

Waarom een speciaal nummer over sociale hulpverlening



In het hulpverleningspatroon van Nederland is het vrijwilligerswerk niet weg te denken. Met het woord vrijwilligerswerk, zoals het hier gebruikt is, wordt een veelheid van verschijningsvormen aangeduid.

De bestuurder van een stichting voor maatschappelijke dienstverlening, de gezinsvoogd, de leider van een knutselclubje, de mevrouw die een bejaarde bezoekt, de ex-alcoholist die een alcoholist bijstaat, de man of vrouw die ingeschakeld wordt bij het hulpverleningsplan van een maatschappelijkwerker m.b.t. een cliënt, enz., enz.

Met de nota sociale hulpverlening heeft Humanitas in 1969 getracht een bepaald gebied van het vrijwilligerswerk aan te geven. Sociale hulpverlening werd toen als volgt omschreven:

'Alle georganiseerde activiteiten met en door leden (en andere deelnemers) van een vereniging met het doel hulp te bieden aan degenen die met enige handreiking een moeilijke situatie (weer) het hoofd kunnen bieden'.

Men wilde doormiddel van deze nota aangeven dat voor een vereniging als Humanitas veel werkzaamheden voor handen zijn. Men wilde de afdelingen stimuleren de handen verder uit de mouwen te steken. Velen in de vereniging zijn namelijk van mening dat Humanitas een eigen bijdrage kan en moet leveren aan het geschakeerde vrijwillige hulpverleningspatroon in Nederland.

Een bijdrage die, kijkend naar de statuten van de vereniging, mensen kansen moet geven zich te ontplooiën en deel

te nemen aan de maatschappij. Te ontplooiën en deel te nemen aan de maatschappij zonder daarbij andere maatschappen aan te leggen dan menselijke. Gelijktijdig met het verschijnen van genoemde nota begon er in de vereniging een proces van heroriëntering en ombouw. Door het afstoten van grote stukken uitvoerend werk, zoals algemeen maatschappelijk werk en gezinsverzorging en de daarmee gepaard gaande fusie besprekingen, werd veel aandacht en energie van de afdelingsbesturen opgeslokt.

Het gevolg daarvan was dat de bedoelde stimulans geen goede voedingsbodem vond.

Overeind is blijven staan de gedachte dat voor Humanitas een stuk werk braak ligt op het gebied van de sociale hulpverlening, al zal misschien de omschrijving opnieuw bekeken moeten worden.

Met dit speciale nummer van het kaderblad willen wij dan ook opnieuw de aandacht vestigen op datgene wat leden van Humanitas en anderen kunnen doen om de samenleving leefbaarder te maken. Want nog steeds moeten wij constateren dat: niet overal waar geholpen zou moeten worden die hulp geboden wordt, de vraag of alle hulp door een beroepsapparaat gegeven moet worden in discussie is, ook binnen Humanitas mensen actiever zouden moeten worden.

We willen niet alleen de aandacht op de sociale hulpverlening vestigen maar ook een aantal handgrepen aanbieden waarmee de afdelingen van de verenigingen (en anderen) de activiteiten mee kunnen aanpakken. Met de inhoud van dit nummer hopen wij daarin geslaagd te zijn.



Professionele en niet professionele dienstverlening

Drs. P. Albarda

'De ene dienst is de andere waard'

Spreekwoorden zijn als regel tamelijk oud en geven vrij scherp de gevoelens en opvattingen weer die in een maatschappij leven.

Het hier boven geciteerde spreekwoord laat blijken dat we in een ruilmaatschappij leven. 'Als iemand iets voor mij doet dan moet ik iets voor hem doen. Als ik iemand help doe ik dat om op z'n tijd geholpen te worden'. Dat is niet typisch voor het westerse kapitalisme of zoiets. Een ethnoloog kan waarschijnlijk aantonen dat er in zogenaamd primitieve samenlevingen net zo wordt gedacht en gehandeld.

Overigens, onder andere in de oostelijke provincies van ons land, bestaat op het platteland een door de traditie tot in details geregeld systeem van burgerhulp. Het helpen en geholpen worden is er nog steeds een strenge gedragscode. De christelijke ofwel humane naastenliefde is daar verheven tot een 'heilig moeten'. Vaak wordt de moderne stad als andere uiterste genoemd: 'Niemand kijkt meer naar je om, ieder is anoniem aan zijn lot overgelaten, zelfs je bureu en familie bekommeren zich niet meer om je'. Dit beeld is wat overdreven, maar wáár is dat het in sommige gevallen wel opgaat. Als mensen al helpende en geholpen-wordende elkaar op de been houden, waar komt dan de beroepshulpverlener vandaan? In het algemeen zie je in de historie de 'professionele' (specialistisch opgeleid, partieel meer deskundig dan anderen) daar naar voren komen waar de onderlinge solidariteit van mensen machteloos staat.

De vrijwillige brandweer slaagde (en slaagt) er niet altijd in om brandjes goed en tijdig te blussen of liefst te voorkomen. Dus wordt overgegaan tot corporsen van beroepsbrandweer, dag en nacht paraat en uitgerust met uitgebreide technische apparatuur waarmee alleen de specialist nog kan omgaan. Zo'n corps kan ook wetenschappelijk en praktisch

werken aan brandpreventie. Ontzettend duur (vergeleken met een vrijwillige brandweer) maar de gemeenschap heeft dat geld er wel voor over in verband met het profijt. Dit voorbeeld kan zonder moeite worden aangevuld met tientallen andere.

Een historisch overzicht over (pakweg) de laatste vijftig jaren zou aantonen dat steeds meer 'vriendendiensten' in handen zijn gelegd van professionals en specialisten. Je hoort de verzuchting: 'In onze maatschappij is medemenselijkheid een zo zeldzaam gevoel geworden dat je je er speciaal voor moet laten opleiden op de sociale academie'. Ook de diensten van al die specialisten worden aangeboden op basis van ruilverkeer, de wederdienst wordt dan omgerekend in geld. 'Ik wil best een huis voor je bouwen, als je mij tweehonderd-duizend gulden betaalt'. 'Ik wil best trachten iets aan je psycho-somatische klachten te doen, als je mij vijftig gulden per uur betaalt'. Etcetera.

Soms besluit de gemeenschap dat de hulpvrager niet zelf en per incident hoeft te betalen, de 'wederdienst' aan de professional wordt dan geregeld door middel van verzekering of betaling uit de belastinggelden (subsidie). En de vraag komt op: 'Wat drijft een mens er toe om beroepshulpverlener te worden?'

De specialisten aan de macht

Wat motiveert iemand om in de maatschappij mee te draaien als maatschappelijk werker, psychiater, opbouwwerker, of noem maar op? Wantrouwend wordt er gekeken als zo iemand zegt, 'Dat is



mijn roeping'. Men denkt: 'Hij zal het wel om het geld doen, mensen worden voor de specialist 'gevalen' die hij met allerlei technische trucs 'behandelt', dan is het 'geval' klaar, wie volgt'.

Ook degenen die zelf beroepshulpverlener zijn staan met een zekere reserve en ambivalentie tegenover de hulp die andere professionals aanbieden.

Enerzijds kan de maatschappij en de mens niet zonder specialisten op allerlei gebied, iedereen heeft ze telkens nodig. Anderzijds koesteren we allemaal een beetje argwaan en vrezen een maatschappij die door specialisten geregeerd wordt.

De patiënt in het ziekenhuis voelt zich dankbaar en tegelijk wat bedreigd door de staf van genees- en verpleegkundigen, het gemeenteraadslid voelt zich afhankelijk en gemanipuleerd door 'het apparaat' van gemeentebesturen, de minister voelt zich geregeerd door de specialisten van zijn departement. Dan is de democratie in gevaar, en moet de macht van de professional beteugeld worden!

Toch zijn de laatste tientallen jaren in rap tempo talloze nieuwe specialismen en professies ontstaan, ondersteund door allerlei nieuwe opleidingen aan universiteiten en andere instituten.

De door deze opleidingen aan de samenleving afgeleverde specialist kenmerkt zich meestal door zijn zeer nadrukkelijke beperkingen. Hij kan één ding (hopen we) erg goed, maar heeft daardoor oogkleppen op voor de meeste andere aspecten van een individueel en/of maatschappelijk probleem waarop hij door zijn specialisme niet gericht is. Bekend zijn allerlei anekdotes zoals van de vier mannen die over een eikeboom praten, ze begrijpen elkaar niet want de één ziet hem als 'een paar kuub hout' (bouwkundige), de ander als landschappelijk element (milieudeskundige), de derde als ideaalbeeld (kunstenaar), de vierde als egaliseringsprobleem (planner wegeaanleg).

Hetzelfde kan gebeuren als vier maatschappelijk werkers uit de kinderbescherming, algemeen maatschappelijk werk, reclassering en nog een ander gespecialiseerd bureau over één gezin of persoon praten. Ze zien hun 'eikeboom' allemaal anders, omdat ze er allemaal iets anders mee willen. Omdat ze allemaal een andere opdracht hebben en met een andere 'bril' op zijn opgeleid. De reclasseringswerker zegt 'die man

vervalt tot misdrijf omdat hij de problemen met zijn vrouw niet aankan'. De algemeen maatschappelijk werker zegt 'het gedrag van de vrouw wordt overwegend bepaald door de agressieve echtgenoot'. De werker in de kinderscherming zegt: 'als gevolg van de huwelijksverhoudingen loopt de ontwikkeling van de kinderen gevaar'. Vroeger (en misschien nog?) leidde dit er toe dat ieder zijn eigen maatregelen ging treffen met als gevolg grote verwarring en nog meer problemen bij 'de cliënt'.

Hoewel ieder de verwerpelijkheid hiervan toegeeft is het toch nog steeds moeilijk om er achter te komen aan welke hulp de hulpvragenden werkelijk iets hebben.

Iedere specialist heeft de neiging er van uit te gaan dat zijn specifieke doelstelling bepalend is, dat de anderen zich moeten voegen naar zijn behandelingsplan. Deze neiging (waarmee iedereen behept is in meer of mindere mate) is een van de grootste struikelblokken op weg naar teamoverleg. Toch wordt teamoverleg momenteel zo ongeveer gezien als het remedie tegen 'bedrijfsblindheid' in de hulpverlening. Met name de sociale academies zijn de instituten geworden die zoveel teamfunctioneren in hun opleidingskoek doen. En een instelling voor sociale dienstverlening die een beetje mee wil tellen zorgt er toch wel voor dat er op z'n minst gestreefd wordt naar interdisciplinair werken.

Nogmaals: het verwezenlijken van dat ideaal roept moeizame, langzame, en soms teleurstellende ontwikkelingsprocessen op. Iedere verandering in een 'productie systeem' pleegt gepaard te gaan met tijdelijke productie vermindering in kwalitatief opzicht. Het bedrijfsleven weet dat al lang en calculeert dit effect mee in zijn lange termijn planning. De sociale dienstverlening beschikt in veel mindere mate over managers, onderzoekers en planners, de werkers in deze sector verkeren in een stadium van leren door vallen en opstaan. Dit levert natuurlijk het nodige gemopper op bij hen zelf, bij verwijzers, bij hulpvragenden. Het verlangen naar 'vroeger' komt op: iedere werker op een éénmanspost zijn eigen winkeltje, 'je was toen tenminste zelf verantwoordelijk voor je daden. Je kon hard werken voor je cliënten. Nu ben je uren kwijt met kletsen, overleggen, vergaderen, commissies, dat is voor een groot deel verloren tijd!'



Ondanks weerstanden tegen verandering zet de ontwikkeling in de richting van werken in teamverband toch door. Voordelen die de werkers er van verwachten liggen in de methodische sfeer (verschillende deskundigheden kunnen elkaar aanvullen en corrigeren; meer allround kijk krijgen op problematiek in de samenleving) als ook in de efficiency sfeer (geen dubbel werk doen, taakverdeling, gezamenlijk gebruik van ruimte en administratie, enz. De aanduidingen 'staf', 'team', 'groep', 'unit', 'project', 'groepspraktijk' wisselen elkaar af zonder duidelijk onderscheid.)

De geschetste ontwikkeling kan wel worden gezien als het (voorlopige) sluitstuk van de professionalisering van de dienstverlening. Superspecialisatie vindt nog steeds plaats, de specialisten gaan

nu samenwerken in plaats van ieder voor zich werken. Zoveel gebundeld superspecialisme kan misschien wel eens te imponerend werken op degenen die hulp vraagt zodat die zich machteloos en gemanipuleerd gaat voelen.

De cliënt aan de macht

Dat is nu juist niet de bedoeling van de professionele dienstverleners zodat alweer technieken en methoden worden bedacht die een zo groot mogelijke betrokkenheid en gemotiveerdheid van de cliënt in het veranderingsproces moeten garanderen. Gestreefd wordt naar een alles zoveel mogelijk samen met de cliënt plannen en uitvoeren totdat hij/zij zich de veranderde situatie geheel eigen gemaakt heeft.

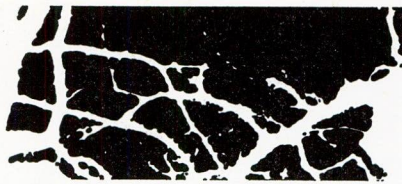
Voor zo'n veranderingsproces bestaat in de Nederlandse taal nu ook een naam: agogisch proces.

De deskundige die het proces mee helpt plannen en uitvoeren heet 'agoog'.

De agoog is aan Universiteit of Sociale Academie getraind in het voorbereiden en begeleiden van agogische processen, hetzij met/voor individuele hulpvragers, hetzij met/voor groepen of zelfs grote collectiviteiten zoals straten, buurten, wijken in het opbouwwerk; of bedrijven, organisaties waarop de bedrijfs- of organisatie-agoog zich richt. Laatstgenoemde dan niet te verwarren met de organisatie-adviseur die zich in 't algemeen, na onderzoek van de bestaande bedrijfsstructuur in meer formele zin, beperkt tot het uitbrengen van een schriftelijk advies betreffende de wenselijke reorganisaties in het bedrijf of de instelling, soms aangevuld met een plan tot het in praktijk brengen van de reorganisaties. De bedrijfsagoog richt zich, soms met en naast de organisatie-adviseur, meer op de mensen in het bedrijf, van 'hoog' tot 'laag', zoals zij met elkaar omgaan (of niet!), zoals zij elkaar beleven en waarderen (of niet!), hij probeert bij te dragen aan een onderling gevoel van welzijn ook in de arbeidsgemeenschap. De diverse agogische procesbegeleiders vormen met elkaar weer een uitbreiding van het legertje specialisten dat van hulp- en dienstverlening zijn beroep maakt, liefst in teamverband met andere specialisten.

Krachten en tegenkrachten

Geen wonder dat in de maatschappij zo langzamerhand tegenkrachten beginnen te ontstaan. Zoals ook in de natuur het evenwicht zich (meestal) herstelt, doordat iedere kracht steeds zijn eigen tegenkrachten oproept, zo begint ook in de menselijke samenleving nu duidelijk het gesputter tegen een wereld waarin voortdurend de ene helft van de mensen professioneel en deskundig bezig is de andere helft te 'helpen'. 'Help, ik wordt geholpen' heet het boekje dat kortgeleden werd uitgegeven ter herdenking van 150 jaar reclassering in ons land. En gelijktijdig ontstaat er een bond van ex-gedetineerden die naast (soms met) de reclasserings maatschappelijk werkers trachten onderlinge hulp te bieden aan anderen die strafrechtelijk worden of werden vervolgd.



Ook horen we van 'patiëntenbonden' die willen trachten te bevorderen dat de medische 'profs' het niet te bont maken. De 'A.A.-beweging' kennen we al langer als solidair hulpbetoon van (gewezen) alcoholisten. In wijken en buurten worden vrijwillige hulpdiensten georganiseerd. En zo zijn er talloze voorbeelden te noemen van het soms tegen de professionele druk in groeien van onderlinge vrijwillige hulp, niet op basis van gespecialiseerde deskundigheid, maar op basis van solidariteitsgevoelens, medemenselijkheid, en (op de achtergrond) wederkerigheid: wie helpt verdient waar nodig geholpen te worden.

Velen hopen zo weer wat warmte en levensechtheid te brengen in een wereld die kil werd van de deskundigheid, waar je voor iedere poging om uit een probleem te komen letterlijk (en hevige) de rekening gepresenteerd krijgt. Deze tegenbeweging tegen het professionalisme is ook zichtbaar op de boekenplank. Filosofen en theoretici beschrijven en analyseren de krachten die in de maatschappij aan het werk zijn en geven er soms nieuwe stimulans aan. Door zijn extremisme is vooral I. van Illich de laatste tijd bekend geworden, met zijn bestseller 'Deschooling Society' (ontscholing van de maatschappij). In Guerneva (Mexico) stichtte hij een soort 'antischool', een centrum voor alternatieve opvoeding en opleiding waar authentieke leervormen hun kans krijgen, waar de lerende mens niet door belanghebbende systemen gemanipuleerd wordt tot consumptieburger.

Illich geeft nu een serie lezingen in Engeland, die in 'The Lancet' (toonaangevend Brits medisch vakblad) zullen verschijnen. Er wordt ook weer een boek van hem verwacht waarin hij het beroepsmatig medisch handelen aan de kaak zal stellen als belangrijke bedreiging van de volksgezondheid! Verbrugh, de medisch medewerker van NRC, gaf in dat blad (d.d. 22 juni) de volgende toelichting: 'De werking die onze medische instituties op de maatschappij hebben vertoont overeenkomsten met het mechanisme waarmee verslaaf-

den zich naar de ondergang voeren. De instituties expanderen almaar en de medische consumptie neemt almaar toe. Op een gegeven moment wordt de opbrengst, dat wil zeggen de resultaten van de medische zorg, bij een hogere input geringer in plaats van groter.

De machthebbers in de medische instituties gaan echter door op het traditionele patroon en maken verslaving zodoende alleen maar erger'. Illich pleit voor een kracht tegen de professionalisering, de inschakeling van niet of minder geprofessionaliseerde krachten, en controle van de consument op de medische (en overige) dienstverlening. Dit protest tegen de vertechniseerde samenleving komen we overal in het groot en in het klein tegen. We zitten er allemaal zelf midden in en het leven wordt er niet eenvoudiger door.

In zeker opzicht krijgt de specialist zijn kans door de meest menselijke eigenschap die wij allen bezitten: de gemakzucht. Generaties lang zijn we gewend om een paar problemen zelf te pogen op te lossen en verder om een hele boel andere problemen heen te lopen onder het motto 'ze zoeken het maar uit!' 'Ze' dat zijn dan al die gespecialiseerde technici en professionals 'die het immers allemaal veel beter begrijpen en aankunnen dan een gewoon mens'. En zo heeft iedereen zichzelf en anderen in een soort produktie-consumptie spiraal gewerkt waaruit nu haast geen uitweg weer te vinden is.

De belangen van producent en consument zijn niet meer complementair, al escalierend zijn ze elkaars opponenten geworden. En de emancipatie van de consument is nog maar net begonnen. Voorlopig is de producerende technokraat nog de sterkste, of beter gezegd: zijn we met z'n allen bezig zelf op onze beurt technokraat te wezen, en tevens consument waarmee we dan weer een technische specialist een kans geven. Het is moeilijk te zeggen hoe en of ooit een aanvaardbaar evenwicht bereikt zal worden tussen 'gewoon op een prettige manier met elkaar samen leven' en 'profijt hebben van de hooggespecialiseerde kennis en kunde die de mens zich eigen kan maken door middel van wetenschap, onderzoek en training'.

Op zoek naar een nieuw evenwicht

Het verlangen naar zo'n toekomst brengt

velen tot een collectief geloof in een ideologie of profetie (hetzij marxistisch of christelijk of nog iets anders) en zo gaan dan soms de menigten kreten roepend achter spandoeken de straat op. Meer dan een tijdelijk schijn succesje brengt dit niet teweeg, maar zelfs dat is soms al prettig genoeg. Vele anderen zoeken het in een 'drop out' houding. Ik denk niet zozeer aan de kleine groepen die demonstratief meedoen aan allerlei curieuze tegenculturen, maar meer aan de 'zwijgende meerderheid' van niet meer tot enige creativiteit of kritiek in staat of bereid zijnde massa's van consumenten, die 's winters passief de TROS consumeren en 's zomers de spaanse en griekse stranden. Op hen schijnt geen enkele vorm van sociale emancipatie vat te hebben. En toch... geen enkel mens of dier laat zich zomaar opsluiten. Wie gevangen zit probeert er uit te komen. Dat is een eigenschap die even sterk lijkt te zijn als gemakzucht! Dus zal de mensheid toch wel in beweging blijven. Dus zal de emancipatie doorgaan waarin de mens zich verder vrij maakt van passief consumptief gedrag, zodat een maatschappij kan ontstaan waarin het overwegende gevoel 'naast en tegen elkaar' te leven plaats maakt voor 'met elkaar' te leven. Om aan de macht van de deskundigen te ontkomen zijn deskundigen nodig! Dit klinkt als een paradox, maar zo paradoxaal is het bij nadere beschouwing niet. We zagen daarmee hoe in de medische wereld geconstateerd wordt dat ondanks steeds meer en duurder input het meetbare effect toch geringer wordt. Dit zien en merken de deskundigen op alle gebieden van dienstverlening. Een verdubbeling van het aantal maatschappelijk werkers halveert niet de maatschappelijke nood in ons land. De professionele hulpverlener die het steeds drukker krijgt hoewel hij negen uur per dag of meer werkt, zijn cliënten naar een wachtlijst moet verwijzen en voortdurend in het besef leeft dat ondanks zijn hulp de nood niet minder wordt, krijgt daar op den duur genoeg van en gaat trachten de mensen te 'depatiën-

tiseren'.

Caplan, een bekend psychiater in de Verenigde Staten, was een aantal jaren geleden een van de eersten die betoogde dat veel mensen niet naar de dokter zouden hoeven te gaan als de menselijke samenleving een minder ziekmakende invloed op de mensen zou hebben. Onderlinge hulp en meelevendheid kan veel lichamelijke en psychische klachten voorkomen. De psychiaters (misschien niet alle maar wel de meeste) zouden de kliniek en de inrichting uit moeten gaan om samen met huisartsen, maatschappelijk werkers, en anderen in en aan de maatschappij te gaan werken. Door middel van directe hulp, voorlichting en andere vormen van preventie kan voorkomen worden dat de mensen patiënt worden. Als psychiaters en andere specialisten de werkers in de wijk met hun advies en inzicht terzijde staan, kan heel veel nood in de eigen woonomgeving van de mensen worden aangepakt en verminderd.

Een interessante uitwerking van deze gedachte is ook te vinden in het inmiddels bekende proefschrift van dr. Mimi Bremer-Schulte betreft de niet-professionele medehelper in de geestelijke gezondheidszorg.

Comeback van de vrijwillige hulpverlening

Heel geleidelijk aan beginnen deze inzichten veld te winnen. In Nederland is het gebruikelijk geworden de hulpverlening van deskundigen te onderscheiden in 'échelons': het eerste échelon (of eerste lijn) bestaat uit de helpers in de wijk (maatschappelijk werkers, huisartsen, wijkverpleegsters, gezinsverzorging, dienstencentrum, enz.); het tweede échelon bestaat uit de meer schaarse specialisten en specialistische instituten (bureaus voor levens en gezinsvragen, sociaal psychiatrische diensten, enz.); het derde échelon verzorgt opvang in zeer urgente gevallen (ziekenhuizen, verpleeginrichtingen, internaten, enz.). Aangezien de meeste deskundigen en instituten op twee of meer 'échelons' tegelijk werken heeft dit onderscheid slechts beperkte theoretische betekenis. Er wordt door zowel overheid- als particuliere instanties intussen driftig gevijld en geschaafd aan het hele apparaat van hulpverlening, met als ideaal een netwerk van goed uitgebalanceerde regionale instituten voor medische en psycho-

sociale hulp- en dienstverlening.

Instituten die zich kunnen bezig houden met hulp aan individu en groep, maar ook met voorlichting en acties gericht op het voorkomen van nood.

Je kan de werkprincipes als volgt samenvatten: de professionals streven er naar dat

- hun hulp in een zo vroeg mogelijk stadium effectief wordt,
- zo dicht mogelijk beschikbaar is voor de cliënt/patiënt,
- zo weinig mogelijk professioneel geholpen wordt, alleen daar waar 't niet anders kan,
- continuïteit in de hulpverlening gegarandeerd is, dus geen brokkelige stukjes hulp maar één gericht proces,
- de hulpverlenende instellingen moeten dus makkelijk te vinden en toegankelijk zijn, de 'gebruikers' moeten het doen en laten van de professionals beïnvloeden en bijsturen.

De Wereld Gezondheids Organisatie (Europese Afdeling) van de Verenigde Naties heeft deze werkprincipes al in 1971 aldus samengevat.

'Als zowel grote groepen van burgers in de samenleving als ook de professionele dienstensector er in slagen deze principes in praktijk te brengen, dan worden de rollen geleidelijk aan omgekeerd: we vragen ons dan niet meer af 'Welke gaatjes in het pakket van professionele dienstverlening zijn er nog over en kan de vrijwilliger deze misschien vullen?' We vragen ons dan af 'Welke gaatjes blijven er nog over in het geheel van onderlinge vrijwillige hulpverlening van mens tot mens, kan een professioneel team van deskundigen hier misschien in een leemte voorzien?'.



Vrijwilligerswerk onderhevig aan veranderingen

A. Hogers



Een variatie op een oud gezegde kan, als het in verband gebracht wordt met het vrijwilligerswerk, als volgt luiden 'Een volk krijgt dat vrijwilligerswerk dat ze verdient'. Met andere woorden gezegd: Ontwikkelingen die in een samenleving kenbaar worden hebben ook hun invloed op de vormen waarin het vrijwilligerswerk zich vertoont. De maatschappij rond 1900 vertoonde een afstand tussen de mensen die het maatschappelijk gemaakt hadden en zij die met moeite het hoofd boven water konden houden. Het bekende pannetje soep dat, door de boven en middenlaag van de maatschappij aan de onderlaag, werd uitgereikt is daar een typerend voorbeeld van. Enige wederkerigheid werd niet verwacht en men meende met deze daad het probleem van deze mensen zo goed mogelijk opgeheven te hebben, zij hadden immers weer te eten. Een van die ontwikkelingen die we nu in Nederland kunnen constateren is de grotere aandacht die men aan het welzijn van mensen gaat schenken. Als voorbeeld daarvan kan genoemd worden de kritiek die men de vakbonden toebedeeld. Het verwijt dat zij zich de laatste jaren meer met de welvaart dan met het welzijn hebben beziggehouden. Een verwijt dat de vakbonden niet naast zich neergelegd hebben. Het welzijnsdenken heeft ook duidelijk verbanden met de zorg voor het milieu. Voor bepaalde gebieden worden becijferingen gemaakt om daarin uit te drukken wat het behoud van die natuurterreinen voor het menselijk wel-

zijn betekent.

Een ander facet van het welzijnsdenken is de opvatting dat de huidige structuur van de maatschappij aan een grote schoonmaak toe is. Een schoonmaak die voor grotere groepen mensen mogelijkheden opent om zich in de maatschappij wel te bevinden.

Zoals reeds gezegd deze ontwikkelingen hebben hun invloed op het vrijwilligerswerk. De grotere belangstelling voor het welzijn doet mensen of groepen mensen beter om zich heen zien en constateren dat er mensen geholpen moeten worden om hun onwelzijn op te heffen. De noodzaak om dat zo snel mogelijk te realiseren brengt dan ook nieuwe vormen van vrijwillige activiteiten voort.

Enkele activiteiten die de laatste jaren zichtbaar geworden zijn willen we hieronder weergeven, zonder daarmee te willen beweren volledig te zijn want veel vrijwilligersactiviteiten onttrekken zich namelijk aan het oog van de geïnteresseerde toeschouwer.

Alternatieve hulpverlening

Onder deze titel kunnen een aantal groepen genoemd worden zoals Release, JAC (jeugd en advies centrum) en Sosjale Joenit. Al deze groepen hebben gemeen dat ze naast de hulpvrager gaan staan om samen met hem of haar een oplossing te zoeken voor het probleem waarmee men zich tot de groep gewend heeft. Op zich zelf is dat niet zo'n geheel nieuwe ontdekking want ook vroeger kende men vormen van solidariteitswerk. De alternatieve hulpverlening kenmerkt zich echter door, naast de directe hulp die men tracht te bieden, ook de achterliggende oorzaken er bij te betrekken. Release Haarlem accepteert bijvoorbeeld niet de bestaande regels ten aanzien van leegstaande huizen. Het kraken van leegstaande panden, ten behoeve van mensen die noodzakelijk onderdak moeten hebben en dat niet via de geëigende kanalen kunnen realiseren, ligt dan ook

in de lijn van deze opvatting.

Het tijdelijk onttrekken van minder-jarigen aan het gezichtsveld van ouders, omdat men van mening is dat een jongen of meisje dat nodig heeft om tot zich zelf te kunnen komen, is een ander voorbeeld van het feit dat sommige hulpverleners de bestaande regels niet geschikt meer achten.

Of men met deze en ander soortige acties voldoende aan de bestaande structuur en achterliggende problematiek kan doen is hevig in discussie.

In een congres in 1973 gehouden van Release en JAC groepen constateerde men dat doelstellingen en werkwijze van de verschillende groepen niet gelijk lagen. Deze verschillen in doelstelling en werkwijze daargelaten kan echter niet ontkend worden dat de discussie, over speculatie met woningen, het recht van jongeren om hun eigen leven op te bouwen en andere achterliggende problemen, mede door de activiteiten van de alternatieve hulpverleners op gang gebracht is.

Welke mensen doen het werk in de JAC's Releases en Sosjale Joenit? Release-groepen werken voornamelijk met vrijwilligers, meestal medewerkers genoemd en maken daarbij gebruik van de kwaliteiten die de medewerkers bezitten. Zij weten zich te voorzien van deskundigen zoals juristen, psychiaters, maatschappelijk werkers e.d. die zij kunnen raadplegen.

In JAC's en Sosjale Joenit zijn een aantal mensen werkzaam waaronder maatschappelijk werkers. Afhankelijk waar een JAC gevestigd is worden ze al dan niet direct gesubsidieerd. Het JAC in Amsterdam wordt bijvoorbeeld voor het grootste deel gesubsidieerd terwijl andere JAC's het moeten doen met een kleine subsidie. Deze laatste zijn dan ook voornamelijk aangewezen op vrijwillige medewerkers.

De leeftijd van die medewerkers is in de meeste gevallen jong maar zoals bijvoorbeeld bij Release Haarlem kent men medewerkers(sters) van 18 tot 60 jaar. Bij de JAC's en de Sosjale Joenit ligt het accent op het werken met jongeren, bij de Release-groepen ligt dat anders. Release krijgt vragen van mensen uit verschillende leeftijdsgroepen, die vaak geen gehoor vinden bij de bestaande hulpverlenende instellingen of verwezen worden naar Release.

Het gevaar wat daar inziet en wat onderkend wordt door Release is dat zij een

vuilnisbak functie krijgen toebedeeld. Voor Release Amsterdam was dat een van de redenen om zich op te heffen.

Rechtswinkels

Deze rechtswinkels ook wel wetswinkels genoemd zijn gespecialiseerde vraagbaken waar men mensen inzicht wil geven in het doolhof van wetsartikelen en de mogelijkheden van rechtshulp, een soort juridische E.H.B.O.

Rechten studerende studenten bemanen deze rechtswinkels op vrijwillige basis. Op de achtergrond worden ze gesteund met adviezen door leden van 'De Jonge Balie' en wetenschappelijke medewerkers van de juridische instituten. Van deze rechtswinkels wordt druk gebruik gemaakt. De drempel om gebruik te maken van zijn rechten wordt met deze rechtswinkel aanzienlijk verlaagd. Er worden adviezen gegeven over de in de wet geboden mogelijkheden en men wordt gewezen op de procedure die bewandeld moet worden om een uitspraak van bijvoorbeeld een rechter te krijgen. De rechtswinkels stellen zich, gezien de grote toeloop ontstaan door het gratis aanbod, niet meer voor iedereen beschikbaar. De minder draagkrachtige groepen en de diep ingrijpende problemen zien ze nu meer als oriënteringspunten waarvoor en waarover zij adviezen willen geven.

Maatschappelijke hulpposten

Op enkele plaatsen zijn initiatieven genomen om tot een maatschappelijke hulppost te komen. Zo een hulppost is dan een adres of een aantal adressen waar inwoners van een plaats over een breed terrein van het maatschappelijk leven informatie kunnen krijgen en waar nodig enige ondersteuning om zijn of haar weg te vinden in het labyrint van hulpverlenende instellingen en organisaties.

De bemanning van zo'n hulppost bestaat uit een aantal vrijwilligers/medewerkers. Sommige daarvan hebben een specifieke deskundigheid andere een stuk vrije tijd die zij beschikbaar stellen.

De functie van een maatschappelijke hulppost is enigszins te vergelijken met die van een sociaal raadsman die men in enkele steden aantreft. Het verschil met een dergelijke functie is dat een maatschappelijke hulppost meer gezien kan worden als het uiting geven aan de opvatting dat iedereen in onze maatschappij op de zelfde wijze van voorzieningen en diensten gebruik moet kunnen maken. Waar dat belemmering oplevert door onbekendheid of ondoorzichtigheid willen mensen werkzaam in een dergelijke hulppost dit zo veel mogelijk wegnemen.

Nog niet duidelijk is of deze maatschap-

pelijke hulpposten zich naast informatie en ondersteuning tot taak rekenen in te gaan op de achterliggende oorzaken van de gesignaleerde problemen.

Koppeling van vraag en aanbod

Vragen die in vrijwilligerswerk steeds naar voren komen zijn, 'Hoe vinden we mensen die hulp willen bieden', en, 'Zijn er mensen die hulp nodig hebben'. Als men over deze vraag en aanbod-kwestie gaat praten komen er meestal voorbeelden, uit voor de gesprekspartners bekende situaties. Situaties waarin men geen mensen kon vinden om bezoeken te bezoeken en daar tegenover een voorbeeld dat men een groep vrijwilligers geformeerd had maar dat daarna bleek dat niet alle vrijwilligers ingezet konden worden.

Hoe breng je vraag en aanbod nu goed bij elkaar. De laatste tijd zijn er nieuwe wegen bewandeld omdat te bereiken zoals uit de volgende voorbeelden blijkt.

Graag gedaan

De stichting Ideële Reclame heeft in 1970 samen met de NBV (Nederlandse Bond voor Sociaal Cultureel Vormingswerk) te Rotterdam een reclame campagne in de plaatselijke pers opgezet om de vraag om hulp en het aanbod van vrijwillige hulpverleners te koppelen. Deze actie had veel succes, duizenden mensen werden door dat ze via een bon in de krant, te kennen gaven hulp te willen geven of hulp wenste te ontvangen met elkaar in contact gebracht. Men beschikte daartoe over een centraal punt, een bureau, en een aantal wijkposten, ondergebracht in club- en buurthuizen. Deze benadering had zoveel respons dat men besloot ook in andere steden deze mogelijk aan te bieden. Een klein bureau in Utrecht geeft nu service als er plaatselijk initiatieven genomen worden.

Vrijwilligerscentralen

Ook de overheid en met name het ministerie van CRM is geïnteresseerd in de koppeling van vraag en aanbod van vrijwilligers. In 1971 deed CRM het aanbod aan drie steden, Arnhem, Groningen en Tilburg, om een vrijwilligerscentrale in het leven te roepen. Het ministerie van CRM wil uit de evaluatie





van deze experimenten gegevens putten voor haar beleid ten aanzien van het vrijwilligerswerk.

Arnhem en Tilburg namen het aanbod aan en startten eind 1972 met de eigenlijke werkzaamheden. Dit jaar (1974) wordt het experiment afgesloten.

Over de vorm waarin de werkzaamheden voortgang zullen vinden en of ze voortgang zullen vinden wordt in Arnhem en Tilburg overleg gepleegd.

Bij de opzet is men van de gedachte uitgegaan op een zo breed mogelijk terrein vraag en het aanbod te koppelen. Men wilde het terrein van de sociale dienstverlening, het jeugdwerk, de sport, maar ook het vrijwilligerswerk in ziekenhuizen bestrijken.

Een verschil met een actie als 'Graag Gedaan' is dat men met de vrijwilligerscentralen niet de koppeling van individuele hulpvrager en vrijwillige hulpverlener tot stand wil brengen maar instellingen of vrijwilligersorganisaties met mensen die als vrijwilliger in die kaders wat willen doen.

Eind 1974 hoopt men met een evaluatie klaar te zijn. Het is echter nu al duidelijk dat met de centrales een stuk ervaring opgedaan is die voor het denken over het vrijwilligerswerk van belang is. De vraag naar begeleiding bereikte de centrale een aantal malen terwijl geconstateerd werd dat er groepen zijn die de emancipatie van zich zelf ter hand willen nemen.

Werkwinkel

De NOS zond in het afgelopen seizoen, eens in de vier weken een televisieprogramma uit onder de titel 'Werkwinkel'. Per uitzending werden twee á drie werkzaamheden in het zoeklicht gezet en de vraag gesteld of men zich op de getoonde werktoreinen als vrijwilliger wil inzetten. De kijkers konden zich via de Werkwinkel van de NOS opgeven. Een voorwaarde die gesteld werd, aan groepen of organisaties die in het zoeklicht gezet wilde worden, was de mogelijkheid om het opgeroepen aanbod te kunnen honoreren, door het inzetten van

de mensen die zich beschikbaar stelden. De aandacht van de kijkers werd op zeer verschillende zaken gericht zoals open bejaardenwerk, Medisch comité Nederland-Vietnam, Pandora, Ontwikkelingssamenwerking, Belangenvereniging minderjarigen, Blinden-bibliotheek, Buurt- en Clubhuiswerk, Hulpverlening aan gebruikers van Psychofarmaca kwamen op het TV-scherm.

Enkele duizenden reacties waren het gevolg van die uitzendingen. Reacties die door de medewerkers van Werkwinkel aan de betreffende groepen en organisaties doorgegeven werden.

Zover nu bekend zal ook in het komende seizoen de Werkwinkel op het televisiescherm verschijnen.

Samenwerking

Een andere ontwikkeling die te signaleren is, is die op het vlak van samenwerking tussen verschillende vrijwilligersorganisaties.

Plaatselijk vindt deze samenwerking gestalte in telefonische hulpdiensten — open bejaardenwerk, e.d. Landelijk zijn door een initiatief van de UVV en de Vincentiusvereniging veertien landelijke vrijwilligersorganisaties in overleg met elkaar gekomen. Men wil een platform vrijwilligerswerk in het leven roepen waarvan overleg, samenwerking en ondersteuning van het vrijwilligerswerk het oogmerk is.

Onlangs heeft een werkgroep in opdracht van de veertien organisaties een eindrapport uitgebracht waarin een aantal gedachten zijn neergelegd over doel en start van het platform. De intensie bij het tot stand komen van het platform is dat andere vrijwilligersorganisaties of groepen op het terrein van de sociale dienstverlening deel kunnen nemen aan het platform.

Er is nog meer

In het begin van dit artikel is reeds opgemerkt dat niet naar volledigheid gestreefd kan worden omdat een veelheid van nieuwe vrijwilligersactiviteiten zich aan ons voordoen en andere zich aan ons oog onttrekken. Zo zien wij bijvoorbeeld dat binnen de geestelijke volksgezondheid geëxperimenteerd wordt met het inschakelen van niet professionele krachten bij hulpverlening aan cliënten. Binnen Humanitas worden ook nieuwe wegen gezocht om mensen deel te laten

nemen aan de samenleving. Zo zien we bijvoorbeeld in Assen buurtcontact-adressen verschijnen waar buurtbewoners kunnen aankloppen om informatie te krijgen of om ideeën over hun buurt of plaatselijke toestanden kwijt te kunnen. Aan alle medewerking die door mensen gegeven wordt in het kader van het werken aan de samenleving zoals: acties gericht op het milieu — ontwikkelings-samenwerking — buitenlandse werkers — woonwagengedrag, kindercrèches enz., is in de voorgaande opsomming geen speciale aandacht gegeven.

Dat hier een ontwikkeling aan de gang is op het gebied van het zich vrijwillig inzetten voor bepaalde zaken is duidelijk te constateren.

In het denken over wegen die men wil volgen en resultaten die met vrijwilligerswerkzaamheden te bereiken zijn zal dan ook niet ontkomen kunnen worden daarmee rekening te houden.



Moet vrijwillig helpen een ander gezicht krijgen

A. Hogers

Waarom helpen we elkaar?

Als mevrouw Frederiks vergeten heeft suiker in huis te halen en ze krijgt bezoek, dan gaat ze naar haar burens en vraagt of ze wat suiker kan lenen. De buurvrouw is daar best toe bereid en mevrouw Frederiks is geholpen. Als op een ander moment mevrouw Frederiks plotseling weg moet dan vraagt ze aan een van haar burens of de kinderen die om twaalf uur uit school komen even opgevangen kunnen worden. Als mevrouw Frederiks in het ziekenhuis terecht komt door een verkeersongeval dan zeggen verschillende burens tegen haar man 'Als je hulp nodig hebt moet je het wel laten weten'. Bij mevrouw Frederiks kunnen ze namelijk zelf ook aankloppen voor suiker, oppastoestanden en dergelijke.

Waarom helpen mevrouw Frederiks en andere mensen uit haar straat elkaar. Indien een dergelijke vraag aan hen gesteld werd is de kans groot dat je eerst wat verbaasd aangekeken wordt en vervolgens ten antwoord krijgt 'Waarom zou je elkaar niet helpen, het is een kleine moeite en het veraangenaamt de sfeer in de straat. Je vraagt zelf ook makkelijker als je ergens mee zit'. Als mevrouw Frederiks die contacten niet had gehad; als mijnheer Frederiks geen aanbod van hulp kreeg toen zijn vrouw naar het ziekenhuis moest, was het niet uitgesloten geweest dat mevrouw Frederiks zich ongelukkig had gevoeld in haar omgeving. Bij een dergelijk ongelukkig voelen hoeven er niet zulke extreme omstandigheden voor mevrouw Frederiks zich voor te doen om haar ertoe te laten besluiten eens naar een dokter of maatschappelijk werker te stappen en over haar niet welzijn te praten.

Als het beroep op burens en kennissen te groot wordt

Het is de vraag, als een groter beroep op burens en kennissen gedaan wordt, of

men spontaan blijft reageren. Een maand lang voor een ander gezin koken, naast je eigen gezin, wordt al wat moeilijker op te brengen. De goede wil van burens en kennissen heeft ook zijn grenzen. In het geval van een maand voor een gezin maaltijden klaarmaken zullen er vaak andere oplossingen gevonden moeten worden.

Als vier burens dat varkentje willen wasen en daarvoor met elkaar en het betreffende gezin een regeling treffen is die maand wel te overbruggen.

Waar een dergelijke bereidheid van mensen om elkaar te helpen aanwezig is, heerst een beter psychisch leefklimaat dan waar die bereidheid om elkaar op deze wijze te helpen ontbreekt.

Dat mensen het als een leemte ervaren als er langs elkaar heen geleefd wordt, werd enige tijd geleden nog eens bevestigd door een aantal gesprekken met leden van de afdeling Assen van Humanitas.

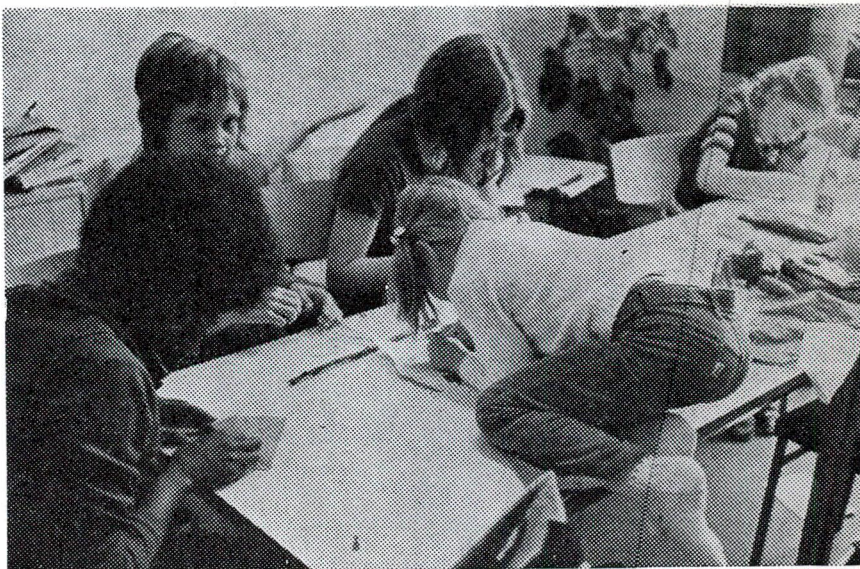
In een aantal bijeenkomsten werd de vraag aan de orde gesteld, welke leemten men in een stad als Assen constateerde.

Een aantal van de genoemde leemten waren terug te voeren op het geringe contact tussen mensen in een wijk en het gevoel dat men langs elkaar heen leefde.

Hulpdiensten, buurtcontactadressen, telefonische hulpdiensten, onderlinge hulpverleningsgroepen alle bemand met vrijwilligers zijn antwoorden op de vraag naar menselijk contact en hulp. De vrijwilligersactiviteiten die er naar streven mensen met enige handreiking weer op weg te helpen en als dat niet gaat op het spoor te zetten van professionele hulpverleningsinstituten zijn dan ook nodig als de directe hulp van burens en kennissen niet aanwezig is of te kort moet schieten omdat de vraag een te groot beroep op hen doet.

Signalen

Bij vrijwillig helpen, al dan niet onderling, van mensen of dat nu jongeren, ouderen, minder-validen, buurtgenoten of minderheidsgroepen zijn komen vaak signalen door. Signalen die kunnen aangeven dat: sommige jongeren in een klemsituatie zitten tussen veranderende normen en de gevestigde normen, veel ouderen een te laag inkomen hebben om deel te kunnen nemen aan de door hen gewenste zaken, minder-validen openbare gebouwen niet makkelijk binnen kunnen komen door dat er trappen of hoge drempels zijn, mensen in een buurt geen inspraak hebben (laat staan besluit-



ten kunnen nemen over plannen met betrekking tot hun buurt), bepaalde minderheidsgroepen nog steeds niet geaccepteerd worden.

Deze en dergelijke signalen worden niet altijd bewust opgevangen door de vrijwillige hulpverleners en dan gebeurt er met die signalen ook verder niets. In enkele gevallen komt het signaal wel door, het is dan zo duidelijk dat men er niet om heen kan. Of dat een vrijwillige helper gevoelig is voor een signaal en het verder in zijn groep aan de orde stelt. De groep vrijwilligers, waar het probleem dat gesignaleerd is ter sprake komt, kan er aan gaan werken maar kan ook besluiten het probleem bij een andere groep of instantie te deponeren met de vraag er iets mee te doen.

Welke elementen moeten bij de sociale hulpverlening vanuit Humanitas verricht een rol spelen

Als we enkele belangrijke punten uit deze bijdrage en voorgaande artikelen naar voren trachten te halen komen we tot het volgende:

1. In het geheel van de hulpverlening in Nederland neemt de vrijwillige hulpverlening een belangrijke plaats in.

2. Voor een gezonde samenleving is het van belang dat mensen niet langs elkaar heen leven maar aandacht voor elkaar hebben en zo nodig de helpende hand uitstrekken.

3. Er mogelijkheden geboden moeten worden om de ideeën, die er zijn over het welzijn van mensen, concreet te maken.

4. Signalen die aangeven dat er iets meer aan de hand is dan een individueel probleem opvangen en zodanig verwerken dat er iets mee gebeurt.

Laten we nu op die punten wat nader ingaan.

1. Bij de sociale hulpverlening, vanuit Humanitas of in samenwerking met anderen verricht, moet dus niet het gaatjesvullende idee, 'wat niet door het beroepsapparaat gebeurt is voor het vrijwilligerswerk', uitgangspunt zijn. Het idee dat de samenleving gediend is met activiteiten die naast directe hulp preventief werken die enerzijds het gebruik maken van meer gespecialiseerde vormen van hulpactiviteitenverlening ver-

minderen en aan de andere kant deze beter bereikbaar maken.

2. Over de deelnemers aan de sociale hulpverlening en niet alleen deze vorm van hulpverlening, is het volgende te zeggen. Mensen waarop de activiteiten gericht zijn moeten betrokken worden bij de vormgeving van die hulpverlening wil men bereiken dat het proces van kijken naar elkaar en waar nodig behulpzaam zijn op gang blijft of komt.

3. Dat bij activiteiten op het gebied van sociale hulpverlening de continuïteit gewaarborgd moet zijn, hoe flexibel men overigens de organisatie wil maken, is voor Humanitas altijd een belangrijk uitgangspunt geweest.

Bij bestaande en nieuwe activiteiten zal dat een rol moeten spelen. Mensen die hun ideeën over het welzijn van zichzelf en anderen willen concretiseren moeten een kader hebben waarin dat gestalte kan krijgen. Het is niet te veel gezegd als we vaststellen dat Humanitas een

van die kaders is.

4. Overbruggen van de kloof tussen samenleving en individu kenmerkt zich door tweerichtingsverkeer. De samenleving kan zijn inrichting of normen zodanig wijzigen dat het individu zich daar beter in thuis voelt.

Het individu kan zijn ideeën en of houding zodanig veranderen dat hij en de samenleving elkaar weer kunnen vinden. Sociale hulpverlening die alleen gericht is op beperking van schade, door de omstandigheden in een samenleving veroorzaakt, past niet (meer) in het pakket activiteiten van Humanitas. Het opvangen van signalen en daarmee iets doen hoort onderdeel van de werkwijze te zijn.

'Moet vrijwillig helpen een ander gezicht krijgen' is de vraag die in het begin gesteld wordt.

Die vraag kan als volgt beantwoord worden. Daar waar Humanitas zelfstandig of in samenwerking met anderen sociale hulpverlening verricht, zal men in de geest moeten werken zoals hiervoor geschetst is anders zal men inderdaad van gezicht moeten veranderen.

Mogelijkheden voor het vrijwilligerswerk

Bij de eerste publikaties van het Ministerie van CRM over de vrijwilligerscentrales werd in het ledenorgaan van Humanitas (eerste kwartaal 1971) het volgende opgemerkt.

'Het zou echter jammer zijn als daarmee de bijdrage van 's lands schatkist aan de activiteiten op het gebied van het vrijwilligerswerk uitgeput is. Het is duidelijk dat men ten aanzien van de besteding van de beschikbare geldmiddelen prioriteiten stelt. Voorzieningen die de inschakeling van vrijwilligers minder nodig maken (als men dit zou wensen) blijven achterwege. Vrijwilligers zijn dus nodig. Jammer dat er geen of zeer geringe mogelijkheden zijn om die vrijwilligers aan gereedschap, zoals een bureau en mankracht, te helpen.'

Wij zijn nu in 1974 en de resultaten van het werken van die vrijwilligerscentrales zullen in het

najaar bekend gemaakt worden.

We zien uiteraard met belangstelling die uitkomsten tegemoet. Experimenten die beogen meer zicht te krijgen op de mogelijkheden van het vrijwilligerswerk en in dit geval de koppeling van vraag en aanbod zijn van belang. Dit experiment heeft het Ministerie van CRM mogelijk gemaakt om, voor haar beleid ten aanzien van het vrijwilligerswerk, enkele handgrepen te krijgen. Dat het Ministerie van CRM meer aandacht geeft aan het vrijwilligerswerk en daarvoor gelden beschikbaar stelt is verheugend. Het blijft echter jammer dat er weinig openingen zijn om plaatselijke of regionaal georganiseerde vrijwilligersgroepen te ondersteunen door middel van subsidie voor mankracht. Laten we hopen dat het beleid van het Ministerie van CRM ook hiervoor mogelijkheden gaat openen.

De afdeling X en de sociale hulpverlening

E. M. Sevink

In de afdeling X willen ze wel wat.

In de afdeling X zijn een paar mensen die vinden dat er vandaag-de-dag nog genoeg te doen is op 'sociaal gebied'. Ze zijn niet voor niets lid van Humanitas, en hebben zich tot het bestuur gewend met de vraag of er niet iets te organiseren zou zijn.

En het bestuur van de afdeling X is enerzijds wel blij met zulke actieve leden, maar anderzijds... wat moet je er mee? Vragen of ze Humanitas willen vertegenwoordigen in stichtingen of commissies?

Daar zijn het de figuren niet voor, want ze willen liever niet te veel praten, maar wel praktisch aan de slag gaan. Wat moet je er mee?

Zou die veelbesproken 'samenlevings-opbouw' misschien een middel zijn om die leden aan werk te helpen? Maar wie heeft daar kijk op? Wie heeft er verstand van?

Het bestuur van de afdeling X in ieder geval niet, vinden ze zelf. Ze hebben hun sporen verdiend op het gebied van het maatschappelijk werk en de gezins-verzorging, en ze besteden een groot deel van hun aandacht aan de gang van zaken daar.

Ze zijn niet gewend iets van hun leden te horen, en nu er een paar iets op touw willen zetten zit het bestuur, eerlijk gezegd, een beetje met de handen in het haar.

Toch is er reden genoeg het bestuur van de afdeling X te feliciteren met zijn actieve leden, en met het feit dat deze mensen hun vereniging blijkbaar zien als een bruikbaar instrument om 'iets te doen op sociaal gebied'. Ze zijn nog niet weggeëbd naar andere, forse organisaties, waar werkzame handen (gemakkelijker) iets te doen vinden, zoals bijv. tafeltje-dek-je, het Rode Kruis of het UVV.

Niet dat we iets *tegen* die andere organisaties hebben, maar *naast* en *tussen* die andere organisaties kan Humanitas een eigen plaats innemen, en een eigen inbreng geven.

Het totaal van de sociale hulpverlening is nu eenmaal een lappendeken met veel gevarieerde tinten, en dat is maar goed ook. Hulpverlening door vrijwilligers is immers altijd een kwestie van *persoonlijke* keuze, van *persoonlijke* inspanning en dus: van *persoonlijke* kleur.

Uniformiteit zou de verscheidenheid van mensen, meningen en manieren van helpen geweld aan doen.

Een Heilsoldaat treedt niet op als een Kabouter, en een lid van de Anonieme Alkoholisten doet zijn werk anders dan de traditionele drankbestrijder van de 'Blauwe Knoop'.

Maar terug naar de afdeling X, en zijn actieve leden...

Wat zal het bestuur ermee beginnen, of liever: wat voor houding zal het bestuur aannemen tegenover hun initiatief?

De praktijk leert dat de reacties van de besturen zéér verschillend kunnen zijn. De meest positieve komt van het bestuur dat het initiatief niet alleen hartelijk verwelkomt, maar er ook achter gaat staan: zich er mee vereenzelvigt. Het kan echter ook voorkomen dat een bestuur er nogal moeite mee heeft om 'zoiets nieuws' te ondersteunen (of zelfs: te tolereren), en er formeel de verantwoordelijkheid voor te dragen. Nog onlangs gebeurde het dat een afdelingsbestuur na ampele discussies besloot één van de mede-bestuursleden *toestemming* te geven om Humanitas-vrijwilligers te gaan werven voor een paar diensten-centra. Met pijn en moeite...!

Wat is er, bijvoorbeeld in zo'n geval, dan eigenlijk aan de hand? Is dat bestuur *zo tegen* het verlenen van hulp? Natuurlijk niet!

Dikwijls zoekt een zogenaamd 'onwillig' bestuur een doekje voor het bloeden.

Dikwijls wordt er, met tamelijk holle frasen, gezegd dat 'de tijd van het vrijwilligerswerk voorbij is', dat er 'professionele hulpverlening genoeg is', dat 'de mensen toch niet van de TV weg te halen zijn ten behoeve van een ander', dat 'we maar eens moeten ophouden met die verzuiling van de club-activiteiten'. We kunnen nog wel even door gaan met zo'n rijtje veelgehoorde drogredenen, of liever: 'halve waarheden'. Ook zo'n onwillig bestuur zou natuurlijk graag een nuttig stuk hulpverlening willen organiseren, maar het heeft er geen *vertrouwen* in. Bij hen leeft dikwijls het gevoel met twee linkse handen voor een moeilijke en gecompliceerde klus gezet te worden, en dan komt er iets naar boven dat zeer menselijk en begrijpelijk is. Ze willen niet voor schut gaan.

Ze hebben zich in het verleden een goede reputatie opgebouwd met een degelijk stuk werk, en wagen zich liever niet in avonturen waarvan het succes allerminst verzekerd is.

De bedoeling van dit artikel is om aan de afdelingen, besturen zowel als leden, een aantal praktische handgrepen te geven, om eventuele bereidheid tot helpen in de praktijk zo goed mogelijk tot zijn recht te laten komen.

Zo zal, om met een eerste handvat te beginnen, het bestuur van de afdeling X met zijn 'actieve leden' tot een *modus vivendi* moeten komen, op welke wijze dan ook. Wanneer het zich niet wil identificeren met de 'actieve leden' moet het ze in ieder geval 'de ruimte' geven. Dat kan in de vorm van een werkgroep, of bijv. een 'Commissie Vrijwillige Hulpverlening'. En al is het op een nog zo passieve wijze: het zal met de werkgroep contact moeten houden over de gang van zaken.

Wat het ook wordt, werkgroep of commissie, het zal zaak zijn dat de initiatiefnemers bij elkaar gaan zitten om: elkaar te leren kennen, zich af te vragen wat ze eigenlijk willen, na te gaan of er een bepaald probleem is waaraan aandacht besteed moet worden, nagegaan of hulp van 'gewone mensen' (= vrijwilligers) hier iets kan uitrichten, en overleggen op welke wijze de zaak dan georganiseerd moet worden.

Het begint dus allemaal met *praten*, en het is goed om zich bij de kennismaking al af te vragen of er nog nuttige aanvullingen op het aanwezige groepje te bedenken zijn. Te denken valt aan een



functionaris van gewest of centraal bureau, maar ook aan mensen die bekend zijn om hun interesse voor vrijwillige hulpverlening. Die mensen moeten de volgende keer worden uitgenodigd.

Er begint dan een belangrijke fase voor de werkgroep.

Als mensen willen helpen hebben ze daarvoor zo hun eigen drijfveren.

De een heeft veel vrije tijd en genoeg sociaal gevoel.

De ander ergert zich aan wantoestanden, en wil daar wat aan doen.

Een derde heeft medelijden met mensen die er slechter aan toe zijn dan hij zelf, en weer anderen houden er gewoon van om iets op touw te zetten, of vinden het interessant om zich met andermans problemen bezig te houden. Vrijwillige hulpverlening heeft altijd iets van een *hobby* (waar je plezier in hebt), en het geeft *bevrediging*.

Het is goed voor de organisatoren om dit altijd in de gaten te houden: als het plezier eraf gaat, of het helpen geeft geen bevrediging, dan zal de zaak beslist uitgaan als een nachtkars.

Maar hier staat wel iets tegenover:

Het eigen plezier of de eigen bevrediging mogen niet de enige of de belangrijkste norm zijn bij het organiseren van een stuk werk.

We willen immers niet alleen onze eigen gevoelens van dienst zijn, maar ook (of beter: in de eerste plaats) onze medemens.

De eerste vraag is dan: Waarom en hoe, kunnen we die medemens het best van dienst zijn?

Het is een vraag die in veel variaties gesteld kan worden. Wat is er nodig? Wat is het nuttigst? Waar wordt op gewacht? Wat heeft het meeste effect? Welke mensen zijn er het slechtst aan toe?

Misschien heeft de werkgroep al een bepaald project voor ogen: een probleem dat zich overduidelijk heeft aangediend, en schreeuwt om een oplossing. Dan is de keuze dus eigenlijk als gemaakt.

In het andere geval moeten deze vragen door de werkgroep beantwoord worden, en dat vraagt om een *oriëntatie*.

Deze *oriëntatie* kan op allerlei manieren plaats vinden, bijv. door de plaatselijke pers grondig te lezen, door te praten en (vooraf!) te luisteren op straat, in

winkels, bij de school, in café's, en op allerlei plaatsen waar mensen samen praten.

Het kan ook door gesprekken met mensen die op maatschappelijke kruispunten zitten: onderwijzers, politie-mensen, wijkverpleegsters, maatschappelijk werkers, jeugdleiders, artsen, MAAR OOK MET: bakkers, melkboeren, taxi-chauffeurs, kroegbazen, trambestuurders en postbodes!

De afgetrapte methode van het amateuristisch enquêteren, waaraan menige afdeling zich al heeft vergalopperd, heeft alternatieven die geen deskundigheid vragen, maar wel een inspirerend beeld kunnen opleveren.

Laten we aannemen dat de oriëntatie (in welke vorm dan ook) heeft geleerd dat er inderdaad een probleem is, dat om een oplossing schreeuwt, en dat het een kolfje is naar de hand van de eerder genoemde 'gewone mensen' (= vrijwilligers). Het zou wel eens iets heel nieuws kunnen zijn, bijvoorbeeld hulp aan bange mensen: alleenwonenden die 's avonds na 8 uur de deur niet meer open durven te doen, of bejaarden die maandelijks de zenuwen krijgen als ze met hun AOW-kapitaal van het postkantoor naar huis moeten.

Als de keuze van het probleem gemaakt is, komt de vraag naar de *organisatie*.



Hoe organiseren we, praktisch gezien, onze actie?

Ook hierover een paar opmerkingen waarmee afdelingen wellicht iets kunnen beginnen.

— *Richt U tot iedereen die mee wil doen!*

Het is over het algemeen een moeizame onderneming om de ledenlijst langs te gaan op zoek naar medewerkers. Het hoeft ook niet. Ook buiten de geregistreerde leden van Humanitas zijn er mensen die 'vrij van leerstelligheid' anderen willen helpen. Dat lidmaatschap komt later wel eens... of niet.

— *Timmer royaal langs de weg!*

Als U zich tot iedereen wilt richten moet U ook proberen iedereen te bereiken. Dat betekent: veel publiciteit. De plaatselijke pers (ook het wekelijks gratis advertentieblad!) heeft over het algemeen wel belangstelling voor dit soort zaken. Stuur ze geen zelfgemaakt stukje en plaats geen kostbare advertenties, maar nodig een journalist uit, ontvang hem goed, vertel hem van Uw hartveroverend plan, en geef hem eventueel (als steun bij het schrijven van zijn artikel) wat 'interne notities' mee.

Wat daarin staat komt praktisch altijd in het artikel terecht, en U kunt ze er

gewoon voor maken.

■ Daarnaast kunnen ook affiches e.d. een nuttig effect hebben, vooral als ze 'overal' hangen, duidelijk de naam van Humanitas dragen, en de zaak presenteren onder een simpele slogan.

— *Maak het geïnteresseerden gemakkelijker om zich te melden.*

Geef één of meer telefoonnummers op van mensen die altijd bereikbaar zijn. Eis geen 'aanmelding tot medewerker', maar zeg liever iets vrijblijvends 'Wilt U er meer van weten? Bel nr. zoveel voor inlichtingen, of komt U eens praten bij mevr. Dinges'.

— *Behandel de telefoontjes zorgvuldig.*

Als er aanmeldingen komen, neem er dan de tijd voor om met iedereen een beetje uitvoerig te praten. U krijgt dan een indruk van 'wat voor vlees U in de kuip' krijgt. Het is een wegwijzer voor de eerste keer dat de mensen bij elkaar komen. En laat de mensen die zich schriftelijk aanmelden direct iets horen.

— *Roep de belangstellenden bij elkaar voor 'onderling overleg'.*

Geef de mensen 14 dagen van tevoren bericht dat U iedereen graag bij elkaar wilt roepen, om samen de plannen nader uit te werken. Laat merken dat iedereen met zijn ideeën kan komen. Andere mensen hebben soms veel betere ideeën dan U zelf en, wie weet, zit er onder die onschuldige aanmeldingen een geweldige organisator.

Het kan erg praktisch zijn een 'programma' voor de avond te stencillen en aan iedereen uit te reiken bij binnenkomst. De belangrijkste dingen zet U daarop, zodat de mensen een 'geheugensteuntje' hebben, tijdens de vergadering, maar vooral ook daarna.

— *Konkrete plannen.*

De vergadering moet, hoe dan ook, iets 'produceren'. Als de mensen naar huis gaan moeten ze niet denken 'Wat een interessante avond', maar: 'We zijn aan iets begonnen'.

Het kan bijv. een taakverdeling zijn, een kerngroep, een bestuur, een wijk-indeling met contact-adressen, of een paar 'speciale commissies' voor onderdelen van de actie.

Zo is er dan een nieuw stuk hulpverlening geboren: de start is gemaakt.

Wat de voorbereiding betreft kunnen

nog een paar algemene opmerkingen gemaakt worden, evenals met betrekking tot het verdere verloop.

Het project, dus het soort hulpverlening dat U organiseert, moet bij voorkeur 'uniek' zijn in Uw woonplaats: iets nieuws dus, een geen doublure van iets dat al gedaan wordt.

Als anderen iets doen dat beperkt blijft tot één groep, bijv. een kerkelijke groep of de bewoners van een bepaalde wijk, en U wilt iets voor 'iedereen', voorkom dan een concurrentiepositie, maar ga liever eens praten.

Overleg en samenwerking met anderen is meestal een goede zaak, maar toch: zorg dat U iets bent of iets hebt vóór U in overleg- of samenwerkingstoestanden stapt. Wanneer U zich onder de voet laat lopen bent U even fout als wanneer U in een arrogante houding Uw eigen standje koste wat koste wilt

verdedigen.

Nodig een functionaris van Humanitas uit bij al Uw voorbereidingen, en maak gebruik van zijn deskundigheid en technische kennis, maar... vergeet niet dat hij ook maar een mens is. Zijn opvattingen hoeven de Uwe niet te zijn (of te worden), en het is UW actie, niet de zijne. Geef Uw actie een eigen gezicht, zoals U dat wilt.

Wees spaarzaam met het uitnodigen van andere deskundige gasten in Uw werkgroep, en behandel ze als gast. Een maatschappelijk werker, een dominee of een brigadier van politie weten dikwijls heel veel over sociale problemen, en hun informatie kan waardevol zijn. Van het organiseren van vrijwillige hulpverlening hebben ze even weinig verstand als U, of minder! Laat U door hen niet op sleeptouw nemen. Wanneer Uw actie is gaan draaien, zorg



Samen of alleen?

A. Hogers



dan dat het zoveel mogelijk een 'actie van allen' blijft. Zorg dat de energieke mevrouw of meneer, die het hoogste woord heeft en zich geweldig uitslooft, geen koning wordt over een zwijzaam volk. Roep de medewerkers op gezette tijden bij elkaar, en probeer het zo te organiseren dat die 'algemene vergadering' het 'hoogste orgaan' is, net als het Kongres dat is in onze vereniging.

Dat is konkrete democratie.

Verzorg uw relaties met de pers, en laat de mensen, ook in het verdere verloop van de actie, iets van u horen. Probeer ook relaties te onderhouden met andere hulpverlenings-clubs, en met de plaatselijke overheid en wat daar bij hoort (gemeentebestuur, politie, politieke partijen).

Het hoeft geen betoog dat in een Humanitas-activiteit de 'geholpenen' een volwaardige plaats binnen de organisatie moet hebben, als de aard van de actie dat mogelijk maakt.

Is er een Raad van Overleg in Uw woonplaats, stap er dan in wanneer U zich mans genoeg voelt, en... neem het overleg serieus.

Aan het einde van dit brokkelige verhaal moeten verontschuldigheden worden aangeboden.

De imperatieve toon doet een man vermoeden die 'er alles van weet', en dat is helemaal niet het geval. Hij probeerde alleen wat direkt, op de man af, te zijn. Verder is deze reeks van praktische hints geen compleet receptenboek: er worden wat sausjes en bijgerechten aangeboden, maar het 'pièce de résistance' ontbreekt. Dat moet van U zelf komen, evenals de combinatie van sausjes en bijgerechten.

Hopelijk is het bovenstaande voor enkelen onder U wel een duwtje in de rug om de keuken binnen te gaan. Dan wens ik U succes.

De mening dat datgene wat je samen kunt doen meer effect heeft dan dat ieder alleen een bepaald probleem aanpakt is ingeburgerd in onze samenleving. Uitdrukkingen als 'samen sterk', 'eendracht maakt macht' zijn daar voorbeelden van.

Het ontstaan van groepen gericht op het bereiken van een bepaald doel is dan ook schering en inslag. Dat doel kan een crèche zijn, het voorkomen van de uitbreiding van een vliegveld of het bereiken van betere arbeidsvoorwaarden (vakbewegingen). Een enkeling zal weinig effect mogen verwachten als hij op genoemde terreinen alleen blijft opereren. Kijkend naar de vrijwillige hulpverlening kunnen we ons dezelfde vraag stellen.

Als we willen bereiken dat zo veel mogelijk mensen zich willen inzetten voor anderen, en dat willen kunnen omzetten in daadwerkelijk meewerken, is samenwerking dan niet het aangewezen middel.

Er zijn voorbeelden genoeg te noemen waaruit blijkt dat samenwerking tussen verschillende vrijwilligersgroepen zijn nut afwerpt.

Algemene hulpdiensten, telefonische hulpdiensten, maaltijdenbezorging aan oudere en minder-valide mensen zijn daar enkele van.

Door die samenwerking kan een groter aantal vrijwilligers ingeschakeld worden. Het hulp vragen aan een club die een algemene kleur heeft, kan voor sommige mensen makkelijker zijn. De belemmering om hulp te vragen omdat het een

bepaalde confessionele of politieke kleur heeft vervalt. De mogelijkheden voor een zich algemeen opstellende club om subsidie te krijgen is groter dan die van een groep met een bepaalde signatuur. Al deze voorgaande punten in aanmerking genomen zou de conclusie kunnen zijn:

'Laten we alle bestaande vrijwilligersclubs opheffen en streven naar een grote nationale vrijwilligersbeweging. Een grote vrijwilligersclub waardoor we in staat zijn om een latje open te trekken om daaruit honderden vrijwilligers te voorschijn te halen, die bij bepaalde problemen de handen uit de mouwen kunnen steken'.

Twijfel over een dergelijke vrijwilligersorganisatie is echter aanwezig. Een twijfel die ontstaat door de vraagtekens te zetten bij de effectiviteit daarvan. Een daarvan is het feit dat de motivering om iets te doen belangrijk is. Dat die motivering verschillend is bij vrijwilligers zal iedereen die met vrijwilligers te maken gehad heeft kunnen onderschrijven.

Die motieven kunnen uiteenlopen van: gegrepen zijn door het probleem waarvoor men zich wil inzetten, tot iets omhanden willen hebben. Motieven die voor het vrijwillig aan iets werken even belangrijk zijn. Die motieven zijn vaak gekoppeld aan het zich willen inzetten in een bepaald kader met een bepaalde levensbeschouwelijke of politieke kleur, kleur dan wel te verstaan als een duidelijk herkenbare groep die niet onder stoelen of banken steekt waarom ze bepaalde activiteiten op een bepaalde wijze aanpakt.

Men kan eraan twijfelen of mensen die zo werkzaam willen zijn zich aangetrokken zullen voelen tot die ene nationale vrijwilligersorganisatie. Het inspielen op een plaatselijke situatie, waarin zich bijvoorbeeld een probleem voordoet dat verschillend beoordeeld wordt, door mensen in die plaatselijke samenleving, zal op zijn minst vertraging met zich meebrengen, zeker als er maar één

Algemene vrijwilligersclub is. Het is zelfs de vraag of een probleem dat zo verschillend beoordeeld kan worden wel aanleiding zal geven om zich ermee te gaan bemoeien.

Een ander punt willen we hier ook signaleren. De fusie van welzijnsorganisaties en de ontwikkelingen daarna doen mensen die daarmee te maken hebben het volgende opmerken. De mogelijkheden van mensen om te participeren in zaken die met hun samenleving te maken hebben neemt af. Regionalisering en schaalvergroting heeft als ongunstig neveneffect dat mensen minder betrokken worden of willen worden bij de dan ontstane instellingen.

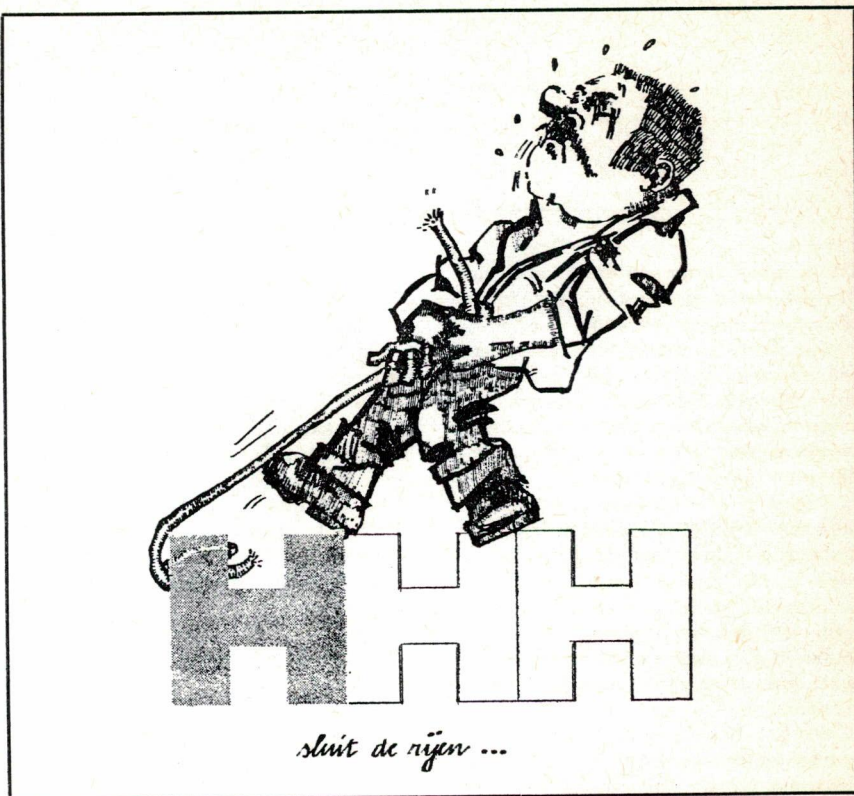
Zo een signaal moeten we serieus nemen. Als we willen bereiken dat zoveel mogelijk mensen zich het lot van hun eigen samenleving ter harte willen nemen dan moeten we in het vrijwilligerswerk geen constructies bouwen die het participeren in de samenleving bemoeilijken.

Voorlopig helt de weegschaal daarom over naar de mening dat vrijwilligerswerk zich niet leent om onder de hoede van een grote alles omvattende organisatie gebracht te worden.

Samenwerken waar mogelijk

Betekent het niet zien zitten van één grote vrijwilligersorganisatie nu dat er niet meer samengewerkt zou moeten worden. Dat betekent het natuurlijk niet. Het doel van het vrijwilligerswerk is nog steeds dat mensen elkaar helpen en wel op een zo goed mogelijke manier. Indien samenwerken met andere groepen dat doel beter bereikbaar maakt dan moet die samenwerking aangegaan worden. Houdt dat dan weer in dat een vrijwilligersgroep eerst alle mogelijkheden van samenwerking moet nagaan voor ze een activiteit ter hand neemt? Als men wil bereiken dat er niets gebeurt of pas over een paar jaar dan moet men dat inderdaad doen. In het geval dat men een activiteit wat sneller van de grond wil tillen is zelfstandig een activiteit ter hand nemen aan te bevelen. Dat men zich moet oriënteren over de reeds aanwezige hulpverlening en daarbij open moet staan voor samenwerking is een andere zaak.

Blijkt bijvoorbeeld dat een groep vrijwilligers zich op een wijze met een probleem bezighoudt, zoals men zelf van plan was te gaan doen, dan ligt het aan-



bieden van samenwerking voor de hand. Inzichten die men heeft over de wijze van hulpverlening, in een voorgaande bijdrage aan dit nummer werd daar reeds over gesproken, kunnen verschillen met die van een groep waarmee men wil samenwerken.

Het gesprek daarover kan vruchtbaar zijn om te kunnen beoordelen of men zich kan aansluiten, zelfstandig beginnen of afzien van deze activiteit. Dit laatste bijvoorbeeld omdat men tot de slotsom komt dat wat gedaan wordt niet slecht is maar toch niet helemaal beantwoordt aan wat men er zich zelf bij voorstelde. Voldoende redenen om een activiteit te starten — naast datgene wat reeds gedaan wordt — kunnen dan echter ontbreken.

De vraag 'Samen of alleen' is niet altijd makkelijk te beantwoorden. Maar moeten we hem beantwoorden dan kan het volgende als leidraad dienen: Samenwerking, ja: als daarmee bereikt wordt dat mensen elkaar meer en beter kunnen helpen.

Samenwerking, nee: als daarmee de slagvaardigheid vermindert en mensen

minder gemotiveerd worden.

Alleen, ja: als er niets of weinig op een bepaald gebied gedaan wordt of op een wijze die niet in overeenstemming is met de eigen denkbeelden over vrijwillig hulpverlening.

Alleen, nee: als daarmee een dubblure optreedt of het doel beter bereikt kan worden door samen te werken.



Informatief materiaal

We menen de lezer van dit nummer van dienst te zijn door naast de artikelen ook een aantal adressen te geven waar zonnig gebruik van gemaakt kan worden. Ook een aantal boeken, onderzoeken en nota's die over het vrijwilligerswerk handelen willen we, voor die lezer die zich wat meer in het vrijwilligersvraagstuk wil verdiepen, vermelden.

Adressen: (BINNEN HUMANITAS) *Gewestelijke functionarissen van Humanitas*

De heer T. J. Kolk, Hoendiepskade 1b, Groningen, tel. 050-120633.
De heren B. J. Buhre en P. Sentener, Speenkruidstraat 279, Assen, tel. 05920-11121.
Mevr. H. J. Roes, Van Nahuysplein 1, Zwolle, tel. 05200-18537.
Mevr. mr. H. van Amerongen, Zijlstraat 89, Haarlem, tel. 023-310070.
De heer E. Sevink, Van Speykstraat 61, Den Haag, tel. 070-653947.
Mevr. G. v. d. Lee, De Clockenlaan 235, Den Bosch, tel. 073-813433.
Centraal bureau van Humanitas
J. W. Brouwersstraat 16, Amsterdam-Z., telefoon 020-739444.

Adressen: (BUITEN HUMANITAS)
— Stichting Werkwinkel, Postbus 1973, Hilversum, tel. 02150-17722.
— Aktie Graag Gedaan, Biltstraat 192, Utrecht, tel. 030-712874.
— Vrijwilligerscentrale Arnhem, Velperweg 101, Arnhem, tel. 085-612171.
— Vrijwilligers Bureau Tilburg, Spoorlaan 2, Tilburg, tel. 013-434572.
— Aktueel Dokumentatie en Informatiecentrum (ADIC), Keizersgracht 444, Amsterdam, tel. 020-65065.
— V.I.M.A. Vormingsinstituut voor

Maatschappelijke Aktie, Westeinde 99, Den Haag, tel. 070-392387.
— Federatie van telefonische hulpdiensten in Nederland, Mathenesserlaan 205, Rotterdam, tel. 010-365606.

— *Rechtswinkels (DE GROTERE)*
Rechtswinkel Amsterdam, Rozenstraat 6-32, Amsterdam, tel. 020-255956.
Rechtswinkel VU, Postbus 7161, Amsterdam, tel. 020-484677.
Rechtswinkel Groningen, Grote Kruisstraat 43, Groningen, tel. 050-134707.
Rechtswinkel Den Haag, Van Ravensteinstraat 53, Den Haag, tel. 070-647472.
Rechtswinkel Leiden, Apothekersdijk 33, Leiden, tel. 01710-30775.
Rechtswinkel Rotterdam, Postbus 4032, Rotterdam, tel. 010-145511, toest. 3030.
Rechtswinkel Utrecht, Voor-Clarenburg 12, Utrecht, tel. 030-314254.
Rechtswinkel Nijmegen, Postbus 1019, Nijmegen, tel. 080-221417.
Rechtswinkel Tilburg, Heuvel 1, Tilburg, tel. 013-426979.

BOEKEN

— 'De vrijwilliger in de sociale dienstverlening'.
Rapport van een commissie ingesteld door The National Council of Social Service en The National Institute for Social Work Training onder voorzitterschap van Geraldine M. Aves.
Uitgeverij: Wetenschappelijke Uitgeverij te Amsterdam.
— 'Contact en controle tussen bureaus' van A. P. N. Nauta.
Uitgeverij: Samsom.
— 'Medehelpen in de Geestelijke Gezondheidszorg' van Mini Bremer Schulte.
Uitgeverij: Dekker en Van de Vegt, Nijmegen.

ONDERZOEKEN EN NOTA'S

— 'Georganiseerde burenhulp'.
Een verkennend onderzoek naar nieuwe vormen van vrijwillige hulpverlening.
Nederlands Instituut voor Maatschap-

pelijk Werk Onderzoek (NIMAWO), Den Haag.
'Vrijwilligers in de samenleving'.
Een selectie uit het materiaal van de commissie ter bestudering van het vrijwilligersvraagstuk van de Nationale Raad voor Maatschappelijk Welzijn.
N.R.M.W., Den Haag.
'Nota Sociale Hulpverlening' van Humanitas, nederlandse vereniging voor maatschappelijke dienstverlening en samenlevingsopbouw.
Centraal bureau Humanitas, Amsterdam.
'Nota Graag Gedaan'.
Aktie Graag Gedaan, Utrecht.

SCHRIFTELIJKE CURSUS

Bij de L.O.I, Leidse Onderwijsinstellingen, kan men een schriftelijke cursus volgen. Deze cursus heet 'Sociale Nood en Hulpverlening' en staat onder auspiciën van de Nationale Raad voor Maatschappelijk Welzijn.
Het is een oriënteringscursus voor vrijwilligers en andere belangstellenden.
L.O.I., Leidsedreef, Leiderdorp, tel. 01710-99255.

Stelling bij het proefschrift van A. P. N. Nauta 'Contact en controle tussen bureaus'

Mensen die slechts over een klein netwerk van informele relaties beschikken, hebben door geringe kansen op informatie, advisering en verwijzing, ook weinig kans om in contact te komen met geinstitutionaliseerde en gesubsidieerde dienstverlening. Niet zelden is bij hen de behoefte aan steun juist het grootst.

