter hoogte van een ladder. “Een echte boekhouder zul je hier niet snel zien”, lacht Koos. “Van een beetje spierpijn moet je gewoon houden. Omzwikkende enkels, valpartijen, takken die in je gezicht zwiepen, sneeën in je vingers, klem zitten, het hoort er gewoon bij. De jodium in onze verbandkist is alweer op. Maar zelf hou ik wel van een beetje spanning.”

### **Lekker moe**

Vroeger deed Koos veel aan sport, waaronder judo, honkbal en boksen. Ook diende hij jarenlang bij het Korps Mariniers. Maar nu is zijn werk zijn sport. “Het zware aan dit werk is niet eens zozeer de lichamelijke inspanning. De meest slopende factor is de wind. Als het warm is, kun je extra drinken. En als het regent of sneeuwt, kun je je daarop kleden. Maar die striemende wind vermoeit het meest.”

Opmerkelijk genoeg waren het precies die ontberingen die Koos zocht toen hij twee jaar geleden op zoek ging naar vrijwilligerswerk. “Nadat ik me had ingeschreven bij de Vrijwilligerscentrale zag ik in hun etalage een poster hangen van Landschapsbeheer. De vacature sprak me meteen aan. Hard werken in de buitenlucht en 's avonds uitgeput op de bank: dát is wat ik zocht.” En zo begon Koos in 2009 als vrijwilliger bij Landschapsbeheer Vleuten-De Meern. In het begin werd hij vooral begeleid door werkcoördinator Frans Compeer en Reint Klein Beekman, *godfather* van de vereniging. Maar, benadrukt Koos, iederéén gaf hem tips. “Dit werk is een kwestie van kijken, goed luisteren en gewoon doen. Iedereen kan het, als ie maar bereid is om te leren. Zo verging het ook ons ketelbinkie Joost, een scholier van veertien die bij ons zijn maatschappelijke stage kwam doen. Hij vond het zulk leuk werk dat ie ook op zijn vrije dag wilde komen. Dat is toch geweldig, zo'n apie!”

### **Dertig jaar natuurbeheer**

Vereniging Landschapsbeheer Vleuten-De Meern is in 1974 opgericht door een aantal mensen die merkten dat knotwilgen verwaarloosd werden. Sindsdien breidde de vereniging haar werkgebied uit tot de hele westkant van de provincie Utrecht, maar de oorspronkelijke doelstelling is gebleven: het onderhoud van landschapselementen als geriefbosjes, houtwallen en grienden. Op dit moment telt de vereniging ruim zestig leden, van wie tien vrouwen.

Ook voor Koos was het werk direct een schot in de roos. Hoewel hij alleen een kleine reiskostenvergoeding krijgt – en soms een bord soep van de boerin – bood hij aan om zo veel mogelijk te werken. Meestal is dat drie dagen per week, soms loopt het op tot zes dagen. Sinds augustus 2010 is Koos ook ploegbaas van de groep, verantwoordelijk voor de wijze waarop het werk wordt uitgevoerd. Daarmee wil hij Frans ontlasten, die zich al ruim twintig jaar enorm betrokken voor de vereniging inzet. Ook besteedt Koos extra aandacht aan een vrijwilliger die onlangs zijn broer is verloren. “Dan neem ik hem even apart om wat te praten en mag ie een sjekkie van me bietsen.”

Wat maakt het werk zo leuk? “Ik vind het gewoon fijn om met mijn lijf te werken. Lekker de beuk erin. Vroeger was ik vaak geestelijk vermoeid. Nu ben ik lichamelijk vermoeid, maar geestelijk volkomen ontspannen. Dat komt puur door dit werk. Ik heb het gevoel dat ik zinvol bezig ben. En ik werk met hele leuke mensen. In onze groep loopt van alles rond: een wetenschapper, een bioloog, een hoofd verkoop. Leuk, want je kunt nog eens over wat lullen.

Bovendien zijn ze allemaal sterk gemotiveerd. Ze willen niet alleen de handen uit de mouwen steken, maar zien er ook het nut van in. Ze willen weten waaróm we iets doen.”

### **Kameraden**

De keerzijde van die betrokkenheid is dat het wel eens kan doorslaan in zwart-witdenken, vindt Koos. “Als het gaat om het milieu ben ik zelf van de middenweg. Natuurlijk ben ik voor natuurbehoud, maar ik snap ook dat op sommige plekken de snelweg verbreed moet worden. Een kwestie van prioriteiten stellen. Maar in onze groep zitten ook mensen die veel fanatieker zijn. Zoals Frans, die graag wil dat iedereen zijn eigen koffiemok meeneemt in plaats van plastic bekertjes te gebruiken. En die liever geen machines inzet. Maar als er twintig centimeter sneeuw ligt en we een berg hout moeten verplaatsen, pak ik toch echt de tractor erbij.”

### **Voor elk seizoen wat wils**

De vrijwilligers van Landschapsbeheer Vleuten-De Meern werken het hele jaar door, op donderdag, vrijdag en zaterdag. Het zwaarste werk gebeurt in de winter, wanneer ze onder andere wilgen knotten. In het voorjaar houden ze zich bezig met nieuwe aanplant en het repareren van afrasteringen. In de zomer kloven ze het gekapte hout en wordt er gemaaid en gehooïd. En in de herfst onderhouden ze boomgaarden en leveren ze het openhaardhout af waarmee de vereniging een deel van haar kosten dekt. “Ons hout is heel gevarieerd van vorm”, vertelt Koos. “Een kuub is niet precies één kuub, zoals bij hout uit het tuincentrum. Maar het is van hoge kwaliteit. Bovendien zijn die verschillende vormen leuk voor kinderen. Mensen zijn er vaak erg blij mee. We brengen echt een stukje gezelligheid”.

Niet alleen qua milieubewustzijn, maar ook wat betreft hun beweegredenen zijn er grote verschillen in de groep, zegt Koos. “De één komt om lekker fysiek bezig te zijn, de ander omdat hij vindt dat de bosuil meer broedgelegenheid moet krijgen. Weer een ander wordt gek van zijn vrouw en is blij dat ie het huis uit kan. Allemaal oké! Zelf doe ik mee om twee redenen: de fysieke inspanning en de sfeer. Het is gewoon een feest om met deze groep te werken. We hebben nooit gezeik, het gaat er heel kameraadschappelijk aan toe. We zijn een echt team dat samen de klus klaart. Dat gevoel is elke dag opnieuw een cadeau. Ook mooi is dat mijn hond Bonus meekan, een Franse bulldog. Inmiddels is dat de officiële mascotte van de vereniging.”

Koos heeft dan ook altijd zin om te werken. “Alleen als ik ziek ben of naar een begrafenis moet, kom ik niet. Zelfs als ik ga toeren met de motorclub, plan ik die uitstapjes op dagen dat ik niet hoeft te werken. Ik wil vrijwilliger blijven zo lang ik kan. In onze huidige groep zit iemand van 78 jaar, dus je ziet dat je het lang kunt volhouden. Maar het is wel werk dat je moet doseren. Je kunt niet aan één stuk doorgaan. Daarom heb ik groot respect voor professionele bosbouwers die dit werk de hele week doen. Dat moeten echt beulen van kerels zijn.”

# 80-85

## Onbetaald maar niet onbemind

**Hoe kom je op voor de belangen van vrijwilligers, op het moment dat vrijwilligerswerk minder vrijwillig wordt? Dat is de grote vraag voor de Vrijwilligerscentrale als de werkloosheid in Nederland pijlsnel stijgt.**

Mensen helpen bij het vinden van bevredigend vrijwilligerswerk, de positie van vrijwilligers verbeteren en vrijwilligerswerk in brede zin stimuleren. Zo formuleert de Vrijwilligerscentrale in 1980 haar doelstelling, nadat de begeleidingsgroep lang over die doelstelling heeft gediscussieerd. De centrale wil geen neutraal bemiddelingsbureau zijn, laat staan een wervingsbureau voor organisaties, maar stelt de belangen van de vrijwilliger voorop. Ze zoekt “werk bij mensen en geen mensen bij werk”.

Om de belangen van die vrijwilliger te verdedigen, bezoekt ze meerdere organisaties om te pleiten voor betere voorwaarden. In die gesprekken benadrukt ze dat vrijwilligers recht hebben op begeleiding, inspraak, een onkostenvergoeding en een verzekering. Ook als organisaties zelf contact opnemen, vraagt de centrale of de rechten van vrijwilligers goed zijn vastgelegd. Is dit niet het geval, dan nodigt ze organisaties uit om hierover te komen praten. Soms passen die hun vacatures hierop aan, soms ook niet. In dat geval weigert de centrale de aanvragen in te schrijven. In 1980 gebeurt dat zeven keer, bijvoorbeeld omdat het aangeboden werk “erg onaantrekkelijk” is.

### Landelijk overleg

Wat is vrijwilligerswerk? Hoe zet je een vrijwilligerscentrale op? En hoe kom je op voor de belangen van vrijwilligers? Om deze en vele andere vragen te bespreken, komen de coördinatoren van de eerste vrijwilligerscentrales van Nederland maandelijks bijeen in het Landelijk Overleg van Plaatselijke Vrijwilligerscentrales (LOPV). In 1980 krijgt dit overleg een flinke impuls, als de Landelijke Vereniging Vrijwilligerscentrales (LVV) wordt opgericht. Deze vereniging vestigt zich in Utrecht en speelt in de jaren tachtig een belangrijke rol bij het bespreken van allerlei kwesties, zoals de situatie van uitkeringsgerechtigden. Als de overheid bijvoorbeeld in 1984 regionale toetsingscommissies wil instellen die onbetaald werk moeten toetsen op concurrentievervalsing, vraagt de LVV met succes om de toezegging dat ‘zuiver’ vrijwilligerswerk buiten de toetsing zal blijven. Ook organiseert de LVV regelmatig workshops en congressen, bijvoorbeeld over de toekomst van het vrijwilligerswerk in Nederland. De Vrijwilligerscentrale Utrecht is één van de centrales die op deze bijeenkomsten haar stem laat horen.

Een belangrijk criterium voor het al dan niet inschrijven van vacatures is het onderscheid tussen vrijwillig en onbetaald werk. Zo vindt de centrale dat vrijwilligers geen werk mogen doen dat voorheen door beroepskrachten werd gedaan of waarvoor iemand anders in de organisatie wél





Medewerkers van het MAIC

wordt betaald. Om die reden mogen organisaties geen opleidingseisen stellen. Ook moet een vrijwilliger de ruimte krijgen om dingen te doen die “hij of zij leuk, belangrijk of nuttig vindt”. Hiermee wil de centrale “de tendens tegengaan dat voor minder aantrekkelijk en/of minder gewaardeerd werk vrijwilligers worden gezocht”.

### Protest

De centrale benadrukt dit standpunt niet alleen bij ingeschreven organisaties, maar ook daarbuiten. Zo protesteert ze in 1981 tegen de opzet van een ‘vrijwillige patiëntenvervoerdienst’ door het Antoniusziekenhuis, omdat ze vindt dat het vervoer van patiënten betaald moet blijven. Ook zegt ze haar steun toe aan de Vrijwilligstersbond Utrecht, die bezwaar heeft tegen de vanzelfsprekendheid waarmee vrouwelijke vrijwilligers verzorgende taken op zich nemen. Ook in haar contacten met vrijwilligers hamert ze voortdurend op het belang van goede voorwaarden. Als vrijwilligers bijvoorbeeld ontevreden zijn over hun werkomstandigheden, moedigt ze hun aan hun beklag te doen. “We helpen dan om duidelijk te krijgen wat iemand veranderd zou willen zien en motiveren mensen om daar zelf aan te werken.” En als vrijwilligers door een organisatie geschorst worden, probeert de centrale hun rechtspositie te verbeteren.

Voor deze vrijwilligers is de centrale inmiddels een stuk beter vindbaar geworden. In januari 1979 verhuist ze naar een ruimere kamer aan de Lange Nieuwstraat, die ze gaat delen met de Algemene Hulpdienst en de Utrechtse Werkzoekenden Krant. En op 1 oktober 1980 krijgt ze een eigen telefoonnummer en eigen inloopmiddagen op woensdag, donderdag en vrijdag. Iedereen met een vraag over vrijwilligerswerk kan dan rechtstreeks binnenlopen, zonder eerst een afspraak te hoeven maken met het MAIC. Hierdoor krijgt de centrale meer zicht op de vragen van klanten en kan ze het vacatureaanbod beter hierop afstemmen. Bovendien kunnen bezoekers tijdens de inloopdagen makkelijker ervaringen uitwisselen.

### Werkloosheid

In deze gesprekken tussen bezoekers is de economische crisis ongetwijfeld een veel voorkomend onderwerp. Begin jaren tachtig stijgt het aantal werklozen explosief: van zo’n 200.000 in 1980 tot 639.000 in 1984, een naoorlogs record. In 1983 staan bij het Utrechtse arbeidsbureau 30.000 werklozen ingeschreven, vijf keer zoveel als in 1980. Hierdoor neemt de vraag naar vrijwilligerswerk sterk toe. In maart 1983 sluit de centrale zelfs twee weken haar deuren, omdat zij de grote toeloop niet meer aankan. Uit een rondvraag die ze vervolgens organiseert, blijkt dat

vrijwilligers vooral behoefte hebben aan praktisch werk dat veel tijd in beslag neemt. Sterker nog: veel klussen vergen minder tijd dan vrijwilligers eigenlijk willen investeren. Daarom besluit de centrale actief op zoek te gaan naar “konkreet, niet ingewikkeld, tijdsintensief vrijwilligerswerk”, vooral in de gezondheidszorg. Ook zoekt ze contact met zogenaamde ‘zelfwerkmakers’: mensen die hun eigen werkgelegenheid willen creëren.

Door de werkloosheid komen de voorwaarden waaronder vrijwilligers hun werk moeten doen onder druk te staan. Aan de ene kant kunnen organisaties namelijk kiezen uit meer kandidaten, waardoor ze minder moeite hoeven te doen om zich te onderscheiden. En aan de andere kant kunnen ze vrijwilligers minder goed begeleiden, omdat veel betaalde krachten worden wegbezuinigd. Hierdoor wordt het voor vrijwilligers lastiger om eisen te stellen, wat de centrale “een kwalijke ontwikkeling” vindt. Eveneens zorgelijk vindt ze het dat organisaties steeds vaker mensen zoeken voor werk dat voorheen door betaalde krachten werd gedaan. Het liefst zou ze deze vacatures afwijzen, maar door de bezuinigingen kan ze dat niet altijd meer overeind houden.

### Arbeidsmoraal

“De discussie die wij op de centrale voeren over betaald, onbetaald en vrijwilligerswerk hangt nauw samen met onze kijk op de plaats van vrijwilligerswerk [...]. Vroeger was het vanzelfsprekend dat mensen voor elkaar zorgden. Op dit moment is deze zorg voor een groot deel in handen van beroepskrachten komen te liggen. Daarnaast spelen bezuinigingen een vaak oneigenlijke rol en worden werksoorten daardoor geheel of gedeeltelijk opgeheven. Noodgedwongen worden vrijwilligers ingeschakeld op arbeidsplaatsen waar voordien voor werd betaald. [...] We vinden het een kwalijke ontwikkeling dat vrijwilligerswerk zo gebruikt wordt, zolang zowel de uitkeringen als de arbeidsmoraal verbonden zijn aan de noodzaak van betaald werk.”

Uit: jaarverslag 1982

Een goed voorbeeld van dit dilemma speelt in de peuterspeelzalen. “Hoewel we vinden dat een speelzaal een voorziening is waar mensen recht op hebben, weten we dat geen speelzaal zonder vrijwilligers kan draaien. Als wij het werken met vrijwilligers op een peuterspeelzaal willen tegengaan, zou dat een beslissing zijn die ouders en kinderen dupeert en ook de vrijwilligers die het werk leuk vinden om te doen.”

Omdat de centrale merkt dat de grens tussen vrijwillig en onbetaald werk steeds moeilijker te trekken is, start ze een discussie over de criteria waaraan vrijwilligerswerk zou moeten voldoen. In 1983 leidt dit tot een belangrijke koerswijziging: ze spreekt zich niet langer uit over de vraag welk werk betaald zou moeten worden. In plaats daarvan gaat ze zich vooral concentreren op goede voorwaarden, zoals de mogelijkheden voor vrijwilligers om hun werk zelf in te vullen. Om die voorwaarden onder de aandacht te brengen, ontwikkelt ze in 1984 een nieuw aanbodformulier voor vacatures, waarop een aantal vragen staat over werkomstandigheden. Via dit formulier hoopt ze met organisaties “aan de praat te komen over betere voorwaarden”.

### Toestemming

Een ander belangrijk gevolg van de malheur op de arbeidsmarkt is dat het aantal bezoekers met een uitkering sterk toeneemt. Had in 1978 nog 31% een uitkering, in 1984 is dit 74%. Veel van deze mensen zijn niet zozeer op zoek naar vrijwilligerswerk, maar naar betaald werk, en worden door de centrale doorverwezen naar organisaties die zich inzetten voor werklozen, zoals de actiegroep Vrouw en Werk en de Werklozen Belangenvereniging Utrecht. Maar er zijn ook veel

uitkeringsgerechtigden die juist wél vrijwilligerswerk willen doen. Het probleem is echter dat zij daarvoor toestemming moeten vragen aan de uitkerende instantie. “Ondanks het feit dat die toestemming meestal wordt gegeven”, schrijft de centrale, “blijkt dat mensen het als een belemmering ervaren om niet zélf te kunnen beslissen hoe ze hun tijd besteden.” Ook de sollicitatieplicht is een barrière. “Hierdoor worden mensen gedwongen voortdurend te zoeken naar betaalde banen die er niet voldoende zijn. [...] Dat maakt het moeilijk om vrijwilligerswerk te gaan doen.”

Om de positie van uitkeringsgerechtigden te verbeteren, maakt de centrale een folder over de wettelijke regels, vraagt ze de fiscus om vijf gulden per dag als onkostenvergoeding vrij te stellen van belasting en steunt ze mensen die een procedure willen aanspannen tegen de uitkerende instantie. Ook sluit ze zich aan bij een landelijke actiegroep die vindt dat iedereen “recht heeft op een zinvolle bezigheid”. De centrale staat daar helemaal achter: ook zij vindt het onrechtvaardig dat uitkeringsgerechtigden toestemming moeten vragen, terwijl mensen met een baan “daarnaast kunnen doen waar zij zin in hebben”. Daarom zet ze zich actief in om de mogelijkheden voor uitkeringsgerechtigden te verruimen. Als ze bijvoorbeeld hoort dat bedrijfsverenigingen verschillende procedures hanteren, dringt ze aan op eensluidende regels. Ook volgt ze de werkzaamheden van een gemeentelijke toetsingscommissie op de voet. Deze commissie is in 1984 in het leven geroepen als steeds meer uitkeringsgerechtigden vrijwilligerswerk willen doen en moet beoordelen of er in zulke gevallen sprake is van een verkapte arbeidsplaats. Dit leidt tot veel onrust, zeker als de commissie persoonlijke gegevens van medewerkers blijkt op te vragen. De centrale maakt hierop duidelijk dat organisaties niet verplicht zijn deze gegevens aan te leveren. Ook vraagt zij om duidelijkheid over wat de commissie precies gaat doen.

### Tijdgebrek

De activiteiten van de toetsingscommissie, die grote consequenties kunnen hebben voor het Utrechtse vrijwilligerswerk, zijn niet de enige zorg voor de centrale. Elk jaar opnieuw leeft ze in grote onzekerheid of ze wel subsidie zal krijgen. In 1981 laat CRM weten dat ze alleen 50% van de kosten wil betalen als de gemeente de overige helft betaalt. De gemeente zegt hiervoor niet de middelen te hebben, waarop de centrale een lobbycampagne start. Pas als het ministerie toezeget een uitzondering te maken en 75% zal betalen, weet de centrale dat zij weer een jaar verder kan. Maar, zo

## Pacifist

Voor drie tot vier dagdelen per week zoekt de werkgroep Vrouwen tegen Kernwapens iemand voor het secretariaat. Voorwaarde is wel dat men affiniteit heeft met de vrouwenbeweging.



Beeld uit een informatiefolder van de Vrijwilligerscentrale



vermoedt ze: “CRM doet dit niet nog een keer.” En dat vermoeden klopt: vele malen moet ze in de pen klimmen om haar begroting rond te krijgen. “Na vier jaar subsidie-ellende blijkt het gevecht niet afgelopen te zijn. We kunnen er de komende jaren dus weer tegenaan.”

Een ander probleem voor de centrale is de beperkte capaciteit. Al sinds 1979 heeft ze slechts drie betaalde medewerkers, ieder met een contract van twintig uur: Liesbeth Kuyvenhoven, Joke Stassen en Yvonne Vlasveld. In combinatie met de groeiende vraag naar vrijwilligerswerk leidt dit personeelsgebrek al snel tot de conclusie dat ze zal moeten streven naar uitbreiding. Meerdere malen vraagt ze de gemeente om meer formatieplaatsen, maar zonder resultaat. Wel kan ze in 1985 met een incidentele subsidie een tijdelijke medewerker in dienst nemen, maar die

## Sociaal

Wat is de doelgroep van de Vrijwilligerscentrale? Het antwoord lijkt simpel: iedereen die vrijwilligerswerk wil doen. Maar in werkelijkheid ligt dat genuanceerder. Zo krijgt medewerker Liesbeth Kuyvenhoven veel mensen aan haar bureau die hard op zoek zijn naar een plekje in de maatschappij, zoals asielzoekers en ex-delinquenten. “Een van mijn eerste klanten was een man die net een psychiatrische opname achter de rug had. Hij was totaal ontredderd, want door die opname was hij alles kwijtgeraakt. Dat maakte veel indruk op me. Je ontmoette vaak mensen die hun hele levensverhaal vertelden, die echt op zoek waren naar herstel van maatschappelijke waardering. Voor die mensen deden we allemaal vreselijk ons best. Zo heb ik ooit een hele middag in de tuin gezeten met iemand die me via het telefoonboek thuis had weten te vinden. Ik was in die tijd nog vrij argeloos: ik had er nooit bij stilgestaan dat iemand me op die manier zou kunnen vinden. Achteraf gezien had ik hem misschien ook beter niet binnen kunnen laten. Maar toen hij opeens voor mijn deur stond, wilde ik hem niet wegsturen en heb ik de hele middag thee met hem zitten drinken. Soms kregen we ook mensen op de centrale die maar een beetje rondhingen, van wie niet duidelijk was wat ze precies kwamen doen. Maar daar namen we absoluut geen aanstoot aan, want we waren in die tijd heel sociaal voelend.”

uitbreiding maakt op haar beurt “het huisvestingsprobleem des te nijpender”. Haar kamer beslaat namelijk slechts dertig vierkante meter. In de ene helft van die kamer, bedoeld om bezoekers te ontvangen, staan leestafels, tien stoelen en een kast met informatiemateriaal. De andere helft is ingericht als werkplek en bevat drie bureaus, kasten en een typetafel. In deze overvolle ruimte komen soms 25 bezoekers op een middag. Door dit tijd- en ruimtegebrek kan de centrale niet alle taken uitvoeren die ze graag op zich zou willen nemen. Vooral aan de ondersteuning van nieuwe vrijwilligersinitiatieven kan ze minder tijd besteden dan ze zou willen. Ook maakt ze bewust maar weinig publiciteit, uit vrees de reacties toch niet te kunnen verwerken. Een nadeel hiervan is echter dat ze bepaalde doelgroepen, zoals ouderen, huisvrouwen en arbeidsongeschikten, niet goed weet te bereiken.

Op deze manier zijn de vroege jaren tachtig voor de Vrijwilligerscentrale een periode met twee gezichten. Aan de ene kant krijgt ze door de grote vraag naar vrijwilligerswerk duidelijk voet aan de grond. Aan de andere kant is ze niet toegerust voor de grote stroom bezoekers. Daarom besluit ze al in 1983 andere huisvesting te gaan zoeken. Dit nieuwe pand zou niet zomaar een pand moeten zijn, maar “een centrum waar iedereen met vragen op het gebied van arbeid en (vrije)tijdsbesteding terecht kan en waar ook projecten ondersteuning kunnen krijgen.” Aan het MAIC, waar de centrale nog steeds deel van uitmaakt, zal het niet liggen: die vindt al in 1983 “een eigen rechtspersoon voor de Vrijwilligerscentrale de meest geëigende vorm”. Toch zal het nog tot 1986 duren voordat de ambitieuze centrale haar wensen in vervulling ziet gaan.

**WAT ALS  
ALLE VRIJWILLIGERS  
GAAN STAKEN**

*Loesje*



## 1986

De Verenigde Naties roepen 5 december 1987 uit tot Internationale Vrijwilligersdag. Voor Nederland niet echt een handige datum, aangezien dan ook pakjesavond wordt gevierd. Daarom besluit het Nederlands Comité de viering twee dagen op te schuiven.

## 7 december 1987

Internationale Vrijwilligersdag wordt voor de eerste keer in Nederland gevierd. In Utrecht presenteren diverse vrijwilligersprojecten hun werk aan burgemeester Lien Vos-van Gortel. Ook lanceert de Landelijke Vereniging Vrijwilligerscentrales (Lvv) de publiciteitscampagne 'Vrijwilligerswerk loont, aan de slag in de buurt waar u woont.'





## Internationale Vrijwilligersdag: verwarring alom?

"De Internationale Vrouwendag en Kerstmis, de Dag van de Arbeid en Sinterklaas: jaar in jaar uit vallen ze op dezelfde datum. [...] Maar de Internationale Vrijwilligersdag, wanneer is die ook weer? 5 december, zeiden de Verenigde Naties in 1986. De Nederlandse afgevaardigde greep niet in. En Nederland zat met de gebakken peren. 7 december, zei het Nederlands Comité Internationale Vrijwilligersdag 1987, na rijp beraad. En zo geschiedde het. Het idee was: een jaarlijks terugkerende dag waarop vrijwilligers in de (winter)zon gezet worden, waarop alom aandacht besteed wordt aan vrijwilligers, vrijwilligerswerk en vrijwilligersbeleid. Voor 1987 kwam er extra geld om een en ander te organiseren. [...] In 1988 kwam het extra geld er niet. [...] Dus ook geen Internationale Vrijwilligersdag? De landelijke organisaties wisten er wat op: de toch al geplande vrijwilligersbeurs zou "aansluiten op het idee van de Internationale Vrijwilligersdag". Een voorstel waar de landelijke vergadering mee instemde. Een telefoontje naar de LVV leerde ons dat 10 november de grote dag zou worden, de RAI was al gehoord. [...] Maar hoe zal 't volgend jaar gaan? Wie bepaalt, wanneer, de datum van de Internationale Vrijwilligersdag in 1989, 1990 en 2006? [...] Vrijwilligerscentrale Utrecht pleit voor een vaste dag in het jaar voor de Internationale Vrijwilligersdag. Met ingang van – uiterlijk – 1989. Een begrip. Een datum die vermeld staat in gewone agenda's, schoolagenda's, kantooragenda's, lerarenagenda's, vrouwenagenda's, mannenagenda's, solidariteitsagenda's en op de verjaardagskalender. Een datum waar je niet omheen kunt. Een buitengewone verlofdag voor vrijwilligers die naast hun vrijwilligerswerk een betaalde baan hebben. Een feest- en aktiedag voor vijf miljoen vrijwilligers. [...] In de komende LVV-vergadering wil Vrijwilligerscentrale Utrecht een voorstel doen om nog dit jaar een vaste datum voor de Internationale Vrijwilligersdag vast te stellen: voor eens en voor altijd!"

Uit: nieuwsbrief Vrijwilligerscentrale Utrecht, 1988



Internationale Vrijwilligersdag

# Vrijwilligers vertellen

## *Siedske de Jonge* *Centraal Museum*

**Stel haar een vraag over kunst en haar ogen beginnen te sprankelen. En wil je weten hoe dat ene schilderij ook alweer heet dat jaren geleden zo'n indruk op je heeft gemaakt? Vraag het Siedske en ze zal alles doen om de titel voor je te achterhalen.**

Een serene ruimte boordevol kunstboeken, tijdschriften en leestafels, op de zolder van een prachtig gebouw uit 1921. Dat is de werkplek van Siedske de Jonge (65) uit De Bilt, vrijwilliger bij het informatiecentrum van het Centraal Museum. In dit centrum kunnen bezoekers zich in alle rust verdiepen in de collectie, films bekijken en rondsnuffelen in de bibliotheek.

Siedske voelt zich er als een vis in het water. Geen wonder, want kunst is haar grote hobby. Ze gaat vaak naar musea en galleries, volgde veel cursussen en heeft zelf een bescheiden verzameling. Toen het Centraal Museum in 2000 nieuwe medewerkers zocht, solliciteerde Siedske dan ook direct. Tot haar teleurstelling werd ze niet aangenomen, maar dat weerhield haar er niet van om 'vriend' van het museum te worden. Later werd ze gevraagd om vrijwilliger te worden en nu werkt ze alweer tien jaar zes uur per week bij het informatiecentrum. Daarvoor deed ze ook al tien jaar vrijwilligerswerk, als gastvrouw tijdens bijeenkomsten voor afasiepatiënten.

### **Wat zijn je taken als vrijwilliger?**

"Ik boek reserveringen voor het Rietveld Schröderhuis, wijs bezoekers de weg en houd bij welke vragen worden gesteld, zodat de directie daar wat mee kan doen. Voorheen hield ik ook krantenknipsels bij, zoals recensies van exposities. Het eerste klusje dat ik heb gedaan was het inpakken van een aantal minimeubeltjes uit een Rietveld-vitrine. Maar onze belangrijkste taak is het beantwoorden van inhoudelijke vragen via e-mail en telefoon. Bijvoorbeeld van een student die wil weten wat de invloed van de Japanse mode is geweest op de westerse mode in de zeventiende eeuw. Ik verzamel in zo'n geval informatie, probeer zelf het antwoord te geven of verwijs door naar de conservatoren."

### **Wat voor vragen krijg je zoal?**

"Veel vragen natuurlijk over Rietveld en Dick Bruna. Maar ook hele specifieke vragen, bijvoorbeeld van iemand die in levende lijve alle werken van Van Gogh wilde zien. Bezoekers konden toentertijd het museum vragen om bepaalde werken van het depot naar het museum te halen, maar dat was in dit geval erg kostbaar. Toen hebben we die persoon bij hoge uitzondering naar het depot gebracht, zodat hij de werken daar kon bekijken. Ook herinner ik me een mevrouw die wanhopig op zoek was naar de tekst van *Poesje Nel*, een boekje van Dick Bruna uit 1959 dat het museum niet in zijn collectie had. Toevallig had ik het thuis liggen. Die mevrouw heeft me toen een hele dankbare brief geschreven. En er was iemand die een prachtig schilderij zocht dat grote indruk op haar had gemaakt. Ze wist niet meer wat de titel was of wie het had geschilderd, alleen dat er een *hondje* op stond. Door veel vragen te stellen heb ik kunnen reconstrueren om welk schilderij het ging."





### **Leuk om te doen?**

“Absoluut! Het is heel afwisselend werk, met enthousiaste mensen en een fijne sfeer. Eén keer per jaar hebben we een ontzettend leuk personeelsfeest, dat is altijd een grote uitbarsting van creativiteit. Vorig jaar hadden we bijvoorbeeld het *Topstukkenfeest*, waarbij iedereen verkleed was als zijn favoriete kunstwerk. Zelf ben ik gegaan als één van de vrouwen op de tekening *Het wachten* van Pyke Koch. Helaas waren een paar collega's op hetzelfde idee gekomen. Zij vertoonden meer gelijkenis met de tekening, dus ze werden beter herkend dan ik, haha. Die feesten zorgen altijd voor veel verbroedering. Het is heel leuk om een conservator en een vrijwilliger samen op een mechanische rodeostier te zien zitten tijdens een feest in country-and-western-stijl. En het is boeiend om achter de schermen van een museum te kijken. De spanning voor een expositie, de betrokkenheid van de medewerkers, het fantastische werk van de technische dienst... ik heb daar veel respect voor.”

### **Waarom heb je juist voor het Centraal Museum gekozen?**

“Fijn aan dit museum is dat het over een grote collectie beschikt, maar toch iets kleinschaligs heeft. Ik ging al vaak naar tentoonstellingen, want de collectie sprak me aan. En toen ik er eenmaal werkte, ontdekte ik dat ze nog zó veel meer hebben. Utrecht heeft hele grote kunstenaars voortgebracht die bij ons te zien zijn, zoals de Utrechtse Caravaggisten, Pyke Koch, Joop Moesman en Dirkje Kuik. Daar ben ik best wel trots op.”

### **Kunst of kitsch?**

Behalve veel vragen krijgt het informatiecentrum ook regelmatig meldingen van bezoekers die een echte Rietveld in huis denken te hebben. “Erg leuk is dat”, zegt Siedske. “Mensen komen dan aanzetten met een oud tafeltje en willen van ons de waarde weten, net als in het tv-programma *Tussen Kunst en Kitsch*. Maar het museum doet daar geen uitspraken over. Wel heeft het museum een keer een ‘Toorop-taxatiedag’ georganiseerd. Experts hebben toen een paar werken van Jan en Charley Toorop ontdekt, waaronder een spiegel met een prachtige lijst. Echt opwindend als zoiets gebeurt. Maar de meeste mensen kwamen met voorwerpen zonder waarde aan, omzichtig verpakt in talloze dekens. Grappig om te zien en ook een beetje aandoenlijk. Veel mensen denken iets heel kostbaars te hebben, maar dat is zelden het geval.”

### **Dus je maakt elke dag een rondje?**

“Was het maar waar! Voorafgaand aan elke nieuwe tentoonstelling krijgt het personeel een speciale rondleiding van de conservator. Maar als ik daar niet bij kan zijn, duurt het soms wel een week voordat ik de expositie zelf zie. Idioot hè? Toen ik hier net werkte, leerde ik uit mijn hoofd waar alles hing. Maar dat heb ik snel opgegeven, want het museum verandert continu.”

### **Welke tentoonstellingen zijn je het meest bijgebleven?**

“De expositie *Vier Generaties* over de kunstenaarsfamilie Toorop/Fernhout heeft veel indruk op me gemaakt. Ook de tentoonstelling over Saenredam vond ik prachtig. En we waren het eerste museum in Nederland dat aandacht besteedde aan Viktor & Rolf. Daarom was hun overzichtstentoonstelling later ook bij ons te zien. En – maar dan houd ik op hoor! – ook de *Hout Auto* van Joost Conijn is me dierbaar.”

### **Waarom is kunst zo belangrijk voor je?**

“Kunst kan me heel blij maken. Of rust geven, of ontroeren. Toen het museum in 2006 besloot een deel van zijn werken af te stoten, was ik daar best een beetje verdrietig om. Al die mooie spullen die

in het depot hadden gelegen zonder dat iemand ze had kunnen zien. Andere musea mochten die werken toen voor een symbolisch bedrag overnemen, mits ze pasten in hun collectie. De rest werd geveild. Daar zaten een paar grafiekwerken tussen die ik héél graag had willen hebben.”

### **Heb je de afgelopen tien jaar veel geleerd?**

“Ja, van alles. Ik ben beter geworden in het vinden van informatie en kan beter overweg met de computer. Daarnaast heb ik geleerd dat je op het gebied van kunst elke keer weer nieuwe dingen kunt ontdekken. Bijvoorbeeld als je nieuwe kunst leert kennen dankzij vragen van het publiek.

## **Centraal Museum**

In 1838 opent burgemeester Van Asch van Wijk een tentoonstellingsruimte van vier kamers in het Utrechtse stadhuis. Voor een kwartje per persoon kan het publiek elke woensdagmiddag kennismaken van de schatten van de stad. In 1921 wordt deze collectie samengevoegd met andere collecties in een nieuw ‘gecentraliseerd museum’. Dit Centraal Museum vestigt zich aan het Nicolaaskerkhof en groeit uit tot een stedelijk museum met vijf pijlers: stadsgeschiedenis, oude kunst, moderne kunst, toegepaste kunst en mode. Hoewel een groot deel van het huidige museum in de twintigste eeuw is aangebouwd, is de basis van het gebouw een zestiende-eeuws klooster, waarvan de sfeer nog goed voelbaar is. Menige bezoeker verdwaalt al snel in de vele gangen en trappenhuisen, verrast door de variatie in de collectie.

Goh, wat mooi, denk ik dan, waarom had ik niet eerder van die kunstenaar gehoord? Zo herinner ik me een leuke ontmoeting met een hele aardige en bescheiden graficus, Gerard van Rooy. De combinatie van die man en zijn werk maken zo’n ontmoeting bijzonder. Voorheen had ik nog nooit van hem gehoord, nu kwam ik erachter hoe goed zijn werk is.”

### **Welke ontmoeting is je het meest bijgebleven?**

“Elke maand interviewt onze directeur een exposerende kunstenaar. Onlangs was dat Charles Donker, vooral bekend om zijn sobere, ingetogen etsen van natuurlandschappen. De directeur vroeg hem naar zijn favoriete kunstwerk uit onze collectie. Tot mijn verbazing koos hij een werk van Janus de Winter, een kleurrijke schilder van aura’s en visioenen. Ik durfde het bijna niet te vragen, maar heb het toch gedaan. Ik vroeg hem of de kunst van De Winter eigenlijk niet de kunst is die hij diep in zijn hart zélf zou willen maken. Donker schoof een beetje ongemakkelijk heen en weer, maar gaf aarzelend toe: ja, eigenlijk wel. Een mooi moment vond ik dat.”

### **Heeft je werk bij het museum je leven veranderd?**

“Ja, het museum betekent veel voor me. Ik voel me hier thuis, ben tussen mensen met wie ik goed kan opschieten. Misschien heb ik hier op een bepaalde manier ook wel een soort levensvervulling gevonden. Mijn studie Frans heb ik niet afgemaakt, daarna wilde ik vertaler worden, maar door het overlijden van mijn man en de zorg voor mijn verstandelijk gehandicapte dochter is van mijn carrière weinig terechtgekomen. Nu ben ik via een omweg toch op een plek waar ik me prettig voel.”

### **Dus je blijft nog een tijdje?**

“Als het aan mij ligt zeker! Tien jaar is een lange tijd, maar de jaren zijn voorbij gevlogen. Ik vind het zó leuk om te doen. Voor de grap heb ik laatst nog gevraagd: hanteren jullie eigenlijk een maximumleeftijd voor vrijwilligers? Gelukkig was het antwoord ‘nee’, want het museum voelt echt als mijn tweede thuis.”

# 86-91

## Welkom bij de centrale

**“Een eigen huis, een plek onder de zo-hon!”, galmt René Froger in 1989 in “Alles kan een mens gelukkig maken”. Hij zingt deze monsterhit, geschreven door Henk Westbroek, als gastzanger bij *Het Goede Doel*. Maar hij had evengoed kunnen inhaken bij de Vrijwilligerscentrale, waar de woorden “Een eigen huis!” drie jaar eerder al over de Oudegracht schallen.**

Op een warme, zonovergoten dag in 1986 bellen twee welzijnswerkers aan bij het kantoor van notaris W.M. van Grafhorst aan de Weerdsingel. Petra Flantua en Jan Erik Bouman, allebei lid van de begeleidingsgroep die de koers van de centrale lange tijd heeft bepaald, komen de oprichtingsakte ondertekenen van *Stichting Vrijwilligerscentrale Utrecht*. Met dit document maakt de centrale zich op 30 juni 1986 los van het MAIC, waar ze ruim acht jaar deel van heeft uitgemaakt.

In die periode heeft de centrale zich sterk ontwikkeld: van een experimenteel eenmansproject tot hét aanspreekpunt voor vrijwilligers in Utrecht. Ze is een professionele organisatie geworden, waar draagvlak en waardering voor is. Maar haar positie binnen het MAIC is al die tijd ongewijzigd gebleven. Nog steeds zit ze ‘verstopt’ tussen de andere afdelingen, heeft ze een groot ruimtegebrek en wordt haar beleid door anderen bepaald. “Toen ik in 1978 begon”, zegt Liesbeth Kuyvenhoven, “was het MAIC nog één geheel. Later gingen de verschillende afdelingen steeds meer een eigen koers varen. Ook wij wilden graag op eigen benen staan.”

Ook het MAIC is in deze periode sterk veranderd. De au pairbemiddeling is overgedragen aan een andere organisatie, de oppascentrale opgeheven en het kamerbureau – ooit de grote trekpleister – opgegaan in Stichting Jongerenhuisvesting Utrecht. Zo heeft het MAIC haar bemiddelingstaken afgestoten en is het zich gaan toeleggen op sociaaljuridische dienstverlening. In 1981 maakt het deze koerswijziging ook duidelijk kenbaar, als het zich *Buro Sociaal Raadslieden* gaat noemen. In dit nieuwe concept is de Vrijwilligerscentrale steeds meer een vreemde eend in de bijt.

Toch duurt het nog vrij lang voordat ze zelfstandig wordt. In het centrum van Utrecht liggen betaalbare panden namelijk niet voor het oprapen. Bovendien is haar toekomst jarenlang onzeker. In 1982 en 1983 delen het Ministerie van VWS en de gemeente Utrecht nog de kosten, maar met ingang van 1986 zal VWS haar subsidieregeling stopzetten. Overal in Nederland leidt dit tot de vraag of gemeenten in staat zullen zijn deze bijdrage over te nemen. In oktober 1983 komt minister Brinkman zelfs hoogstpersoonlijk langs om hierover te praten. Maar voor Utrecht wordt het probleem via een omweg opgelost. In een welzijnsconvenant tussen ministerie en gemeente is namelijk ook subsidie opgenomen voor de centrale, waardoor de gemeente geen extra geld hoeft vrij te maken.

Dankzij dit convenant is de centrale verzekerd van haar voortbestaan, al blijft haar financiële armslag beperkt. Als ze begin 1986 eindelijk een pand vindt dat “kwa ligging, grootte en indeling” aan haar eisen voldoet, is er bijvoorbeeld onvoldoende geld voor de benodigde verbouwing. Maar tot Liesbeths verbazing schiet het MAIC te hulp, samen met een aantal andere





fondsen. “Het MAIC wilde ons wel een soort bruidsschat meegeven, op voorwaarde dat we konden aantonen dat we zelfstandig konden overleven. Ik heb toen een hele dag vergaderd met drie bestuursleden om hen daarvan te overtuigen. Het belang van cijfermatige onderbouwing is me toen heel duidelijk geworden: als de cijfers goed zijn, krijg je iedereen mee.”

### Erkenning

Voor Liesbeth, opgeleid als psycholoog, is deze ervaring zo’n eyeopener dat ze later bedrijfskunde gaat studeren. En ook voor de centrale is de gift van het MAIC van grote betekenis. Dankzij dat zetje in de rug kan ze verhuizen naar Oudegracht 263, een pand dat op steenworp afstand ligt van muziekcentrum Tivoli. In oktober 1986 wordt dit pand feestelijk geopend door welzijnswethouder Wil Velders. De medewerkers kunnen hun geluk niet op. Wat een locatie! Wat een ruimte! Wat een sfeer! “Zo, dat is gelukt”, zegt Liesbeth. “Dat was het gevoel dat we toen hadden. In 1978 waren we heel kleinschalig begonnen, maar inmiddels hadden we echt iets neergezet. We waren volwassen geworden.”

Al snel blijkt het nieuwe pand een schot in de roos. Vanaf 1984, als de werkloosheid over haar hoogtepunt heen is, daalt het aantal bezoekers licht, maar na de verhuizing weten vrijwilligers de weg naar de vacaturebank weer goed te vinden. Ook bieden organisaties meer vacatures aan en vragen ze vaker om advies. “Waarschijnlijk zal dit samenhangen met de grotere toegankelijkheid en herkenbaarheid van het nieuwe gebouw”, schrijft de centrale. “Ook heeft de ruime publiciteit rond de verhuizing en opening het gewenste effect gehad. We kunnen constateren dat de loop er goed in zit.”

Een ander positief gevolg van de verhuizing is dat de centrale beter in staat is allerlei activiteiten op te pakken. Formeel is haar doelstelling hetzelfde gebleven: het stimuleren van vrijwilligerswerk en het behartigen van de belangen van vrijwilligers. Om dat doel te bereiken wil ze voorlichting geven, mensen helpen bij het vinden van vrijwilligerswerk, de positie van vrijwilligers verbeteren en organisaties ondersteunen. Allemaal zaken dus die ze vóór 1986 ook al nastreefde. Maar nu ze bijna vijf keer zoveel ruimte heeft en met tijdelijke subsidies ook nog eens twee extra krachten kan aannemen (publiciteitsmedewerker Ilze Eikmans en bureaumedewerker Jan Götz) kan ze deze taken op grotere schaal oppakken.

### Moeder

Welke vrouw, liefst ervaren moeder, wil tweemaal per maand begeleiding bieden aan een gezin uit Afghanistan? Bijvoorbeeld een stukje wandelen met de moeder en ondersteuning bieden aan de kinderen (middelbare schoolleeftijd). Ze verblijven al acht jaar in Nederland, in een onzekere asielaanvraagprocedure. Dit heeft zijn weerslag op het hele gezin. Belangrijk in het contact is aandacht en warmte.



Ruildienstenproject Dit voor Dat



Medewerkers Joke Stassen, Yvonne Vlasveld, Jan Götz en Liesbeth Kuyvenhoven

### Voorlichting

Een goed voorbeeld daarvan is het geven van voorlichting, een taak die ze vroeger vaak wegens tijdgebrek moest laten liggen. Zo organiseert ze vanaf 1986 acht keer een workshop voor organisaties die moeite hebben om vrijwilligers te vinden. In die workshops legt ze niet alleen uit hoe organisaties zichzelf aantrekkelijk kunnen presenteren, maar benadrukt ze ook het belang van goed vrijwilligersbeleid. “Op die manier probeerden we de positie van vrijwilligers indirect te verbeteren”, legt Joke Stassen uit. “In die jaren stond het vrijwilligersbeleid van veel organisaties nog in de kinderschoenen. De workshops waren voor ons een mooie ingang om dit naar een hoger niveau te tillen.”

De grote belangstelling voor de workshops bevestigen een les die de centrale al eerder heeft geleerd, namelijk dat voorlichtingsbijeenkomsten alleen mensen trekken als ze gericht zijn op een specifiek publiek. Als ze bijvoorbeeld in 1984 besluit elke zes weken een informatieochtend over vrijwilligerswerk te organiseren, is de belangstelling minimaal. “De eerste bijeenkomst zal ik nooit vergeten”, zegt Joke. “We zaten klaar met grote thermosflessen koffie en hadden reservestoeltjes op de gang gezet, maar er kwam welgeteld één mevrouw. We dachten toen nog dat we iedereen op dezelfde manier konden aanspreken, aangezien vrijwilligerswerk voor iedereen interessant is. Maar dat bleek een misvatting: de doelgroep van onze publiciteit was veel te breed.”

Om daarin verandering te brengen, gaat de centrale zich vanaf 1986 richten op specifieke doelgroepen, zoals “vrouwen met grotere kinderen die net de deur uit zijn”. Voor deze herintreders organiseert ze onder andere een informatieochtend waarop een vrijwilligster uit een Utrechts ziekenhuis vertelt over haar werk. Ook ontwikkelt ze samen met vormingscentrum Trijn van Leemput een cursus *Loopbaanplanning voor vrouwen*, waarin het eigenbelang wordt benadrukt van vrouwelijke vrijwilligers. En vanaf 1988 is de doelgroep ouderen aan de beurt. Ook voor hen organiseert de centrale meerdere informatiemiddagen waarop vrijwilligers vertellen over hun werk. Al snel werpt deze nieuwe aanpak zijn vruchten af. “Zodra we ons op specifieke doelgroepen gingen richten”, zegt Joke, “kregen we veel meer aanmeldingen.”

## Promotie

Ook op andere manieren vergroot de centrale haar zichtbaarheid. Zo brengt ze vanaf 1987 een nieuwsbrief uit en gaat ze elke twee weken een *Top Tien* van vacatures presenteren in het Stadsblad, een traditie die vanaf 1991 wordt voortgezet via de kabelkrant. Ook brengt ze naar eigen zeggen als eerste non-profit instelling in Nederland een paperclip met opdruk uit, de zogenaamde 'markclip', en adverteert ze met raamstickers in stadsbussen. *Vrijwilligerswerk: kunt u doen*, luidt de slogan op deze stickers in 1987, twee jaar later gevolgd door: *Vrijwilligerswerk, niet zonder u*.

Al deze promotieactiviteiten vallen samen met de inspanningen van de Landelijke Vereniging Vrijwilligerscentrales (lvv) om vrijwilligerswerk landelijk onder de aandacht te brengen. In 1986 lanceert de lvv bijvoorbeeld de campagne *Vrijwilligerswerk doe je nooit voor niks*, waar ook de Utrechtse centrale een bijdrage aan levert. In 1987 start *Vrijwilligerswerk loont, aan de slag in de buurt waar u woont*. En weer een jaar later volgt een voorlichtingscampagne over verzekeringen voor vrijwilligers, inclusief Postbus 51-spot en een folder die verkrijgbaar is bij postkantoren en bibliotheken. De vrijwilligerscentrale van Utrecht is een van de informatieadressen die in deze folder worden genoemd.

## Deal?

Een prachtig uitzicht op de werfkelders, het klokkenspel van de Dom binnen oorbereik en een mooie etalage waar dagelijks honderden mensen langs lopen. Voor de Vrijwilligerscentrale voelt haar nieuwe pand aan de Oudegracht als een geschenk uit de hemel. Maar het heeft één achilleshiel: de inbraakgevoeligheid. Pal ernaast ligt namelijk een smal steegje, waar inbrekers ongezien hun slag kunnen slaan. Zo treft medewerker Joke Stassen op een dag twee junks aan die op het punt staan er vandoor te gaan met een computer en een antwoordapparaat. "In eerste instantie schrokken ze nog toen ik hen betrapte", lacht Joke. "Maar al snel probeerden ze een dealtje met me te sluiten, in de trant van 'Laten we dit hier en nemen we dat mee.' Pas toen ik ontzettend kwaad werd, kozen ze alsnog het hazenpad."

## Projecten

Na haar verzelfstandiging besteedt de centrale ook meer tijd aan de ondersteuning van nieuwe vrijwilligersinitiatieven, een activiteit die altijd hoog op haar verlanglijstje heeft gestaan. Zo zet ze samen met Stichting Bejaardenwerk Utrecht (sbu) 't Gilde op, een project waarin ouderen hun kennis en ervaring overdragen aan jongeren, en werkt ze intensief samen met Projekt Slachtofferhulp en ruildienstenproject Dit voor Dat. Dit laatste project, waarin mensen elkaar diensten aanbieden zonder tussenkomst van geld, krijgt van de centrale zelfs een plekje in haar eigen pand. Ook richt ze de Bestuurdersbank op, een speciale vacaturebank voor organisaties die bestuursleden zoeken. In vergelijking met de reguliere vacaturebank, die het initiatief vooral bij de vrijwilliger laat, bemiddelt de Bestuurdersbank veel actiever: ze maakt voor organisaties een eerste selectie uit kandidaten en neemt contact op met vrijwilligers zodra er interessante vacatures binnenkomen. Op deze manier verhoogt ze de kans dat organisaties geschikte bestuurders vinden. Dat is hard nodig, want aan bestuursleden is een groot tekort. "De Bestuurdersbank was een heel belangrijk project", zegt Joke. "Vrijwilligersorganisaties kunnen namelijk alleen goed functioneren als ze voldoende bestuursleden hebben. Hun voortbestaan hangt er vanaf." Als de Bestuurdersbank in 1988 opengaat, melden zich dan ook direct tientallen organisaties aan. En ook daarna blijkt er grote behoefte aan te bestaan, al valt het aantal koppelingen een beetje tegen. Mede daarom starten de vrijwilligerscentrales van Utrecht en Zeist samen met de vacaturebanken van Amersfoort en IJsselstein in 1992 ook een Regionale Bestuurdersbank.



## **Belangenbehartiging**

Bij de medewerkers zorgen al deze nieuwe projecten voor veel energie. “De centrale bruiste in die tijd”, zegt Petra Flantua, secretaris van het bestuur van 1986 tot 1988. “Allerlei projecten kwamen bij ons langs: van organisaties die een kinderdagverblijf wilden oprichten tot een comité dat zich verzette tegen stierenvechten. We zaten met onze neus bovenop de vernieuwing. Bovendien hadden we een duidelijk doel voor ogen: de positie van vrijwilligers verbeteren. Daar waren we erg mee bezig. Zo gingen we regelmatig in discussie met organisaties die via ons een blikje vrijwilligers dachten te kunnen opentrekken of die klaagden dat vrijwilligers na drie weken alweer vertrokken waren. Onze missie was om organisaties ervan te overtuigen dat ze goed voor hun vrijwilligers moesten zorgen. Niet alleen door duidelijke afspraken te maken over werkuren en reiskosten, maar ook door een goede visie op vrijwilligerswerk te ontwikkelen.”

## **Zorgzaam**

“Het landelijke overheidsbeleid zit nog op dezelfde lijn als vorig jaar. De ‘zorgzame samenleving’ werd een ‘verantwoordelijke samenleving’, de gevaren bleven hetzelfde: te lichtvaardig gaat de overheid ervan uit dat vrijwilligers de taken die blijven liggen wel op zullen pakken. Soms gebeurt dat ook. Soms gebeurt het niet. Voor vrijwilligers is het vaak van het grootste belang dat er een kader is waarbinnen het werk verricht wordt. Een kader dat ondersteuning biedt en voor de voorwaarden zorgt. Vrijwilligerswerk eist organisatie en coördinatie en dat kost geld.”

Uit: jaarverslag 1987

Om de positie van vrijwilligers te verbeteren, laat de centrale organisaties weten dat ze niet beschikt over een ‘pool’ van vrijwilligers die ze op verzoek kan aanleveren. Ook zet ze zich in voor mensen met een uitkering, door deel te nemen aan het Overleg Toetsingscommissie Utrecht (OTU). Dit overleg is een soort waakhond van de Gemeentelijke Toetsingscommissie, het orgaan dat bepaalt of uitkeringsgerechtigden vrijwilligerswerk mogen doen, en vraagt de commissie meerdere malen om ‘zuiver’ vrijwilligerswerk buiten de toetsing te houden. Daarnaast probeert de centrale iets te doen voor mensen die vrijwilligerswerk willen benutten “als eerste stap buiten de deur”, zoals psychiatrische cliënten, gehandicapten, verslaafden en arbeidsongeschikten. “Het blijkt voor deze groepen erg moeilijk om via de geëigende kanalen aan vrijwilligerswerk te komen”, schrijft de centrale. “Vraag en aanbod zijn beide – potentieel – aanwezig, maar blijken vaak niet op elkaar aan te sluiten.” Daarom pleit ze voor een “gerichte benadering van organisaties en overleg over aanpassing van de werkplek”.

## **Personeelstekort**

Hoewel de centrale soms aan extra hulpvragen tegemoet kan komen, merkt ze dat ze eigenlijk weinig voor deze doelgroepen kan doen. En dat heeft alles te maken met een probleem dat al langer speelt: het gebrek aan personeel. Sinds haar oprichting, schrijft de centrale in 1987, laten de grafieken “een gigantische toename in het werk” zien. “Een dergelijke grafiek van de uren structurele personeelsformatie zou hier schril bij afsteken: een rechte horizontale lijn die aangeeft dat er sinds april 1979 structureel geen uur bijgekomen is.”

De Utrechtse centrale is niet de enige die hiermee kampt. Als de overheid het welzijnswerk in 1986 decentraliseert en de verantwoordelijkheid voor vrijwilligersbeleid bij de gemeenten legt, komen veel centrales in Nederland in de problemen. Lang niet alle gemeenten zijn namelijk bereid om in hun centrale te investeren. Bovendien gaat de decentralisatie gepaard met forse bezuinigingen. Ook in Utrecht is schraalhans keukenmeester: elk jaar opnieuw vraagt de centrale

vergeefs om meer formatieplaatsen. Als duidelijk wordt dat zelfs een halve plaats extra er niet in zit, trekt ze in juni 1989 aan de noodbel. Ze schrapt een aantal workshops, reduceert haar telefonische bereikbaarheid en verspreidt geen nieuwsbrief meer. Ook besluit ze niet langer gebruik te maken van tijdelijke krachten, aangezien hun rendement “slechts tijdelijk” is.

Op deze manier constateert de centrale dat een eigen huis niet per definitie ook een plek onder de zon betekent. Dat huis bevat haar prima: het is “een goed herkenbare winkelruimte waar men gemakkelijk even binnenloopt”. Hierdoor stijgt haar naamsbekendheid en kan ze de belangen van vrijwilligers beter voor het voetlicht brengen. Maar ze voelt ook teleurstelling, omdat ze graag nog veel meer zou willen doen en daar niet de middelen voor heeft. Pas medio jaren negentig, als ze besluit haar taken duidelijk af te bakenen en een innovatief project start voor mensen met een handicap, zal die frustratie worden weggenomen.

vacature

## Stierenvechten

Vrijwilligers worden gevraagd bij een organisatie die campagne voert tegen stierenvechten. Uiteraard ondersteunt u die doelstelling. Het werk bestaat uit: invoeren van gegevens in de computer, verzorgen van bestellingen en andere administratieve werkzaamheden.





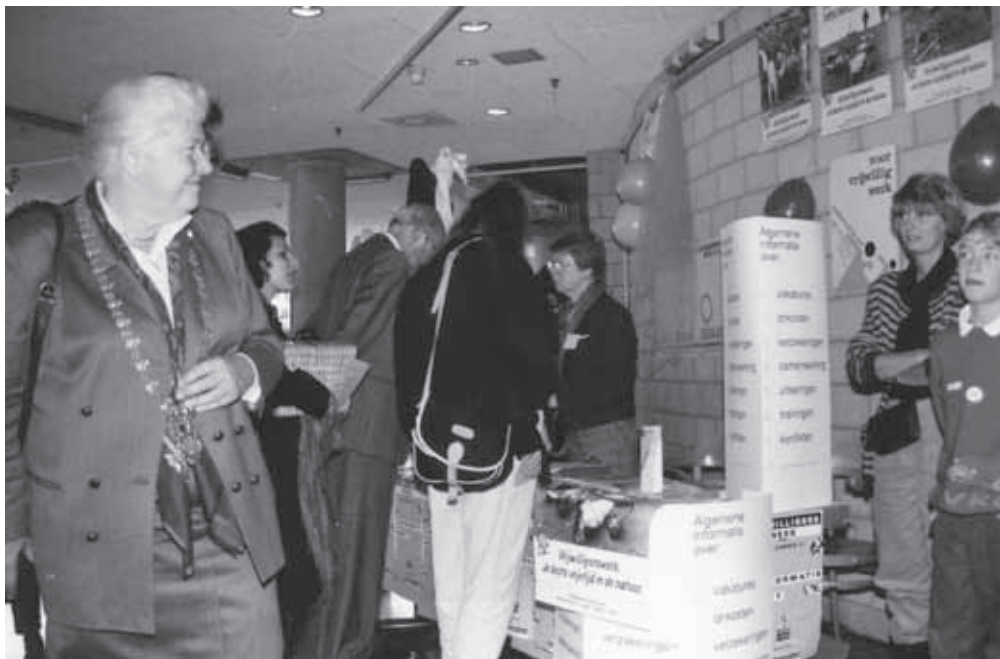


## 1988

De Vrijwilligerscentrale organiseert een Vrijwilligersmarkt in de Utrechtse Stadsschouwburg. Ruim 500 bezoekers maken kennis met 48 organisaties. Ook zijn er de hele dag films en dia's te zien. Voorafgaand aan de markt maakt de centrale veel publiciteit, onder andere door 5.300 flyers te verspreiden.







## 1990

De Vrijwilligerscentrale organiseert samen met de vrijwilligersvacaturebanken van Amersfoort, Zeist, IJsselstein, Soest en Nieuwegein een provinciale Vrijwilligersmarkt in Muziekcentrum Vredenburg. 75 organisaties presenteren zich met een stand, waar zo'n 650 mensen op afkomen. Ook nu doet de centrale veel aan promotie: ze laat posters plaatsen in de binnenstad en bij uitvalswegen en verstuurt talloze uitnodigingen naar raadsleden, bedrijfsleven, radio, krant en tv.

In  
beeld

Vrijwilligersmarkt

# Vrijwilligers vertellen

## *Dick van der Grinten* *Handjehelpen regio Utrecht*

**De één is softwareprogrammeur, heeft vier kinderen en staat graag op de tennisbaan. De ander leidt aan een spierziekte, vocht hard om in de cliëntenraad van MEE Utrecht te komen en zit al bijna zijn hele leven in een rolstoel. Toch zijn hun overeenkomsten groter dan de verschillen, vindt Dick van der Grinten. Elke woensdag verleent hij als vrijwilliger van Handjehelpen enkele hand- en spandiensten voor Ton.**

“Toen ik vanmorgen om kwart over negen bij hem aanklopte, lag Ton er een beetje verwilderd bij. De stroom was namelijk uitgevallen en dus ook de wekker. Maar toen hij eenmaal was aangekleed, verliep de ochtend zoals we gewend zijn. Eerst drinken we koffie en kletsen wat. Dan bespreken we wat ik voor hem kan doen. Soms lees ik bijvoorbeeld een brief voor en pleeg een telefoontje. Vaak draai ik ook een wasje en doe wat technische klusjes, zoals het opnieuw instellen van de televisie als Ton per ongeluk op de verkeerde knopjes heeft gedrukt. Rond twaalfen ga ik weer weg, want dan komen mijn kinderen van school.

De tijd vliegt altijd voorbij. Toen ik een jaar geleden als vrijwilliger begon, was ik nog benieuwd hoe dat zou gaan, of we elkaar wel genoeg te melden zouden hebben. Maar het is precies andersom: eigenlijk zou ik de hele dag kunnen blijven. Aan de andere kant maakt dat het voor mij wel weer makkelijker om los te laten. Het is zo overduidelijk dat ik in die paar uurtjes niet alles kan doen, dat ik me daar ook niet schuldig over hoeft te voelen. Gelukkig, want ik ben van nature vrij verzorgend ingesteld. Ik was bang dat het me veel moeite zou kosten om niet meegezogen te worden. Maar dat viel uiteindelijk mee.

Ton woont zelfstandig, in een focuswoning waar hij met één druk op de knop hulp kan krijgen. Toen hij jong was kon hij nog lopen, maar inmiddels zit hij al twintig jaar in een rolstoel. Hij kan niet schrijven en moeilijk praten. Zelf zou ik zijn toestand beschrijven als een soort ‘permanente niet-coördinatie’: hij kan zijn lichaam niet goed gebruiken om in de praktijk te brengen wat hij denkt. Maar hij heeft veel levenslust en gaat er voortdurend met zijn rolstoel op uit. Ook in zijn denken is hij volstrekt autonoom. Als hij iets wil, gaat hij er helemaal voor. Hij is bijvoorbeeld actief voor GroenLinks en heeft flink gevochten om toegelaten te worden tot de cliëntenraad van MEE Utrecht. Toen dat lukte, was dat een grote overwinning voor hem. Hij was zonder remming blij, reageerde met zijn hele lichaam. Dat was heel leuk om te zien.

Ton werd altijd verzorgd door zijn moeder, totdat zij ongeveer dertig jaar geleden overleed. Op haar sterfbed vroeg ze haar dochter om voor Ton te zorgen. Straffe koek vind ik dat. Minstens twee keer per week gaat ze bij hem op bezoek, hoewel ze daarvoor een uur moet rijden en zelf een druk gezinsleven heeft. Ik vind haar een kanjer. Toch is het volgens mij fijn voor Ton dat er af en toe iemand van buiten komt aanzeilen. Want met zijn zus heeft hij echt een broer-zus-relatie, dus dat botst wel eens. Ton is ook vrij temperamentvol. Bij onze eerste ontmoeting gaf







zijn zus duidelijk aan: Ton weet precies wat hij wil. En dat klopt: ook als iets moeilijk te bereiken lijkt, wil hij het tóch proberen. Dat doet hij heel goed, want zo krijgt hij veel voor elkaar.

Ik ben vrijwilligerswerk gaan doen toen ik merkte dat ik tijd over had. De afgelopen twaalf jaar heb ik als programmeur gewerkt, lange tijd fulltime. Maar nu werk ik vier dagen, waarvan één dag thuis. Tijd voor mezelf boeit me niet zo, dus kwam ik op het idee om iets voor anderen te gaan doen. Net als mijn vader, die als vrijwilliger gedetineerden bezoekt en wiens verhalen ik altijd erg inspirerend vind. Ik wilde graag iets doen voor mensen die het nodig hebben, zoals ouderen die zich eenzaam voelen. Werk dus waarin het draait om contact. Tegelijkertijd leek me dat ook wel een beetje eng, want wat nou als ik niet zou weten wat ik zou moeten doen? Daarom heb ik bewust gezocht naar een organisatie die ondersteuning bood. Zo kwam ik terecht bij Handjehelpen, een organisatie die vrijwilligers koppelt aan mensen met een handicap.

Mijn eerste ontmoeting met Ton vond ik erg spannend. Zou ik hem wel kunnen verstaan? Maar dat ging eigenlijk meteen goed. De truc is volgens mij om er niet te veel druk op te leggen, want dan versta je niks. Je moet er gewoon om kunnen lachen als iemand vijf keer achter elkaar iets zegt en je het nog steeds niet verstaat. Als Ton moeilijk uit zijn woorden komt, laat ik dat dus gewoon gebeuren. Ik vul hem niet aan. Ook probeer ik zijn wensen niet te filteren: ik laat hém bepalen wat hij wil doen. Want ik wil niet dat ons contact ongelijkwaardig wordt. Volgens mij lukt dat aardig: we zijn echt aan elkaar gewaagd. We hebben altijd veel te bespreken en weten na een jaar heel veel van elkaar. Ik kan ook goed met hem spiegelen, omdat hij de dingen vaak anders ziet dan ik. Dat vind ik het leukste van dit werk: de momenten waarop we helemaal gelijkwaardig zijn. Dat is de kern waarvoor ik het doe.

## Handjehelpen

Handjehelpen biedt al meer dan dertig jaar praktische hulp aan mensen met een handicap of chronische ziekte en hun mantelzorgers. De extra aandacht verhoogt hun kwaliteit van leven, helpt hun te participeren in de samenleving en ontlast hun mantelzorgers, zodat die de verzorgende taken beter vol kunnen houden. De hulp wordt één op één gegeven, meestal bij de hulpvrager thuis. Handjehelpen streeft ernaar dat de vrijwilliger en de hulpvrager voor een langere periode aan elkaar verbonden blijven. Daarom is ze steeds op zoek naar de optimale match en besteedt ze veel aandacht aan begeleiding.

Lastiger vind ik het dat Ton soms moeilijke periodes heeft en we dan veel over problemen praten. Dan zitten we echt tegen de negatieve kant van het leven aan te kijken, terwijl ik zelf positief ben ingesteld. Maar het is natuurlijk belangrijk dat hij zijn ei kwijt kan. Dus ik let erop dat ik niet te snel met een peptalk kom aanzetten. Het is ook logisch dat Ton door zijn handicap een andere kijk op het leven heeft dan ik. Toen ik hem bijvoorbeeld vertelde over vrienden die een late miskraam hadden gekregen, zei hij: 'Gelukkig hebben ze geen gehandicapt kindje gekregen.' Dat vond ik schokkend om te horen, want het zegt toch iets over hoe hij zichzelf ziet. Maar ik ben er niet uitgebreid op ingegaan. Dat vind ik ook gevaarlijk. Ik vind niet dat ik hem kan vragen of hij tevreden is over zijn leven, of hij wel 'gelukkig' is. Ik kan daar niet over oordelen, vind ik. Zo'n vraag kun je eigenlijk alleen stellen als je zelf ook een handicap hebt.

Of onze levens wezenlijk anders zijn, durf ik dan ook niet te zeggen. Natuurlijk zijn er grote verschillen. Maar op een kosmische schaal zijn er misschien wel meer overeenkomsten. Dankzij mijn kennismaking met Ton ben ik gaan inzien dat eigenlijk alles in het leven 'normaal' is. Wat

Ton is overkomen, gebeurt gewoon: sommige mensen worden geboren met een bepaalde ziekte en zitten hun hele leven in een rolstoel. Van een afstandje lijkt dat heel uitzonderlijk, heel anders in ieder geval dan je eigen leven. Maar als je er wat dichterbij zit, zie je dat Tons leven net zo 'normaal' is als dat van jou en ik. Ik kan dan ook niet beoordelen of hij het moeilijker heeft dan mensen zonder handicap. Op twee dingen na: seks en sport. Voor seks zijn mensen gewoon gemaakt, die behoefte zit in iedereen. En ook de absolute zekerheid dat je nooit zult weten hoe het voelt om vrijuit te bewegen, lijkt me een frustrerend gevoel. Op die twee punten zijn onze levens echt verschillend. Ik voel me heel bevoorrecht dat ik alles kan doen wat ik wil.

Ik hoop dat onze samenwerking nog lang zal duren. Toen we kennismaakten was Ton nog een beetje op zijn hoede, net als ik. Maar gaandeweg is het vertrouwen tussen ons gegroeid. Nu weet ik bijvoorbeeld waar zijn portemonnee ligt en maak ik af en toe de katheterzak leeg, terwijl ik dat eerst nog overliet aan de verpleging. Het heeft in dit werk veel meerwaarde als je elkaar beter leert kennen en op elkaar raakt ingespeeld. Ik ben het ook niet gaan doen voor de afwisseling, maar voor de aard van het werk zelf. Het geeft me veel voldoening.

Het meest bijzonder aan ons contact vind ik de momenten waarop we echt een klik hebben. Bijvoorbeeld als we elkaar aankijken en tegelijkertijd in de lach schieten. Of toen Ton me een cadeau gaf voor Kerst en zei: 'Ik ben blij dat je er bent.' Hij glunderde toen helemaal: ik kon merken dat zijn gevoel intens was. Die momenten, waarop onze vriendschap voelbaar wordt, vind ik heel bevredigend. Dat is ook mijn drijfveer in het leven: dat mensen elkaar zien, dat ze merken wat ze aan elkaar hebben. Ik zou niet kunnen zeggen wat de zin van het leven is, maar dat gevoel komt er voor mij het meest dichtbij. Het gevoel dat je verbonden bent, de goede gesprekken aan de keukentafel. Van die momenten word ik het meest gelukkig."

## *Duveke van Vreumingen Kindertelefoon*

**“Nou! Ik ga de Kindertelefoon bellen hoor!”, roept Duveke. Ze is héél boos op haar ouders en wil ze eens flink laten schrikken. Maar tot haar teleurstelling heeft haar dreigement geen enkel effect. “Moet je vooral doen”, zeggen haar ouders nuchter. En dus laat ze de hoorn maar op de haak.**

Nu, vele jaren later, kan Duveke van Vreumingen (25) er smakelijk om lachen. Eigenlijk had ze net zo goed wél kunnen bellen. Want in tegenstelling tot wat ze als kind dacht, is bellen naar de Kindertelefoon helemaal niet zo beladen. Nu ze er zelf als vrijwilliger werkt, weet ze dat kinderen over van alles bellen. Zelfs om te vragen hoe je een appeltaart bakt.

Wat voor Duveke gold, geldt waarschijnlijk voor meer mensen: de Kindertelefoon wordt vaak geassocieerd met zware onderwerpen als kindermishandeling en seksueel misbruik. De vroegere slogan van de dienst (“Lucht je hartje voor een kwartje”) wekte die suggestie misschien ook wel in de hand. Maar in werkelijkheid zijn de vragen die kinderen stellen, zowel via de telefoon als de chat, enorm gevarieerd. En lang niet allemaal serieus bedoeld. “Sommige kinderen bellen gewoon voor de grap”, zegt Duveke. “Dan vertellen ze een bloedserieus verhaal en zitten voortdurend te giechelen. Of je hoort dat vriendjes mee zitten te luisteren. Als overduidelijk is dat iemand voor de grap belt, leg ik uit dat de Kindertelefoon daar niet voor is bedoeld. Maar vaak is het een grijs gebied. Lastig, want je wilt natuurlijk niet voor detective gaan spelen.”

Een hele andere categorie vormen de kinderen die écht iets kwijt willen. “Ik herinner me nog een meisje dat verkering wilde vragen en een half uur later terugbelde om te bedanken voor mijn advies. Yes, het was aan! Andere kinderen bellen omdat ze ruzie hebben met hun ouders, gepest worden of een vraag hebben over seks. En soms zitten er hele heftige onderwerpen tussen, zoals verkrachting.” Van deze onderwerpen vindt Duveke pesten een van de lastigste. “Sommige kinderen zijn totaal hulpeloos en hopen dat jij een oplossing hebt. Maar dé oplossing heb ik natuurlijk niet. Ook moeilijk vind ik het als een kind zelfmoord overweegt. Je natuurlijke reactie is om te zeggen: doe het niet! Maar zo moet je juist niet reageren. Het is heel belangrijk om het kind serieus te nemen.”

### **Training**

Om goed met deze situaties om te kunnen gaan, krijgen alle vrijwilligers een uitgebreide opleiding. Nog voordat ze hun eerste gesprek voeren, doen ze een hele dag rollenspellen en krijgen ze zo’n tien avonden training in verschillende gespreksonderwerpen. Ook leren ze hoe je een gesprek voert via een ‘vijffasenmodel’. “Eerst heet je het kind welkom”, legt Duveke uit. “Daarna verken je de situatie, door veel open vragen te stellen. Als het plaatje helder is, bepaal je het doel van het gesprek. Wat verwacht het kind precies? Vervolgens zoek je samen naar een oplossing, waarbij je het initiatief bij het kind laat. En tot slot sluit je het gesprek af en wens je het kind veel succes.”





Dankzij dit model kunnen de vrijwilligers gesprekken beter in goede banen leiden. Ook voorkomen ze ermee dat een gesprek té lang duurt. “Uitzonderingen daargelaten duurt een gesprek maximaal drie kwartier”, licht Duveke toe. “Ook zijn gesprekken in principe eenmalig, hoewel dit in de praktijk natuurlijk lastig te controleren is. Maar het is in ieder geval niet de bedoeling dat kinderen uren aan de lijn blijven hangen. Want we zijn vrijwilligers, geen professionele hulpverleners. Als een probleem meer aandacht behoeft, adviseren we het kind dan ook om zelf hulp te vragen aan iemand dat het vertrouwt. Ook kunnen we rechtstreeks doorverbinden met Bureau Jeugdzorg, waarbij we zelf nog even aan de lijn blijven.”

## Share In Trust

De Kindertelefoon is elke dag geopend van 14.00 tot 20.00 uur. De vrijwilligers draaien vijf diensten per maand, waarin ze bellen of chatten met kinderen van 8 tot 18 jaar. Speciaal voor jongeren van 16 tot 20 is er Share In Trust ([www.shit.nl](http://www.shit.nl)). Deze dienst wordt verzorgd door jongeren en biedt hetzelfde als de Kindertelefoon, maar dan via chat, een forum en e-mail. Een ander verschil is dat de jongeren van SHIT wél over hun eigen ervaringen praten, terwijl de vrijwilligers van de Kindertelefoon dat niet doen. “In principe geven we geen tips”, zegt Duveke. “Want het gaat erom wat het kind wil zeggen. Bovendien hoeft mijn eigen ervaring niet die van het kind te zijn. Als een kind vraagt wat ik zelf vind, reageer ik dus terughoudend.”

## Warme sfeer

Ondanks haar grondige training vond Duveke haar eerste gesprek behoorlijk spannend. “Hoe goed de cursus ook was, het bleven toch rollenspellen. Nu kreeg ik een écht kind aan de lijn! Maar gelukkig ging het goed. De kinderen namen me volledig serieus, dat was geruststellend om te merken. Bovendien stelden mijn mentor en mijn collega’s me erg op mijn gemak. Voor iedereen is dat eerste gesprek per slot van rekening een mijlpaal.” Sowieso vindt Duveke de sfeer bij de Kindertelefoon erg goed. “Het draait echt om de vrijwilligers hier. Er is altijd tijd en rust om een praatje te maken. En de verjaardagskaarten zijn altijd helemaal volgeschreven.”

De inrichting van de Kindertelefoon weerspiegelt die warme sfeer. Er staat een lekkere bank met tv, aan de muur hangen foto’s van lachende vrijwilligers en er staat een kast vol kinderboeken. Zeker niet de uitstraling van een anoniem callcenter dus, meer die van een gezellige huiskamer. En net als in menige huiskamer wordt er volop geknutseld. *Teletutties* staat er met grote letters op een kleurige poster, *Kakeltjix* op een andere. Weer een andere groep heeft zich de *Digi(e)bellers* genoemd. “Ook wel uit te spreken als *Die Giebelers*”, lacht Duveke. “Drie keer per jaar vieren we het *Hoi & Aju-feest*: we zwaaien dan de mensen uit die stoppen en begroeten de vrijwilligers die beginnen. Elke groep nieuwkomers kiest dan voor zichzelf een naam.”

## Praktijk

Zelf meldde Duveke zich als vrijwilliger aan toen ze in het derde jaar zat van haar studie kinderen jeugdpsychologie. “Tijdens mijn studie had ik nog nooit een gesprek met een kind gevoerd. Die praktijkervaring miste ik heel erg. De Kindertelefoon leek me een goede plek om dat gemis op te vullen. Inmiddels werk ik er alweer vier jaar met veel plezier. Vooral de afwisseling vind ik leuk. Je krijgt niet continu allerlei problemen voor de kiezen: veel kinderen willen gewoon iets leuks vertellen. Af en toe krijg je persoonlijke verhalen te horen, maar die komen niet té dichtbij. Het kind zit niet in levende lijve voor je, je kent het niet persoonlijk. Ik vind het dan ook geen zwaar werk. Wel moet je het idee kunnen loslaten dat jij een probleem helemaal gaat oplossen. Ook moet je kinderen goed kunnen ‘volgen’. Je moet aansluiten op hun beleavingswereld,

spelenderwijs ontdekken wat ze willen zeggen. Dat doe ik vooral door goed te luisteren. Wat begrijpt een kind, wat niet? Praat het stoer of juist verlegen? Daar sluit ik op aan met mijn stem en woordkeuze.”

## Stil

Gesprekken bij de Kindertelefoon verlopen altijd anoniem. Kinderen mogen hun naam zeggen, maar hoeven dat niet. Soms blijft het zelfs helemaal stil. “Het is erg belangrijk om ze dan de tijd en de ruimte te geven”, zegt Duveke. “Ook vraag ik wel eens of ze een geluidje zouden willen maken, zodat ik weet dat ik iemand aan de lijn heb. Soms volgt er dan een héél zacht ‘hoi’. Het is heel bijzonder als het gesprek dan toch van de grond komt. Eigenlijk op basis van niets, namelijk volstreekte stilte. Die kinderen zijn natuurlijk niet voor niets stil. Vaak is het de allereerste keer dat ze over hun probleem praten.”

Vindt Duveke het niet lastig om zich in de wereld van kinderen te verplaatsen? “Soms wel ja, bijvoorbeeld als een puber belt met typische puberproblemen en je denkt: het komt wel goed joh! Of als kinderen ruzie hebben op school en letterlijk alle klasgenoten de revue laten passeren. Maar het punt is juist dat ze serieus genomen willen worden. Ze willen niet dat jij hun probleem bagatelliseert. Al is het soms goed om wél te relativiseren, bijvoorbeeld als een kind van huis wil weglopen wegens een ruzie over de afwas.”

## Veel geleerd

Duveke heeft altijd al iets met kinderen gehad, geeft ze aan. Ze had vroeger veel oppasbaantjes en wist van jongs af aan dat ze iets met kinderen wilde gaan doen. “Kinderen zijn heel oprecht: ze zijn veel minder bezig met wat er van hen verwacht wordt. En ze kunnen je soms echt verrassen.” Duveke is dan ook blij dat ze na haar studie aan de slag kon bij het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling van Bureau Jeugdzorg. “Die baan heb ik rechtstreeks te danken aan mijn werk bij de Kindertelefoon. Een baan vinden was zeker niet het doel toen ik vrijwilliger werd, maar zo is het balletje wel gerold. Een leuk neveneffect is dat ik beter kan uitleggen aan kinderen wat Bureau Jeugdzorg doet. En mijn collega’s van Bureau Jeugdzorg kan ik iets leren over gesprekken met kinderen. Want ik denk dat veel vrijwilligers daarin beter getraind zijn dan professionele krachten.”

Zo heeft haar werk bij de Kindertelefoon Duveke veel gebracht. “Ik heb hier meer geleerd over gesprekstechnieken dan tijdens mijn hele studie. Ook heb ik ontdekt hoe goed het is om de tijd te nemen voor dingen. Dat wist ik al wel, maar bij de Kindertelefoon ben ik me er echt bewust van geworden. De begeleiding is erg gericht op het creëren van een sfeer van rust en aandacht. Je ervaart hoe fijn het is als mensen oprechte belangstelling tonen. Die aandacht ga je dan onbewust ook geven in je contact met kinderen. Elke keer als hier ben, kom ik eigenlijk een beetje tot rust.”



# 92-99

## Op eigen kracht

**Goede voorlichting, gericht advies en actieve ondersteuning. Dat wil de Vrijwilligerscentrale al sinds haar oprichting bieden aan alle mensen die graag vrijwilligerswerk willen doen, maar die hun weg moeilijk weten te vinden. De vraag is alleen: waar haalt ze de tijd vandaan?**

Meer en beter. Dat verdient het vrijwilligerswerk in Utrecht volgens de nota *Ondersteuning van vrijwilligerswerk, stimulans voor een hechte Utrechtse gemeenschap*, die de centrale in 1991 presenteert. In deze nota geeft ze een duidelijke opsomming van alle taken die ze graag op zich wil nemen, maar waar ze niet of nauwelijks aan toekomt. Op die manier probeert ze – samen met vormingscentrum Trijn van Leemput, Vereniging Sportbelang Utrecht (vsu) en Stedelijke Ondersteuning Utrechts Welzijnswerk (stouw) – een discussie op gang te brengen over de ondersteuning van het vrijwilligerswerk en de rol die de gemeente en andere instellingen daarin kunnen spelen.

Die discussie is hard nodig, want sinds 1989 staan de activiteiten van de centrale op een laag pitje. De noodmaatregelen uit dat jaar hadden eigenlijk tijdelijk moeten zijn, maar enkele jaren later is er nog niets veranderd. Daarom besluit ze om duidelijke prioriteiten te stellen en zich

### Waardevol

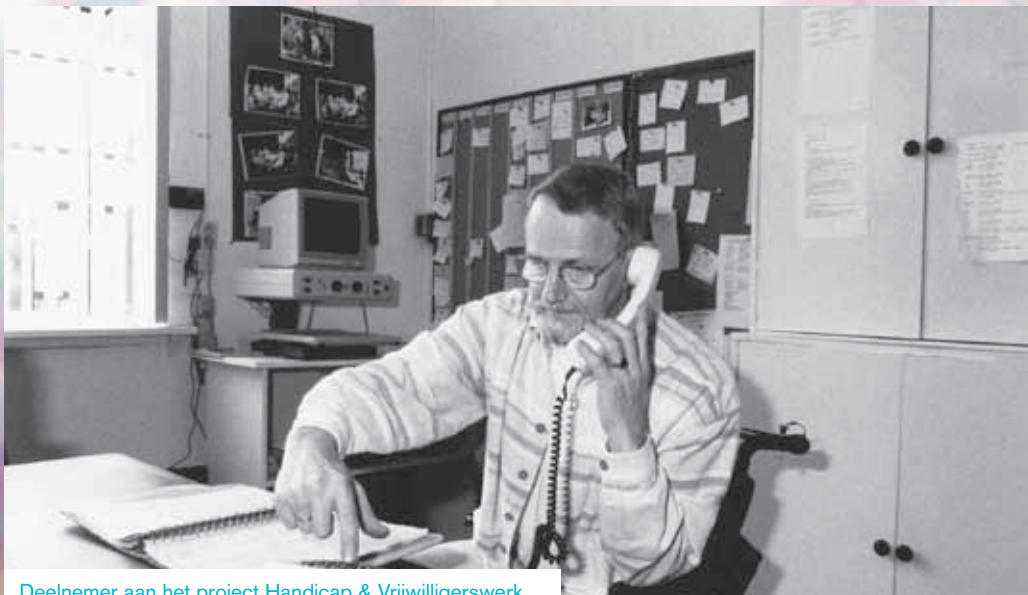
“De intrinsieke waarde die het doen van vrijwilligerswerk voor zowel de samenleving als voor de individuen die eraan deelnemen heeft, heeft [...] in brede lagen van de maatschappij meer erkenning gekregen. [...] Voor sommigen betekent het doen van vrijwilligerswerk een stap in hun zoektocht naar betaald werk. Voor anderen is het een zinvolle tijdsbesteding naast hun betaalde of zorgarbeid. En voor weer anderen is het een goede manier om (weer) in het maatschappelijk leven te participeren. De Vrijwilligerscentrale is verheugd te merken dat deze kentering gaande is en dat er in brede kring erkend wordt dat vrijwilligers [...] aandacht en ondersteuning verdienen.”

Uit: jaarverslag 1994/1995

vanaf 1992 te concentreren op haar kerntaken: het bemiddelen tussen vraag en aanbod en het adviseren van vrijwilligers en organisaties. “Jarenlang hadden we geprobeerd onze dienstverlening uit te breiden”, zegt toenmalig coördinator Marjet van Houten. “Maar dat was gewoon niet haalbaar. Daarom hebben we gezegd: we beperken ons.”

### Drempels

Na deze koerswijziging komt de centrale beter toe aan haar taken. Maar écht gelukkig met de inkrimping is ze niet. Elk jaar opnieuw signaleert ze meerdere knelpunten, bijvoorbeeld dat ze weinig aandacht kan besteden aan lichamelijk gehandicapten en psychiatrische cliënten. En



Deelnemer aan het project Handicap & Vrijwilligerswerk

juist voor die doelgroepen zou ze graag meer willen doen. Daarom neemt ze in 1994 het heft in eigen handen en vraagt ze samen met het Stedelijk Overleg Lichamelijk Gehandicapten Utrecht (SOLGU) en het Verwey-Jonker Instituut subsidie aan bij het Fonds Sociale Vernieuwing voor *Handicap & Vrijwilligerswerk*. Doel van dit project: mensen met een lichamelijke handicap helpen vrijwilliger te worden.

Om te bepalen hoe dit het beste kan worden aangepakt, doet Verwey-Jonker eerst een uitgebreid onderzoek. Hieruit blijkt dat zowel organisaties als vrijwilligers weinig proactief zijn: organisaties verwachten dat mensen met een handicap zichzelf aanmelden, terwijl die op hun beurt verwachten dat ze gevraagd worden. “Het gevolg is dat beide partijen op elkaar wachten.” Een voorlichtster moet hierin verandering brengen: zij gaat in 1995 proberen het ijs alvast wat te breken. Maar het project gaat pas echt van start als de centrale in 1996 Ams Slemmer aanstelt, een medewerker die zich specifiek zal bezighouden met de bemiddeling van mensen met een handicap.

Een belangrijke opdracht voor deze medewerker is om vooroordelen weg te nemen. Zo vrezen veel mensen met een handicap dat er geen rekening met hen zal worden gehouden en overschatten organisaties vaak de mate waarin zij een werkplek moeten aanpassen. Om deze misverstanden uit de weg te ruimen, besteedt de projectmedewerker veel aandacht aan overleg. Ze adviseert vrijwilligers en organisaties, begeleidt hun eerste kennismaking en helpt hun bij het maken van goede afspraken. Ook biedt ze nazorg als een vrijwilliger eenmaal aan de slag is gegaan. Op die manier maakt ze vrijwilligerswerk letterlijk en figuurlijk laagdrempeliger.

Al snel blijkt deze intensieve vorm van begeleiding doeltreffend. In het eerste jaar melden zich 34 mensen met uiteenlopende handicaps aan, van wie 65% succesvol wordt bemiddeld. En ook daarna vinden elk jaar zo'n 25 deelnemers passend vrijwilligerswerk. De gemeente belooft deze goede resultaten door vanaf het tweede projectjaar de financiering over te nemen. En ook buiten Utrecht trekt het project veel belangstelling. Zo starten in 1999 drie vergelijkbare initiatieven in Breda, Nijmegen en Almelo die volgens het Utrechtse model gaan werken. Ze maken hierbij gebruik van een methodiekbeschrijving die de centrale inmiddels door Verwey-Jonker heeft laten maken.

## Actief

Het succes van *Handicap & Vrijwilligerswerk* inspireert de centrale ook tot de opzet van *Anders Actief*, een project dat vrijwilligerswerk wil benutten om mensen uit hun sociale isolement te halen. In tegenstelling tot *Handicap & Vrijwilligerswerk*, dat op eigen initiatief tot stand is gekomen, sluit dit tweede project aan bij een landelijke trend, namelijk de ontdekking van vrijwilligerswerk als participatiemiddel. In die nieuwe visie wordt vrijwilligerswerk beschouwd als een hulpmiddel voor mensen om werkervaring op te doen, een goed dagritme te vinden en sociale contacten op te bouwen. “Het besef drong door dat vrijwilligerswerk grote meerwaarde kan hebben voor allerlei kwetsbare mensen”, zegt Marjet. “Het ‘o-1-denken’, ofwel de indeling van mensen in degenen die een betaalde baan hebben en diegenen die dat niet hebben, werd losgelaten.”

Dit activeringsdenken komt onder andere tot uiting in de komst van de Melkertbanen: een initiatief om langdurig werklozen via gesubsidieerde werkplekken aansluiting te laten vinden op de arbeidsmarkt. Ook de nieuwe Bijstandswet van 1996 wil de maatschappelijke participatie van uitkeringsgerechtigden bevorderen. Naar aanleiding van deze wet schrijft de gemeente Utrecht de nota *Anders Actief*, waarin zij pleit voor “het loslaten van ficties en taboes”. Mensen die langdurig in de bijstand zitten, stelt de gemeente, “moeten niet onnodig worden lastiggevallen met verplichtingen die al jaren niet tot uitstroom naar arbeid in loondienst blijken te leiden”. In plaats daarvan moeten ze “deel kunnen nemen aan activiteiten die aantrekkelijk, uitdagend en stimulerend zijn en voor de samenleving in een behoefte voorzien”. Daarom wil de gemeente een aantal uitkeringsgerechtigden vrijstelling van sollicitatieplicht geven in ruil voor deelname aan vrijwilligerswerk.

## Vooroordelen

“Vaak weet u wel wat u wilt gaan doen en bij welke organisatie [...]. U heeft er zin in. Toch kan het gebeuren dat u nog een drempel moet nemen. Bij uzelf of bij de organisatie. Soms letterlijk, omdat het gebouw moeilijk toegankelijk is. Soms doordat die drempel op wederzijdse vooroordelen berust. Bijvoorbeeld: de organisatie denkt dat ze geen geschikt werk voor u heeft of dat ze haar gebouw ingrijpend moet verbouwen. Of zelf verwacht u dat er geen rekening met u wordt gehouden en dat u zichzelf steeds moet bewijzen. Meestal zijn deze drempels weg te nemen. Door kleine aanpassingen op de werkplek, door het nemen van een ruime inwerktijd en door het maken van goede afspraken.”  
Uit: folder *Handicap & vrijwilligerswerk*, april 1996

Zo ontstaat in 1997 *Anders Actief*, waarin de Vrijwilligerscentrale een regierol vervult. Doel van dit project is om blijvers in de bijstand te bemiddelen naar vrijwilligerswerk en een stedelijke infrastructuur op te zetten waarmee deze mensen bereikt kunnen worden. Zo zullen in alle wijkwelzijnsinstellingen *Vrijwilligers Informatie Punten* (VIP's) worden ingericht waar mensen advies kunnen krijgen. Ook gaat Trijn van Leemput kadertrainingen geven aan organisaties en oriëntatiecursussen voor deelnemers die nog niet weten wat voor werk ze willen doen. De kern van het project is echter de begeleiding van individuele vrijwilligers, een taak waarvoor de centrale Gladys Waterberg in dienst neemt.

## Groei

Met de komst van *Handicap & Vrijwilligerswerk* en *Anders Actief* gaat voor de centrale “een diepgekoesterde wens” in vervulling. Na jarenlang gebedeld te hebben om meer capaciteit, krijgt ze nu eindelijk de middelen om vrijwilligerswerk voor meer mensen toegankelijk te maken. Bij *Handicap & Vrijwilligerswerk* lukt dat overigens beter dan bij *Anders Actief*, waarschijnlijk omdat



de doelgroep van dit laatste project minder intrinsiek gemotiveerd is. Veel van deze mensen worden immers doorverwezen door de Sociale Dienst, terwijl de deelnemers aan *Handicap & Vrijwilligerswerk* meestal zélf contact opnemen. Bovendien, zo constateert de centrale, heeft de doelgroep van *Anders Actief* vaak grote problemen, zoals schulden of een verslaving. Toch is ze blij dat ze eindelijk iets kan doen voor mensen die een extra zetje in de rug nodig hebben. Ze doet dat niet alleen voor mensen met psychische of lichamelijke problemen, maar ook voor allochtonen. Zo volgen de medewerkers een cursus intercultureel werken om vluchtelingen beter van dienst te zijn en vertalen ze informatie over vrijwilligerswerk in het Engels en Frans.

Een ander voordeel van de twee projecten is dat de centrale eindelijk kan groeien als organisatie, een doel dat lange tijd onbereikbaar leek. Dankzij de projectsubsidies kan ze drie nieuwe collega's aannemen: een verdubbeling van het aantal waaraan ze sinds 1979 gewend was. Daar bovenop komt vanaf 1997 extra geld van de gemeente voor administratieve ondersteuning en gaat ze zelf

## Lief

Corrie Janssen (55) uit Utrecht vindt het fijn dat zij iets kan betekenen voor de ouderen in het verzorgingshuis waar zij nu eens per week werkt. "Ik doe het heel kalm aan. De oudere mensen die ik help met eten, doen dat langzaam. Ik neem er alle tijd voor. 'Je bent lief', zeggen ze dan tegen mij. 'U bent ook lief', zeg ik dan terug. Als ik later oud ben hoop ik dat er ook mensen zijn die mij komen helpen."

Uit: artikel over *Anders Actief* in Utrechts Nieuwsblad, 14 november 1998

ook met vrijwilligers werken. Deze vrijwilligers staan niet alleen bezoekers van de vacaturebank te woord, maar vervullen ook enkele taken op het gebied van voorlichting. Mede dankzij hun inzet kan de centrale haar telefonische bereikbaarheid uitbreiden en klanten meer individuele aandacht geven. Bovendien helpen ze haar beter begrijpen wat het betekent om met vrijwilligers te werken: "Een ervaringsgegeven dat weer gebruikt kan worden in het adviseren van andere organisaties."

In 1996 stelt de centrale bijvoorbeeld een eigen vrijwilligersbeleid op, een document dat opvallend genoeg nog ontbrak.

## Professionalisering

Op deze manier bouwt de centrale haar activiteiten in de tweede helft van de jaren negentig behoorlijk uit. Een consequentie van deze groei is dat ze ruimtegebrek begint te krijgen, een probleem dat ze in 1998 voor de eerste keer signaleert. Ook krijgt ze behoefte aan een andere organisatiestructuur. Een eerste aanzet daarvoor geeft ze al in 1996, als ze de werkzaamheden van de twee bureaumedewerkers duidelijk verdeelt. De ene medewerker gaat zich uitsluitend op vrijwilligers richten, terwijl de ander de contacten met organisaties onderhoudt. In 1999 zet de centrale deze professionalisering door, als ze een directeur aanstelt, bevoegdheden duidelijk afbakt en kiest voor een bestuur op afstand. Ook spreekt ze de wens uit een "full-service organisatie" te worden: een expertisecentrum dat zowel vrijwilligers als organisaties in de volle breedte adviseert. "Je zou kunnen zeggen dat aan alle kanten ramen en deuren zijn opengezet", meldt het bestuur enthousiast. "Die frisse wind bevalt en zal ook de komende jaren blijven waaien!"

De reorganisatie loopt parallel aan *Vrijwilligerscentrales Ambieëren Kwaliteit*, een programma van het Nederlands Centrum Vrijwilligerswerk om de dienstverlening van vrijwilligerscentrales op een hoger peil te brengen. Dit NVC is in 1991 ontstaan na een fusie tussen de LVV, het Landelijk Steunpunt Vrijwilligerswerk en het Platform Vrijwilligerswerk, en wil dé belangenvereniging

zijn voor organisaties die zich met vrijwilligerswerk bezighouden. Ook de Utrechtse centrale is in deze koepel actief, bijvoorbeeld door ervaringen uit te wisselen met andere vacaturebanken. Ook hanteert ze vanaf 1996 een kwaliteitshandboek waarin de Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk (de opvolger van NCV) criteria heeft geformuleerd waaraan vrijwilligerscentrales moeten voldoen.

### **Erkenning**

Volgens dit handboek zou een vrijwilligerscentrale zes functies moeten vervullen: bemiddeling, voorlichting, promotie, belangenbehartiging, deskundigheidsbevordering en ontwikkeling. Op zich niets nieuws onder de zon: al in de jaren zeventig heeft de overheid geconcludeerd dat vrijwilligerscentrales meer moeten doen dan alleen bemiddelen. Na 1986 worden veel centrales echter wegens de bezuinigingen een beetje aan hun lot overgelaten en verdwijnen die andere functies naar de achtergrond. Deze ontwikkeling dwingt ook de Utrechtse centrale ertoe haar taken in 1992 te beperken. Maar na de komst van *Handicap & Vrijwilligerswerk* en *Anders Actief* schroeft ze haar ambitieniveau weer op.

Deze ontwikkeling heeft ook te maken met een toenemende waardering van vrijwilligerswerk als maatschappelijk fenomeen. In de jaren tachtig ziet de overheid vrijwilligerswerk nog vooral als werken met behoud van uitkering, onder het mom van 'beter iets dan niets'. In de jaren negentig wordt vrijwilligerswerk minder afgezet tegen betaalde arbeid, maar meer gezien als een op zichzelf staande, zinvolle dagbesteding. De toegevoegde waarde wordt breder erkend: niet alleen voor de mensen die door vrijwilligers geholpen worden, maar ook voor die vrijwilligers zelf en de samenleving als geheel. Als gevolg hiervan groeit de politieke belangstelling voor organisaties die dat vrijwilligerswerk ondersteunen. Die ondersteuning zorgt namelijk voor een sterke *civil society*, een samenleving waarin burgers initiatief tonen, zich verbonden voelen en maatschappelijk betrokken zijn.

### **Dromen**

Wat doe je als een psychotische jongeman – vaste bezoeker van de inloopmiddagen – opeens drie van de negen vacaturemappen blijkt te hebben meegenomen? “Dan is het dus paniek”, zegt Marjet van Houten, coördinator van 1992 tot 1999. En dan beseft je opeens het nut van automatisering. We hebben dat in 1996 grondig aangepakt, door een database te laten ontwerpen waarmee klanten gericht alle vacatures konden doorzoeken. De drie mappen hebben we overigens wel teruggekregen: twee dagen later kwam die jongen ze terugbrengen. Een triest verhaal, want later pleegde hij zelfmoord. Zijn moeder vond toen op zijn kamer kopieën van een groot aantal vacatures, waar hij allerlei aantekeningen bij had gemaakt. De centrale was heel belangrijk voor hem geweest, vertelde ze. Daar had hij gedroomd van alle leuke dingen die hij in de toekomst zou gaan doen.”

### **Kanttekening**

De centrale juicht deze ontwikkeling uiteraard van harte toe. Maar ze ziet ook een keerzijde. De groeiende erkenning voor vrijwilligerswerk loopt namelijk nagenoeg synchroon met de versoering van de verzorgingsstaat. Hierdoor dreigt een scenario waar ze al sinds 1978 voor waarschuwt, namelijk dat vrijwilligers het werk van betaalde krachten moeten overnemen. Bovendien is ze “bevreesd voor de gedachte dat het vrijwilligerswerk dé oplossing is voor maatschappelijke problemen als werkloosheid en sociaal isolement. Hoewel het vrijwilligerswerk in deze problematiek natuurlijk al sinds jaar en dag onmiskenbaar een belangrijke plaats inneemt, is enige

voorzichtigheid op zijn plaats.” Zo vindt de centrale “dat met de kern van het vrijwilligerswerk, namelijk het vrijwillige karakter, zorgvuldig moet worden omgegaan”. Ook vraagt ze aandacht voor de extra belasting die de begeleiding van ‘probleemvrijwilligers’ voor organisaties met zich meebrengt.

In vergelijking met de jaren zeventig klinken deze kanttekeningen echter minder luid. Hoewel de centrale nog steeds de kant van de vrijwilliger kiest, hanteert ze minder strikte regels. “Toen ik in 1992 coördinator werd”, zegt Marjet, “zag de centrale er nog streng op toe of organisaties wel goed met hun vrijwilligers omgingen. Soms leek het zelfs wel of vrijwilligers een soort onderdrukte groepering waren. Er hing een beetje een sfeer van achterdocht en controle: we waren weinig dienstverlenend. Later sloeg die cultuur om en kwam het plezier voor de vrijwilliger meer voorop te staan. Dat we zelf ook met vrijwilligers gingen werken, heeft die ontwikkeling versterkt. Aanvankelijk waren sommige medewerkers daar nog principieel op tegen: ze vonden dat het aantrekken van vrijwilligers onze professionaliteit zou aantasten. Maar toen ze toch kwamen, bleken ze heel goed te bevallen.”

Deze cultuuromslag heeft enerzijds te maken met de veranderde tijdgeest: in de jaren negentig worden politieke tegenstellingen minder scherp beleefd en viert het poldermodel hoogtij. Anderzijds hóeft de centrale ook minder een gidsrol te spelen, omdat het belang van goed vrijwilligersbeleid inmiddels breed wordt erkend. Zo vragen organisaties steeds vaker uit eigen initiatief om advies over zo’n beleid in plaats van dat de centrale het zelf op de agenda moet zetten. Ook constateert ze in 1998 dat inmiddels 83% van de ingeschreven organisaties een verzekering voor haar vrijwilligers heeft afgesloten en dat 89% een onkostenvergoeding biedt.

Blijft er dan niets te wensen over? Jawel. Zo zou de centrale graag meer doen aan deskundigheidsbevordering, een dienst waar volgens haar grote behoefte aan is. Van vrijwilligers wordt immers steeds meer gevraagd: “ze moeten meer kunnen en beter, professioneler presteren dan vroeger”. Ook van organisaties wordt meer deskundigheid verlangd, vooral in “het begeleiden en binden van de vrijwilligers”. Eind jaren negentig kunnen organisaties namelijk steeds moeilijker aan voldoende vrijwilligers komen. Bovendien zijn die vrijwilligers minder bereid zich voor een langere periode aan een organisatie te verbinden. Inspelen op de behoeften van deze ‘nieuwe vrijwilliger’ is de volgende uitdaging waar de centrale zich rond de millenniumwisseling op zal storten.

## Vismaatje

Ik ben op zoek naar een vismaatje voor een man van middelbare leeftijd met niet aangeboren hersenletsel en afasie. Meneer kan niet praten, maar wel goed op andere manieren communiceren. Omdat meneer aan één arm verlamd is, heeft hij een extra hand nodig om de vissen van de haak te halen. Gezelligheid is ook altijd welkom. Meneer is erg fanatiek in de vissport en heeft alle benodigdheden in huis. Het is erg leuk als hij met iemand kan gaan vissen die zijn passie deelt.



Kantoor van de centrale aan de Oudegracht



## In de etalage



# In beeld



1987

De Vrijwilligerscentrale stelt elke maand de grootste van haar twee etalageruimtes beschikbaar aan een vrijwilligersorganisatie die deze etalage mag inrichten met eigen promotiemateriaal. In de loop der jaren maken tientallen organisaties van deze mogelijkheid gebruik:

Stichts Landschapsbeheer | Rode Kruis | Blijf van mijn Lijf | Vrouwen in de Popmuziek | Gastouderproject | Stichting Weerdsingel | Dit voor Dat | Zelfstandig Wonen Project | Buurthuis Utrecht-West | Gered Gereedschap | Release | Buurthuis Sterrenzicht | Argus | Stedelijke Ondersteuning Utrechts Welzijnswerk (stouw) | Vrouwenleergarage Knalpot-Bis | Hoom | Kindertelefoon | Pandjesproject | Hortus Botanicus Universiteit Utrecht | Dierenbescherming | Instituut voor Natuurbeschermingseducatie | Milieu Informatie Centrum | Sleep-Inn t Snurkhuis | Sleutelgroep Scouting | Werkgroep kind, ouders en ziekenhuis | Peuterspeelzaal Irene | Stichting t Gilde | Jongeren Advies Centrum (JAC) | Diergeneeskunde in Ontwikkelingssamenwerking | Radio Regionaal op Lokatie | Stichting Jazz en geïmproviseerde muziek Utrecht (sju) | Peuterspeelzaal Irene | Stichting Lekker Dier | Stichting Pandjes | Diakonessenziekenhuis | De Rotonde | Stichting De Wilg | Unie van Vrijwilligers | Verzorgingsstehuis Tamarinde | Cultureel tijdschrift Woar | Tehuis voor geestelijk gehandicapten Dennendal | Wegloophuis Psychiatrie | Verpleeghuis Zuylenstede | Vogelopvang | Thuishulpcentrale | Delinkwentie en Samenleving | Verzorgingshuis Rosendaal | Vluchtelingenwerk | Nederlandse Hartstichting | Telefonische Hulpdienst | Buurthuis Makosa | Centrum de Paraplu | Stichting Samenspel | Nederlands Centrum Recreatiewerk | EKKO | Stichting DIKO | Dagverzorging Utrecht-West | Platform ex-Joegoslavië | Asielzoekerscentrum Utrecht | Inloopcentrum Hoog Catharijne | Algemene Hulpdienst | Zorgcentrum Albert van Koningsbruggen | Bezoekdienst Dementerende Ouderen | Kerken Kijken Utrecht | Nederlands Centrum Recreatiewerk | Stade 55+ | Zorgcentrum Henriette Swellengrebel | Samenwerkingsverband Thuishulporganisaties | Bibliotheek Le Sage ten Broek | PANN-festival | VVV-Mobiproject | Stadswerkplaats | Veilig Verkeer Nederland | Landschapsbeheer Utrecht | Emmaus Bithoven | Circus Jopie | Café De Baas | Festival aan de Werf | Strowis | Vrouwenbibliotheek | Holland Animation Film Festival | Stichting Agromiso | Stichting Het Utrechts Statenjacht



**Ik ga wekelijks met mijn dakloze maatje op stap**

**④ FREE**

**Een dakloze heeft een hettige geschiedenis, ik help hen graag uit een nare situatie opklauteren. Ze verdienen een kans.**

**Job 4 FREE**

**WWW.JOB4FREE.NL**



*Ik werk in de moestuinen*

**4 FREE**

*Ik wil graag buiten werken, samen met bijzondere mensen bezig zijn. Zoveel mensen vinden het hier leuk!*

**WWW.JOB4FREE.NL**

**Job 4 FREE**

**SS**

Wervingscampagne gericht op jongeren, 2004

**WWW.JOB4FREE.NL**

*'Ik ga met mijn dakloze maatje op stap.'*

**Kies ook een JOB 4 FREE!**

Deelname aan de actie wordt mogelijk gemaakt door de gemeente Utrecht en de provincie Utrecht.

[illegible]



# ALS ELKE VRIJWILLIGER EEN STER IS

## WORDT HET NOOIT MEER DONKER

*Loesje*



'Vrijwilligerswerk doe je niet voor niets'  
SIRE 1995

Promotiecampagnes

In  
beeld

Anne Heinsbroek

VoorleesExpress

**“Kijk, daar ligt Spriet. Boven op die berg. Met een vliegtuig ben je er in een wip. Spriet is een heel vreemd stadje en er wonen malle mensen. Straks, als we in het stadje zijn, moet je alles eens goed bekijken. Zo’n stadje als Spriet heb je nog nooit gezien!”**

Rara, wat is dit? Een fragment uit *Harry Potter en de Steen der Wijzen*? Het dagboek van een ontdekkingsreiziger? Of de belevenissen van astronaut Zibo op de planeet Twiet? Bijna goed! Het zijn de openingszinnen uit *Spaghetti van Menetti*. In dit boek van Kees Leibbrandt bezoekt meneer Menetti het stadje Spriet, waar alles dun is: de huizen, de bomen en zelfs de mensen. In het begin wordt Menetti nog uitgelachen om zijn ronde buik, maar al snel sluit hij vriendschap met de Sprieten door spaghetti voor hen te koken: “Van die lange, dunne draden voor lange, dunne mensen.” Menetti maakt fortuin en de Sprieten nemen snel in omvang toe. Maar als ze zo dik worden dat ze hun eigen huizen niet meer in kunnen, moet Menetti rennen voor zijn leven...

Zie hier: een beknopte samenvatting van het allereerste verhaal dat Anne Heinsbroek voorlas in de Utrechtse wijk Kanaleneiland. Ze was net afgestudeerd aan de Design Academy in Eindhoven, wilde graag in Utrecht komen wonen en kon in 2004 terecht bij een Turkse vriendin die een flatwoning huurde aan de Rooseveltlaan. Een mooie plek, vond Anne. Tijdens haar studie had ze namelijk een project gedaan over de binnenvaart en vanuit de flat had ze een prachtig uitzicht op het Amsterdam-Rijnkanaal.

## PlayStation

Eenmaal verhuisd zag Anne echter nog iets anders dan langsvarende schepen. Namelijk dat veel gezinnen in deze Vogelaarwijk – waarvan driekwart van niet-Nederlandse afkomst is – erg langs elkaar heen leefden. En dat veel mensen slecht Nederlands spraken, hoewel ze in Nederland geboren zijn. “Dat was voor mij een eyeopener”, zegt Anne. “Ik dacht niet: dat is een probleem en dat ga ik even oplossen. Maar ik dacht wel: wat zou het leuk zijn om elkaar beter te leren kennen. Op de achtergrond speelde ook de moord op Theo van Gogh mee, die voor veel onrust had gezorgd. Die gebeurtenis vergrootte het gevoel van urgentie.”

Contact leggen met de buurtbewoners ging echter vrij moeizaam. En dus ging Anne voorlezen aan de neefjes van haar huisgenoot, die ook in Kanaleneiland woonden. Ze ging bij de kinderen op bezoek, vroeg ze op de bank plaats te nemen en begon voor te lezen uit *Spaghetti van Menetti*. Een leuk verhaal, vond ze zelf. Maar het bleek te hoog gegrepen. “Qua leeftijdsniveau sloot het wel aan, maar qua taalbeheersing en leescultuur niet. Ik probeerde de kinderen actief bij het verhaal te betrekken, bijvoorbeeld door veel vragen te stellen. Maar de eerste maanden vonden ze er weinig aan. Liever sprongen ze van de bank om met hun PlayStation te spelen. Maar na een tijdje begonnen ze het echt leuk te vinden. Ze reageerden meer op mijn vragen en leefden steeds meer mee. Ook hun ouders kregen de smaak te pakken.”





### **Vertaling**

Zo ontdekte Anne min of meer bij toeval dat voorlezen een leuke en laagdrempelige manier is om met elkaar in contact te komen. “Toen ontstond al snel het idee om bij meer gezinnen te gaan voorlezen. Mijn zus Marieke, die huiswerkbegeleiding gaf bij welzijnsorganisatie Doenja, sprak dit idee sterk aan. Samen zijn we er eens goed voor gaan zitten. Want we hadden allebei het gevoel: als we het doen, willen we het ook goed doen. Dus hebben we een projectplan geschreven, een stichting opgericht en subsidie aangevraagd. Dat duurde ongeveer een jaar. Een kantoor hadden we nog niet, dus we overlegden vooral in studentenhuizen en de kroeg.”

Al snel vonden Anne en Marieke tien mensen die graag wilden voorlezen. Maar het vinden van gezinnen die deze voorlezers (tegen een vergoeding) wilden ontvangen, viel niet mee. “We hadden overall flyers verspreid, maar dat had geen enkel effect. Waarschijnlijk omdat mensen de flyer niet konden lezen, niet bekend waren met het fenomeen voorlezen of de kosten te hoog vonden. Toen hebben we een aantal sleutelfiguren benaderd die door iedereen in hun gemeenschap werden vertrouwd. Die mensen waren bereid om onze boodschap letterlijk en figuurlijk te vertalen. Dat leverde soms grappige situaties op. Bijvoorbeeld als wij een verhaal van een minuut vertelden en de vertaling wel tien minuten duurde. We hadden geen idee wat er werd gezegd. Maar het hielp wel. Op deze manier vonden we alsnog tien gezinnen.”

### **“Niet te licht denken over vrijwilligerswerk”**

Met vrijwilligerswerk kun je heel veel bereiken, vindt Anne. Maar we maken een fout als we denken: al dat werk kan gratis en voor niets. “Om kwaliteit te bieden, is goede begeleiding nodig. Met name als vrijwilligersinitiatieven willen doorgroeien tot professionele organisaties. Die ondersteuning ontbreekt nog wel eens. Zonde, want vrijwilligersinitiatieven zijn vaak heel innovatief en ondernemend. Je zou het vrijwilligerswerk echt als een soort innovatiepool kunnen zien. De politiek zou daar meer oog voor kunnen hebben.”

### **Wow!**

Zo startte in 2006 het eerste seizoen van de VoorleesExpress, waarin een voorlezer twintig weken lang één keer per week voorleest aan kinderen met een taalachterstand. Anne en Marieke lazen zelf voor en gingen mee met de andere vrijwilligers om hen te begeleiden. Zo ontdekten ze stap voor stap wat er nodig is om voorlezen tot een succes te maken, bijvoorbeeld dat je het beste prentenboeken kunt gebruiken. Ook gaven ze alle vrijwilligers een bibliotheekpas zodat zij kinderen konden meenemen naar de bibliotheek. Gaandeweg groeide hun initiatief uit tot een complete methodiek, waarbij voorlezers worden getraind door een team van specialisten, ouders worden gemotiveerd om ook zelf voor te lezen en kinderen na afloop een boekenpakket krijgen.

Anno 2011 wordt deze methode via een franchiseformule in elf steden toegepast. “Niet te bevatten”, zegt Anne. “Ik weet nog hoe blij we waren toen het was gelukt een voorleespicknick voor dertig kinderen te organiseren. Nu wordt er landelijk bij zo’n duizend gezinnen voorgelezen en overwegen we zelfs om de VoorleesExpress internationaal te gaan toepassen. Wow! Ik had nooit verwacht dat het zo’n grote vlucht zou nemen. In Utrecht is er zelfs een wachtlijst ontstaan. Niet alleen voor gezinnen, maar opmerkelijk genoeg ook voor vrijwilligers. Dat komt omdat we onvoldoende budget hebben om al die potentiële voorlezers goed te begeleiden. En aan die begeleiding willen we niet tornen: we staan voor kwaliteit.”

## Zussen

Het succes van de VoorleesExpress heeft Anne's leven ingrijpend veranderd. "Toen ik de eerste keer voorlas, was ik 25 en net afgestudeerd. Nu ben ik directeur van een organisatie met tien medewerkers en vier stagiaires. Ook mijn kijk op de samenleving is veranderd: ik ben me veel bewuster geworden van de betekenis van begrippen als sociale cohesie en burgerparticipatie. En ik ben een beetje strenger geworden: ik vind dat ouders best wat meer zouden kunnen doen. Ook de relatie met mijn zus is door het project beïnvloed. Toen we zestig uur per week werkten

## Functioneel naakt

Gescheiden ouders, een lesbisch stel of een drugsverslaafde puber: in Nederlandse kinderboeken zijn steeds meer onderwerpen bespreekbaar geworden. Maar deze thema's kunnen gezinnen uit andere culturen nog wel eens in verlegenheid brengen. Daarom krijgen alle voorlezers van de VoorleesExpress een training waarin ook dit aspect van het voorlezen wordt benoemd. "Het is goed als je op mogelijke cultuurverschillen bent voorbereid", legt Anne uit. "Al levert het in de praktijk zelden problemen op. Het gaat ons er ook niet om de Nederlandse normen en waarden op te dringen. Sterker nog: als een vrijwilliger bewust een bepaalde ideologie zou willen uitdragen, zouden we hem onmiddellijk vragen als vrijwilliger te stoppen. Het gaat ons maar om één ding: het leesplezier van kinderen bevorderen."

om de VoorleesExpress van de grond te krijgen, werden we elkaar op een gegeven moment wel zat. We waren niet echt zussen meer. Maar onze band is ook versterkt, want we zijn door dik en dun gegaan. En inmiddels zijn we gelukkig ook weer echte zussen."

Voorlezen doet Anne nu niet meer. Niet omdat ze geen tijd heeft, maar omdat ze daar bewust voor heeft gekozen. "De band die je opbouwt met een gezin tijdens het voorlezen is vrij intensief. Je leert de hele familie kennen. Ik wilde niet dat het voorlezen voor mij een vak zou worden, daarvoor vond ik het persoonlijke contact veel te mooi. Maar ik ben nog steeds bevriend met een aantal gezinnen. Zo ben ik met een vader en zijn zoon naar een wedstrijd van FC Utrecht geweest en kreeg ik vanuit Marokko een sms toen Nederland de WK-finale had gehaald. Die momenten vind ik heel bijzonder. Voorlezen is veel meer dan het 'helpen' van mensen. Je bouwt echt een band op met elkaar."

Ouders zijn de vrijwilligers vaak dan ook erg dankbaar. Veel ouders geven na afloop een cadeau of koken een lekkere maaltijd. Eén vrijwilliger kreeg zelfs vijf kilo vlees mee naar huis. "Je maakt leuke dingen mee", lacht Anne. "Ik herinner me nog een jongen die uitsluitend boeken wilde lezen over bussen. Lastig te vinden natuurlijk, maar zijn leesplezier staat voorop en dus ga je op zoek naar boeken over bussen. Zelf kom ik uit een echte voorleesfamilie, maar pas later ben ik gaan beseffen hoe bijzonder voorlezen eigenlijk is. Dat verklaart volgens mij ook het succes van het project. Veel mensen hebben er iets mee."

# 00-04

## Vinden en binden

**Hoe maak je vrijwilligerswerk aantrekkelijk wanneer de betaalde banen voor het oprapen liggen en vrije tijd een schaars goed dreigt te worden? Voor die uitdaging ziet de Vrijwilligerscentrale zich gesteld als de agenda's in Nederland vollopen.**

Ze zijn er nog altijd, spreekt de centrale zichzelf rond de eeuwwisseling bemoedigend toe. Vrijwilligers die zich tientallen jaren voor een organisatie inzetten, vele uren per week. Maar de spoeling wordt dunner. "Vroeger liep er bij elke voetbalvereniging wel iemand rond die én de koffie zette én de shirtjes waste én het materiaal onderhield", zegt Riet Lenting, directeur van 2000 tot 2007. "Maar dat soort vrijwilligers is zeldzaam geworden."

Ervoor in de plaats komt de 'nieuwe vrijwilliger'. Deze vrijwilliger is kritischer, heeft minder tijd en is sneller toe aan een nieuwe uitdaging. Bovendien vindt hij dat het vrijwilligerswerk moet bijdragen aan zijn persoonlijke ontwikkeling, sociale leven of cv. Kortom, zo stelt de centrale: hij legt zich niet graag vast, maar doet waar hij "op dit moment zin in heeft" en "zoekt daar een passende klus bij".

De opkomst van de nieuwe vrijwilliger, die één op één loopt met de individualisering, wordt nog eens versterkt door de internetzeepbel die eind jaren negentig de economie oververhit. In deze periode slaan beleggers op hol, daalt de werkloosheid sterk en doen bedrijven alles om aan personeel te komen. Vooral hoogopgeleide jongeren hebben de banen voor het uitkiezen, soms zelfs nog voordat ze zijn afgestudeerd. Wie het slim speelt, krijgt een leaseauto op de koop toe. Ook huisvrouwen, arbeidsongeschikten en ouderen worden verleid om aan de slag te gaan. "Organisaties die sinds jaar en dag een vrij constante aanwas van vrijwilligers hebben", schrijft de centrale, "moeten nu meer moeite doen om mensen te vinden."

### Vindbaar

Om dit tijt te keren, neemt de centrale een groot aantal maatregelen. Zo vergroot ze in 2000 haar vindbaarheid door haar openingstijden te verruimen, haar inloopruimte te verbouwen en een nieuwe huisstijl te ontwerpen. Ook gaat ze vacatures via internet aanbieden. In het begin doet ze dat nog via een landelijke website, maar al snel krijgt ze een eigen site. Met die digitale vacaturebank kan ze nu ook mensen bereiken die overdag niet naar de Oudegracht kunnen komen. Al snel neemt deze virtuele bemiddeling een belangrijke plaats in. Verloopt in 2001 nog 15% van alle contacten via internet, een jaar later is dat al 38%. Ook via e-mail vergroot de centrale haar bereikbaarheid.

Een tweede maatregel die de centrale treft, is dat ze flexklussen meer in de schijnwerpers zet. Juist aan korte, overzichtelijke klussen heeft de nieuwe vrijwilliger namelijk veel behoefte. Daarom richt de centrale onder andere de *Vrijwilligerstafel* op, een project waarin culturele organisaties vrijwilligerspools kunnen opzetten voor tijdelijke evenementen zoals festivals. Ook lanceert ze de wervingscampagne *Job4Free* om jongeren te laten zien hoe afwisselend vrijwilligerswerk kan zijn. Bovendien opent ze [www.freeflex.nl](http://www.freeflex.nl), een digitaal uitzendbureau waar vrijwilligers korte klussen kunnen vinden. Deze site is oorspronkelijk een idee van CIVIQ, de opvolger van de Nederlandse





Omslag van de Utrechtse Vrijwilligersgids

Organisaties Vrijwilligerswerk, en krijgt in 2003 ook een Utrechtse variant. “Vooral voor hoger opgeleide, zelfstandige mensen”, schrijft de centrale, “blijkt FreeFlex vaak een eerste stap te bieden naar het vrijwilligerswerk.” Op deze manier draagt de site bij aan de flexibilisering, “een trend met toekomst”.

### Betrokken

Ook een trend met toekomst is *Maatschappelijk Betrokken Ondernemen*: de wens van bedrijven om hun sociale gezicht te laten zien. In 2000 brengt de centrale bijvoorbeeld een match tot stand tussen Dennendal en honderd medewerkers van Fortis, die het tienjarig bestaan van hun bank vieren door vrijwilligerswerk te doen. In de jaren daarna wint deze nieuwe vorm van vrijwilligerswerk snel terrein. Realiseert de centrale in 2001 nog tien matches, twee jaar later is dat al verdubbeld. En weer een jaar later brengt ze 75 bemiddelingen tot stand, waarbij in totaal 800 werknemers betrokken zijn.

Voor vrijwilligersorganisaties betekenen deze ‘werknemers-vrijwilligers’ een grote bron van potentiële krachten. Toch bekijkt de centrale hen eerst nog met argusogen. “In het begin wisten we niet goed wat we ermee aanmoesten”, zegt Annemargreet Dwarshuis, directeur van 1999 tot 2000. “Dan belde bijvoorbeeld Ernst & Young en moesten wij opeens een groep consultants met twee linkerhanden zien onder te brengen. Dat was een hele nieuwe tak van sport voor ons. Bovendien vreesden sommige collega’s dat bedrijven alleen maar mooi weer wilden spelen, terwijl vrijwilligersorganisaties er niets mee opschoten. Anderen zagen vooral de voordelen, bijvoorbeeld dat we hiermee veel goodwill konden kweken.”

Na een aarzelend begin gaat de centrale deze nieuwe vorm van vrijwilligerswerk sterk faciliteren. Zo organiseert ze in 2004 – naar Arnheims voorbeeld en samen met onder andere de Kamer van Koophandel – de eerste Utrechtse *Beursvloer*. Op die beurs krijgen vrijwilligersorganisaties precies één uur de tijd om afspraken te maken met bedrijven die hun kosteloos willen helpen. In het eerste jaar levert dit ruim zeventig matches op, een aantal dat daarna verder zal stijgen. De centrale heeft hierbij het geluk dat in Utrecht veel grote bedrijven zijn gevestigd en dat juist zij zich graag met *Maatschappelijk Betrokken Ondernemen* profileren. Op de tweede *Beursvloer* komen bijvoorbeeld 25 bedrijven en 70 organisaties af, die ruim 140 matches sluiten.

## Flexibel

Door de vindbaarheid van haar vacatures te vergroten, in te spelen op flexwerken en *Maatschappelijk Betrokken Ondernemen* te omarmen, helpt de centrale vrijwilligersorganisaties hun personeelsbestand op peil te houden. Maar ze kan dit natuurlijk niet alleen. Organisaties die vrijwilligers willen werven én behouden, moeten vooral zelf aan de slag. Ze moeten hun vacatures aantrekkelijk presenteren, door meer te benadrukken wat ze vrijwilligers te bieden hebben. Ook moeten ze een volwassen vrijwilligersbeleid ontwikkelen. “Investeren in een vrijwilligersbeleid is investeren in vrijwilligers!”, beklemtoont de centrale nog maar eens. “Iemand die zich voor een organisatie wil inzetten, zal dat niet doen als het in die organisatie aan alle kanten rommelt.”

## Volle agenda

“De druk op de arbeidsmarkt is groot. Mensen die voorheen ‘buiten de boot’ vielen worden benaderd door bedrijven en overheid om te gaan werken. De tijd en aandacht die er was voor vrijwilligerswerk dreigt hierdoor in het gedrang te komen. [...] De tijdgeest maakt bovendien dat mensen minder geneigd zijn zich langere tijd ergens aan te binden. De vrijwilliger van tegenwoordig is kritisch, veeleisend en mondig. Hij of zij wil zich minder vastleggen [...], soms zelfs slechts voor de duur van een evenement, waarna weer een ander doel wacht. Het gevolg is dat het verloop groter is dan voorheen.”

Uit: jaarverslag 1999

Een andere slag die organisaties moeten maken, is inspelen op de wensen van de nieuwe vrijwilligers. Die willen vooral “afgebakende klussen waar men van kan leren”, stelt de centrale. Organisaties die niet in deze behoefte voorzien, zullen vrijwel zeker de boot missen. Daarom moeten zij hun werk anders indelen. “Veel organisaties moesten dat in die tijd echt nog leren”, zegt Riet. “Ze moesten accepteren dat de fulltime vrijwilliger niet meer bestond, hun werk opdelen in kleinere porties en medewerkers flexibeler inzetten. Dat vereiste een hoop organiserend vermogen. Ook moesten ze zichzelf meer openstellen voor andere doelgroepen. Vroeger zochten organisaties hun vrijwilligers vooral onder ‘ons soort mensen’. Het was erg belangrijk dat ze ook in andere hoeken gingen zoeken.”

Om organisaties te helpen zich deze nieuwe manier van denken eigen te maken, besteedt de centrale veel aandacht aan scholing. Zo geeft ze in 2003 een serie cursussen aan vrijwilligerscoördinatoren, bestaande uit een basiscursus *Succesvol werken met vrijwilligers* en een aantal vervolgbijeenkomsten over thema's als *Vinden, binden en boeien*. Ook ontwikkelt ze diverse trainingen naar aanleiding van vragen uit het veld. Hieraan blijkt veel behoefte te zijn: in 2003 melden zich 248 organisaties aan voor 33 cursussen. Een jaar later trekken 51 trainingen bijna 500 deelnemers.

Op deze manier gaat de centrale zich sterk richten op de bewustmaking van organisaties. Ook besteedt ze meer aandacht aan promotie, bijvoorbeeld door in 2000 de *Utrechtse Vrijwilligerskrant* uit te brengen. Met deze krant, waarvan 98.000 exemplaren huis aan huis worden verspreid, probeert ze vrijwilligerswerk onder de aandacht te brengen en nieuwe doelgroepen aan te boren. “Er is ook ánder vrijwilligerswerk en daarvoor moet je bij de centrale zijn: dat was de boodschap die we duidelijk wilden maken”, zegt Annemargreet. “We wilden meer ons gezicht laten zien. Niet alleen door de publiciteit te zoeken, maar ook door meer te lobbyen en te netwerken.”



## Feest

Erg welkom in dat verband is het besluit van de Verenigde Naties om 2001 uit te roepen tot *Internationaal Jaar van de Vrijwilligers*. Helemaal nieuw is dat evenement niet: al vanaf 1987 wordt in Nederland *Internationale Vrijwilligersdag* gevierd. Maar waar voorgaande edities beperkt bleven tot één dag, wordt de editie van 2001 groots aangepakt. In dat jaar is Nederland namelijk gastheer: de officiële aftrap zal plaatsvinden in Amsterdam. Voor de centrale valt het jaar bovendien samen met haar vijftienjarig jubileum.

In Utrecht starten de voorbereidingen al in 1999, als de centrale een Lokaal Comité opricht waarbij zich 45 organisaties aansluiten: ziekenhuizen, welzijnsinstellingen en milieuorganisaties, maar ook een vakbond, de gemeente en enkele bedrijven. Ook neemt ze een projectcoördinator in dienst en vraagt ze prominente Utrechters plaats te nemen in een Comité van Aanbeveling. Uiteindelijk leiden deze inspanningen tot de organisatie van elf themamaanden, waarin telkens een andere vorm van vrijwilligerswerk centraal staat. Zo wordt in februari een prijs uitgereikt aan de 'sportvrijwilliger van het jaar', wordt in mei een theatervoorstelling opgevoerd over jongeren en vrijwilligerswerk en vindt in november een debat plaats over de werving van allochtone vrijwilligers. "Al vijftien jaar lang is de Vrijwilligerscentrale het hart van het vrijwilligerswerk in Utrecht", schrijft de centrale zelfbewust. "En in 2001 heeft de stad dit in alle breedte kunnen horen en zien."

## VAR

Een ander gevolg van het *Internationaal Jaar* is de oprichting van de Vrijwilligers Advies Raad (VAR) in 2002. Dit orgaan, dat wordt ondersteund door de centrale, wil de positie van het Utrechtse vrijwilligerswerk verstevigen, invloed uitoefenen op gemeentelijk beleid en de interactie tussen vrijwilligersorganisaties bevorderen. "Het *Internationaal Jaar* had voor veel positieve energie gezorgd", legt voorzitter Jan van Schaik uit. "Vrijwilligersorganisaties hadden goed samengewerkt om zichzelf te promoten. De VAR wilde daarop voortborduren, door te inventariseren wat organisaties nodig hadden en dat voor het voetlicht te brengen."

Vrij snel na haar oprichting boekt de VAR een paar goede resultaten. Op haar verzoek roept de gemeente bijvoorbeeld de *Stimuleringsprijs Lokaal Vrijwilligerswerk* in het leven, waarmee zij haar waardering laat blijken voor het werk dat vrijwilligers voor de stad verzetten.

## Graffitikunstenaar

Voor een nieuw project binnen het Willem Arntsz Huis, een graffiti-project dat zich richt op de cliënten van de afdeling Psychiatrie en Verslaving, zijn we op zoek naar een vrijwilliger. Graffiti sluit aan bij de beleavingswereld van deze mensen en biedt een zinvolle dagbesteding. Het project beoogt deelnemers kennis te laten nemen van graffiti, het leren van graffiti technieken en het maken van graffiti producten. Een uitdaging voor de juiste man of vrouw!



Ludieke actie op de Neude ter gelegenheid van het Internationaal Jaar van de Vrijwilligers



In 2003 wordt deze prijs voor de eerste keer uitgereikt, aan Festival de Beschaving. Ook neemt de VAR het initiatief voor de *Domstadpolis*, een collectieve verzekering voor vrijwilligers waarvan de gemeente de premie betaalt, en de *Vrijwilligersgids*. In dit boekje, dat in 2004 in een oplage van 100.000 stuks wordt verspreid, staat een overzicht van nagenoeg alle Utrechtse vrijwilligersorganisaties en het werk dat 70.000 mensen daarvoor verrichten. “Eindelijk kon je zien wie wat deed”, zegt Jan. “Ik ben nog steeds erg trots op dat boekje.”

## Win-win

“Steeds meer bedrijven willen hun maatschappelijke betrokkenheid tonen door de vrijwillige inzet van menskracht en deskundigheid. Anders gezegd: samen aan de slag voor een goed doel. Het vormt een meerwaarde voor het bedrijf, maar ook voor de werknemers. Zij kunnen [...] nieuwe vaardigheden opdoen, kennismaken met een onbekend terrein en collega's leren kennen op een andere manier. Het werknemers-vrijwilligersschap heeft ook een meerwaarde voor [...] vrijwilligersorganisaties. Maatschappelijke organisaties leren namelijk van bedrijven: ze ontmoeten een andere werkcultuur.”

Uit: jaarverslag 2001

De VAR droomt ook van een *Vrijwilligershuis*: een multifunctioneel pand waar vrijwilligersorganisaties van alles kunnen delen: “van kopieer- tot antwoordapparaat, van handjes tot ideeën.” In dat huis zou de centrale een prominente plek moeten krijgen, samen met een aantal verwante organisaties. Maar het zou vooral een plek moeten worden waar vrijwilligers ervaringen kunnen uitwisselen, trainingen kunnen volgen en van elkaar kunnen leren. “Het vrijwilligerswerk is van oudsher een heel versnipperde branche”, zegt Jan. “Sommige organisaties zijn heel groot en kunnen alles zelf, terwijl anderen niet eens voldoende vergaderruimte hebben. In het *Vrijwilligershuis* wilden we die partijen bij elkaar brengen, zodat er synergie zou ontstaan. Ook moest het huis een plek worden voor alle mensen die vrijwilligerswerk willen doen, maar die nog niet weten hoe dit zou moeten en wat ervoor nodig is.”

## Zichtbaar

Hoewel het nog enkele jaren zal duren voordat de plannen voor het *Vrijwilligershuis* concreet worden, zijn ze toch tekenend voor het nieuwe klimaat. Na 2001 ontwikkelt het vrijwilligerswerk zich steeds meer tot een echte branche: het wordt zich bewust van zijn meerwaarde en verschijnt duidelijk op de politieke radar. In 2001 roept staatssecretaris Vliegthart bijvoorbeeld de *Tijdelijke Stimuleringsregeling Vrijwilligerswerk* in het leven, waarmee ze vier jaar lang projecten financiert die het vrijwilligerswerk versterken. Voor Utrecht betekent dit een extra impuls van 200.000 euro per jaar, die de gemeente zal verdubbelen. Ook richt het Ministerie van VWS een Commissie Vrijwilligersbeleid op om gemeenten te stimuleren beleid op te stellen.

De gemeente Utrecht, die zo'n beleid nog niet heeft, pakt deze handschoen op door de startnotitie *Vrijwilligersbeleid* te schrijven, waarbij zij de centrale vraagt om mee te denken. Ook laat ze onderzoeken hoeveel vrijwilligersorganisaties er eigenlijk zijn in de stad en wat voor werk zij verrichten. Op basis van deze nulmeting schrijft beleidsadviseur Marja Manders in 2003 een gemeentelijk vrijwilligerswerkbeleid. Later neemt de gemeente ook een projectleider vrijwilligerswerk in dienst en zet ze twee ton per jaar, oorspronkelijk bedoeld als cofinanciering van de *Tijdelijke Stimuleringsregeling Vrijwilligerswerk*, permanent op de

begroting. “Er vond een kanteling plaats”, zegt Marja. “Vrijwilligerswerk kwam duidelijk op de agenda te staan.”

Op deze manier is het *Internationaal Jaar* voor de centrale een belangrijk keerpunt. Dankzij dat evenement breidt ze haar contacten uit, komt vrijwilligerswerk meer in de belangstelling te staan en kan ze haar activiteiten beter voor het voetlicht brengen. “Vóór 2001 wisten veel vrijwilligersorganisaties niet goed wat we te bieden hadden”, zegt Annemargreet. “Na 2001 wisten ze ons beter te vinden.” Het allerbelangrijkste gevolg van het *Internationaal Jaar* is echter dat er allerlei verbindingen tot stand komen: niet alleen tussen vrijwilligersorganisaties onderling, maar ook tussen vrijwilligerswerk, politiek en bedrijfsleven. Aan die netwerken zal de centrale de komende jaren enthousiast verder bouwen.

vacature

## Boekenkenner

Je sorteert de verse partij binnengekomen boeken, prijs je ze en zet ze in de winkel. Bovendien zorg je dat de kasten er overzichtelijk uit blijven zien. Dankzij jou zijn de papierbak en de boekenplank nooit leeg. Werkend bevredigd je je nieuwsgierigheid, bouw je boekenkennis op en krijg je nieuwe collega's. Wil jij Emmaus Lombok één dag per week helpen?



De vacaturebank na de verbouwing





2004



2003



2005



2006



2007





2008



2009



2010

#### Winnaars eerste prijs

- 2003 Festival de Beschaving
- 2004 Van en Voor Jongeren (Kanaleneiland)
- 2005 Jongerencentrum ULU
- 2006 Aboriginal Art Museum
- 2007 De Jutter, buurthuis in zelfbeheer (Rivierenwijk)
- 2008 Stiltecentrum
- 2009 Stichting Evenementen/Festivals (STEF)
- 2010 Stichting Nieuw Rotsoord

In  
beeld

Gemeentelijke Stimuleringsprijs Lokaal Vrijwilligerswerk

# Vrijwilligers vertellen

## *Halil Nalbantoğlu* *Stichting Turkse Ouders*

**De participatie en integratie van Turkse ouders bevorderen, mét behoud van eigen cultuur. Dat is de grote drijfveer van Halil Nalbantoğlu (48), al zo'n twintig jaar actief als vrijwilliger en sinds 2004 Lid in de Orde van Oranje-Nassau.**

Hij is medeoprichter van het eerste Turkse Ouder Comité (TOC) van Utrecht, bestuurslid van de Eyüp Sultan Moskee en voorzitter van de Turkse volksdansgroep Nazar. En of dat allemaal nog niet genoeg is, is hij sinds 2001 ook nog eens voorzitter van Stichting Turkse Ouders, een koepelorganisatie voor de zes TOC's die Utrecht rijk is.

### **Hoe is dat allemaal zo gekomen?**

"Begin jaren negentig woonde ik met mijn gezin in Kanaleneiland, toen de gemeente het project TOPU (Turkse Ouderparticipatie Utrecht) startte. Doel van dit project was om meer Turkse ouders te laten deelnemen aan ouder- en medezeggenschapsraden. Samen met zeventien andere ouders heb ik toen aan dat project meegedaan, waarin we onder andere voorlichting kregen over het Nederlandse onderwijssysteem. Na afloop van dat project wilden we onze kennis graag overdragen aan andere Turkse ouders. Daarom hebben we in 1993 een Turks Ouder Comité opgericht, het TOC Zuidwest. Later zijn er ook TOC's ontstaan in Overvecht, Hoograven, Lombok, Zuilen en Leidsche Rijn."

### **Wat doet een TOC precies?**

"Ons doel is om Turkse ouders meer te betrekken bij het onderwijs van hun kinderen. Hoe kiezen ze de juiste school? En wat moeten ze doen zodat hun kind goed presteert? We organiseren voorlichtingsavonden over verschillende onderwerpen, nodigen een specialist uit om daarover te vertellen en stellen ouders in staat ervaringen uit te wisselen. Ook adviseren we ouders om hun kind beter te leren kennen. Ga praten met de leraar, is onze boodschap. Laat niet alles aan de school over, maar draag je steentje bij."

### **Welke problemen bespreken jullie zoal?**

"Een belangrijk probleem is dat ouders vaak teleurgesteld zijn in het schooladvies voor hun kind. Ze voelen zich op het verkeerde been gezet, doordat ze jarenlang te horen hebben gekregen dat het goed ging met hun kind. Mooi, dachten ze, dat wordt dus minimaal havo. Als dan uiteindelijk vmbo uit de bus rolt, kunnen ze hun oren niet geloven. Daarom leren we hen om door te vragen: wat betekent 'goed' precies? Is dat goed op landelijk niveau? Of goed in vergelijking met de rest van de klas? Als ouders niet goed Nederlands spreken en een leraar de weg van de minste weerstand kiest, ontstaan al snel misverstanden. Het is belangrijk dat hun verwachtingen overeenkomen, zodat ouders op tijd kunnen bijspringen als dat nodig is."

### **Herken je deze situatie zelf ook?**

"Toen onze dochter in groep 4 zat, bleek dat ze niet zo goed was in begrijpend lezen en rekenen. Mijn vrouw en ik zijn haar toen meer gaan helpen: we hebben haar elke avond Nederlandse





boeken laten lezen en haar geholpen met haar rekenhuiswerk. Hierdoor ging het beter: uiteindelijk heeft ze havo gedaan en een hbo-opleiding Hospitality Management. Prachtig, want oorspronkelijk kreeg ze mavo-advies, hoewel haar cito-score hoger was. De school redeneerde: beter iets te laag starten en dan later hogerop, dan andersom. Ik heb toen echt aangedrongen om haar naar de havo te krijgen. Daar bleek ze het heel goed te doen. Je ziet dus dat er veel mogelijk is als ouders hun betrokkenheid tonen.”

### **Zelf ben je op je negende naar Nederland gekomen. Hoe heb je dat beleefd?**

“Mijn vader is in 1964 vanuit Manisa (West-Turkije) naar Nederland gekomen, toen ik één jaar was. In 1972 zijn mijn moeder, mijn zus en ik hem achterna gereisd. De eerste drie klassen van de basisschool heb ik in Turkije gevolgd, de laatste drie in Utrecht. Dat was echt wennen in het begin, want ik sprak nog geen woord Nederlands. Gelukkig vertaalden andere Turkse kinderen de les voor ons. En na de les kregen we bijles in het Nederlands met behulp van plaatjes. Zo heb ik de taal vrij snel opgepikt. Rekenen was sowieso geen probleem, want cijfers zijn overal hetzelfde.”

### **Wat viel je het meeste op toen je naar Nederland kwam?**

“Vooral de kleding. In Turkije was ik gewend dat alle kinderen een schooluniform droegen, zodat de verschillen tussen arm en rijk niet zichtbaar zijn en geen van de kinderen zich beter voelt dan de anderen. Hier waren die verschillen wél zichtbaar. Ook heel opvallend vond ik dat mijn klasgenoten de leraar aanspraken bij zijn voornaam. Dat was in Turkije absoluut ondenkbaar.”

### **Wat is er gebeurd nadat je van de basisschool kwam? Hoe heb je je verder ontwikkeld?**

“Na de basisschool ben ik eerst naar de Gerardus Majella mavo gegaan, waar ik de enige buitenlander was. Dat was achteraf gezien een groot voordeel, want daardoor is mijn Nederlands snel vooruitgegaan. Na de mavo heb ik een jaar mts gedaan en een opleiding tot automonteur. Daarna ben ik in de fabriek gaan werken: eerst als stapelaar, later als machine operator en vervolgens als procesoperator. Ik heb altijd de ambitie gehad om hogerop te komen. Daarom heb ik via het werk veel opleidingen gevolgd en bij veel verschillende bedrijven gewerkt, waaronder Knorr, Nivea en Douwe Egberts. Zodra ik merkte dat ik niet verder kon doorgroeien, solliciteerde ik ergens anders.”

### **Ook als vrijwilliger ben je erg ambitieus: voordat je je ging bezighouden met de TOC's, heb je ook al een Turkse voetbalclub, theatergroep en muziekgroep opgericht. Waar komt die energie vandaan?**

“Ik weet het niet precies, maar ik denk dat organiseren me in de genen zit. Ik ben gewoon graag onder de mensen, vind het leuk om mijn kennis te delen. En deels is het ook toeval dat het zo gelopen is. Toen mijn vrouw en ik na ons huwelijk naar Kanaleneiland verhuisden, kwam ik daar tijdens het TOPU-project een aantal mensen tegen die ik nog kende van de theatergroep. Samen met een Turkse leraar die les gaf op de school van mijn dochter hebben we toen gezegd: laten we een Turks Ouder Comité oprichten. Zo is het balletje gaan rollen.”

### **Na verloop van tijd zijn de TOC's ook voorlichting gaan geven over andere onderwerpen dan onderwijs. Hoe is dat gegaan?**

“Dat was een logisch gevolg van het feit dat kinderen ouder worden. Als kinderen groter worden, wordt het interessevlak van hun ouders ook groter. Je kunt niet elk jaar opnieuw een voorlichtingsavond over de cito-toets organiseren, want na een tijdje weten mensen het wel. Dan moet je met iets nieuws komen. Daarom geven veel TOC's ook informatie over andere onderwerpen, zoals de verkiezingen, het Nederlandse zorgstelsel of terugkeer naar het vaderland. Zo hebben ze in de loop der jaren een steeds bredere rol gekregen. Ze behartigen de belangen van Turken in de wijk, bevorderen hun participatie en proberen wederzijdse vooroordelen weg te nemen. Ook zijn ze een belangrijk aanspreekpunt voor scholen, woningbouwcorporaties en de gemeente.”

**Welke rol spelen de TOC's anno 2011?**

“In vergelijking met 1993, toen het eerste TOC werd opgericht, spreken de meeste Turken veel beter Nederlands. Bovendien kunnen ze makkelijker aan informatie komen, omdat bijna iedereen tegenwoordig internet heeft. Hierdoor ligt het accent van de TOC's minder op het geven van voorlichting. Maar de behoefte om elkaar te ontmoeten en in een vertrouwde omgeving ervaringen uit te wisselen, is er nog steeds.”

**Als voorzitter van Stichting Turkse Ouders heb je honderden bijeenkomsten bijgewoond. Welke zijn je het meeste bijgebleven?**

“Oh, zo veel! Zo herinner ik me nog goed een bijeenkomst waarop een aantal schooldirecteuren vragen beantwoordden van Turkse ouders. Er werden toen behoorlijk kritische vragen gesteld, bijvoorbeeld waarom de klassen zo vol zaten. De ouders spraken in het Turks, de directeuren gaven antwoord in het Nederlands en ik was de vertaler. Dat was heel pittig; na afloop was ik nat van het zweet. Ook kan ik me nog een vrij beladen bijeenkomst herinneren over het besluit van een school om de les in Turkse taal en cultuur te schrappen uit het lesprogramma. Veel ouders waren daar erg boos over.”

**Inmiddels ben je al twintig jaar als vrijwilliger actief. Waarop ben je het meest trots?**

“In de eerste plaats ben ik trots op elk TOC en elke vrijwilliger die daarin actief is. Ook vind ik het een grote eer dat ik een lintje heb gekregen en ben ik trots op onze volksdansgroep Nazar. In eerste instantie hebben we die groep opgericht om meer mensen naar onze bijeenkomsten te lokken, onder het motto: als de kinderen komen, komen hun ouders ook. Maar inmiddels heeft de groep echt een naam opgebouwd. We hebben op elke plek in Utrecht opgetreden waar je maar kunt optreden, waaronder de Stadsschouwburg. Tot slot ben ik erg trots op een project dat we hebben gedaan in buurthuis Galecop. Studenten van de PABO gaven daar vier jaar lang één keer per week bijles in begrijpend lezen aan kleine groepen kinderen. Die kregen hierdoor veel meer individuele aandacht dan op school en gingen met sprongen vooruit. Hun ouders waren ons daar enorm dankbaar voor.”

**Wat betekent je werk als vrijwilliger voor jou persoonlijk?**

“Ik heb er heel veel aan te danken. Vroeger stotterde ik nogal eens, vooral als mensen me recht in de ogen aankeken. Nu gaat dat veel beter, omdat ik als voorzitter veel presentaties heb moeten geven. Ook ben ik beter Nederlands gaan spreken. Kortom: dankzij mijn werk als vrijwilliger heb ik me sterk kunnen ontwikkelen. Ik ben op veel plekken geweest, heb interessante mensen ontmoet en een ontzettend fijne vriendenkring opgebouwd. Hierdoor is mijn leven absoluut niet leeg. Als ik midden in de nacht hulp nodig heb, dan zijn er heel veel mensen die ik kan bellen. En ik weet zeker dat ze dan komen.”

# 05-11

## Utrecht doet mee

**Doe mee, stap in, haak aan! Dat is de laatste jaren dé boodschap geworden van de Vrijwilligerscentrale, waarmee zij de vrijwillige inzet van burgers wil vergroten. In plaats van af te wachten tot mensen zich bij haar vacaturebank komen melden, gaat ze zélf de straat op.**

Vijf consultants van Berenschot die kinderspeelgoed repareren voor Stichting Wielewaal. Tachtig studenten van een ROC die meehelpen in een verzorgingshuis. En zestig leerlingen van een basisschool die een kunstwerk maken voor een stichting die zich inzet voor Filippijnse straatkinderen. Zie hier een kleine greep uit de oogst van *Make a Difference Day*, die op 9 en 10 december 2005 voor de eerste keer wordt gehouden. Tijdens dit evenement doen tienduizenden mensen in Nederland vrijwilligerswerk, van wie tweeduizend in Utrecht. Tachtig organisaties vragen daar hulp bij een klus, waar veertig bedrijven en zeven scholen op reageren. Er zijn workshops, er is een informatiemarkt en er worden prijzen uitgereikt. Ook steken diverse notabelen de handen uit de mouwen als VIP (Vrijwillig Inzetbaar Persoon).

### Ballon

“De inzet van burgers – ouderen, scholieren, studenten, werklozen, mensen uit bedrijven, moeders en vaders – voor de Utrechtse samenleving is enorm. [...] Een onbeperkte groei van het aantal vrijwilligers lijkt de Vrijwilligerscentrale Utrecht echter onmogelijk. Vrijwilligerswerk is geen klein ballonnetje dat oneindig kan uitgroeien tot een grote zweefballon. Vrijwilligerswerk moet steeds slimmer georganiseerd worden en dit vraagt veel van vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties. Die organisaties verdienen de meeste credits.”

Uit: jaarverslag 2006

*Make a Difference Day*, later omgedoopt tot *NL Doet*, is een goed voorbeeld van de manier waarop de centrale mensen probeert warm te maken voor vrijwilligerswerk. Maar zeker niet het enige. Ze zet honderden vrijwilligers in het zonnetje als *Helden om de Hoek*, prijst elke week een vacature aan bij Radio M en werkt mee aan een televisieserie van RTV Utrecht waarin kijkers worden opgeroepen vrijwilliger te worden. Ook organiseert ze samen met haar collega's uit Amsterdam de landelijke minicampagne *Gat in je cv? Doe er wat mee!*, waarin vrijwilligerswerk op ludieke wijze wordt gepresenteerd als “dé tussenoplossing voor werklozen”.

### Druk

Het doel van al deze promotieactiviteiten is duidelijk: mensen over de streep trekken om vrijwilligerswerk te gaan doen. En dat is hard nodig, zegt Riet Lenting, directeur van 2000 tot 2007. “In vergelijking met de jaren zeventig hebben mensen het een stuk drukker gekregen. De arbeidsparticipatie van vrouwen is toegenomen, de toetsingseisen voor mensen met een



uitkering zijn verzaagd en studenten hebben tegenwoordig allemaal een bijbaan. Kortom: niemand zit meer de hele dag thuis. Hierdoor is de druk op vrijwilligersorganisaties enorm toegenomen.”

Deze druk wordt nog eens vergroot door de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), die op 1 januari 2007 wordt ingevoerd. In deze wet, waarmee de overheid de participatie van burgers wil vergroten, is voor het vrijwilligerswerk een belangrijke rol weggelegd. Niet alleen omdat de Wmo ervan uitgaat dat burgers meer hun eigen verantwoordelijkheid moeten nemen, maar ook omdat ze vrijwilligerswerk als een goed hulpmiddel beschouwt om kwetsbare mensen te laten ‘meedoen’. Hierdoor doet de wet een groot beroep op vrijwilligersorganisaties, die toch al moeite hebben om voldoende mensen te vinden.

### Meedoen

Om deze druk te verlichten, gaat de centrale verder op de weg die ze rond 2000 is ingeslagen. Ze verbetert haar dienstverlening door vacatures beter te ontsluiten en makkelijker doorzoekbaar te maken. Ze legt meer de nadruk op ‘warme’ bemiddeling, door meer persoonlijke begeleiding en nazorg te bieden. En ze verruimt in 2009 opnieuw de openingstijden van haar vacaturebank, zodat bezoekers daar nu vijf dagen per week terecht kunnen. Daarnaast probeert ze allerlei groepen mensen actiever bij het vrijwilligerswerk te betrekken. Zo start ze in 2009 het project *Webvrijwilligers*, waarin ze mensen met een fysieke beperking uitnodigt om digitaal vrijwilligerswerk te gaan doen, bijvoorbeeld als forumbeheerder of websitebouwer. Ook richt ze zich specifiek op jong gepensioneerden door deel te nemen aan het project *Zilveren Kracht* van MOVISIE. In dat project krijgen ouderen voorlichting over vrijwilligerswerk en worden organisaties in staat gesteld met hen kennis te maken, zodat hun “kennis, kunde en levenservaring” beter wordt benut.

Ook veel aandacht besteedt de centrale aan *Duizend en één kracht*, een project waarmee het Ministerie van OCW de maatschappelijke participatie van allochtone vrouwen wil bevorderen en vrijwilligersorganisaties meer ‘kleur’ wil geven. Om de deelname van deze vrouwen aan het vrijwilligerswerk te vergroten, geeft de centrale voorlichting in bibliotheken, ontvangt ze tientallen groepen inburgeraars op haar vacaturebank en organiseert ze excursies om hen met vrijwilligerswerk te laten kennismaken.

## Wii-spelers

Een tijd geleden hebben wij een Wii-spelcomputer voor de bewoners van ons verzorgingshuis aangeschaft. Helaas wordt hij niet gebruikt, omdat de bewoners de spelconsole niet zelfstandig kunnen gebruiken. Daarom zoeken we vrijwilligers die het leuk vinden om onze bewoners wegwijs te maken in het nieuwe ‘tijdperk’. Het gaat voornamelijk om de eenvoudige spellen, zoals een potje bowlen. Wie wil met een beetje enthousiasme deze nieuwe activiteit begeleiden?



Pand van de centrale aan het Janskerkhof



Welzijnswethouder Piet van der Sluijs en Annerieke van der Vegt bij de opening van het nieuwe pand

### Samenhang

Met projecten als *Zilveren Kracht* en *Duizend en één kracht* draagt de centrale bij aan het belangrijkste doel van de Wmo: de participatie van kwetsbare burgers vergroten. Maar volgens de Wmo kan vrijwilligerswerk ook nog bijdragen aan een ander doel: het bevorderen van de sociale samenhang. In Utrecht speelt deze uitdaging vooral in Leidsche Rijn, de grootste Vinex-locatie van Nederland. In dit gebied worden 30.000 woningen gebouwd voor 80.000 mensen en moet ook het buurtgevoel van de grond af worden opgebouwd. Omdat vrijwilligerswerk daarin een belangrijke rol kan spelen, opent de centrale in Leidsche Rijn twee nieuwe steunpunten. Ook gaat ze vanaf 2005 op verzoek van de gemeente projecten bedenken die de sociale cohesie in dit gebied kunnen versterken.

Eén van die projecten is de *BoodschappenPlusBus*: een initiatief om minder mobiele mensen meer sociale contacten te laten opdoen. Op het programma van deze bus staan niet alleen ritjes naar de supermarkt, maar ook activiteiten in wijkcentra en uitstapjes naar toeristische bestemmingen. Ook ondersteunt de centrale bewonerscommissie 't Groene Sticht bij de organisatie van vijf multiculturele *Wereldpleinen*, waar bewoners elkaar beter kunnen leren kennen. Bovendien start ze het maatjesproject *Jong & Oud*, waarin buurtbewoners met vergelijkbare interesses samen activiteiten ondernemen. Hoewel het werven van vrijwilligers moeizamer gaat dan gedacht, schrijft ze in 2007, "zijn we ervan overtuigd dat dit een prachtige vorm van onderling contact is, die past bij de bewoners in dit gebied."

### Wondermiddel

De activiteiten van de centrale in Leidsche Rijn, "bij uitstek een gebied waar andere vormen van vrijwillige inzet gezocht, gevonden en uitgeprobeerd moeten worden", laten zien hoe het vrijwilligerswerk de afgelopen jaren als beleidsinstrument is ontdekt. Werd het in de jaren negentig nog vooral gezien als een hulpmiddel om werklozen actief te houden, tegenwoordig worden aan vrijwilligerswerk nog veel meer positieve eigenschappen toegedicht. Zo zou het de

leefbaarheid bevorderen, actief burgerschap stimuleren en mensen in staat stellen hun stem te laten horen. Vrijwilligerswerk als een schaap met vijf poten dus, dat bijdraagt aan de oplossing van allerlei maatschappelijke problemen.

Hoe kunnen vrijwilligersorganisaties aan dit sterk gestegen verwachtingspatroon voldoen? Hoe kunnen ze de rol spelen die de overheid van hen verlangt, in een tijdperk waarin de individualisering almaar toeneemt? Volgens de centrale zit er maar één ding op: ze moeten meer gaan samenwerken. Ze moeten laten zien dat ze er zijn, meer contacten leggen en meer gaan netwerken met de overheid, het onderwijs en het bedrijfsleven. Kortom: ze moeten “nieuwe vrijwillige verbindingen” leggen. Alleen dan kunnen ze in onze 24-uurseconomie overleven.

### Verbinden

De centrale ondersteunt deze samenwerking onder andere door actief te blijven bemiddelen in het kader van *Maatschappelijk Betrokken Ondernemen*. Ze realiseert honderden matches tussen bedrijven en organisaties, organiseert elk jaar een *Beursvloer* en werkt samen met *De Slinger*, een initiatief dat bedrijfsleven en maatschappelijk veld meer met elkaar wil verbinden. Ook start ze in 2008 een project waarin vrijwilligersorganisaties gratis advies kunnen vragen aan een professional. Dankzij dit soort matches kunnen ze “lang gedroomde doelen realiseren die op eigen kracht niet haalbaar zijn”. En ook voor bedrijven pakt de uitwisseling positief uit: ze bouwen daarmee “aan een positief imago, zowel intern als extern, en geven hun medewerkers de gelegenheid om elkaar beter te leren kennen”.

### Waardering

“Lange tijd zag de overheid vrijwilligers als iets vanzelfsprekends”, zegt Jan van Schaik, voorzitter van de Vrijwilligers Advies Raad. “Ze wáren er gewoon. Maar nu het verenigingsleven onder druk staat, dringt steeds meer het besef door hoe bijzonder het is als mensen zich voor elkaar inzetten. Het maatschappelijke belang van vrijwilligerswerk wordt veel meer erkend.”

Veel kansen liggen er volgens de centrale ook in de samenwerking met het onderwijs. Zo spant ze zich al vanaf 2005 in om de invoering van de maatschappelijke stage – sinds 2011 wettelijk verplicht – tot een succes te maken. “Alhoewel een wettelijke verplichting op gespannen voet staat met vrijwillige inzet voor de maatschappij, doen wij [...] toch graag mee aan het organiseren van de maatschappelijke stages in Utrecht. Jongeren zijn tenslotte de toekomst van het vrijwilligerswerk.” Al vroeg gaat de centrale met deze stages aan de slag, door gastlessen te geven op scholen en ondersteuning te bieden bij het bemiddelen van stagiaires. Ook neemt ze in 2008 het voortouw om Utrecht te laten deelnemen aan een landelijke pilot. Hierin richt ze samen met scholen en de gemeente het netwerk *Maatschap+* op en regelt ze stageplekken voor 1.300 Utrechtse scholieren. Al snel groeit dit samenwerkingsverband uit tot een voorbeeld voor veel andere steden, omdat het de grote vraag naar stageplekken goed weet te stroomlijnen. “In sommige steden verloopt de invoering van de maatschappelijke stage vrij moeizaam”, zegt Annerieke van der Vegt, directeur sinds 2007. “In Utrecht gaat het juist heel goed, omdat de taken duidelijk zijn verdeeld. Er is één partij die bemiddelt: de centrale. Dit ontlast niet alleen scholen, maar voorkomt ook dat vrijwilligersorganisaties overspoeld worden met verzoeken om stageplekken. Bovendien hebben scholieren dankzij deze samenwerking een ontzettend ruime keuze uit stageplekken, waardoor ze op een leuke manier met vrijwilligerswerk kunnen kennismaken.”



## Vrijwilligershuis

Behalve met het bedrijfsleven en het onderwijs, vindt de centrale, moeten vrijwilligersorganisaties ook meer met elkaar gaan samenwerken, “om van elkaar te leren, ontmoetingen te genereren, deskundigheid uit te wisselen en nieuwe ideeën te ontwikkelen”. Om die interactie te bevorderen, organiseert ze meerdere malen een *Vrijwilligerscafé* waar vrijwilligers elkaar in een informele sfeer kunnen ontmoeten. Ook ondersteunt ze het *Groot Maatjes Overleg*, een platform voor verschillende maatjesprojecten in Utrecht. Maar het belangrijkste hulpmiddel om de samenwerking te faciliteren is een initiatief dat al in 2003 door de Vrijwilligers Advies Raad (VAR) op de agenda is gezet: het *Vrijwilligershuis*.

In 2008 zien de vooruitzichten voor dit multifunctionele clubhuis, waar vooral kleine organisaties ondersteuning zouden moeten krijgen, er goed uit. Dan geeft welzijnswethouder Cees van Eijk namelijk aan dat de VAR, stichting Present en de Vrijwilligerscentrale zich gezamenlijk kunnen gaan vestigen in een pand aan de Kromme Nieuwegracht. Vooruitlopend op deze verhuizing laat de centrale onder andere een businessplan schrijven en een nieuw vacaturebanksysteem ontwikkelen. Ook lanceert ze in november 2008 alvast een ‘digitaal Vrijwilligershuis’: een virtuele ontmoetingsplek waar vrijwilligersorganisaties elkaar advies kunnen vragen en allerlei diensten kunnen afnemen, zoals workshops en verzekeringen.

## Onmisbaar

Op dit moment zet ongeveer 40% van de Utrechters zich vrijwillig in, waarmee de stad het beste scoort van de vier grote steden. “Als je alle vrijwilligers in Utrecht zou vragen om twee weken te staken, ligt de hele stad plat”, voorspelt Marja Manders, beleidsadviseur van de gemeente. “Of het nu gaat om cultuur, sport of zorg: vrijwilligers zijn op heel veel plekken onmisbaar.”

Enkele maanden later is de situatie echter totaal veranderd. In maart 2009 laat de gemeenteraad weten niet met de plannen te kunnen instemmen, omdat zij zich hierin onvoldoende gehoord voelt. Hiermee verdwijnt het *Vrijwilligershuis* plotseling van tafel, nadat er jarenlang achter de schermen hard aan gewerkt was. “Ontzettend jammer”, zegt VAR-voorzitter Jan van Schaik. “Het pand was al gehuurd, de verbouwing was in volle gang en iedereen stond in de startblokken. Dat het toch niet doorging, was voor alle betrokkenen een grote domper.”

## Ondersteuning

Voor de centrale vallen de gevolgen van dit fiasco uiteindelijk mee: in de zomer van 2009 besluit de gemeenteraad dat zij per 1 januari 2010 kan verhuizen naar het prachtig gelegen Janskerkhof 1. Met die tijdelijke oplossing is ze erg blij, aangezien de ruimte aan de Oudegracht al jarenlang veel te krap is. Maar een *Vrijwilligershuis* heeft ze hiermee nog niet. “Na het debacle van 2009 heeft de gemeente zich herbezonnen op de vraag hoe het vrijwilligerswerk in Utrecht het beste ondersteund kan worden”, legt Annerieke uit. “Eind 2010 heeft dit geleid tot de *Nieuwe ondersteuningsstructuur vrijwilligersorganisaties*, een nota die grotendeels door de gemeenteraad is goedgekeurd. In die nota is het oorspronkelijke concept van het *Vrijwilligershuis* naar de achtergrond verdwenen. In plaats daarvan legt de gemeente het accent nu op de samenwerking tussen organisaties die het vrijwilligerswerk ondersteunen. Ook heeft ze ervoor gekozen om de ondersteuning aan migrantenzelforganisaties (MZO's) af te bouwen. Deze organisaties, die opkomen voor de belangen van hun etnische groep, werden jarenlang intensief begeleid door Stichting BOEG, maar per 1 januari 2011 heeft de gemeente de subsidie voor deze stichting



Helden van de Herfst 2010

stopgezet. Vervolgens heeft ze de Vrijwilligerscentrale gevraagd om de MZO's zo goed mogelijk te begeleiden naar zelfstandigheid."

Begin 2011 is de centrale daarmee begonnen, door samen met de MZO's uitgebreide stappenplannen op te stellen waarmee zij zichzelf verder kunnen ontwikkelen. Hierbij biedt ze niet alleen begeleiding op maat, maar brengt ze hen ook in contact met andere vrijwilligersorganisaties. "Zo snijdt het mes aan twee kanten", zegt Annerieke. "Al lange tijd proberen we de interculturele uitwisseling tussen vrijwilligersorganisaties in Utrecht te vergroten. Onze samenwerking met de MZO's biedt hiervoor een uitgelezen kans. Bovendien doen we zo ervaring op met een nieuwe, intensieve vorm van begeleiding, die in de toekomst ook voor andere vrijwilligersorganisaties wel eens heel bruikbaar zou kunnen zijn."

Hoe ziet die toekomst er verder uit? In de eerste plaats is het onduidelijk of de centrale aan het Janskerkhof zal kunnen blijven. Want hoewel dit pand in potentie zeer geschikt is voor multifunctioneel gebruik, weet de gemeente op dit moment nog niet of ze in de benodigde verbouwing wil investeren. Bij het ter perse gaan van dit boek is dan ook nog niet duidelijk waar en met wie de centrale in de toekomst gehuisvest zal zijn.

In de tweede plaats lijkt het erop dat het vrijwilligerswerk in financieel opzicht zware tijden tegemoet gaat. "Als gevolg van de economische crisis wordt overal bezuinigd", zegt Annerieke, "dus ook op organisaties die met vrijwilligers werken. Tegelijkertijd wordt op deze organisaties juist een steeds groter beroep gedaan. Want nu de verzorgingstaat langzaam maar zeker wordt afgebouwd, wordt van vrijwilligers meer gevraagd. Daar maken we ons zorgen over, want er zijn natuurlijk grenzen aan het werk dat vrijwilligers voor de maatschappij kunnen verzetten. Het goede nieuws is dat het vrijwilligerswerk, mede dankzij de Wmo, echt bij beleidsmakers op de kaart staat. En de komende jaren zal het belang van vrijwilligerswerk alleen maar verder toenemen. Vrijwilligers zullen een nog grotere rol gaan spelen in de samenleving dan ze nu al doen."





In  
beeld

Make a Difference Day & NL Doet





## Vrijwilligersrap: Wat doen voor een ander (2009)

Gooi die handen in de lucht voor de medemens  
Gooi die handen in de lucht als je maar even ken

Laat elkaar niet vallen  
De wereld voor ons allen  
Reik mijn hand uit  
Laat 'm niet zakken in mijn broekzak  
Voel me goed, pas wanneer ik zit met de kids  
en een boek pak  
Voel dat  
Voel me goed pas wanneer ik help bij het gymmen  
Leef met ze mee om te leren te gaan spitten  
Jij vindt het niet vet, maar brengt gevoelens bij je binnen  
Wat je voor een ander doet, maakt jou een grote held  
Helpen in de tuinen  
Helpen bij bejaarden  
Blik prikken op de duinen  
Ploegen van de aarde  
Nee, je hoeft je niet te schamen  
Zie het als een stage  
Zie het als een fooi  
De tijd van vrijwilligers is zeker nooit vergooid

Gooi die handen in de lucht voor de medemens  
Gooi die handen in de lucht als je maar even ken

Geen geld maar voldoening  
Ik hou er van  
Wat doen voor een ander  
Wat een ander niet kan  
We zijn de helden  
We zijn je bradas  
Die zich durven te melden  
Dus stroop die mouwen op

En hou die handjes hoog  
Beweeg ze heen en weer  
zoals je nooit bewoog  
Vooroordelen, ik hoor er vele  
maar wat jij van mij vindt  
kan me niks schele  
Beter dan thuis voor de buis  
Doelloos vervele  
Vertel je 1 ding  
De vruchten van het hart  
Geven mij voldoening  
Geven mij de kracht  
Geven mij de vreugde  
Jarenlang dachten mensen  
Dat deze boy niet deugde  
Dit is het gevoel  
Waar ik altijd op verheugde  
Ja, dit is het gevoel  
Waar mensen het over hebben  
Dus sta op luie donder  
En stap in die sneakers  
Ik roep het uit de daken  
En blaas het uit je speakers

Gooi die handen in de lucht voor de medemens  
Gooi die handen in de lucht als je maar even ken

Tekst: Aziz Araab  
Uitvoering: Otman El Kokouchi en  
Saeed el Hajoui  
Productie: Jongeren Cultuurhuis  
Kanaleneiland



Elf jongetjes van elf staan kou te kleumen  
"Komt die scheids nog?" blauwbekt een pupil  
Soepeltjes komt hij het veld op steunen  
Hij staat er elke zondag, omdat hij dat wil

Zij is buddy, een vriendin op vaste tijden  
Door haar draagt hij soms toch zijn roze bril  
Als er wat te strijden valt dan zal ze strijden  
Niet omdat het moet maar omdat zij dat wil

Wie hangt de hele straat  
Vol oranje relikwie  
En wie trekt 't er weer af  
Na die gemiste penalty  
Je hoeft het niet te doen  
Voor de burens of de kerk  
Omdat het niet moet  
Doe je vrijwilligerswerk

Ze rijden in de dertig-tonner-diesel  
Brengen brood, leggen de oorlog even stil  
Teddyberen tegen gruwelen en griezel  
Ver van huis maar in hun sas uit vrije wil

Wie verstrekt er methadon  
en soep en ook een bed  
Wie zet mijn opa in de zon  
Wie leert mijn oma internet  
Je hoeft het niet te doen  
Voor de burens of de kerk  
Omdat het niet moet  
Doe je vrijwilligerswerk

Tekst: Claudia de Breij  
Ter gelegenheid van: Nationale Vrijwilligersdag,  
7 december 2000





## *Annouska van den Dungen* *Humanitas*

**“Iemand helpen, gewoon door jezelf te zijn.” Zo beschrijft Annouska van den Dungen, vrijwilliger bij Humanitas, de essentie van haar maatjesschap. Ongeveer één keer per week onderneemt ze iets leuks met een vrouw die slachtoffer was van mensenhandel.**

Vrouwenhandel, gedwongen prostitutie en loverboys: de afgelopen jaren zijn ze steeds meer in de belangstelling komen te staan. Zo besteedden de media veel aandacht aan de veroordeling van mensenhandelaar Saban B. en werden er 250.000 exemplaren verkocht van het boek *Echte mannen eten geen kaas*, waarin Maria Mosterd haar ervaringen met een loverboy beschrijft. Ook heeft Nederland sinds 2000 een Nationaal Rapporteur Mensenhandel en werd in 2005 het Expertisecentrum Mensenhandel en Mensensmokkel opgericht.

Annouska van den Dungen (25), opgegroeid in Limburg en in 2003 naar Utrecht gekomen om kinder- en jeugdpsychologie te studeren, wist aanvankelijk weinig van deze onderwerpen af. En hoewel ze sinds 2006 bijna wekelijks contact heeft met een vrouw die gedwongen werd tot prostitutie, is dat eigenlijk nog steeds zo. Van de drie vrouwen met wie ze tot nu toe contact had, was er namelijk maar één die uit zichzelf iets over haar verleden vertelde. De andere twee zwegen liever. En dat is helemaal oké, vindt Annouska. “Als mijn maatje er niets over kwijt wil, ga ik er zeker niet naar vragen. Want dat is juist het fijne van dit project: dat de deelnemers aardig worden gevonden om wie ze zijn, niet om wat ze hebben meegemaakt. In de training die we krijgen wordt ook geadviseerd niet te gaan wroeten. De keuze om iets te vertellen ligt geheel bij de vrouw.”

### **Hoger doel**

Deze begripvolle houding typeert de relaxte manier waarop Annouska met haar maatjes omgaat. Ze voelt zich geen hulpverlener, zelfs niet per se een luisterend oor, maar bovenal: vriendin. “Leuke dingen doen staat centraal. Dat kan van alles zijn: wandelen, sporten, winkelen, koken, naar de film of het museum. Wat je maar kunt bedenken, als je het allebei maar leuk vindt om te doen.”

Met het project wil Humanitas bevorderen dat slachtoffers van mensenhandel meer vertrouwen krijgen in de mensen om hen heen, zelfredzaam worden en een sociaal netwerk opbouwen. Toch heeft Annouska dat hogere doel niet voortdurend strak voor ogen. “Veel vrouwen worden begeleid door professionele hulpverleners, zoals een maatschappelijk werker of een advocaat. Die mensen hebben een andere rol dan ik. Wel bied ik praktische hulp, bijvoorbeeld bij het plegen van een telefoontje of het schrijven van een brief. Vaak ga ik er dan letterlijk naast zitten. Dan zeg ik: bedenk jij maar wat je wilt zeggen, dan schrijf ik het wel op. Of ik bevestig of het klopt wat mijn maatje denkt als ze een moeilijke brief heeft gelezen. Als je niet goed Nederlands spreekt, is het volgens mij erg fijn dat iemand tegen je zegt: ja, dat heb je goed begrepen. Op die manier moedig ik haar aan om het zelf te doen.”





## Doorzetten

Vier jaar geleden was Annouska druk bezig met haar studie en een baantje in de horeca. Maar ze wilde ook iets 'nuttigs' doen. Op de website van de Vrijwilligerscentrale kwam ze een vacature tegen van het maatjesproject en vervolgens was de keus snel gemaakt. "Ik dacht: deze vrouwen worden vaak vergeten en hebben hard een leuke ervaring nodig. Daar wilde ik me graag voor inzetten. Na het eerste gesprek met de coördinator werd ik alleen nog maar enthousiaster. Daarna werd ik al snel voorgesteld aan mijn eerste maatje, een vrouw uit Oost-Europa."

Met dat maatje klikte het meteen, blikt Annouska terug. "Maar op een gegeven moment merkte ik dat ze vaak naar de coffeeshop ging en weer contact had met vage types uit haar verleden. Ze begon onze afspraken af te zeggen en nam haar telefoon niet meer op. Daardoor kreeg ik steeds meer het gevoel dat het de verkeerde kant opging. Ik stond voor een lastige afweging: moest ik me ermee bemoeien of niet? Aan de ene kant merkte ik duidelijk dat ze terugzakte in haar oude leven. Aan de andere kant zijn maatjes er vooral voor de leuke dingen. We zijn geen hulpverleners en ook geen klikspanen."

Tijdens deze moeilijke periode had Annouska veel steun aan de coördinator, met wie ze haar ervaringen besprak. "Blijf bellen", luidde het advies. Maar uiteindelijk ging het contact toch verloren. "Erg jammer", zegt Annouska. "Maar de kans is natuurlijk altijd aanwezig dat het misgaat. Dat is ook niet zo gek als je bedenkt wat deze vrouwen hebben meegemaakt. Velen zijn met de dood bedreigd, hun paspoort en hun vrijheid werden letterlijk afgenomen. Die onmacht moet een ontzettend naar gevoel zijn geweest. Het maakt me enorm kwaad dat mensen het recht menen te hebben het leven van een ander zo te vergallen, puur om er zelf beter van te worden. Ik snap niet dat mensen zoiets kunnen doen."

## Open

Hoe verschillend de werelden ook zijn waarin ze zijn opgegroeid, toch voelt Annouska met haar maatjes vooral de overeenkomsten. "Je bent allebei vrouw, soms van dezelfde leeftijd. Dan kun je je goed in elkaar inleven. We bespreken vaak echte vrouwendingen, als vriendinnen onder elkaar, bijvoorbeeld zaken die een maatje niet kan bespreken met haar man. Wat ook helpt is dat ik een vrij open persoon ben. Zeker in het begin laat ik de dingen rustig op me afkomen. Ik probeer iedereen in zijn waarde te laten, vind dingen niet snel raar."

## Kraamvisite

Ook bij haar tweede maatje, een vrouw uit Afghanistan, merkte Annouska soms terughoudendheid. "In het begin ging ik veel met haar zwemmen, fietsen en wandelen. Maar er waren periodes dat ze afstand hield. Dan zei ze dat ze geen tijd had en liever een andere keer afsprak. Elke keer is het dan weer aftasten: moet je haar met rust laten of juist blijven bellen? Ik heb vooral het laatste gedaan en dat bleek achteraf de juiste keuze. Later zei mijn maatje dat ze het erg fijn had gevonden dat ik toch contact was blijven zoeken."

Inmiddels is Annouska ook dikke maatjes met haar derde maatje, die uit Ghana komt. "In principe duurt het contact één jaar, maar wij hebben in overleg met de coördinator besloten nog een half jaar door te gaan. We zijn allebei drukke meiden, maar spreken elkaar regelmatig. Al heeft mijn maatje nu wat minder energie, want ze is onlangs bevallen. Maar samen op de bank een dvd kijken is natuurlijk ook prima. Even op de pauzeknop drukken zodat zij haar zoon kan voeden, en dan weer lekker verder kijken."



Het contact met dit derde maatje is zelfs zo goed, dat ze Annouska vroeg om aanwezig te zijn bij haar bevalling. “Dat vond ik wat ver gaan”, lacht Annouska. “Maar de ochtend na de geboorte ben ik meteen naar het ziekenhuis gegaan. Vervolgens ben ik een week lang elke dag op bezoek geweest. Later zei mijn maatje dat ze dat erg fijn had gevonden. Zelfs als er niemand anders kwam, wist ze dat in ieder geval ik zou komen. Ook ben ik mee geweest om aangifte te doen.”

### **Geloof**

Annouska's eerste bezoek na de bevalling is haar bijgebleven als een van de meest bijzondere momenten uit haar maatjesschap. Maar zeker niet het enige. “Ik heb veel gelachen met mijn maatjes, want ze zien van veel dingen de humor in. Het zijn over het algemeen ook hele krachtige vrouwen. Ze weten waar ze willen komen en zetten zich volledig daarvoor in. Dat vind ik inspirerend om te zien.” Ook de cultuurverschillen vindt Annouska bijzonder. “Het is heel interessant om uit eigen hand te ervaren hoe mensen anders met dingen omgaan. In Nederland zijn we bijvoorbeeld gewend iemand een stevige handdruk te geven, maar in andere culturen is juist een slap handje normaal. En in Nederland zoenen we meestal drie keer, maar mijn maatje zoent me twee, drie of vier keer, net hoe het uitkomt. Ook interessant is het verschil in geloofsovertuiging. Mijn tweede maatje is moslima en zorgde altijd dat haar schouders en enkels bedekt waren als we naar buiten gingen. En mijn derde maatje is overtuigd christen. Zelf ben ik wel gedoopt, maar niet gelovig opgevoed. Daarom heb ik haar beloofd een keer mee te gaan naar de kerk. Waarschijnlijk gaat het er heel anders aan toe dan ik vroeger zelf heb meegemaakt, dus ik ben benieuwd. En voor haar is het een belangrijk deel van haar leven. Ik vind het een eer om daarbij betrokken te worden.”

Omgaan met cultuurverschillen is niet het enige wat Annouska heeft geleerd. “Ik heb onder andere geleerd dat bescheidenheid op prijs wordt gesteld. Bijvoorbeeld als je maatje in haar eigen taal met haar familie praat en je er een beetje voor spek en bonen bij zit. Het is goed om dan op de achtergrond te blijven. Ook heb ik geleerd het initiatief bij de vrouwen te laten. In het begin vinden ze dat vaak lastig, maar na verloop van tijd wordt het vanzelf makkelijker. Ik benadruk ook altijd: je mag me altijd bellen hoor!”

### **Keerzijde**

Dankzij haar werk als maatje weet Annouska nu zeker dat werken met mensen echt haar ‘ding’ is. “Als ik met mensen mag werken, zit ik op mijn plek. Achteraf gezien heb ik dus voor de juiste studie gekozen. Ook ben ik realistischer geworden. Vroeger had ik misschien een té positief beeld van de wereld. Nu zie ik meer de andere kant van de medaille. Er gaan op de wereld veel dingen goed, maar een hoop ook niet.” Voorlopig wil Annouska dan ook nog wel even maatje blijven, al is ze inmiddels afgestudeerd en hard op zoek naar een baan. “Ik vind het een heel waardevol project. Je kunt echt iets voor iemand betekenen, op een laagdrempelige en gelijkwaardige manier. En het mooie is: je hoeft echt geen bergen te verzetten om iemand een gezellige middag te bezorgen.”

# Colofon

## Dit boek is een uitgave van:

Vrijwilligerscentrale Utrecht  
Janskerkhof 1  
3512 BK Utrecht  
T 030-2312289  
E [info@vwcutrecht.nl](mailto:info@vwcutrecht.nl)  
[www.vwcutrecht.nl](http://www.vwcutrecht.nl)

## Productie

Jes Kleijnen, Annerieke van der Vegt, Imke Goedvree

## Tekst

Koen-Machiel van de Wetering

## Fotografie

Sijmen Hendriks (pag. 17, 29, 41, 45, 59, 71 en 85), Ineke Smink (pag. 4 tweede van boven, pag. 23, 33), Ronnie Ottens (pag. 13), Rianne den Balvert (pag. 56; vormgeving Desiree Meulemans), Ardeshir Sourmehi (pag. 63; vormgeving Desiree Meulemans), Peter van Dorst (pag. 80 onder, pag. 5 midden), Marnix Schmidt (pag. 81), Wies Kalsbeek (pag. 82), Anne Timmer (pag. 83), MAIC (pag. 4 boven, pag. 7, 8, 11, 21), Gemeente Utrecht (pag. 37), SIRE (pag. 57), Vrijwilligerscentrale Utrecht.

## Illustraties

Albo Helm (pag. 27), Loesje (pag. 25 en 57)

## Ontwerp

Ontwerpbureau Suggestie & illusie

## Druk

Libertas

## Met hartelijke dank aan:

Siedske de Jonge, Anne Heinsbroek, Annouska van den Dungen, Duveke van Vreumingen, Koos van Deurzen, Dick van der Grinten, Halil Nalbantoğlu, Arie van de Wetering, Joke Stassen, Petra Flantua, Liesbeth Kuyvenhoven, Nico Veelders, Marjet van Houten, Annemargreet Dwarshuis, Riet Lenting, Jan van Schaik, Ied Zweers-van Oldenborgh, Marja Manders, Cees van den Bos

## ISBN

978-90-9026218-5

© Vrijwilligerscentrale Utrecht, juni 2011

*Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden veelelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch of door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.*

