

HOOFDSTUK 2

Verplicht vrijwilligerswerk

De moeizame activering van bijstandscliënten

Thomas Kampen

Bijstandscliënten moeten steeds vaker vrijwilligerswerk doen, als opstapje naar betaald werk. Maar werkt dat wel zo? Wat vinden bijstandsgerechtigden daar zelf van? Vrijwilligerswerk blijkt voor hen een onvoorzien effect te hebben.

De laatste jaren zetten steeds meer gemeenten bijstandscliënten in als vrijwilliger. De overheid beschouwt vrijwilligerswerk onder meer als een opstapje naar betaald werk, een middel tegen sociale uitsluiting en een bijdrage aan sociale cohesie. Bij de activering van de meest kwetsbare bijstandscliënten grijpen gemeenten vrijwilligerswerk ook aan om psychosociale problemen te signaleren en te verhelpen. De activering van bijstandscliënten via vrijwilligerswerk vindt plaats tegen de achtergrond van een veranderende, zogenaamde activerende, verzorgingsstaat. Hierin nemen verantwoordelijkheid, de gemeenschap, participatie en empowerment een centrale plaats in.

In het kort komt de ontwikkeling naar een activerende verzorgingsstaat neer op een aantal verschuivingen. Deze verschuivingen zijn duidelijk te herkennen in de wijze waarop de overheid bijstandscliënten activeert.

Ten eerste vindt binnen de activerende verzorgingsstaat een verschuiving plaats van rechten naar plichten en verantwoordelijkheden.

Voor bijstandsccliënten geldt dat hun rechten op werk, scholing en reïntegratie worden vervangen door de plicht tot participatie in het algemeen en arbeidsdeelname in het bijzonder.

Een tweede verschuiving vindt plaats van een passieve naar een actieve rol van burgers. Burgers dienen hun sociale, economische en politieke rechten aan te wenden om actief te participeren in het publieke domein (Tonkens 2009). Bijstandsccliënten worden geacht hun uitkering niet langer passief te ontvangen, maar actief te verdienen.

De derde verandering is die van collectieve naar individuele verantwoordelijkheid. Dit idee bouwt voort op de zogenoemde Derde Weg, waarin meer verantwoordelijkheid van burgers en minder verantwoordelijkheid van de overheid centraal staat (Giddens 1998). Eerder waren we er collectief verantwoordelijk voor mensen met een bijstandsuitkering minimale levensstandaarden te bieden – nu dragen bijstandsccliënten zelf de verantwoordelijkheid om zo snel mogelijk weer in te stromen op de arbeidsmarkt.

De nadruk op individuele verantwoordelijkheid en actieve participatie leidt ertoe dat de overheid streeft naar maatwerk en gedragsbeïnvloeding met een activeringsbeleid. De overheid zoekt het probleem aan de aanbodkant, bij bijstandsccliënten bijvoorbeeld, en kijkt minder naar de vraag op de arbeidsmarkt. Het gedrag, de vaardigheden en de verantwoordelijkheden van bijstandsccliënten komen daarmee centraal te staan. Bijstandsccliënten die vrijwilligerswerk doen, krijgen te maken met een activerende houding van hun klantmanager. Deze baseert zich daarbij op het activeringsbeleid van de gemeente. Hoe ziet dat activeringsbeleid eruit? Wat voor gevolgen heeft de activering van bijstandsccliënten als vrijwilligers? Hoe ervaren bijstandsccliënten deze activering?

In een lopend onderzoek naar activering interviewde ik met collega-onderzoekers 25 bijstandsccliënten die vrijwilligersactiviteiten verrichten in 4 verschillende gemeenten. Hun ervaringen met activerend beleid en vrijwilligerswerk en hun noties van verantwoordelijkheid kwamen hierbij uitgebreid aan bod. Ze blikten tijdens de interviews terug op de manier waarop ze op hun vrijwilligersplek terecht zijn gekomen, hoe

ze bejegend worden door klantmanagers en welke mate van dwang of keuzevrijheid ze ervaren. We spraken met hen over hun persoonlijke doelstellingen met betrekking tot het vrijwilligerswerk, met speciale aandacht voor wat ze willen leren en wat ze denken dat er van hen wordt verwacht. Tot slot kwam in de gesprekken het zelfbeeld van de bijstandsccliënten aan de orde. Ze vertelden hoe ze zichzelf zien vergeleken met het verleden en in vergelijking met anderen.

Een opstap naar wat?

Met de Wmo draagt het rijk gemeenten op om burgers die actief zijn als vrijwilliger op verschillende manieren te ondersteunen en te faciliteren. Naast het opheffen van belemmeringen in wet- en regelgeving, het in kaart brengen van de vrijwillige inzet en het verhogen van de kwaliteit van het lokale beleid, moeten gemeenten op zoek naar vrijwilligers. Aangezien bijstandsccliënten over tijd beschikken en belang hebben bij deelname aan vrijwilligersactiviteiten, is het niet verwonderlijk dat de overheid ook bij hen uitkomt. De Wet werk en bijstand (Wwb) draagt hieraan bij door reïntegratie te omschrijven als 'activiteiten die bijdragen tot sociale activering'.

Gemeenten beschrijven de raakvlakken van de Wmo en de Wwb onder andere in Wmo-nota's, participatienota's en reïntegratieverordeningen. Uit een analyse van beleidsdocumenten van twaalf grote gemeenten blijkt dat beleidsmakers veel kansen en mogelijkheden zien om beide wetten te koppelen, maar dat de doelstellingen van de koppeling in algemene termen zijn omschreven. De tendens is dat vrijwilligerswerk als opstap wordt gezien. Dat is niet zo vreemd, aangezien vrijwilligerswerk in de meeste gemeenten ergens onder aan de reïntegratieladder staat. Waar het een opstap naartoe is, verschilt echter per gemeente en binnen gemeenten per type cliënt. Het kan een opstap zijn naar werk, naar reïntegratie of naar participatie. Het einddoel staat in sommige gemeenten vast en in andere gemeenten moet de tijd dit uitwijzen. Boven aan de ladder prijkt in alle gevallen betaald werk. Maar de ene gemeente houdt dit aan al haar burgers

voor, terwijl de andere gemeente meer rekening houdt met de drukte boven aan de ladder of de klimkwaliteiten van haar burgers.

De nadruk ligt dus vooral op de ontwikkeling van bijstandsccliënten en in mindere mate op de maatschappelijke behoefte die zij vervullen. Uit het beleid spreekt niet de behoefte een maatschappelijk tekort op te heffen. Het is dus niet gerechtvaardigd om vrijwilligerswerk door bijstandsccliënten als werkverschaffing te bestempelen.

Op basis van beleidsanalyse en wetenschappelijke literatuur over activering zijn de doelstellingen van vrijwilligerswerk door bijstandsccliënten terug te voeren op drie kerndoelen: *employability*, empowerment en responsabilisering. In het navolgende worden deze drie doelen toegelicht, uitgewerkt aan de hand van beleidsvoorbeelden en getoetst aan de ervaringen van bijstandsccliënten. Uiteindelijk blijkt dat vrijwilligerswerk op bijstandsccliënten een onvoorzien effect kan hebben dat zeker de aandacht van beleidsmakers en professionals verdient. Vervolgens wordt dit effect, dat ik eerherstel noem, uitgewerkt. Ik besluit met aanknopingspunten voor professionals en beleidsmakers om op dit eerherstel in te spelen.

Actief hopen op werk

Om te beginnen moet vrijwilligerswerk bijdragen aan de *employability* van bijstandsccliënten. De term *employability* is het best te vertalen als 'reïntegreerbaarheid'. De reïntegreerbaarheid van bijstandsccliënten kan afhangen van in de persoon gelegen factoren (de aanbodzijde) en van externe factoren, zoals de arbeidsmarkt (de vraagzijde). In wetenschappelijke literatuur wordt *employability* echter overwegend omschreven in termen van vereiste vaardigheden om betaald werk te kunnen verrichten. Ook binnen lokaal beleid is voor het verbeteren van de *employability* de aandacht gericht op de tekortkomingen van bijstandsccliënten. Dit past binnen het credo van maatwerk, maar het is eveneens te verklaren uit het gebrek aan beheersbaarheid van de arbeidsmarkt. De cliënt heeft zich te voegen naar de arbeidsmarkt en niet andersom. Volgens McQuaid en Lindsay (2005) is de definiëring

van *employability* uitgaande van de vaardigheden van werkzoekenden evenwel te smal, omdat deze geen rekening houdt met bijvoorbeeld zorgtaken en vervoersmogelijkheden. Volgens hen bepalen deze kenmerken tezamen de kansen op reïntegratie.

Binnen lokaal beleid wordt echter vooral de nauwe definitie van *employability* gehanteerd en wordt daarom naar oplossingen gezocht voor de tekortkomingen van bijstandsccliënten. Divosa, de vereniging van gemeentelijk managers op het terrein van werk, inkomen en participatie, vraagt zich in haar monitor van 2010 af: 'Als werknemers (...) de mogelijkheid krijgen om aan hun kennis en vaardigheden te werken, waarom zouden mensen met een uitkering dat dan niet mogen?' De meeste gemeenten zetten daarom in op het ontwikkelen van competenties bij deelnemers, maar welke competenties dat zijn en hoe deze door vrijwilligerswerk aangeleerd worden, blijft onderbelicht. De lokale plannen expliciteren slechts enkele competenties; het opdoen van werkritme is er een van. De gemeente Zaanstad heeft bijvoorbeeld in haar plannen staan dat 'het verrichten van vrijwilligerswerk bijdraagt tot het opbouwen van benodigde vaardigheden en het bevorderen van het werkritme'. Ook het omgaan met collega's is als competentie terug te vinden in de plannen. Amsterdam heeft een begin gemaakt met het meetbaar maken van de competentieontwikkeling van deelnemers, 'zodat mensen in een traject als vrijwilliger competenties opdoen om uiteindelijk aan het werk te kunnen'.

Net als binnen het beleid, is er in het contact met de sociale dienst weinig aandacht voor competentieontwikkeling van bijstandsccliënten. De vaardigheden die nodig zijn om betaald werk te vinden, komen nauwelijks ter sprake. Ria (46) vraagt zich bijvoorbeeld af: 'Waar moet ik nou precies m'n focus gaan leggen? Want dat is dus iets wat ik geleerd heb, ik moet wel m'n focus leggen ergens, anders kom ik nooit tot een baan. (...) Ik verwacht daar eigenlijk wel hulp bij, maar die krijg ik dus niet.'

Bijstandsccliënten hebben zelf dus andere ideeën over de gevolgen van vrijwilligerswerk voor hun kansen op de arbeidsmarkt dan de overheid. Een vrouw die graag met hulpbehoevende kinderen zou werken

en nu ervaring opdoet met hulpverlening bij Stichting Slachtofferhulp, ziet het vrijwilligerswerk meer als een kans om contacten op te doen dan om vaardigheden aan te leren. Overigens werpen de verworven contacten in de praktijk nog niet de gewenste vruchten af.

Bij een aantal cliënten is er weinig aandacht voor competentieontwikkeling doordat het vrijwilligerswerk lijkt op de reguliere baan die ze in het verleden hadden. Een respondent die langs de deuren gaat met enquêtes deed dit in het verleden voor commerciële bureaus, en het enige verschil voor hem is dat hij in plaats van een salaris nu een uitkering ontvangt.

Doordat cliënten hun werkzaamheden als vrijwilliger vaak te eenvoudig vinden om er iets van op te steken of doordat ze niet leren wat ze willen leren, hebben ze niet het gevoel dat ze nieuwe vaardigheden opdoen. Henk (59) vertelt over een beoordelingsgesprek: 'Heb je het gevoel dat je hier wat leert? Nee, ik heb het gevoel dat ik iemand anders iets leer. Jullie leren me niks, dit is volkomen weggegooide tijd voor mij. Ik heb hier helemaal niks aan.'

Een aantal respondenten heeft het idee dat een cursus eerder tot een betaalde baan kan leiden. Chien (40), een Chinese vrouw uit Zaanstad, zou liever een taalcursus doen in plaats van de Nederlandse taal te leren in interactie met de ouderen die ze verzorgt, zoals haar klantmanager haar voorhoudt. De ouderen verstaan haar vaak niet en ze praten niet veel terug, omdat ze veelal ziek en slechthorend zijn. Van het beleidsvoornemen om deelnemers door vrijwilligerswerk werkritme aan te leren, komt in de praktijk ook weinig terecht doordat de meeste bijstandscliënten slechts een paar uur per week vrijwilligerswerk verrichten.

In plaats van aan competenties hechten de respondenten waarde aan de indruk die het doen van vrijwilligerswerk zal maken op werkgevers. Ze koesteren de hoop dat het vrijwilligerswerk goed staat op hun cv. Bert (41) uit Leeuwarden heeft tijdens het begeleiden van verstandelijk gehandicapten gemerkt dat dit eigenlijk is wat hij wil. Jarenlang heeft hij in magazijnen gewerkt als heftruckchauffeur, maar nu vindt hij zijn heil in de zorg en hij zou daar graag een vervolg aan geven. Zodra hij

gaat solliciteren, hoopt hij dat het door hem verrichte vrijwilligerswerk zal helpen om aangenomen te worden.

Liever helpen dan hulp krijgen

Een tweede beleidsdoel van vrijwilligerswerk door bijstandsccliënten is empowerment. Deze term kan verwijzen naar zowel het proces als het resultaat van een interventie. In de wetenschappelijke literatuur en het maatschappelijk werk bestaat overeenstemming over het resultaat van empowerment – een betere controle over het eigen leven – maar er bestaan verschillende ideeën over hoe dat te bereiken (Rappaport 1985; Solomon 1976).

Ten eerste is die controle te realiseren door het aanwenden van onbenutte kwaliteiten, en ten tweede door het bijbrengen van nieuwe vaardigheden. Volgens Rappaport (1987) is een voorwaarde om de staat van hulpeloosheid te boven te komen dat de ervaring hulp te ontvangen gepaard gaat met het geven van hulp. Wanneer personen die hulp nodig hebben, geloven en merken dat ze zelf ook in staat zijn anderen te helpen, zullen zij meer geloven in hun eigen vermogen om zichzelf te helpen.

Binnen het lokale activeringsbeleid is er vooral aandacht voor het resultaat van empowerment. Gemeenten willen van passieve ontvangers van een uitkering zelfredzame, zelfstandige en oordeelkundige burgers maken. Een van de gemeenten hanteert als stelregel: 'Het verstrekken van een uitkering moet leiden tot emancipatie en participatie.' Toch speelt empowerment als doelstelling van vrijwilligerswerk door bijstandsccliënten in de beleidsplannen een bescheiden rol. Het is vooral terug te vinden bij de meest kwetsbaren onder de bijstandsccliënten, zoals dak- en thuislozen, van wie de zelfredzaamheid moet worden vergroot.

Ten aanzien van het proces van empowerment, dus de manier waarop zelfcontrole wordt bereikt, zijn in het beleid wel een aantal veronderstellingen te herkennen. Sommige gemeenten rekenen op de onbenutte kwaliteiten van mensen – welke dat zijn, blijft echter onduidelijk.

Volgens de gemeente Eindhoven is dit niet van tevoren vast te stellen: 'In die zin worden we verrast door mogelijkheden die mensen blijken te hebben. En soms zijn klanten zelf ook verrast!' Andere gemeenten willen bijstandsccliënten toerusten met de capaciteiten om zelfredzaam te worden. Zij verwachten dat cliënten 'door het opbouwen van zelfvertrouwen en eigenwaarde weer deelnemen aan het openbaar maatschappelijk leven'. Zij reppen evenwel niet over de wijze waarop deze competenties opgebouwd moeten worden. Een enkele gemeente wil met vrijwilligerswerk bijstandsccliënten kritisch vermogen bijbrengen. De gemeente Haarlem ziet oordeelkundigheid als voorwaarde om te kunnen functioneren in een betaalde baan: 'Als iemand in staat is zonder verdere begeleiding gestructureerd een of meerdere maatschappelijke zinvolle activiteiten te ontplooiën én in staat is om na te denken over de toekomst (Wat wil ik? Wat kan ik? Wat moet ik daarvoor doen?), kan hij de volgende stap zetten.'

Uit de gesprekken met bijstandsccliënten blijkt dat participeren in vrijwilligersactiviteiten op een bepaalde manier bijdraagt aan hun empowerment. Vooral de onbenutte kwaliteiten worden opnieuw aangewend. Bovenal heeft het helpen van anderen inderdaad een positief effect op bijstandsccliënten. Niet afhankelijk zijn en in staat zijn anderen te helpen, neemt een gevoel van onvermogen weg. Esther (26) vergelijkt het begeleiden van verstandelijk gehandicapten tijdens het paardrijden met de periode dat ze over de vloer kwam bij de sociale dienst: 'Kijk, dáár wilden ze mij helpen, maar nu ben ik hen aan het helpen.'

Bijstandsccliënten die vrijwilligerswerk doen, helpen elkaar ook onderling. Lesley (50) vertelt dat ze de afspraak hebben gemaakt om gezamenlijk met een aantal cliënten naar de sociale dienst te gaan om het op te nemen voor iemand die daar een geschil heeft. Een ander heeft een collega-vrijwilliger via een kennis aan een nieuwe klus geholpen. Cliënten nemen de ervaring om te helpen mee naar het dagelijks leven. Ingrid vertelt hoe ze een buurvrouw heeft geholpen met het aanvragen van financiële ondersteuning. 'Vroeger zou ik zo iemand uit angst de deur wijzen, maar nu kan ik helpen.' Het helpen van anderen draagt ook bij aan de oordeelkundigheid van de meeste respondenten. Met

eigen ogen zien hoe slecht anderen het hebben, leidt tot relativering van de eigen problemen.

In gemeenten waar het aanleren van nieuwe vaardigheden onderdeel is van het empowermentproces, blijkt grote behoefte te zijn aan feedback en goede begeleiding. Een vrouw die meedoet aan een voorleesproject zegt hierover: 'Toen heb ik degene die me begeleidde steeds opgebeld en gevraagd van goh, ik voel niet zo veel reacties van docenten en ben ik nog wel nuttig, want ik ervaar het niet zo dat ik nuttig ben voor jullie.'

Spanning

De overheid ziet volgens Ilcan en Basok (2004) de vrijwilligerssector steeds meer als de ideale plek om door *responsabilisering* verantwoordelijke burgers te vormen. Bij reïntegratie op de arbeidsmarkt door vrijwilligerswerk kan er een spanning optreden tussen deze responsabilisering door de overheid aan de ene kant en de verantwoordelijkheid die de vrijwilliger voelt aan de andere kant. Zodra bijstandsccliënten individueel verantwoordelijk worden gemaakt voor de eigen reïntegratie en tegelijkertijd worden geacht verantwoordelijkheid te nemen als vrijwilliger, leidt dat mogelijk tot loyaliteitsconflicten. Bijvoorbeeld als zich tijdens het vrijwilligerswerk de kans voordoet om (elders) betaald aan de slag te gaan. Daarnaast kan responsabilisering bijstandsccliënten de eigen verantwoordelijkheid ontnemen. Bijvoorbeeld wanneer de sociale dienst besluit vrijwilligerswerk dat een bijstandsccliënt al doet onderdeel te maken van een reïntegratietraject.

De vraag is op welke verantwoordelijkheden gemeenten bijstandsccliënten wijzen met hun beleid. Vrijwel alle gemeenten laten vooropstaan dat het de belangrijkste verantwoordelijkheid van bijstandsccliënten is om betaald werk te vinden. Gemeenten beschouwen vrijwilligerswerk als reïntegratie-instrument en houden nadrukkelijk een vinger in de pap bij het bepalen van de geschiktheid van vrijwilligerswerk voor reïntegratie: 'Dit instrument kan ingezet worden wanneer door het college aan de hand van een onderzoek is vastgesteld dat de belanghebbende

geen perspectief, of op (middel)lange termijn een reëel perspectief, heeft op regulier werk en dat inzet van het instrument wenselijk is,' aldus de gemeente Utrecht. De lokale overheid laat bijstandscliënten meedoen zoals zij dat wil, en staat hun niet toe volgens eigen inzicht hun gang te gaan in het publieke domein.

Dat komt eveneens tot uiting in het 'formaliseren' van vrijwilligersplekken door een aantal gemeenten. Voorheen was het in veel gemeenten niet geoorloofd om als bijstandscliënt vrijwilligerswerk te verrichten. Dat verbod hebben gemeenten laten vallen, het wordt momenteel zelfs in enkele gemeenten beloond met een premie. Nijmegen verstrekt echter alleen een premie op het moment dat de vrijwilligersactiviteiten bijdragen aan het verkleinen van de afstand tot de arbeidsmarkt. Op het moment dat een bijstandscliënt verantwoordelijkheid neemt, trekt de overheid dus het oordeel over het nut van de activiteiten naar zich toe.

De boodschap van de overheid om een bijdrage aan de maatschappij te leveren, komt goed aan. Over het algemeen vinden de respondenten ook dat mensen de verantwoordelijkheid hebben om iets bij te dragen aan de samenleving. Simon (59) vindt bijvoorbeeld dat het ontbreekt aan verantwoordelijkheidsbesef in de samenleving. Hij werkt zelf vrijwillig één keer in de week in een museum en kijkt met weemoed terug op het verleden: 'Dat egoïsme dat er de laatste tijd in de maatschappij ingeslopen is, vervult me met teleurstelling.' Behalve dat respondenten vinden dat andere bijstandscliënten verantwoordelijk zijn om iets terug te doen voor de samenleving, vinden ze dit ook van zichzelf. Daarbij is het eveneens geen probleem dat de overheid hun bijdrage als tegenprestatie beschouwt. Simon maakt een afweging tussen zijn rechten en plichten en vindt het 'een rechtvaardige eis van de maatschappij. Ik zeg niet dat het zo is, maar zo voel ik het wel. Ik vind dat de maatschappij iets terug mag vragen, ook al heb ik al sinds mijn vijftiende gewerkt.'

De verantwoordelijkheid om een tegenprestatie te leveren voor een uitkering, bevalt bovendien beter dan voortdurend gewezen worden op de plicht om te solliciteren. Wekelijks sollicitatiebrieven versturen

en keer op keer een afwijzing werkt demotiverend, terwijl bijstandsccliënten de kans om iets terug te doen in de vorm van vrijwilligerswerk vaak als een opluchting ervaren.

Het maakt echter een belangrijk verschil of de overheid de verantwoordelijkheid om iets terug te doen als tegenprestatie of als plicht voorhoudt aan bijstandsccliënten. Henk is gedwongen om mee te werken aan een project en het handelen van de overheid roept bij hem het beeld op van hoe er in de jaren dertig met werklozen werd omgegaan: 'Die moesten naar de veenkolonie, die moesten turf steken, die waren een week van huis.' Dit beeld maakt hem cynisch over het beroep dat de overheid doet op de verantwoordelijkheid van bijstandsccliënten om iets bij te dragen. Nu Henk langere tijd werkzaam is binnen zijn project, voelt hij zich verantwoordelijk: 'Omdat het een project is, wil ik niet weglopen en maak ik het af.' Maar het blijft hem dwarszitten dat het een opgelegde verantwoordelijkheid is: 'Er is nog steeds die steek van: "u dient te verschijnen".' Ook degenen die zelf niet verplicht worden om vrijwilligerswerk te doen, zien liever dat mensen uit eigen beweging verantwoordelijkheid nemen. Simon geeft toe: 'Ik zou het fijn vinden als misschien meer mensen hun verantwoordelijkheid zouden nemen in plaats van dat er dwang nodig is.'

De manier waarop klantmanagers cliënten wijzen op hun verantwoordelijkheden heeft veel invloed op hoe zij deze beleven. Het doet er bijvoorbeeld toe hoe de klantmanager hun duidelijk maakt waarom het belangrijk is vrijwilligerswerk te doen. Dat gebeurt lang niet altijd. In het uiterste geval worden mensen met alleen een adres op pad gestuurd. Ook de manier waarop klantmanagers de verantwoordelijkheid benoemen, maakt uit. Trees (48) herinnert zich dat haar klantmanager zei: "Doe jij wel vrijwilligerswerk?" Op dat moment was ik daar nog niet mee bezig, ik was daar nog niet aan toe. "Nou", zei ze toen, "dan controleer ik over een jaar of je ondertussen al iets gevonden hebt." Alleen al het woord "controleren", alleen dat al is genoeg. (...) Daar gaat direct al iets mis.'

De interactie tussen klantmanager en cliënt bepaalt de slagingskansen van responsabilisering dus in belangrijke mate. Het belangrijkste

probleem is de manier waarop bijstandsccliënten hun verantwoordelijkheden worden voorgehouden. Verplichting en responsabilisering zonder enige rekenschap van de situatie van de cliënt roept negatieve reacties op. Cliënten willen gezien worden als een persoon met voorkeuren, persoonlijke doelen en een verleden.

Eerherstel

Gemeenten halen hun beleidsdoelen bij activering door vrijwilligerswerk slechts in beperkte mate. Cliënten hebben wel de hoop, maar niet het gevoel dat het hun kans op werk vergroot of dat ze iets leren. De ervaringen met hulp bieden aan zwakkeren geven hun een gevoel van eigenwaarde, maar ze worden bijvoorbeeld niet zelfredzamer. En verantwoordelijkheid nemen vinden ze nodig, maar de manier waarop sociale diensten hen wijzen op hun verantwoordelijkheden demotiveert.

Desondanks zijn de respondenten over het algemeen best tevreden op hun vrijwilligersplek. Uit de gesprekken blijkt dan ook dat er iets anders aan de hand is. Vrijwilligerswerk heeft voor bijstandsccliënten op een andere manier nut dan beleidsmakers voor ogen hebben.

Veel respondenten gebruiken het vrijwilligerswerk om hun geschonden levensverhaal te herstellen. Het gaat daarbij niet om het aanwenden van onbenutte kwaliteiten of het aanleren van nieuwe vaardigheden, zoals bij empowerment, maar om iets goed maken of in ere herstellen. In het verleden zijn dingen misgegaan, zaken mislukt of activiteiten onafgerond gebleven. Bijstandsccliënten grijpen vrijwilligerswerk aan om zichzelf te rehabiliteren. Jan heeft bijvoorbeeld jarenlang een café in het centrum gehad met een groot terras in de zon, en toen de gemeente besloot een museum te bouwen, viel er een schaduw over zijn terras en ging hij failliet. Hij doet nu de bestellingen voor een eetgelegenheden voor daklozen. Voor Jan is dit een vorm van eerherstel, want in de waardering die men heeft voor zijn ervaring als kroegbaas vindt hij een deel van het respect terug dat hij vroeger genoot. Simon is ontslagen nadat hij als suppoost van een bekend museum uitviel tegen een bezoeker. Nu werkt hij als vrijwilliger bij een klein museum

en trekt hij nog elke dag een lange neus naar zijn oude werkgever. Bij Simon is sprake van waardeherstel. Het vrijwilligerswerk helpt hem met terugwerkende kracht zijn gelijk te halen en te laten zien dat zijn vorige werkgever er verkeerd aan heeft gedaan hem te ontslaan. Esther heeft niet kunnen aarden op school en had er moeite mee de juiste vervolgopleiding te kiezen. Bij haar is vrijwilligerswerk de manier om het verleden goed te maken: 'Na een bepaalde leeftijd, na een bepaald bewustzijn kun je wel kiezen. En dan kun je echt terugkijken van: goh, dat ik toen niet gekozen had, dat ga ik nu even goedmaken.'

De sociale dienst draagt echter lang niet altijd bij aan het eerherstel van bijstandsccliënten. Volgens een aantal van hen komt dit doordat de sociale dienst te pragmatisch en doelgericht te werk gaat. Esther verwoordt deze kritiek als volgt: 'Ze hebben een bepaald doel, ze worden ingezet om iets zo snel mogelijk te doen, maar het is eigenlijk belangrijker om te onderzoeken wat mensen nou eigenlijk echt willen, bijvoorbeeld mensen die op een dwaalspoor terecht zijn gekomen. Zoals ik.'

Daarnaast draagt de sociale dienst niet bij aan eerherstel doordat klantmanagers nauwelijks oog hebben voor de redenen dat iemand in het verleden zijn verantwoordelijkheid niet heeft genomen. Ingrid (42) ervoer dat de klantmanager haar het nemen van verantwoordelijkheid ontnam: 'Alsof ze zei: "Je kunt het zelf toch niet, want je doet het niet", zo van "daarom gaan wij het nou voor je doen, (...) want je hebt het al die tijd niet gedaan, dus zul je het ook wel niet zelf kunnen." Maar er werd niet aan mij gevraagd waarom. (...) Daar heb ik echt wel mijn redenen voor.'

De persoonlijke overwegingen van bijstandsccliënten gaan vaak gepaard met bepaalde gevoelens die hen er tot dusverre van afhielden verantwoordelijkheid te nemen. In hun levens spelen gevoelens van schaamte en trots een grote rol. Klantmanagers houden over het algemeen te weinig rekening met dergelijke gevoelens, terwijl deze wel hun weerslag hebben op de beleving van het vrijwilligerswerk. Het gevoel veroordeeld te worden vanwege het krijgen van een uitkering nemen sommige respondenten bijvoorbeeld mee naar hun vrijwilligersplek. 'Je wordt doorlopend geconfronteerd met mensen die het

probleem niet hebben. Dat is wat mij betreft heel pijnlijk, doorlopend pijnlijk, door-lo-pend pijnlijk. Ik weet het niet, het voelt als een soort schandvlek, als een soort stigma, van “ik heb een uitkering”.

Het is belangrijk om aandacht te hebben voor gevoelens die empowerment, *employability* en verantwoordelijkheid in de weg zitten. Trees' ervaring is dat veel mensen te snel vooruitgang verwachten: ‘Dan zeggen ze: “Ja maar als je nou dit krijgt en als je nou dat krijgt, dan ben je toch gelukkig? Dan is het toch klaar?” Nee, er zit een wereld aan onderlaaggevoelens die zich hebben opgestapeld, die eerst de kans moeten krijgen. (...) Dat moet eerst opgelost worden voordat je aan perspectief denkt.’

Klantmanagers dienen dus oog te hebben voor de samenhang in de problemen, de taaigheid van de problematiek bij bijstandsccliënten en de gevoelens die hiermee gepaard gaan.

Medewerkers van de sociale dienst dienen het verleden en de werkervaring van bijstandsccliënten te respecteren en mee te nemen bij het selecteren van geschikte activiteiten. Het verlangen naar eerherstel verklaart waarom bijstandsccliënten het zo belangrijk vinden een keuze te hebben uit verschillende vrijwilligersactiviteiten. Het maakt voor hen een groot verschil of de klantmanager er een map vol activiteiten bij pakt en iets voor de cliënt uitzoekt of dat de cliënt de map mee naar huis mag nemen om eens rustig door te bladeren – mensen willen zelf het nut van het vrijwilligerswerk erkennen. De willekeur waarmee sommige klantmanagers de activiteiten selecteren, geeft bijstandsccliënten het gevoel misbruikt te worden voor beleidsdoeleinden of winstdoelstellingen. Henk vertelt: ‘Mijn klantmanager heeft dus op zijn intranetpagina zitten roethanen en daar gevonden dat dit misschien wel iets voor mij was, want zijn baas had weer de opdracht gekregen om zoveel mensen te regelen. En dan heeft hij mij er uitgepikt voor dit. Nou fijn.’

Wat mensen beweegt

Verplicht vrijwilligerswerk klinkt de meeste mensen vreemd in de oren. Het is tenslotte een *contradictio in terminis*. Vrijwilligerswerk is echter nooit mogelijk geweest zonder verplichtingen. Het drijft op

morele verplichtingen als afspraken, betrokkenheid en loyaliteit. De verplichting an sich is dan ook niet het probleem voor veel mensen. Het wordt wel een probleem als bijstandsccliënten niet worden gezien als personen met gevoelens, dromen, wensen en een verleden. Dat gebeurt wanneer de overheid bijstandsccliënten benadert vanuit een instrumentele logica. Dat ze dit doet is overigens niet zo vreemd, want de overheid is nu eenmaal in veel opzichten instrumenteel, doelgericht, gericht op efficiëntie en effectiviteit. Het onbedoelde gevolg hiervan is evenwel dat het beleid niet aansluit bij de gevoelens van cliënten.

De sleutel naar een succesvol activeringsbeleid is vrijwilligerswerk te laten aansluiten bij de behoefte aan eerherstel. Bijstandsccliënten willen best doen wat de overheid van hen verlangt, vraagt of eist, maar wel vanuit hun eigen overtuiging. Een overheid die verantwoordelijk gedrag vraagt van haar burgers, heeft de verantwoordelijkheid om rekening te houden met de oorzaken en gevolgen van dat gedrag. Pas wanneer duidelijk is wat iemand werkelijk drijft, wordt zichtbaar wat er nodig is om iemand in beweging te krijgen.