



Auteur: Larissa Chantre | Illustratie: Ez Silva

Aan vrijwilligers geen gebrek: het geheim van House of Hope

Zorginstellingen en welzijnspartijen kunnen niet zonder vrijwilligers. Toch is het voor veel organisaties lastig om hen te vinden. Ook in Rotterdam zijn er tal van organisaties waar vrijwilligers niet bepaald de deur platlopen. Ondanks dat bijna de helft van de Rotterdammers een vorm van vrijwilligerswerk doet, ervaren verschillende partijen een vrijwilligerstekort. Behalve House of Hope, een sociaal initiatief in Beverwaard. IDEM-onderzoeker Larissa Chantre gaat op zoek naar het 'geheim' van deze organisatie: hoe komt het dat zij zelfs 'nee' moeten verkopen aan nieuwe vrijwilligers?



Enkele tafels staan her en der in de ruimte, met eenvoudige schoolstoeltjes eromheen. In de hoek is een minikeukentje geïnstalleerd, waar het koffiezetapparaat langzaam filterkoffie uitspuutert. Langs de ramen staat een lange tafel, met een rij computers waar hipsters hun neus voor zouden ophalen. Midden in de ruimte staat een bank met grijze kussens. En een paar gele, om het geheel nog iets van kleur te geven. De woorden 'huiskamer' en 'gezellig' zijn niet de eerste typering die in me opkomen als ik binnenstap. Maar de geur van verse koffie en het warme onthaal van de vriendelijke vrijwilligers zorgen voor een fijn gevoel.

De Huiskamer, zoals de ruimte genoemd wordt, van Stichting House of Hope bevindt zich op de eerste etage van Huis van de Wijk 'De Focus', middenin de wijk Beverwaard. Naast de Huiskamer heeft de stichting enkele lokalen tot haar beschikking om lessen te geven. Het kantoor, dat gedeeld wordt met het Leger des Heils, wordt vooral door de drie betaalde medewerkers bezet. De 144 andere 'hulpverleners' van House of Hope werken stuk voor stuk op vrijwillige basis. Zo zijn er vrijwilligers die taalles geven, ondersteuning bieden bij de vrouwen- en mannengroepen, taken vervullen als gastvrouw of -heer of deel uitmaken van de klussendienst.

Kerkelijke oorsprong

Hoewel religie geen expliciete rol meer speelt, is House of Hope ontstaan uit de op Zuid gevestigde kerken. Dat de kerk maatschappelijk actief is in de wijk, was echter lange tijd niet vanzelfsprekend. 'Er staan zes kerken, maar geen van hen is van relevantie voor de wijk', waren de harde woorden in een rapport van de deelgemeente Charlois in 2001. De kerkelijke gemeenschap op Zuid gaf de deelgemeente geen ongelijk. Ook zij vonden dat de kerken te weinig investeerden in de samenleving of de sociale problematiek in de wijk. Om die reden heeft een aantal mensen uit de International Christian Fellowship Rotterdam (ICF) gezamenlijk een project opgezet met als doel om 'meer leven in de wijk' te creëren. Hieruit is House of Hope ontstaan. Nu is House of Hope een zelfstandige organisatie, al is er

nog wel een samenwerkingsverband met ICF Rotterdam. Daarnaast is de christelijke grondslag terug te vinden in het dagelijks werk, bijvoorbeeld door de sfeer waarin mensen liefdevol en met respect worden benaderd. De organisatie gebruikt niet voor niets de metafoor van een 'Levenshuis'. Zo omschrijft House of Hope zichzelf in haar jaarverslag als "een bouwbedrijf dat aandacht heeft voor de levenshuizen van mensen. Deze hebben soms scheuren, brokken en achterstallig onderhoud. Een huis helpen renoveren kost tijd en vraagt doorzettingsvermogen. Ook moet je naar het totaalplaatje kijken: gezondheid, basisbehoeften, persoonlijk welzijn, relaties en een zinvol leven. Want de vloer oplappen terwijl het dak nog lekt, heeft weinig zin."

Om deze hulp te realiseren probeert de organisatie in te spelen op de behoeften van bewoners uit de wijk. Op basis van deze behoeften en met de focus op het 'totaalplaatje', worden verschillende activiteiten opgezet. Voorbeelden hiervan zijn het inloopspreekuur waar bewoners een beroep kunnen doen op maatschappelijk werk en activiteiten voor vrouwen, mannen en kinderen om ontmoeting en uitwisseling van ervaringen te bevorderen. Met 'naastliefde' als uitgangspunt, probeert House of Hope een familiesfeer te creëren tijdens de activiteiten. "In deze setting mogen mensen zichzelf zijn, kunnen ze even op adem komen en mogen ze ervaren dat ze van waarde zijn", beschrijft de organisatie in zijn jaarplan.

Bij de verschillende activiteiten die House of Hope faciliteert zijn veel vrijwilligers en wijkbewoners betrokken. Een groot deel van hen vervult meerdere taken, soms zelfs op dezelfde dag. Hoewel dit geen eis is, vinden veel vrijwilligers het juist prettig dat zij aan verschillende activiteiten kunnen bijdragen. De mogelijkheid om te variëren in taken is voor hen van groot belang. Volgens de Vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk (NOV) en het kenniscentrum Vrijwilligers aan Zet zorgt variatie in taken voor binding met een organisatie. De vrijwilligers van House of Hope herkennen dat. "Door bij verschillende activiteiten actief te zijn kan ik werken aan mijn Nederlandse taal. Ik ontmoet veel mensen





waardoor ik leer over anderen en mezelf. Ook leer ik hoe ik anderen kan helpen”, legt Fatima uit.

Echter, niet alle vrijwilligers nemen verschillende taken op zich en dit is ook zeker niet verplicht. Het heeft vooral te maken met het ‘vertrouwen in eigen kunnen’ en hoe vrijwilligers bij House of Hope zijn binnengekomen. Zo zijn sommigen er nog niet klaar voor om verschillende functies op zich te nemen. Er wordt dan voor gekozen om te beginnen met één specifieke taak, waarna vrijwilligers met de tijd – afhankelijk van interesses en opgedane vaardigheden – kunnen opklimmen. House of Hope probeert vrijwilligers hierin in te ondersteunen en hen te motiveren door scholing en trainingen aan te bieden.

Van hulpvrager naar hulpgever

“Toen ik binnen kwam bij House of Hope sprak ik slecht Nederlands, had ik weinig sociale vaardigheden en was mijn leven niet op orde”, vertelt Mohamed, terwijl we een kopje koffie drinken in een van de spreekkamers. “Ik deed niks en was erg geïsoleerd en eenzaam. Bij House of Hope kreeg ik hulp bij mijn problemen. Ze vroegen mij om ook te werken als gastheer, zodat ik kon oefenen met de taal. Toen ik beter Nederlands sprak en had gewerkt aan mijn problemen, ben ik gaan helpen bij de formulierdienst. Zes jaar later ben ik de spil in het klussteam. Ik heb hier echt kunnen groeien, ben bijna elke dag aan het werk en voel me minder geïsoleerd.” Er verschijnt een trotse glimlach op zijn gezicht. Het verhaal van Mohamed staat niet op zichzelf. De meeste vrijwilligers komen bij House of Hope terecht vanwege een hulpvraag. Deze kan variëren van hulp nodig hebben bij een brief lezen, tot ernstige problematiek.

House of Hope wordt door het merendeel van de hulpvragers gevonden via mond-tot-mondreclame. Doorverwijzing vanuit andere instanties gebeurt minder vaak. Afhankelijk van de hulpvraag, bekijkt de organisatie of vrijwilligerswerk betekenisvol kan zijn voor de hulpvrager. Veel cliënten starten vrijwel direct met vrijwilligerswerk. De vrijwilligersfuncties

die zij beoefenen, brengen niet al te veel verantwoordelijkheden met zich mee. Daarnaast gaat het vaak om een klein aantal uur per week. “Een hersteltraject noemen wij het”, legt vrijwilligerscoördinator en teamleider Yvonne uit. “Door te werken aan problemen en tegelijkertijd vrijwilligerswerk te verrichten kunnen zij zich beter ontwikkelen. Dit draagt bij aan een sneller proces als het gaat om verbetering van iemands positie in de samenleving.” Door van ‘hulpvragers’ ‘hulpgevers’ te maken worden volgens House of Hope kleine stapjes gemaakt om hen (weer) te laten deelnemen aan de maatschappij.

De vrijwilligers staan vierkant achter deze manier van werken. “Ik ben zo goed geholpen toen ik problemen had”, vertelt Fatima. “De mensen die hier werken, werken vanuit hun hart. Je wordt net zo lang geholpen totdat iets daadwerkelijk is opgelost, ook wanneer je eenmaal bent gestart als vrijwilliger. Ik wil gewoon graag iets terug doen voor anderen en de hulp die je hebt ontvangen weer doorgeven.”

Meer dan alleen vrijwilligerswerk, meer dan alleen een vrijwilliger

Naast dankbaarheid, heerst een sterk gevoel van loyaliteit bij de vrijwilligers. Enerzijds voelen zij zich loyaal naar hulpvragers uit de buurt, omdat zij op de hulp van vrijwilligers ‘wachten’. “Zodra ik bericht krijg van een klus, ben ik daar”, legt Mohamed uit. “De mensen die vragen naar klussenhulp hebben niemand of kunnen het niet meer zelf. Je kan ze dan niet laten wachten. Het voelt goed dat ik ze kan helpen.” Deze loyaliteit kan voortkomen uit de betekenisvolle relaties die vrijwilligers kunnen opbouwen met andere hulpvragers. Volgens Lucas Meijs, hoogleraar Strategische Filantropie & Vrijwilligerswerk, delen vrijwilligers vaak kenmerken met de mensen die zij helpen, is er een grotere persoonlijke betrokkenheid en is het contact informeler. Dit is ook het geval bij de vrijwilligers van House of Hope: zij delen het kenmerk ‘hulpvrager’, kampen wellicht met vergelijkbare problematiek en kiezen er uiteindelijk zelf voor om vrijwilliger te worden waardoor zij persoonlijk meer betrokken zijn. Anderzijds voelen de vrijwilligers ook een loyaliteit naar



House of Hope. Deze loyaliteit heeft vooral te maken met het idee dat ze iets terug moeten doen voor de organisatie, als dank voor de hulp en begeleiding die zij hebben ontvangen.

De vrijwilligers geven echter ook andere redenen om vrijwilligerswerk te doen. Het komt steeds neer op contact. “Het gaf mij de mogelijkheid om mensen te leren kennen en deze contacten te onderhouden”, zegt Astrid. “Ik heb een familie erbij gekregen.” Met het woord ‘familie’ doelen de vrijwilligers op een warme, liefdevolle groep die begrip heeft voor de situatie waar sommigen inzitten en waar iedereen elkaar als gelijke behandelt. Deze groep bestaat niet alleen uit collega-vrijwilligers, maar ook de betaalde krachten worden genoemd als onderdeel van deze groep. Dit is een positief gegeven, daar onderzoek heeft uitgewezen dat het hebben van een sociaal netwerk zorgt voor ondersteuning en een vangnet, vermindering van stress en andere mentale klachten. Daarbij vergroot het de kans om tegenslagen te kunnen verwerken. Het lijkt alsof het gevoel dat de organisatie bij de vrijwilligers oproept een belangrijke rol speelt in waarom zij verbonden zijn aan House of Hope. En verbonden blijven, zelfs als de wens om door te stromen naar betaald werk in vervulling gaat.

Ligt het gevaar van overvraging op de loer?

Wel rijst de vraag of het beschreven gevoel van dankbaarheid, loyaliteit, familiariteit en het ‘hulpvrager-hulpgeverprincipe’ niet leidt tot overvraging van de vrijwilliger. Uit onderzoek van de Universiteit voor Humanistiek en de NOV blijkt dat 51% van alle vrijwilligers druk en overbelasting ervaart. Het gaat dan met name om vrijwilligers in de sector zorg en welzijn, dus bij gelijksoortige organisaties als House of Hope. Deze druk komt enerzijds door de bezuinigingen die gepaard gingen met de decentralisatie zorg, werk en jeugdhulp in 2015, wat onder andere heeft geleid tot complexere hulpvragen van cliënten. Anderzijds kunnen werkzaamheden, zoals één-op-éénbegeleiding en crisissituaties, confronterend zijn voor vrijwilligers. Dit kan ervoor zorgen dat ‘vrijwilligers weleens over hun eigen grenzen heen gaan en hun

draagkracht oprekken’, menen de onderzoekers.

Als het leeuwendeel van de vrijwilligers van House of Hope zelf de nodige problemen heeft, is hun (emotionele) draagkracht dan wel voldoende om als vrijwilliger aan de slag te gaan? Het sterke gevoel van dankbaarheid en loyaliteit, in combinatie met onvoldoende draagkracht, zou ertoe kunnen leiden dat ook zij over hun eigen grenzen gaan. Immers, tegen een familielid zeg je niet zomaar ‘nee’ en zet je sneller dat ene stapje extra.

House of Hope lijkt hier vanuit organisatorisch oogpunt rekening mee te houden, ook al zet de organisatie expliciet in op deze familiale setting. De beroemde uitspraak ‘vrijwilligerswerk is vrijwillig, maar niet vrijblijvend’, neemt House of Hope niet te letterlijk. Met vrijwilligers die afwezig zijn, wordt namelijk niet heel streng afgerekend. “Uiteraard zijn er afspraken”, licht Yvonne toe. “De vrijwilligers kunnen niet komen en gaan as *they please*, want wij werken namelijk ook voor anderen in de wijk. Zij rekenen op ons. Tegelijkertijd moeten vrijwilligers fouten kunnen maken en hiervan kunnen leren. In plaats van straffen uitdelen, gaan wij veel liever het gesprek aan over waarom zij afwezig waren.” Met het oog op uitstroom naar de betaalde arbeidsmarkt, vindt House of Hope het belangrijk om in te zetten op vaardigheden zoals verantwoordelijkheid. “Als je werkt voor een baas kun je namelijk ook niet zomaar wegblijven”, vult Yvonne aan. “Maar we houden rekening met het feit dat sommige vrijwilligers ook de nodige problemen hebben en dus niet altijd in staat zijn om de gevolgen van wegblijven te overzien.”

Geen beleid, maar cultuur

Het uiten van waardering is belangrijk bij House of Hope. “Onze vrijwilligers zijn meer dan alleen vrijwilligers en dat is dan ook iets wat we graag aan hen willen laten zien. Oprechte aandacht geven aan onze vrijwilligers: daar staan wij voor”, bepleit Yvonne. Deze ‘oprechte aandacht’ uit zich in de vorm van activiteiten uitsluitend voor vrijwilligers, zoals het verkennen van een andere stad of een barbecue. Maar ook een kaartje en een bloemetje als iemand ziek is of





een kleinigheidje met een verjaardag dragen bij aan de 'familieband'. "Vrijwilligers ervaren niet alleen dat ze gezien worden als ze actief zijn, maar ook gemist worden als ze er niet zijn."

Vrijwilligers die een groot aantal uren per week betrokken zijn en/of extra verantwoordelijkheden hebben in hun werk bij House of Hope, krijgen naast de reguliere vormen van waardering een vrijwilligersvergoeding. De teamleider legt uit dat deze niet bedoeld is om vrijwilligers te werven of te behouden. Om die reden wordt de hoogte van de vergoeding ook niet kenbaar gemaakt in vacatures of tijdens gesprekken over vrijwilligerswerk. "We doen dit juist om een beetje extra waardering te tonen", legt Yvonne uit. "Ook geloven wij dat een vergoeding kan helpen om vrijwilligers te stimuleren in hun verantwoordelijkheden, doorontwikkeling te bevorderen en het gat tussen vrijwilligerswerk en betaald werk te verkleinen."

Het uiten van waardering en het bieden van een passende beloning is persoonlijk en dus maatwerk. Volgens het Centrum voor Dienstverlening (CVD) is het dan ook van belang om in te spelen op de persoonlijke wensen van vrijwilligers. Hoe kijken de vrijwilligers van House of Hope aan tegen de vorm van waardering? Ik vraag het aan Leila, een van de gastvrouwen in de Huiskamer. "Je hoort echt ergens bij hier", vertelt ze. "Als ik ziek ben en er ligt een kaartje op de mat, dan voel je dat mensen met je meeleven. Er wordt aan je gedacht en het team heeft begrip voor de situatie. Mooi. Echt een warm gevoel." Ook de vrijwilligers die wat extra's krijgen in de vorm van een vergoeding, vertellen dat het vooral gaat om 'dat schouderklopje'. Een zakcentje is mooi meegenomen, zeker als je moet leven van een uitkering. Maar het is niet wat de vrijwilligers motiveert. Het gaat vooral over anderen willen helpen en daar een klein gebaar voor terug krijgen. "Of het nou een kaartje, een bloemetje of een kleinigheidje is... Het is vooral de liefde die je ervoor terug krijgt van de organisatie en buurtbewoners. Dat zorgt ervoor dat ik dit wil doen."

Dankbaarheid, loyaliteit, het zijn van een familie: het zijn mooie woorden en gevoelens die de vrijwilligers voor House of Hope hebben. In de cultuur van de organisatie hebben warmte en persoonlijke benadering een belangrijke plaats. Zo'n warm bad kan voormalige cliënten en toekomstige vrijwilligers de ruimte geven om te zijn wie ze zijn met alle 'brokken' en 'scheuren' die het leven heeft veroorzaakt. Het geeft hen de mogelijkheid fouten te maken en ervan te leren. Om langzaam weer te kunnen deelnemen aan de maatschappij. Meer dan andere organisaties wellicht doen, zet House of Hope in op warmte en persoonlijke aandacht om hulpbehoevende wijkbewoners te vinden, te helpen en te binden. Door hen niet alleen 'hulpvrager' te laten zijn, maar vooral ook ervoor te zorgen dat zij 'hulpgever' kunnen worden. De vriendelijke gezichten, de verse koffie en de deur die voor iedereen openstaat: het lijkt de binding met de wijk, de personen die terecht komen bij House of Hope en de organisatie zelf te versterken. Misschien is dit ook wel waarom mensen hier de deur platlopen, hoe ongezellig en sfeerloos de Huiskamer voor een buitenstaander ook mag lijken.

Uit privacyoverwegingen zijn de namen in dit artikel gefingeerd.

Geraadpleegde bronnen

- 5 vragen aan professor Lucas Meijs over de waarde van vrijwilligerswerk (n.d.). Van: www.uvv.online-magazine.nl
- CVD (2016). Waarderen en belonen van vrijwilligers. Rotterdam: Centrum voor Dienstverlening
- Enorme vraag naar vrijwilligers: 'Mensen hebben minder tijd' (2019). Van: www.nu.nl
- Grootegoed, E., Machielse, A., Tonkens, E., Blonk, L. & Wouters, S (2018). Aan de andere kant van de schutting: inspelen op de toenemende vraag naar vrijwillige inzet in het lokale sociaal domein. Vereniging NOV
- House of Hope (2018). House of Hope Jaarrapportage.
- IDEM Rotterdam (2017). Gebiedsbeeld IJsselmonde. Signalen over integratie, discriminatie, v/m-emancipatie en lhbt-emancipatie uit IJsselmonde, Rotterdam: IDEM Rotterdam
- www.houseofhope.nl