



MEERJAREN BELEIDSPLAN 2012-2015 VRIJWILLIGE INZET ARNHEM

1. INLEIDING

De looptijd van het vorige meerjarenbeleidsplan is verstreken. Er is een nieuw plan nodig dat de komende jaren richting geeft aan de activiteiten van Vrijwillige Inzet Arnhem (VIA). Het doel waarmee onze organisatie in 1972 in het leven is geroepen – 'het stimuleren van de ontwikkeling van vrijwilligerswerk' – streven wij nog onverkort na.

De realisering van dit doel is echter complexer geworden. Enerzijds, omdat het aantal partijen dat belang heeft bij vrijwilligerswerk is toegenomen; anderzijds omdat de verwachtingen die al deze partijen van vrijwilligerswerk hebben niet vanzelfsprekend overeenstemmen. Soms zijn ze zelfs tegenstrijdig.

Om te kunnen bepalen op welke wijze Vrijwillige Inzet Arnhem (VIA) de komende jaren de ontwikkeling van vrijwilligerswerk gaat stimuleren, schetsen we welke verwachtingen verschillende partijen van vrijwilligerswerk hebben, hoe VIA op deze verwachtingen in wil spelen, wat dat betekent voor onze beleidsagenda tot 2015 en met welke middelen i.c. partijen VIA deze beleidsagenda wil uitvoeren

We verwachten veel de verhuizing in het voorjaar van 2012, naar **In de Weerd**, een nieuw pand aan de Weerdjesstraat. Daar gaan we onze werkruimte delen met de Arnhemse Uitdaging en Volare - twee organisaties die ook het Arnhemse vrijwilligerswerk ondersteunen - en met het RIBW, SIZA en het Arnheems Platform Chronisch zieken en Gehandicapten (APCG). We bundelen daar onze krachten om 'ontmoetingen te faciliteren/realiseren die burgers uitnodigen om maatschappelijk actief te zijn'. Niets alleen in deze nieuwe fysieke omgeving, maar ook binnen de virtuele wereld van Internet zien wij kansen om het vrijwilligerswerk de komende jaren te stimuleren.

2. VISIE

Waarom stimuleert VIA vrijwilligerswerk? Nederland behoort met Zweden en Amerika tot de landen met het hoogste percentage vrijwilligers. Nederlanders zijn maatschappelijk betrokken en staan snel voor elkaar klaar. Arnhem doet het met ruim 35.000 vrijwilligers goed als vrijwilligersstad. Op alle terreinen waar Arnhem sterk is – cultuur, natuur, sport, zorg – zijn vrijwilligers actief.

Het bijzondere van vrijwilligerswerk is, dat het mes aan twee kanten snijdt. De inzet van vele duizenden vrijwilligers maakt dat Arnhem een stad is waar mensen naar elkaar omzien en veel interessante activiteiten organiseren die het leven prettig maken. Tegelijkertijd levert die inzet vrijwilligers persoonlijk ook het nodige op. Veel mensen ervaren vrijwilligerswerk als een verrijking van hun leven, omdat ze van betekenis zijn, anderen ontmoeten, hun horizon verruimen, hun talenten kunnen inzetten en bij de samenleving betrokken blijven. Aan mensen die om wat voor reden niet (meer) kunnen deelnemen aan het arbeidsproces, biedt vrijwilligerswerk de mogelijkheid om maatschappelijk mee te blijven doen. Arnhem kent honderden vrijwilligersprojecten, waaronder een aantal zeer tot de verbeelding sprekende in musea, stadsparken, filmhuis, dierentuin, het onderwijs en de zorg voor kwetsbare groepen. Uit wetenschappelijk onderzoek blijkt, dat het doen van vrijwilligerswerk mensen gelukkiger maakt. Vrijwilligerswerk is echt de moeite waard!

Een aantal van 35.000 vrijwilligers in Arnhem roept vaak verbazing op. Dat komt omdat niet alle inzet van vrijwilligers even zichtbaar is. Veel mensen die volgens de officiële definitie vrijwilligerswerk doen, zijn zich daar zelf niet van bewust.

Het vrijwilligerswerk dat het meest zichtbaar is vindt plaats in de *systeemwereld*¹: het heeft een formeel karakter, is gebaseerd op duidelijk omschreven functieprofielen en vaste afspraken: vrijwilligers leveren met hun inzet een bijdrage aan het realiseren van de doelstelling van een organisatie.

Minder zichtbaar is het vrijwilligerswerk dat in onze *leefwereld* plaatsvindt. Met *leefwereld* bedoelen we de netwerken en verbanden, waar wij deel van uit maken. Denk daarbij aan de verenigingen waarvan we lid zijn; de school van onze kinderen; levensbeschouwelijke organisaties waarbij we aangesloten zijn of de contacten in de buurt waarin wij wonen. Vrijwillige inzet in de leefwereld heeft vaak een informeel en persoonlijk karakter, is gebaseerd op 'kennen & gekend worden' en op onderlinge betrokkenheid. Voor activiteiten in onze leefwereld wordt vaak de term 'vrijwillige inzet' gebruikt. Omzien naar elkaar en wederkerigheid zijn kenmerkende aspecten van vrijwillige inzet in de leefwereld

Dan vindt er nog heel veel vrijwillige inzet plaats dat je onder de noemer 'actieve burgerschap' kunt scharen. Activiteiten waarbij mensen hun stem laten horen om invloed uit oefenen op het beleid van overheden of instanties. Het kan dan gaan om vrijwillige inzet voor politieke partijen, actiegroepen, belangengroepen, consumentenorganisaties, klankbordgroepen, wijkplatforms, bewonersorganisaties, ouderraden of ander bestuurlijk werk. Deze vorm van vrijwillige inzet is van belang voor het democratisch functioneren van onze samenleving.

Maatschappelijke betrokkenheid is niet alleen iets van individuen, maar ook van groepen. Bedrijven, serviceclubs, corporaties, kerken, scholen en fondsen tonen hun maatschappelijke betrokkenheid 'by giving time and money' zoals Amerikanen dat kernachtig uitdrukken. Met 'menschkracht, middelen en materialen' dragen dit soort organisaties vrijwillig hun steentje bij aan de leefbaarheid van onze stad.

Vrijwillige inzet is een kenmerk van een *civil society* en een essentieel ingrediënt van onze democratische samenleving. Het belang van een sterke *civil society* heeft prof. Zijderveld met behulp van de 'democratische driehoek' – vrij vertaald – op de volgende wijze verwoord: 'onze samenleving rust op drie peilers: de overheid, de markt en de *civil society*'. Het is van belang dat er evenwicht is tussen deze drie peilers. Op het moment dat één van de drie de andere twee gaat overheersen, komt het democratische karakter van onze samenleving in gevaar'.

Vanuit deze visie bezien, is het een positief gegeven dat de overheid op tal van terreinen, verantwoordelijkheden wil overdragen c.q. teruggeven aan de *civil society* en de markt. Tegelijkertijd wil de overheid stevig bezuinigen op haar uitgaven. Het risico bestaat, dat de overheid met een ondoordacht bezuinigingsbeleid, het proces om meer over te laten aan de *civil society* en de markt, dwarsboomt.

Het moge duidelijk zijn dat er uiteenlopende redenen zijn om de deelname aan vrijwilligerswerk mogelijk te maken voor ieder die dat wil, om organisaties te helpen hun vrijwilligersfuncties aantrekkelijk te maken en om te zorgen voor een klimaat dat mensen en groepen uitnodigt om zich maatschappelijk in te zetten. Onze organisatie brengt dat tot uitdrukking in haar missie.

3. MISSIE

VIA verrijkt Arnhemmers met vrijwilligerswerk

4. WIE HEBBEN ER BELANG BIJ VRIJWILLIGERSWERK?

Er zijn verschillende partijen die belang hebben bij vrijwilligerswerk: de vrijwilliger zelf, organisaties die voor hun activiteiten afhankelijk zijn van de inzet van vrijwilligers en 'derde partijen' die vrijwilligerswerk gebruiken om eigen doelen te realiseren. De belangen die al die partijen bij vrijwilligerswerk hebben kunnen samenvallen, maar soms ook lijnrecht tegenover elkaar staan. Zo hebben organisaties bijvoorbeeld een voorkeur voor vrijwilligers die aan hoge eisen kunnen voldoen, en sluiten zij mensen uit die niet aan dergelijke eisen kunnen voldoen, terwijl die groep in het vrijwilligerswerk juist de mogelijkheid zoekt om maatschappelijk te participeren. Dat maakt het stimuleren van vrijwilligerswerk soms tot een complexe zaak. VIA probeert alle partijen die belang heb-

¹ Habermas ('Theorie des kommunikativen Handelns', 1981, Frankfurt am Main: Suhrkamp) maakt onderscheid tussen de systeemwereld die bestaat uit instituten en systemen die mensen op het terrein van zorg, onderwijs, welzijn, cultuur, economie etc. hebben ontwikkeld en de leefwereld: het private domein daarbuiten, waar mensen met elkaar communiceren en handelen op basis van persoonlijke relaties

ben bij vrijwilligerswerk te ondersteunen, en een verbindende rol te spelen wanneer belangen van die partijen niet op elkaar aansluiten. Hieronder beschrijven wij voor elk van deze drie partijen, welke verwachtingen, ontwikkelingen en knelpunten in de periode 2012-2015 van invloed zijn op het vrijwilligerswerk. Aan het belang van de overheid - één van die derde partijen - besteden we in 4.3.1 extra aandacht.

4.1 Het belang van vrijwilligers

De toegenomen individualisering heeft nauwelijks invloed op de bereidheid van mensen om zich vrijwillig in te zetten. Het feit dat er vanuit familie, buurt, kerk of andere maatschappelijke verbanden, minder sociale controle wordt uitgeoefend, maakt mensen vrijer in hun keuze voor vrijwilligerswerk. Je doet iets wat je leuk vindt en zolang je het leuk vindt. Er zijn grofweg vijf hoofdmotieven aan te geven waarom mensen vrijwilligerswerk doen:

- zin en betekenis geven aan je leven
- je horizon verruimen, nieuwe ervaringen op doen, iets leren
- je sociale netwerk uitbreiden
- je zelfredzaamheid of zelfvertrouwen vergroten,
- je loopbaan een andere wending geven, je kansen op betaald werk vergroten, nieuwe vaardigheden op doen, toegang krijgen tot nuttige netwerken of je CV versterken.

Motieven verschillen per persoon en veranderen per levensfase. Dat geldt ook voor de tijd die mensen beschikbaar hebben voor vrijwilligerswerk. Vrijwilligerswerk moet te combineren zijn met studie, werk, mantelzorg, (groot)ouderschap en concurreren met andere vormen van vrijetijdsbesteding. Daarom is het belangrijk dat er vrijwilligerswerk is in soorten en maten: kortstondig en langdurig, flexibel en vast, passend bij de capaciteiten, motieven en agenda's van mensen. In feite is er geen tekort aan vrijwilligers, maar een tekort aan vrijwilligerswerk dat voldoet aan dit soort eisen. En niet onbelangrijk: dat je het gevoel geeft nuttig en zinvol bezig te zijn. Vrijwilligerswerk verrijkt het leven van mensen. Daarom moet de deelname aan vrijwilligerswerk mogelijk zijn voor ieder die dat wil.

- Om dat te bevorderen is het belangrijk dat:
 - informatie over bestaande mogelijkheden van vrijwilligerswerk beschikbaar en toegankelijk is
 - functies aansluiten op de uiteenlopende wensen en talenten van (potentiële) vrijwilligers
 - groepen, die ondervertegenwoordigd of minder bekend zijn met het vrijwilligerswerk (jongeren, allochtonen, vitale ouderen, mensen met beperkingen) extra aandacht krijgen

4.2 Het belang van organisaties die met vrijwilligers werken

Vrijwilligers spelen een belangrijke rol in de dienstverlening van veel maatschappelijke organisaties. Het kan gaan om:

- professionele organisaties, waar de inbreng van vrijwilligers aanvullend is op het werk van beroepskrachten, zoals in de gezondheidszorg en zorgsector
- organisaties waar vrijwilligers het feitelijke werk doen en beroepskrachten hen ondersteunen, zoals bij buurtbemiddeling, filmhuis, Leuk om te Leren, bezoekerscentra en veel musea
- organisaties zonder beroepskracht, waar vrijwilligers zowel de uitvoering als de coördinatie doen, zoals een kledingbank, vrijwillige thuishulp en sportclubs

Al deze organisaties hebben voor hun dienstverlening een bepaald aantal vrijwilligers nodig, die aan zekere eisen voldoen en waarvan de organisatie en begeleiding niet al te veel tijd en geld mag kosten.

Het vinden & binden van vrijwilligers is in de meeste organisaties de vaste taak van een bestuurslid of beroepskracht. Zij zijn verantwoordelijk voor de werving, selectie en begeleiding van de vrijwilligers en voor de ontwikkeling en uitvoering van vrijwilligersbeleid. Een spannende functie, omdat zij het belang van de organisatie - voldoende en capabele vrijwilligers - moeten verbinden met het belang van de vrijwilligers: een zinvolle en goed geregelde activiteit waar je een goed gevoel aan overhoudt. Zowel de eisen van de organisatie als de verwachtingen van de huidige vrijwilligers veranderen voortdurend. Om daar goed op in te kunnen spelen, moeten vrijwilligerscoördinatoren over HRM-kwaliteiten beschikken, een goede antenne hebben voor de maatschappelijke betrokkenheid van individuen en groepen en de juiste arrangementen weten te bedenken die uitnodigen om die betrokkenheid en de talenten waarover mensen beschikken, om te zetten in vrijwillige in-

zet. Zoals eerder gezegd is er geen tekort aan vrijwilligers, maar een tekort aan aantrekkelijke vrijwilligersarrangementen. Bezuinigingen op de ondersteuning en facilitering van vrijwilligers heeft direct gevolgen voor de kwaliteit en beschikbaarheid van vrijwilligers. Vrijwilligerscoördinatoren vervullen een cruciale rol in het afstemmen van de belangen van organisaties en vrijwilligers.

- Om die rol goed te kunnen vervullen is het van belang dat zij:
 - in collegiale netwerken ervaringen kunnen uitwisselen en kennis kunnen delen
 - met vragen over vrijwilligersbeleid ergens terecht kunnen voor advies & ondersteuning
 - geïnformeerd worden over ontwikkelingen die van invloed zijn op het vrijwilligerswerk
 - zich kunnen verdiepen in actuele thema's door middel van workshops of conferenties
 - over informatie beschikken over wet- en regelgeving mbt vrijwilligerswerk
 - binnen hun organisatie voldoende gefaciliteerd worden om hun werk adequaat uit te voeren
 - de kwaliteit van hun vrijwilligersbeleid regelmatig onder de loupe nemen

4.3 Het belang van derde partijen

Er zijn partijen die vrijwilligerswerk gebruiken als middel om eigen doelen te realiseren. Bedrijven gebruiken vrijwilligerswerk voor teambuilding of om hun maatschappelijke betrokkenheid tot uitdrukking te brengen. Serviceclubs doen vrijwilligerswerk in het kader van hun *community service*. Taakstraffen die rechters opleggen, worden vaak in het vrijwilligerswerk uitgevoerd. Bedrijfsartsen en re-integratiebureaus adviseren hun cliënten om vrijwilligerswerk te doen als opstap naar werk. Inburgeraars doen vrijwilligerswerk om de Nederlandse taal en cultuur beter te leren kennen. Scholieren doen vrijwilligerswerk in het kader van hun maatschappelijke stage: een praktische invulling van het vak maatschappijleer en burgerschapsvorming. Woningcorporaties bieden studenten goedkope woonruimte aan, in ruil voor vrijwilligerswerk.

Vrijwilligerswerk speelt een steeds belangrijkere rol als alternatief voor werk, voor mensen die door werkloosheid, pensionering of beperkingen niet (meer) kunnen werken. Zij kunnen in het vrijwilligerswerk een betekenisvolle maatschappelijke rol vervullen, een dagbesteding of nieuw sociaal netwerk vinden. De voorgenomen overheidsbezuinigingen op de WW, Wajong en dagbesteding zal de groep die voor vrijwilligerswerk kiest om maatschappelijk mee te kunnen blijven doen, binnenkort nog groter maken.

Dankzij de vermaatschappelijking van de zorg en de verschuiving van AWBZ-diensten naar de WMO, gaan steeds meer mensen met een beperking, zelfstandig in een wijk wonen en gebruik maken van voorzieningen in die wijken. Om echt deel van de wijk uit te kunnen maken en toegang te krijgen tot netwerken in de wijk, is vrijwillige inzet in die wijk een goed middel. Dat is ook precies wat de WMO beoogt.

Wat deze 'derde partijen' in het vrijwilligerswerk zoeken, stemt niet vanzelfsprekend overeen met wat een organisatie van vrijwilligers verwacht. Organisaties in 4.2 zoeken vooral mensen die voldoen aan een bepaalde profielschets en aan eisen die daarmee samenhangen. Zij zijn feitelijk niet geïnteresseerd in een aanbod dat niet binnen dat profiel past en waar zij zelf niet om gevraagd hebben. Dat heeft een praktische reden. Vrijwilligers zijn een middel om organisatiedoelen te realiseren. Wanneer inzet van vrijwilligers niet direct bijdraagt aan die organisatiedoelen of extra werk met zich meebrengt, kan dat een te groot beroep doen op de vaak schaarse middelen van een organisatie. De organisatie van een teambuildingsactiviteit voor 50 medewerkers van een bedrijf die zich één dag vrijwillig komen inzetten, de inschakeling van gebrekkig Nederlands sprekende, aan rolstoel gebonden of zeer jonge vrijwilligers, vraagt vaak extra organisatie en begeleiding en daar schrikken sommige organisaties voor terug. De andere kant van het verhaal is dat dergelijke ervaringen, organisaties in contact brengen met nieuwe groepen en nieuwe activiteiten, die op den duur heel waardevol kunnen blijken voor de organisatie.

- Om de betekenis die derde partijen voor vrijwilligersorganisaties kunnen hebben tot zijn recht te laten komen, is het van belang om:
 - die specifieke betekenis goed voor het voetlicht te brengen bij vrijwilligersorganisaties
 - knelpunten die een vruchtbare relatie tussen derde partijen en vrijwilligersorganisaties in de weg staan op te sporen en na te gaan wat nodig is om die knelpunten op te ruimen
 - faciliteiten te bieden of formats te ontwikkelen die van knelpunten kansen maken

4.3.1 Het specifieke belang van de gemeente

Sinds 1970 manifesteert de gemeentelijke overheid zich nadrukkelijk als promotor van vrijwilligerswerk. Versterking van de *civil society* en meer overlaten aan die *civil society* vormt momenteel de kern van het vrijwilligersbeleid van veel gemeenten. Gemeenten bieden faciliteiten die burgers uitnodigen om zich vrijwillig in te zetten. Gemeenten vinden vrijwilligerswerk om de volgende vier redenen belangrijk:

a. vrijwillige dienstverlening

Vrijwilligers doen iets voor een ander, via maatschappelijke organisaties. Maatschappelijke organisaties kunnen dankzij de inzet van vrijwilligers hun kosten verlagen, hun productiecapaciteit vergroten, draagvlak geven aan hun activiteiten, maatwerk leveren waar dat de mogelijkheden van professionals te boven gaat en burgers de mogelijkheid bieden om uitdrukking te geven aan hun maatschappelijke betrokkenheid (zie ook 3.2). Deze betekenis van vrijwilligerswerk past goed bij de WMO en het programma 'Samenleven in Arnhem'.

Dit is het vrijwilligerswerk in zijn meest bekende en langst bestaande verschijningsvorm, dat met name plaats vindt in de systeemwereld. In Arnhem is dat goed georganiseerd: de deelname is hoog en komt overeen met de gemiddelde deelname aan vrijwilligerswerk in Nederland. Op grond van metingen van het Sociaal Cultureel Planbureau mogen we niet verwachten dat die deelname nog verder stijgt.

- Om deze betekenis van vrijwilligerswerk tot zijn recht te laten komen, is het zaak dat deelname aan vrijwilligerswerk op het huidige niveau blijft. Dat kan o.a. door nieuwe formats te ontwikkelen (maatschappelijke stages, werknemersvrijwilligerswerk, flexibilisering, diversiteitsbeleid, herijking van de grens tussen beroeps-/vrijwilligerswerk) zodat vrijwilligerswerk ook voor de huidige en komende generatie (met andere normen en waarden dan de babyboom generatie die nu de ruggraat van het vrijwilligerswerk vormt) aantrekkelijk blijft.

b. maatschappelijke participatie

Sommige mensen gebruiken vrijwilligerswerk om maatschappelijk te participeren. Werk is een van de belangrijkste middelen om een zelfstandig en zinvol bestaan op te bouwen. Wanneer betaald werk (nog) niet (meer) haalbaar is vanwege culturele, sociale, lichamelijke, verstandelijke of psychische beperkingen, kan vrijwilligerswerk als vervanging of opstap ('participatieladder') dienen. Vrijwilligerswerk kan ook toegang bieden tot sociale netwerken. De WMO is een participatiewet en ziet deelname van kwetsbare groepen aan vrijwilligerswerk als middel om hun maatschappelijke uitsluiting te voorkomen.

'Participatievrijwilligers' zijn niet altijd de vrijwilligers waar organisaties op zitten te wachten. Zij vragen – zeker in het begin – veel aandacht en kunnen als ze eenmaal goed ingewerkt zijn, zomaar uitstromen om een volgende stap op de participatieladder te zetten. Winst voor de samenleving, pech voor de organisatie. Aan de andere kant kunnen ook de meeste van deze mensen hun waarde voor een organisatie bewijzen en zelf veel bevrediging uit hun vrijwilligerswerk halen. Voorwaarde is wel dat er een goede match wordt gemaakt tussen capaciteiten en betrokkenheid van de vrijwilliger en de verwachtingen van de organisatie, en dat iemand die daar aan toe is de mogelijkheid krijgt om – intern of extern – een volgende stap op de participatieladder te zetten. Ketsamenwerking tussen organisaties draagt daar aan bij. De methodes van activeringsteams en 'Kwartiermaken' zijn uitermate geschikt om mensen maatschappelijke mee te laten doen in hun woonomgeving. Wanneer mensen voldoende zelfvertrouwen en vaardigheden hebben om hun vleugels uit te slaan buiten hun woonomgeving, kan VIA hen helpen aan een passende vrijwilligersplek.

- Om deze betekenis van vrijwilligerswerk uit de verf te laten komen moeten maatschappelijke organisaties bereid zijn om kwetsbare mensen in hun organisatie een passende vrijwilligersfunctie aan te bieden; moeten organisaties die de schakels vormen in een participatieketen met elkaar samenwerken en hun activiteiten op elkaar afstemmen, zodat het bestijgen van de participatieladder een vloeiend proces i.p.v. een projectencarrousel wordt.

c. actief burgerschap

Burgers laten op verschillende manieren hun stem horen. Vaak in georganiseerd verband en op vrijwillige basis. Dit aspect van vrijwilligerswerk is van belang vanwege zijn bijdrage aan de democratie. Democratie is meer dan éénmaal in de vier jaar je stem uitbrengen op een politieke partij. Via burgerinitiatieven, wijkplatforms, actie- en belangengroepen, inspraakcommissies, klantenra-

den, oudercommissies, bewonersgroepen, huurdersverenigingen etc. proberen burgers gehoor te vinden voor hun mening en het beleid van de gemeente, instanties, bedrijven en maatschappelijke organisaties te beïnvloeden. Hoewel deze vorm van vrijwillige inzet niet altijd op prijs gesteld wordt door de partij die 'doelwit' is van zulke actieve burgers, leidt de inzet van deze burgers wel tot betere en breder gedragen besluiten en vaak tot constructieve medewerking aan de uitvoering van deze besluiten.

- Om te stimuleren dat burgers op steeds meer terreinen van zich laten horen en verantwoordelijkheid op zich nemen, moeten gemeenten en organisaties burgers daartoe uitnodigen, hun mening serieus nemen en ruimte en faciliteiten bieden om eigen initiatieven te ontwikkelen en uit te voeren.

d. samenhang in wijken en buurten

Burgers die een gezamenlijk belang of interesse delen doen van alles voor en met elkaar in hun eigen leefwereld en binnen de netwerken waar ze deel van uitmaken. Netwerken kunnen ontstaan via de straat/buurt waar je woont, de kerk waartoe je behoort, de club waarvan je lid bent, de school van je kinderen, je vriendenkring, je levens overtuiging, maar ook via *social media*. Kennen & gekend worden, wederkerigheid, omzien naar elkaar en onderling vertrouwen, zijn kenmerken van dit soort netwerken. Sociale netwerken dragen bij aan zelfredzaamheid, zelfstandigheid, welbevinden en gevoel van veiligheid. De overheid wil zich op tal van terreinen terugtrekken en meer overlaten aan de verantwoordelijkheid van burgers en zal deze betekenis van vrijwilligerswerk extra aandacht gaan geven. Onder andere met programma's als 'Welzijn Nieuwe Stijl' en 'Kanteling van zorg'.

Hier is het begrip 'vrijwillige inzet', naboerschap of informele hulp op zijn plaats. De inzet wordt meestal niet geleverd door tussenkomst van een formele organisatie of op basis van vooraf gemaakte afspraken, maar spontaan of door bemiddeling van een tussenpersoon. Vrijwillige inzet beperkt zich tot degenen die tot het netwerk behoren. De betekenis van collectieve kaders als kerk, buurt, verenigingsleven is afgenomen onder invloed van de toegenomen welvaart en individualisering. Sociale netwerken krijg je niet zomaar, je moet daarin investeren. Niet elke burger heeft het talent of verkeert in de omstandigheden om sociale netwerken op te bouwen en te onderhouden. Je moet een beroep durven doen op mensen in je omgeving en daarnaast ook zelf klaar staan voor vragen uit die omgeving. Wanneer mensen niet over die talenten beschikken, zijn speciale interventies nodig om die talenten aan te boren (zie ook 4.3.1 b). MEE Gelderse Poort heeft bijvoorbeeld speciaal voor cliënten die niet over die talenten beschikken, een 'Netwerkmethode' ontwikkeld. Wie niet over sociale netwerken beschikt, loopt het risico te vereenzamen en maatschappelijk uitgesloten te worden. Sociale netwerken zijn ook belangrijk voor mantelzorg(ondersteuning).

Het Instituut voor Integratie en Sociale Weerbaarheid van de Rijksuniversiteit van Groningen heeft in de periode 2006-2010 in vijf Arnhemse wijken uitvoerig onderzoek gedaan naar leefbaarheid en veiligheid en speciale aandacht besteed aan factoren die de participatie van bewoners beïnvloeden. De mate waarin men zich veilig voelt bepaalt of men genegen is om iets met en voor elkaar te doen. Het onderzoek onderscheidt in Arnhem 'rode, oranje en groene' wijken. In 'rode wijken' zijn de condities om iets met en voor elkaar te doen nagenoeg afwezig, in 'groene wijken' zijn die condities wel aanwezig, in 'oranje wijken' kan het de groene of rode kant opgaan.

- Factoren die bijdragen aan de ontwikkeling en duurzaamheid van sociale netwerken zijn:
 - beschikbaarheid van accommodaties om te ontmoeten of iets te organiseren;
 - soepele en simpele regelgeving
 - '*social workers*' die mensen met elkaar verbinden en de vorming van netwerken faciliteren
 - welwillende houding van gemeente, bedrijven en instellingen t.o.v. burgerinitiatieven
 - (beperkte) financiële ondersteuning

5. DE AFSTEMMING VAN BELANGEN IN HET VRIJWILLIGERSWERK

Vrijwillige Inzet Arnhem levert de infrastructuur om de belangen van de bovengenoemde partijen en de vier betekenissen die aan vrijwilligerswerk worden toegekend, op het gemeentelijke niveau goed tot hun recht te laten komen. De rol van VIA is te vergelijken met die van de ANWB. Waar de ANWB de mobiliteit van weggebruikers met adviezen en concrete diensten probeert te garanderen, probeert VIA alle partijen die belang hebben bij of van belang zijn voor vrijwilligerswerk met advie-

zen en concrete diensten, zo goed mogelijk tot hun recht te laten komen. Op het gebied van vrijwilligerswerk weet VIA 'van de hoed en de rand' en kan daardoor snel reageren op uiteenlopende vragen. VIA is stevig ingebed in de Arnhemse samenleving, onderhoudt contacten met honderden vrijwilligers(organisaties) en laat zich leiden door hun vragen. Daarnaast is VIA aangesloten op de landelijke ondersteuningsstructuur voor vrijwilligerswerk via NOVi, de landelijke netwerkorganisatie voor lokale vrijwilligerscentrales; via Spectrum-Gelderland; via de nationale belangenorganisatie NOV en via kenniscentra als Movisie en de Leerstoel *Vrijwilligerswerk, Civil Society en Maatschappelijk Betrokken Ondernemen* aan de Erasmusuniversiteit Rotterdam.

Om de belangen van bovengenoemde partijen goed te kunnen bedienen, concentreert VIA zich op de volgende drie kerntaken:

1. Basisdienstverlening aan burgers die vrijwilligerswerk willen doen en organisaties die vrijwilligers nodig hebben. Hiermee ondersteunt VIA vooral het *dienstverleningsperspectief* zoals hierboven in 4.3.1 onder a. omschreven
2. Participatiebevordering. Mogelijkheden bieden om maatschappelijke te participeren via vrijwilligerswerk. Hiermee ondersteunt VIA vooral het *participatieperspectief*, zoals in 4.3.1 onder b. omschreven
3. Beleidsbeïnvloeding. Zorgen voor randvoorwaarden die uitnodigen tot vrijwillige inzet en actief burgerschap. Hiermee ondersteunt VIA vooral het *actief burgerschaps-* en *sociale samenhangperspectief*, zoals in 4.3.1 onder c. en d. omschreven.

Het is niet toevallig dat het belang dat gemeenten in vrijwilligerswerk hebben, zo sterk tot uitdrukking komt in de kerntaken van VIA: uiteindelijk zijn gemeenten de belangrijkste investeerders in de infrastructuur van het vrijwilligerswerk.

6. DE AGENDA VOOR DE PERIODE 2012-2015

Hierboven is beschreven welke partijen belang hebben bij of van belang zijn voor vrijwilligerswerk en welke verwachtingen zij voor de periode 2012-2015 van vrijwilligers(werk) hebben. Die verwachtingen vatten wij hieronder in 6.1/6.3 samen.

Wij verwachten dat gedurende de looptijd van dit plan de betekenis die vrijwilligerswerk heeft voor het functioneren van de *civil society* centraal zal staan.

Burgers zijn bereid om zich voor heel veel zaken vrijwillig in te zetten. Maar niet tot elke prijs². Wanneer de gemeente of instellingen op bepaalde terreinen een (grotere) inbreng van burgers op prijs stellen, zullen zij daarover met burgers in gesprek moeten gaan, begrip moeten kweken voor hun standpunt en tegelijkertijd oog moeten hebben voor de wijze waarop en de randvoorwaarden waaronder burgers die inbreng willen leveren. Er zijn ook voorbeelden van vrijwilligers die zich niet overvraagd, maar 'onderbenut' voelen. Zij krijgen van beroepskrachten of ambtenaren niet de ruimte, om de zaken op zich te nemen, waarvoor zij zich capabel of verantwoordelijk voelen. De mate waarin burgers zich serieus genomen voelen en vertrouwen hebben in de overheid of instelling, is van invloed op hun bereidheid om zich vrijwillig in te zetten. Wanneer die vertrouwensbasis er niet is, zal de bereidheid tot vrijwillige inzet navenant zijn. Ondoordacht bezuinigen kan die vertrouwensbasis beschadigen. Het burgerperspectief – de burger als consument en als producent – moet in het beleid van gemeente en instellingen een veel centrale rol krijgen. Dat vraagt een andere rol van ambtenaren en beroepskrachten: uitnodigend, tegemoetkomend, ruimte gevend en faciliterend.

6.1 Basisdienstverlening

In de basisdienstverlening van VIA zal het accent blijven liggen op stimuleren van vrijwilligerswerk dat in de systeemwereld plaatsvindt. Om te zorgen dat de inbreng van vrijwilligers in de dienstverlening van honderden Arnhemse organisaties op peil blijft, moeten de functies aantrekkelijk blijven voor huidige en toekomstige vrijwilligers. Daarvoor hebben organisaties vrijwilligersbeleid nodig. VIA kan organisaties helpen bij de ontwikkeling van vrijwilligersbeleid, dat voldoet aan de Kwaliteitsonderscheiding 'Goed Geregeld', dat door NOV, de landelijke brancheorganisatie voor het vrijwilligerswerk, ontwikkeld is. Organisaties ontvangen deze Kwaliteitsonderscheiding onder andere wanneer vrijwilligers betrokken zijn bij de ontwikkeling en toetsing van dit beleid.

² Verhoeven en Ham [2010] '*Brave Burgers Gezocht*' van Gennep Amsterdam

Op dit moment is het vaak zo, dat bestuurders of beroepskrachten bepalen, wat vrijwilligers wel/niet mogen doen. Bezuinigingen en beleidsplannen als Welzijn Nieuwe Stijl en Kanteling stellen deze wijze van rolverdeling ter discussie. Dit brengt voor beroepskrachten en vrijwilligers onzekerheden mee. De komende periode zullen hoge eisen worden gesteld aan de functie van vrijwilligerscoördinator die in dialoog met vrijwilligers tot een nieuwe rolverdeling tussen vrijwilligers en beroepskrachten moet komen. VIA zal vrijwilligerscoördinatoren in dit proces ondersteunen, met advies, netwerkbijeenkomsten, workshops en werkconferenties

De verdere ontwikkeling en toepassing van formats als NL Doet, werknemersvrijwilligerswerk, 1001 Kracht, maatschappelijke stages etc., die de deelname voor groepen die tot nu toe ondervertegenwoordigd zijn in het vrijwilligerswerk mogelijk maken, is een belangrijk aandachtspunt.

VIA blijft de vrijwilligersfuncties van organisaties onder de aandacht brengen van het publiek via:

- een digitaal (www.vrijwilligeinzetarnhem.nl) en fysiek (In de Weerd) front office
- vacaturerubrieken in de media
- informatiebijeenkomsten voor uiteenlopende doelgroepen
- publiciteitscampagnes

Onze basisdienstverlening staat volledig in het burgerperspectief: 'wat wilt u weten over vrijwilligerswerk, wat wilt u graag doen, wat weerhoudt u om zich vrijwillig in te zetten, wat heeft u nodig om die belemmering weg te nemen?' We willen zichtbaar en gemakkelijk bereikbaar zijn voor burgers die informatie over vrijwilligerswerk nodig hebben. De mogelijkheden van interactieve communicatie via Internet en *sociale media*, zullen we nadrukkelijk inzetten om antwoorden te geven op dit soort vragen en in contact te blijven met vrijwilligers.

6.2 Participatiebevordering

Sinds de grote werkloosheid in jaren tachtig van de vorige eeuw, blijkt vrijwilligerswerk betekenis te geven aan het leven van mensen die tijdelijk of volledig uitgesloten zijn van deelname aan het arbeidsproces. Hoewel de persoonlijke en maatschappelijke waarde van vrijwilligerswerk in deze context buiten kijf is, is de politieke steun voor deze betekenis van vrijwilligerswerk wisselvallig. Uitkerende instanties zijn terughoudend in het toestaan van vrijwilligerswerk aan mensen die sollicitatieplichtig zijn. Randvoorwaarden die het mensen met beperkingen mogelijk maken om maatschappelijk mee te kunnen doen in het vrijwilligerswerk, worden niet of mondjesmaat verstrekt, de WMO als participatiewet ten spijt.

De verantwoordelijkheid voor de dagbesteding van mensen met een beperking verschuift van AWBZ naar WMO. Ook de werkgelegenheid van mensen die niet meer onder de WSW of Wajong vallen, worden straks een zaak/zorg voor de gemeente. Om te voorkomen dat deze mensen maatschappelijk uitgesloten worden en om de talenten die zij hebben te benutten, zijn formats als 'activeringsteams', sociale activering en 'Kwartiermaken' zeer geschikt. Beleidsdocumenten over participatie beschouwen deelname aan vrijwilligerswerk als een belangrijke trede op de 'participatieladder'. Vrijwilligerswerk draagt met name bij aan de participatie van mensen, als er sprake is van ketensamenwerking tussen alle partijen die met elkaar de participatieladder vormen en die participatie tot een vloeiend proces maken.

VIA blijft zich sterk maken voor de participatieve functie van vrijwilligerswerk door:

- passende randvoorwaarden voor deelnemers (bemiddeling/coaching) te realiseren
- participatieprocessen vloeiend te laten lopen door te investeren in ketensamenwerking
- belemmerende factoren in wet- en regelgeving te signaleren en aan te pakken

6.3 Beleidsbeïnvloeding

"De overheid verwacht van burgers meer eigen verantwoordelijkheid en meer gebruik van eigen kracht. Inzet van professionals zal in de toekomst een sluitstuk zijn en alleen plaatsvinden als het echt niet anders kan."³

De uitvoering van deze beleidsintentie vraagt het een en ander. Burgers komen niet vanzelf in beweging. De overgang van een systeem waarin burgers voornamelijk als consumenten met rechten werden beschouwd, naar een systeem waarin zij ook aangesproken worden als producenten met

³ Vereniging van Gemeentesecretarissen, 2010

plichten, gaat niet vanzelf. Dit vraagt om ingrijpende wijziging van de huidige systemen en van de beroepskrachten en ambtenaren die daar in werken, en om heldere communicatie naar en met burgers. De vrijwillige inzet die hier van burgers gevraagd wordt, zal niet plaatsvinden op basis van functieprofielen die *top-down* zijn geformuleerd, maar de uitdrukking zijn van wat burgers zelf belangrijk vinden en waarvoor zij zich verantwoordelijk voelen. De gemeente zal zaken die ze wil overlaten aan burgers, moeten loslaten. Beroepskrachten zullen moeten faciliteren, in plaats van zelf uitvoeren.

VIA wil deze waarde van vrijwilligerswerk versterken door:

- de intrinsieke waarde ervan goed voor het voetlicht te brengen: het gaat om versterking van actief burgerschap, die naar verwachting tot kostenbesparing kan leiden. Kostenbesparing moet het gevolg, maar niet het doel zijn.
- bekendheid te geven aan *good practices* op dit terrein, vanuit de gedachte 'goed voorbeeld, doet goed volgen'
- publieke en politieke waardering te verwerven voor deze vormen van vrijwillige inzet
- een actieve bijdrage te leveren aan de ontwikkeling en uitvoering van beleidsprogramma's die het burgerperspectief als uitgangspunt hebben, zoals Welzijn Nieuwe Stijl, De Kanteling en Andersom Denken
- beroepskrachten die deze waarde van vrijwilligerswerk faciliteren, te ondersteunen met netwerk- en kennisdelingsbijeenkomsten.

7. HOE EN MET WIE HONOREER JE DIE VERWACHTINGEN?

VIA is een kleine spin die opereert in een groot web van Arnhemse organisaties, instellingen, bedrijven en gemeentelijke afdelingen, die belang hebben bij of van belang zijn voor vrijwilligerswerk. Dat web zal VIA maximaal benutten bij de uitvoering van haar werkprogramma's in de periode 2012-2015.

Vanaf het voorjaar 2012 zijn VIA, Arnhemse Uitdaging en Volare op één adres gevestigd. Met ons drieën vormen we de ondersteuningsstructuur voor Arnhemse het vrijwilligerswerk. Onze intentie om de werkvloer met elkaar te delen en een gezamenlijk front-Office voor onze klanten in te richten, moet er toe leiden dat we onze werkzaamheden en plannen nog beter op elkaar af stemmen. Daar profiteert het vrijwilligersveld van. Verder onderhouden we korte lijntjes met de verenigingsondersteuning van het Sportbedrijf Arnhem en het Meldpunt Vrijwillige Thuishulp, de ondersteuners van twee grote vrijwilligerssectoren – sport en informele hulp.

In de Weerd wonen we ook samen met RIBW, SIZA en het Arnhemse Platform voor Chronisch Zieken en Gehandicapten (APCG), en wellicht nog andere partijen die zich tot ons samenwerkingsconcept aangetrokken voelen. We zullen de 'korte lijntjes' op de werkvloer benutten om de ketensamenwerking rond 'participatie en werk' van mensen met beperkingen, verder te versterken. Dat geldt ook voor de ketensamenwerking met Rijnstad, Vluchtelingenwerk, 2Switch, Rijn IJssel en de gemeente Arnhem, die onder de noemer '1001 Kracht' is gevormd om de maatschappelijke participatie van allochtone vrouwen te stimuleren.

Met SWOA zetten we het project 'Zilveren Kracht' voort en nodigen we 60-plussers die stoppen met werken uit, om hun talenten en ervaring te investeren in onze stad. De samenwerking met Pleyade, STMG, Rijnstad, SWOA, MEE Gelderse Poort en de gemeente Arnhem rond de wijkgerichte uitvoering van de WMO, krijgt met de implementatie van Welzijn Nieuwe Stijl en De Kanteling een nieuw hoofdstuk krijgen en biedt het noodzakelijke kader om de formele en informele zorg met elkaar te verbinden.

De gemeente Arnhem is één van de belangrijkste afnemers van VIA-diensten, maar wordt ook steeds belangrijker als samenwerkingspartner. Vooral op het gebied van subsidiebeleid, communicatie & pr en waarderingsactiviteiten, beschikt de gemeente over specifieke middelen om vrijwilligerswerk te stimuleren.

Onze nieuwe locatie aan de Weerdjesstraat biedt in inhoudelijk, communicatief en bedrijfsmatig opzicht kansen voor een sterkere ondersteuningsstructuur voor het Arnhemse vrijwilligerswerk. Drie tot nu toe zelfstandig opererende eenheden gaan hier hun activiteiten beter op elkaar afstemmen en zich via één front-Office presenteren. VIA zal voor haar bedrijfsvoering gebruik gaan maken van de ondersteunende faciliteiten van Rijnstad en kan haar energie dan nog meer richten op de ondersteuning van het Arnhemse vrijwilligerswerk.

Om voor het realiseren van activiteiten niet volledig afhankelijk te zijn van overheidsfinanciering, zal VIA andere hulpbronnen in de stad benutten en het arsenaal aan mogelijkheden om haar activiteiten te financieren uitbreiden. Daarbij kan gedacht worden aan het tegen kostprijs leveren van diensten; deelnemers aan activiteiten om een eigen bijdrage vragen; adoptie, sponsoring of uitvoering van activiteiten door bedrijven; fondswerving etc.

8. HET EFFECT DAT WE WILLEN BEREIKEN

Iedereen in Arnhem die informatie nodig heeft over vrijwilligerswerk, weet in 2015 dat je daarvoor **In de Weerd** moet zijn. Een leuke, gastvrije plek, met veel actuele informatie en interessante activiteiten rond vrijwilligerswerk. Goede koffie hebben we daar trouwens! Veel klanten maken gebruik van ons *up to date* virtuele kantoor en onderhouden contact via de *social media*.

In de Weerd is ook de plek waar partijen die vrijwilligerswerk en burgerinitiatieven ondersteunen elkaar treffen. Professionals die in de wijken initiatieven van burgers faciliteren, komen hier voor netwerkbijeenkomsten en kennisdeling; bedrijven en serviceclubs die hun maatschappelijke betrokkenheid tot uitdrukking willen brengen, halen hier informatie over concrete projecten die zij kunnen ondersteunen; de netwerkbijeenkomsten en workshops voor vrijwilligerscoördinatoren vinden hier plaats.

Ketensamenwerking die gericht is op de participatie van burgers die maatschappelijk buitengesloten dreigen te worden, heeft zijn thuisbasis *In de Weerd*, omdat een aantal ketenpartners daar kantoor houdt. De werkprogramma's van VIA, Volare, Arnhemse Uitdaging, Meldpunt Vrijwillige Thuishulp en de afdeling Verenigingsondersteuning van het Sportbedrijf zijn goed op elkaar afgestemd, evenals de communicatie over deze programma's. Ze organiseren regelmatig gezamenlijke activiteiten. Het Arnhemse vrijwilligerveld vaart daar wel bij.

Vrijwillige Inzet Arnhem, september 2011