

Vrijwillige inzet bij eenzaamheid

Verwachtingen, grenzen en voorwaarden

Anja Machielse



coalitie
erbij

NATIONALE COALITIE TEGEN EENZAAMHEID

Vrijwillige inzet bij eenzaamheid

Verwachtingen, grenzen en voorwaarden

Anja Machielse

Lezing uitgesproken tijdens de
openingsconferentie van de
nationale Week tegen Eenzaamheid,
op 27 september 2018.



*Prof. Dr. Anja Machielse is bijzonder
hoogleraar 'Empowerment van Kwetsbare
Ouderen' aan de Universiteit voor Humanistiek
te Utrecht.*

E-mail: a.machielse@uvh.nl



Tekst Anja Machielse

Fotografie Theo Scholten, driejuni.nl

Vormgeving Carta Lian Oosterhoff

'Ik voel me erg eenzaam. Vreselijk eenzaam. Ik denk wel eens, als ik ga slapen... Ik wou dat ik maar niet meer wakker werd. Dan zie ik het helemaal niet meer zitten. Ik zou iemand willen met wie ik kan praten. Gewoon, over de dingen die me bezighouden.'

(mevrouw de Jong, 78 jaar)

Eenzaamheid staat de laatste jaren hoog op de politieke agenda. Een belangrijke reden daarvoor is dat de negatieve gevolgen van eenzaamheid steeds duidelijker worden. Mensen die zich eenzaam voelen, en daar op eigen kracht geen oplossing voor vinden, voelen zich machteloos en ongelukkig. Langdurige eenzaamheid kan tot ernstige lichamelijke en psychische klachten leiden, en zelfs een vroegtijdige dood tot gevolg hebben. Daarom wordt eenzaamheid gezien als een probleem dat maatschappelijke aandacht vraagt.

De aanpak van eenzaamheid is niet alleen een zaak van gemeenten en welzijnsorganisaties. De overheid ziet ook een belangrijke rol voor vrijwilligersorganisaties. Het Actieprogramma *Eén tegen eenzaamheid* dat VWS in 2018 publiceerde, pleit voor een versterking van de inzet van vrijwilligerswerk, zowel ter voorkoming van eenzaamheid, als voor de aanpak ervan. Deze insteek sluit aan bij het vigerende overheidsbeleid, dat gericht is op een krachtige sociale gemeenschap, waarin onderlinge betrokkenheid het uitgangspunt vormt.

Deze lezing gaat over de verwachtingen, de grenzen en de voorwaarden voor de inzet van vrijwilligers bij de aanpak van eenzaamheid. Ik start met het overheidsbeleid en de toegenomen aandacht voor vrijwilligerswerk. Daarna ga ik in op het verschijnsel eenzaamheid. Wat verstaan we onder eenzaamheid? Waarom is eenzaamheid zo'n complex probleem? En wat betekent die complexiteit voor de inzet van vrijwilligers? Daarna zoom ik in op de vrijwilligers zelf. Waarom willen zij zich inzetten voor eenzame mensen? Hoe verloopt het contact met mensen die eenzaam zijn? Welke ondersteuning hebben de vrijwilligers zelf nodig om hun werk goed te kunnen doen? Ik eindig met enkele conclusies.

1 Meer aandacht voor vrijwilligerswerk

De aandacht voor vrijwilligerswerk is de laatste jaren sterk toegenomen. Deze aandacht past in de trend van een terugtrekkende beweging van de overheid die in veel Westerse landen zichtbaar is, met name waar het gaat om zorg en welzijn. Ook in Nederland zien we deze trend; zo is in 2015 een stelselwijziging in het sociale domein doorgevoerd (de zogenaamde 'decentralisaties' van zorg, werk en jeugdhulp). Uitgangspunt van het beleid is de eigen verantwoordelijkheid en de 'eigen kracht' van burgers. Een gevolg daarvan is dat het aanbod van sociale regelingen afneemt en burgers minder aanspraak kunnen maken op professionele zorg. De veronderstelling is dat burgers bij tegenslag en problemen in het leven zoveel mogelijk zélf naar oplossingen zoeken; binnen hun eigen netwerk en bij andere hulpvaardige burgers die zich vrijwillig voor anderen willen inzetten. Het onderliggende idee is dat de inzet van het eigen netwerk de zelfredzaamheid van mensen vergroot en dat de onderlinge uitwisseling van zorg en steun bijdraagt aan een grotere betrokkenheid in de samenleving. In deze beleidscontext heeft vrijwilligerswerk een centrale rol gekregen. De gedachte is dat vrijwilligerswerk een eigen kwaliteit en waarde heeft die de hulp van beroepskrachten goed kan aanvullen. Vrijwilligers kunnen persoonlijke aandacht en ondersteuning bieden, die door beroepskrachten niet op die manier kan worden.

Ook het Actieprogramma *Een tegen eenzaamheid* doet een groot appel op vrijwilligers. Vrijwilligerswerk wordt op twee manieren van belang geacht bij het bestrijden van eenzaamheid. Het wordt – ten eerste – gezien als één van de mogelijkheden om eenzaamheid te voorkomen. De gedachte is dat mensen minder snel eenzaam worden als ze actief blijven, maatschappelijk nuttig zijn, onder de mensen komen, nieuwe contacten kunnen leggen en nieuwe vaardigheden kunnen aanleren.

Vrijwilligerswerk wordt – ten tweede – gezien als belangrijk middel in de aanpak van eenzaamheid. Vrijwilligers kunnen eenzame burgers op allerlei manieren ondersteunen: door activiteiten te organiseren, door met eenzame mensen naar buiten te gaan, of door hen te bezoeken. Om de inzet van vrijwilligers bij de aanpak van eenzaamheid te stimuleren heeft de overheid verschillende maatregelen genomen. Zo heeft VWS samen met de Vrijwilligerskoepel NOV het programma *Vrijwillig Dichtbij* opgezet om de samenwerking tussen vrijwilligersorganisaties, beroepsmatige zorg en gemeenten te verbeteren.

In het actieprogramma is ook aandacht voor de risico's van vrijwilligerswerk. De overheid maakt het mogelijk dat organisaties die vrijwilligers inzetten voor kwetsbare mensen gratis een zogenaamde *Verklaring Omtrent Gedrag* (VOG) voor hun vrijwilligers kunnen aanvragen. Op die manier wil men risico's op grensoverschrijdend gedrag van vrijwilligers tegengaan, bijvoorbeeld risico's op fysieke mishandeling, financieel misbruik en het misbruiken van vertrouwelijke informatie.

2 Wat is eenzaamheid?

Hoewel iedereen wel eens te maken heeft met eenzaamheid – bij zichzelf of bij mensen in de omgeving – is eenzaamheid geen eenduidig begrip. Volgens Van Dale betekent eenzaam: ‘zonder gezelschap, alleen’. Toch weten we dat eenzaamheid niet altijd te maken heeft met ‘alleen zijn’. Je kunt veel mensen om je heen hebben, maar je toch eenzaam voelen. Door het gemis van een specifieke persoon, of omdat je je ongemakkelijk voelt in een groter gezelschap. Anderzijds kun je alleen zijn, zonder dat je je eenzaam voelt. De meeste mensen verlangen zelfs wel eens naar alleen zijn; even onbereikbaar of vrij zijn en niet aan de roep van anderen te hoeven beantwoorden. In de literatuur zijn er talloze voorbeelden van mensen die er bewust voor kiezen om langdurig alleen te zijn. De Engelse taal heeft zelfs verschillende woorden voor eenzaamheid: *solitude* (plezierig alleen zijn), *aloneness* (neutrale situatie), en *loneliness* (een ongewenste situatie).

Eenzaamheid is dus een persoonlijke ervaring die samenhangt met je sociale behoeften.

De meeste mensen ervaren eenzaamheid als een ongewenste situatie. Ze hebben het gevoel er alleen voor te staan, ervaren het gemis van een dierbaar iemand, doen maatschappelijk niet mee, of vinden geen aansluiting bij anderen omdat ze bijvoorbeeld tot een andere cultuur behoren. Gemeenschappelijk voor al deze betekenissen is een gemis aan verbondenheid.

Sociale verbondenheid

Sociale verbondenheid is de belangrijkste voorwaarde van ons bestaan. Mensen zijn sociale wezens die betekenisvolle relaties met anderen nodig hebben om zich gelukkig te voelen. Verbindingen met anderen zorgen voor hechting, het gevoel van veiligheid en nabijheid; sociale integratie, het gevoel erbij te horen in een netwerk van gelijkgestemde individuen; de ontwikkeling van zelfvertrouwen en zelfrespect door anderen die ons het gevoel geven dat we ertoe doen; mogelijkheden om gekoesterd en verzorgd te worden en je verantwoordelijk te voelen voor het welzijn van anderen; het kunnen vertrouwen op anderen voor wederzijdse hulp en steun; de mogelijkheid om begeleiding, adviezen en informatie te krijgen bij het omgaan met stressvolle gebeurtenissen.

Een gemis aan sociale relaties tast de fundamentele voorwaarden van het menselijk bestaan aan. Geen wonder dat mensen die langdurig eenzaam zijn zich ongelukkig en soms zelfs wanhopig voelen.

Soorten eenzaamheid

Om te weten wat we aan eenzaamheid kunnen doen, is inzicht in de achtergronden van eenzaamheid vereist. Zo maakt het uit of iemand te maken heeft met sociale of emotionele eenzaamheid. Sociale eenzaamheid kan ontstaan door het gemis aan relaties met een bredere groep mensen zoals vrienden, kennissen, collega's, buurtgenoten of mensen met dezelfde belangstelling. Door een verhuizing, het verlies van werk, gezondheidsproblemen, het niet spreken van de taal, of een beperkte mobiliteit kan deze vorm van eenzaamheid ontstaan.

Eenzaamheid kan ook ontstaan door het wegvallen van een hechte of intieme relatie, bijvoorbeeld door het overlijden van de partner, een broer of zus, of een goede vriend of vriendin. We

spreken dan over emotionele eenzaamheid, omdat mensen vooral de emotioneel hechte band met iemand missen. Ze verlangen naar iemand voor wie ze heel belangrijk zijn.

Daarnaast zijn er meer existentiële vormen van eenzaamheid die niet zozeer te maken hebben met de sociale relaties die iemand heeft, maar met een innerlijke ervaring of realiteit van eenzaamheid die de betrokkenen diep raakt en die als negatief wordt ervaren. Existentiële eenzaamheid is een gevoel van ondraaglijke leegheid, droefheid en verlangen, die voorkomt uit het besef dat de mens fundamenteel gescheiden is van anderen. Een extreme vorm hiervan treffen we aan in het dagboek van de joodse schrijfster Etty Hillesum die in 1943 in Auschwitz werd vermoord. Zij schrijft over de existentiële eenzaamheid die zij ervoer doordat anderen haar als minderwaardig mens zagen.

Existentiële eenzaamheid kan als een rode draad door iemands leven lopen, maar het kan ook ontstaan bij ingrijpende levensgebeurtenissen, zoals situaties van ziekte, verlies, of angst. Gebeurtenissen die ertoe leiden dat het leven dat iemand tot dan toe heeft geleid, wordt bedreigd, en waardoor men op zichzelf wordt teruggeworpen of zichzelf 'overbodig' voelt.

Gevolgen van eenzaamheid

De gevolgen van eenzaamheid kunnen zo groot zijn dat ondersteuning nodig is. Dat is vooral zo wanneer gevoelens van eenzaamheid lang aanhouden en iemands leven gaan beheersen. Bijvoorbeeld bij jongeren die zich eenzaam voelen omdat ze zich schamen voor hun gebrek aan succes, en zich uitgesloten voelen van een wereld waarin het belangrijk is dat je slaagt en een rijk sociaal leven leidt. Gebrek aan zelfvertrouwen en slechte ervaringen zorgen ervoor dat ze geen nieuwe initiatieven ondernemen. Zij denken dat ze niet de moeite waard zijn voor anderen en trekken zich vaak terug, zodat een neerwaartse spiraal ontstaat.

Mensen die eenzaam zijn, zijn niet alleen minder gelukkig en tevreden met hun leven, maar ook minder gezond. Ernstige, langdurige eenzaamheid is bijna dodelijk, zo blijkt uit diverse recente onderzoeken. Het is dus van belang om deze negatieve spiraal om te buigen.

3 De rol van vrijwilligers

De belangrijkste motivatie voor vrijwilligers die zich aanmelden om eenzame mensen te begeleiden, is dat ze 'iets willen doen voor anderen' of 'iets willen betekenen voor iemand die kwetsbaar is'. Ze zien hun inzet voor eenzame mensen als een zinvolle tijdsbesteding die hen een goed gevoel geeft. Ze halen voldoening uit het feit dat ze mensen blij achterlaten, of als iemand zijn hart heeft kunnen luchten. Soms weten ze uit eigen ervaring hoe het is om eenzaam te zijn en willen ze zich graag inzetten om anderen daarbij te helpen.

Activiteiten

De rol van vrijwilligers is afhankelijk van de doelstellingen van de organisatie waarvoor ze werken. De vrijwilliger kan bijvoorbeeld meehelpen bij het organiseren van activiteiten voor eenzame mensen. Zo organiseert Humanitas Rotterdam regelmatig gezellige middagen voor eenzame ouderen. Er komen per keer zo'n veertig ouderen die met elkaar in gesprek gaan onder het genot van koffie en thee, meezingen met een orkest of een koor, en soms zelfs een polonaise lopen. De middagen draaien vrijwel geheel op vrijwilligers; die organiseren de bijeenkomst, nodigen de gasten uit, halen mensen zo nodig thuis op, bakken cake en koekjes, enzovoorts. Zowel de ouderen als de vrijwilligers genieten er volop van.

Meedoen aan dit soort activiteiten werkt vooral voor ouderen die te maken hebben met sociale eenzaamheid. De activiteiten zorgen voor afleiding en bieden een mogelijkheid om andere mensen te ontmoeten, nieuwe contacten te leggen of vriendschappen te sluiten. Voor mensen die kampen met emotionele of existentiële eenzaamheid zijn dergelijke activiteiten geen oplossing. Deze vormen van eenzaamheid vereisen geen afleiding, maar juist aandacht voor het gemis waar iemand mee worstelt.

Persoonlijke begeleiding

Veel vrijwilligers zijn bereid om tijd te investeren en persoonlijke aandacht te geven aan mensen die eenzaam zijn. Die persoonlijke begeleiding kan allerlei vormen hebben. Vrijwilligers kunnen een mentor of een rolmodel zijn (bijvoorbeeld bij jongeren), een langdurige vriendschapsrelatie aangaan (bijvoorbeeld bij mensen met psychische problematiek), een buddy zijn (bijvoorbeeld in de palliatieve zorg), of als belangenbehartiger fungeren (bijvoorbeeld bij mensen met dementie). De meeste vrijwilligers zijn vooral een bondgenoot die als steun en toeverlaat fungeert, en emotionele steun biedt door te luisteren en te bemoedigen.

Een persoonlijke klik

Gemeenschappelijk aan de verschillende rollen die vrijwilligers kunnen hebben, is dat de vrijwilliger en de hulpvrager elkaar moeten aanvoelen of een persoonlijke 'klik' ervaren. Alleen als er sprake is van een relatie met wederzijds vertrouwen is hulp en ondersteuning mogelijk. Het opbouwen van zo'n relatie vereist empathie, het vermogen om zich gevoelsmatig in te leven in de belevingen en de gevoelens van anderen. Voor vrijwilligers die eenzame mensen ondersteunen, is dit empathisch vermogen cruciaal. Empathie verhoogt bovendien de motivatie van de vrijwilliger. Hoe meer we ons inleven in iemand, hoe sterker we geneigd zijn die persoon te helpen. De Amerikaanse psycholoog Daniel Batson noemt dit de *empathie-altruïsmehypothese*.

4 Verwachtingen van vrijwilligers

Eenzaamheid is een thema dat niet gemakkelijk bespreekbaar is. Veel mensen willen hun eenzaamheid verbergen omdat ze het te beladen vinden en zich schamen voor hun situatie. Ze kampen met schuldgevoelens, zijn bang dat anderen hen zielig of gek vinden, en zijn terughoudend in het delen van hun emoties en wensen. Vaak houden ze bewust afstand, ook in het contact met de vrijwilliger. Voor vrijwilligers is dat vaak een teleurstelling. Ze verwachten dat eenzame mensen blij zijn met hun inzet en vinden het ingewikkeld als ze merken dat de persoon die ze gaan begeleiden geen duidelijke wensen heeft. De vrijwilliger moet dan veel moeite doen om te achterhalen waar die persoon mee geholpen is. Een vrijwilliger legt uit hoe moeizaam dat proces kan verlopen.

'In het begin was het wel even aftasten, want het is voor hem natuurlijk ook nieuw en het is een beetje een gesloten iemand, niet echt een prater. Het is moeilijk om door te hebben wat hij echt wil. Hij heeft een beetje de houding dat hij anderen niet wil lastigvallen met zijn problemen. Ik stel dan de vraag 'wat kan ik voor je doen'? En dan zegt hij: 'Nou ja, we zien wel. Kom maar langs, en dan kijken we wel.' Hij had niet echt een concreet idee bij wat hij wil, dat is wat het lastig maakt. Als iemand geen duidelijk beeld heeft van wat hij wil, dan is het lastig om te bedenken wat je in dat contact gaat doen. Ik ken hem nu anderhalf jaar en ik heb het idee dat hij dat nu wat makkelijker doet omdat hij mij nu een beetje kent. Ik heb wel een beetje een connectie met hem nu, maar het heeft even geduurd.'

De invulling van het contact kan allerlei vormen aannemen. Sommige cliënten verwachten dat de vrijwilliger gezelligheid en afleiding brengt, zodat ze hun zorgen even kunnen vergeten. Ze gaan samen naar buiten, drinken ergens koffie of maken een wandeling. Anderen willen juist diepgaande gesprekken voeren over zaken die hen bezighouden, hun verdriet en hun dagelijkse besommeringen. Ze hebben behoefte aan gesprekken over verlieservaringen, afhankelijkheid en zingeving. De vrijwilliger biedt dan een luisterend oor, zoals deze vrijwilliger aangeeft.

'Hij vertelde dat hij altijd een hoofd vol met gedachten heeft. Die wil hij graag met mij delen dan krijgt hij weer ruimte in zijn hoofd voor andere dingen.'

Vrijwilligers hopen dat hun inzet resultaat heeft, maar ze merken dat het vaak om hele kleine veranderingen gaat. Een vrijwilliger beschrijft de stappen die hij heeft gezet met een vrouw die eenzaam is geworden na het overlijden van haar man.

'Ze zit graag in de tuin, maar daar zat ze altijd met haar man. Daarom ging ze niet meer in de tuin zitten. Maar langzamerhand heb ik haar toch een beetje kunnen helpen. Eerst door boodschapjes met haar te doen, en toen zijn we de tuin gaan snoeien samen, en nu zitten we ook in de tuin.'

De meeste vrijwilligers vullen het contact op een eigen manier in. Een enkele vrijwilliger werkt volgens een vast stramien. Zo beschrijft een student die als vrijwilliger werkt dat ze de systematische aanpak van haar maatschappelijk-werkopleiding probeert toe te passen in haar werk als vrijwilliger.

'Eerst een band opbouwen, daarna meer "coachen", een "duwtje" geven. In het eerste gesprek maken we kennis. In het tweede gesprek maken we een lijst van leuke dingen om te doen. In overleg kiezen we daar een aantal dingen uit die we allebei leuk vinden, zoals bijvoorbeeld lekker eten en koken.'

Deze vrijwilliger werkt aan concrete doelstellingen, maar zorgt voor een goede balans tussen leuke en serieuze zaken. Ze is er stellig van overtuigd dat het gaat werken, hoewel het niet vanzelf gaat.

'Deze vrouw kan het wel', zegt ze over haar cliënt, 'want als we naar buiten gaan kan ze makkelijk een babbeltje maken met andere mensen. Maar als je afsprekt om iets te gaan doen, zegt ze eerst dat ze geen zin (meer) heeft en moet ik haar "stimuleren", bijvoorbeeld door te zeggen dat ik zelf graag naar buiten wil.'

Deze vrijwilliger verwacht dat het contact met haar cliënt succesvol kan worden afgerond en dat de vrouw dan op eigen kracht verder kan. Misschien moet er toch nog een andere vrijwilliger komen om de 'stimulans' erin te houden.

Sommige vrijwilligers zijn pas tevreden als ze concrete resultaten zien. Ze vinden het niet genoeg om gesprekken te voeren en willen echt iets bereiken bij de persoon die ze begeleiden. Zo vertelt deze vrijwilliger wat hij met cliënten hoopt te bereiken.

'Als vrijwilliger moet je ervoor zorgen dat iemand de drank laat staan, of het huis weer opruimt. Dan heb je een resultaat.'

5 Grenzen aan vrijwilligerswerk

Door de stelselherziening in het sociale domein is de complexiteit van de vragen die bij vrijwilligers worden belegd groter geworden. De indicatiecriteria zijn aangescherpt en alleen de meest kwetsbare burgers komen nog in aanmerking voor professionele zorg- en dienstverlening. Dat heeft gevolgen voor de zwaarte van de problematiek waarmee vrijwilligers worden geconfronteerd. Ze krijgen te maken met mensen die – naast eenzaamheid – ook andere problemen hebben, bijvoorbeeld fysieke klachten die hun bewegingsvrijheid beperken, of psychische problemen, angsten, verslavingen, beginnende dementie, straatvrees, vervuilde woningen, enzovoorts. De begeleiding van deze mensen vraagt vrijwilligers die meer kunnen en willen bieden dan sociaal contact of een luisterend oor. Zo vertelt een vrijwilliger hoe zij een eenzame man die zij begeleidt tips geeft voor zijn omgang met anderen.

‘Hij wil graag mensen leren kennen in de omgeving, maar zegt dat het moeilijk is om vrienden te maken als ze zien dat hij een psychiatrische aandoening heeft. Hij vertelde dat hij mensen bij de eerste kennismaking al vertelt wat hij mankeert. Dan merkt hij dat mensen contact afhouden. Ik heb hem aangeraden niet de eerste keer al zo openhartig te zijn. Sommige mensen schrikken ervan en weten niet hoe ze hier mee om moeten gaan.’

In dergelijke situaties geven de vrijwilligers adviezen, of proberen ze hun cliënt te behoeden voor nieuwe problemen. In sommige gevallen verwijzen ze een cliënt door naar een beroepskracht.

‘Deze man is bekend met depressiviteit. Hij gebruikt daar medicijnen voor. Te veel naar zijn zin en daarom slaat hij wel eens een paar dagen over. Daarnaast gebruikt hij natuurlijke medicijnen die hij zelf aanschaft. Hij denkt zijn medicatie te kunnen afbouwen, wil niet blijven slikken. Ik heb hem aangeraden dit goed te overleggen met zijn psychiater.’

Vrijwilligers krijgen dus niet alleen te maken met eenzaamheid, maar ook met psychische problematiek, gedragsproblemen, claimgedrag, agressie en achterdocht. Dat vraagt veel geduld en incasseringsvermogen. Ook komen ze soms voor morele dilemma's te staan. Bijvoorbeeld als hun cliënten willen praten over financiële zaken, of over zelfdoding, omdat ze het leven niet meer aankunnen. Vaak worden dergelijke zaken in vertrouwelijkheid gedeeld, waardoor de vrijwilliger in een lastige positie komt. Kan hij zijn zorgen delen met de beroepskrachten? Of moet hij zijn zorg juist voor zich houden om het vertrouwen van de cliënt niet te beschamen? Ingewikkelde situaties die voor vrijwilligers slapeloze nachten kunnen opleveren.

Extra taken

Vrijwilligers die eenzame mensen begeleiden, verrichten soms ook taken die eigenlijk voor professionals zijn. Vooral bij complexe problematiek wegen ze af wat ze wel en niet kunnen en mogen doen.

'Je komt bij mensen thuis waar het nodige te doen is. En je signaleert daar dingen, ik zie dat wel, en mijn handen jeuken, maar van sommige dingen moet ik afblijven, dat mag niet als je vrijwilliger bent. Er zijn dingen die kun je gewoon niet doen. Ik ga bijvoorbeeld niet samen met iemand naar een arts, dat is betaald werk, dat kan dus niet. Als vrijwilliger heb je minder verantwoordelijkheid, maar je signaleert ook dingen, en dat is lastig.'

Toch is het voor vrijwilligers niet altijd gemakkelijk om 'nee' te zeggen als hun cliënt iets vraagt. Veel vrijwilligers gaan regelmatig over hun grenzen. Zo vertelt een vrijwilliger het volgende:

'Na een jaar maanden merkte ik dat meneer eigenlijk wel veel kwetsbaarder was dan hij zich voordeed, hij opende geen brieven, at soms dagen niets, werd erg mager. Het bleek dat hij een huishoudelijke hulp had die jarenlang van alles voor hem had gedaan, zoals kleding kopen, maar nadat zij was verhuisd ging het bergafwaarts. Ik ging me steeds meer zorgen maken, voelde me verantwoordelijk en ging langzaam steeds meer voor meneer doen en ik hield me niet meer aan de regels; ik ging kleding voor hem kopen, bemoeide me met het zorgdossier...'

Betrokkenheid en afstand

Veel vrijwilligers vinden het moeilijk om een goede balans te vinden tussen betrokkenheid en afstand houden, juist bij eenzame mensen die behoefte aan sociaal contact hebben. Ze realiseren zich dat ze alleen iets kunnen bereiken als ze investeren in de relatie. Een te grote persoonlijke betrokkenheid kan er echter ook toe leiden dat iemand afhankelijk van hen wordt. Juist bij mensen die eenzaam zijn, is dat laatste een risico. Een vrijwilliger vertelt hoe zij de grenzen bewaakt:

'Ik hou privé en werk heel sterk gescheiden. Dat ik dus zo weinig mogelijk over mezelf vertel. Wel iets, zo van "ik ben bij mijn kinderen op visite geweest en ik heb gebarbecued", dat vertel ik wel, maar dat zijn allemaal van die luchtige dingen. Maar sommige vrijwilligers raken steeds closer met hun klanten, wat ik zelf heel fout vind. Ik vind dat er eigenlijk een bepaalde regel gesteld moet worden. Niet te close met de mensen. Ga er niet meer heen dan afgesproken. Vertel niet alles van jezelf. Natuurlijk, je kan wel zeggen: moet ik zelf weten. Maar deze mensen zijn alleen op jou gericht en ze hebben steeds meer het gevoel dat je een soort familielid bent.'

Vrijwilligers gaan hier heel verschillend mee om. Zo stelt een andere vrijwilliger dat hij er helemaal is voor de cliënten, hoewel hij wel duidelijke regels met hen afspreekt.

'Mensen mogen mij altijd privé bellen, ze hebben mijn nummer. Maar het is voor mij wel "werk". Dat betekent dat ik niet stante pede kom opdaven als ze bellen, want er zijn ook andere cliënten'.

In veel organisaties is het contact van de vrijwilliger in principe tijdelijk, bijvoorbeeld maximaal een jaar. Dat geeft vrijwilligers de kans om te stoppen met het contact als ze het te belastend of te saai vinden. Bovendien is er dan weer ruimte om nieuwe cliënten te helpen. Toch is die tijdelijkheid niet altijd wenselijk. Veel vrijwilligers vinden dat je iemand die geen contacten heeft, niet meer in de steek kunt laten, zeker niet als het om een ouder iemand gaat.

'Als je 92 bent en je moet dan weer afscheid nemen van een vrijwilliger waar het gewoon mee klikt. Je krijgt een band met iemand, er ontstaat een soort intimiteit. Het wordt heel persoonlijk. En als je een band op hebt gebouwd, ga je niet weg. Nee, ik ga door tot haar dood... als ik het zelf vol houd, natuurlijk.'



6 Voorwaarden voor vrijwillige inzet

Hoewel vrijwilligers in principe altijd 'nee' kunnen zeggen of kunnen stoppen, vinden ze dat lastig bij mensen die eenzaam zijn. Ze voelen zich verantwoordelijk en blijven vaak volhouden, ook als het werk eigenlijk te zwaar of te belastend voor hen is. Ze willen hun cliënten niet in de steek laten. Als zij het niet meer doen, wie doet het dan wel? Regelmatig gaan ze over functionele grenzen heen door taken op zich te nemen die eigenlijk het werk van professionals zijn. Soms overschrijden ze ook de grenzen van hun eigen draagkracht. Daarom vinden vrijwilligers het belangrijk dat ze hun ervaringen en zorgen in het ondersteuningstraject kunnen delen en steun en feedback krijgen van de vrijwilligerscoördinator.

Vrijwilligers die een-op-een-begeleiding bieden, vullen het contact met de mensen die ze begeleiden grotendeels zelf in. Ze gaan naar mensen thuis en doen hun werk buiten het zicht van de organisatie. Ondersteuning vanuit de organisatie is vooral belangrijk als vrijwilligers tegen hun grenzen aanlopen. Dat kunnen functionele grenzen zijn, omdat de persoon die ze begeleiden bijvoorbeeld dingen van hen vraagt die ze niet kunnen of mogen doen, zoals geld pinnen, huishoudelijk werk of medicijnen sorteren. Het kan ook gaan om het overschrijden van emotionele grenzen: door claimgedrag, voortdurend bellen of agressie. De coördinator kan meedenken over oplossingen als het contact moeizaam verloopt, als er extra taken worden gevraagd, of als de vrijwilliger te betrokken of overbelast raakt. Coördinatoren moeten er ook voor zorgen dat vrijwilligers goed voorbereid zijn op hun taken, door het organiseren van trainingen, bijvoorbeeld over dementie, afscheid nemen, grenzen stellen, geheimhouding, integriteit, omgaan met lichamelijke problemen, gesprekstechnieken. Op die manier zorgt de vrijwilligerscoördinator ervoor dat vrijwilligers goed kunnen functioneren en dat ze gemotiveerd blijven.

7 Conclusies

In het Actieprogramma *Eén tegen eenzaamheid* wordt een belangrijke rol voorzien voor vrijwilligers. Vrijwilligerswerk wordt in de eerste plaats gezien als een middel om eenzaamheid te voorkomen. Als mensen een 'actieve' bijdrage kunnen leveren aan de samenleving krijgen ze het gevoel dat ze ertoe doen en van betekenis zijn voor anderen. Veel vrijwilligers beamen dit. Ze ervaren dankbaarheid en waardering voor hun inzet en hebben het gevoel dat hun inzet ertoe doet. Een vrijwilliger legt het zo uit.

'Vrijwilligerswerk is niet alleen voor degene die hulp nodig heeft, het is net zo goed voor mij. Dat is een beetje een taboe voor vrijwilligers, maar we mogen echt wel zeggen dat het fijn is om een goede daad te doen. Het is fijn om iemand te kunnen helpen. Dat geeft mij ook een goed gevoel.'

Maar vrijwilligerswerk is niet altijd een oplossing om eenzaamheid tegen te gaan. Dat hangt af van de oorzaak van de eenzaamheid. Bovendien biedt het doen van vrijwilligerswerk geen enkele garantie tegen ingrijpende gebeurtenissen die eenzaamheid in de hand kunnen werken, zoals het verlies van dierbaren of gezondheidsproblemen.

Aandachtstijd

In deze lezing ben ik vooral ingegaan op de rol die vrijwilligers kunnen spelen bij de aanpak van eenzaamheid. Ik heb laten zien dat het ondersteunen van eenzame mensen niet altijd gemakkelijk is, maar dat vrijwilligers van onschatbare waarde kunnen zijn, omdat ze iets bieden waardoor eenzame mensen zich gezien en gekend voelen.

Vrijwilligers bieden zogenaamde 'aandachtstijd'; tijd die zoveel mogelijk is afgestemd op de wensen en behoefte van iemand die eenzaam is. Die kan vooral gezelschap wensen, of liever diepgaande gesprekken voeren. Het is aan de vrijwilliger en de hulpvrager samen om te bepalen hoe ze de tijd willen benutten. Deze unieke aandachtstijd vormt een belangrijke aanvulling op het werk van betaalde krachten.

Om deze unieke waarde te behouden, moet de taakverdeling tussen beroepskrachten en vrijwilligers helder zijn. De tendens om beroepskrachten waar mogelijk door vrijwilligers te vervangen, leidt tot onduidelijke grenzen tussen betaald en onbetaald werk. Het leidt er ook toe dat vrijwilligers in situaties komen waarin ze taken op zich nemen die niet door hen gedaan kunnen en mogen worden, omdat ze zich verantwoordelijk voelen en de kwetsbare mensen die ze begeleiden niet in de steek willen laten. Als vrijwilligers taken uitvoeren die eigenlijk bij beroepskrachten horen, gaat dat ten koste van de aandachtstijd die juist de meerwaarde van vrijwillige inzet is. Een risico van overbelasting of overbevraging is dat vrijwilligers afhaken en daar is niemand mee geholpen.

Professionele back-up

Vrijwilligerswerk veronderstelt altijd professionele back-up. Vrijwilligers moeten erop kunnen vertrouwen dat signalen die ze geven worden opgepakt en dat de morele druk die ze voelen om hun eigen grenzen over te gaan, bespreekbaar is. Alleen dán kunnen vrijwilligers aandachtstijd blijven geven aan mensen die eenzaam zijn. Aandachtstijd die de negatieve spiraal van vereenzaming kan doorbreken. Dat wordt duidelijk als mevrouw De Jong (van het begincitaat) uitlegt wat de vrijwilliger die haar inmiddels een aantal maanden bezoekt voor haar betekent.

'Hij is er gewoon voor me. Hij is er. Ik ben niet iemand die veel vraagt, maar ik denk dat hij meer betrokken is dan ik vraag. Als hij de deur uitloopt, is hij mij niet vergeten. En dat is belangrijk. Hij is echt een deel van mijn leven geworden. Het wordt een beetje een broertje van je, hè.'

