

Verplicht vrijwilligerswerk

[ACADEMISCH PROEFSCHRIFT]

Dit boek is mede mogelijk gemaakt door financiële steun van Platform31.

Eerste druk december 2014

© 2014 Thomas Kampen | Uitgeverij Van Gennep
Nieuwezijds Voorburgwal 330, 1012 RW Amsterdam
Redactie Fenneke Wekker en Ine van Schaik
Ontwerp omslag Léon Groen

www.uitgeverijvangennep.nl

Verplicht vrijwilligerswerk

*De ervaringen van bijstandcliënten
met een tegenprestatie voor hun uitkering*

ACADEMISCH PROEFSCHRIFT

ter verkrijging van de graad van doctor
aan de Universiteit van Amsterdam
op gezag van de Rector Magnificus

prof. dr. D.C. van den Boom

ten overstaan van een door het college voor promoties
ingestelde commissie,
in het openbaar te verdedigen in de Agnietenkapel op
vrijdag 12 december 2014, te 10:00 uur

door

Thomas Gerrit Kampen
geboren te Leusden

vangennep
amsterdam

PROMOTIECOMMISSIE

Promotor prof. dr. E.H. Tonkens

Co-promotor prof. dr. W.G.J. Duyvendak

Overige Leden prof. dr. J. Grin
prof. dr. mr. C.J.M. Schuyt, emeritus
prof. dr. P.T. de Beer
prof. dr. M.J. Trappenburg, emeritus
prof. dr. G.C.M. Knijn

Faculteit der Maatschappij- en Gedragwetenschappen

Inhoud

- 1 Verplicht vrijwilligerswerk**
De ervaringen van bijstandsccliënten met een tegenprestatie voor hun uitkering 7
- 2 Een samenloop van werelden met uiteenlopende belangen**
Theoretische beschouwing van een uniek beleidsverschijnsel 15
- 3 Een dwingend verzoek**
De onderzoeksmethode 43
- 4 ‘Als het moet, hoeft het van mij niet meer’**
Over de voorwaardelijke vrijwilligheid van bijstandsontvangers 59
- 5 De ‘geluksmachine’ op eigen kracht?**
Over beheersing, bevrijding en erkenning 89
- 6 De conjunctuur van hoop**
Over de employability van geleide vrijwilligers 119
- 7 Schommelen tussen schaamte en trots**
Over empowerment en disempowerment van geleide vrijwilligers 153
- 8 Het geschonden levensverhaal**
Biografiebeheer door geleide vrijwilligers 183
- 9 Conclusie: Het wiel der wederkerigheid**
De betekenis van vrijwilligerswerk voor bijstandsccliënten 211

INHOUD

Samenvatting	235
Workfare volunteerism (Summary) <i>Welfare clients' experiences with mutual obligation</i>	247
Dankwoord	257
Literatuur	259

I

Verplicht vrijwilligerswerk

De ervaringen van bijstandsccliënten met een tegenprestatie voor hun uitkering

Nederland is het enige land in Europa dat vrijwilligerswerk verplicht stelt voor bijstandsgerechtigden. Buiten Europa kent alleen Australië verplicht vrijwilligerswerk. Nederland lijkt daarmee tot de strengste verzorgingsstaten van de wereld te behoren, terwijl het lange tijd internationaal bekendstond als een land met soepele toelatingscriteria voor royale uitkeringen. Hoe is het mogelijk dat Nederland internationaal gezien deze uitzonderingspositie inneemt? Legt de politiek haar wil op aan burgers die eigenlijk vinden dat de bijstandsuitkering een onvoorwaardelijk recht is, of zijn we minder solidair met elkaar en strenger voor elkaar geworden? Onderzoek wijst op het laatste: beleid met een grotere nadruk op plichten tegenover de uitkeringsrechten is maatschappelijk breed gedragen (SCP 2012). Tot voor kort waren we een stuk minder streng voor bijstandsgerechtigden. Hoe moeten we de plotselinge steun voor het eisen van een tegenprestatie begrijpen? In dit boek wordt licht geworpen op de maatschappelijke veranderingen die ten grondslag liggen aan de veranderende eisen ten aanzien van bijstandsccliënten en uitgebreid stilgestaan bij de gevolgen die de transitie van de verzorgingsstaat voor hen heeft.

De nadruk op plichten lijkt ertoe bij te dragen dat burgers de verzorgingsarrangementen nog steeds in hoge mate ondersteunen (SCP 2012; Raven 2012). Dat is opvallend, want eerder was dat accent op plichten niet nodig voor draagvlak. Er was vooral steun voor sociale rechten, omdat onheil iedereen kon overkomen (De Beer 2005). De verzorgingsstaat gaf ons ‘gemoedsrust’, omdat we wisten dat in geval van nood de staat voor ons zou zorgen (Van Stolk en Wouters 1983: 78). Het is alsof we nu pas gemoedsrust kennen als we weten dat niemand onrechtmatig profiteert van de sociale zekerheid. Kortom: de angst voor de *free rider* zit er goed in. Het vragen van een tegenprestatie moet onrechtmatig gebruik van

voorzieningen ontmoedigen en zo bijdragen aan het betaalbaar houden van de verzorgingsstaat. ‘Voor wat hoort wat’ is het devies dat langzaam maar zeker steeds meer terrein wint, zowel onder burgers als in de politiek (Achterberg et al. 2010: 39).

Met de invoering van de Wet werk en bijstand in 2004 is het re-integratiebeleid in Nederland gedecentraliseerd. De wet liet gemeenten vrij in het bepalen waarmee zij bijstandsccliënten sociaal activeren, maar mensen die aanspraak maakten op het recht op een bijstandsuitkering waren destijds al verplicht om ‘gebruik te maken van een door het college aangeboden voorziening, waaronder begrepen sociale activering, gericht op arbeidsinschakeling’ (artikel 9 lid 1 sub c Wwb). Onder ‘sociale activering’ werd verstaan ‘het verrichten van onbeloonde maatschappelijk zinvolle activiteiten gericht op arbeidsinschakeling of, als arbeidsinschakeling nog niet mogelijk is, op zelfstandige maatschappelijke participatie’ (artikel 6 lid 1 sub c Wwb). Vrijwilligerswerk behoorde ook toen al tot de mogelijkheden. Met ingang van 1 januari 2012 zijn de arbeidsverplichtingen uit artikel 9 Wwb uitgebreid met de plicht tot ‘een tegenprestatie naar vermogen’. Dat blijkt ook uit de wijziging van het opschrift van artikel 9, dat sindsdien luidt: ‘plicht tot arbeidsinschakeling en tegenprestatie’. Dat artikel verplicht bijstandsontvangers ‘naar vermogen door het college opgedragen onbeloonde maatschappelijk nuttige werkzaamheden te verrichten die worden verricht naast of in aanvulling op reguliere arbeid en die niet leiden tot verdringing op de arbeidsmarkt’ (artikel 9 lid 1 sub c Wwb). Kortom: verplicht vrijwilligerswerk was er eerder dan de tegenprestatie.

Een wederdienst voor de bijstandsuitkering staat niet op zichzelf. Ook het gebruik van andere collectieve voorzieningen is tegenwoordig meer en meer gestoeld op de wederkerigheidsgedachte. Zo komt een tegenprestatie eveneens ter sprake in keukentafelgesprekken met zorgbehoevenden die een voorziening aanvragen bij de gemeente. ‘Wilt u een scootmobiel? Dan kunt u daarmee vast boodschappen doen voor een buurvrouw die daartoe niet in staat is.’ De overheid doet al sinds het begin van deze eeuw in toenemende mate een beroep op burgers om zich in te zetten als vrijwilliger of mantelzorger, maar het afdwingen van wederkerigheid is nieuw en getuigt van een nieuw perspectief op deze vormen van ‘actief burgerschap’.

In 2007 culmineerde het beroep op actief burgerschap in de invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Met de Wmo geeft het Rijk gemeenten onder meer de opdracht om vrijwilligerswerk te ondersteunen en te

stimuleren. Tot voor kort rekenden beleidsmakers daarbij op wederkerigheid tussen burgers. Sinds koning Willem-Alexander in zijn troonrede van 2013 het startschot gaf voor de transformatie van de verzorgingsstaat naar een participatiesamenleving, lijkt echter steeds vaker de gedachte dat actief burgerschap en wederkerigheid niet vanzelf ontstaan. Waar het kan, is het doeltreffender om het af te dwingen. De gedachte dat de overheid op gepaste afstand moet blijven opdat burgers uit zichzelf actief worden, lijkt overboord gezet.

De invoering van de Algemene bijstandswet (Abw) in 1965 werd door toenmalig minister Marga Klompé beschreven als hét sluitstuk van de verzorgingsstaat (Schuyt 2013: 13). Thans valt de invoering van de tegenprestatie voor het recht op bijstand samen met de afkondiging van het einde van de verzorgingsstaat. Mogen we over dertig jaar terugkijken op de invoering van de tegenprestatie, dan blijkt het wellicht hét sluitstuk van de participatiesamenleving. De aankondiging van de participatiesamenleving is op haar beurt niet zozeer een startschot als wel het sluitstuk en de vervolmaking van de ‘activerende verzorgingsstaat’.

In de activerende verzorgingsstaat is burgerschap zo veel mogelijk gedefinieerd in termen van plichten en verantwoordelijkheden en zo min mogelijk in termen van rechten (Tonkens 2009). Rechten, zoals het recht op ondersteunende begeleiding, worden vervangen door onderlinge solidariteit tussen burgers (Grootegoed 2013). Burgers horen niet louter per belastingoverdracht solidair te zijn met elkaar maar ook in hun handelen, door bijvoorbeeld zorg te dragen voor een buurman (Trappenburg 2010; Kampen et al. 2013; Bredewold et al. 2013). Van zo veel mogelijk mensen die nog wel gebruikmaken van een recht wordt verwacht dat zij daar iets tegenover stellen.

Onderzoeksvraag

Verplichte vrijwilligers bevinden zich in het hart van de transitie naar een participatiesamenleving. Verplicht vrijwilligerswerk is de maatregel waarin het beroep op actief burgerschap en wederkerigheid samenkomt en die zeer uitdrukkelijk een plicht tegenover een recht stelt. Dat maakt verplicht vrijwilligerswerk bij uitstek geschikt om te onderzoeken wat de transformatie van de verzorgingsstaat precies behelst en welke gevolgen de hervorming naar een participatiesamenleving

heeft voor burgers. In dit onderzoek wordt speciale aandacht besteed aan hun ideeën over rechten, plichten en verantwoordelijkheden en aan de emotionele consequenties van de transitie.

Het verrichten van min of meer verplicht vrijwilligerswerk heeft vermoedelijk grote gevolgen voor de noties van rechten, plichten en verantwoordelijkheden van bijstandsontvangers. Hoe en in welke richting deze noties onder invloed van verplicht vrijwilligerswerk veranderen, welke emoties de maatregel losmaakt en hoe bijstandsontvangers met die gevoelens omgaan, is nog niet onderzocht. De wetenschappelijke ambitie van deze studie is deze noties en emoties van burgers op microniveau te verbinden aan de veranderende verzorgingsstaat op macroniveau. Dat is om twee redenen belangrijk. Ten eerste omdat de hervorming van de verzorgingsstaat niet alleen een kwestie is van herverdeling van middelen of herschikking van taken, maar ook een verandering van erkenning impliceert, en daarbij spelen emoties een centrale rol (Fraser en Honneth 2003). Ten tweede omdat opvattingen en emoties vaak als een particuliere kwestie beschouwd worden, maar evengoed onderhevig zijn aan maatschappelijke veranderingen (Hochschild 1979, 2003). Inzicht in de dynamiek tussen macro- en microniveau draagt bij aan begrip van de betekenis die grote maatschappelijke veranderingen hebben voor het ogenschijnlijk meest particuliere onderdeel van het menselijk bestaan: onze emotiehuishouding. Daarom is de centrale onderzoeksvraag van deze studie:

Wat betekent het voor bijstandsontvangers om meer of minder verplicht vrijwilligerswerk te doen in een verzorgingsstaat in transitie naar een participatiesamenleving?

Bij bestudering van de betekenis die verplicht vrijwilligerswerk heeft voor bijstandsontvangers is het om verschillende redenen belangrijk aandacht te besteden aan emoties.

Allereerst omdat emoties wellicht een wezenlijk onderdeel vormen van die betekenis. Mogelijk vervult het vrijwilligerswerk erkenning of andere emotionele functies van een betaalde baan en levert het vergelijkbare positieve of negatieve emoties op. Als dat het geval is, is ook de keerzijde interessant; als vrijwilligerswerk meer van deze functies vervult, tast dat wellicht de ‘intrinsieke waarde’ van vrijwilligerswerk aan (Lister 2002).

Ten tweede zijn emoties vaak de voorbode van handelen (Hochschild 2003) of een belemmering daarbij. Hoop op werk kan datgene zijn wat de bijstandsontvanger als vrijwilliger aan de gang houdt, omdat vrijwilligerswerk eveneens gezien wordt als een kans om de afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen. Schaamte voor de uitkering kan hem of haar belemmeren bij het vrijwilligerswerk.

Ten derde zijn emoties van belang omdat ze naar verwachting nauw samenhangen met de rechten, plichten en verantwoordelijkheden van bijstandsontvangers. Op voorhand zijn hierover verschillende hypothesen te formuleren. Het is bijvoorbeeld enerzijds denkbaar dat vrijwilligerswerk trots maakt en bijdraagt aan het zelfvertrouwen van bijstandsccliënten. Anderzijds verhindert de verplichting mogelijkerwijs trots of zelfvertrouwen. Dit inzicht in de dynamiek tussen rechten, plichten, verantwoordelijkheden en emoties is van groot belang, omdat het veel zegt over de legitimiteit en effectiviteit van de koers richting meer plichten en minder rechten die de overheid heeft ingezet. De emoties maken dus inzichtelijk hoe bijstandsccliënten een beroep op actief burgerschap ervaren, hoe ontvankelijk zij hiervoor zijn en onder welke voorwaarden die ontvankelijkheid leidt tot bereidheid.

De gerichtheid op emoties voedt ten vierde de discussie over hoever de overheid in een humane en fatsoenlijke samenleving kan gaan bij het stellen van voorwaarden aan de bijstandsuitkering. Dat is van belang in het licht van de huidige economische ontwikkelingen en de gevolgen ervan voor hervorming van de verzorgingsstaat. Bijvoorbeeld wanneer de discussie over verplichting van een tegenprestatie raakt aan de discussie over het verschil tussen noden en wensen, het thema dat Kees Schuyt in zijn oratie agendeert als cruciaal onderscheid in het denken over de toekomst van de verzorgingsstaat. De emotionele beleving van individuen heeft de potentie om noden en wensen van elkaar te onderscheiden, omdat het onder andere helpt om de urgentie van de hulpvraag beter te begrijpen (Schuyt 2013: 16).

Emoties vatten we in dit onderzoek op als veranderlijk. De opvattingen van bijstandsontvangers over hun rechten en plichten en hoe zij zich daarover voelen, zullen naar verwachting gaandeweg fluctueren. Bijvoorbeeld als de plicht om iets terug te doen bijstandsontvangers eerst kwaad maakt en in een later stadium schuldgevoelens over het gebruikmaken van het recht op een uitkering vermindert. Het kan dus een belangrijk verschil maken op welk moment de bij-

standsontvanger geïnterviewd wordt. Is dat vlak nadat iemand verplicht is, dan overheerst mogelijk nog onzekerheid en angst. Is dat na een paar maanden, dan is de verplichte vrijwilliger mogelijk blij dat hij of zij over de streep getrokken is. Het kan echter evengoed zo zijn dat een verplichte vrijwilliger op korte termijn blij is iets omhanden te hebben, maar hij of zij zich op de lange termijn boos maakt om het uitblijven van betaling. Het streven met deze studie is te achterhalen hoe deze noties en emoties van verplichte vrijwilligers zich in de loop der tijd ontwikkelen. Dat geeft mede waardevolle informatie over de toekomstbestendigheid van een belangrijke pijler onder de participatiesamenleving.

Een antwoord op de onderzoeksvraag levert bovendien beleidsrelevante en toepasbare kennis op. De laatste jaren zijn grote aantallen bijstandsccliënten verwezen naar vrijwilligerswerk, zonder dat we weten wat de gevolgen daarvan zijn. De komende jaren zal dit aantal vermoedelijk toenemen, dus is het van belang te weten waar deze maatregel toe leidt. Heeft het beleid inderdaad de positieve effecten op bijstandsontvangers die beleidsmakers veronderstellen?

Het is eveneens van groot belang om eventuele negatieve gevolgen van het beleid aan het licht te brengen. Temeer omdat er in de politieke discussie over de beleidsmaatregel onverschilligheid te bespeuren valt over de mogelijke gevolgen ervan. Het heersende idee is dat het verplichten van vrijwilligerswerk geen kwaad kan: mocht vrijwilligerswerk niet leiden tot betaald werk, dan hebben bijstandsontvangers zich in de tussentijd in elk geval nuttig gemaakt. Dit argument is lastig te weerspreken, want wie kan ontkennen dat vrijwilligerswerk ‘nuttiger’ is dan thuiszitten of zelfs dan de soms heilloze weg van re-integratie? Daarom wordt in dit onderzoek ook de vraag gesteld hoe bijstandsontvangers dit zelf ervaren en beoordelen en of dit mettertijd wellicht verandert.

Leeswijzer

Na deze inleiding bespreken we in hoofdstuk 2 relevante theorie waarmee we ‘verplicht vrijwilligerswerk’ kunnen begrijpen. Daartoe kijken we kort over de grens om te zien hoe uitzonderlijk ‘verplicht vrijwilligerswerk’ eigenlijk is en behandelen we de belangrijkste theoretische invalshoeken van waaruit soortgelijke maatregelen in andere landen onderzocht zijn. Tot slot gaan we in dit

hoofdstuk in op de invalshoek van waaruit het onderwerp binnen deze studie wordt benaderd.

Hoofdstuk 3 betreft de onderzoeksmethode. Op basis van kwalitatief onderzoek in vijf gemeenten naar de ervaringen van 66 bijstandsccliënten met min of meer verplicht vrijwilligerswerk over een periode van drie jaar, is het streven met deze studie de betekenis die vrijwilligerswerk voor hen heeft inzichtelijk te maken. De respondenten zijn een tot drie keer geïnterviewd over hun ervaringen. De criteria waarop de gemeenten en de respondenten geselecteerd zijn, worden in dit hoofdstuk verantwoord.

Na de methode volgen de empirische hoofdstukken. In het eerste daarvan, hoofdstuk 4, laten we zien hoe bijstandsccliënten het begin van het proces ervaren. In dit hoofdstuk wordt de vraag beantwoord hoe bijstandsontvangers besluiten tot weigering van of medewerking aan vrijwilligerswerk. De afwegingen van bijstandsontvangers om wel of geen vrijwilligerswerk te doen, resulteren uit de betekenissen die ze geven aan vrijwilligerswerk in relatie tot de uitkering. Deze betekenissen krijgen vorm binnen verschillende interpretatiekaders – ‘werelden’, in termen van Boltanski en Thevenot (2006) – van waaruit bijstandsccliënten de situatie beschouwen en op basis waarvan bijstandsontvangers de maatregel als rechtvaardig of onrechtvaardig beoordelen.

De hoofdstukken 5, 6 en 7 gaan over de ervaringen van min of meer verplichte vrijwilligers in samenhang met de drie centrale doelstellingen van de maatregel. Lokale overheden verwachten dat bijstandsontvangers de verantwoordelijkheid oppakken om zich als vrijwilliger in te zetten voor de buurt of voor zorgbehoevende buurtgenoten. Daarnaast zou vrijwilligerswerk een opstap zijn naar werk, omdat het de bijstandsccliënt onder andere nieuwe vaardigheden en contacten oplevert en daarmee de kans op werk vergroot. Tot slot valt uit het gemeentelijke beleid op te maken dat vrijwilligerswerk moet bijdragen aan het zelfvertrouwen, de eigenwaarde en het zelfrespect van bijstandsccliënten. De beleidsdoelstellingen zijn samen te vatten onder drie noemers: *responsabilisering*, *employability* en *empowerment*.

Hoofdstuk 5 zoomt in op *responsabilisering*; bijstandsontvangers verantwoordelijk maken voor de taken van een vrijwilliger. We behandelen twee manieren om te responsabiliseren. Ten eerste door verantwoordelijkheid aan burgers op te leggen, ten tweede door verantwoordelijkheid aan hen te laten. We bekijken

hoe responsabilisering van bijstandsontvangers er volgens beide visies uitziet en in hoeverre beide motiveren tot het nemen van verantwoordelijkheid.

In hoofdstuk 6 staat het tweede beleidsdoel, *employability*, centraal. In het beleid staat dit doel veelal omschreven als ‘het verkleinen van de afstand tot de arbeidsmarkt’. Gemeenten denken dat dit mogelijk is door bijstandsccliënten vaardigheden en een werkritme bij te brengen. Uit de ervaringen van bijstandsontvangers met vrijwilligerswerk moet blijken of vrijwilligerswerk daadwerkelijk bijdraagt aan hun *employability* en de afstand tot de arbeidsmarkt verkleint.

Hoofdstuk 7 gaat over de derde doelstelling, *empowerment*, en de mate waarin vrijwilligerswerk dit bewerkstelligt. Uit lokaal beleid spreekt de verwachting dat vrijwilligerswerk bijstandsccliënten onder andere zelfvertrouwen geeft en ‘emancipeert’. In dit hoofdstuk bekijken we of vrijwilligerswerk inderdaad deze gevolgen heeft voor het zelfbeeld van bijstandsontvangers.

In het voorlaatste hoofdstuk, hoofdstuk 8, behandelen we een belangrijke betekenis die vrijwilligerswerk voor bijstandsccliënten blijkt te hebben. Het blijkt een manier om een ‘geschonden levensverhaal’ te herstellen. Een onvoorzien gevolg, want bij een dergelijk herstel gebeurt er iets anders dan met het beleid wordt beoogd, zoals het aanwenden van onbenutte kwaliteiten of het aanleren van nieuwe vaardigheden. Bijstandsccliënten gebruiken het vrijwilligerswerk om af te rekenen met negatieve ervaringen.

Het laatste hoofdstuk biedt antwoord op de centrale onderzoeksvraag door te concluderen welke betekenis min of meer verplicht vrijwilligerswerk heeft voor bijstandsccliënten.

2

Een samenloop van werelden met uiteenlopende belangen

Theoretische beschouwing van een uniek beleidsverschijnsel

De verplichting tot vrijwilligerswerk in Nederland is uniek in de wereld. Het enige andere land waarvan bekend is dat het op grote schaal van langdurig werklozen eist dat zij vrijwilligerswerk doen in retour voor de uitkering, is Australië (o.a. Warburton en McDonald 2002; Warburton en Smith 2003). De uniciteit moeten we echter niet overdrijven. Verplicht vrijwilligerswerk mag dan uniek zijn, veel landen kennen vergelijkbaar beleid dat er dicht bij in de buurt komt. In andere landen worden werklozen zowel tot re-integratietrajecten verplicht als richting de vrijwilligerssector gedirigeerd (Muehlebach 2012; Lister 2002). De belangrijkste vraag is daarom niet waarom Nederland uniek is in de wereld, maar wat verplicht vrijwilligerswerk als activeringsmaatregel zo uniek maakt.

Hoe verhoudt verplicht vrijwilligerswerk zich tot buitenlands beleid dat erop gericht is werklozen te activeren? Nicaise (2001) situeert activeringsbeleid op een as met als ideaaltypische 'polen' de *workfare*-benadering enerzijds en de integratiebenadering anderzijds.

In de integratiebenadering ligt het accent op maatschappelijke integratie of 'insluiting' en daarom is er veel aandacht voor de rechten van bijstandsccliënten (Corra et al. 2013). In plaats van de plicht tot arbeid gaat de integratiebenadering uit van een recht op re-integratie, opleiding, begeleiding, en gesubsidieerde werkervaring boven op het recht op een uitkering. Deze benadering zoekt een evenwicht tussen de aspiraties van de cliënt, de behoeften van de arbeidsmarkt en de mogelijkheden van het lokale aanbod. Keuzevrijheid en maatwerk staan in de integratiebenadering hoog in het vaandel (Nicaise 2001).

Aan de andere kant van het continuüm staat de *workfare*-benadering (Nicaise 2001). Deze benadering vertrekt vanuit de vaststelling dat louter financiële vangnetten een 'afhankelijkheidscultuur' in de hand werken (vgl. Murray 1984).

Deze cultuur zou bestreden moeten worden door ‘prikkel’s in te bouwen in sociale vangnetten, zodat niet de inactiviteit maar de arbeid wordt beloond. Het *workfare*-model is er dan ook in de eerste plaats op gericht de afhankelijkheids-cultuur tegen te gaan.

De *workfare*- en de integratiebenadering stellen beide het persoonlijk belang van de bijstandsccliënt voorop, want hoeveel de benaderingen ook verschillen, beide plaatsen tegenover het recht op een bijstandsuitkering de plicht tot ontplooiing ten behoeve van werk. Hoe die ontplooiing gestalte krijgt, varieert. De integratiebenadering kenmerkt zich door opleidingen, de *workfare*-benadering kenmerkt zich door re-integratietrajecten. Nederland kent deze vormen van activering uiteraard ook, maar krijgen ‘kansrijke’ bijstandsccliënten prioriteit bij toekenning van opleidingen of re-integratietrajecten (Bunt et al. 2007). Hoe verhoudt verplicht vrijwilligerswerk zich tot het continuüm van activeringsmaatregelen dat Nicaise (2001) beschrijft?

Het meest opmerkelijke verschil tussen verplicht vrijwilligerswerk in Nederland en activeringsmaatregelen in het buitenland is dat hier bijstandsccliënten gedwongen worden tot een activiteit die mensen normaal gesproken doen omdat zij uit eigen beweging een maatschappelijk belang willen dienen. De uniciteit moeten we daarom zoeken in de ver uit elkaar liggende maatschappelijke en individuele belangen die verplicht vrijwilligerswerk in zich verenigt. In geen enkele andere activeringsmaatregel zit deze combinatie zo duidelijk ingebakken. Juist omdat Nederland uniek is in de wereld gaan we de maatregel niet internationaal vergelijken, maar duiken we in dit hoofdstuk dieper in de kwestie van verplichting tot het bijdragen aan een maatschappelijk belang met als mogelijk doel er als bijstandsccliënt zelf beter van te worden.

2.1 De beleidscontext

Niet alleen vergeleken met de rest van de wereld, maar ook als opzichzelfstaand beleidsverschijnsel is verplicht vrijwilligerswerk een van de meest in het oog springende ontwikkelingen binnen de transitie naar een participatiesamenleving. Om te achterhalen hoe we de opkomst van verplicht vrijwilligerswerk moeten begrijpen, luidt in dit hoofdstuk allereerst de vraag: Welke beleidsmaatregelen

en maatschappelijke ontwikkelingen hebben bijgedragen aan het ontstaan van verplicht vrijwilligerswerk?

Landelijke en lokale beleidsnota's presenteren verplicht vrijwilligerswerk over het algemeen als het resultaat van de koppeling tussen de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Wet werk en bijstand (Wwb). De invoering van de Wwb in 2004 behelsde, naast strenger toezicht en handhaving, een omslag in het denken over sociale activering. Tot 2004 was het bijstandsccliënten niet toegestaan om vrijwilligerswerk te doen. Zij moesten immers beschikbaar blijven voor re-integratietrajecten, en werden geacht te solliciteren en uiteindelijk betaald werk te vinden. De invoering van de Wwb gaf gemeenten de ruimte om bijstandsccliënten 'sociaal te activeren' door 'maatschappelijk nuttige activiteiten' van ze te verlangen. Hieruit sprak een heel andere kijk op de relatie tussen re-integratie en vrijwilligerswerk. Na 2004 veranderde vrijwilligerswerk van een activiteit die werklozen mogelijk van werk afhoudt in een activiteit die werklozen mogelijk naar werk toe helpt. Hoe kunnen we dat begrijpen?

De invoering van de Wmo in 2007 gaf gemeenten de opdracht om, naast het weghalen van belemmeringen in wet- en regelgeving, het in kaart brengen van de vrijwillige inzet in de betreffende gemeente en het verhogen van de kwaliteit van het lokale beleid, op zoek te gaan naar vrijwilligers in nieuwe doelgroepen. Tijdens de zoektocht naar nieuwe vrijwilligers viel de blik van gemeenten al gauw op een groep waar qua activering veel winst te behalen viel: werklozen. Deze groep kon het tekort aan vrijwilligers aanvullen en tegelijkertijd profiteren van deelname aan maatschappelijke activiteiten. Zo zouden gemeenten twee vliegen in één klap slaan. De koppeling tussen de Wwb en de Wmo bracht twee beleidswerelden bij elkaar, met als resultaat: verplicht vrijwilligerswerk.

De koppeling van de Wwb en de Wmo viel samen met een periode waarin de effectiviteit van de re-integratiesector bekritiseerd werd (o.a. Vrooman 2010). Een beleidsdoorlichting liet zien dat re-integratie over het algemeen de kansen op werk vergroot, maar dat dit effect slechts klein is en dat de opbrengst in termen van bespaarde uitkeringslasten niet opweegt tegen de kosten van de re-integratietrajecten (SZW 2008; SCP 2012). Mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt komen ondanks de dienstverlening niet aan het werk (SCP 2012). Mensen met een kleine afstand tot de arbeidsmarkt zouden ook zonder de dienstverlening op eigen kracht aan het werk komen (SCP 2012). Van den Berg

en Van der Klaauw (2006) gingen na wat de invloed was van begeleiding en monitoring van werkzoekenden op hun kans om uit te stromen uit de werkloosheid, en zij vonden slechts een statistisch insignificant positief effect. De conclusies uit de verschillende onderzoeken leidden tot sterke verlaging van het beschikbare budget voor re-integratie (RWI 2011).

De koppeling van Wwb en Wmo kreeg een duw in de rug uit 'Den Haag' toen in oktober 2009 de ministeries van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en Sociale Zaken (SZ) een brief naar de Tweede Kamer stuurden waarin zij goede voorbeelden uit verschillende gemeenten onder de aandacht brachten. De staatssecretarissen Bussemaker en Klijnsma stelden in de brief: 'Ieders deelname aan reguliere arbeid blijft het vertrekpunt, maar participatie anders dan betaald werk is eveneens van groot belang en biedt in het bijzonder mogelijkheden aan hen die geen plek in het reguliere arbeidsproces weten te verwerven. Mensen die zich inzetten voor een sportvereniging of de leefbaarheid in de buurt, of die als mantelzorger actief zijn, leveren ook een belangrijke bijdrage aan de sociale samenhang. Het verbinden van mensen zorgt tevens voor uitbreiding van het sociale netwerk en kan leiden tot verhoging van de mogelijkheden om in het sociale verkeer mee te doen' (VWS 2009).

De brief aan de Kamer kende aan vrijwilligerswerk een aantal functies toe in relatie tot betaald werk en werkloosheid die aantrekkelijk zijn voor beide beleidsterreinen: vanuit de Wwb gezien was vrijwilligerswerk een tijdelijke uitvalsbasis voor werklozen die maatschappelijk actief willen blijven in een periode dat er geen werk voorhanden is. Vrijwilligerswerk dient dan als schokdemper voor de klappen die vallen op een ruime arbeidsmarkt. Daarnaast beschouwde de overheid vrijwilligerswerk als een opstap naar betaald werk. In die betekenis is vrijwilligerswerk voor bijstandsccliënten een springplank; een kans om werkritme en competenties op te doen die van pas komen op de arbeidsmarkt (Kampen 2010). Vrijwilligerswerk werd ook gepresenteerd als een kans om kennis en kunde op peil te houden. Werklozen die het laatste zouden doen, zetten zich als het ware op een warmhoudplaatje. Ook vanuit de Wmo gezien was het idee om werklozen als vrijwilliger te kunnen inzetten aantrekkelijk: een reserveleger aan vrijwilligers zou desgewenst het tekort daaraan kunnen aanvullen. In het meest gunstige geval zouden bijstandsccliënten gedurende de vrijwilligersactiviteiten warmlopen voor een onbezoldigde carrière in de toekomst. Bovendien leverde de aanpak de nodige

informatie op over bijstandsccliënten en hun eventuele zorgvragen, die eventueel te benutten was om de benodigde ondersteuning te bieden.

Verplicht vrijwilligerswerk was dus voor zowel de Wwb als de Wmo een interessante maatregel. Er is echter meer nodig om verplicht vrijwilligerswerk als beleidsverschijnsel te begrijpen. Beide wetten zijn op zichzelf het resultaat van maatschappelijke ontwikkelingen, die weer ten grondslag liggen aan de verschuiving naar een activerende verzorgingsstaat (Tonkens 2009).

2.2 Meritocratisering en wederkerigheid

Verplicht vrijwilligerswerk is ten eerste te begrijpen als het gevolg van de opkomst van het meritocratisch ideaal in de Nederlandse samenleving. In een meritocratie zijn het niet langer groepskenmerken, zoals klasse, etniciteit en sekse, die iemands maatschappelijke positie bepalen (Young 1958). Iedereen heeft gelijke kansen, doordat de overheid ieders toegang tot onderwijs garandeert en ervoor zorgt dat de concurrentiestrijd om posities die status en macht geven open en eerlijk verloopt. Dat heeft echter ook een keerzijde. In een samenleving met gelijke kansen wordt niet alleen slagen maar ook falen gezien als eigen verantwoordelijkheid, en voor bijvoorbeeld werkloosheid is dan geen andere schuldige aan te wijzen dan de werkloze zelf (Swierstra en Tonkens 2006, 2008).

Nu is er in Nederland geen sprake van een volledige meritocratie; klasse, etniciteit en sekse hebben nog altijd grote invloed op schoolprestaties en arbeidsmarktposities (SCP 1998: 603-605; Dronkers 2007; Van de Werfhorst en Hofstede 2007), maar we zijn de laatste 150 jaar wel getuige geweest van de onstuitbare 'opkomst' van het meritocratische ideaal (Swierstra en Pekelharing 2008; Dench 2008). Het idee dat succes en falen is toe te schrijven aan persoonlijke verdienste of het gebrek daaraan, is inmiddels diep ingebed in het dagelijks leven. Deze notie van eigen verantwoordelijkheid en schuld domineert het politieke discours en voedt de publieke verbeelding. Door meritocratisering wordt ook in het huidige denken over sociale zekerheid de nadruk gelegd op eigen verantwoordelijkheid (Van Oorschot 2006).

Door meritocratisering van de Nederlandse samenleving is ook het belang van 'controle' als *deservingness*-criterium toegenomen (Van Oorschot 2000, 2006).

Dat wil zeggen dat bij het bepalen van *deservingness* de reden waarom iemand behoeftig is zwaar weegt. Controle gaat echter niet alleen om de reden, maar ook en vooral om het antwoord op de vraag of mensen verantwoordelijk kunnen worden gehouden voor de behoeftige omstandigheden waarin ze verkeren. Mensen die buiten hun schuld behoefte hebben aan ondersteuning worden in Nederland in sterkere mate gesteund dan mensen die er schuld aan hebben (Van der Veen et al. 2009). Bovendien vinden Nederlanders ‘zorgen dat je werk hebt’ bij uitstek een ‘eigen verantwoordelijkheid’ en zij verwachten dan ook dat mensen zonder werk op dit terrein die verantwoordelijkheid zullen nemen (Dekker en Den Ridder 2013).

De schuldvraag neemt bij het bepalen van *deservingness* dus in belang toe en Nederlanders zijn in toenemende mate geneigd de schuld én de verantwoordelijkheid steeds meer bij de werkloze zelf te leggen. Beide ontwikkelingen maken dat Nederlanders bijstandsccliënten in toenemende mate *undeserving* vinden. We kunnen verplicht vrijwilligerswerk begrijpen als een gevolg van deze ontwikkelingen: de invloed op de behoeftige situatie is gelijkgesteld aan het nemen van eigen verantwoordelijkheid, en actief zijn als vrijwilliger wordt gepresenteerd als een mogelijke invulling van die verantwoordelijkheid.

De boodschap dat bijstandsccliënten actief moeten zijn om als *deserving* gezien te worden, heeft als keerzijde dat bijstandsccliënten die dat niet doen de schuld krijgen van de eigen behoeftigheid. Doordat de schuld bij hen komt te liggen in een context waarin ‘controle’ een belangrijk *deservingness*-criterium is, verdienen ze ook geen steun of recht op inkomensondersteuning in de ogen van de bevolking. Het recht wordt bijstandsccliënten echter ook niet ontnegd, omdat voorzien in een zeker bestaansminimum nog altijd onomstreden is. Veel mensen vinden de uitkering te laag. In 2012 vond iets meer dan een derde van de bevolking van 16 jaar en ouder de bijstandsuitkering ontoereikend (SCP 2013) en het percentage dat deze mening toegedaan is, loopt al sinds de jaren tachtig op (SCP 2009).

De ambivalente boodschap van steun voor collectieve verantwoordelijkheid om een uitkering te verstrekken en eigen verantwoordelijkheid voor werkloosheid leidt tot een neerwaartse spiraal van steeds minder *deservingness*. Beide boodschappen versterken elkaar: je bent *undeserving*, want je bent onverantwoordelijk en je hebt zelf invloed op je behoeftigheid, je hebt niettemin (nu eenmaal) recht op een uitkering, maar dat je die nodig hebt en aanneemt, onderstreept je onverant-

woordelijkheid en maakt je nog minder *deserving*, etc. Aan deze veroordeling is alleen te ontsnappen door zichtbaar verantwoordelijkheid te nemen en vrijwilligerswerk is daarvoor bij uitstek het ‘publieke vehikel’.

Hiernaast is vrijwilligerswerk als tegenprestatie voor de bijstandsuitkering op zichzelf een manier om *deservingness* vorm te geven, namelijk: iemand verdient pas een uitkering wanneer daarvoor iets wordt teruggedaan. De opkomst van verplicht vrijwilligerswerk is dan ook te begrijpen als een toename van het belang van het criterium ‘wederkerigheid’ bij het bepalen van *deservingness* van bijstandsccliënten. De vraag is echter waarom dat belang is toegenomen.

Van Oorschot (2000) verklaart het toegenomen belang van reciprociteit als *deservingness*-criterium uit de waarde die mensen hechten aan wederkerigheid binnen sociale relaties (Komter 1996). Aangezien van mensen met beperkte financiële speelruimte, zoals bijstandsccliënten, niet wordt verwacht dat zij in financiële zin iets kunnen terugdoen voor het geld dat zij van de staat ontvangen, wordt er in het geval van bijstandsontvangers veel waarde gehecht aan immateriële wederdiensten als dankbaarheid, inschikkelijkheid. Ook actief op zoek gaan naar werk en deelname aan een re-integratietraject gelden als immateriële wederdienst voor het ontvangen van een uitkering (Van Oorschot 2000).

Dat het toegenomen belang van reciprociteit als *deservingness*-criterium zich manifesteert als verplichting – en we dus met Mau (2003, 2004) kunnen spreken van ‘verplichtende wederkerigheid’ – is te begrijpen als een uiting van vrees voor het uitblijven van die immateriële wederdiensten, oftewel voor *free rider*-gedrag. Het eisen van een tegenprestatie voor de uitkering is te beschouwen als een manier om te voorkomen dat bijstandsccliënten *free rider*-gedrag vertonen door zich te onttrekken aan wederkerigheid.

2.3 De strijd om erkenning

De veranderingen in opvattingen over *deservingness* doen ons beter begrijpen waarom de tegenprestatie voor de bijstandsuitkering breed gedragen is, maar vertellen ons nog niets over *waarom juist vrijwilligerswerk* geschikt bevonden wordt als tegenprestatie. Om dat te begrijpen, moeten we kijken naar de ontwikkeling van vrijwilligerswerk in relatie tot betaalde arbeid. Want hoewel beleid er over het

algemeen steeds meer op gericht is mensen zelfredzaam en autonoom te maken (Fraser 1997; Lewis 2002), is vrijwilligerswerk als alternatief voor betaald werk te beschouwen als een beweging in tegengestelde richting. Bijstandsccliënten blijven immers afhankelijk van een uitkering en anderen worden afhankelijk gemaakt van hun bereidheid tot vrijwilligerswerk.

Het toegenomen belang dat beleidsmakers hechten aan vrijwilligerswerk – dusdanig dat ze het zelfs willen verplichten – is te begrijpen als een poging van de Nederlandse overheid om aan te sluiten bij de strijd om erkenning van onbetaalde arbeid die sinds de jaren zestig gevoerd wordt. ‘Werk’ werd in het grootste deel van de twintigste eeuw gelijkgesteld aan betaalde arbeid (Beechey 1987; Pahl 1988; Glucksmann 2000). Activiteiten buiten de sfeer van betaalde arbeid die evengoed aan de samenleving bijdragen, zoals opvoeding, mantelzorg en vrijwilligerswerk, kregen veel minder erkenning (Knijn en Kremer 1997; Hobson en Lister 2002; Skevik 2005). Het tweede-golf-feminisme bekritiseerde die gedachte door te stellen dat betaalde arbeid niet de enige activiteit van maatschappelijk belang was. Huishoudelijk werk, zorgtaken en vrijwilligerswerk zouden volgens verschillende auteurs (o.a. Oakley 1974; Waring 1988; De Bruijn 1989; Brouns 1993) eveneens als ‘werk’ aangemerkt moeten worden. Vrijwilligerswerk zou dus ook erkenning moeten krijgen voor de alternatieve verdienste die het heeft voor de samenleving, klonk het uit feministische hoek. Erkenning in de vorm van betaling, vonden sommigen, terwijl anderen streefden naar meer maatschappelijke waardering (Tonkens 1996).

Nu geeft de Nederlandse overheid deze strijd om erkenning van onbetaald werk terug aan de burger, maar wel met een ‘curieuze draai’ (Tonkens en Duyvendak 2013). De strijd om erkenning van vrijwilligerswerk als toegang tot de status van volwaardig burger heeft de overheid aangegrepen om de lat hoger te leggen: wil je volwaardig burger zijn, kom dan inderdaad maar eens in actie. Door bijstandsccliënten te verplichten tot vrijwilligerswerk en vrijwilligerswerk veel erkenning te geven, passen bestuurders de maatregel dus naadloos in hun eigen beroep op actief burgerschap in. Verplicht vrijwilligerswerk stippelt voor hen een nieuwe route uit naar volwaardig burgerschap.

De maatregel mag dan – met een curieuze draai – goed aansluiten op de feministische roep om erkenning en waardering van onbetaald werk, het roept ook de discussie op of waardering niet pas echt wat voorstelt als het ook betaling

inhoudt. Muehlebach (2012) is zeer kritisch op de erkenning van onbetaalde arbeid die de overheid geeft. Ten eerste omdat het gepaard gaat met vele ontslagen in de publieke sector. Ten tweede verschaft de erkenning vrijwilligers een status die nooit is toegekend aan huishoudelijk werk, ondanks de lange geschiedenis van feministische strijd om geldelijke waardering voor arbeid in de huiselijke sfeer. De erkenning van vrijwilligerswerk draait volgens Muehlebach zelfs op de miskennis en vernedering van andere vormen van onbetaalde arbeid, zoals dat van huishoudelijk werk en *migrant care labour*: vrouwen die ouderen thuis verzorgen. Dat komt volgens Muehlebach doordat deze vormen van onbetaald werk de overheid niet in staat stellen om publieke taken af te stoten, terwijl vrijwilligerswerk dat wel doet.

Concluderend: verplicht vrijwilligerswerk is te begrijpen als het resultaat van een combinatie van factoren.

Allereerst heeft de activerende verzorgingsstaat zich teruggetrokken uit de re-integratie van vooral kansarme bijstandsccliënten, omdat de kosten niet tegen de baten opwogen. Vrijwilligerswerk is een goedkoop alternatief dat bovendien tot nog meer besparingen zou kunnen leiden.

Ten tweede is het eisen van een tegenprestatie te verklaren uit veranderende opvattingen over *deservingness* onder de Nederlandse bevolking. In de loop der tijd is de notie van *deservingness* veranderd, waardoor de nadruk meer is komen te liggen op de schuldvraag. Het criterium is niet meer zozeer of iemand behoeftig is, maar of iemand invloed heeft op zijn of haar situatie. Dat in combinatie met de nadruk op eigen verantwoordelijkheid op alle beleidsterreinen leidt tot een negatieve spiraal van onverantwoordelijkheid en *undeservingness*. Aan de publieke veroordeling is alleen te ontsnappen door zichtbaar verantwoordelijkheid te nemen als vrijwilliger.

De veranderende opvatting over *deservingness* brengt echter niet aan het licht waarom juist vrijwilligerswerk als tegenprestatie voor de uitkering geëist wordt. Dat is te begrijpen als een poging van de overheid om aan te sluiten bij de roep om erkenning van onbetaald werk die sinds de jaren zestig heeft geklonken. Met verplicht vrijwilligerswerk geeft de overheid deze roep om erkenning van onbetaald werk terug aan de burger.

Nu we de opkomst van verplicht vrijwilligerswerk beter begrijpen, bekijken we in de volgende paragraaf vanuit welke perspectieven vergelijkbaar beleid tot op heden onderzocht is.

2.4 Burgerschap en governmentality

Onderzoek naar verplicht vrijwilligerswerk is een relatief onontgonnen terrein. Er zijn wel talloze onderzoeken die overig beleid om werklozen te activeren onder de loep hebben genomen (o.a. Lødemel en Trickey 2000; Esping-Andersen et al. 2002; Goul Andersen et al. 2002; Krinsky 2007). Twee interessante invalshoeken van waaruit sociologen dit ‘activeringsbeleid’ onderzoeken, zijn geïnspireerd door het werk over burgerschap van Marshall (1950) en het werk over *governmentality* van Michel Foucault (1991). De eerste categorie sociologen is vooral geïnteresseerd in de implicaties die activeringsbeleid heeft voor burgerschap en de tweede is gericht op de ‘disciplinerende macht’ die uitgeoefend wordt over uitkeringsgerechtigden. Onderzoekers combineren overigens regelmatig beide perspectieven in hun onderzoek, maar geven dan voorrang aan een van beide kwesties.

Activeringsbeleid wordt om twee redenen vaak onderzocht aan de hand van theorieën over burgerschap.

Ten eerste omdat het voorwaardelijk maken van een sociaal recht risico’s vormt voor burgerschap van werklozen (Muehlebach 2012). Onder andere doordat beslissingen die samenhangen met toegang tot de status van ‘volwaardig burger’ van een samenleving steeds vaker genomen worden in de spreekkamer van de sociale dienst (McDonald en Marston 2005), met het risico van ongelijke behandeling van mannen en vrouwen (Korteweg 2003). Een ander risico is dat activeringsbeleid ten koste gaat van de autonomie van werklozen. Warburton en Smith (2003) vinden verplicht vrijwilligerswerk een schending van het recht op de uitkering en een oneigenlijke inbreuk op de beslissingsbevoegdheid en zeggenschap over het eigen doen en laten (Warburton en Smith 2003).

De tweede reden om activeringsbeleid vanuit een burgerschapstheoretisch perspectief te onderzoeken, is dat het beleid te beschouwen valt als een beroep op ‘actief burgerschap’¹ (Fuller et al. 2008; Pulkingham et al. 2010), waardoor de lat om volwaardig burger te zijn hoger komt te liggen. Dat heeft repercussies

1 In de Nederlandse context wordt onder een ‘actieve burger’ overigens iets anders verstaan dan in het buitenland. In het buitenland wordt actief burgerschap veelal breder gedefinieerd en behelst het ook betaald werk, terwijl in Nederland vrijwilligerswerk de aangewezen route is naar actief burgerschap (Knijn en Kremer 1997; Cox 1998; Halvorsen en Jensen 2004; Martin 2004; Skevik 2005, Newman en Tonkens 2011).

voor degenen die niet aan de eisen kunnen voldoen. Een veelgehoorde kritiek op basis van dat type onderzoek is dat de hervormingsagenda van de verzorgingsstaat 'actief burgerschap' contrasteert met 'afhankelijkheid' (e.g. Cox 1998; Baker en Tippin 1999; Theodore en Peck 2000; Breitzkreuz 2005; Skevik 2005), zodat uitkeringsafhankelijkheid wordt neergezet als voorbeeld van 'slecht burgerschap' (Warburton en Smith 2003). Volgens Fuller et al. (2008) is met de meer algemeen geldende verwachting dat iedereen maatschappelijk actief kan zijn bijvoorbeeld de kans op stigmatisering van bijstandsccliënten toegenomen (vgl. Holmqvist 2010).

Om te bepalen of activeringsbeleid bijstandsccliënten inderdaad stigmatiseert en hen bijvoorbeeld tot 'tweederangs burgers' maakt, zouden de ervaringen van bijstandsccliënten zelf meer centraal moeten staan in onderzoek (Newman en Clarke 2009). Onderzoeken die oog hebben voor de ervaringen van verplichte vrijwilligers schetsen een tegenstrijdig beeld van de gevolgen voor burgerschap van bijstandsccliënten. De ervaringen van Britse werkloze vrijwilligers in een studie van Baines en Hardill (2008) wijzen erop dat zij zich door vrijwilligerswerk een 'beter burger' voelen, maar dat zij niet zomaar van vooroordelen jegens werklozen af kwamen. Zo merkten zij dat vrijwilligersorganisaties hen al gauw als 'onbetrouwbaar' zagen wanneer zij er moeite mee hadden hun vrijwilligerswerk met de zorg voor hun kinderen of het huishouden te combineren (Baines en Hardill 2008: 313). Voldoen aan de norm voor 'goed burgerschap' via de ene route, sneed in dit geval dus de andere route af.

Ook Fuller et al. (2008) laten zien dat vrijwilligerswerk enerzijds leidt tot kansen om zich aan een stigma te onttrekken en anderzijds 'goed burgerschap' opnieuw in twijfel trekt. Op basis van de ervaringen van alleenstaande moeders die vrijwilligerswerk doen, trekken zij de conclusie dat de vrouwen hun vrijwilligerswerk beschouwen als 'een plek waar zij hun maatschappelijke waarde kunnen demonstreren'. De alleenstaande moeders in dezelfde studie vertellen echter eveneens dat hun vrijwilligerswerk ertoe leidt dat hun omgeving hen als 'onverantwoordelijke ouder' neerzet. Het risico is dus dat vrijwilligerswerk de erkenning van opvoeding als een burgerschapsactiviteit verdringt (Fuller et al. 2008).

Andere sociologen zijn vooral geïnteresseerd in de macht die in de context van arbeidsmarktactivering uitgeoefend wordt op bijstandsccliënten. Zoals gezegd, laten zij zich daarbij vaak inspireren door de ideeën van Michel Foucault. Foucault ontwikkelde in de jaren zeventig en tachtig van de vorige eeuw het idee van

governmentality; een vorm van machtsuitoefening door individuele burgers die zichzelf reguleren door alledaagse routines en technieken van disciplineren en controle (Foucault 1979, 1991). De conclusie uit onderzoek naar activeringsbeleid vanuit dit perspectief is veelal dat activeringsbeleid disciplineert en de vrijheid beperkt (Dean 1995; Cruikshank 1996, 1999; Dean et al. 2005). Dit type onderzoek is opvallend vaak gericht op het onthullen van technieken waarmee getracht wordt mensen te veranderen in neoliberale wezens die zich in hun denken en handelen laten leiden door de logica van de markt (Brown 2003). Vaak concluderen onderzoekers dit op basis van beleidsanalyses waarbij ze de perspectieven van mensen buiten beschouwing laten, waardoor onduidelijk blijft in hoeverre die verandering ook daadwerkelijk plaatsvindt (of dat er heel andere processen in het spel zijn).

Onderzoek dat vanuit hetzelfde disciplineringsperspectief wel naar de ervaringen van verplichte vrijwilligers kijkt, leidt – net als onderzoek naar implicaties voor burgerschap – tot een allesbehalve eenduidige conclusie. Enerzijds kwalificeren onderzoekers verplicht vrijwilligerswerk als een vorm van repressieve machtsuitoefening (Foucault 1979); macht die verbiedt, weigert of blokkeert met als doel burgers te vormen tot volgzame en gedisciplineerde individuen. Vaak eveneens gericht op het aan de oppervlakte brengen van technieken die burgers moeten veranderen in neoliberale subjecten. Bijstandsontvangers zouden bijvoorbeeld door het beleid gedwongen worden zichzelf louter nog te zien als ‘ondernemer’ (Baines en Hardill 2008). Anderzijds geeft verplicht vrijwilligerswerk gelegenheid tot productieve machtsuitoefening (Foucault 1991: 194); macht die een nieuwe werkelijkheid kan voortbrengen en mogelijkheden kan scheppen. Baines en Hardill (2008) concluderen dat vrijwilligerswerk werklozen ertoe in staat stelt ‘*spaces of hope*’ te creëren binnen een competitieve marktsamenleving waarin zij zich ondanks hun werkloosheid een ‘werkidentiteit’ kunnen aanmeten waar ze zelfvertrouwen uit putten.

Kortom: activeringsbeleid in het algemeen en verplicht vrijwilligerswerk in het bijzonder kunnen we als repressieve en als productieve macht beschouwen en het kan nieuwe wegen naar ‘goed burgerschap’ vrijmaken, maar ook bestaande wegen afsnijden. Hoe kunnen we deze intern tegenstrijdige beweringen het best begrijpen? Deze beweringen wijzen op twee centrale tegenstellingen.

Ten eerste: de conclusie dat activeringsbeleid zowel een repressieve als een productieve macht behelst, wijst op de tegenstelling tussen markt en middenveld;

verplicht vrijwilligerswerk kan bijstandsccliënten disciplineren tot mensen die zichzelf louter nog als deelnemer op een markt beschouwen, maar het stelt hen ook in staat om zich juist daaraan te onttrekken en de *civil society* te omarmen.

Ten tweede: de conclusie dat verplicht vrijwilligerswerk de weg naar goed burgerschap kan vrijmaken maar ook kan afsnijden, wijst op de tegenstelling tussen persoonlijk en maatschappelijk belang; kiest een bijstandsccliënt voor een bijdrage aan het maatschappelijk belang dan voldoet hij of zij aan de norm van goed burgerschap, maar dat kan de route naar 'goed burgerschap' via het persoonlijk belang afsnijden. Kiest de bijstandsccliënt voor de route naar 'goed burgerschap' via het persoonlijk belang, zoals ouderschap of een cursus, dan kan dat ten koste gaan van het maatschappelijk belang dat vrijwilligerswerk dient.

De tegenstellingen zijn het resultaat van de poging van bijstandsccliënten om twee werelden te verenigen, in de termen van Boltanski en Thévenot (2006) de 'huiselijke wereld' waarin het belang van de kinderen vooropstaat en de 'civiele wereld' waarin het maatschappelijk belang domineert. Verplicht vrijwilligerswerk verenigt eveneens twee werelden: de 'marktwereld' van de re-integratiesector en de 'civiele wereld' van vrijwilligerswerk. In de 'marktwereld' domineert het persoonlijk belang en in de 'civiele' wereld domineert het maatschappelijk belang, zoals ik hierna zal toelichten. Boltanski en Thévenot identificeren in hun boek *On justification* (2006) zes interpretatieve kaders van waaruit mensen legitimiteit toekennen aan hun handelen (de overige werelden komen in hoofdstuk 4 aan de orde). Zij laten zien op welke principes mensen hun handelen onbewust baseren en hoe conflicten tussen individuen met interpretaties vanuit verschillende 'werelden' kunnen ontstaan.

2.5 Het persoonlijk belang in de marktwereld

De wereld van re-integratie is een wereld die Boltanski en Thévenot zouden typeren als een 'marktwereld' (2006). In de marktwereld is het verlangen van mensen naar het bezit van schaarse goederen de drijvende kracht achter hun handelen (Boltanski en Thévenot 2006). Elkaar op een eerlijke manier beconcurreren, is in de marktwereld waardig gedrag, winst is nastrevenswaardig en rijkdom is het hoogst haalbare. Op de markt wedijveren mensen om winst, concurrentie-

posities en verkoop van goederen. Een eigenschap die in de marktwereld wordt geprezen, is durf, want risico nemen hoort bij ondernemen en vergroot de kans op winst. Het is zelfs onwaardig om nadeel te ondervinden of verlies te maken. In de marktwereld is de prijs van iets of iemand het bewijs van de waarde die iets of iemand heeft en deze waarde wordt uitgedrukt in geld. In de marktwereld is geld *the measure of all things*. Mensen bevinden zich in de marktwereld met elkaar in ruilverhoudingen en binnen die verhouding vinden transacties plaats.

In de jaren negentig liet de overheid meer marktwerking toe in de re-integratiesector door privatisering van re-integratiebedrijven (Wielers en De Beer 2007) en daarmee namen principes uit de marktwereld in belang toe. In die tijd deden ook aanpakken als *work first* en *welfare to work* opgeld in Nederland in navolging van voorbeelden uit de Verenigde Staten. Deze 'sluitende aanpakken' kenmerkten zich door (beoogde) onmiddellijke uitstroom uit de uitkering naar betaald werk en stonden model voor de in 2004 ingevoerde Wet werk en bijstand (Wwb), die niet voor niets eerst 'werk' in de naam draagt en daarna pas 'bijstand'. Om de instroom te beperken en doorstroom te bevorderen, trachtte de overheid op verschillende manieren uitkeringsontvangers te prikkelen harder naar werk te zoeken. Daarbij ging het zowel om negatieve prikkels zoals het korten op de uitkering bij het belemmeren van kansen op de arbeidsmarkt door ongewenst gedrag, onverzorgd uiterlijk of onvoldoende taalbeheersing, als om positieve prikkels zoals premies.

In de marktwereld gaat het om het nastreven van het individueel belang. Het centrale argument om een tegenprestatie te eisen voor de bijstandsuitkering is vanuit de marktwereld bezien dat het in het persoonlijk belang is van de bijstandsccliënt. Dat bijstandsccliënten er zelf van profiteren als ze in ruil voor de uitkering vrijwilligerswerk doen, rechtvaardigt de maatregel. De overheid beslist voor de bijstandsccliënt dat het meer in zijn of haar persoonlijk belang is om wel een tegenprestatie te leveren dan om dat niet te doen, en daarom worden voorstanders van dit type maatregelen vaak neopaternalisten genoemd (Mead 1997). Het verplichten van vrijwilligerswerk veronderstelt dan ook dat de overheid beter weet wat goed is voor werklozen dan bijstandsonvangers zelf.

De academische wereld biedt aanmerkelijke steun voor deze argumentatie. Volgens Lawrence Mead, invloedrijke neopaternalist en grondlegger van *welfare to work*, zijn werklozen geneigd om beslissingen te nemen die niet in hun

langetermijnbelang zijn zolang stimuli – zoals sancties en beloning – afwezig zijn (Harris 2000). Mead (1997) gaat dus uit van de *homo economicus* – de mens als economisch en rationeel wezen dat gericht is op bevrediging van de eigen behoeften – zijnde het dominante mensbeeld in de marktwereld.

Het persoonlijk belang wordt in de neopaternalistische argumentatie gelijkgesteld aan zelfontplooiing. Zelfontplooiing kan inhouden dat de bijstandsccliënt zich ontwikkelt voor de arbeidsmarkt, maar ook dat hij of zij zelfvertrouwen opdoet. In 2009 schreven de toenmalige staatssecretarissen Bussemaker en Klijnsma in de eerdergenoemde brief aan de Tweede Kamer dat vrijwilligerswerk kan ‘bijdragen aan actieve participatie als onderdeel van een re-integratietraject als opstap richting de arbeidsmarkt’, omdat het ‘uitval en verlies van expertise van degenen die hun baan verliezen kan voorkomen’. Daarnaast kan vrijwilligerswerk ‘het arbeidsritme op peil houden’ en werklozen kunnen op die manier ‘nieuwe vaardigheden leren’. Kortom: vrijwilligerswerk wordt gepresenteerd als in het persoonlijk belang van bijstandsccliënten, omdat het kan bijdragen aan hun *employability*.

In de brief aan de Tweede Kamer in 2009 benoemen de staatssecretarissen nog een ander persoonlijk belang. Volgens hen hebben mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt ‘vaak het geloof in zichzelf verloren, kennen [zij] hun eigen kracht niet meer en hebben [ze] de moed opgegeven ooit nog eens werk te vinden’. Vrijwilligerswerk kan helpen bij ‘het terugwinnen van zelfvertrouwen’ en deze vorm van *empowerment* is volgens hen ook in het persoonlijk belang van bijstandsccliënten.

Op basis van het voorgaande wordt de tegenprestatie verdedigd als een recht: iedereen moet de gelegenheid krijgen zich te ontplooiën en geholpen worden zich toegang te verschaffen tot de arbeidsmarkt. Het vooropstellen van het persoonlijk belang leidt tot twee voorwaarden aan een verplichte tegenprestatie: ten eerste dat een tegenprestatie tot ontplooiing moet leiden, en ten tweede dat het meer kans op werk moet geven.

De voorwaarde dat verplicht vrijwilligerswerk moet bijdragen aan *employability* werd in Nederland recentelijk vertolkt door de Amsterdamse ex-wethouder André van Es. Vanuit de marktwereld geredeneerd, leverde Van Es interne kritiek op de verplichte tegenprestatie voor het ontvangen van een bijstandsuitkering: verplicht vrijwilligerswerk is pas in het persoonlijk belang van bijstandsccliënten

zodra het bijdraagt aan hun re-integratie. Van Es vond dat verplicht vrijwilligerswerk dat niet doet en wees tijdens een congres van Divosa, de vereniging van gemeentelijke managers op het terrein van werk, inkomen en participatie, op 21 november 2013 de maatregel af met het argument dat ‘klanten bezig moeten zijn met hun terugkeer naar betaald werk’. Een dag later voegde zij daar in een NOS-interview aan toe dat de nieuwe maatregel ‘helemaal niet bijdraagt aan dat jij straks sneller een baan hebt’. Critici die de maatregel vanuit een marktkader beoordelen, vinden dus dat de tegenprestatie het persoonlijk belang moet dienen en dat doet het pas zodra het bijdraagt aan *employability* of *empowerment*.

Onderzoek bevestigt hoofdzakelijk dat vrijwilligerswerk de *employability* van bijstandsontvangers verbetert en dat het zo kan functioneren als opstap naar betaald werk. Vrijwilligerswerk zou vaardigheden opleveren die bijstandsccliënten helpen om aan het werk te komen (Cameron 1997; Cress et al. 1997; Reitsma-Street et al. 2000); het zou werklozen toegang verschaffen tot nieuwe netwerken en het mogelijk maken sociaal kapitaal te vergaren (Cox 1997; Giddens 1998; Crick 2004; Putnam 2000; Turner 2001; Soupourmas en Ironmonger 2002; Roberts en Devine 2004; Pfau-Effinger 2006); het zou in vergelijking met betaald werk toegankelijker zijn voor bijstandsontvangers met gezondheidsproblemen (Katungi et al. 2006); en het zou een manier zijn om toch bij werkachtige activiteiten betrokken te zijn zonder er moeite mee te hebben het te combineren met de zorg voor kinderen of familieleden (Fuller et al. 2008).

Het positieve effect van vrijwilligerswerk op *employability* is echter wel aan voorwaarden gebonden. Zo blijkt uit een studie van Warburton en Smith (2003) dat een gebrek aan keuzevrijheid ten koste gaat van de ontplooiing van bijstandsccliënten. Australische jongeren die vrijwilligerswerk moesten doen, zeiden door het gebrek aan keuze niet te leren wat ze wilden en ervoeren het vrijwilligerswerk meer als hinder dan als mogelijkheid om werkelijk iets op te steken. Iets wat tot boosheid onder deze groep leidde (Warburton en Smith 2003: 784).

Uit een andere studie blijkt dat beloning, als alternatief voor verplichting, ook ten koste kan gaan van *employability*. Vanwege de deplorabele omstandigheden waarin werklozen verkeren, geven ze namelijk vaak de voorkeur aan vrijwilligerswerk dat hun direct een materiële vergoeding oplevert in plaats van vrijwilligerswerk dat hen in contact brengt met mensen die bijvoorbeeld hun kans op werk vergroten (Fuller et al. 2008).

Onderzoek is ook weinig optimistisch over de *empowerende* werking van verplicht vrijwilligerswerk. Het zou juist leiden tot *disempowerment*, omdat de maatregel burgers het gevoel geeft gecontroleerd en beheerst te worden en afhankelijk maakt (Goul Andersen 2002), ten koste gaat van de ‘*sense of agency*’ van mensen (Bessant 2000; Owen 1996) en de autonomie van bijstandsccliënten ondermijnt (Warburton en Smith 2003). Dit alles is vooral het gevolg van de verplichting (Levy 2006), maar ook van gebrek aan keuzevrijheid (Warburton en Smith 2003) en inspraak (Knijn en Van Berkel 2003). Er zijn echter ook aanwijzingen uit onderzoek dat vrijwilligerswerk wel degelijk leidt tot *empowerment* van bijstandsccliënten. Zo kan het leiden tot meer zelfvertrouwen en de ervaring van meer controle over het eigen leven (Cohen 2009). Ook maakt het de kans op erkenning buiten de arbeidsmarkt mogelijk en geeft het bijstandsccliënten de mogelijkheid om hun marginale positie te bestrijden (Fuller et al. 2008).

De externe kritiek op dit marktdenken, waarin een tegenprestatie in het persoonlijk belang moet zijn van de bijstandsontvanger, werd geleverd door *de Volkskrant*, die een alternatief voor verplicht vrijwilligerswerk, ‘werken met behoud van uitkering’ in Amsterdam, vanuit de ‘civiele wereld’ benaderde. *de Volkskrant* maakte eind 2013 een reportage over ‘werken met behoud van uitkering’ in Amsterdam en bestempelde het ‘onbetaald dossierpagina’s tellen, planten water geven of schoenen poetsen’ bij re-integratiebedrijf de Herstelling als ‘Sisyfusarbeid’², oftewel het nodeloos herhalen van werkzaamheden. Een Amsterdamse werkloze vertelt in *de Volkskrant*-reportage: ‘De planten verzopen, letterlijk, zo veel water moesten we ze geven.’ De kritiek, onder andere van de bijstandsgerechtigden zelf, was dat het werk ‘zinloos’ en ‘vernederend’ was, omdat het geen enkel nut diende. De gemeente liet hierop weten dat zij juist het belang van de werkloze vooropstelt. De gemeente Amsterdam verkoos ‘werken met behoud van uitkering’ boven verplicht vrijwilligerswerk, juist omdat het eerste volgens haar wel in het belang van de werkloze is.

2 Sisyfus was de koning van Korinthe. De goden straffen Sisyfus door hem een zwaar rotsblok tegen een steile berg op te laten wentelen, dat vervolgens telkens van de top weer in de diepte rolde.

2.6 Het maatschappelijk belang in de civiele wereld

Vrijwilligerswerk is een sfeer waarin de waarden uit de ‘civiele wereld’ van Boltanski en Thévenot (2006) gelden. De civiele wereld hecht meer waarde aan de gemeenschap dan aan het individu, dus het collectieve belang overstijgt het belang van de individuen die er deel van uitmaken (Boltanski en Thévenot 2006). Ieder collectief behoort bovendien tot een groter verband en uiteindelijk tot de mensheid. Een gemeenschap bestaat uit gelijken die gezamenlijk streven naar een collectief doel. In dat streven schuiven burgers hun meningsverschillen terzijde om bij te dragen aan het maatschappelijk belang. Hoe algemener het belang is, des te meer waarde kent de civiele wereld eraan toe. Wie bijdraagt aan het streven om tot eendracht te komen, stijgt in waarde in de civiele wereld. Vrijheid is van groot belang en staat in dienst van de gemeenschap. Vrijheid is een voorwaarde voor waardigheid, omdat vrijheid het streven van burgers om tot eenheid te komen respecteert (Boltanski en Thévenot 2006: 187).

In de civiele wereld wordt eendracht bereikt via collectieve verbanden zoals een republiek of een democratie; systemen waarin mensen elkaar als burger vinden. Binnen dit systeem zijn lidmaatschap en vertegenwoordiging belangrijke principes. Wanneer de fundamentele principes van democratie vergeten worden, valt het collectief uiteen in individuen die hun individuele belang nastreven. Voorkomen dat eenieder aan het eigen belang denkt en voor eigen gewin gaat, vergt een voortdurende strijd voor het vooropstellen van het maatschappelijk belang (Boltanski en Thévenot 2006).

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is een wet waarin civiele waarden als onderlinge zorg, sociale cohesie en maatschappelijke betrokkenheid vooropstaan. Met de invoering van de Wmo in 2007 gaf het Rijk alle gemeenten de opdracht om vrijwilligers, mantelzorgers en burgerinitiatieven te stimuleren en te faciliteren. Verschillende gemeenten zochten naar creatieve manieren om vrijwilligerswerk aantrekkelijker te maken en probeerden bijvoorbeeld de regeldruk te verlagen of riepen een vrijwilligersprijs in het leven. Met de Wmo draagt de overheid de waarden van de civiele wereld uit en roept zij burgers op hetzelfde te doen.

Vanuit de civiele wereld van de Wmo wordt verplicht vrijwilligerswerk op verschillende manieren gelegitimeerd. Ten eerste door te wijzen op het *maat-*

schappelijk belang. Voorstanders benadrukken de waarde die vrijwilligerswerk heeft voor de maatschappij. Staatssecretaris Klijnsma vond het bijvoorbeeld ‘logisch’, ‘normaal’ en ‘heel belangrijk’ om als bijstandsccliënt vrijwilligerswerk te doen, omdat zonder de miljoenen vrijwilligers onze samenleving zou instorten (interview met de NOS op 22 november 2013). Het belang van de gemeenschap is, gezien vanuit de civiele wereld, gediend bij maatschappelijke betrokkenheid van het individu.

In de civiele wereld van de Wmo staat het maatschappelijk belang centraal en daarom is het doel van verplicht vrijwilligerswerk ‘responsabilisering’, oftewel: verantwoordelijkheid (leren) nemen. Responsabilisering is, naast *employability* en *empowerment*, het derde te onderscheiden doel dat de overheid heeft met verplicht vrijwilligerswerk. Maar waar de eerste twee doelen geformuleerd worden als persoonlijke belangen van de bijstandsccliënt, wordt responsabilisering geformuleerd als een maatschappelijk belang. De overheid ziet de vrijwilligerssector steeds meer als de ideale plek om door ‘responsabilisering’ verantwoordelijke burgers te vormen (Ilcan en Basok 2004; Muehlebach 2012). Door vrijwilligerswerk te doen, neemt de bijstandsccliënt een maatschappelijke verantwoordelijkheid. De verwachting is echter ook dat de bijstandsccliënt hierdoor ‘eigen verantwoordelijkheid’ leert nemen. Dat kan uiteraard in het persoonlijk belang zijn van de bijstandsccliënt, maar in eerste instantie is het vooral in het maatschappelijk belang, omdat bijstandsontvangers zich hierdoor minder op steun van de overheid zouden beroepen. Als de eigen verantwoordelijkheid leidt tot een door de bijstandsccliënt gewenst resultaat, is het pas in het eigen belang.

Een tegenprestatie in het maatschappelijk belang wordt vooral verdedigd als plicht, in tegenstelling tot een tegenprestatie in het persoonlijk belang die overwegend als recht gepresenteerd wordt. De boodschap aan bijstandsccliënten is dat zij wel iets moeten bijdragen en verantwoordelijkheid moeten nemen. Staatssecretaris Klijnsma liet in een interview met de NOS op 22 november 2013 bijvoorbeeld duidelijk weten bij wie de bal ligt: ‘Je moet wel iets doen, niet alleen maar thuis blijven. Want dat vind ik ook een vorm van: die meneer of mevrouw heeft een inkomensvoorziening en Kees is klaar. Nee, dan begint het pas.’

Vanuit de civiele wereld is de voorwaarde waaronder het eisen van een tegenprestatie legitiem is dat de activiteit ook echt bijdraagt aan een maatschappelijk belang of verantwoordelijkheid bijbrengt. Vrijwilligerswerk als tegenprestatie

voor de uitkering wordt daarom al snel geschikt bevonden. Dat vrijwilligerswerk in het maatschappelijk belang is, is immers onomstreden.

De interne kritiek – vanuit de civiele wereld gegeven – op het verplichten van vrijwilligerswerk is voornamelijk gericht op de dwang waarmee responsabilisering gepaard gaat. De maatregel zou contraproductief zijn voor het aanmoedigen van eigen verantwoordelijkheid. Ten eerste zou dwang de ontwikkeling van actieve, participerende burgers belemmeren in plaats van bevorderen (e.g. Bessant 2000; Goodin 2002; Turnbull en Fattore 1999). Ten tweede zou dwang zorgen voor passieve en volgzaam burgers in plaats van assertieve burgers (Sawer 2006). Ten derde zou dwang leiden tot afhankelijkheid in plaats van eigen verantwoordelijkheid (Yeatman 2000; Van Echteld en Josten 2011: 97).

Verplichting kan daarbij ook ten koste gaan van responsabilisering, omdat het een positieve houding ten aanzien van de gemeenschap of een actieve bijdrage aan die gemeenschap ontmoedigt (Warburton en Smith 2003). Mensen zouden minder geneigd zijn om altruïsme of verantwoordelijkheidsgevoel te internaliseren als ze verplicht zijn te helpen (Sobus 1995), omdat ze geloven dat hun behulpzaamheid niet van binnenuit komt, maar is opgelegd van buitenaf (Stukas et al. 1999). Uit andere studies bleek dat verplichte deelname aan vrijwilligerswerk – ten eerste – de bereidheid om in de toekomst vrijwilligerswerk te doen kan verminderen (Clary et al. 1998), en – ten tweede – dat degenen die in het verleden vrijwilligerswerk hebben gedaan en dat nu verplicht moeten doen, terughoudend zijn om in de toekomst opnieuw vrijwilligerswerk te doen (Stukas et al. 1999).

Tot slot is er kritiek op een gebrek aan keuzevrijheid. Een dergelijk gebrek gaat volgens Warburton en Smith (2003) ten koste van een positieve houding jegens de gemeenschap. Bij afwezigheid van keuzevrijheid zijn mensen minder geneigd om ‘eigen verantwoordelijkheid te ontwikkelen’ en ‘te groeien in de rol van actieve burgers’ (Warburton en Smith 2003: 778).

2.7 Botsende werelden, conflicterende belangen

In de papieren werkelijkheid van het beleid worden het maatschappelijk en het persoonlijk belang probleemloos verenigd. In de Memorie van Toelichting op de Wet werk en bijstand staat bijvoorbeeld: ‘een tegenprestatie verlangen van mensen

die een beroep op de solidariteit van de samenleving doen is ook in het belang van betrokkene, omdat deze zo invulling geeft aan zijn maatschappelijke betrokkenheid' (SZW 2011: 15). Verplicht vrijwilligerswerk leent zich dus uitermate goed om te worden gepresenteerd als een 'win-winsituatie' (Sawer 2006); de samenleving benut de inzet van bijstandsontvangers en daardoor zullen zelfvertrouwen, zelfrespect en 're-integreerbaarheid' van de laatsten toenemen.

Waar Klijnsma onomwonden kiest voor het maatschappelijk belang en Van Es voor het persoonlijk belang, proberen de lokale Amsterdamse politici Bas van 't Wout (VVD) en Diederik Boomsma (CDA) beide met elkaar te verenigen. Zij verdedigen in *Het Parool* van 22 december 2011 de invoering van de tegenprestatie als volgt:

'Ook voor iemand die geen carrière als sneeuwschuiver ambieert, kan het nuttig zijn om de straten sneeuwvrij te scheppen na een storm: je blijft aan de slag, komt weer even in een werkritme en ontmoet andere mensen. Maatschappelijk en persoonlijk nut gaan samen, maar waarom zou je dan niet juist de waarde voor de gemeenschap mogen belichten? Nu zegt de gemeente in feite: "U moet papieren scannen maar dat is omdat u dan zelf daardoor makkelijker aan een baan komt. We dwingen u te investeren in uzelf." Met de nieuwe tegenprestatie kan de gemeente ook zeggen: "De gemeenschap, die in uw levensonderhoud voorziet, kan uw inzet goed gebruiken. Dankzij uw sneeuwschuif-inspanningen kunnen bejaarden weer over straat." Met die eerlijke boodschap is niets mis. En het kan juist goed zijn voor je zelfrespect en eigenwaarde om in ruil voor de uitkering wat terug te doen voor de samenleving. Ook al blijft de nadruk natuurlijk liggen op het weer vinden van een baan.'

Niet alleen deze Amsterdamse lokale politici, maar beleidsmakers in het algemeen behandelen de verschillende doelstellingen vaak in relatie tot elkaar om duidelijk te maken dat deze elkaar kunnen versterken. Responsabilisering is in het belang van *empowerment* en *employability*, want verantwoordelijk gedrag komt ten goede aan het zelfvertrouwen en maakt iemand aantrekkelijker voor werkgevers. *Empowerment* versterkt responsabilisering en *employability*, want zelfvertrouwen en controle over de situatie stellen iemand er beter toe in staat verantwoordelijkheid

te nemen en werk te vinden en te houden. *Employability* versterkt *empowerment* en responsabilisering, omdat vaardigheden ontwikkelen controle en zelfvertrouwen geeft en het mogelijk maakt verantwoordelijkheid te nemen.

Uit onderzoek blijkt echter dat het beleid vaak contraproductief en de doelstellingen vaak paradoxaal kunnen zijn. De drie doelstellingen zitten elkaar regelmatig in de weg, omdat *employability*, *empowerment* en responsabilisering vaak tegengestelde belangen dienen.

Ten eerste kunnen de doelstellingen conflicteren. De gerichtheid op *employability*, en daarmee het aanmoedigen van het individuele belang van werklozen in vrijwilligerswerk, kan ten koste gaan van het maatschappelijk belang en kan daarmee de ‘civiele’ waarde van vrijwilligerswerk ondermijnen (Lister 2002). Onderzoek van Baines en Hardill (2008) naar vrijwilligerswerk in een door hoge werkloosheid geteisterde Britse gemeenschap bevestigt de noodzaak van de waarschuwing dat het individueel belang conflicteert met het collectief belang. Zij vonden aanwijzingen dat het verbeteren van *employability* ten koste gaat van altruïsme en zorg, en juist een groot verlies betekent voor het vrijwilligerswerk (Baines en Hardill 2008: 308). Ook Warburton en McDonald (2002: 14) vonden dat het centraal stellen van het individuele belang de altruïstische motieven in de weg zit. De Australische jongeren die zij onderzochten, ervoeren de verplichte tegenprestatie voor hun uitkering als uitbuiting, en die negatieve ervaring werd door hen aangegrepen om zelf beter te worden van vrijwilligerswerk in plaats van iets bij te dragen aan de gemeenschap. De leeftijd lijkt echter een bepalende factor in de wens om zelf iets ‘uit het vrijwilligerswerk te halen’. In een ander artikel over dezelfde studie dragen de auteurs als reden aan dat jongeren zich oriënteren op de toekomst en daarom ervaring willen opdoen die ze kan helpen bij het vinden van een betaalde baan (2003: 782). Een respondent in de Australische studie zegt: ‘It’s like people just wanting you to give. That’s fair enough if they want to do that. But being as young as what I am, I want to be able to get somewhere like. I want to use it to my advantage’ (Warburton en Smith 2003: 783).

Ten tweede is, ook als de doelstellingen niet conflicteren, de veronderstelling dat de doelstellingen elkaar versterken discutabel. *Empowerment* leidt bijvoorbeeld niet automatisch tot *employability*, omdat dat niet zonder meer een positief effect heeft op de wil om te re-integreren (Baines en Hardill 2008). Hoewel de werkloze vrijwilligers in de studie van Baines en Hardill (2008) aangaven zelfvertrouwen te

hebben opgedaan en diploma's te hebben gehaald, bleken de aspiraties om terug te keren op de arbeidsmarkt nauwelijks te zijn toegenomen door vrijwilligerswerk.

Responsabilisering kan ook *employability* van bijstandsccliënten in de weg zitten. Sawyer (2006) vroeg aan verplichte vrijwilligers of ze dachten dat hun kans op werk toenam door vrijwilligerswerk. Doordat de nadruk lag op het vervullen van de verplichting tegenover de gemeenschap en niet op het vinden van werk, vonden de werklozen dat het niet bijdroeg aan 'echte' werkervaring en betwijfelden zij sterk of hun vrijwilligerswerk zou leiden tot een betaalde baan (Sawyer 2006).

Het logische gevolg van de conflicterende belangen van verplicht vrijwilligerswerk is dat bijstandsccliënten zelf de gulden middenweg moeten vinden. Fuller et al. (2008) vonden aanwijzingen dat verplichte vrijwilligers zelf beide belangen afwisselend naar voren haalden in de manier waarop zij spraken over hun vrijwilligerswerk. Om zich goed over zichzelf te voelen, lichtten zij het zorgzame aspect van hun vrijwilligerswerk uit, maar in relatie tot een extern publiek benadrukten zij hoe vrijwilligerswerk hun *employability* verbeterde (Fuller et al. 2008: 165-166). Een vergoeding had invloed op de manier waarop de alleenstaande moeders in deze studie over hun vrijwilligerswerk spraken. Enerzijds bagatelliseerden de vrouwen het maatschappelijk belang van hun vrijwilligerswerk omdat een vergoeding ook in hun persoonlijk belang was, anderzijds lichtten de alleenstaande moeders het persoonlijk belang van hun vrijwilligerswerk uit door te laten zien dat ze met de kleine bedragen die ze verdienden ook voor zichzelf en hun familie probeerden te zorgen (Fuller et al. 2008: 164).

Kortom: tussen de verschillende belangen die gediend zijn met verplicht vrijwilligerswerk kan een wereld van verschil zitten. Sommige beleidsmakers nemen duidelijk stelling voor een persoonlijk of een maatschappelijk belang, anderen verwachten dat verplicht vrijwilligerswerk beide belangen zal dienen. In de praktijk zullen de belangenconflicten naar verwachting uitgevochten moeten worden door de verplichte vrijwilligers zelf (waarbij win-winsituaties overigens niet uitgesloten zijn). Deze belangenconflicten zullen zij zowel met de buitenwereld als met zichzelf moeten uitvechten. Met de buitenwereld, omdat dit belangenconflict in wezen een voortdurende strijd is over burgerschap; bijstandsccliënten zijn afhankelijk van de erkenning van anderen om als gelijkwaardige burger gezien te worden (Muehlebach 2012). Daardoor riskeert een bijstandsccliënt met prioritering van het persoonlijk over het maatschappelijk belang, of andersom,

altijd door iemand als een goede of een slechte burger bestempeld te worden. En met zichzelf, omdat de marktwereld, met haar gerichtheid op het persoonlijk belang, en de civiele wereld, waarin het maatschappelijk belang centraal staat, mogelijk zullen dringen om voorrang te krijgen in de hoofden en de harten van verplichte vrijwilligers. Om inzichtelijk te maken hoe deze prioritering vorm krijgt en wellicht gestuurd wordt, zetten we in dit onderzoek de ervaringen en emoties van verplichte vrijwilligers centraal. In de hoofdstukken 5, 6 en 7 wordt verder ingegaan op responsabilisering, *employability* en *empowerment*.

2.8 Een gevoelige kwestie

Eerder in dit hoofdstuk hebben we gezien dat activeringsbeleid overwegend onderzocht wordt met het oog op burgerschap en disciplineren. Daarbij is onderzoek naar de repercussies van beleid voor burgerschap echter gebaseerd op een enigszins statisch begrip daarvan: burgerschap wordt dan begrepen als een solide entiteit, gebaseerd op een aantal te definiëren burger-, politieke en sociale rechten (Newman en Clarke 2009). Burgerschap kan volgens Newman en Clarke echter beter begrepen worden als een gedaante die in verschillende (politieke) richtingen getrokken wordt en daardoor voortdurend van betekenis verandert. Deze rechten zijn niet vastomlijnd, maar krijgen betekenis in de dagelijkse interacties waarin mensen hun burgerschap ‘enacten’ of ‘opvoeren’ (Isin 2008; Rose 2004). Ook volgens Muehlebach (2012) is burgerschap geen status of bezit, maar een proces, sociale positie of oriëntatie die precair kan zijn en herhaaldelijk moet worden bereikt en bevestigd. Daarom moeten we de implicaties van activeringsbeleid voor kwesties rond burgerschap onderzoeken aan de hand van de *lived experiences* van werklozen, onder andere door hen te bevragen op hoe zij hun rechten, plichten en verantwoordelijkheden ervaren.

Naast de nadruk op burgerschap, is – door Foucault geïnspireerd – onderzoek naar activeringsbeleid ook nadrukkelijk gericht op aspecten van disciplineren en machtsuitoefening. Recentelijk verlegt de aandacht van onderzoekers die geïnteresseerd zijn in disciplineren en normalisering van uitkeringsgerechtigden zich steeds vaker van beleid naar praktijken waarin *governance* ten uitvoer gebracht wordt (Brady 2011) en worden steeds vaker etnografische onderzoeksmethoden

gehanteerd (McDonald et al. 2003; McDonald en Marston 2005; Lippert 2005; Mitchell 2006; Li 2007). Deze onderzoeken laten bijvoorbeeld zien hoe afhankelijk cliënten zijn van de sociale dienst en van de wijze waarop hun klantmanager de discretionaire ruimte benut (McDonald en Marston 2005).

Het verleggen van de aandacht van beleid naar praktijk is noodzakelijk, omdat in de praktijk de strijd over burgerschapsrechten plaatsvindt en de uitoefening van de macht geconcretiseerd wordt. Willen we de implicaties van verplicht vrijwilligerswerk voor burgerschap onderzoeken, dan is de vraag niet alleen: ‘wat betekent dit beleid voor het burgerschap van bijstandsccliënten?’, maar moeten ook de ervaringen van verplichte vrijwilligers centraal gesteld worden: ‘wat betekent het voor de mate waarin bijstandsccliënten zich burger voelen in de praktijk?’ Als we verplicht vrijwilligerswerk willen onderzoeken als disciplinerende praktijk, waarin zowel positieve als negatieve machtsuitoefening kan plaatsvinden, dan moeten we ons niet alleen afvragen: ‘in hoeverre is het beleid als disciplinerend te beschouwen?’, maar ook: ‘in hoeverre worden vrijwilligers in de praktijk gedisciplineerd?’ en bovendien ‘in hoeverre voelen zij zich gedisciplineerd?’ en ‘hoe reageren zij daar dan op?’

Uit onderzoek weten we dat vrijwilligerswerk mensen over het algemeen gevoelens van *empowerment*, zingeving, voldoening, vertrouwen in zichzelf en in anderen geeft (Cockram 2002; McClure 2000; Thoits en Hewitt 2001; Wilson 2012). Er is echter ook onderzoek dat aantoonde dat dwang om activiteiten te ondernemen die niet aansluiten op de individuele behoeften de ontwikkeling van vaardigheden juist ondermijnt (Yeatman 2000). De meest voor de hand liggende verklaring voor het ondermijnen van de positieve effecten is dat verrichting van vrijwilligerswerk met tegenzin deze effecten aantast, maar er zijn talloze andere verklaringen mogelijk. Om beter te kunnen verklaren waarom en wanneer een verplichte vrijwilliger bijvoorbeeld wel of geen plezier beleeft aan vrijwilligerswerk, benaderen we het vraagstuk vanuit een ‘emotie-sociologisch’ perspectief. Vanuit dit perspectief is het mogelijk om de gevolgen van de hervorming van de verzorgingsstaat voor de emotiehuishouding van mensen inzichtelijk te maken (Tonkens et al. 2013; Tonkens en Verhoeven 2013; Tonkens en Verplanke 2013; Kampen et al. 2013). Zo is er bijvoorbeeld recentelijk emotie-sociologisch onderzoek verschenen dat de rol van schaamte bij het claimen van een recht verheldert (Tonkens 2012; Grootegoed 2013).

Vanuit emotie-sociologisch perspectief kunnen we tal van nieuwe mogelijke verklaringen voor positieve en negatieve ervaringen van verplicht vrijwilligerswerk onderzoeken. Wellicht spelen in het geval van vrijwilligerswerk noties van rechten en plichten een rol die positieve emoties van een vrijwilliger verhinderen. Misschien heeft werkloosheid gevoelens van uitsluiting, schaamte of angst gevoed en heeft iemand tijd nodig om daaroverheen te komen. Mogelijk overschaduwen schuldgevoelens over het ontvangen van een uitkering de trots die iemand voelt als vrijwilliger. Of het zou kunnen dat boosheid over het onbetaald moeten verrichten van werk iemand het plezier ontnemt dat diegene aan vrijwilligerswerk zou kunnen beleven.

Alle beschreven ervaringen kunnen tot gevolg hebben dat een verplichte vrijwilliger zijn persoonlijk belang verkiest boven het maatschappelijk belang dat hij of zij dient als vrijwilliger, of andersom. In hoeverre bijstandsccliënten onderhevig zijn aan disciplineren en wat precies de consequenties zijn voor hun burgerschap kunnen we dus niet los zien van die ervaringen en emoties. De ervaringen en emoties zijn op hun beurt niet los te zien van de noties van rechten en plichten. En deze noties veranderen mogelijk na verloop van tijd.

De samenhang tussen de noties van rechten en plichten van verplichte vrijwilligers en hun gevoelens is inzichtelijk te maken met behulp van Arlie Hochschilds emotiemanagementperspectief (1979). Hochschild heeft in haar werk laten zien dat we zogenoemde gevoelsregels toepassen op onze emoties. Deze regels bepalen wat wij denken wel en niet te moeten voelen en wat wij voelen in allerhande situaties (Hochschild 2003: 82, 86). Aan de hand van deze regels onderdrukken we sommige emoties en wekken we andere juist op. Hochschild noemt dit 'emotiewerk'. We delen gevoelsregels zowel impliciet als expliciet met elkaar en ze bepalen in belangrijke mate hoe we in het dagelijks leven met elkaar omgaan.

Of iemand een bepaalde emotie heeft of denkt te moeten hebben, is volgens Hochschild afhankelijk van welk referentiekader de persoon hanteert in een situatie. Het referentiekader wordt bepaald door de 'interpretatieregel' (Kampen et al. 2013) die een individu toepast. Interpretatieregels delen mensen vaak meer impliciet dan gevoelsregels. Hochschild (2003) onderscheidt drie soorten interpretatieregels – door haar overigens *framing rules* genoemd. Deze drie soorten zijn goed uit te leggen aan de hand van het voorbeeld van drie hypothetische emoties van een bijstandsccliënt.

Een bijstandsccliënt die vindt dat hij zich niet hoeft te schamen omdat er toch geen werk voorhanden is, past een *pragmatische* interpretatieregels toe op zijn situatie omdat hij zijn situatie vergelijkt met wat er beschikbaar is. Als hij zou vinden dat hij zich moet schamen omdat werklozen verzuimen een bijdrage aan de samenleving te leveren, past hij een *morele* interpretatieregels toe; hij vergelijkt zijn situatie met wat hij moreel juist vindt. Als een bijstandsccliënt denkt ‘ik moet blij zijn dat ik als werkloze een uitkering krijg en niet hoeft te bedelen of verkomeren zoals mijn grootouders vroeger’, past hij een *historische* interpretatieregels toe omdat hij zijn situatie vergelijkt met een situatie in het verleden.

Hochschild is niet erg helder over de relatie tussen *framing* en *feeling rules* (Tonkens 2012). In het algemeen valt echter uit haar werk op te maken dat gevoelsregels volgen uit de interpretatieregels en interpretatieregels volgen uit een grotere maatschappelijke ontwikkeling. In haar eigen onderzoek brengt Hochschild de emoties van mensen in verband met een ontwikkeling als commercialisering. Hochschild laat fraai zien hoe juist een vrij plotselinge macroverandering kan leiden tot verschillende interpretaties van een situatie en tot ‘misplaatste’ of ‘onbeantwoorde’ gevoelens op microniveau. Voor bijstandsccliënten die verzocht of gedwongen worden vrijwilligerswerk te doen, is die maatschappelijke ontwikkeling de verzorgingsstaat in transitie. Dit onderzoek maakt gebruik van de concepten van Hochschild om inzichtelijk te maken hoe deze transitie zich manifesteert in de emotiehuishouding van bijstandsccliënten die vrijwilligerswerk doen.



3

Een dwingend verzoek

De onderzoeksmethode

In dit hoofdstuk staat de methode beschreven die gehanteerd is om antwoord te geven op de onderzoeksvraag: Wat betekent het voor bijstandsontvangers om meer of minder verplicht vrijwilligerswerk te doen in een verzorgingsstaat in transitie naar een participatiesamenleving?

Na de verantwoording van de keuze voor de gemeenten waar het onderzoek is uitgevoerd, volgt de verantwoording van de respondentenselectie. In deze verantwoording behandelen we de criteria op basis waarvan verschillende activiteiten in deze studie gekwalificeerd worden als wel of geen vrijwilligerswerk en de wijze waarop respondenten benaderd zijn. Tot slot wordt in dit hoofdstuk de gebruikte onderzoeksmethode beschreven en verantwoord.

3.1 Selectie van gemeenten: van de wortel tot de stok

Het onderzoek is uitgevoerd in vijf Nederlandse gemeenten: Amsterdam, Eindhoven, Leeuwarden, Nijmegen en Zaanstad. Deze gemeenten zijn geselecteerd op basis van het in 2009 gevoerde beleid om bijstandsccliënten te bewegen vrijwilligerswerk te doen. Dat beleid varieerde destijds van verplichten met de mogelijkheid op een sanctie bij weigering (Amsterdam), tot belonen met een premie bij een minimaal aantal uren verricht vrijwilligerswerk per week (Nijmegen). De sanctie kon maximaal 200 euro korting op de uitkering bedragen en de premie kon oplopen tot maximaal 900 euro per jaar.³ De gemeenten Eindhoven en

3 Gemeente Nijmegen, Hernieuwde vaststelling van de beleidsregel Premieverstrekking Wet Werk en Bijstand (2006/49).



Leeuwarden spraken in hun beleid van ‘verleiden’⁴ en ‘stimuleren’⁵. Zaanstad benoemt in het gevoerde beleid de methode niet zo eenduidig; hierna zal echter duidelijk worden dat deze te vatten is onder de noemer ‘motiveren’.

De academische literatuur over verplicht vrijwilligerswerk is vooral gericht op de invloed van verplichting op de beleving van werklozen (zie hoofdstuk 2). Het zou onder meer een bepalende factor zijn voor de intentie om vrijwilligerswerk te doen in de toekomst (Fuller et al. 2008; Levy 2006; Stukas et al. 1999). Het selecteren van gemeenten op basis van beleid dat uiteenloopt van verplichting naar beloning, maakt het mogelijk de invloed van rechten en plichten op de betekenis die vrijwilligerswerk voor bijstandsccliënten heeft te onderzoeken. Gemeenten maken in hun beleid echter verschillende uitzonderingen op de eigen regels en dat maakt de uitvoering in de praktijk vaak weerbarstiger dan de tegenstelling ‘verplichting’ versus ‘beloning’ doet vermoeden. Daarom behandelen we hierna kort het beleid van alle gemeenten ten tijde van de start van het onderzoek in 2009 en volgt waar nodig een verheldering van een vertegenwoordiger van de betreffende gemeente uit diezelfde periode.

Nijmegen hanteerde in 2009 ‘beloning’ als methode om bijstandsccliënten tot vrijwilligerswerk te bewegen. De premie die de gemeente Nijmegen verstreekte, was gebonden aan verschillende voorwaarden.⁶ Allereerst werd de premie alleen verstrekt aan bijstandsccliënten zonder arbeidsverplichting. Daarnaast diende het vrijwilligerswerk minimaal gemiddeld 10 uur per week verricht te zijn. De voorwaarde voor het ontvangen van de maximale premie was dat de werkzaamheden gedurende minimaal 40 weken per jaar gedaan waren. Er was toestemming van de klantmanager nodig en het vrijwilligerswerk moest ingezet worden om de afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen. Tot slot werd de premie gedurende een maximale periode van 24 maanden opgebouwd.⁷

De methoden van de gemeenten Eindhoven, Leeuwarden en Zaanstad zijn

-
- 4 Gemeente Leeuwarden, Niemand aan de kant! Strategisch visiedocument Maatschappelijke Participatie, april 2008.
 - 5 Gemeente Eindhoven, Unit Beleid en Strategie, Nota Sociale Activering, 27 november 2008.
 - 6 Met ingang van 1 januari 2012 is de premie afgeschaft. Hierover is de verantwoordelijke wethouder geïnterviewd en die gaf bevestigingen als reden.
 - 7 Gemeente Nijmegen, Beleidsregels Inkomen en beleidsregels Werk, verplichtingen en maatregelen Wwb, 7 december 2011.



op papier minder eenduidig. Daarom is bij deze gemeenten geïnformeerd naar de wijze waarop bijstandsccliënten tot vrijwilligerswerk bewogen werden. De vertegenwoordiger van de gemeente Eindhoven liet hierop weten dat in de praktijk ‘stimuleren’ neerkomt op ‘gezelligere manieren dan verplichten’, zoals het ‘kietelen van mensen’ door duidelijk te maken dat ‘werk tot de mogelijkheden behoort’. Zij voegde daaraan toe: ‘korten op de uitkering is mogelijk, maar komt in de praktijk eigenlijk niet voor’.

De gemeente Leeuwarden noemde in haar beleid dat zij wil trachten ‘via “verleiding” mensen in beweging en in hun kracht te zetten’. Uit de beleidsdocumenten was enigszins op te maken hoe ‘verleiden’ er in de praktijk uitzag. Verleiding leek het midden te houden tussen beloning en verplichting; twee uitersten van het spectrum die de gemeente in haar beleid in één adem noemde.⁸ Een gesprek met de vertegenwoordiger van de gemeente Leeuwarden maakte duidelijk dat onder ‘verleiden’ werd verstaan ‘contact maken door gesprekken aan te gaan’ en ‘het geven van aandacht’. Waarmee bijstandsccliënten verleid worden ‘verschilt per persoon’, aldus de vertegenwoordiger.

Zoals gezegd, benoemde de gemeente Zaanstad haar methode in de beleidsstukken niet met een term, maar typeerde een vertegenwoordiger het als ‘motiveren’. Dit leek op basis van het beleid een combinatie van belonen en verplichten.

‘Belonen’ leek vooral te gebeuren door vrijlating van de onkostenvergoeding tot een bedrag van 95 tot 150 euro per maand.⁹ Indien een bijstandsccliënt geen onkostenvergoeding van de vrijwilligersorganisatie kreeg, verstreekte de gemeente een ‘premie arbeidsinschakeling werkpracticum’ van 250 euro per jaar om klanten ‘een stimulans te geven’.¹⁰ Aan de premie waren twee voorwaarden verbonden. Ten eerste diende het vrijwilligerswerk gericht te zijn op arbeidsinschakeling, ten tweede moest het minimaal 10 uur per week verricht zijn. Aangezien het bedrag als vervanging voor de onkostenvergoeding diende en onder de genoemde twee voorwaarden verstrekt werd, is het beter te beschouwen als een onkostenvergoeding dan als een premie.

8 Gemeente Leeuwarden, Niemand aan de kant! Strategisch visiedocument Maatschappelijke Participatie, april 2008.

9 Gemeente Zaanstad, Beleidsregels re-integratie 2008.

10 Idem.



Verplichting leek in het beleid vooral te verwijzen naar het ‘karakter’ van vrijwilligerswerk door bijstandsccliënten, maar bleek bij navraag toch gepaard te kunnen gaan met een sanctie. De gemeente Zaanstad typeert in een beleidsnota haar eigen ‘trajecten vrijwilligerswerk vanuit de WWB’ als ‘vrijwilligerswerk met een in wezen “verplicht” karakter’¹¹, maar een vertegenwoordiger van de gemeente Zaanstad legde uit dat er wel degelijk sprake kon zijn van een sanctie:

‘De gemeente Zaanstad kiest voor zowel het belonen van het doen van vrijwilligerswerk als het straffen voor het weigeren van het doen van vrijwilligerswerk. Of mensen verplicht worden, wordt individueel bepaald. Van iedereen wordt in beginsel inzet verwacht, tenzij wordt vastgesteld dat dat niet mogelijk is. Daarbij moet worden opgemerkt dat motiveren altijd een beter middel is dan straffen. Maar het is wel mogelijk!’

De gemeente Amsterdam kende in 2009 nog maatschappelijke activeringsplaatsen (MAP). Het ‘voornaamste doel’ van MAP was dat klanten ‘daadwerkelijk meedoen en iets terugdoen’ en ‘gezien de afstand tot de arbeidsmarkt’ lag het voor de hand dat de activiteiten ‘een langere tijd in beslag’ namen.¹² Navraag bij een vertegenwoordiger van de gemeente Amsterdam leerde dat MAP er waren om ‘klanten te laten meedoen in een organisatie’ en dat dit ook een vrijwilligersorganisatie kon zijn. Ook uit de omschrijving van MAP blijkt dat de activiteiten dicht in de buurt van vrijwilligerswerk kwamen:

‘Op een maatschappelijke activeringsplaats verricht de klant activiteiten, die gezien worden als een bijdrage van de klant aan de samenleving. Kenmerk van maatschappelijke activering is dat de bijdrage twee opbrengsten heeft. Allereerst voor de persoon zelf, en ook voor de samenleving; in het belang van het individu en het belang van de stad.’

11 Gemeente Zaanstad, Vrijwilligerswerk maakt meedoen mogelijk. Beleidskader vrijwilligersactiviteiten, 26 juni 2008.

12 Gemeente Amsterdam, DWI, Meerjarenbeleidsplan Werk, Participatie en Re-integratie 2008-2011.



Deelname aan een MAP was verplicht. Dezelfde vertegenwoordiger vertelde: ‘200 euro korten op de uitkering is mogelijk. Een voorkeur aangeven mag altijd, maar het college wil dat iedereen meedoet.’¹³ Bovendien gold dat als een bijstandsccliënt al vrijwilligerswerk deed, hij of zij verplicht was dat vol te houden, want het niet behouden van vrijwilligerswerk valt onder ‘verwijtbaar gedrag’ en daar zit een sanctie aan vast.¹⁴

Kortom: hoewel het beleid van gemeenten van elkaar verschilt, blijkt bij navraag dat de daadwerkelijke verplichting, verleiding of beloning pas in de praktijk haar werkelijke vorm krijgt. De klantmanagers van de sociale diensten, als *streetlevel bureaucrats*, implementeren het beleid door het ten uitvoer te brengen (Lipsky 1980). Dat vraagt om enige relativering van de mate waarin vrijwilligerswerk verplicht dan wel beloond wordt. In wezen valt te veronderstellen dat bijstandsccliënten het over het algemeen ervaren als een ‘dwingend verzoek’. In het vervolg van dit boek zal daarom de meer algemene term ‘geleid vrijwilligerswerk’ gebezigd worden. ‘Geleid vrijwilligerswerk’ verwijst naar vormen van inzet waarbij de deelname aan, of de voorwaarden waaronder, en de wijze waarop er wordt deelgenomen door anderen worden geïnitieerd en/of ingericht (Hustinx et al. 2007). In deze studie verwijst de term verder naar vrijwilligerswerk door bijstandsontvangers.

3.2 Selectie van respondenten

De selectie van respondenten hangt samen met het in 2009 gevoerde beleid van gemeenten, omdat binnen dit beleid verschillende doelgroepen werden geformuleerd die geschikt bevonden werden voor vrijwilligerswerk. Over het algemeen selecteerden gemeenten bijstandsccliënten voor vrijwilligerswerk op basis van de aan- of afwezigheid van competenties en belemmeringen. Deze bepaalden samen wat de gemeenten noemden ‘de afstand tot de arbeidsmarkt’. In theorie konden klanten met een ‘grote afstand tot de arbeidsmarkt’ in de ene gemeente uitermate geschikt bevonden worden voor vrijwilligerswerk, terwijl in de andere

13 Gemeente Amsterdam, DWI, Meerjarenbeleidsplan Werk, Participatie en Re-integratie 2008-2011.

14 <http://www.amsterdam.nl/beleidwerkeninkomen/8-bestuurlijke/>

gemeente juist een ‘kleine afstand tot de arbeidsmarkt’ een voorwaarde is om vrijwilligerswerk te kunnen of moeten doen. De vijf gemeenten zijn op dit punt echter eensgezind, want volgens het beleid kwamen vooral mensen met ‘een grote afstand tot de arbeidsmarkt’ in aanmerking voor vrijwilligerswerk. Aangezien de beoogde doelgroep van invloed was op de respondentenselectie, is het goed hier rekenschap van te geven. Hierna belichten we daarom kort hoe de beoogde doelgroepen in de vijf gemeenten van elkaar verschilden.

De gemeente Leeuwarden gaf in haar in 2009 gevoerde beleid een aantal voorbeelden van groepen bijstandsccliënten die zij voor ogen had als potentiële vrijwilligers: ‘Niet voor iedereen is een betaalde baan een reël perspectief. Dat geldt bijvoorbeeld voor mensen die door een handicap of ziekte arbeidsongeschikt zijn. Daarnaast zijn ook andere groepen te noemen, bijvoorbeeld allochtone vrouwen, voor wie de afstand naar betaald werk nu nog te groot is. Voor deze groepen kan vrijwilligerswerk voor een sport- of buurtvereniging of in de vorm van mantelzorg de betrokkenheid bij de samenleving bevorderen.’¹⁵

In Amsterdam werd vrijwilligerswerk ten tijde van de start van het onderzoek vooral geschikt bevonden voor een deel van de bijstandsccliënten op trede 2 van de Amsterdamse re-integratieladder. Trede 2-klianten die geschikt waren voor vrijwilligerswerk werden omschreven als ‘klianten die wegens met name persoonlijke belemmeringen en/of een gebrek aan sociale vaardigheden niet binnen 24 maanden regulier aan het werk kunnen, maar geen behoefte hebben aan zorg’.¹⁶ Navraag in 2009 leerde dat ook mensen van 61 jaar en ouder in aanmerking kwamen voor vrijwilligerswerk, ongeacht de trede waarop zij zich bevonden.

De gemeente Zaanstad onderscheidde in 2009 ‘vrijwilligerswerk als doel’ en ‘vrijwilligerswerk als middel’, en daardoor kwamen in die gemeente uiteenlopende bijstandsccliënten in aanmerking voor vrijwilligerswerk. De doelgroep van ‘vrijwilligerswerk als middel’ bestond uit bijstandsccliënten met ‘een grote afstand tot de reguliere arbeidsmarkt’ door beperkingen op sociaal, psychisch, maatschappelijk en/of somatisch vlak. De doelgroep van ‘vrijwilligerswerk als doel’ bestond uit

15 Gemeente Leeuwarden, Niemand aan de kant! Strategisch visiedocument Maatschappelijke Participatie, april 2008.

16 <http://www.amsterdam.nl/beleidwerkeninkomen/1-re-integratie/>

bijstandsccliënten voor wie een traject naar werk voor de komende twee jaar niet in de lijn der verwachting lag.¹⁷

De gemeente Eindhoven was enigszins ambivalent over de groep bijstandsccliënten die zij geschikt achtte voor vrijwilligerswerk. Enerzijds was volgens deze gemeente vrijwilligerswerk een optie voor ‘mensen voor wie betaald werk niet meer tot de mogelijkheden behoort’.¹⁸ Anderzijds streefde Eindhoven ‘naar deelname aan het arbeidsproces van alle inwoners die behoren tot haar beroepsbevolking’¹⁹ en beschouwt de gemeente vrijwilligerswerk als middel om ‘de onderkant van de arbeidsmarkt’²⁰ erbij te betrekken. Navraag leerde welke groepen de gemeente Eindhoven voor vrijwilligerswerk in gedachten had:

‘Hierbij valt te denken aan personen met psychosociale problemen, schuldenproblematiek, verslavingsproblematiek, huisvestingsproblematiek, etc. Echter!: het is niet wenselijk om van te voren doelgroepen te bepalen en daar iemand onder te plaatsen. Op basis van individueel maatwerk dienen de mogelijkheden en kansen in beeld te worden gebracht en dienen (tussen)stappen bepaald te worden: maatwerk dus.’

De gemeente Nijmegen had geen specifieke doelgroep voor ogen voor wie vrijwilligerswerk een geschikte activiteit was, maar specificeerde wel doelgroepen die in aanmerking kwamen voor de premie. Behalve iedereen die drie jaar of langer een bijstandsuitkering ontving en vrijwilligerswerk deed, waren dat alleenstaanden belast met (mantel)zorgtaken, zoals alleenstaande ouders en (gedeeltelijk) arbeidsgehandicapten.²¹

Over het algemeen kunnen we vaststellen dat in alle gemeenten vrijwilligerswerk geschikt bevonden werd voor bijstandsccliënten met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. De verschillende doelgroepen die gemeenten formuleerden,

17 Gemeente Zaanstad, Vrijwilligerswerk maakt meedoen mogelijk. Beleidskader vrijwilligersactiviteiten, 26 juni 2008.

18 Gemeente Eindhoven, Unit Beleid en Strategie, Nota Sociale Activering, 27 november 2008.

19 Gemeente Eindhoven, Eindhoven Eén in werk, Actieplan, WZI, juni 2007.

20 Idem.

21 Gemeente Nijmegen, Hernieuwde vaststelling van de beleidsregel Premieverstreking Wet Werk en Bijstand (2006/49).

zijn van invloed geweest op de respondentenselectie voor deze studie, maar er is getracht die invloed klein te houden door respondenten met verschillende belemmeringen en competenties te selecteren. Voor zover het zich liet vaststellen, is tijdens het selecteren van respondenten gaandeweg in de gaten gehouden dat een competentie of belemmering niet oververtegenwoordigd raakte in de respondentenselectie voor deze studie.

Binnen de door gemeenten gestelde kaders zoals hiervoor beschreven, is getracht de selectie van respondenten op basis van geslacht, leeftijd, afkomst²², arbeidsverleden en duur van werkloosheid zo veel mogelijk een afspiegeling te laten zijn van de vertegenwoordiging van deze kenmerken in het geleid vrijwilligerswerk in de betreffende gemeente. In de gevallen dat die cijfers niet beschikbaar waren, is gestreefd naar een maximale spreiding binnen de kaders die de Wet werk en bijstand (Wwb) stelt ten aanzien van leeftijd (27-65 jaar), belemmeringen (ingekaderd door de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen en de Wajong) en duur van werkloosheid (ingekaderd door de Werkloosheidswet).

Vrijwilligerswerk gedefinieerd

Naast belemmeringen en competenties, geslacht, leeftijd, afkomst en arbeidsverleden, was een belangrijke afweging bij het selecteren van respondenten het soort vrijwilligerswerk waarbij zij betrokken waren. Aan die selectie ging de vraag vooraf welke activiteiten werden geschaard onder vrijwilligerswerk. Daarom volgt nu eerst een toelichting op wat in deze studie wordt verstaan onder 'vrijwilligerswerk' en daarna worden de verschillende sectoren behandeld.

Het is om twee redenen belangrijk om de gehanteerde definitie van vrijwilligerswerk in deze studie helder te formuleren.

Ten eerste is de lijn tussen vrijwilligerswerk en andere vormen van arbeidsmarktactivering niet altijd scherp te trekken. Gemeenten 'activeren' hun bijstandsccliënten nog op andere manieren dan via vrijwilligerswerk, zoals via

22 Volgens het SCP (2009) kan het verplichten van vrijwilligerswerk met name voor de allochtone bijstandsgerechtigden een betekenis krijgen die het doel voorbij streeft, omdat zij sterk hechten aan het vrijwillige karakter van vrijwilligerswerk en minder vertrouwd zijn met vrijwilligerswerk in georganiseerd verband. Aangezien in sommige landen van herkomst grote druk wordt uitgeoefend om onbetaald werk te verrichten, zal verplicht vrijwilligerswerk bij allochtone Wwb'ers volgens het SCP mogelijk allerlei negatieve associaties en weerstand oproepen.

participatieplaatsen, ID-banen en sociale activeringsplaatsen. Sommige van die activiteiten zijn te kwalificeren als vrijwilligerswerk, andere niet. Daarom is niet iedere definitie bruikbaar. Volgens Wilson is vrijwilligerswerk ‘any activity in which time is given freely to benefit another person, group or cause’ (Wilson 2000). Volgens die definitie zouden alle overige activeringsvormen eveneens als vrijwilligerswerk gelden.

De tweede reden dat het belangrijk is om vrijwilligerswerk helder te definiëren is dat het beleid om bijstandsccliënten te ‘activeren’ door middel van vrijwilligerswerk in strijd lijkt met twee klassieke kenmerken van vrijwilligerswerk. Een gangbare definitie van vrijwilligerswerk in Nederland is ‘werk dat in enig georganiseerd verband, onverplicht en onbetaald wordt verricht ten behoeve van anderen of de samenleving’ (Dekker 1994: 11). In het algemeen geldt dat deze definitie ter discussie staat, want steeds meer vrijwilligers krijgen bijvoorbeeld een vergoeding voor hun diensten, ze werken steeds vaker in losse verbanden en mensen redeneren meer vanuit het persoonlijk belang dat zij aan een doel toekennen (Dekker 1999). Maar voor vrijwilligerswerk als tegenprestatie voor de bijstandsuitkering gelden twee twistpunten in het bijzonder.

Om te beginnen valt te betwisten dat vrijwilligerswerk als tegenprestatie voor de bijstandsuitkering ‘onverplicht’ is. Als er een sanctie staat op weigering, spreekt dat voor zich, maar zelfs zonder dat vrijwilligerswerk verplicht wordt, kan het vrijwillige karakter aangetast raken, omdat er een zekere dwang uitgaat van het verzoek om vrijwilligerswerk te doen als tegenprestatie voor de uitkering. Louter de dreiging van het verlies van (een deel van) de uitkering tast mogelijk de vrijwilligheid aan.

Daarnaast is het discutabel dat geleid vrijwilligerswerk ‘onbetaald’ is. In Nijmegen, waar bijstandsccliënten een beloning voor hun vrijwilligerswerk krijgen, spreekt dat voor zich. Maar hetzelfde kan gezegd worden van alle andere gemeenten, omdat het vrijwilligerswerk als tegenprestatie voor de uitkering verricht wordt en de uitkering ook als betaling te beschouwen is.

Aangezien onverplicht en onbetaald niet volledig houdbaar zijn als selectiecriteria, blijven ‘ten behoeve van anderen of de samenleving’ en ‘werk in enig georganiseerd’ over. Het eerste criterium dat in deze studie gehanteerd is om te bepalen of iets vrijwilligerswerk is of niet, is dat het niet louter in het belang van de klant is. Koffiedrinken bij een buurthuis, bijvoorbeeld als onderdeel van

sociale activering, beschouwen we in deze studie bijvoorbeeld niet als vrijwilligerswerk, maar koffie schenken in het buurthuis wel. Het tweede criterium is dat de activiteiten in georganiseerd verband verricht worden. Boodschappen doen voor een buurvrouw beschouwen we in deze studie daarom bijvoorbeeld niet als vrijwilligerswerk, maar vrijwilligerswerk bij de boodschappenservice voor ouderen in de buurt wel.

Kortom: alle activiteiten die onderzocht zijn, werden verricht in een georganiseerd verband en waren gericht op meer dan alleen het belang van de respondent.

Bij de samenstelling van de steekproef is, naast de eerdergenoemde spreiding qua leeftijd, sekse, etniciteit, gestreefd naar een maximale spreiding over verschillende sectoren waarin geleid vrijwilligerswerk verricht werd. De respondenten zijn verdeeld over de cultuur-, zorg- en onderwijssector, de buurt en belangenbehartiging (cultureel: 9; zorg: 15; onderwijs: 12; buurt: 9; belangenbehartiging: 9).

Geleide vrijwilligers in de cultuursector waren bijvoorbeeld suppoost in een museum of assistent in een galerie, maar onder cultuur vallen in deze studie ook de bijstandsccliënten die bij een sportvereniging vrijwilligerswerk deden. Vrijwilligerswerk in de zorgsector loopt uiteen van spelletjes spelen met ouderen in een verzorgingshuis tot werken in de keuken van de daklozenopvang. Vrijwilligerswerk in de onderwijssector varieert van voorlezen bij de buitenschoolse opvang tot assisteren bij taallessen aan migranten. Bij de buurt valt te denken aan bardienst in een buurthuis of buurtgenoten informeren over de aanstaande wijkvernieuwing. Belangenbehartiging kan bijvoorbeeld vrijwilligerswerk bij de diabetesvereniging of bij een politieke partij inhouden.

Respondentenbenadering

Respondenten zijn in alle gemeenten op verschillende manieren benaderd vanwege lokale voorkeuren voor omgang met privacygevoelige informatie.

De gemeente Nijmegen heeft brieven verstuurd naar alle bijstandsccliënten met vrijwilligerswerk die bekend waren bij de gemeente. In deze brief is gevraagd contact op te nemen met de gemeente indien men niet voor het onderzoek benaderd wilde worden. Vervolgens zijn de gegevens van alle personen die zich niet afgemeld hebben aan de onderzoeker verstrekt en zijn zij telefonisch benaderd

met het verzoek om drie keer geïnterviewd te worden over hun vrijwilligerswerk. Dertien mensen zegden toe en zijn herhaaldelijk gesproken.

De gemeente Leeuwarden heeft adresgegevens van geleide vrijwilligers verstrekt, waarna per brief aangekondigd is dat zij gebeld zouden worden voor een onderzoek. Uiteindelijk stemden elf personen daarmee in.

De gemeente Eindhoven heeft alle bijstandsccliënten van wie bekend was dat zij vrijwilligerswerk verrichten een brief gestuurd met het verzoek contact op te nemen met de onderzoeker indien zij hierover geïnterviewd wilden worden. Daarop namen drie personen contact op. Via deze personen zijn nog twee anderen benaderd en herhaaldelijk geïnterviewd.

De Vrijwilligerscentrale in Zaanstad heeft op verzoek verschillende geleide vrijwilligers gevraagd mee te werken aan een onderzoek. Vervolgens zijn van degenen die instemden de telefoonnummers verstrekt en is met zes personen een afspraak gemaakt voor een interview.

In de gemeente Amsterdam zijn langs verschillende wegen respondenten benaderd: op uitnodiging van een collega-onderzoeker zijn mensen binnen een project benaderd, na afloop van klantgesprekken bij de sociale dienst zijn cliënten gevraagd mee te werken met het onderzoek, na afloop van observaties van klantgesprekken bij de sociale dienst zijn door de onderzoeker cliënten gevraagd mee te werken en er zijn brieven verstuurd naar cliënten met de aankondiging dat zij telefonisch benaderd zouden worden voor een onderzoek. Uiteindelijk zijn in Amsterdam negentien mensen bereid gevonden om zich meerdere keren te laten interviewen over hun vrijwilligerswerk.

Door de beschreven werkwijze zijn ook mensen benaderd die in 2009 geen vrijwilligerswerk (meer) deden. Dat kwam bijvoorbeeld door verouderde bestanden. Deze elf mensen zijn gesproken en wanneer mogelijk voor langere tijd gevolgd. De informatie uit deze interviews is vooral benut om inzicht te krijgen in de motieven om vrijwilligerswerk te weigeren; deze inzichten zijn gebruikt in hoofdstuk 4.

Uiteindelijk zijn in totaal 194 mensen per brief, telefoon of *face-to-face* gevraagd om mee te werken; 98 van hen waren niet bereid om deel te nemen, uit gebrek aan interesse of vanwege onderzoeksmoeheid; 30 personen waren niet bereikbaar. Het totale aantal respondenten van deze studie is 66. Met deze 66 personen zijn herhaaldelijk diepte-interviews gehouden over hun vrijwilligerswerk;

44 van hen zijn een tweede keer geïnterviewd na een periode van 8 maanden tot 2 jaar; 15 van hen zijn een derde keer geïnterviewd 8 tot 12 maanden na afloop van het tweede interview. Het totaal aantal interviews is 125. Het eerste interview is afgenomen op 7 april 2010 en het laatste op 9 juli 2013.

De vraaggesprekken zijn in de huiselijke sfeer gevoerd en, indien daarmee werd ingestemd, op de band opgenomen, integraal uitgeschreven en vervolgens geanalyseerd met het kwalitatieve datasoftwareprogramma Atlas.ti.

3.3 Onderzoeksmethoden

De betekenissen die vrijwilligerswerk heeft voor bijstandsccliënten zijn kwalitatief onderzocht, omdat deze vooral te achterhalen zijn aan de hand van de ervaringen van bijstandsccliënten met vrijwilligerswerk. De onderzoeksopzet is overwegend inductief, maar op voorhand is rekenschap gegeven van de beleidsdoelstellingen en de theorie om tijdens de gesprekken voorziene en eventuele onvoorziene gevolgen van beleid, maar ook inzichten uit of eventuele aanvullingen op de theorie, te kunnen herkennen. Zowel voorafgaand, tijdens en na afloop van de periode waarin de interviews gehouden zijn, is aanvullend onderzoek verricht om de context van de respondenten zo goed mogelijk te begrijpen. Dat aanvullende onderzoek bestond uit 19 interviews en 47 observaties (waarvan 1 participierend).

Aanvullend onderzoek naar de context

Voordat de interviews plaatsvonden, is het beleid van twaalf grote Nederlandse gemeenten met betrekking tot geleid vrijwilligerswerk en aanverwante thema's grondig bestudeerd om de bedoelingen van de maatregel helder te krijgen. Ter verduidelijking van de beleidsstukken is contact gezocht met informanten die inzicht konden geven in de implementatie van het beleid. Vervolgens is de literatuur bestudeerd om op voorhand een idee te vormen over de werking van processen van betekenisgeving en de mogelijke invloeden hierop. Op basis van de beleidsanalyse en de literatuurstudie is een topiclijst samengesteld voor de diepte-interviews.

In het kader van opdrachtonderzoek in Amsterdam zijn herhaaldelijk interviews gehouden met zeven klantmanagers in Amsterdam (14 interviews in totaal).

Ook is een focusgroep gehouden met vier klantmanagers in Leeuwarden, waarin verschillende *cases* in relatie tot de beschikbare activeringsmogelijkheden in de gemeente besproken zijn. Dit onderzoek onder klantmanagers heeft geholpen om de werkwijze bij sociale diensten te begrijpen en de ervaringen van de respondenten met de sociale dienst beter te kunnen wegen. De interviews en focusgroep boden inzicht in de afwegingen van klantmanagers om hun klanten wel of niet tot vrijwilligerswerk te bewegen en welke methoden hiervoor gebruikt worden. Bovendien leverden de gesprekken bruikbare informatie op over de mate waarin klantmanagers discretionaire ruimte benutten om naar eigen inzicht methoden als belonen, verleiden en verplichten te hanteren. Bovendien gaven de interviews veel informatie over de regels voor en afwegingen bij het oproepen van klanten voor een gesprek op kantoor.

Voor het opdrachtonderzoek in Amsterdam zijn 25 klantgesprekken bij de sociale dienst geobserveerd. Deze observaties gaven een goede indruk van de sfeer op een kantoor van de sociale dienst, zowel voor als achter de 'schermen', en de interactie tussen bijstandsccliënt en klantmanager. Tijdens de gesprekken is vooral gelet op hoe een beslissing tot stand komt om een klant door te verwijzen naar een activiteit als vrijwilligerswerk of een re-integratietraject. Daarnaast boden de observaties zicht op de inspraak die de klant heeft op die beslissing en de mate van dwang die erbij komt kijken.

Een drietal bijstandsccliënten is participierend geobserveerd tijdens hun werkzaamheden als vrijwilliger in het kader van de landelijke vrijwilligersdag *NL Doet*. Deze observaties leverde waardevolle informatie op over de eerste indrukken die vrijwilligerswerk kunnen maken en welke factoren (de)motiveren. Voorafgaand aan *NL Doet* is een bijeenkomst geobserveerd waarin door een tiental bijstandsccliënten besloten werd welke activiteiten zij gingen verrichten op de landelijke vrijwilligersdag. Beide observaties gaven samen een goed beeld van het proces van de ontwikkeling van een idee voor vrijwilligerswerk tot het verrichten van vrijwilligerswerk.

Om te bekijken hoe organisaties te werk gaan die bijstandsccliënten naar een vrijwilligersplek kunnen bemiddelen, is een voorlichtingsbijeenkomst geobserveerd waarbij verschillende organisaties, waaronder de Vrijwilligerscentrale, zich presenteerden aan bijstandsccliënten. Ter verduidelijk zijn bij beide organisaties interviews afgenomen met de eerstverantwoordelijke voor de bemiddeling. Ook

in de gemeenten Zaanstad en Eindhoven zijn interviews afgenomen bij medewerkers van de Vrijwilligerscentrale om kennis op te doen over de bemiddeling naar vrijwilligerswerk.

Daarnaast zijn er interviews afgenomen bij acht welzijns- en zorgprofessionals die in hun werk veel met bijstandsccliënten te maken hebben. Het doel hiervan was inzicht te krijgen in de mate waarin zij het als hun taak beschouwen om bijstandsccliënten te motiveren tot vrijwilligerswerk (bijvoorbeeld indien het goed lijkt voor de gezondheid) of hen juist ertegen in bescherming te nemen (bijvoorbeeld als het conflicteert met een behandeling van verslaving). Deze interviews gaven een goed beeld van de professionele context waarin klantmanager en klant zich samen bevinden.

Aanvullende kennis over het proces tussen een klantgesprek bij de sociale dienst en daadwerkelijk beginnen met vrijwilligerswerk is verkregen tijdens twintig observaties van groepsbijeenkomsten met bijstandsccliënten die erop gericht waren hen te motiveren tot onder meer vrijwilligerswerk.

Vlak voor de afschaffing van het premiebeleid door de gemeente Nijmegen is een interview afgenomen met de verantwoordelijke wethouder om de beweegredenen en argumenten bij de ophanden zijnde afschaffing van de beloning voor vrijwilligerswerk te achterhalen.

Diepte-interviews

Door diepte-interviews af te nemen bij geleide vrijwilligers over hun ervaringen, is getracht inzicht te krijgen in de betekenissen die bijstandsccliënten toekennen aan vrijwilligerswerk. Dat inzicht is verkregen door aandacht te besteden aan hun ervaringen als vrijwilliger, maar ook aan hoe zij over hun vrijwilligerswerk spraken, hoe zij hier met hun omgeving over spraken en hoe zij hun vrijwilligerswerk beschouwen en vooral beleven. Hierbij stond altijd het vragen naar en bespreken van concrete ervaringen en situaties voorop, zowel om sociaal wenselijke antwoorden als om al te abstracte beschouwingen te voorkomen. Gedurende de interviews is speciale aandacht besteed aan de emoties die zij ervoeren bij hun vrijwilligerswerk en bij het vertellen over hun situatie, maar zonder scheutig te zijn met de vraag: 'En hoe voelt u zich daarover?' De vraag naar emoties die iemand ervoer, is alleen gesteld indien de intonatie, mimiek

of het verhaal van de respondent daartoe aanleiding gaf. Veel emoties kwamen overigens vanzelf ter sprake.

Door herhaaldelijk diepte-interviews af te nemen bij dezelfde respondenten is onderzocht hoe de betekenis van het vrijwilligerswerk in de loop der tijd veranderde. Dat gebeurde door als onderzoeker de ontwikkelingen in kaart te brengen op basis van drie afgenomen interviews. De interviews werden afgenomen met een topiclijst.

De belangrijkste thema's die tijdens het eerste interview ter sprake gebracht werden door de onderzoeker waren het vrijwilligerswerk, de wijze waarop iemand in contact was gekomen met vrijwilligerswerk, de persoonlijke geschiedenis en eventuele plannen voor de toekomst. Vooral de laatste twee thema's zijn met zorgvuldigheid ter sprake gebracht, om rekening te houden met eventuele gevoeligheden.

In het tweede gesprek is eerst zo veel mogelijk getracht de toenmalige stand van zaken (beleving, kijk op situatie) te bespreken en vervolgens zijn de ontwikkelingen sinds het vorige interview en eventuele toekomstplannen ter sprake gebracht. Dit om te voorkomen dat de respondent het gevoel kreeg zich te moeten verantwoorden voor eerder gedane uitspraken.

Tijdens het derde interview is eveneens eerst de toenmalige stand van zaken besproken, gevolgd door de tussenliggende ontwikkelingen en een terugblik op de afgelopen jaren. Dat laatste was moeilijk, want zowel onderzoeker als respondent ervoer het contact over een periode van drie jaar als bijzonder. Daardoor was het verleidelijk voor interviewer en geïnterviewde om direct de veranderingen over een periode van drie jaar te bespreken. Dat werd opgelost door op te merken dat het ook heel belangrijk was om te horen hoe het *nu* met iemand gaat. De plannen voor de toekomst werden in de latere gesprekken met nog meer zorgvuldigheid besproken, omdat de eerdere plannen vaak niet waren gerealiseerd.

Het begin van het interview was er vooral op gericht een ontspannen sfeer te creëren. Het eerste onderwerp dat vaak aangesneden werd, was de buurt, het nieuws, de kinderen of de koffie. Soms bleek over de telefoon dat respondenten vonden dat de tijd snel was gegaan en was enige ongemakkelijkheid te bemerken bij het feit dat zij nog niet 'uit de uitkering' waren. Dat hing vaak samen met toekomstplannen die besproken waren tijdens het eerste interview en de constatering dat daar nog weinig van terecht was gekomen. Eerder besproken toekomstplannen

zijn daarom altijd pas aan het eind van een tweede of derde interview besproken. Uitgesproken positieve of negatieve ervaringen waarover verteld was in een eerder interview zijn vaak pas ter sprake gebracht op een moment dat de sfeer van het gesprek het toeliet. Op die manier is getracht om de emoties die deze ervaringen oproepen het verloop van het interview zo min mogelijk te laten beïnvloeden.

Aan het einde van het tweede en derde interview werd stilgestaan bij de ontwikkelingen sinds respectievelijk het vorige interview of de voorgaande interviews. Op die momenten werd met de respondenten gereflecteerd op hun ontwikkeling, wat altijd op een verantwoorde manier vorm kreeg; de onderzoeker stelde zich terughoudend op om sturende vragen of opmerkingen te voorkomen. Opmerkingen over iemands veranderde kijk op het leven maakte een respondent bij voorkeur zelf of werden pas aan het eind van het laatste gesprek gemaakt. Eventuele andere verwijzingen naar een vorig interview kwamen in eerste instantie eveneens van de respondent zelf of werden pas aan het eind van het interview besproken.

Omwille van de anonimiteit zijn de persoonsnamen in deze studie gefingeerd. De leeftijden bij de namen zijn de leeftijden op het moment dat het interview – waaruit het citaat is opgenomen in de tekst – is afgenomen. De leeftijden van een persoon variëren in deze studie, omdat respondenten over een periode van drie jaar herhaaldelijk gesproken zijn.

4

‘Als het moet, hoeft het van mij niet meer’*Over de voorwaardelijke vrijwilligheid van bijstandsontvangers*

Nederlandse gemeenten voeren eigen beleid om bijstandsontvangers te bewegen tot vrijwilligerswerk. Dat beleid varieert van sanctioneren tot belonen. Het zou echter kortzichtig zijn om te veronderstellen dat een sanctie of beloning bij iedereen de doorslag geeft om wel of geen vrijwilligerswerk te doen. Het beleid speelt hierin een rol, maar de praktijk is weerbarstiger. Een bijstandsontvanger die enkel gestimuleerd wordt om vrijwilligerswerk te verrichten doordat er een premie tegenover wordt gesteld, kan zich bijvoorbeeld toch verplicht voelen. Hij of zij ervaart de suggestie van de klantmanager mogelijk niet als verzoek maar als opdracht, en is verrast door de beloning die aan het eind van jaar op de bankrekening staat. Andersom kan een bijstandsontvanger die bij weigering een sanctie te wachten staat het vrijwilligerswerk als een recht ervaren, als een mogelijkheid tot zelfontplooiing bijvoorbeeld, waardoor de verplichting zelfs nooit ter sprake komt. Ook is de praktijk weerbarstiger dan de papieren werkelijkheid, omdat de sociale dienst niet eindeloos sancties kan opleggen aan een cliënt die weigert.

In dit hoofdstuk bekijken we de beleidsinstrumenten – van sanctie tot beloning – als een onderdeel van de afwegingen rond het besluit van bijstandsccliënten om al dan niet vrijwilligerswerk te doen. Hierbij gaat het om de volgende vragen: In hoeverre zijn bijstandsontvangers bereid vrijwilligerswerk te doen als tegenprestatie voor de uitkering en hoe kunnen we hun bereidheid of weigering verklaren? Op welke gronden weigeren ze of op welke voorwaarden werken ze mee? Welke rol speelt beleid (verplichting, verleiding en beloning) in hun afwegingen om te weigeren of mee te werken?

Hoe de bijstandsccliënt de vraag of de eis om vrijwilligerswerk te doen beleeft, staat centraal in dit hoofdstuk. Ter beantwoording van deze vraag is getracht bijstandsccliënten te spreken zo dicht mogelijk op het moment dat ze die vraag of eis

krijgen. Het is bij 15 mensen gelukt hen binnen een maand daarna te interviewen. De meeste mensen waren echter al begonnen met vrijwilligerswerk toen ze geïnterviewd werden. Deze groep omvat 39 verplichte vrijwilligers. Mogelijk is bij hen de beleving van het vrijwilligerswerk op dat moment van invloed op hoe iemand terugkijkt op de vraag of eis om vrijwilligerswerk te doen. Daarom zijn er naast deze verplichte vrijwilligers nog drie andere groepen gesproken.

Ten eerste zijn er gesprekken gevoerd met 26 mensen die net een gesprek bij de sociale dienst achter de rug hadden en op basis daarvan uitgenodigd waren voor een voortraject waarin met hen gekeken zou worden of vrijwilligerswerk een geschikte activiteit is. Ten tweede zijn er gesprekken gevoerd met 12 bijstandsontvangers die de vraag of eis nooit voorgelegd is, omdat zij uit eigen beweging op zoek zijn gegaan naar vrijwilligerswerk. Deze geïnterviewde bijstandsccliënten zijn op het idee gebracht door een activerende professional, zoals een klantmanager of iemand van de Vrijwilligerscentrale. Ten derde zou deze studie niet compleet zijn als er geen weigeraars in betrokken waren. Daarom zijn er, naast de 66 geleide vrijwilligers, interviews afgenomen bij 12 weigeraars. Overigens weigerden ook binnen de groep van 66 geleide vrijwilligers op enig moment 6 mensen om opnieuw vrijwilligerswerk te doen nadat ze daarmee gestopt waren. Deze weigeraars stopten en weigerden allemaal om een andere reden dan hun gezondheid.

De argumenten om al dan niet mee te werken en de eventuele voorwaarden daarbij staan centraal in dit hoofdstuk. Een terugblik op het moment waarop de suggestie gewekt of de vraag dan wel de eis gesteld werd om vrijwilligerswerk te doen, maakt zichtbaar hoe medewerking en weigering in de praktijk tot stand komen en welke invloed het beleid hierop heeft. Het streven in dit hoofdstuk is de instemming of weigering door bijstandsontvangers te verklaren uit processen van betekenisgeving. Bijstandsccliënten geven betekenis aan de situatie binnen een cluster van samenhangende noties van rechtvaardigheid; een interpretatief kader of een 'wereld'. Bij het beoordelen van de eis of het verzoek om vrijwilligerswerk te doen, bekijken bijstandsontvangers de betekenis van vrijwilligerswerk in relatie tot de betekenis van de uitkering. Om dit proces inzichtelijk te maken, gebruiken we het werk van de Franse wetenschappers Boltanski en Thévenot.

Boltanski en Thévenot onderscheiden in hun boek *On justification* (2006) zes

werelden²³ van rechtvaardiging: de geïnspireerde wereld, de huiselijke wereld, de wereld van de roem, de civiele wereld, de marktwereld en de industriële wereld. De belangrijkste aspecten van de civiele wereld en de marktwereld zijn in hoofdstuk 2 al aan de orde gekomen. Boltanski en Thévenot beschouwen de zes werelden van rechtvaardiging als interpretatieve kaders waarbinnen mensen legitimiteit en waarde toekennen. In dit hoofdstuk dienen de kaders om inzichtelijk te maken welke waarde bijstandsontvangers toekennen aan vrijwilligerswerk en welke legitimiteit ze toekennen aan de eis of verzoek om vrijwilligerswerk te doen in de uitkeringssituatie.

4.1 De civiele wereld

De meeste bijstandsccliënten die hun situatie beoordelen vanuit het interpretatieve kader van de civiele wereld – waarbij meer waarde gehecht wordt aan de gemeenschap dan aan het individu (zie hoofdstuk 2) – vatten de vraag of eis om vrijwilligerswerk te doen op als een appèl op hun verantwoordelijkheid. Vrijwilligerswerk en de uitkering worden beide gezien als zaken waar niet te lichtzinnig mee omgesprongen mag worden. Vrijwilligerswerk wordt beschouwd als een grote verantwoordelijkheid waarbij het belang van de gemeenschap vooropstaat en het individuele belang ondergeschikt is. De uitkering wordt gezien als een collectief goed dat bestaat bij de gratie van collectiviteit en mag daarom zo min mogelijk tot individueel nut gebruikt worden. Zij geven de uitkering daarom de betekenis van een ‘tijdelijk vangnet’.

Bijstandsontvangers die de uitkering als ‘tijdelijk vangnet’ beschouwen, vinden dat het de verantwoordelijkheid van de bijstandsgerechtigde is om er pas gebruik van te maken zodra het echt niet anders kan. Zij veronderstellen dat vrijwilligerswerk als tegenprestatie ‘het kaf van het koren scheidt’. Gerrit (4.6) legt uit:

23 Acht jaar na het verschijnen van *On justification* publiceert Luc Boltanski samen met Eve Chia-pello *The new spirit of capitalism*. Hierin wordt aan de zes werelden een zevende toegevoegd, het netwerk-waardenregime. Uitgangspunt van deze wereld is dat iedereen bezig is met het uitbreiden van het aantal verbindingen in zijn netwerk en het verstevigen van bestaande verbindingen.



‘Nee, ik vind de regelgeving nu wel redelijk. Om die mensen een beetje een duwtje in de rug te geven. Want de uitkering dat is een vangnet, dat is de laatste mogelijkheid. Je kunt je niet naar believen beroepen op een bijstandsuitkering, dat is alleen maar voor noodtoestanden, als je niets anders kan.’

In de civiele wereld wordt permanent gebruikmaken van een bijstandsuitkering gezien als onverantwoordelijk gedrag. Bijstandsccliënten die geleid vrijwilligerswerk vanuit dit standpunt bekijken, vinden dat het tijdelijke karakter de maatregel legitimeert. Aangezien het de bedoeling is dat bijstandsontvangers op korte termijn weer op eigen benen staan, is het volgens hen rechtvaardig om in de tussentijd van hen te verlangen verantwoordelijkheid te nemen. Dat draagt namelijk bij aan het nemen van verantwoordelijkheid om weer aan het werk te komen en houdt zo doende de sociale zekerheid in stand. Willemien (44) vindt het daarom ‘onzin’ als mensen zeggen dat de uitkering een recht is waar je niets voor terug hoeft te doen:

‘Want een uitkering is eigenlijk... is bedoeld totdat je werk hebt. Dat je weer eventjes geholpen wordt totdat je werk hebt en dat je dan zelf weer je eigen leven kan leiden.’

Bijstandsontvangers die de situatie vanuit de civiele wereld interpreteren, voelen zich geroepen om vrijwilligerswerk te doen als bijdrage aan het collectief; als teken van hun maatschappelijke verantwoordelijkheid. Het voorbehoud dat ze daarbij maken, is dat ze een publieke zaak dienen die hun na aan het hart liggen. Want ‘als je iets moet doen wat niet vanuit je hart komt, dan werkt het vaak ook niet’, vindt Arend (52). Arend kent daarom enige reserve bij het aanvaarden van vrijwilligerswerk bij een woningbouwvereniging. Hij vertelt over het moment dat zijn klantmanager hem vroeg: ‘Heb je zin in vrijwilligerswerk?’ ‘Nou prima, meteen, onmiddellijk, waar is de brand, ja, u roept maar!’ had hij geantwoord. Voor Arend moet het vrijwilligerswerk dus maatschappelijk nut hebben en toch wijst hij het idee resoluut af om voor een woningbouwvereniging vrijwilligerswerk te doen, want dat zou bij Arend niet ‘uit zijn hart komen’. Hij zegt op veel plekken vrijwilligerswerk te willen doen, ‘maar nooit voor een woningbouwvereniging (...) die denken maar aan één ding: geld.’



Welke rol speelt beleid in de beslissing van bijstandsccliënten die het interpretatieve kader van de civiele wereld hanteren? Deze bijstandsccliënten zijn extra gevoelig voor verplichting, omdat ze vinden dat verplichting hun verantwoordelijkheidsgevoel jegens de gemeenschap ontkent. Zodra ze hun verantwoordelijkheid tegenover de gemeenschap gepresenteerd krijgen als een plicht dan ervaren ze dat als blijk van miskennis van hun goede wil, en dat leidt tot ergernis of soms zelfs tot agressie. Arend staat te trappelen om ‘de brand te blussen’, maar zegt over het idee om verplicht sneeuw te laten ruimen door bijstandsontvangers:

‘Je gaat mensen die zogenaamd geen flikker uitvoeren niet verplichten om sneeuw te ruimen buiten. Ik wil het wel doen, maar dan vraag ik eerst waar je woont, dan kom ik het wel naar je huis brengen met asfalt en al erbij. Als we gaan opruimen, doen we het goed. En als de auto toevallig op dat stukje staat, gaat die ook mee.’

Hij wil graag een maatschappelijk belang dienen en daarom ervoer hij de verplichtende toon waarop zijn klantmanager hem die verantwoordelijkheid voorhield als een belediging:

‘Ik meld me goddomme zelf aan en krijg, eer ze begint met alles, alle artikelnummers van tevoren wat je kunt verwachten als je dat niet gaat doen, ik zeg tegen haar: “Dat moet je maar niet meer doen, want dan kom ik nooit, nooit meer, dan maar geen uitkering.”’

Frank (48) voelt zich geroepen met vrijwilligerswerk een maatschappelijk belang te dienen, maar niet onder dwang. Hij zegt ‘op het moment dat ik denk dat het moet dan hoeft het van mij niet meer’. De eis ontmaskert volgens bijstandsccliënten in de civiele wereld de veronderstelling dat bijstandsccliënten onwillig zijn. Er gaat wantrouwen uit van een eis, vinden ze. Terwijl zij zelf veronderstellen dat de meeste bijstandsontvangers graag iets bijdragen. Wendelien (46) zegt daarover:

‘Dat kan volgens mij ook anders dan dat dwingen. Want volgens mij willen de meeste mensen best ertoe doen. Net als vrijwilligers, die willen er gewoon toe doen. Dat willen werklozen volgens mij ook.’

Bijstandsccliënten maken vanuit een civiel kader geen radicaal onderscheid tussen betaald en vrijwillig werken, maar tussen maatschappelijk verantwoord leven en dat niet doen. Zij zijn er ook van overtuigd dat een vraag om een maatschappelijke bijdrage te leveren meer bereidheid genereert dan een eis. Mark (44) legt uit:

‘Nou ben ik wel benieuwd hoe mensen zouden reageren als de overheid zou zeggen: “We zoeken mensen die graag even willen helpen sneeuwruimen.” Dan zou het best kunnen dat daar genoeg mensen op afkomen. Die dat prima vinden, die daar heel veel last van hebben, van die sneeuw, die denken: nou, laat ik dat eens een uurtje doen, zo. Weet ik veel. Ik vind het gewoon een groot verschil of je iemand iets oplegt of je laat hem de keuze.’

Dwang is volgens de bijstandsontvangers die de situatie vanuit een civiel kader beschouwen niet de manier om werklozen tot vrijwilligerswerk te bewegen. En een beloning voelen deze bijstandsccliënten als ontkenning van hun belangeloze betrokkenheid bij de samenleving. Bij zowel dwang als beloning ontbreekt volgens hen de overtuigingskracht. Die overtuigingskracht is nodig om het maatschappelijk belang te verhelderen. ‘Civiele bijstandsccliënten’ vormen dus bij uitstek een groep die verleid wil worden tot vrijwilligerswerk. Zij willen een verhaal horen over het belang van hun bijdrage, dat het liefst op een overtuigende manier wordt gebracht. Ex-verslaafde Jaap (53) vergelijkt verplicht vrijwilligerswerk met verplicht afkicken: ‘Dat werkt niet. Je moet mensen er wel van proberen te overtuigen dat het goed is, en het moet ook werkelijk goed zijn.’ Zoals verslaafden willen afkicken, willen bijstandsccliënten vrijwilligerswerk doen volgens Jaap, maar beide groepen zijn gebaat bij overtuigingskracht in plaats van dwang. Volgens Jaap is vrijwilligerswerk verplichten daarom ook een slecht idee. Arno (62) zegt dat hij nooit overtuigd is geraakt en dat dat de reden is dat hij nooit tot vrijwilligerswerk gekomen is:

‘Het is ook de manier waarop het gevraagd kan worden. Aan mij is het nooit op een manier gevraagd waarvan ik dacht: goh, ja... Dat ligt aan de toon en wellicht aan argumentatie.’

Arno beschrijft hoe hij wel overtuigd zou worden: ‘Als ze zeggen: “Daar wonen een paar oudere dames, daar moeten wat boodschappen voor gedaan worden, want ze zijn slecht ter been en hebben verder niemand”, prima.’

Kortom: op basis van de rechtvaardigheidsprincipes van de civiele wereld vinden bijstandsontvangers dat ze verantwoordelijk gebruik moeten maken van de uitkering en beschouwen ze vrijwilligerswerk als belangrijke verantwoordelijkheid. Dit maakt dat ze bereid zijn vrijwilligerswerk aan te pakken, maar maakt ze ook allergisch voor verplichting. Verplichting vatten ze namelijk op als ontkenning van hun verantwoordelijkheidsgevoel en als wantrouwen aangaande hun goede intenties.

4.2 De geïnspireerde wereld

De geïnspireerde wereld kent waarde toe aan inspiratie (Boltanski en Thévenot 2006: 159). Daarom wordt binnen deze wereld waarde toegeschreven aan personen die via inspiratie streven naar perfectie en geluk. Deze inspiratie komt spontaan van binnenuit en is niet te controleren of te meten. In de geïnspireerde wereld manifesteert waarde zich als gevoel of passie. Dat kan ertoe leiden dat waarde gearticuleerd wordt op een manier die botst met andere werelden, omdat het ingaat tegen wat *common sense* is. Het is een onconventionele wereld. ‘Geïnspireerden’ laten zich leiden door een innerlijk verlangen om te creëren, en zeker niet door geld. Zij zijn niet bang voor de pijn die gepaard gaat met creëren of de veroordeling door anderen. Dit soort onzekerheden zijn juist te waarderen en daarom zoeken ‘geïnspireerden’ deze risico’s op. Het getuigt van toewijding om ondanks deze onvoorspelbaarheid te volharden in een passie en de verbeelding de vrije loop te laten (Boltanski en Thévenot 2006).

De ‘geïnspireerde’ bijstandsontvangers zetten plezier centraal in hun afwegingen en stellen op basis daarvan voorwaarden aan vrijwilligerswerk. Hun notie van rechtvaardigheid is dat niemand iets met tegenzin zou hoeven doen en dat ze alleen iets hoeven te doen als ze er passie voor hebben. Een middenweg bestaat niet in de geïnspireerde wereld. Bijstandsccliënten die zichzelf vanuit die wereld beschouwen, omschrijven zichzelf als gepassioneerd, ambitieus en gedreven. Het leven in de uitkering bestempelen ze als verwaarlozing van juist die aspecten van

hun persoonlijkheid. In de uitkering voelen ze zich behandeld als iemand zonder ambities. Vrijwilligerswerk zien ze als mogelijkheid om de verwaarloosde passie nieuw leven in te blazen.

Bijstandsccliënten die de situatie vanuit de geïnspireerde wereld bekijken, voelen zich door de uitkering afgesneden van hun passie. Inspiratie voor een passie moet gevoed worden en in de uitkering staan ze wat dat betreft droog. Ten eerste omdat ze simpelweg het geld niet hebben om er iets mee te doen, zoals Simon (59) die zegt: ‘Ik ben een geschiedenisman, daar hou ik zo van. Maar ja, om elke keer naar het museum te gaan. Dat kan ik natuurlijk niet betalen.’ Ten tweede vinden geïnspireerde bijstandsccliënten dat hun passie verwaarloosd wordt door de sociale dienst, omdat daar geen oog is voor hun ambities. Thera’s (47) passie is spiritualiteit, maar die passie wordt volgens haar genegeerd door de sociale dienst die haar van alles aanbiedt, maar niet luistert naar wat zij zelf wil: ‘Ze doen niets voor je. Ze laten je aan je lot over, zie maar wat je doet. Ik kreeg baantjes aangeboden, ga maar in de fabriek, ga maar in de nachtdienst.’ Tot slot zijn bijstandsccliënten afgesneden van hun passie, omdat vrijwilligerswerk waarin ze deze kunnen uitoefenen voor hen niet altijd toegankelijk is. Joep (51) had altijd veel plezier in zijn werk als regisseur bij een televisieomroep, maar in de uitkering raakte deze passie verwaarloosd. Hij is op zoek gegaan naar manieren om opnieuw met zijn passie voor documentaires in aanraking te komen, maar de vrijwilligersorganisaties die dat kunnen, hebben een wachtlijst. ‘Als ik aan de beurt ben, ben ik 60’, verzucht Joep.

Bijstandsontvangers die vroeger plezier hadden in hun werk verwachten dat ook in vrijwilligerswerk te vinden. Dit is voor hen een voorwaarde om mee te werken. Vanuit hun interpretatieve kader van de geïnspireerde wereld zien zij vrijwilligerswerk als welkom alternatief voor verwaarlozing in de uitkering. Maar om als goed alternatief te kunnen dienen, moet het aansluiten bij hun passie. Geïnspireerde bijstandsccliënten stellen deze harde voorwaarde allemaal. Ex-documentairemaker Joep heeft bijvoorbeeld tot op heden alle voorstellen van zijn klantmanager afgewezen. Hij heeft specifieke ideeën over hoe hij een vrijwilligersorganisatie tot dienst zou kunnen zijn op een manier die aansluit bij zijn passie, maar hij weigert om iets met tegenzin te doen:

‘Ze kunnen mij ook vragen achter een orgel te gaan lopen, maar na twee dagen muziek ben ik zo ongelukkig. Ik bedoel, ik wil graag, maar

dan op mijn rol, begrijp je? Vrijwilligerswerk doen, wil ik wel. *Amnesty International* en dan op de audiovisuele afdeling, graag! Ja, waarom niet? Dat wil ik graag doen, ik wil mijn ervaring gebruiken al is het niet betaald. Maar laat mij dát doen en geen stomme dingen doen, dat staat tegen, dat gaat niet, nee...’

Ook Dirk (53) heeft vrijwilligerswerk tot nu toe afgehouden omdat de voorgestelde activiteiten niet aansloten bij zijn passie voor theater. Op de vraag of hij het serieus heeft overwogen op het moment dat zijn klantmanager voorstelde om vrijwilligerswerk te doen, zegt Dirk:

‘Ja, maar dat moet ook op maat gemaakt worden, dingen waar ik zelf passie voor heb, anders lukt dat niet, dat weet ik. Wat heb ik ergens te zoeken als ik geen plezier beleef aan vrijwilligerswerk?’

Dirk stelt vrijwilligerswerk gelijk aan een hobby, maar vindt tot nog toe geen vrijwilligerswerk dat aan zijn wensen voldoet.

Voor Gerard (47) geldt hetzelfde als voor Dirk en Joep; zijn werk was zijn passie. Gerard heeft jarenlang als radiomaker bij een piratenomroep gewerkt en door bezuinigingen kon hij zijn beroep niet langer uitoefenen. Tot dusverre heeft hij vrijwilligerswerk geweigerd omdat het niet aan zijn voorwaarde voldeed. Hij wil namelijk zijn werkervaring gebruiken in zijn eventuele vrijwilligerswerk:

‘Dat zeg ik altijd: “Als jullie iets voor me kunnen vinden, graag.” Iets waar ik zelf ook achter sta. Dus inderdaad iets op radiogebied. Vrijwilligerswerk op een ziekenstation... een soort ziekenomroep.’

De wens om iets te doen wat aansluit bij hun passie is dus een bepalende factor in het besluit om wel of niet mee te werken aan vrijwilligerswerk.

Welke invloed heeft het beleid hierop? In hoeverre maakt het uit of iemand wordt verplicht of beloond? Dwang veronderstelt onwil, volgens bijstandsonvangers die het vanuit het kader van de geïnspireerde wereld bekijken, terwijl volgens hen het probleem ligt bij het aanbod aan activiteiten en niet bij hun motivatie. Ze zien zichzelf niet als onwillig, maar als gepassioneerd persoon

met wensen en voorkeuren waaraan niet tegemoetgekomen wordt. Doordat ze dwang associëren met onwil, denken ze bij dwang aan iets wat ze niet willen en twijfelen ze aan de zin van vrijwilligerswerk waarvan je ‘hart niet sneller gaat kloppen’. Joep zegt daarover:

‘Ik wil het wel doen, maar nogmaals dat moet overeenkomen met mijn passie, en daar luisteren ze niet naar. En dat lukt nooit. Ze kunnen mij wel dwingen maar wat voor nut heeft het dan, om mensen te dwingen? Nee.’

Bovendien vinden bijstandsontvangers die vrijwilligerswerk als passie zien het onlogisch om bij een vrijwilligersorganisatie aan de slag te gaan waar ze niet op hun plek zijn. Dwang is voor hen de minst voor de hand liggende manier om dat wel te bereiken:

‘Ik vind het wel prima dat mensen gestimuleerd worden om toch iets te gaan doen. Dat wel. Dat zeker. Maar als dat dingen zijn die je helemaal niet wilt doen, dan vind ik dat je het niet moet doen. Mensen moeten wel de kans krijgen om iets te doen wat in hun aard ligt, zeg maar. Niet iets wat daarbuiten ligt. Het zou onlogisch zijn om mij verplicht kapitein te laten worden terwijl ik dat helemaal niet zie zitten. Hoewel ik een grote Popeye-fan ben [lacht].’

Verplichting of beloning maakt tot slot veel uit voor het beeld dat bijstandsontvangers hebben van degenen met wie ze gaan samenwerken. De keuze om vrijwilligerswerk wel of niet te accepteren, hangt af van het beeld dat bijstandsontvangers hebben van de activiteit en de toekomstige collega's. Een groot bezwaar is om met ongeïnspireerde collega's te moeten samenwerken. Jeffrey's (48) passie is timmeren, maar door zijn gezondheid kan hij dat niet meer professioneel beoefenen. Zijn klantmanager nodigde hem uit voor een bijeenkomst waarin een aantal bijstandsontvangers brainstormde over mogelijk vrijwilligerswerk. Er werd besloten om een kinderboerderij op te knappen en om oud-Hollandse spelletjes te spelen met ouderen. Jeffrey had zich zelf aangemeld voor de brainstormbijeenkomst, maar sommige anderen waren met lichte dwang opgeroepen door hun klantmanager. Jeffrey zegt dat hij direct zin had om zijn ‘timmerkunsten te botvieren’ bij een

kinderboerderij, maar hij twijfelde aan de motivatie van de andere deelnemers: ‘Ik heb mijn klantmanager zelf gebeld, maar sommigen die moesten op die bijeenkomst komen. Dus ik had ook al tegen mijn klantmanager gezegd: “Als we er vier, vijf van overhouden, dan mag je je handen dichtknijpen.”’ Wessel (52) was bij dezelfde bijeenkomst en die deed hem denken aan zijn vrijwilligerswerk in een kringloopwinkel: ‘Daar werken mensen met een taakstraf en daar zijn me er een paar bij. Wow! (...) Die hebben er helemaal geen zin in.’

In de ogen van bijstandsontvangers die hun situatie vanuit het kader van de geïnspireerde wereld bekijken, is hun passie in de uitkeringssituatie verwaarloosd en is vrijwilligerswerk zeer welkom, op de harde voorwaarde dat het aansluit bij die passie. Dwang roept associaties op met onwil en ongeïnspireerde collega’s, en die botsen met hun beeld van vrijwilligerswerk als passie. Dat voedt de angst dat hun wensen en ambities ook in het vrijwilligerswerk zullen worden verwaarloosd. Om die reden komt het vaak niet tot medewerking.

4.3 De wereld van de roem

In de wereld van de roem krijgt een persoon waarde door waardering van anderen (Boltanski en Thévenot 2006). De mening van anderen, de publieke opinie, is in deze wereld dus van groot belang. Status bepaalt iemands waarde en wordt bevestigd door lof en complimenten. Zichtbaarheid is een belangrijke voorwaarde voor het krijgen van aandacht en aanmoediging en daarmee voor waardering. De vergetelheid en ‘de marge’ zijn de angsten in de wereld van de roem. De waardigheid van een persoon in de wereld van de roem gaat ten onder aan banaliteit en onverschilligheid van anderen (Boltanski en Thévenot 2006: 184-185).

Bijstandsontvangers die de situatie vanuit het interpretatieve kader van de wereld van de roem interpreteren, zien vrijwilligerswerk als geschikte bestemming in hun zoektocht naar erkenning. Deze bijstandscliënten hebben gebrek aan erkenning omdat zij de uitkering ervaren als een stigma. Ze hebben de behoefte om zich aan dit stigma te onttrekken en vrijwilligerswerk is een mogelijkheid daartoe. Vrijwilligerswerk beschouwen ze als een bron van status zolang het ‘op niveau’ is, en dat niveau is ook de voorwaarde om mee te werken. De bijstandsontvangers baseren hun oordeel op principes uit de wereld van de roem, zoals



aanzien en respect, en vrezen vooral onderschatting wanneer vrijwilligerswerk niet aan ‘hun niveau’ voldoet.

Bijstandsontvangers die de uitkering ervaren als een stigma voelen zich bekeken, veroordeeld en gediscrimineerd. Dit gaat gepaard met schuldgevoelens, schaamte en angst. Roos (42) is zich bewust van de veroordeling door haar omgeving en voelt zich daardoor schuldig dat ze geen betaald werk heeft:

‘Ik denk: ja, misschien denken andere mensen wel dat ik loop te profiteren ofzo, maar zelf had ik niet dat gevoel, want ik wist gewoon van dat ik mijn tijd gewoon hard nodig had voor alles wat ik moest doen. Maar je bent bang voor de oordelen van anderen.’

Bij de Marokkaanse Ramzia (37) leidt dat bewustzijn tot schaamte: ‘Ik vind het ook niet leuk als iemand aan mij vraagt wat voor werk ik doe. Daar word ik verlegen van.’ De valkuil van de wereld van de roem is onverschilligheid van anderen ten aanzien van de persoon. Liesbeth (48) merkt dat de sociale dienst haar zo benaderde. Ze werd naar eigen zeggen ‘bij loketten hartstikke lullig behandeld. Zodra ze weten van “die heeft een uitkering” dan is het hele plaatje meteen duidelijk. Het is meteen een ander soort benadering. Onverschilliger.’ Het beeld dat ze zelf hebben van de gemiddelde bijstandsontvanger straalt op hen af en daardoor voelen ze zich zwaar onderschat. Liesbeth:

‘Je was gewoon een grote klik hè. Dus als je opgeroepen werd deden ze dat vaak groepsgewijs, dus dat betekende dat je tussen de junks, de verslaafden, de psychiatrisch afgeschreven mensen zat, alles bij elkaar. De meest grove ellende krijg je mee te maken. En ik ben niet te beroerd om mezelf te confronteren met de ellende van een ander, maar ik ben academisch gevormd.’

Bij bijstandcliënten die betekenis geven aan het leven in de uitkering vanuit het kader van de wereld van de roem ontstaat een behoefte te ontsnappen aan het risico van veroordeling. Roos (42) maakt de afweging tussen het risico van stress en van stigmatisering:



‘Soms denk ik wel eens waarom hou ik niet gewoon m’n uitkering en ga ik me van alles op de hals halen weet je wel? Waarom ben ik niet gewoon blij zo van nou, ik krijg daar geld en... Maar, dus ja, dat vind ik zelf ook wel een beetje, zo van dat is toch je trots en hoe je denkt dat de maatschappij tegen je aan kijkt.’

Bastiaan (53) is jaren verslaafd geweest en sinds hij clean is, voelt hij zich nutteloos vergeleken met anderen: ‘Kijk, in al die jaren met verslaving heb je stilgestaan, of ben je achteruitgegaan, want iedereen ontwikkelt zich en jij niet en je kan die jaren niet inhalen.’ Vrijwilligerswerk kan hem weer in beweging brengen, denkt Bastiaan, maar hij vindt het vooral belangrijk:

‘(...) dat je iets bijdraagt. Dat mensen denken: die jongen kan wat. Of het nou iets commercieels of sociaals is. Dat zijn dingen die ik weinig ken. Dat is ook leuk, weet je wel. Dat zijn dingen die misschien wel binnen mijn bereik liggen.’

Vanuit het interpretatieve kader van de wereld van de roem zoeken bijstandsontvangers vrijwilligerswerk dat status geeft. Op basis daarvan formuleren ze twee voorwaarden. De eerste voorwaarde is dat de activiteiten op niveau zijn. Joris (43) vindt dat hij goed kan etsen, maar het idee om een workshop te geven aan beginners beschouwt hij als onderschatting van zijn kwaliteiten:

‘Ik wil best wel een workshop etsen geven, maar dan wel aan mensen die al bekend zijn met de techniek. Ik ga geen beginners doen, (...) omdat ze de capaciteiten niet hebben of het inzicht niet, of de intelligentie niet, of alles bij elkaar niet.’

De tweede voorwaarde is dat de collega’s op niveau zijn. Hennie (39) houdt ervan om in de natuur te werken en hij ontleent status aan zijn voormalige werkzaamheden in het Amsterdamse Bos: ‘Ik kan heel goed zelfstandig werken, dat is zeker, dat heb ik ook wel bewezen. En ik werk in mijn eentje tien keer zo hard als in een ploeg. Dat vind ik gewoon heerlijk.’ Laatst heeft Hennie het verzoek gekregen om vrijwilligerswerk te doen in een heesterkwekerij, maar dat heeft hij geweigerd:

“Tussen de junks, gekken en idioten, “vind je vast wel leuk” werd erbij gezegd, en oh ja, twee normale mensen. “Vind je vast wel leuk!” Ik ben geen debiel, ik ben een ex-boswerker, ik ga niet van C naar A, terug naar af! Dat weiger ik pertinent! Dat doe ik gewoon niet.’

Hennies idee over de mensen die in de heesterkwekerij werken, geeft hem het gevoel een stap terug te moeten doen en dat maakt hem kwaad.

Welke invloed heeft het beleid op bijstandsccliënten die hun oordeel baseren op principes uit de wereld van de roem? Ten eerste vatten ze verplichting op als miskenning van de gevoelens die stigmatisering veroorzaakt.

Liesbeth (48) was niet verplicht, maar louter de toon waarmee zij aangesproken werd, ervoer zij als verplichtend en miskenning van haar pijn:

‘Dus je gaat achteruit, je gezondheid gaat achteruit. En dan wordt er op een gegeven moment gezegd: “doe jij vrijwilligerswerk”, zo van dwingende plicht. Hoezo? Wat verwacht je? Wat verwacht je van iemand die ten eerste in een isolement is geraakt en ten tweede schaamte bij zich draagt, zich vernederd voelt, zich miskent voelt, onrechtvaardig behandeld voelt, uitgerangeerd wordt?’

Ten tweede verhindert verplichting de trots die ze willen voelen bij vrijwilligerswerk. Tony (46) vindt er ‘weinig eer aan te behalen’. Ooit had Tony de droom om kunstschilder te worden. Hij heeft de kunstacademie afgemaakt en kwam direct in de Beeldende Kunstenaars Regeling (BKR) terecht. Het gevoel dat hij krijgt bij verplicht vrijwilligerswerk vindt hij vergelijkbaar met het gevoel dat hij toen had, of liever gezegd *niet* had:

‘Het was weinig om trots op te zijn. Het was toch iets van ja... Je kon er niet trots op zijn want het was een aankoop om je inkomen te verzekeren. Het werd niet gekocht door mensen die belangstelling hadden voor je werk, liefde daarvoor, het werd gewoon gekocht min of meer als een excuus om je een uitkering te geven.’

In de wereld van de roem zijn volgens Boltanski en Thévenot (2006) de vergetelheid, banaliteit en onverschilligheid de grote gevaren. Stigma is de overtreffende trap daarvan. Erkenning is de mildere vorm van roem. Zoals de zanger de *spotlight* zoekt om niet in de vergetelheid te raken, zo zoekt de bijstandsontvanger erkenning om zich aan stigma te onttrekken. Vrijwilligerswerk beschouwen ze als mogelijke bestemming van die queeste. Voorwaarde is daarvoor wel dat het vrijwilligerswerk van een zeker niveau is. Verplichting *an sich* kan leiden tot het gevoel verder gestigmatiseerd te worden, maar verplichting tot het vinden van vrijwilligerswerk is in de wereld van de roem pas onrechtvaardig als het niveau niet passend is. Zodra niet aan de gegeven voorwaarde voldaan is, beschouwen bijstandsccliënten met dit interpretatieve kader verplichting als miskennis van hun status en als een belemmering om trots te zijn op hun prestaties.

4.4 De huiselijke wereld

In de huiselijke wereld is iemands waarde afhankelijk van de positie die hij of zij inneemt in de gemeenschap. Deze waarde wordt bepaald ten opzichte van anderen binnen die gemeenschap en kan daarom meer of minder zijn (Boltanski en Thévenot 2006: 164). De huiselijke wereld kenmerkt zich door hiërarchische ongelijkheid en in die zin verschilt deze van de civiele wereld waarin gelijkheid een centrale waarde is. De waarde van de positie die iemand inneemt binnen die hiërarchie wordt bepaald door relaties met anderen die hem of haar waarderen. Kwaliteiten die gewaardeerd worden zijn discretie, loyaliteit, punctualiteit en gastvrijheid. In de huiselijke wereld schikt een ondergeschikte zich in zijn of haar rol en heeft de meerdere verantwoordelijkheden ten aanzien van personen lager in de hiërarchie. Bovendien maakt de meerdere geen gebruik van zwakkeren (Boltanski en Thévenot 2006: 166).

Opnieuw in tegenstelling tot de civiele wereld, is afhankelijkheid binnen een gemeenschap belangrijk in de huiselijke wereld. Deze afhankelijkheid is ook niet iets waarvoor iemand zich hoeft te schamen. Centraal staat de onderlinge afhankelijkheid en loyaliteit binnen huiselijke en familiale relaties. De huiselijke kring kan zich beperken tot familie, maar kan ook andere naasten, zoals vrienden, burens of de lokale gemeenschap behelzen. Daarin zijn gewoonten en gebruiken

belangrijke manieren om waardigheid te tonen. In de huiselijke wereld gebeurt dit onder andere door gebaren en geschenken.

Harmonie is belangrijk in de huiselijke wereld en daarom kan de professionele sfeer niet los gezien worden van het gezinsleven. Problemen op het werk hebben repercussies voor het gezin en andersom (Boltanski en Thévenot 2006: 175). Van een meerdere wordt daarom ook verwacht rekenschap te geven van de problemen van een ondergeschikte.

Bijstandsccliënten die hun beoordeling van de situatie baseren op principes uit de huiselijke wereld beschouwen de bijstand als een vorm van zorg, ze vinden dat ze die nodig hebben en dat het dus legitiem is om die te vragen. Om daarvoor op hun beurt zorg in de plaats te stellen, beschouwen ze een tegenprestatie als een gerechtvaardigde invulling van hun plicht. Dat kan zowel in vrijwilligerswerk als in de directe sociale omgeving zijn. De meeste bijstandsccliënten die de situatie vanuit een huiselijk kader bekijken, komen echter tot de conclusie dat de zorg aan de directe omgeving voor gaat. Vaak gaat de zorg voor de kinderen vóór vrijwilligerswerk, maar een aantal geeft prioriteit aan mantelzorg voor een familielid of een buurtgenoot. Hoewel ze vrijwilligerswerk beschouwen als eervol en respectabel, vinden ze dat zij nu niet in de positie zijn om vrijwilligerswerk te doen. In hun huidige situatie bezien ze vrijwilligerswerk als 'last'. Het vervullen van hun verantwoordelijkheden thuis en daarbij rond moeten komen van een uitkering vinden ze al lastig genoeg. Inge (41) is een alleenstaande moeder en had haar situatie graag anders gezien, maar:

'Je komt niet voor niks in een uitkering. Ik bedoel, sommige mensen zeggen: daar heb je toch zelf voor gekozen; een scheiding of weet ik veel wat. Maar dat is niet zo! Want wie wil er nou scheiden? Dat wil toch niemand!'

Ook Laura (40) merkt dat mensen denken dat haar situatie een bewuste keuze is, terwijl zij het zelf als noodlot ziet: 'Ik leef niet bewust zo dat ik denk van: goh, wat lekker een bijstandsuitkering. Weet je wel, zo. Nee.'

De 'huiselijke bijstandsontvangers' bevinden zich in een afhankelijke positie en schikken zich daarin. De samenleving heeft de verantwoordelijkheid om voor hen te zorgen en zij zorgen voor hun eigen 'minderen', zoals de kinderen of hulpbehoevende leden uit de gemeenschap. Sanne (46) zegt altijd vrijwilligerswerk te hebben gedaan 'toen het nog goed met haar ging', maar nu ervaart ze het verzoek

om vrijwilligerswerk te doen als ‘de omgekeerde wereld’. Haar situatie vraagt om hulp in plaats van dat ze in de situatie is om hulp te kunnen geven, vindt ze:

‘Ik heb vrijwilligers *nó*dig, ze moeten mij helpen! Ik heb mensen nodig die me helpen, die zich inzetten voor mij. Ik heb de kracht en energie niet om dat te doen.’

Ook Jacques (45) ervaart vrijwilligerswerk als een last zolang geldzorgen zijn leven domineren. Vrijwilligerswerk komt volgens hem vanuit intrinsieke motivatie en die kan alleen ontstaan als de eigen problemen opgelost zijn:

‘Je kunt onmogelijk vrijwilligerswerk verwachten van mensen die bij de voedselbank staan te wachten. Nee. Dan moet je niet verwachten dat ik vanuit een soort idealisme nog met oude mensen rond ga kuieren. Als ik terugkom van de voedselbank ligt er weer een brief van een incassobureau, dus dan moet je niet vragen: “Wil je iets leuks doen?”’

Walter (50) heeft een alcoholprobleem en kent diepe schulden, en hij zegt dat vrijwilligerswerk voor hem niet tot de mogelijkheden behoort. ‘Je kunt pas helpen als je iemand wat kunt bieden. Beter eerst problemen oplossen, zoals financiële problemen, en dan pas andere dingen.’

‘Huiselijke bijstandsontvangers’ accepteren hun plek in de hiërarchie. Zij vinden dat ze enerzijds recht hebben op hulp die hun waardigheid niet aantast en dat ze anderzijds hun verantwoordelijkheid dienen te nemen tegenover hun kinderen en anderen die ondergeschikt zijn aan hen. Inge (41) maakt zich grote zorgen om haar kinderen. Haar oudste dochter heeft onlangs een zelfmoordpoging gedaan en haar jongste zoon is autistisch. Ze kiest ervoor hun structuur te bieden in plaats van vrijwilligerswerk te doen. Als haar kinderen geen problemen hadden, zou ze ‘best vrijwilligerswerk willen doen’:

‘Maar dat kan gewoon nu in mijn situatie niet. Mijn prioriteiten liggen bij mijn kinderen. Maakt me dat dan een slechte moeder? (...) Nee, ik kies voor mijn kinderen, want ik wil dat ze gewoon goed terechtkomen. En daar hebben ze begeleiding voor nodig.’

Als bijstandsccliënten het interpretatieve kader van de huiselijke wereld hanteren, laten zij dus de verantwoordelijkheden jegens degenen die van hen afhankelijk zijn dicht bij huis zwaarder wegen dan die jegens zorgbehoevenden verder van huis. Vrijwilligerswerk zou hen dwingen tot een andere keuze en daarom beschouwen zij het als een last. Ze verwachten dat het hen afhoudt van andere verantwoordelijkheden en dat het daardoor mogelijk nieuwe problemen oplevert. Totdat ze hun problemen thuis verholpen hebben, houden ze vrijwilligerswerk af.

Wat doet het beleid met deze noties van rechtvaardigheid van bijstandsccliënten met een blik vanuit de huiselijke wereld? Verplichten versterkt onrechtvaardigheidsgevoelens, omdat ‘huiselijke bijstandsontvangers’ het associëren met onverschilligheid ten aanzien van hun verantwoordelijkheden jegens de sociale omgeving. Terwijl de verantwoordelijkheid om te zorgen volgens hen doorslaggevend zou moeten zijn in de beoordeling of zij de last van vrijwilligerswerk kunnen dragen. Inge ervaart een hoop spanningen vanwege de zorg voor haar autistische zoon en suïcidale dochter. Ze legt uit:

‘Kijk, ik vind dat alles gewoon over één kam geschoren wordt. Dat vind ik niet goed eigenlijk. Ik weet dat er meer mensen als ik zijn, die op zich wel willen, maar ja, de thuissituatie laat dat niet toe. Dat denk ik van: ja, dat klinkt allemaal hartstikke leuk en aardig, in theorie, maar ik bedoel de praktijk is wel zo van dat de ene mens meer druk en stress kan hebben dan een ander. De wet houdt daar geen rekening mee.’

Inge is wel van mening dat er bepaalde gevallen zijn die ‘je inderdaad achter de broek aan mag zitten’. De thuissituatie en de belastbaarheid van de persoon zijn voor haar doorslaggevend.

Een beloning kan motiveren tot vrijwilligerswerk, omdat het mogelijk bijdraagt aan het dragen van verantwoordelijkheden in huiselijke kring. Toch zien bijstandsccliënten dat in de praktijk meestal anders, omdat het slechts een tijdelijke en geen structurele verlichting van problemen is. Bovendien zou het louter de financiële problemen verlichten. Het beleid is dus van invloed op de noties van rechtvaardigheid van bijstandsccliënten die het interpretatieve kader van de huiselijke wereld hanteren. Verplichting voelt als miskenning van de zorgverantwoordelijkheden. Beloning trekt bijstandsccliënten niet snel over de streep omdat

zij die zien als slechts een tijdelijke verlichting van financiële problemen en niet als structurele bijdrage aan hun belangrijkste verantwoordelijkheden.

Kortom: in de huiselijke wereld accepteert eenieder zijn of haar plaats in de hiërarchie. Bijstandsontvangers die dit kader hanteren, zien zichzelf als zorgbehoevend en daarmee als gerechtigd tot steun van anderen. Zij vinden dat ze te veel verantwoordelijkheden dragen tegenover degenen die van hun zorgzaamheid afhankelijk zijn om daarnaast ook nog vrijwilligerswerk te doen. Beloning kan die verantwoordelijkheden tijdelijk deels verlichten, verplichting veronachtzaamt die verantwoordelijkheden.

4.5 De marktwereld

De meest felle tegenstanders en de meest fervente voorstanders van vrijwilligerswerk onder de geïnterviewde bijstandsontvangers baseren hun standpunten op principes die gangbaar zijn in de marktwereld. Zoals in hoofdstuk 2 beschreven, bevinden mensen in de marktwereld zich met elkaar in ruilverhoudingen en binnen die verhouding vinden transacties plaats. De notie van wie bij wie in het krijt staat, bepaalt of bijstandsccliënten vrijwilligerswerk ervaren als 'gratis werk' of de uitkering als 'gratis geld'.

'Gratis werk'

Op basis van rechtvaardigheidsprincipes uit de marktwereld komt een deel van de geïnterviewde bijstandsontvangers tot de conclusie dat geleid vrijwilligerswerk 'gratis werk' is, en daarom kwalificeren ze het als misbruik. Deze groep beschouwt vrijwilligerswerk als productie, fysieke arbeid of investering en daarmee als 'werk'. Een uitkering in ruil voor vrijwilligerswerk zou in de marktwereld gelijk kunnen staan aan loon naar werken, maar dan moet de 'prijs' redelijk zijn en in verhouding staan tot de geleverde dienst. De 'prijs' vertegenwoordigt immers de waarde.

De hoogte van de uitkering, de 'prijs', staat volgens bijstandsccliënten die de situatie vanuit de marktwereld bekijken niet in verhouding tot de diensten die zij leveren. Ze bestempelen het werk als 'gratis', omdat de uitkering net genoeg is om hen in leven te houden. Ingrid (43): 'Goh, het is zo weinig. Een oma bij

mij in de straat zei een keertje: je gaat er nog net niet dood van. Nou, inderdaad! De uitkering vinden ze zo laag dat het eisen van een tegenprestatie in hun hachelijke situatie een vorm van misbruik is. Verplicht vrijwilligerswerk dwingt bijstandsccliënten om hun diensten onder de marktwaarde aan te bieden, vinden ze. Dat maakt het geen echte ruil, zoals dat op de markt hoort plaats te vinden, maar ‘diefstal’ of ‘slavernij’. Ook wanneer ze niet verplicht zijn, komen bijstandsccliënten tot deze conclusie. Bas (33) vindt bijvoorbeeld dat vrijwilligerswerk als tegenprestatie voor een uitkering, waarvan hij in hoge mate afhankelijk is, nooit een ‘echte ruil’ kan zijn. Hij zegt:

‘Daarom heb ik ook zo’n hekel aan de term “vrijwilligerswerk”. Vrijwillig zou zijn als iemand een bejaardentehuis zou binnenlopen om te vragen of hij nog ergens kan helpen. Vrijwillig om je uitkering te behouden dat bestaat niet. Dat is niet vrijwillig. (...) Noem het beestje bij de naam. Gewoon “werken voor je uitkering”. (...) Maar noem het dan geen vrijwilligerswerk.’

Freddy (48) weigert vrijwilligerswerk, omdat hij vindt dat ‘werk moet lonen’; een principe uit de marktwereld. Vanuit het marktkader beschouwt hij vrijwilligerswerk als ‘slavernij’. Geleid vrijwilligerswerk veroordeelt hij als een vorm van onderdrukking en als oneerbaar. Freddy vertelt dat zijn klantmanager hem adviseerde vrijwilligerswerk te doen, hij vertelt dat hij antwoordde: ‘Met vrijwilligerswerk schiet ik niks op. (...) Ik benader het zo: dan ben ik gewoon een moderne slaaf. Daar komt het op neer, want je werkt voor niks.’ Nog een reden om te weigeren is voor Freddy dat vrijwilligerswerk geld kost, en in de marktwereld is verlies maken onwaardig. Freddy legt uit: ‘Het kost ook wel wat: het openbaar vervoer daar naartoe betalen, als je daar bent ga je wat willen eten, dat is weer een extra uitgave’. Vooral dat iedereen er beter van zou worden behalve hij, steekt Freddy.

Eerlijke concurrentie is een centrale waarde in de marktwereld en bijstandsccliënten die het vanuit dit kader bekijken, beoordelen geleid vrijwilligerswerk als onrechtvaardig omdat het hen afhoudt van een eerlijke concurrentiepositie. Vrijwilligerswerk verdringt namelijk hun kansen op een betaalde baan, vindt bijvoorbeeld Anton (49):

‘Dat zit scheef. En ik merk ook dat de gemeente dus mensen inzet, dat ik denk van: ja, sorry hoor maar eigenlijk beroof je iemand anders van zijn baan. (...) Waarom kan die professional dat dan wel declareren? Dat wordt wel als echt gezien. Er zit een soort, ik weet het niet... Er zit misschien een soort waarderingsverschil. Ik begrijp het niet!’

Bijstandsccliënten die de situatie vanuit een marktkader bekijken, vinden dat werk betaald moet worden. Vrijwilligerswerk past niet in dat kader en daarom bestempelen deze bijstandsccliënten vrijwilligerswerk als ‘werk’. Verdringing van arbeidskrachten door onbetaald werk zien zij als bevestiging van hun overtuiging dat vrijwilligerswerk ‘werk’ is en dat sterkt hen in het idee dat ze meer verdienen dan een uitkering. Zolang er geen fatsoenlijk loon tegenover staat, is Corrie (51) bijvoorbeeld niet van plan om mee te werken: ‘Het is ook zo dat heel veel banen weg gesubsidieerd zijn en nu door vrijwilligers ingevuld worden. Ik vind dan wel dat er een vergoeding tegenover moet staan.’ Bij Freddy (48) voedt verdringing zijn overtuiging dat geleid vrijwilligerswerk ‘slavernij’ is en daarom zou het ‘dom’ zijn eraan mee te werken. Hij onderbouwt zijn weigering om vrijwilligerswerk te doen met de woorden:

‘Op een gegeven moment heb je in al die tehuizen alleen nog vrijwilligers lopen; de betaalde gasten moeten eruit en de vrijwilligers komen erin. Zo hou je de kleine man gewoon dom. De kleine man mag niks meer opbouwen. Je moet gewoon hetzelfde blijven. Als het ware steun je grote vissen, want al die staffleden die leveren niets in, snap je. Als het dan een vrijwilligersbaan is dan kan je toch ook iemand in dienst nemen. Je hebt toch arbeiders nodig.’

Bijstandsontvangers die de situatie vanuit de marktwereld interpreteren, zijn geneigd om een arbeidsverhouding waarin ze zich bevinden als ‘marktverhouding’ te beschouwen. Ze vinden bovendien dat alle betrokken partijen het zo moeten zien. Op basis daarvan stellen ze twee voorwaarden waaronder ze wel willen meewerken. Ten eerste dient hardop uitgesproken te worden dat het niet vrijwillig is en ten tweede dient de geïnvesteerde tijd in verhouding te staan tot het ‘inkomen’. Koen (55) verlangt een ‘eerlijk verhaal’, want hij beschouwt vrij-

willigerswerk als ‘werk’ en vindt het oneerlijk om de maatregel te verkopen als vrijwilligerswerk. Tot voor kort werkte hij onbetaald bij de Formulierenbrigade en kreeg hij een opleiding. Daarnaast mocht hij bij de gemeente intern solliciteren op vacatures en dat beviel hem wel, want zo hield hij zicht op werk. Door zijn gezondheid moest hij hier echter mee stoppen. Nu hij weer gezond is, wil de sociale dienst dat hij vrijwilligerswerk gaat doen. Koen weigert, want hij vindt dat werk betaald moet worden:

‘Kijk, de werkverschaffing bestaat niet, maar als dat morgen ingevoerd wordt, dan sta ik daar. Maar noem het dan geen vrijwilligerswerk. (...) Zeg je daarentegen: “Meneer, u krijgt geld van ons en daar moet u wat voor doen.” Ja, dan zeg ik: “Daar heb je gelijk in, dat is waar.” Je moet gewoon man en paard noemen. “U krijgt elke maand 800 euro van ons en daar willen we wat voor terugzien.” Zo, dan weten we waar we het over hebben.’

In de marktwereld vertegenwoordigt geld de waarde van een voorwerp of dienst. Deze waarde wordt uitgedrukt in een prijs die gerechtvaardigd en redelijk moet zijn. Bijstandsontvangers die de situatie vanuit dat kader bezien, komen tot de conclusie dat de geleverde dienst niet in verhouding staat tot het loon dat ze ervoor krijgen. Er zijn twee manieren om dat in evenwicht te brengen: het loon omhoog of de tijdsinvestering omlaag. Als de eerste eis wordt ingewilligd, is er geen sprake meer van vrijwilligerswerk, dus blijft de tweede optie over. De voorwaarde om mee te werken, is een redelijke verhouding tussen tijdsinvestering en ‘inkomen’. Teun (49) wil bijvoorbeeld ‘best één of twee dagen per week vrijwilligerswerk doen’, want:

‘Een beetje fysiek inspanssen is redelijk. Maar als dat fulltime moet worden, dan moeten ze er gewoon een betaalde baan van maken. De uitkering stoppen en minimumloon betalen. Dat is redelijk. Maar niet een soort slavenarbeid.’

Teun vindt dus dat de tijdsinvestering binnen de voor hem redelijke perken moet blijven. Net als anderen die de situatie vanuit een marktkader bekijken, meet hij de

hoeveelheid tijd die hij redelijk vindt af aan de hoogte van de uitkering. Meestal komen zij tot de conclusie dat hoogstens drie dagen aanvaardbaar is.

Welke invloed heeft het beleid op het oordeel van bijstandsontvangers die geleid vrijwilligerswerk als ‘gratis werk’ bestempelen? Gezien de voorwaarde dat de tijdsinvestering in verhouding moet staan met het geld dat ertegenover gezet wordt, is het logisch dat een beloning eerder een reden is om mee te werken dan een verplichting. Dat blijkt in de praktijk ook zo te zijn, maar toch vinden de meeste geleide vrijwilligers die een beloning krijgen deze niet in verhouding staan tot hun inzet. Verplichting roept een marktlogica bij mensen op en omdat niet aan het belangrijkste criterium wordt voldaan, kwalificeren bijstandsccliënten het als ‘gratis werk’ en leidt het tot onrechtvaardigheidsgevoelens. Corrie (51):

‘Als het verplicht gesteld wordt, vind ik sowieso dat er iets bij moet komen. Vrijwilligerswerk kost ook geld, want ik heb een computer nodig, 19 euro per maand voor internet en af en toe reizen.’

Vooraf zodra bijstandsontvangers in die situatie geld moeten toelagen op hun vrijwilligerswerk vinden ze dat er ‘inkomen’ tegenover moet staan. Verplichting zonder vergoeding ervaren tegenstanders dus niet alleen als misbruik van hun afhankelijke positie, maar ook van hun portemonnee.

Samengevat: als bijstandsontvangers het interpretatieve kader van de markt hanteren, beoordelen ze geleid vrijwilligerswerk als ‘gratis werk’. ‘Gratis’ vanwege de lage uitkering en ‘werk’ vanwege het verplichte karakter en verdringing. Zodoende bestempelen zij vrijwilligerswerk als tegenprestatie voor de uitkering als een vorm van misbruik. Verplichting roept dus een marktlogica op en die maakt dat vrijwilligerswerk wordt veroordeeld als oneerlijke ruil. Dwang leidt bij deze groep bijstandsccliënten dus tot het tegenovergestelde van wat het beleid tracht te bereiken.

‘Gratis geld’

Vanuit de marktwereld kunnen bijstandsccliënten echter ook tot een heel andere conclusie komen, want net als ‘gratis werk’ klopt in de marktwereld ook ‘gratis geld’ niet. Een aantal van de gesproken bijstandsccliënten heeft vanuit hetzelfde

interpretatieve kader van de markt het gevoel iets tegenover de uitkering te moeten stellen. Zij hebben het gevoel dat ze door de uitkering in het krijt staan bij de maatschappij. Het krijgen van geld leidt tot een onevenwichtig gevoel dat niet met hun notie van rechtvaardigheid te rijmen valt. Menno (34) loopt al een tijd rond met het gevoel dat hij ‘eigenlijk iets voor zijn uitkering zou moeten doen’. Hij zegt: ‘Ik krijg wel geld. Als je dat consequent helemaal terug wilt rekenen krijg je toch geld. Het beste is denk ik om dat in evenwicht te brengen.’ De onbalans die Menno ervaart, is een particuliere en geen relationele kwestie. Het gaat Menno er vooral om dat hij met zichzelf kan leven in plaats van dat hij wil toegeven aan eventuele druk van buitenaf:

‘Ik heb geen schuldgevoel, daar niet van. Maar dan zou ik het geld naar m’n eigen kunnen verantwoorden. Als ik ’s middags briefjes rondbreng of tuinman ben of zo. Ik hoef niet per se betaald werk te doen, maar ik zou wel wat terug kunnen doen voor de maatschappij en daar die uitkering van krijgen. Dat zou ik niet onredelijk vinden.’

Bij anderen roept de uitkering gevoelens van dankbaarheid op die ze willen beantwoorden. Pim (4,6) beschouwt de uitkering als een soort geschenk:

‘Ik ben niet iemand die met de sociale dienst problemen gaat veroorzaken, want ze geven me toch geld voor het niks doen eigenlijk en in zekere zin moet je daar toch ook wel een beetje dankbaar voor zijn. (...) Ik vind eigenlijk dat je moet werken voor je uitkering.’

Bijstandsontvangers die de uitkering als ‘gratis geld’ zien, stellen op voorhand nauwelijks voorwaarden aan een tegenprestatie voor de uitkering. Ze stellen geen specifieke eisen ten aanzien van de tijdinvestering of het type activiteit. Menno:

‘Ik heb er lange tijd over gedacht om postbode te worden en dan vijf dagen in de week te werken. Die uitkering is ongeveer duizend piek. Als ik met dat werk mijn uitkering zou kunnen verdienen, dan zou het helemaal oké zitten. (...) Als ze nou zeggen van als je hier nou in de buurt de bosjes bij zou houden, ik zou het niet onwaardig vinden om dat te doen.’

Bij voorbaat staat bij deze groep voorop dat ze de onbalans in evenwicht willen brengen, maar mogelijk zullen uiteindelijk ook deze bijstandsccliënten hun grenzen stellen. Vooraf is voor hen in ieder geval veel bespreekbaar.

Hoewel verplichten en belonen nauwelijks nodig is bij bijstandsccliënten die de uitkering als 'gratis geld' beschouwen omdat ze toch al geneigd zijn een activiteit op te pakken, werken de methoden enigszins anders op hen uit. Verplichting werkt vooral als aanjager om vrijwilligerswerk te zoeken bij degenen die de uitkering de betekenis van 'gratis geld' geven. Menno wacht bijvoorbeeld niet tot de sociale dienst hem plaatst:

'Het is beter om het voor te zijn en zelf wat leuk te zoeken wat betreft dagbesteding. Als ze dan zeggen: "Je moet verplicht dit of dat doen", dan kan ik zeggen dat ik al wat doe. Misschien is dat dan ook oké en word ik vrijgesteld om papiertjes te prikken.'

Beloning roept bij bijstandsccliënten die de uitkering als 'gratis geld' zien een marktlogica op. Dit maakt dat ze het bedrag afzetten tegen de tijdsinvestering en daardoor komen ze tot de conclusie dat ze onderbetaald worden. Gaby (53) denkt hardop:

'Ik krijg het er toch extra bij. Dus dat kan je eigenlijk zien van, die uitkering die je hebt daar wordt nog iets op toegelegd. Dus je verdient ook eigenlijk, want het is zo'n 13 uur per week ongeveer, gemiddeld. Drie dagdelen in de week en soms vier. Dus dan ben je twee dagen er echt mee bezig. Dan krijg je het idee dat je eigenlijk veel meer verdient en dat het eigenlijk maar een fooitje is. Dat je voor een habbekrats eigenlijk moet gaan werken zeg maar. Daar heb ik wel wat moeite mee.'

Concluderend: bijstandsccliënten die de uitkering zien als 'gratis geld' vinden vrijwilligerswerk een legitieme tegenprestatie, omdat je in de marktwereld niets voor niets krijgt. Verplichting maakt dat ze meer urgentie voelen om vrijwilligerswerk te vinden. Verrassenderwijs maakt beloning dat deze groep vrijwilligerswerk als arbeidsverhouding binnen de marktlogica beschouwt, en daaruit trekken ze de conclusie dat ze onderbetaald worden.

4.6 Conclusie

Het interpretatieve kader of de ‘wereld’ (Boltanski en Thévenot 2006) van waaruit bijstandsccliënten het verzoek of de eis tot vrijwilligerswerk beoordelen, bepaalt of iemand wil meewerken, onder welke voorwaarden en welke invloed beleid hierop heeft. Vanuit iedere ‘wereld’ bedenken bijstandsccliënten redenen om wel of geen vrijwilligerswerk te doen, op basis waarvan zij voorwaarden formuleren waaronder ze dat wel of niet willen en bovendien zijn er omgangsvormen die hen overtuigen het wel of niet te doen. De invloed van verplichting, verleiding en beloning moeten we begrijpen in samenhang met de wereld, maar is slechts onderdeel van het besluit om vrijwilligerswerk te weigeren of ermee in te stemmen.

In het vorige hoofdstuk hebben we gezien dat de Nederlandse overheid twee dominante motieven heeft om van bijstandsontvangers te verlangen dat zij iets terugdoen voor de uitkering. Ten eerste dat geleid vrijwilligerswerk in het individuele belang is omdat werklozen er zelf iets mee opschieten. Ten tweede dat vrijwilligerswerk in het maatschappelijk belang is; bijstandsccliënten zijn dit aan de gemeenschap verschuldigd omdat ze een uitkering krijgen. Het maatschappelijk belang is slechts in één van de vijf werelden van Boltanski en Thévenot dominant, namelijk de civiele wereld.

Als de geïnterviewde bijstandsontvangers de situatie interpreteren vanuit de civiele wereld staat voor hen verantwoordelijkheid nemen voorop. Zij zien vrijwilligerswerk als het dienen van een maatschappelijk belang en maken hun individuele belang hieraan ondergeschikt. De enige voorwaarde die ze stellen is dat de kwestie hun na aan het hart liggen. Verplichting maakt hen kwaad, want zij zijn bereid om iets aan de samenleving bij te dragen en juist daarom voelen zij verplichting als wantrouwen en kunnen ze furieus reageren. Of ze haken af met de woorden: ‘Als het moet, hoeft het van mij niet meer.’

In de wereld van de roem en de geïnspireerde wereld staat juist het persoonlijk belang voorop. Vrijwilligerswerk kan een bron zijn van respectievelijk status of inspiratie. Bijstandsontvangers die de situatie bekijken vanuit de wereld van de roem zien vrijwilligerswerk vooral als een mogelijkheid om zich aan het stigma van de uitkering te onttrekken en erkenning te krijgen. De voorwaarde is dan wel dat het werk en de collega’s op niveau zijn. Zodra niet aan die voorwaarde is

voldaan, ervaren bijstandsccliënten verplichting als miskenning van hun status en als een belemmering om trots te zijn op hun prestaties.

Beoordelen ze de eis of het verzoek met een blik vanuit de 'geïnspireerde wereld', dan vinden ze dat het vrijwilligerswerk moet aansluiten bij hun passie. Doet het dat niet, dan weigeren ze mee te werken. Verplichting beoordelen ze dan vooral als zinloos en contraproductief, omdat ze vinden dat niemand zit te wachten op vrijwilligers die met tegenzin vrijwilligerswerk doen en er doodongelukkig van worden.

Voor bijstandsccliënten die de situatie beoordelen vanuit de huiselijke wereld is de lijn tussen individueel belang en maatschappelijk belang minder scherp te trekken. In de huiselijke wereld heeft een persoon verantwoordelijkheden jegens de directe sociale omgeving en daarmee is het belang breder dan louter individueel. Vanuit de huiselijke wereld beschouwd, komt vrijwilligerswerk op het tweede plan, omdat de zorg voor kinderen of de nabije omgeving vooropstaat. Als hun hulp daar nodig is, willen ze onder geen enkele voorwaarde vrijwilligerswerk doen. Dwang om dat wel te doen, beschouwen ze dan ook als last en miskenning van hun verantwoordelijkheden thuis.

Tot slot kan de beoordeling van de eis door een bijstandsccliënt die het interpreteert vanuit de marktwereld beide kanten op: richting een persoonlijk of een maatschappelijk belang. Een deel van hen beschouwt vrijwilligerswerk als 'gratis werk' en weigert medewerking omdat werk zonder salaris niet in hun belang is. In dat geval stellen ze twee voorwaarden: alle partijen dienen hardop uit te spreken dat het niet vrijwillig is en de geïnvesteerde tijd moet volgens hen in redelijke verhouding staan tot het 'inkomen'. Verplichting tot werken onder hun marktwaarde vatten ze op als 'slavernij'. Een ander deel van hen beschouwt de uitkering als 'gratis geld'. Zij hebben juist het gevoel dat ze daar iets tegenover moeten stellen omdat gratis geld niet te rijmen is met de marktwereld. Omdat dat het systeem en daarmee een collectief belang ondermijnt, zijn ze zeer geneigd om mee te werken. Verplichting werkt als aanjager, maar verrassend is dat een beloning juist maakt dat bijstandsccliënten de verhouding tussen hun inzet en het 'inkomen' niet langer vinden kloppen.

De meeste geïnterviewde bijstandsccliënten zijn dus niet tegen het verplichten van vrijwilligerswerk per se, zolang het maar ook in hun belang is om het te doen. Die redenering komt overeen met de fundamentele voorwaarde die

neopaternalisten als Goodin (1995) en Yeatman (2000) aan de maatregel stellen: verplichten is legitiem zolang het belang van de bijstandsccliënt ermee gediend is. Veel bijstandsccliënten hebben een tamelijk positief beeld van vrijwilligerswerk. Ze vinden het een belangrijke maatschappelijke taak of een mogelijke bron van status, plezier en ontplooiing. Dat opgeteld bij het geconstateerde feit dat verplichting vaak niet het probleem is, doet de vraag rijzen hoe het kan dat er onder bijstandsccliënten tamelijk veel ongenoegen heerst over geleid vrijwilligerswerk.

Achter het ongenoegen zitten verschillende verhalen die één ding gemeen hebben: ze verhouden zich allemaal vrij negatief tot de wereld van de sociale dienst. De indruk die bijstandsccliënten krijgen van de sociale dienst is er een van een wereld waarin het draait om efficiëntie, productiviteit en prestaties. Klantmanagers richten zich op de ontwikkeling van hun cliënten, voeren gesprekken aan de hand van gestandaardiseerde vragenlijsten, bieden uitgestippelde trajecten aan, moeten *targets* halen en worden gecontroleerd op behaalde resultaten. Op basis van de indruk die bijstandsccliënten krijgen, dichten zij de sociale dienst kenmerken toe van de ‘industriële wereld’, en deze botst met de werelden van bijstandsccliënten. Het is niet verwonderlijk dat de ‘industriële wereld’, de zesde wereld van Boltanski en Thévenot, de enige wereld is die we niet terugzien in de interpretaties van bijstandsgerechtigden. Bijstandsccliënten beoordelen vrijwilligerswerk niet op efficiëntie en productiviteit, zoals zij dat vanuit een industrieel kader zouden doen.

In de beleving van bijstandsccliënten beoordeelt de sociale dienst hen wel op basis van waarden uit de industriële wereld. Dat conflicteert vooral met de werelden waarin het individuele belang vooropstaat, zoals de wereld van de roem en de geïnspireerde wereld. De werkwijze van de sociale dienst botst met de geïnspireerde wereld omdat langetermijnplanningen en efficiëntie belangrijk zijn in de industriële wereld van re-integratie, terwijl de geïnspireerde wereld gedijt bij impulsiviteit, en planning en afspraken inferieur zijn. Op vergelijkbare wijze botst de wereld van de roem met de sociale dienst. In de wereld van de roem draait het om erkenning van iemands unieke kwaliteiten en is afwijkend gedrag respectabel. De industriële wereld van de sociale dienst biedt echter gestandaardiseerde *one size fits all*-oplossingen.

Ook de huiselijke wereld rijmt niet met de zakelijke efficiëntie die bijstandsccliënten de industriële wereld van de sociale dienst toedichten, omdat mensen in

laatstgenoemde worden beoordeeld op hun productiviteit. Zorg voor kinderen is in de industriële wereld bijvoorbeeld van weinig waarde, terwijl deze in de huiselijke wereld juist veel aanzien geniet. De marktwereld botst met de industriële wereld van de sociale dienst omdat de standaardprocedures en werkmethoden van de industriële wereld niet stroken met de klantgerichtheid van de marktwereld. De sociale dienst mag dan ‘klantmanagers’ in dienst hebben, uit de verhalen van bijstandsccliënten blijkt dat de ‘klant’ zich vaak geen koning voelt.

Ook onder bijstandsccliënten die de situatie vanuit de civiele wereld interpreteren en daarmee het maatschappelijk belang vooropstellen, is frustratie over de werkwijze van de sociale dienst te bespeuren. De wijze waarop deze bijstandsccliënten vrijwilligerswerk beschouwen, conflicteert met de controlerende houding van sociale diensten. Een bijstandsccliënt die zich verantwoordelijk voelt, voelt zich daarin ook gemakkelijk miskend door controle.

Al met al leidt de industriële wereld van de sociale dienst, met de voortdurende gerichtheid op vooruitgang, de *targets*, de gestandaardiseerde gesprekken, de uitgestippelde trajecten en de controle, bij bijstandsccliënten tot het gevoel een product te zijn van de activeringsfabriek. Toch is er wel een ‘geluksmachine’ in de activeringsfabriek te vinden. Daarover gaat het volgende hoofdstuk.



5

De ‘geluksmachine’ op eigen kracht?

Over beheersing, bevrijding en erkenning

‘De overheid is geen geluksmachine en moet dat ook niet willen zijn’, maakt premier Rutte bij herhaling duidelijk. Dat is niet louter een verwijt aan de verzorgingsstaat die mensen in de watten legt (of legde), maar ook aan burgers die te veel van de overheid verwachten, en bij uitstek aan degenen die afhankelijk zijn van een uitkering. Door de geluksmachine ‘uit te zetten’ moeten de kosten afnemen en mensen verantwoordelijk gemaakt worden voor hun eigen geluk.

De activering van werklozen is in dit verband interessant beleid, omdat de overheid weliswaar verwacht dat zij ‘op eigen kracht’ hun ‘geluk’ nastreven maar tegelijkertijd ook steeds meer moeite doet om werklozen te activeren – opdat ze ‘gelukkig’ worden. Eén manier waarop dat gebeurt, is door hen in te zetten als vrijwilliger. Het idee om werklozen vrijwilligerswerk te laten doen, werd in 2009 door de staatssecretarissen Bussemaker en Klijnsma in een brief aan de Tweede Kamer gepresenteerd als ‘een opstap richting de arbeidsmarkt en ‘een bijdrage aan het voorkomen van uitval en verlies van expertise’. Vrijwilligerswerk zou volgens de staatssecretarissen ‘mooi, waardevol en leuk’ zijn en moest dat ook blijven. Sindsdien is op 1 januari 2012 ‘de tegenprestatie’ ingevoerd en laat de overheid vooral geen mogelijkheid onbenut om te benadrukken dat mensen zonder werk of vrijwilligerswerk ‘aan de kant staan’ of ‘niet meedoen’. Met het verbinden van zulke positieve aspecten aan vrijwilligerswerk enerzijds en negatieve emoties aan ‘inactiviteit’ anderzijds valt de overheid toch als ‘producent van geluk’ te beschouwen.

De ‘industrie’ die zich toelegt op de productie van geluk is de laatste jaren steeds meer in handen van de overheid gekomen. Lokale overheden trekken de productie van geluk van kansarme bijstandsccliënten naar zich toe. De 370 re-integratiebedrijven (CBS 2011) en ongeveer 300.000 lopende re-integratietrajecten (Bouma et al. 2012) die Nederland in 2011 telde, zijn vooral bedoeld voor de kansrijke bijstandsccliënten. De kansarmen zijn aangewezen op vrijwilligerswerk,

participatieplaatsen, sociale werkvoorzieningen of kortstondige activiteiten in het kader van de tegenprestatie. Vanwege de lage kans op uitstroom en de geringe kwantificeerbaarheid van de ontwikkeling van deelnemers zijn deze vormen van ‘activering’ voor commerciële bureaus niet interessant. Daarom zijn lokale overheden genoodzaakt zich toe te leggen op de activering van langdurig werklozen, en ook daarbij wordt geluk in het vooruitzicht gesteld. Maarten Adelmeijer, de toenmalige directeur van Pantar, zei bijvoorbeeld in *Het Parool* van 20 juli 2010 dat vooral voor de sociale werkvoorziening geldt dat ‘met kleine stappen deze groep vaak al enorme stappen in hun levensgeluk bereikt.’ Met alle niet-commerciële trajecten die zij op poten zet, geldt de overheid dus in toenemende mate als geluksmachine. Een van de onderdelen van die machine is geleid vrijwilligerswerk.

5.1 Verschillende doelstellingen en logica’s

Bij de activering van werklozen via vrijwilligerswerk tracht de overheid echter meer te bereiken dan alleen gelukkige bijstandsccliënten. Een belangrijke doelstelling van de overheid met geleid vrijwilligerswerk is tevens om bijstandsontvangers te ‘responsabiliseren’, oftewel verantwoordelijk te maken (Kampen 2010). In dit hoofdstuk zoomen we in op responsabilisering. De overheid ziet de vrijwilligerssector steeds meer als de ideale plek om door responsabilisering verantwoordelijke burgers te vormen (Iltan en Basok 2004; Muehlebach 2012). Dat gebeurt met verschillende intenties en op verschillende manieren die op beleidsmatig niveau te verklaren zijn uit tegengestelde participatiedoelstellingen en sturingslogica’s. De vragen: ‘Welke verantwoordelijkheid moeten bijstandsccliënten nemen?’ en ‘Hoe kunnen ze gestimuleerd worden om die verantwoordelijkheid te nemen?’ worden door de overheid vanuit twee verschillende gezichtspunten beantwoord.

Geleide vrijwilligers bevinden zich op het snijvlak van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Wet werk en bijstand (Wwb). Vanuit de Wmo bezien kunnen werklozen een belangrijke bijdrage leveren aan de ondersteuning van hulpbehoevenden. Vanuit de Wwb bezien stelt vrijwilligerswerk hen ertoe in staat de afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen. Er ontstaat op deze manier mogelijk een spanning tussen de participatiedoelstellingen van beide wetten. Met de Wmo spoort de overheid burgers aan om vrijwilligerswerk te verrichten

en zorg te dragen voor een naaste, terwijl binnen de Wwb andere doelstellingen gelden gericht op arbeidsparticipatie. Dat kan betekenen dat werklozen van vrijwilligersstaken moeten afzien om beschikbaar te zijn voor de arbeidsmarkt. Andersom houdt vrijwilligerswerk hen mogelijk af van betaald werk.

Zo kan er een spanning optreden tussen de verschillende gevoelde verantwoordelijkheden. Door bijstandsontvangers in te zetten als vrijwilliger maakt de overheid hen gedeeltelijk verantwoordelijk voor de maatschappelijke taak van vrijwilligersorganisaties. Tegelijkertijd is de bijstandsontvanger – en meer in het algemeen de werkloze – steeds meer verantwoordelijk voor de eigen re-integratie. Zodra bijstandsccliënten individueel verantwoordelijk worden gemaakt voor de eigen re-integratie 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.

Vanwege de mogelijke spanning tussen de verschillende verantwoordelijkheden is het belangrijk om te kijken waar het beleid staat qua prioritering. Daarin is het beleid eenduidig: vrijwel alle gemeenten laten vooropstaan dat het de belangrijkste verantwoordelijkheid van bijstandsccliënten is om betaald werk te vinden. Gemeenten beschouwen vrijwilligerswerk overwegend als re-integratie-instrument en houden nadrukkelijk een vinger in de pap bij het bepalen van de geschiktheid van vrijwilligerswerk voor re-integratie: '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 geen reëel perspectief, heeft op regulier werk en dat inzet van het instrument wenselijk is', aldus de gemeente Utrecht.

Behalve de participatiedoelstellingen van de Wmo en Wwb bestaat de mogelijkheid dat de verschillende sturingslogica's van beide wetten botsen. De sturingslogica van de Wmo is om burgers te stimuleren tot vrijwilligerswerk en in de Wwb staat een meer verplichtende sturingslogica centraal. Het is de vraag of deze logica's elkaar belemmeren of versterken. Aanvankelijk bestonden er grote verschillen tussen de sturingslogica's van gemeenten, maar in alle gemeenten was een combinatie van beide logica's waar te nemen. Verplichten en stimuleren zijn als het ware door elkaar gaan lopen. In Amsterdam werd vrijwilligerswerk dat bijstandsccliënten al uit eigen beweging verrichtten 'geformaliseerd' en onderdeel

gemaakt van een re-integratietraject. Voorheen was het in veel gemeenten niet geoorloofd om als bijstandsccliënt vrijwilligerswerk te verrichten omdat het naleving van de sollicitatieplicht hinderde. Dat verbod hebben gemeenten laten vallen en tot voor kort werd vrijwilligerswerk zelfs in enkele gemeenten beloond met een premie. De premie werd, bijvoorbeeld in Nijmegen, echter alleen verstrekt op het moment dat de vrijwilligersactiviteiten bijdragen aan het verkleinen van de afstand tot de arbeidsmarkt en dus zouden leiden naar re-integratie.

5.2 Eigen verantwoordelijkheid en eigen kracht

Hoe verschillend de beleidswereelden van de Wmo en de Wwb ook mogen zijn, ze ontmoeten elkaar in het overdragen van verantwoordelijkheid op burgers. Het beleid rept steeds vaker van de ‘eigen verantwoordelijkheid’ en de ‘eigen kracht’ van bijstandsonvangers. In dit hoofdstuk beschouwen we ‘eigen verantwoordelijkheid’ en ‘eigen kracht’ als representatief voor twee visies op responsabilisering. ‘Eigen verantwoordelijkheid’ staat voor de overheid die verantwoordelijkheid aan burgers oplegt, afdwingt en controleert, ofwel ‘beheerst’. ‘Eigen kracht’ staat voor het ‘in staat stellen tot’ het nemen van verantwoordelijkheid door burgers door ‘bevrijding’ uit handen van de overheid. Hoe ziet de responsabilisering van bijstandsonvangers er volgens deze twee visies uit? Wat motiveert of demotiveert om vrijwilligerswerk te gaan of te blijven doen? In hoeverre spreekt de overheid het verantwoordelijkheidsgevoel van bijstandsonvangers aan en waar leidt dat toe? Deze vragen staan centraal in dit hoofdstuk.

De onderzochte groep is vrijwilligerswerk gaan verrichten door toedoen van activerende instituties als de sociale dienst, de vrijwilligerscentrale of welzijnswerk. Naar analogie van de ‘geluksmachine’ zijn deze organisaties de ‘raderen’ in het geheel. Om die reden gaat dit hoofdstuk voor een belangrijk deel over het effect van de inmenging van ambtenaren en professionals op de motivatie van bijstandsonvangers. Is het de olie of het zand in de raderen?

In de volgende paragrafen worden de twee perspectieven op responsabilisering – beheersing en bevrijding – tegen het licht gehouden en vervolgens worden de argumentaties van die perspectieven empirisch getoetst aan de hand van de ervaringen van geleide vrijwilligers. In het laatste deel van dit hoofdstuk wordt

een alternatief model gepresenteerd dat uitgaat van de achtergrond van bijstandsontvangers en dat recht doet aan hun belangen en verlangens.

5.3 Beheersing als probleem?

In het beleidsdiscours over 'eigen verantwoordelijkheid' in Nederland zijn grofweg twee manieren te onderscheiden om burgers te responsabiliseren: door *beheersing* en door *bevrijding* (Ossewaarde 2006). De eerste behelst alles wat de overheid doet om greep te houden op het nemen van verantwoordelijkheid door burgers, de tweede gaat uit van een verantwoordelijkheidsgevoel van burgers dat uit die verstikkende greep bevrijd moet worden. Beheersing en bevrijding staan centraal in twee recente, invloedrijke publicaties van respectievelijk het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) en Nico de Boer en Jos van der Lans en deze rapporten krijgen aldus een centrale rol in dit hoofdstuk.

Hoe voelt disciplineren?

Het SCP schetst in het *Sociaal en Cultureel Rapport 2012* met de titel *Een beroep op de burger* een 'nieuw verantwoordelijkheidsmodel', gedestilleerd uit onderzoek naar eigen verantwoordelijkheid in verschillende overheidssectoren. Dit verantwoordelijkheidsmodel beschrijft de wijze waarop burgers in publieke sectoren beheerst worden door de overheid, en volgens het SCP is dat 'disciplinerend' (2012: 330).

Toenmalig SCP-directeur Paul Schnabel legt in het rapport uit dat het beroep op de burger disciplinerend is omdat 'in veel gevallen meer eigen verantwoordelijkheid betekent dat de overheid de burger de plicht oplegt te handelen zoals de overheid vindt dat dit het beste zou zijn' (SCP 2012: 329).

In de lijn van Foucault beoordeelt Schnabel meer eigen verantwoordelijkheid als het afwentelen van verantwoordelijkheid door de overheid op haar burgers. Hij stelt: 'Impliciet maakt de overheid de burger daarmee tot de uitvoerder van overheidsbeleid, in de verwachting dat de burger het beleid zozeer verinnerlijkt dat de goede uitvoering als vanzelf tot stand komt' (2012: 329). Dat blijkt ook uit het model dat het SCP schetst.

In dit model bepaalt de overheid voor responsabele burgers wat er vanuit het algemeen belang moet gebeuren. Zij definieert om te beginnen de doelstellingen en randvoorwaarden van de eigen verantwoordelijkheid en legt deze vast in wetten of convenanten met private partijen. Daarnaast formuleert de overheid een gewenst handelingsperspectief en laat zij de verwezenlijking van de doelstellingen zo veel mogelijk over aan burgers, maatschappelijk middenveld en marktpartijen. Collectieve aanspraken en bijdragen maakt zij afhankelijk van het vertoonde gedrag. Ze ziet er ten slotte op toe dat de gewenste resultaten worden bereikt en grijpt in bij ongewenste resultaten (SCP 2012: 19). Als we ons een voorstelling maken van het model toegepast op de activering van bijstandcliënten via vrijwilligerswerk, ziet dat er als volgt uit: de overheid maakt allereerst aan de bijstandsontvanger duidelijk welk vrijwilligerswerk het meest geschikt is, bepaalt vervolgens waar dat toe moet leiden, sluit daartoe een contract af met een vrijwilligersorganisatie om de bijstandsontvanger te plaatsen, huurt een re-integratiebureau in om de vorderingen van de geleide vrijwilliger te controleren en rekent tot slot dit bureau af op de behaalde resultaten.

Het SCP noemt drie reacties van burgers op het aanspreken op de eigen verantwoordelijkheid die een idee geven van mogelijke gevoelens die disciplinerende oproept.

Het SCP benoemt één mogelijke aanleiding voor negatieve emoties op disciplinerende responsabilisering of 'beheersing' expliciet: de verschillende ideeën over invulling van eigen verantwoordelijkheid zullen 'klachten, irritaties en verzet' teweegbrengen (2012: 330).

Daarnaast benoemt het SCP een reactie van burgers op 'beheersing' die het koppelt aan een 'gevoel' dat mogelijk leeft bij burgers. Ten tweede blijken burgers namelijk sceptischer als 'de overheid hen *voor hun gevoel* belerend aanspreekt op extra verantwoordelijkheden, alsof ze niet al genoeg verplichtingen hebben. Dan zou de overheid eerst naar zichzelf moeten kijken'.

Ten derde vindt het SCP ook dat naarmate de invulling van de eigen verantwoordelijkheid concreter wordt, burgers terughoudender worden. 'Pas dan lijken ze zich te realiseren wat er nu precies van hen wordt verwacht en wat dit voor hen in nadelige zin kan betekenen.' Dat vermindert de bereidheid om bij te dragen, aldus het SCP, en hun gevoel is een voorwaarde voor die bereidheid: 'Ze moeten dan het gevoel hebben dat wat van hen verwacht wordt ook binnen hun

vermogens ligt, en bovendien, dat een eigen bijdrage ook onvermijdelijk of zinvol is' (SCP 2012: 314). Om, voorbij de goede intenties van burgers, te onderzoeken of ze ertoe bereid en ertoe in staat zijn meer verantwoordelijkheid te dragen, moeten we dus kijken naar hun beleving van situaties waarin die verantwoordelijkheid concreter wordt en ten uitvoer gebracht wordt.

Het SCP stelt echter ook vast dat de Nederlandse burger de eigen verantwoordelijkheid als principe voor het handelen onderschrijft en ook meer eigen verantwoordelijkheid wenst, omdat burgers vinden dat mensen best meer zelf kunnen doen. Dan hebben ze het echter vooral over de eigen verantwoordelijkheid *van anderen*. Deze argumentatie is ingegeven door de angst voor de *free rider*; de vrees dat mensen onrechtmatig en overmatig gebruikmaken van voorzieningen zonder zelf iets bij te dragen. Zodra burgers er zelf op aangesproken worden, zijn ze minder happig op eigen verantwoordelijkheid. Bovendien heerst volgens het SCP in het algemeen de overtuiging dat de overheid zich met te veel dingen bemoeit. Meer eigen verantwoordelijkheid voelt dus mogelijk als bevrijding uit de greep van de overheid.

In het *Sociaal en Cultureel Rapport 2012* nuanceert Schnabel het beeld dat hij zelf oproept door te stellen dat de bevindingen van het SCP er in ieder geval op wijzen 'dat de overheid vertrouwen heeft in de gedisciplineerdheid van de burger'. Maar waarom stelt het SCP dan vast dat het naleven van het opgelegde handelingsperspectief voortdurend gemonitord wordt? Kennelijk vertrouwt de overheid niet genoeg op de 'gedisciplineerdheid' van de burger. Het overdragen van verantwoordelijkheid kan dus duiden op vertrouwen in de burger, maar het controleren op het behalen van de gewenste resultaten kan juist wijzen op wantrouwen. Door de ervaringen van bijstandsontvangers door de tijd heen te bekijken, kunnen we achterhalen of disciplineren vooral 'aan het begin' – in de fase van aanspreken op verantwoordelijkheid – of 'aan het eind' – in de fase van verantwoording – gevoeld wordt. Voordat we daaraan toe zijn, behandelen we in de volgende paragraaf het alternatief voor beheersing: bevrijding als mogelijke oplossing.

5.4 Bevrijding als oplossing?

Een tweede visie op responsabilisering gaat uit van ‘bevrijding’ en vindt momenteel veel weerklank in de publieke sector dankzij een essayistisch advies van De Boer en Van der Lans voor de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling. Dit essay is een warm pleidooi voor *bevrijding* van ‘burgerkracht’. De ondernemende burger staat volgens de auteurs ‘buitenspel’ door een ‘beklemmend onderonsje’ (De Boer en Van der Lans 2011: 16), en kwetsbare burgers raken ‘verstrikt in de professionele spaghetti door een verstikkend onderonsje’, tussen welzijnsinstellingen en gemeenten (De Boer en Van der Lans 2011: 28). Door deze beklemmende en verstikkende tête-à-têtes wordt het voor burgers onmogelijk om hun verantwoordelijkheid te nemen – voor zichzelf en voor anderen. Momenteel wordt hun ‘bevrijding’ dus gehinderd door institutionele logica en professionalisering.

Hoewel de auteurs de welzijnssector onder de loep nemen, passen we hun ideeën in dit hoofdstuk toe op de re-integratiesector. Dit laat zich om drie redenen rechtvaardigen. Allereerst zeggen De Boer en Van der Lans ‘interessante parallellen’ te zien met de sociale zekerheid, omdat uitkeringen ‘aanzetten tot afhankelijkheid en te weinig aanzetten tot initiatief’ (De Boer en Van der Lans 2011: 34). Ten tweede tekenen lokale overheden steeds vaker in hun re-integratiebeleid op dat sociale diensten meer moeten inzetten op de eigen kracht van ‘klanten’. De gemeente Amsterdam bijvoorbeeld beschouwt ‘onvoldoende ruimte voor eigen kracht / te veel “pamperen”’ als een tekortkoming van het beleid (Sociale Alliantie 2010: 15). Ten derde is tijdens observaties van klantgesprekken bij de sociale dienst en van onderling overleg tussen beleidsmakers en -uitvoerders gebleken dat ‘inzetten op eigen kracht’ ook in deze sector gemeengoed is geworden.

Het bevrijdingsperspectief veronderstelt de aanwezigheid van het vermogen en de wens van burgers om verantwoordelijkheid te nemen voor hun eigen welzijn en dat van anderen. Derden verhinderen echter het vermogen en de wens om verantwoordelijkheid te nemen. De schuld hiervan ligt bij de overheid, in de hoedanigheid van instituties en professionals. Volgens hen zijn welzijnsinstellingen een soort winkel of productiebedrijf in opdracht van de gemeenten geworden. Beide houden elkaar in een wederzijdse wurggreep van instellingen en gemeenten

die vanuit een combinatie van marktdenken en maakbaarheid voortdurend op zoek zijn naar de vraag om daar diverse vormen van aanbod op te ontwikkelen.

Nu beleid er overwegend op gericht is om burgers te activeren, is het verwijt aan de publieke sector dat het mensen passief maakt. Dit is een variant van de *perversity thesis* (Hirschman 1991); beleid bereikt het tegenovergestelde van wat het beoogt. Hetzelfde soort kritiek leverde Hans Achterhuis, die zich eveneens liet inspireren door Illich, in zijn boek *De markt van welzijn en geluk* uit 1980. Waar Achterhuis destijds betoogde dat zorg mensen ziek maakt en dat hulp mensen afhankelijk maakt – Illich noemt dit verschijnsel iatrogenese – zeggen De Boer en Van der Lans dat juist instituties die mensen zouden moeten activeren actief burgerschap uitsluiten.

Behalve uit de greep van instituties in het algemeen zouden burgers bevrijd moeten worden uit handen van monopolistische professionals in het bijzonder. Professionalisering is van oplossing voor tekortkomingen in de verzorgingsstaat verworden tot een ontwikkeling die heeft geleid tot 'vernietiging van burgerkracht' (De Boer en Van der Lans 2011: 35). De inmenging van professionals zou de eigen kracht van burgers 'verstikken'. De stelling van De Boer en Van der Lans is daarom dat burgers pas verantwoordelijkheid kunnen nemen zodra professionals niet langer in de weg staan. Waar professionals misschien dachten zich te 'ontfermen' over hun cliënten, zien De Boer en Van der Lans dat als 'insluiten, in zich opnemen, in een traject of programma sluizen of opnemen in de instituties zelf'. In hun optiek kunnen het werk van professionals en de vrijwillige inzet van burgers niet samengaan, het is een *zero-sum game*; meer eigen kracht van burgers kan alleen als er minder professionals zijn die minder doen. De differentiatie in het welzijnsaanbod leidt volgens De Boer en Van der Lans rondom de meest kwetsbare burgers tot 'professionele spaghetti' en slaagt er niet in om echt iets te betekenen voor de mensen voor wie het bedoeld is.

Samengevat: De Boer en Van der Lans delen de analyse van het SCP over een hoge mate van beheersing, zien dat als problematisch, en zoeken een oplossing in het andere 'uiterste': bevrijding. De vraag is dus niet zozeer wie er gelijk heeft, maar of beheersing inderdaad een probleem is, wat het oproept en hoe mensen erop reageren. En als beheersing een probleem is, is bevrijding dan de oplossing? Het burgerkrachtmodel dat De Boer en Van der Lans aanreiken in hun essay bevat een diagnose en een toekomstverkenning, maar laat niet zien of het op de

lange termijn de oplossing is. Net als het nieuwe verantwoordelijkheidsmodel van het SCP is het een momentopname. De vraag is dus: bevrijding, maar dan?

Daarom is het van belang eerst te kijken of de diagnose klopt en vervolgens of het geschetste toekomstbeeld ondersteund wordt door voorbeelden uit de hedendaagse praktijk. Daarvoor bekijken we in het vervolg van dit hoofdstuk de ervaringen van bijstandsontvangers over langere tijd. Wat betekenen beheersing en bevrijding voor de motivatie van bijstandsontvangers om verantwoordelijkheid te (blijven) nemen? Als beide demotiverend blijken en bijstandsontvangers toch blijmoedig vrijwilligerswerk blijven doen, hoe kunnen we dat dan verklaren? Mogelijk is er sprake van iets anders dan beheersing of bevrijding.

In de volgende paragrafen worden daarom drie fasen besproken in de activering van bijstandsontvangers. Allereerst kijken we met hen terug op de activeringsfase; het moment waarop de sociale dienst hen stimuleerde, verzocht of dwong vrijwilligerswerk te doen, om te achterhalen in hoeverre dit contact stimulerend of verstikkend werkte en waarom. Vervolgens moet blijken uit de ervaringen van hen die het verstikkend vonden of ze zonder inmenging van professionals beter af zijn en waarom. Daarna zal de beginfase, waarin de bijstandsontvanger start met zijn of haar vrijwilligerswerk, moeten uitwijzen in hoeverre beheersing en bevrijding op de korte termijn tot bevredigende resultaten leiden. Ten slotte tonen de ervaringen in de slotfase, op de langere termijn, aan in hoeverre geleide vrijwilligers na verloop van tijd gebaat zijn bij veel of weinig tussenkomst van professionals. Het kan immers zo zijn dat actief worden spontaan gebeurt, maar actief blijven een andere benadering vereist.

5.5 De activeringsfase

De eerste stap naar vrijwilligerswerk wordt vaak gezet op het kantoor bij de sociale dienst in het gesprek tussen de bijstandsontvanger en de klantmanager. Soms geeft de bijstandsontvanger aan vrijwilligerswerk te willen doen; meestal suggereert de klantmanager dat de bijstandsontvanger vrijwilligerswerk gaat doen. De wijze waarop klantmanagers dit doen, bepaalt in belangrijke mate de reactie.

Bureaucratische benaderingen

De industriële wereld van de sociale dienst manifesteert zich in de levens van de geïnterviewde bijstandsccliënten als een bureaucratische machinerie die verplichtingen aan hen oplegt. Zoals we hebben gezien in hoofdstuk 4, zien de respondenten het nemen van verantwoordelijkheid graag als iets wat uit henzelf komt, los van een eventuele plicht die ze hebben om iets terug te doen voor de uitkering. Echter, het accepteren van vrijwilligerswerk 'voelt wel als plicht' door de voortdurende confrontatie met de randvoorwaarden van de overheid. Die veroorzaken een hoop onbegrip en doen hen verlangen naar een flexibele houding van hun klantmanager. Ze vragen zich af: 'We willen het toch allebei?' Demy (41) ervoer het doen van 'pbg-werk' (informele zorg voor een buurtgenoot) als een 'hele heisa':

'Dan moest je dus van tevoren aangeven wát je ging doen, op het moment dat je het gedaan had moest je bericht geven dát je het gedaan had, en als het op je bankrekening kwam moest je een afschrift laten zien.'

Zulke randvoorwaarden ondermijnen de gedachte dat de overheid en de bijstandsontvanger hetzelfde willen, de bijstandsontvanger verliest het gevoel 'dat het zin heeft'. Demy haakte om die reden af.

De bewering van het SCP dat de overheid de eigen verantwoordelijkheid van burgers definieert 'op een manier die de overheid uitkomt', klinkt terug in de verhalen van bijstandsontvangers. Ze voelen zich dan niet gekend in de eigen doelstellingen en pareren de vraag om 'eigen verantwoordelijkheid' met een beroep op de verantwoordelijkheid van de klantmanager om zich te verdiepen in hun achtergrond. Joep (52) had het gevoel dat de doelstelling van de overheid om de leefbaarheid van de buurt te verbeteren belangrijker werd gevonden dan zijn werkervaring:

'Als ik zeg: "Ik ben een regisseur", dan denken ze dat ik een buurtregisseur ben, weet je. (...) Ze snappen niet wat mijn opleiding is. Ze doen hun werk, standaardwerk. Ze moeten een dossier doorspitten en dan kijken of er iets toepasselijks te vinden is, maar de regels zijn niet voor mij gemaakt.'

Als het belang van de overheid prevaleert, lijkt het voor bijstandsontvangers toeval dat juist zij iets kunnen bijdragen aan de verwezenlijking van de overheidsdoelstelling.

Het soms subtiele onderscheid tussen hinten op de verantwoordelijkheid en wijzen op de plicht om vrijwilligerswerk te doen, maakt voor bijstandsontvangers vaak net het verschil tussen wel of niet meewerken. 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. Thera (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 onder-tussen al iets gevonden hebt.” Alleen al het woord “controleren”, alleen dat al is genoeg. (...) Daar gaat direct al iets mis.’

Een ‘disciplinerende’ wijze van responsabiliseren komt op bijstandsontvangers over alsof al door de overheid besloten is welke vrijwilligersactiviteit op welke manier gedaan moet worden. Daarop kaatsen zij de verantwoordelijkheid terug.

De meeste bijstandsontvangers hebben ervaring met tal van organisaties die betrokken zijn bij de activering, en die voeden vooral het ongeloof dat vrijwilligerswerk in hun eigen belang is. De werkwijzen van die organisaties onderstrepen dat. Jasper (51) licht toe:

‘Iedere aanbieder, want ze krijgen daar dus ook geld voor, iedere aanbieder die is welkom. Het maakt eigenlijk niet uit wat voor werk het is, als het maar wat is. Zo redeneert de sociale dienst een beetje. Wat ik wil, is niet belangrijk.’

Jasper legt het gebrek aan selectiviteit van de sociale dienst ten opzichte van aanbieders uit als veronachtzaming van zijn belang.

Geleide vrijwilligers laken vooral de neiging van klantmanagers om verantwoordelijkheid van hen over te nemen. Dit vinden ze terecht in tegenspraak met het beleid om bijstandsontvangers zelf verantwoordelijk te maken voor

hun re-integratie. Ingrid (45) ervoer een gesprek bij de sociale dienst alsof haar klantmanager haar de verantwoordelijkheid ontnam om vrijwilligerswerk te zoeken. Ze voelde zich niet serieus genomen, omdat haar klantmanager volgens haar geen oog had voor haar afwegingen:

'Alsof ze zei: "Je kunt het zelf toch niet, want je hebt het al die tijd niet gedaan", zo van: daarom gaan wij het nou voor je doen. (...) Maar er werd niet aan mij gevraagd waarom. (...) Daar heb ik echt wel mijn redenen voor.'

Als motief noemt Ingrid dat ze geen moeder wil zijn van wie de kinderen tussen de middag alleen thuis blijven. In haar omgeving heeft ze genoeg gezien dat kinderen hierdoor ontsporen.

Ontworsteling

Als bijstandsontvangers op 'disciplinerende' wijze worden aangesproken op hun verantwoordelijkheid leggen ze dat uit als te bureaucratisch, voelen ze zich gecontroleerd en vinden ze dat klantmanagers voorbijgaan aan hun belangen en motieven. De Boer en Van der Lans bestempelen een soortgelijke interactie tussen burgers en welzijnsprofessionals als 'verstikkend'. Zoals de welzijnsprofessionals volgens De Boer en Van der Lans burgers verstikken, zo hebben bijstandsontvangers vergelijkbare ervaringen met klantmanagers van de sociale dienst. De twee auteurs zien in het bevrijdende burgerkrachtmodel het alternatief. In hoeverre kunnen bijstandsontvangers 'bevrijd' worden uit de handen van activerende instituties, en welke gevolgen heeft dit voor de motivatie? Dit is van belang, aangezien klantmanagers en trajectbegeleiders van re-integratiebureaus hen steeds meer 'loslaten'.

De gedachte achter de kritiek van De Boer en Van der Lans is dat burgers er beter toe in staat zijn verantwoordelijkheid te nemen zonder inmenging van de overheid. Of dit ook geldt voor bijstandsontvangers kunnen we achterhalen op basis van de ervaringen van de twaalf bijstandsontvangers die op eigen houtje op zoek gingen naar een activiteit. Zonder uitzondering zeggen ze dat het hun beter verging op het moment dat ze zelf vrijwilligerswerk zijn gaan zoeken.

Ze zeggen veel vrijheid te hebben ervaren. Deze vrijheid lijken ze echter vooral te waarderen wanneer ze het vergelijken met recente ervaringen met ‘bemoeienis’. Door zich te ontworstelen aan de bureaucratische benadering van de sociale dienst krijgen ze een bevrijd gevoel. Fabian (39) heeft door teleurstellende ervaringen het vertrouwen in de sociale dienst verloren en pakt nu liever zelf de handschoen op:

‘Want ik heb dus gemerkt, wil je iets leuks doen als vrijwilligerswerk, dan moet je dat dus niet via de sociale dienst of via een andere aanbieder doen, je moet gewoon zelf op zoek gaan, want waar ik zelf naartoe ben gegaan, is dus nog altijd het beste bevallen.’

Voor Jarl (44) geldt hetzelfde. Hij vertelt over contact met een talentcoach:

‘Dat is afgewimpeld, daar is helemaal niks van terechtgekomen. Dat is weer zo’n typisch voorbeeld. Op het moment dat ik zelf op zoek ga, dan gaat het perfect, en wanneer ik het aan een ander overlaat, of via anderen doe, dan gaat het niet.’

Jarl omschrijft de maatschappelijke hulpverlening als ‘Potemkin-instellingen’: van de buitenkant lijkt het heel wat, maar het eindigt in een teleurstelling zodra hij een beroep op ze doet. Ook Jasmin (28) zoekt liever zelf, ‘want als je het overlaat aan wat de gemeente jou te bieden heeft, dan kan dat soms niet zo goed vallen, want dan blijf je afhankelijk (...) en als je het zelf in de hand hebt, dan kan dat een hoop vrijheid geven.’ De vrijheid en positieve emoties die bijstandsontvangers ervaren als ze zelf in actie komen, ervaren ze dus vooral door het af te zetten tegen afhankelijkheid van activerende instituties.

Zelf op zoek gaan naar vrijwilligerswerk zien de geïnterviewde bijstandsontvangers als een bevrijding na mislukte pogingen met hulp van professionals, dus tot zover gaat de analyse van De Boer en Van der Lans op. Maar als we deze mensen door de tijd volgen, vormt zich op de lange termijn een ander beeld.

5.6 De beginfase

Direct na aanvang van het vrijwilligerswerk heeft vrijwel geen enkele bijstandsvanger contact met de sociale dienst. Daar hebben ze ook niet veel behoefte aan, want het vrijwilligerswerk vraagt alle aandacht en krijgt die ook. Van beheersing door de overheid is in deze fase weinig te merken.

De knop omzetten

Wel heeft de bureaucratische benadering, waarmee de klantmanager de verantwoordelijkheid om iets terug te doen aan de bijstandsvanger voorhield, sporen nagelaten die zich al op korte termijn kunnen wreken. Bij Henk (62) riep die benadering 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 maakte hem cynisch over het beroep dat de overheid deed op de verantwoordelijkheid van bijstandsccliënten om iets bij te dragen. Nu Henk begonnen is als vrijwilliger, blijft het hem dwarszitten dat het een opgelegde verantwoordelijkheid is: 'Er is nog steeds die steek van: u dient te verschijnen.' Hij voelt zich echter ook verantwoordelijk om er iets van te maken: 'Omdat het een project is, wil ik niet weglopen en maak ik het af.'

Andere bijstandsvangers zetten net als Henk een knop om als ze eenmaal gestart zijn met vrijwilligerswerk. Ze dwingen zichzelf over de negatieve emoties heen te stappen die ze eventueel ervoeren in – of naar aanleiding van – de activeringsfase. Dit gebeurt meestal uit plichtsbef en het zich realiseren van afhankelijkheid van de uitkering. Maar ook omdat geleide vrijwilligers een afweging maken tussen verschillende plichten; de verantwoordelijkheid om een tegenprestatie te leveren voor een uitkering bevalt beter dan voortdurend gewezen worden op de plicht om te solliciteren van voorheen. Wekelijks sollicitatiebrieven versturen en keer op keer een afwijzing krijgen, werkte demotiverend, terwijl bijstandsvangers de kans om iets terug te doen in de vorm van vrijwilligerswerk vaak als een opluchting ervaren.

Ook deelname aan vrijwilligerswerk *an sich* leidt ertoe dat bijstandsvangers over eventuele bedenkingen heen stappen. In de beginfase verplaatst de aandacht van een bijstandsvanger zich namelijk steeds meer van het eigen belang naar een collectief belang. De gerichtheid op de eigen problemen verschuift naar de

wereld om hen heen en dat bevalt goed. Sascha (49) is bijvoorbeeld net begonnen als vrijwilliger op een basisschool en sluit de dag vaak af met een ‘voldaan gevoel’: ‘Dan ben ik hele middagen bezig geweest met van alles, behalve dan met mezelf.’

De start van het vrijwilligerswerk gaat bovendien gepaard met een verschuiving van abstracte naar concrete vraagstukken. Door persoonlijke problemen kunnen bijstandsontvangers niet zelden overloos piekeren; als vrijwilliger leggen ze zich toe op concrete taken. Dit deed Jasper (51) anders aan kijken tegen het moment waarop zijn klantmanager beter leek te weten wat goed voor hem was:

‘Ik raad het toch wel iedereen aan hoor, om wat te gaan doen. Want dat zeiden ze tegen mij bij de sociale dienst. “Ja, nee, het is echt goed voor je hoor, dat je wat gaat doen.” Toen dacht ik: nou, nou, nou. Maar ik ben er nu wel van overtuigd dat dit werk mij dus enorm ligt. (...) En nou vind ik het ontzettend leuk. Het mensen helpen, nuttig zijn, mensen ook voorlichten. (...) Wat dat betreft is het ook echt mensenwerk, om iemand in te schatten van wat heeft deze persoon nodig. En dus die combinatie met techniek, uitleggen wat een computer is, of een programma als *Word*. Dat ligt mij enorm, maar dat wist ik dus al.’

Beheersing door de overheid eist van geleide vrijwilligers dat ze de knop omzetten. In de beginfase zijn er voor geleide vrijwilligers dus vier manieren om dit te doen: de opgelegde plicht als zelfgekozen verantwoordelijkheid beschouwen, de nieuwe plicht afwegen tegen een oude die minder goed beviel, het collectieve boven het individuele belang stellen en gerichtheid op een concrete taak. Als de knop om is, loopt de eigen ‘geluksmachine’ in veel gevallen tijdelijk synchroon met die van de overheid.

Jezelf verliezen

De ‘bevrijde bijstandsontvangers’ – zij die zelf, op ‘eigen kracht’ op zoek zijn gegaan – hoeven geen knop om te zetten. Op de korte termijn ontstaat bij hen echter het risico dat ze zich verliezen in het maatschappelijk belang van vrijwilligerswerk. Bij aanvang van vrijwilligerswerk is dit voor henzelf geen probleem; de gevolgen van bijstandsontvangers die zichzelf verliezen in het vrijwilligerswerk dienen zich pas aan op langere termijn.

Zij die zelf vrijwilligerswerk gevonden hebben, kiezen vaak voor activiteiten die hun na aan het hart liggen. In die gevallen zien we bijstandsontvangers de doelstellingen van het vrijwilligerswerk al snel verinnerlijken en boven andere belangen, zoals het vinden van betaald werk, stellen. Dat geldt vooral voor bijstandsccliënten die de situatie benaderen vanuit de civiele of de geïnspireerde wereld. Zij ervaren hun vrijwilligerswerk als een grote verantwoordelijkheid, omdat het voelt als deel uitmaken van 'een hoger doel'. Frank (50), die sinds kort als vrijwilliger kantines en kleedkamers van voetbalclubs opknaapt, zegt:

'Kijk, die clubs en die accommodatie worden gekeurd door de KNVB en als die niet worden opgeknaapt, is de club gewoon afgekeurd. (...) Die voetballertjes die dan op straat komen te staan, worden hangjongeren.'

Franks grote wens was om ooit een schildersbedrijf te beginnen. Nu haalt hij als vrijwilliger een ander soort voldoening uit zijn schilderwerk dan hij voorheen in loondienst bij een schildersbedrijf deed. Hij put trots uit het feit dat hij via zijn schilderwerk bijdraagt aan de veiligheid in Amsterdam.

In de beginfase proberen geleide vrijwilligerswerk er dus het beste van te maken, maar dat gaat in sommige gevallen enigszins ten koste van hun aanvankelijke, individuele belang bij vrijwilligerswerk, zoals de kans op betaald werk vergroten. Het is een fase waarin het maatschappelijk belang zich nadrukkelijk aandient en zij die zich bureaucratisch bejegend voelen, hebben dat nodig om over de frustratie die dit opleverde heen te stappen. Bijstandsontvangers die zelf vrijwilligerswerk hebben gevonden, hoeven dat niet en verliezen zich gemakkelijk in het maatschappelijk belang ervan. Vooral zij die daar vanuit 'hun wereld' toch al toe geneigd waren vanuit een civiele of geïnspireerde wereld. Deze observaties zijn belangrijk om te begrijpen hoe beheersing en bevrijding op de lange termijn tot negatieve emoties en onbevredigende resultaten leiden en welke rol betekenisgeving daarin speelt.

5.7 De slotfase

Waar geleide vrijwilligers op langere termijn bij gebaat zijn, is te achterhalen door hun situatie na enkele maanden opnieuw aan een beschouwing te onder-

werpen. Tot nu toe hebben we gezien dat vrijwilligerswerk bijstandsontvangers al snel een vrij, trots en belangrijk gevoel kan geven. Geleide vrijwilligers blijven zich echter bewust van hun afhankelijkheid en dat ondermijnt na enige tijd bij de meerderheid de positieve emoties die ze eraan ontleen, ongeacht of ze nu ‘bevrijd’ of ‘beheerst’ worden. ‘Beheersing’ en de bijbehorende controle op de lange termijn kan ertoe leiden dat ze zich onaangenaam verrast voelen en afhaken. ‘Bevrijding’ heeft vaak als gevolg dat geleide vrijwilligers zich vergeten en verloren voelen.

Indiscrete en abrupte controle

Controle bevestigt geleide vrijwilligers opnieuw in hun afhankelijkheid. Dit doet zich vooral gelden als de sociale dienst de vrijwilligersorganisatie vraagt de aanwezigheid te rapporteren. Op de ene vrijwilligersplek gebeurt dat strenger dan op de andere. Voor Tessa (39) was de controle op aanwezigheid een reden om haar vrijwilligerswerk in de ouderenzorg te beëindigen. Het gaf haar het gevoel dat ze het niet voor zichzelf deed; dan ging zij liever als vrijwilliger aan de slag bij een theater waar niet consequent aan de sociale dienst gerapporteerd werd. Ze vertelt dat ze dacht:

‘Doe het dan op een manier dat je er zelf ook wat aan hebt, dat je niet een gigantische controle hebt. Die controle is er wel bij de bejaardenhulp, die bellen meteen naar de sociale dienst als je niet verschijnt.’

Controle door de sociale dienst op de aanwezigheid doet afbreuk aan het gevoel van bijstandsontvangers dat vrijwilligerswerk in hun eigen belang is.

Geleide vrijwilligers die op hun werk plots een klantmanager of re-integratieconsulent over de vloer krijgen, vinden dat dat te weinig discreet gaat. Michel (61) heeft bijvoorbeeld lange tijd nauwkeurig voor zijn collega-vrijwilligers verborgen gehouden dat hij een uitkering krijgt ‘en plotseling kwam daar dus een mevrouw die dan met mij en mijn mentor op kantoor een gesprek kwam houden. Die meiden hielden zich er niet mee bezig, er komen zoveel mensen, maar het gebeurde wel.’ Michel voelde zich lichtelijk in zijn hemd gezet door de controle.

Geleide vrijwilligers die vanwege psychische problemen in de uitkering terecht zijn gekomen, vinden het vooral vervelend als de controle op hun voortgang vrij abrupt gebeurt. Jasper (52) is overspannen gestopt met werken en vindt het belangrijk dat zijn terugkeer naar betaald werk met aandacht verloopt en zich in een voor hem passend tempo voltrekt. Als hij plotseling een uitnodiging krijgt voor een sollicitatiecursus, vraagt hij aan zijn klantmanager naar het waarom daarvan. Het antwoord verontrust hem: 'Ik kwam "gewoon ineens op de lijst terecht..." gewoon dus, gewoon een sollicitatiecursus. Echt klaboem, keihard!' Kortom: geleide vrijwilligers die de controle van de overheid op hun aanwezigheid, functioneren en voortgang duidelijk merken, kunnen het gevoel krijgen zelf de controle over hun situatie te verliezen.

Er bestaat wel begrip bij geleide vrijwilligers voor contact tussen de overheid en de vrijwilligersorganisatie over hun functioneren, maar niet voor de abrupte en indiscrete manier waarop ze vinden dat het gebeurt. Als controle betekent dat iemand in het oog houdt of ze de waardevolle vaardigheden ontwikkelen, is het gewenst. Het andere uiterste, helemaal met rust gelaten worden, is niet wat ze wensen, want ze willen zelf ook graag weten of ze al toe zijn aan betaald werk. De meeste geleide vrijwilligers willen immers uiteindelijk terugkeren naar de arbeidsmarkt.

Vol verwachting verlaten

Hoewel zelf zoeken een bevrijdend gevoel geeft, verdwijnt dat zodra geleide vrijwilligers enige tijd vrijwilligerswerk doen. Na verloop van tijd ontstaat er behoefte aan contact met professionals die hen bevestigen in het belang van hun werk. Als dit contact uitblijft, dringt zich een gevoel op van nutteloos-, richtingloos- en uitzichtloosheid.

Het beroep dat de overheid doet op burgers om vrijwilligerswerk te doen, beantwoorden geleide vrijwilligers op termijn met een wedervraag om aandacht. Ze vinden dat activerende instituties niet naar hen omkijken, en dat is volgens hen omdat die hun doel bereikt hebben zodra de bijstandsontvanger op een vrijwilligersplek belandt. Terwijl het voor de geleide vrijwilliger dan pas begint. Pim (48) vindt het aantal keer dat hij contact had met de sociale dienst tegenvallen:

‘De begeleidster van de sociale dienst heb ik welgeteld één keer gezien! En daar heb ik mezelf bijna aan moeten opdringen. Zo van: hallo, wordt het niet eens tijd dat we... Maar zij denkt van: nou, die is gedetacheerd en laat maar...’

De behoefte aan aandacht komt voort uit een verlangen naar bevestiging van nut, richting en perspectief. Van collega-vrijwilligers verlangen ze dat niet, omdat die hun eigen dagelijkse bezigheden hebben. Bij een vrijwilligersorganisatie staat het maatschappelijk belang centraal en dat moet ook zo blijven, vinden ze. Ze krijgen én geven daar complimenten, dat hoort erbij. Geleide vrijwilligers die bijvoorbeeld vrijwilligerswerk doen op een basisschool of in een verzorgingshuis verwachten en krijgen aandacht van de professionals waarmee ze samenwerken. Deze aandacht is er begrijpelijkerwijs vooral op gericht om het vrijwilligerswerk onder de knie te krijgen en niet op de begeleiding naar een betaalde baan. De leraren van de basisschool waar een geleide vrijwilliger voorleest, zijn er vaak bij gebaat dat deze blijft.

Na verloop van tijd hebben geleide vrijwilligers allereerst bevestiging nodig van het nut van hun vrijwilligerswerk om betekenis te kunnen blijven geven aan de activiteiten. Roos (44) vertelt over haar ervaringen met het voorlezen bij de buitenschoolse opvang:

“Toen heb ik wel diegene die me begeleidde steeds opgebeld en gevraagd van: “Goh, ik voel niet zoveel reactie en ben ik nog wel nuttig, want ik ervaar het niet zo dat ik nuttig ben, want er is helemaal geen feedback.”

Waar het geleide vrijwilligers in de beginfase nog lukt om zin te geven aan de activiteiten, krijgen velen van hen na verloop van tijd behoefte aan erkenning door de overheid in de vorm van bevestiging.

Naast bevestiging van het nut ontstaat bij gering contact met activerende instituties na enige tijd een verlangen naar perspectief bij geleide vrijwilligers. Soraja (38) werkt als vrijwilligster in een verzorgingstehuis en is toe aan een volgende stap. Doordat begeleiding bij haar werkzaamheden nagenoeg ontbreekt, ervaart ze haar situatie langzamerhand als uitzichtloos. Ze vindt haar klantmanager en begeleiders te afwachtend bij het bepalen van vervolgstappen.

Soraja krijgt hierdoor het gevoel dat het doel – in haar geval betaald werk – niet dichterbij komt:

‘Er zijn ook mensen die daar werken en die doen al tien jaar vrijwilligerswerk daar. Maar ik kan dat niet volhouden hoor. Ze zeggen: “Je bent nog niet zover, je hebt nog niet genoeg geleerd.” (...) Die mentor van mij zegt: “We gaan even kijken” (...) maar ik heb nog niks gehoord.’

Soraja ervaart een gebrek aan betrokkenheid bij haar ontwikkeling, terwijl ze behoefte heeft aan signalen die haar bevestigen dat ze zich zo ontwikkelt dat een betaalde baan in zicht komt.

Tot slot hebben de meeste geleide vrijwilligers ook behoefte aan richting. Ze hebben zelf vrijwilligerswerk gevonden, maar niet altijd met een idee over hoe het hen verder zou helpen. Door het vrijwilligerswerk hebben ze sindsdien van alles geleerd, maar het heeft hun nog geen baan gebracht. Zolang ze niet bevestigd krijgen dat ze de goede kant op gaan, begint het vrijwilligerswerk te voelen als stuurloos ronddobberen. Voor een richtinggevend geluid kijken deze geleide vrijwilligers vooral naar de sociale dienst, omdat ze verwachten dat die betaald werk prioriteit geeft. Erika (43) wil graag blijven leren en zich verder ontwikkelen om uiteindelijk weer een baan te vinden. Haar klantmanager laat haar echter haar gang gaan zolang ze als vrijwilliger werkt. Erika heeft behoefte aan iemand die haar helpt richting te bepalen en verwacht die hulp van de sociale dienst. Ze stuit naar eigen zeggen evenwel op een onverschillige houding van haar klantmanager:

‘Waar moet ik nou precies m’n focus gaan leggen? Want dat is dus iets dat 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.’

Erika beleeft plezier aan haar vrijwilligerswerk, maar ze zou graag meer bij de hand genomen worden bij de oriëntatie op de arbeidsmarkt, zodat het vrijwilligerswerk meer ook in haar belang is.

Kortom: in zowel het beheersings- als het bevrijdingsmodel zitten elementen die verhinderen dat bijstandsontvangers verantwoordelijkheid nemen. Responsa-

bilisering door beheersing, zoals het SCP schetste, leidt met haar bureaucratische benadering tot terugkaatsen van verantwoordelijkheid op de korte termijn en het gevoel de controle te verliezen op de lange termijn. Responsabilisering door bevrijding bevordert verantwoordelijkheidsgevoel op de korte termijn, maar geeft te weinig richting en bevestiging van het maatschappelijk nut en het eigen belang van vrijwilligerswerk om bevredigend te zijn voor geleide vrijwilligers. Ze beginnen vol verwachting, maar voelen zich uiteindelijk verlaten. Uit de ervaringen van bijstandsontvangers valt evenwel een nieuw model af te leiden waarin ‘erkenning’ centraal staat bij het verantwoordelijk maken van burgers. Dit noem ik het ‘consideratiemodel’. Responsabilisering van bijstandsontvangers volgens dit model gebeurt met inachtneming van de achtergrond van mensen en met erkenning van zowel het collectief als het individueel belang.

5.8 Het consideratiemodel

Het consideratiemodel omvat drie fasen: de ontmoetingsfase, de ontdekkingsfase en de rugdekkingsfase. Deze fasen zijn gebaseerd op de motiverende interacties tussen bijstandsontvangers en activerende instituties. Ze beschrijven niet hoe activering in de praktijk gaat, maar schetsen op basis van positieve ervaringen van geleide vrijwilligers een alternatief voor beheersing en bevrijding: erkenning.

De ontmoetingsfase

In de ontmoetingsfase kijken activerende instituties allereerst naar de achtergrond van bijstandsontvangers en zoeken ze vervolgens toenadering. Op basis van een dossier is al een aardige schets te maken van iemands achtergrond en een gesprek biedt daartoe verdere gelegenheid. Als een klantmanager blijkt geeft van interesse in de betreffende persoon, motiveert dat de bijstandsontvanger om mee te werken aan activering. Bovendien leidt het ertoe dat het midden gezocht wordt tussen het collectief belang en het belang van het individu; ook de belangen ‘ontmoeten’ elkaar. Tim (53) vertelt hoe hij zich gekend voelde door zijn klantmanager:

‘Ze zei tegen me: “We moeten wel denken aan iets dat een beetje bij u past. Je bent niet iemand van het bedrijfsleven als zodanig. Er zijn instituten in de stad die bijles verzorgen aan scholieren. Bied je daar aan als vrijwilliger.” Ik word niet zo gepusht als dat ik denk dat mensen wel eens gepusht kunnen worden.’

Hoewel Tim uiteindelijk verplicht is om een activiteit te aanvaarden en zijn klantmanager hem na enkele weken belt om te horen of hij al actie heeft ondernomen, ervaart hij dat niet als een opgedrongen verantwoordelijkheid.

In de ontmoetingsfase motiveert het ook als de overheid de bijstandsccliënt tegemoetkomt. Dat kan zijn door te helpen met kleine of grote problemen. De dankbaarheid die dit oproept, kan het perspectief van de persoon doen kenteren. Caspar (59) werd door het Leger des Heils geholpen met het op orde krijgen van zijn huis en zei: ‘Ik word nu geholpen, dan mag ik toch wel wat terugdoen?’

In de ontmoetingsfase van het consideratiemodel is dwang overigens niet uitgesloten. Volgens een klein aantal geïnterviewde bijstandsontvangers met angststoornissen geeft dit juist blijk van kennis van de situatie. Zij leggen dwang bijvoorbeeld uit als een vorm van begrip voor hun aarzeling om actief te worden. Omar (50) ontwikkelde door zijn traumatische oorlogsverleden straatvrees, en zit nu gevangen tussen zijn angst om de straat op te gaan en zijn angst om door inactiviteit psychische klachten te ontwikkelen. Hij legt uit: ‘Als er iets is om mij een duwtje te geven, misschien voel ik me dan beter, ik weet het niet, maar ik moet het proberen.’ Andere bijstandsontvangers die het door een angststoornis zelf niet lukt om een activiteit te vinden, zeggen ‘een duw in de goede richting’ of ‘een schop onder de kont’ nodig te hebben, ook omdat zij bijvoorbeeld geen hulp durven te vragen.

De ontdekkingsfase

Na de ontmoetingsfase volgt de ontdekkingsfase. Ontdekking gebeurt tijdens de periode na de start van vrijwilligerswerk, als de bijstandsccliënt de ‘civiele wereld’ van het vrijwilligerswerk betreedt. Doorgaans is vrijwilligerswerk een openbaring voor bijstandsontvangers die lange tijd thuis hebben doorgebracht en nu hun leven zien ontluiken. In die zin is de start te vergelijken met het openen van de

luiken voor de ramen van een huis. Het gevolg hiervan is dat de bijstandsontvanger allerlei nieuwe indrukken opdoet waardoor hij of zij opbloeit, maar ook dat de lichtinval enigszins verblindt. Daarom kan het belangrijk zijn dat iemand anders het belang van de geleide vrijwilliger in het oog houdt, zo blijkt ook uit het voorbeeld van Michel (61), die zich verloor in de hulp aan een cliënt van de vrijwilligersorganisatie waarvoor hij werkte:

‘Vrijwilligerswerk doe je als het allemaal goed gaat, je idealistisch bent, en je nog tijd en energie overhebt om anderen te helpen. Ik moest toen zo veel oplossen voor haar, omdat ze zo plotseling vertrok moest ik alles opzeggen, er lagen nog belastingkwijtscheldingen die ze niet op tijd had beantwoord. Heb ik met heel wat toverkunst de kwijtschelding nog kunnen regelen. Ik was zo moe van alles. Ik ben eigenlijk idioot bezig als ik anderen help, terwijl ik zelf hulp nodig heb.’

In de ontdekkingsfase volstaat erkenning door collega-vrijwilligers. Deze erkenning maakt positieve gevoelens los en daar varen beginnende vrijwilligers wel bij. Het mondt uit in het gevoel deel uit te maken van een organisatie en onmisbaar te zijn. Michel voelt zich nuttig en krijgt waardering van zijn collega's voor zijn concrete bijdrage als vrijwilliger. Zijn perspectief op de situatie verandert. Aanvankelijk zocht hij naar vrijwilligerswerk ‘waar hij zelf wat aan had’, maar ‘nu kan ik het moreel niet eens meer maken om niet meer te komen, want ze rekenen gewoon op mij’. Na verloop van tijd leidt concretisering van de bijdrage echter tot een verlangen terug te keren naar het persoonlijk belang, zoals we nu zullen zien.

De rugdekkingsfase

Onder invloed van de hulp die ze verlenen aan anderen veranderen na verloop van tijd de noties van rechten en plichten van geleide vrijwilligers. Na aanvang stellen ze bijvoorbeeld de retorische vraag: ‘Ik word nu geholpen [met een uitkering, TK], dan mag ik toch ook wel iets terugdoen?’ Maar na enige tijd kentert het perspectief en vragen ze zich af: ‘Ik help nu anderen, maar wie helpt mij?’ Op dat moment motiveert rugdekking door de overheid in de vorm van bevestiging, aandacht en betrokkenheid van de klantmanager hen om als vrijwilliger anderen

te (blijven) helpen. Iemand rugdekking geven is achter iemand staan, maar ook iemand in het oog houden en verdedigen als het nodig is.

De rugdekkingsfase van het consideratiemodel zet in zodra bijstandsonvangers een aantal maanden in de positie verkeren dat ze als vrijwilliger hulp bieden aan anderen. Op dat moment ontstaat behoefte aan bevestiging dat zij goed bezig zijn. De meeste geleide vrijwilligers zeggen dat ze de bevestiging ook wel krijgen van collega-vrijwilligers of cliënten op hun vrijwilligersplek. Maar ze vinden dat ze het van hen eigenlijk niet moeten verwachten, omdat op het werk het collectieve belang centraal hoort te staan. Het motiveert op een andere manier als ze bevestiging van het nut van hun inzet krijgen in het contact met de sociale dienst. Jaap (54) ervoer die bevestiging toen hij tegen zijn klantmanager vertelde over het assisteren van een jongen met een verstandelijke beperking bij zijn zwemles: 'Ik ga hem helpen die dag. "Ga je dat doen?" zei ze. "Ja, natuurlijk (...), als ik iemand kan helpen." Zegt ze: "Nou, goede instelling." Ik zeg: "Zo heb ik het altijd gedaan!" Het helpen van anderen en bevestigd worden in het nut van die hulp dringt bovendien de eigen hulpbehoefte enigszins naar de achtergrond.

Naast rugdekking in de vorm van bevestiging verlangen geleide vrijwilligers betrokkenheid van de overheid. Die moet niet alleen in goede tijden een beroep op hen doen, maar hen ook in slechte tijden niet laten vallen. Erik (55) kreeg de gewenste aandacht van zijn klantmanager toen hij in het ziekenhuis belandde met darmklachten en zijn vrijwilligerswerk tijdelijk moest staken:

"Toen heeft ze me wel meteen opgebeld, van: hoe gaat het met je, want... Ik zeg: "Weet je dat er voor mij een hele wereld opengaat sinds dat jij mijn contactpersoon bent?" Zegt ze: "Hoezo?" Ik zeg: "Ik heb altijd het gevoel gehad... ik was een nummer." Ik zeg: "Nou heb ik het gevoel dat ik als persoon word benaderd en behandeld."

Voordat Erik vrijwilligerswerk deed, was zijn gezondheid – zoals voor veel andere bijstandsonvangers – vaak een reden om de sociale dienst op afstand te houden; nu motiveert het hem dat zijn klantmanager daarnaar informeert.

Niet alleen betrokkenheid bij hun wel en wee, ook een betrokken houding wat betreft het vrijwilligerswerk motiveert geleide vrijwilligers. Ze zien graag dat

er iemand van de sociale dienst over de vloer komt omdat daaruit blijkt dat het opvalt wat ze doen – zolang het niet abrupt of indiscreet gebeurt. Dat motiveert meer dan een leidinggevende die over hen rapporteert aan de sociale dienst. Als vrijwilligersorganisaties aan de sociale dienst rapporteren over hun functioneren, ervaren geleide vrijwilligers het als een gemis dat ze geen invloed hebben op het beeld dat hun klantmanager krijgt. Jasper (52) vindt echter dat hij de laatste paar jaar serieuzer wordt genomen, omdat zijn klantmanager naar zijn vrijwilligerswerk toe komt voor een functioneringsgesprek met hem en zijn begeleider: ‘Dat merk ik gewoon aan de benadering. Het is nu meer in overleg. Want vroeger werd je gewoon als een imbeciel beschouwd, had ik het idee.’ Bij Roos (44) gebeurde dit niet, zij kreeg bij de sociale dienst te horen dat haar collega’s bij de buitenschoolse opvang er moeite mee hadden om met haar samen te werken. Roos ‘zag er heel erg tegen op om daar weer te gaan werken’. Ze vertelt wat haar klantmanager haar voorhield: ‘Die zei: “Je moet het wel doen, want als je het niet doet dan krijg je problemen met ons, want dan ben je niet serieus met je werk.” Dus je zit altijd tussen twee muren in.’ Roos voelde zich van twee kanten onbegrepen.

In de rugdekkingsfase zijn veel bijstandsontvangers niet per se tegen controle – het kan zelfs motiveren – mits het een onderdeel is van betrokkenheid. De basis daarvoor kan liggen in het zoeken naar een gezamenlijk belang tijdens de ontmoetingsfase. Controle geeft geleide vrijwilligers dan niet het gevoel dat ze afgerekend worden op het resultaat, maar dat hun belang bij het vrijwilligerswerk niet vergeten wordt. Het sterkt hen in de gedachte dat ze met de overheid toe werken naar een gezamenlijk doel. Het erkent hun behoefte aan richting en perspectief en bevestigt het nut van hun bijdrage als vrijwilliger.

In de ontmoetingsfase van het consideratiemodel staat dus inachtneming van de achtergrond, zoals levens- en werkervaring, en de manier waarop de bijstandsontvanger naar vrijwilligerswerk kijkt centraal; in tegenstelling tot de bureaucratische ‘zonder aanzien des persoons’-benadering die de activeringsfase momenteel vaak kenmerkt. De bijstandsontvanger heeft namelijk een bepaald belang bij vrijwilligerswerk en de sociale dienst moet op zoek naar een manier om dat belang te verenigen met het maatschappelijk belang van vrijwilligerswerk. In de ontdekkingsfase is het cruciaal dat het individuele belang van de geleide vrijwilliger in het oog wordt gehouden, want juist bij aanvang van het vrijwilligerswerk dompelen veel bijstandsontvangers zich onder in de nieuwe omgeving

en is het verleidelijk om de nieuwe situatie tegenover zichzelf te rechtvaardigen door het maatschappelijk nut van vrijwilligerswerk boven betaald werk te stellen. Als dat gebeurt, is de kiem gelegd voor het gevoel van verlating dat na verloop van tijd de kop opsteekt. In de rugdekkingsfase is het daarom belangrijk dat de klantmanager zich betrokken toont bij de ontwikkeling van de geleide vrijwilliger en zich aan zijn of haar kant schaart in het geval van conflicten.

5.8 Wat 'verdient' de geleide vrijwilliger?

De activering van bijstandsontvangers via geleid vrijwilligerswerk beschouwd over een periode van meerdere jaren maakt de motiverende en demotiverende factoren van responsabilisering zichtbaar, zowel via 'beheersing' als door 'bevrijding'. Beide manieren van responsabiliseren blijken te weinig recht te doen aan de belangen en verlangens van bijstandsontvangers. De interactie tussen klantmanager en cliënt bepaalt de slagingskansen van responsabilisering dus in hoge mate. Het belangrijkste probleem is de manier waarop bijstandsccliënten hun verantwoordelijkheden worden voorgehouden. Beheersing of bevrijding zonder enige rekenschap van de situatie van de cliënt roept negatieve reacties op. De huidige 'beheersende' wijze van activeren, zoals beschreven door het SCP, leidt ertoe dat bijstandsontvangers de verantwoordelijkheid terugkaatsen en het gevoel krijgen de controle over de situatie te verliezen. Het alternatief van 'bevrijding', dat De Boer en Van der Lans voorstaan, motiveert op de korte termijn, maar leidt op de langere termijn tot verwaarlozing van de belangen van de geleide vrijwilliger. Door de nadruk op 'eigen verantwoordelijkheid' en 'eigen kracht' doet de paradoxale ontwikkeling zich voor dat het 'eigen belang' van de geleide vrijwilliger ondergeschikt raakt aan het collectieve belang van vrijwilligerswerk.

Het probleem is niet dat bijstandsontvangers geen tegenprestatie aan de samenleving willen leveren. Simon (60) vindt het bijvoorbeeld '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.' Bijstandsontvangers willen echter gezien worden als een persoon met voorkeuren, persoonlijke doelen, een verleden en een toekomst.

Gebrek aan rekenschap van het belang van de geleide vrijwilliger biedt een

verklaring voor hun verlangen naar erkenning. Het verklaart echter niet dat geleide vrijwilligers naar de overheid kijken voor erkenning en niet voldoende hebben aan erkenning door de vrijwilligersorganisatie of de familie. De verklaring hiervoor is dat het in de perceptie van de meeste geleide vrijwilligers de overheid is die om een tegenprestatie vraagt, niet de samenleving of de belastingbetaler. En wie kaatst, moet de bal verwachten. Aangezien het de overheid in de persoon van de klantmanager is die het aanspoort, is het ook die persoon die een belangrijk deel van de waardering en erkenning vertegenwoordigt.

De klantmanager vertegenwoordigt in de ogen van de geleide vrijwilliger de overheid zolang hij of zij een uitkering krijgt, omdat deze functionaris in de controlerende rol blijft. De eis van de samenleving om een tegenprestatie te leveren voor de uitkering is dus geconcentreerd in de persoon van de klantmanager. Op de vraag: 'waarom kan de samenleving niet de gewenste erkenning geven en waarom moet de klantmanager dat doen?' luidt het antwoord: 'omdat de samenleving geen persoon is'. Dat neemt overigens niet weg dat mensen het ook belangrijk vinden om erkenning op hun vrijwilligersplek te krijgen; vooral aan het begin is dat van betekenis.

Nu de geleide vrijwilligers de bal lijken terug te kaatsen, is de vraag hoe de overheid reageert. Zien we inderdaad een trend naar meer erkenning? Nee, de trend lijkt eerder dat de overheid de verwachtingen van burgers wil 'managen'. Door geleid vrijwilligerswerk een 'tegenprestatie' te noemen, maakt de overheid duidelijk waar zij staat: vrijwilligerswerk is de laatste transactie in de wederkerige relatie tussen bijstandsontvanger en overheid.

Zoals in hoofdstuk 2 beschreven, hanteren sociale wetenschappers in de internationale literatuur de categorieën *deserving* en *undeserving* (Handler 1972). Helaas voorziet het Nederlands hiervoor niet in een geschikte vertaling, omdat 'verdienen' een dubbele betekenis heeft ('ik verdien niet wat ik verdien'). Voorheen was werkloosheid reden genoeg om een uitkering te 'verdienen' en kon een bijstandsontvanger dit recht alleen verliezen vanwege fraude, zoals zwartwerken naast de uitkering. Later kwam daar nalatigheid in de zoektocht naar een nieuwe baan bij. Door nu vrijwillige inzet als plicht te stellen tegenover iets wat voorheen als recht gold, hebben de categorieën *deserving* en *undeserving* een nieuwe betekenis gekregen: je bent pas *deserving* als je vrijwilligerswerk doet. Andrea Muehlebach (2012) beziet dit als onderdeel van een project waarin de overheid

moraliteit oplegt om de verzorgingsstaat in neoliberale richting te hervormen. Zij verlangt om die reden terug naar de verzorgingsstaat van de twintigste eeuw waarin sociaal burgerschap centraal stond, in tegenstelling tot de hedendaagse verzorgingsstaat waarin de overheid een beroep doet op 'ethisch burgerschap'. Maar haar claim dat de klassieke verzorgingsstaat louter sociale rechten verschaftte zonder daar iets voor terug te verlangen, is inaccuraat. Neem bijvoorbeeld de verplichting om oeverloos sollicitatiebrieven te versturen zonder een reële kans te maken op werk. Die plicht ging voorbij aan wat mensen willen en kunnen terugdoen voor de uitkering en droeg bovendien niets bij aan het verlangen van mensen om van waarde te zijn. Onder de voorwaarde dat het belang van de bijstandsontvanger erkend en bewaakt wordt, zetten ze zich graag in voor de samenleving. De inzet van geleide vrijwilligers wordt op dit moment echter 'beloond' met wantrouwen in de vorm van onaangekondigde controles of met onverschilligheid onder het mom van 'eigen kracht'. Een bijstandsontvanger die vrijwilligerswerk doet 'verdient' meer dan alleen een uitkering voor het op gang krijgen en houden van de geluksmachine, zoals erkenning, of een fatsoenlijk loon als dit op eigen kracht gebeurt.



6

De conjunctuur van hoop

Over de employability van geleide vrijwilligers

‘Het idee was misschien goed: werkervaring opdoen en dan doorstromen naar regulier werk. Maar dat kwam er gewoon niet van. Ik was flink boos, dat weet ik wel. Al die vijf jaar hebben ze me aan het lijntje gehouden en er is niks uit gekomen.’

De gemeente Nijmegen vertelde Johan (51) dat hij de ‘afstand tot de arbeidsmarkt’ kon overbruggen door vrijwilligerswerk te doen. Uiteindelijk zou hij ‘uitstromen’ naar werk. Hij kwam in dienst bij een stichting met de naam ‘Uitzicht’. Na vijf jaar voelde hij zich ‘aan het lijntje gehouden.’ Dat duidt er niet op dat de afstand is verkleind. Hoe kan het dat in vijf jaar tijd zijn positie ten opzichte van betaald werk onveranderd lijkt?

Stel dat Johan midden op zee in een zeilboot zit en hem verteld wordt dat verderop land is. Dan weet hij wat hem te doen staat: alle zeilen bijzetten tot hij land in zicht heeft en uiteindelijk aanmeren. Tot hij land in zicht heeft, moet hij blijven turen en hopen dat er een stip aan de horizon verschijnt. Vanaf dat moment is de situatie overzichtelijk, want dan ziet hij hoever het nog is. Johan kreeg echter nooit zicht op werk. Kon hij niet zeilen? Voer hij niet hard genoeg? Voer hij tegen de stroom in? Of was het land een loze belofte?

Vrijwilligerswerk vergroot volgens gemeenten de *employability* van bijstandsontvangers. 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 van gemeenten. 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’. Divosa, de vereniging van gemeentelijke

managers op het terrein van werk, inkomen en participatie, verdedigde in haar monitor van 2010 het recht op competentieontwikkeling: ‘Als werknemers (...) de mogelijkheid krijgen om aan hun kennis en vaardigheden te werken, waarom zouden mensen met een uitkering dat dan niet mogen?’

De competenties die bijstandsontvangers volgens gemeenten als vrijwilliger ontwikkelen, zijn onder te verdelen in vaardigheden (samenwerken, vakbeheersing), kennis (intellectuele competenties, taalbeheersing) en houding (motivatie, dagritme, aanpassingsvermogen). Uit langlopend onderzoek in Amsterdam blijkt dat sociale activering inderdaad een positief effect heeft op de vaardigheden en het zelfvertrouwen van bijstandsccliënten met een grote afstand tot de arbeidsmarkt (Koen 2013).

De afgelopen jaren hebben we echter ook gezien dat het doen van vrijwilligerswerk bijstandsontvangers niet aan een betaalde baan helpt. Onderzoek naar de behaalde resultaten van *Full Engagement*, een wijkgerichte aanpak van een tegenprestatie voor de uitkering van minimaal 20 uur per week, in Rotterdam laat zien dat er vorderingen zijn gemaakt bij ‘de ontwikkeling van een nieuwe activeringsaanpak door klantmanagers, opbouw van samenwerkingsrelaties in de wijken, toename van participatie en een grotere inzet van maatregelen’. Desondanks leidt het niet tot waar het om gaat: ‘uitstroom uit de uitkering’. Het aantal mensen dat aan het werk kwam, was zelfs lager dan in de wijken zonder *Full Engagement* (Van der Aa 2012).

De conclusie dat vrijwilligerswerk niet uitmondt in een betaalde baan doen beleidsmakers vaak af met het argument dat een tegenprestatie vragen voor de uitkering in ieder geval geen kwaad kan. Mocht vrijwilligerswerk niet leiden tot betaald werk, dan hebben bijstandsontvangers zich in de tussentijd in ieder geval nuttig gemaakt. Volgens staatssecretaris Jetta Klijnsma is het namelijk ‘nooit verkeerd als mensen actief blijven’.²⁴ Beide constatering zien we ook terug in internationale literatuur: vrijwilligerswerk leidt niet tot betaald werk, maar het is wel op andere manieren van waarde voor uitkeringsgerechtigden (o.a. Fuller 2008).

Uit kortlopend kwalitatief onderzoek van bijvoorbeeld Movisie blijkt onder andere dat deelnemers zich bewuster worden van hun kwaliteiten: ‘Dat wer-

24 NOS.nl 22 november 2013.

kingsproces komt niet alleen op gang doordat men de bevestiging van anderen krijgt dat men bepaalde competenties bezit, maar ook door het actief verzamelen van de bewijzen daarvan.' Dit type onderzoek presenteert echter resultaten die overwegend op de korte termijn geboekt zijn en het is de vraag of vrijwilligerswerk op de lange termijn voor bijstandsontvangers van waarde blijft.

Langlopend kwantitatief onderzoek kijkt naar de ontwikkeling van vaardigheden over enkele jaren of maanden, maar veronderstelt al waartoe dat moet leiden en laat buiten beschouwing hoe mensen hun ontwikkeling zelf waarderen. In dit hoofdstuk wordt aan de hand van de ervaringen van geleide vrijwilligers over een periode van drie jaar antwoord gegeven op de vraag: In hoeverre leidt vrijwilligerswerk tot betaald werk en welke rol speelt *employability* daarin?

Daartoe richten we ons allereerst op de verwachtingen die bijstandsontvangers hebben van vrijwilligerswerk als middel om de kans op werk te vergroten. Dan kijken we hoe deze verwachtingen veranderen onder invloed van activerende professionals en de eerste ervaringen met vrijwilligerswerk. Daarbij beschouwen we de ontwikkeling die bijstandsontvangers als vrijwilliger doormaken, de kansen op werk die zij zelf zien, trachten te grijpen en hun geboden worden. Vervolgens kijken we hoe hun ervaringen met vrijwilligerswerk en de kans op betaald werk van invloed zijn op hun ontwikkeling, waarna we ter afsluiting die ontwikkeling aan een beschouwing onderwerpen.

6.1 Voorzichtige vooruitzichten

Voorafgaand aan het vrijwilligerswerk hebben bijstandsontvangers er over het algemeen bescheiden verwachtingen van. Ze denken niet dat vrijwilligerswerk snel zal leiden tot betaald werk. 'Een ander helpen', ' bezig zijn', 'niet thuiszitten', 'onder de mensen zijn' en 'iets omhanden hebben' zijn veelgehoorde argumenten om vrijwilligerswerk aan te pakken. Voor geleide vrijwilligers die geloven in een snelle terugkeer op de arbeidsmarkt is het maken van stappen in die richting vaak een belangrijk doel ervan, maar de meesten geloven bij aanvang niet in een terugkeer op korte termijn. Ze koesteren slechts de hoop. Marchien (33) is recent verhuisd van Den Haag naar Amsterdam en hoewel ze duidelijke ideeën heeft over het werk dat ze wil doen, ziet ze vrijwilligerswerk vooral als een manier om

aan Amsterdammers te wennen: ‘Ik wilde gewoon een beetje vrijwilligerswerk gaan doen om de mensen in Amsterdam te leren kennen, weten wat er hier speelt en wat er voor mensen lopen en zo.’

De voorzichtigheid van geleide vrijwilligers met hun vooruitzichten is mede ingegeven door hun reeds opgedane ervaringen met re-integratie. De meesten van hen hebben bijvoorbeeld ervaringen met gesubsidieerd werk of projecten waarbinnen de doelstelling om weer aan het werk te komen veel nadrukkelijker centraal stond dan nu. Deze re-integratie-inspanningen hebben niet tot een betaalde baan geleid, dus ze verwachten ook niet veel van geleid vrijwilligerswerk. Johan (51) heeft in het verleden gesubsidieerd werk gehad en zijn ervaringen van toen temperen zijn verwachtingen van vrijwilligerswerk nu:

‘Voor de werkgever was het heel gunstig. Nou, kom maar bij ons werken, we hebben werk genoeg! Toen moest het geld gaan kosten voor de werkgever en ineens was het allemaal niet meer nodig. Helaas klink ik een beetje negatief maar dat is wel zo.’

Jarl (43) herinnert zich de Megabanenmarkt in 2009 en dat stemt hem weinig hoopvol dat vrijwilligerswerk ergens toe zal leiden. Hij vertelt:

‘Toen werd er plotseling heel energiek aan getrokken om alle werklozen aan het werk te helpen. (...) Maar in die tijd had men nog hoop dat ze dat zootje wel aan het werk zouden krijgen, voor een deel is dat wellicht gelukt, maar ik ben daar niet bij geweest.’

Omdat hij zelf lage verwachtingen heeft, vindt Jarl het goed dat hij verplicht is vrijwilligerswerk te proberen:

‘Als het niet verplicht was dan ga je niet. Als het flink tegenzit hebben veel mensen de neiging om het hoofd in de schoot te gooien, vooral als je lang bezig geweest bent, met hoop op resultaat en er is niks uitgekomen. Vooral dat is zeer frustrerend.’

Re-integratie eindigde in het verleden vaak in een teleurstelling en daarom zijn bijstandsontvangers er vaak al op berekend dat vrijwilligerswerk niet veel zal opleveren. Ze nemen zichzelf op die manier in bescherming, zoals Willem (49):

‘Ik heb geen illusies meer, hoor, wat dat betreft. Echt niet, geen enkele illusie. Als er iets uitkomt, valt het mij heel erg mee, ja. Maar voor de rest nee, ik ga ervan uit dat er voor de rest niet zoveel verandert. (...) Als er niets uitkomt, zou ik niet teleurgesteld zijn nee, dat is alleen maar bevestiging van wat ik al wist.’

De meeste geleide vrijwilligers hebben namelijk niet het idee dat door louter ervaring op te doen met vrijwilligerswerk ze de kans op betaald werk vergroten. Ze zien vrijwilligerswerk wel als middel om zich op korte termijn te ontwikkelen, maar denken niet dat die ontwikkeling snel tot betaald werk zal leiden. De meerderheid van de geleide vrijwilligers wil graag ervaring opdoen met vrijwilligerswerk om erachter te komen wat ze leuk vinden. Dat zien ze als een eerste voorzichtige stap richting werk, maar vooral als een persoonlijke queeste.

Behalve werkervaring willen ze graag levenservaring opdoen. Door lange tijd thuis te zitten, hebben ze voor hun gevoel veel van het ‘echte leven’ gemist. Door vrijwilligerswerk te doen, hopen ze daar opnieuw deel van uit te maken. Ze verwachten vooral weer contact met mensen te maken. De meesten denken daarbij niet direct aan ‘netwerken’ voor een betaalde baan, maar gewoon aan ‘menselijk contact’. De meeste geïnterviewden hebben als bijstandsontvanger lange tijd eenzaam ‘in de uitkering’ gezeten. Een deel heeft ook voor die tijd een individualistisch beroep gehad, zoals kunstenaar of huisvrouw.

Oudere bijstandsontvangers willen niet alleen ervaring opdoen, maar ook eerdere ervaring gebruiken in het vrijwilligerswerk. Ook hier geldt dat voor zowel werk- als levenservaring. Levenservaring willen ze graag inzetten om anderen te helpen. Zij hebben voor veel problemen gestaan in hun leven en met die ervaring hopen ze lotgenoten te kunnen helpen. De kennis die ze in het verleden hebben opgedaan in hun werk, willen ze graag weer in de praktijk brengen. Dit geldt bijvoorbeeld voor Gerard (47), de ex-radiomaker, die graag onbetaald radio zou willen maken voor een ziekenhuisomroep. Hij rekent op zijn klantmanager om de eerste stappen te zetten:

‘Ik word het liefste een richting op geduwd waarin ik weer een kans krijg zeg maar. Dat zeker. Ik hoop ook wel dat dat weer gaat gebeuren, en die indruk had ik ook weer. Dat ik weer op het matje geroepen word, en dat we dan gaan kijken of we misschien iets kunnen vinden bij een radiostation. Maar dat blijft voorlopig gewoon nog een droom. Ik moet het nog zien.’

De onvruchtbare re-integratie-inspanningen in het verleden maken dat bijstandsontvangers lage verwachtingen hebben van de invloed van vrijwilligerswerk op hun kansen op een betaalde baan. Ze nemen zichzelf in bescherming tegen nieuwe teleurstellingen door voorzichtig te zijn met vooruitkijken naar de toekomst.

6.2 Opgewekt perspectief

De voorzichtige vooruitzichten van bijstandsontvangers contrasteren met het perspectief dat activerende professionals schetsen. Activerende professionals presenteren vrijwilligerswerk aan bijstandsontvangers als een manier om de afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen. Daartoe schetsen ze hoopvolle vergezichten, zoals bij Geertje (42), die vooral een nieuw netwerk in het vooruitzicht gesteld kreeg:

‘Nou, die dame van dat re-integratiebedrijf die stelde vrijwilligerswerk voor: “Dan zit je weer in het circuit, dan zit je weer in een heel andere club, het werkzame leven. Want je komt met heel de sociale kaart in aanraking door het werk. En dat kun je natuurlijk ook op je cv zetten, dat er dan beter uitziet en je hebt meer contact met de werkende wereld waar jij naartoe wilt.” Zo ging het eigenlijk.’

Thijs (38) kreeg door zijn klantmanager vooral kansen op ontplooiing voorgehouden:

‘Toen zei ze: “Dit zou eigenlijk wel leuk voor jou zijn, want je leert mensen kennen, je leert met mensen omgaan en datgene wat je eerder wilde doen, dan heb je toch een beetje een ondergrond om dat te gaan ontplooiën.”’

Geertje en Thijs namen het van hun consultants aan, maar anderen nemen in reactie op de gemaakte voorstelling een houding aan van ‘eerst zien, dan geloven’, zoals Tim. Tim (54) heeft het idee dat hij ‘lekker gemaakt wordt’ met de voorstelling die de sociale dienst geeft van zijn kansen op werk. Hij heeft een dagboek bijgehouden over zijn ontmoetingen met klantmanagers door de jaren heen. In een fragment hieruit richt hij zich tot zijn klantmanager op dat moment:

‘Niet om DWI ergens de schuld van te geven, hoor. En zeker niet u. (Maar ik héb een keer een gesprek gehad...). Men doet hun werk zoals opgedragen. Maar als je alles naast elkaar cq achter elkaar zet (in een wellicht beter geschreven en gestructureerd schrijven dan deze), dan ontstaat er m.i. toch een behoorlijk bevreemdend beeld.

Zoiets als: je zit tv te kijken. Je ziet beelden over de oorlog en honger in Afrika. Dan meteen daarna een reclame over heerlijke roomsoesjes die nu in de aanbieding liggen in de winkel...’

Lara (33) is sceptisch over de argumenten van haar klantmanager die haar moeten overtuigen om vrijwilligerswerk te doen. Ze ziet de meerwaarde niet:

‘Ze zeggen het is goed voor je ervaring en zo. Ik zeg: “Kijk het is niet dat ik geen ervaring heb. Ik heb ervaring. Jullie zien mijn cv zelf ook.” Ik heb werkervaring, maar door mijn ziekte ben ik eigenlijk nu eruit en doe ik niks. Maar ik weet zeker: als ik nooit ziek was geweest, had ik gewoon mijn werk.’

Haar klantmanager presenteert vrijwilligerswerk als een stap vooruit door Lara’s huidige situatie negatiever voor te stellen dan zij het zelf ervaart:

‘Dan zeggen ze: “Ja, dat begrijp ik wel, maar door vrijwilligerswerk blijf je in de cirkel dat je niet eruit valt.” Nu zeggen ze dat ik eruit gevallen ben omdat ik niet meer echt contact met de buitenwereld heb en zo. Maar hoe je het ook wendt of keert, ik heb contact, je gaat boodschappen doen, je bent met andere mensen bezig.’

De voorzichtige vooruitzichten van bijstandsontvangers zelf contrasteren dus met de hoopgevende voorstelling die klantmanagers geven van de positieve gevolgen die vrijwilligerswerk zal hebben voor hun kansen op werk. Klantmanagers trachten de hoop nieuw leven in te blazen door de mogelijkheden te benadrukken die vrijwilligerswerk biedt. De helft van de geïnterviewde bijstandsontvangers neemt dat idee over, een kwart is berekend op teleurstellingen en een kwart gelooft niet dat vrijwilligerswerk helpt om betaald werk te vinden.

6.3 Een hoopvol begin

Na aanvang van het vrijwilligerswerk laait bij de meerderheid van de geïnterviewde bijstandsontvangers de hoop op betaald werk op. Ze doen nieuwe vaardigheden en kennis op, hun houding verandert en hun netwerk vergroot.

Als vrijwilliger doen bijstandsontvangers al snel nieuwe vaardigheden op. Vrijwilligerswerk is voor hen een manier om nieuwe kwaliteiten te ontdekken. Dit gebeurt vooral als ze iets moeten doen wat ze nog niet eerder gedaan hebben. Jolanda (45) leert gedurende de eerste paar maanden veel van haar vrijwilligerswerk bij een organisatie die kankerpatiënten ondersteunt, omdat ze veel dingen voor het eerst doet:

‘Ik ben erachter gekomen dat, terwijl ik daar werkte, dat ik een veel hogere scholing heb dan ik eigenlijk heb gedacht, dat ik veel meer dingen kan. Je werkt daar echt met zieke mensen, je krijgt er echt een hechte band mee. Ja, soms had je ook wel huilende mensen aan de lijn, dus daar moest je dan wel mee leren omgaan. Dat is voor mij wel een grote stap.’

Vooraf jongere geleide vrijwilligers zonder arbeidsverleden ontdekken veel nieuwe kwaliteiten tijdens hun vrijwilligerswerk. Voor oudere geleide vrijwilligers zijn de eigen kwaliteiten vaker een bevestiging van wat ze al dachten. Kennismaken met nieuwe taken en mensen in de eerste paar maanden van het vrijwilligerswerk kan voor jonge bijstandsontvangers een manier zijn om op een andere manier te leren dan ze gewend zijn. Jasmin (28) ervoer het ‘verbreden van haar horizon’ als ‘bevrijdend’:

‘Dit zijn ook dingen die ik wil leren, die ik wil zien, die ik wil meemaken en ook het beste uit mezelf halen in dit deel van mijn leven, tussen deze mensen. In de breedte, in de horizon, dingen leren, want bij studeren leer je verticaal, je moet alles opstapelen. Maar hier kom je in een oceaan van vrijheid en dat kan af en toe heel spannend zijn, dat je even bang bent van goh, waar ben ik nou weer beland, want je hebt geen houvast, want je was gewend aan dat stappenplan van toen en nu is dit ergens ook heel fijn.’

Jonge vrijwilligers zijn vooral gebaat bij activiteiten die ze niet eerder verricht hebben. Pas dan hebben ze het gevoel dat vrijwilligerswerk hun iets kan leren. Wesley (35), 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. Hij vindt dat hij er zo te weinig van opsteekt.

Bijstandsontvangers van boven de 50 jaar met een arbeidsverleden zien het vrijwilligerswerk als gelegenheid om hun werkervaring in de praktijk te brengen. Zodoende is vrijwilligerswerk een manier om de onbenutte kwaliteiten opnieuw te benutten. Zij ervaren het als plezierig dat het vrijwilligerswerk lijkt op hun oude baan. Voor Hans (59) is vrijwilligerswerk in de keuken van de daklozenopvang een mogelijkheid om zijn ervaring als kroegbaas opnieuw te laten gelden.

‘Ze zijn wel blij met mij allemaal, en ik ook, hè, want ik vind het wel leuk. Het bestellen, hè. Ja, goede dingen kunnen doen. Ik heb zelf veel ervaring op dat gebied, dus je kunt dingen van buiten erin halen. Ik vind het heel leuk en dat geeft je het idee dat je er weer bij hoort.’

Vrijwilligerswerk dat bestaat uit werkzaamheden die een bijstandsontvanger nog niet eerder gedaan heeft, biedt dus meer hoop op een betaalde baan dan wanneer het gelegenheid geeft om werkervaring in de praktijk te brengen. Jongeren hechten waarde aan het leren van nieuwe vaardigheden. Ouderen vinden het prettig om met hun ervaring van waarde te kunnen zijn voor een vrijwilligersorganisatie, want dat geeft hun gelegenheid hun kwaliteiten te ‘herontdekken’.

Het herontdekken van vaardigheden in samenwerking met andere vrijwilligers of betaalde krachten kan de hoop op betaald werk echter wel aanwakkeren. Door met anderen samen te werken, komen bijstandsontvangers er soms achter

dat ze hun werk beter doen dan collega's. Hierdoor neemt de hoop toe dat ze ertoe in staat zijn betaald werk te vinden. Simon (61) werkt als vrijwilliger in een museum en vergelijkt zijn eigen manier van omgaan met bezoekers met die van een collega:

‘Ik heb met een mevrouw samengewerkt – ik vind het goed dat ze een collega is, maar dat mag wat mij betreft zo blijven – (...) die geeft dus elke bezoeker een rondleiding, terwijl ik denk van: ja, dat is misschien wel heel leuk, maar dat moet je eigenlijk mee oppassen, dat heb ik ook uit ervaringen toen ik nog op zaal stond, er zijn ook mensen die willen helemaal niet begeleid worden, die willen gewoon zelf kijken, zelf rondneuzen en als ze dan een vraag hebben, die komen dan wel vanzelf naar je toe, dat is ook mijn invulling van m'n taak, zo van dan komen ze wel naar je toe.’

Volgens Simon is omgaan met bezoekers een kwestie van ‘aanvoelen’ en ‘dat heb je of dat heb je niet’.

Naast de vaardigheden verandert vrijwilligerswerk de houding van bijstandsontvangers tegenover betaald werk. Op de korte termijn veranderen bijvoorbeeld de eisen ten aanzien van betaald werk. Bert (41) uit Leeuwarden heeft jarenlang als heftruckchauffeur in magazijnen gewerkt, maar sinds kort vindt hij zijn heil in de zorg. Tijdens het begeleiden van verstandelijk gehandicapten heeft hij gemerkt dat hij dit ook kan en graag doet:

‘Het trekt me toch wel. (...) Gewoon mensen helpen. Je kan ook wel gewoon in een winkel gaan staan, maar dat is niet voor mij als gevoelsmens... je helpt zo echt mensen als het ware... Dat geeft wel veel voldoening.’

Bert besluit zijn blik te verruimen bij zijn zoektocht naar een betaalde baan. Zodra hij gaat solliciteren, hoopt hij dat het door hem verrichte vrijwilligerswerk zal helpen om aangenomen te worden.

Niet alleen de houding tegenover werk, maar ook ten aanzien van werken verandert. Bijstandsontvangers komen door het doen van vrijwilligerswerk in een nieuw ritme. Jasper (52) merkt al snel dat hij meer aankan dan hij denkt:

‘Blijkbaar begin ik daar dus, merk ik, begin ik daar dus aan te wennen dat ik dus gewoon een werkdag van acht uur nu aankan. Alleen de volgende dag merk ik dan, dan moet ik echt een beetje bijkomen. Het was oorspronkelijk ook een beetje de bedoeling dat je dus weer een beetje leert werken. Maar ik dacht: dat is onzin. Maar blijkbaar toch, is het bij mij wel zo.’

Vrijwilligerswerk draagt bij aan de werkhouding van Pim (47) doordat hij er leert op tijd te komen:

‘Eigenlijk om ook weer in het werkpatroon te komen. En op tijd komen, dat ben ik eigenlijk altijd wel. Eerder meestal te vroeg dan te laat. (...) En ik wil eigenlijk ook weer een beetje in het ritme komen om zoveel uur per week te kunnen werken eigenlijk. Ja, als je er twee jaar uit geweest bent, dan is het heel moeilijk als je ineens weer 36 of 40 uur per week moet gaan werken natuurlijk.’

Geleide vrijwilligers hopen ook dat deze veranderde houding opvalt. Fabian (39) hoopt dat zijn inzet als vrijwilliger in het oog springt bij de sociale dienst:

‘Ik doe gewoon overal aan mee. Omdat ik de kleine hoop heb dat de sociale dienst op een gegeven moment zegt: “Die jongen heeft altijd goed gewerkt en laten we proberen die jongen eens ergens in te krijgen.” Dat is eigenlijk de reden dat ik ook overal aan meewerk. Met hetgene wat ze gaan doen. Ja, en dat is eigenlijk mijn standpunt om toch een beetje een goede functie te krijgen. Ja, ik hoef niet echt een hele goede functie te krijgen, hoor.’

Met vrijwilligerswerk op hun cv hopen ze tevens indruk te maken op werkgevers. Gaby (51) zegt: ‘Ik had nog een heel leeg cv. Ik moet wel met dat vrijwilligerswerk wat opbouwen. Dan kan ik zeggen dat ik gewerkt heb.’ Het gaat Gaby er niet zozeer om duidelijk te maken wat ze gedaan heeft, maar eerder om te laten zien dat ze iets gedaan heeft. Daaruit blijkt volgens haar dat ze gemotiveerd is om aan de slag te gaan.

Behalve door hun vaardigheden en houding neemt de hoop op betaald werk toe door uitbreiding van het netwerk van geleide vrijwilligers. Een vrouw die graag met hulpbehoevende kinderen zou werken en nu ervaring opdoet met hulpverleners bij Stichting Slachtofferhulp, ziet het vrijwilligerswerk als een kans om contacten op te doen. Ze is blij dat dit nu meer ‘automatisch gaat’ in plaats van dat ze vanuit de uitkering haar netwerk moet vergroten: ‘Ik wist ook niet hoe ik dat aan moest pakken om weer in de werkende wereld te komen.’ Vooral voor oudere geleide vrijwilligers is uitbreiding van het netwerk belangrijk. Het contact dat Simon (62) opdoet als vrijwilliger bij een museum is zijn ‘enige en laatste hoop’ om nog aan betaald werk te komen. Hij heeft geen zin meer om daar nog iets voor te moeten leren of te moeten solliciteren, hij hoopt enkel dat door vrijwilligerswerk de kans aanwezig blijft dat hij een oude bekende tegen het lijf loopt die hem een baan aanbiedt.

‘Mocht ik ooit per ongeluk via via, want daar hoop ik eerlijk gezegd op, dat als ik ooit nog eens in een ander museum terechtkom, dat dat dan via dit museum, ja, als je, want de museumwereld is heel klein.’

Geleid vrijwilligerswerk maakt bijstandsontvangers dus op de korte termijn al meer *employable*, want ze leren nieuwe vaardigheden of brengen onbenutte kwaliteiten in de praktijk, hun houding ten aanzien van betaald werk en hun werkhouding verandert en ze doen contacten op. Dit alles biedt hoop op een betaalde baan, maar de vraag is of die hoop terecht is. In hoeverre leidt de toegenomen *employability* tot *employment*?

6.4 Gemiste kansen

Vrijwilligerswerk zou ‘de afstand tot de arbeidsmarkt verkleinen’, het zou ‘een opstap’ of ‘een duwtje in de goede richting’ zijn. Op basis van het aantal respondenten dat betaald werk heeft gevonden, is deze belofte echter niet waargemaakt. Ondanks de hoop op betaald werk die vrijwilligerswerk wekt bij aanvang, heeft het uiteindelijk slechts bij een enkeling tot betaald werk geleid. Van de 66 respondenten heeft slechts 1 persoon een contract gekregen. Hoe is het mogelijk dat geleid vrijwilligerswerk nauwelijks tot betaald werk heeft geleid? Daarvoor

bekijken we hoe de vaardigheden, de houding en contacten helpen bij het vinden van een betaalde baan zodra ze daarnaar zoeken en wat geleide vrijwilligers merken van eventuele pogingen van activerende professionals of werkgevers om hun ontwikkeling te benutten.

De opgedane kennis en ontwikkelde vaardigheden stimuleren geleide vrijwilligers tot het zoeken naar betaald werk. Roos (44), bijvoorbeeld, heeft door haar vrijwilligerswerk bij de buitenschoolse opvang geleerd om samen te werken met collega's. De tevredenheid van haar collega's sterkt haar in het idee dat ze betaald werk zal aankunnen:

‘Ik merk wel elke keer dat ze heel blij met mij zijn, dus ik denk elke keer: je weet het niet, hè, je weet niet hoe de dingen gaan. Dus ik heb tegen mijn casemanager gezegd: “Ik wil echt een vaste baan, want ik heb geen zin meer in al dat gedoe, al die controles en zo. Ik wil echt een vaste baan.”’

Ze solliciteert via haar klantmanager op een betaalde functie, maar hoort niets terug:

‘Eind december heb ik gesolliciteerd. En dan zou ik half februari, zou ik een gesprek krijgen. Nu is het al half april en ik heb nog steeds niets gehoord, nog steeds geen intakegesprek gehad. Dus je moet er constant maar achteraan, overal voor bellen, maar ja, ik probeer maar gewoon rustig te blijven, maar toch is het ook soms van: ja, waarom is er dan niemand die helpt, hè?’

Geleide vrijwilligers hebben op dit soort momenten behoefte aan hulp en begeleiding, maar dat is meestal niet voorhanden. Daarnaast is er nauwelijks aandacht voor competentieontwikkeling van bijstandsccliënten. Daardoor weten ze niet goed of hun kansen op een betaalde baan zijn toegenomen of hoe ze daarvoor kunnen zorgen. Roos 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.’

Bij het uitblijven van hulp bij het kiezen van een richting, besluit Roos dat ze de zaken maar gewoon op hun beloop laat. Ze concludeert dat het beter is zich ‘over te geven aan de dingen’ en spreekt zichzelf toe met ‘heb maar gewoon vertrouwen, het komt wel’.

Geleide vrijwilligers denken vaak dat een cursus naast het vrijwilligerswerk zou helpen om de opgedane vaardigheden beter te benutten. Jacques (45) bereikt een punt waarop hij tegen de grenzen van deskundigheid aan loopt, en zijn verzoek om zijn vaardigheden (verder) te ontwikkelen door middel van scholing krijgt geen gehoor. Jacques: ‘Ik vertelde mijn bazen later: “Als je me een cursus van een paar weken had gegeven, dan had ik het goed geleerd.”’ Chien (40), een Chinese vrouw uit Zaanstad, wil de Nederlandse taal leren om meer kans te maken op een baan. Daarom zou ze liever een taalcursus doen in plaats van louter de Nederlandse taal 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. Fatma (47), een Turkse vrouw uit Nijmegen, heeft een vergelijkbare ervaring met werken in een ouderencentrum in de wijk. Hoewel zij aan haar klantmanager had gevraagd haar in een Nederlands centrum te plaatsen, kwam ze toch in een Turks centrum terecht, omdat ze daar iemand zochten die de taal sprak. Hierdoor leerde zij niet wat ze wilde leren. Ook oudere geleide vrijwilligers hebben ondanks hun leeftijd behoefte aan een opleiding, zoals Simon (61):

‘Ja, weet je wat ik wel... ik weet niet of dat... dat zeg ik nogmaals... ik ben natuurlijk betrekkelijk op leeftijd, maar wat ik dolgraag zou willen is dat ze eens een cursus zouden aanbieden. Dat ze zeggen van, nou ja, we hebben dit of dat, ja eeh, zodat je dus wat beter in de markt ligt.’

Behalve op de vaardigheden en kennis is het vrijwilligerswerk van invloed op de houding van bijstandsontvangers. Dit verandert eveneens de houding ten aanzien van betaald werk en het zoeken ernaar. Ze stellen andere eisen aan betaald werk en hun werkhouding verandert. Bij Bert (41) verandert zijn houding tegenover werk in de eerste paar maanden dat hij vrijwilligerswerk doet. Tijdens het eerste interview spreekt hij met weinig passie over zijn vrijwilligerswerk. Op dat moment begeleidt hij verstandelijk beperkte mensen tijdens avondjes uit, zoals naar de bowlingbaan. Gevraagd naar zijn taken antwoordt hij:

‘Ja, dat is meer het spul van tevoren klaarzetten even en achteraf opruimen. Ja, je zou kunnen zeggen een beetje toezicht houden maar... het zijn lichtelijk verstandelijk gehandicapte mensen dus er gebeurt vrij weinig. En mijn collega neemt de meeste verantwoordelijkheid op zich... het is een beetje... het werk is uh... geeft niet super veel voldoening, zeg maar.’

Daarom denkt Bert erover om inburgeraars te gaan helpen met leren voor hun inburgeringsexamen. Daarover zegt hij:

‘Ik ben dan wel half verantwoordelijk dat ze het halen. Wel iets meer verantwoordelijkheid dan wat ik nu doe. (...) Ik heb nooit echt gewerkt in die richting, maar de laatste jaren merk ik dat mensen helpen me bevalt.’

In het tweede interview blijkt dat er niets van zijn plannen is terechtgekomen. Ook omdat hij in de tussentijd met manisch-depressieve klachten opgenomen is geweest in een psychiatrische kliniek. Vrijwilligerswerk is niet meer ter sprake gekomen in het contact met de sociale dienst na zijn opname. Ondanks zijn situatie hoopt hij toch hulp te krijgen bij zijn terugkeer naar de arbeidsmarkt. Het gebrek aan begeleiding maakt hem gelaten over de situatie waarin hij verkeert:

‘Ik had wel verwacht dat ze wel aan de bel zouden trekken, (...) maar misschien hebben ze zoiets van: nou, die is manisch-depressief, dus die laten we maar een beetje, vreemd. Ik weet het niet. (...) Ik zou wel wat meer begeleiding willen hebben, (...) misschien een arbeidscoach of zo, of zoiets, die kan bemiddelen tussen bedrijven en mij, misschien zoiets. Ja.’

Geleide vrijwilligers zijn zich bewust van het belang van hun houding bij het zoeken naar werk. Wessel (52) deed vrijwilligerswerk bij een kringloopwinkel. Na verloop van tijd nodigt zijn klantmanager hem uit om ‘te kijken hoe het ervoor staat’. Wessel stelt zich leergierig op tegenover zijn klantmanager:

‘Toen had ik aangegeven dat ik ook nieuwsgierig was naar andere dingen. (...) Zodoende hoop ik dat ze denken: die vogel is nieuwsgierig, laten we hem eens pakken. (...) Ik heb eerder ook al gesolliciteerd bij een kinderboerderij.’

In het gesprek komt betaald werk echter niet ter sprake; zijn klantmanager stelt voor om ander vrijwilligerswerk te doen. Wessel is het hiermee eens, want hij is nog aan de methadon en acht zichzelf voorlopig niet in staat tot betaald werk. Op de ‘landelijke vrijwilligersdag’ *NL Doet* gaat hij in een verzorgingshuis als vrijwilliger aan de slag, en hij is diep onder de indruk. Als Wessel ziet hoe gelukkig hij de ouderen maakt met zijn bezoek besluit hij te solliciteren bij het verzorgingshuis. Tijdens het sollicitatiegesprek vertelt hij hoe diep hij onder de indruk was en dat maakt hem volgens de teamleider ongeschikt als vrijwilliger. Wessel vertrekt gedesillusioneerd naar huis en eindigt zonder vrijwilligerswerk. Ook andere geleide vrijwilligers zien hun bereidwillige houding niet beloond door bedrijven of vrijwilligersorganisaties. Berend (49) vertelt:

‘Ik ben op sollicitatiegesprek geweest en alles. Ik zou opgeroepen worden in november of december. Toen belden ze van de Vacaturebank van: “Ben je al opgeroepen?” Ik zei toen: “Nee, nog niet, ze hadden het druk of zoiets en ze beginnen later.” Maar ik heb niets meer gehoord. Misschien is het project niet meer doorgegaan dat kan ook. Ik ga me er niet druk om maken, maar het is wel vreemd zaken doen zo. Zo kun je niet met mensen omgaan in ieder geval.’

De houding van bijstandsontvangers verandert dus onder invloed van vrijwilligerswerk, maar een beloning in de vorm van betaald werk of zelfs een nieuwe vrijwilligersbaan blijft uit.

Na aanvang hadden bijstandsontvangers hoge verwachtingen van de sociale contacten die ze in hun vrijwilligerswerk opdoen. Toch leidt dat vaak niet tot wat ze hoopten. Hun netwerk blijft vaak beperkt tot de vrijwilligersorganisatie en dat biedt hun weinig nieuw perspectief op werk. Wessel is bijvoorbeeld wel positief over de contacten die hij heeft opgedaan bij de uitgeverij voor psychiatrische patiënten waar hij vrijwilligerswerk doet, maar ze hebben er volgens hem

niet toe geleid dat zijn kans op werk is toegenomen. Hij beschouwt het als een ‘intern netwerk’ van mensen die elkaar met andere zaken helpen dan betaald werk vinden: ‘Ik zit hier al bijna drie jaar en in die tijd heb ik wel mensen leren kennen en er is een vertrouwensrelatie opgebouwd, maar betaald werk, nee.’ Wessel beschouwt zijn nieuwe contacten juist als lotgenoten in een heilloze zoektocht naar werk. Hij legt uit:

‘We zijn toch wel een vrij hechte groep. Er is veel vertrouwen, veel meer dan ik bijvoorbeeld heb ten aanzien van maatschappelijke of sociale instellingen buiten het circuit. (...) Dat zijn vaak instellingen die niks voor je kunnen doen. Als het misgaat, sta je met de rug tegen de muur en sta je er alleen voor. Dus dek jezelf goed in, want als het misgaat, moet je er zelf voor zorgen. Ja, en dit is meer intern hè? Dit zijn mensen die elkaar al langer kennen.’

Sommige geleide vrijwilligers doen naar eigen zeggen wel nuttige contacten op dankzij hun vrijwilligerswerk. Simon (61) loopt als museumvrijwilliger bijvoorbeeld menig tentoonstelling af en komt mensen tegen van wie hij verwacht dat ze mogelijk werk voor hem hebben:

‘Dan zie je elkaar weer na tien jaar en dan: “Hee!, die is directeur geworden van Ons’ Lieve Heer op Solder”, “Oh!”, “Ik werk nu bij dit en dat museum, hebben jullie nog mensen nodig?” (...) Ja, maar nee, ik bedoel dat is dan dé gelegenheid om je voelhorens uit te steken in ieder geval.’

Ook voor Simon halen de contacten helaas weinig uit, want ‘zoals je misschien weet, het is allemaal hoofdzakelijk vrijwilligerswerk, dus...’. Daarnaast merkt Simon weinig bereidheid om hem aan werk te helpen bij zijn contacten. In het laatste interview vertelt hij:

‘Ik heb gesolliciteerd en helaas is dat niets geworden. Bij het Teylers heb ik gesolliciteerd, bij Ons’ Lieve Heer op Solder heb ik gesolliciteerd. En ik vond het daar temeer zo leuk omdat ik dus de directeur ken, of de directrice in dit geval. Die ken ik nog uit de tijd dat zij doctoranda

educatiedienst van het Rijksmuseum was. Ik denk van wellicht helpt het iets, dat we elkaar kennen, en zij zat ook nog bij die toneelclub waar ik nog steeds met ontzettend veel plezier aan terugdenk. Maar helaas dus, dat is dus niet goed binnengekomen. (...) Ik heb dus gebeld nadien, ik zeg van: “Ja, hebben jullie m’n e-mail niet gevonden?” “E-mail? E-mail? Ik weet van geen e-mail.” (...) Ik dacht al: ik hoor maar niks. “En die functie dan?” vroeg ik. “Ja, nou ja, dat is al vergeven.” “En mijn sollicitatie dan?” “Nou, nee, nooit iets gezien.”

De contacten die geleide vrijwilligers opdoen bij hun vrijwilligersorganisatie leveren soms wel wat op. Rina (44) heeft een contract gekregen van de organisatie waar ze voorheen vrijwilligerswerk deed:

‘Maar dan moet je ook mensen om je heen hebben die jou helpen en in jou vertrouwen. Een werkgever, die jou bijvoorbeeld meer uren geeft, zodat je meer professionaliteit kan ontwikkelen en jij jezelf kan redden. Dat denk ik. Een netwerk is heel belangrijk.’

Geleid vrijwilligerswerk leidt dus wel tot *employability*, maar niet tot *employment*. Werk maken van vrijwilligerswerk blijkt gemakkelijker gezegd dan gedaan. Een belangrijke reden dat vrijwilligerswerk het voorlopige eindstation is voor bijstandsontvangers, is dat het moment dat ze een volgende stap zetten er geen vervolg mogelijk blijkt. Ze krijgen geen hulp, begeleiding of respons en er vindt geen bemiddeling plaats. De ontwikkelingen die een bijstandsontvanger doormaakt vanaf de start van het vrijwilligerswerk leveren daarom op de langere termijn geen betaald werk op. Of de aangeboorde competenties daadwerkelijk zouden resulteren in een betaalde baan als er wel sprake van hulp, begeleiding en bemiddeling was, is natuurlijk de vraag gezien de situatie op de arbeidsmarkt. Toch had hieraan minimaal moeten worden voldaan om de eventueel toegenomen kans op betaald werk te benutten.

6.5 Hechten aan vrijwilligerswerk

De tegenvallende resultaten van hun zoektocht naar een baan maken dat bijstandsontvangers zich beginnen te hechten aan hun vrijwilligerswerk. Allereerst identificeren bijstandsontvangers zich meer en meer met hun vrijwilliger-zijn. Daarbij aarden ze zo goed bij hun vrijwilligersorganisatie dat ze als het ware wortel schieten. Een aantal beschouwt vrijwilligerswerk op termijn als vluchtheuvel om te ontsnappen aan de arbeidsmarkt. Tot slot slaan ze zogezegd hun kamp op bij een vrijwilligersorganisatie. Al met al gebruiken ze vrijwilligerswerk om afstand te nemen van de arbeidsmarkt in plaats van als gelegenheid om de afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen.

Identificatie met vrijwilligerswerk

Na verloop van tijd gaan bijstandsontvangers zich steeds meer identificeren met hun hoedanigheid van 'vrijwilliger' aangezien geleid vrijwilligerswerk hun status kan verlenen in een nieuwe maatschappelijke rol, zoals vrijwilliger in een buurt-huis of bij een sportvereniging. Vrijwilligers noemen zich bijvoorbeeld 'leraar' als zij Nederlandse les geven in een buurtcentrum, of zij kunnen een 'coach' zijn die buurtbewoners helpt met zaken als administratie. Op deze manier helpt vrijwilligerswerk bijstandsontvangers om zichzelf op een andere manier te definiëren, zoals Wessel (52), die zodoende afstand nam van zijn identiteit als drugsverslaafde en zichzelf nu 'een tuinmens' noemt:

'Ik had helemaal geen achtergrond in de hoveniersbranche. Ik heb sowieso geen achtergrond wat werken betreft. Ik heb maar vijf jaar in mijn leven gewerkt. Ik heb een drugsverleden. Ik heb bij een project gezeten, daar zat ik in het volkstuintcomplex, een halve dag per week. Ouderen kwamen daar met de bus heen om koffie te drinken, pannenkoeken te eten, bloemstukjes te maken. Ik onderhield de tuin. Leuk werk. Ik ben een tuinmens.'

Anders bekendstaan dan voorheen maakt dat geleide vrijwilligers zich hechten aan hun nieuwe status van vrijwilliger. In hun nieuwe positie voelen ze zich vaak

meer serieus genomen en meer gerespecteerd. Als vrijwilliger verwerven langdurig werklozen bijvoorbeeld bekendheid bij de lokale voetbalclub. Net als andere bijstandsontvangers voelde Willemien (46) zich ‘niemand’ toen ze van de bijstand leefde, maar het vrijwilligerswerk achter de bar in de voetbalkantine heeft haar een rol gegeven: ‘Nu kent iedereen me als “Willemien de kantinejuffrouw”.’ Ze vertelt hoe ze zichzelf kan zijn bij de voetbalvereniging:

‘Ja, ik ben daar “de gek”, ik kan daar alles zeggen wat ik wil. Ze accepteren me echt zoals ik ben. Het is Willempie voor en Willempie na, dan weet je het wel. Ik ben daar zo ingewerkt, dat de mensen zelf dingen tegen me zeggen, over het sociale leven, dingen die ze meemaken. (...) Maar ik voel mezelf ook veel lekkerder. Dat kun je ook aan me merken. Ik praat veel meer. (...) Ik ga met mensen om die ik begrijp en die mij ook begrijpen. Ze accepteren me hoe ik ben. Vroeger niet, daar ben ik ook eerlijk over. Ik was best wel een bitch. Heel snel boos, snel een oordeel. Dat is gewoon niet eerlijk. Kijk eerst naar jezelf en dan naar de ander. Dat is mijn motto nu, dat was vroeger niet.’

Een nieuwe status kan geleide vrijwilligers het gevoel geven dat zij weer ‘iemand’ zijn geworden. Ze voelen zich vaak ook meer gerespecteerd en serieus genomen door leidinggevendenden: ‘Ze was eerst mijn begeleider, maar nu is zij meer een collega, meer gelijkwaardig’, zegt Niels (33) bijvoorbeeld. Dit geldt ook voor autoriteiten zoals professionals of ambtenaren. Truus (60) verdedigt als vrijwilligster in een buurtcentrum de belangen van bewoners tegenover woningbouwcorporaties en de wethouder: ‘Ze kennen me allemaal en ze zullen luisteren ook!’

Verdiepen tot je wortel schiet

Een tweede belangrijke oorzaak dat bijstandsontvangers gaan hechten aan vrijwilligerswerk is dat ze zich verdiepen in hun taken tot ze als het ware wortel schieten. Zoals een cellist zijn spel perfectioneert, kan een geleide vrijwilliger proberen steeds beter te worden in het vrijwilligerswerk. Sennett (2003) stelt dat met passie en toewijding een ambacht beoefenen, zoals een muziekinstrument leren bespelen, een positief effect heeft op zelfrespect. De beheersing van een vak is

volgens Sennett namelijk *niet* afhankelijk van respect en waardering van anderen. Vooral bij geleide vrijwilligers die het vrijwilligerswerk vanuit het kader van de geïnspireerde wereld beschouwen, gebeurt iets vergelijkbaars. Doordat geleide vrijwilligers hun activiteiten beginnen te zien als een ambacht, halen ze voldoening uit hun activiteiten. Dit gebeurt vooral onder vrijwilligers die technisch of creatief vrijwilligerswerk doen in hun buurt, zich inzetten voor belangenbehartiging en werken in onderwijs en cultuur. Michel (59), bijvoorbeeld, werkte als vrijwilliger bij een organisatie tegen vrouwenhandel. Zijn taak bestond eruit op internet te zoeken naar bruikbare informatie voor de advocaten van de slachtoffers. Langzaam werd hij de specialist van de vrijwilligersorganisatie. De inspanningen en de resultaten van zijn zoektocht boden hem grote bevrediging: 'Ik vind de meest obscure websites en dat levert een hoop informatie op.' Daarbij gaat het er Michel niet om dankbaarheid of erkenning van de buitenwereld te krijgen: 'Ik wilde gewoon beter worden in wat ik deed.'

De voldoening die ze halen uit de ambachtelijkheid van hun vrijwilligerswerk leidt ertoe dat ze zich afkeren van de arbeidsmarkt, omdat daar volgens hen geen ruimte is voor ambachtelijkheid. Simon (61) beschrijft zijn broer die kok is als volgt:

'Een vakman en een liefde voor zijn vak, dat kom je ook niet meer tegen.
 (...) Maar iedereen moet dus tegenwoordig manager worden, *waarom?!*
 (...) Mensen weten bijna niets meer, ze moeten alles opzoeken. Het is zo in en in triest. Mensen denken dus van: ooh ooh dat is een piepertje in het water gooien en wat zout erbij en dan komt het wel goed.'

Simon probeert als vrijwilliger in het uurwerkmuseum hetzelfde te bereiken wanneer hij kinderen uitlegt hoe een klok werkt. Hij gelooft de kinderen 'werkelijk iets bij te brengen' en niet zomaar feitenkennis over te brengen:

'Dat is dus *waarom* ik ze die klok laat luiden. Omdat ze dus zien hoe het werkt. Als ik een geschiedenisleraar was, wist ik precies hoe ik mijn eerste les zou geven. Dan ging ik dus niet aan de geschiedenis beginnen, maar dan zei ik van "Hé jongen, wat heb jij gisteren gedaan?" (...) en van *daaruit* je les geven, de belevingswereld betrekken bij het onderwerp waar je het over wilt hebben. *Dan* grijp je mensen. Je kan wel zeggen:

“Ja jongen, de slag bij Nieuwpoort was 1600”, ja dat zal ze allemaal wel... dat zegt ze niets.’

Geertje (42) vat het samen als: ‘Dat je steeds meer kan. Dat vind ik eigenlijk belangrijker nog dan werken.’

Onthaasting

Een derde reden dat bijstandsontvangers zich hechten aan vrijwilligerswerk is onthaasting. Terwijl identificatie en verdieping de afstand tot de arbeidsmarkt al vergroten, doet onthaasting die afstand nog toenemen doordat geleide vrijwilligers zich emotioneel distantiëren van de arbeidsmarkt. Dit gebeurt als bijstandsontvangers de ontspannen sfeer op een vrijwilligersplek koesteren. Geleid vrijwilligerswerk kan langdurig werklozen een ontspannen sfeer bieden die volgens hen in een betaalde baan vaak ontbreekt. Vooral buurt-, buiten- en sportactiviteiten of werkzaamheden in de zorg en het onderwijs lenen zich voor deze vorm van ‘onthaasting’. Als vrijwilliger kunnen zij hun eigen tempo volgen, anders dan op de arbeidsmarkt waar ‘alles snel-snel-snel moet’.

Een ontspannen sfeer is vooral voor mensen met (potentieel) mentale of fysieke problematiek een uitkomst. Bert (40), bijvoorbeeld, is manisch-depressief en hij vreest dat een betaalde baan hem weer ‘manisch’ zal maken: ‘Ik ben bang om een vaste baan te krijgen. In een vrijwilligersbaan is er geen druk.’ Laura (41) lijdt aan borderline, een persoonlijkheidsstoornis, en heeft het mede om die reden nog nooit lang bij een werkgever volgehouden. Ze is blij met haar vrijwilligerswerk, want daar is de druk om te presteren minder: ‘Zij houden er rekening mee wat je wel en niet kan. Dat maakt het minder eng.’ Joris (43) heeft last van depressies en noemt zichzelf ‘emotioneel instabiel’ en ‘dat merk je als je een baan hebt, dat je daar last van hebt’. Daarom zegt hij: ‘In de reguliere maatschappij zal ik m’n draai nooit vinden.’ Joris denkt niet alleen dat werk hierdoor voor hem te hoog gegrepen is, hij verwacht ook dat hij collega’s tot last zou zijn: ‘Het heeft toch een uitwerking op de omgeving, absoluut. Dat is moeilijk voor mensen die moeten aanzien dat je zo bent. Die weten ook niet goed wat ze ermee aan moeten.’ Als vrijwilliger maakt hij etsen en geeft hij etsy-cursussen, maar zijn geestelijke gesteldheid zal hem altijd blijven belemmeren om aan

het werk te gaan, want ‘je talenten kunnen nog zo mooi en fraai zijn, maar het bedrijfsleven kan er weinig mee’. Vrijwilligerswerk is voor Joris een uitkomst, want ‘er is heel vaak geen tijd om er begrip voor te hebben in het bedrijfsleven. Als het druk is en zo. Terwijl hier, (...) hier vangen we elkaar een beetje op. Daar is toch wat meer ruimte voor.’

Grenzen stellen geeft geleide vrijwilligers ook rust. In tegenstelling tot betaald werk mag je in het vrijwilligerswerk fouten maken en ‘nee’ zeggen als je iets te moeilijk vindt, zeggen ‘onthaaste’ geleide vrijwilligers. Bram (55) werkt als vrijwilliger op een basisschool en meent dat hij een betaalde baan vanwege de druk niet zal aankunnen, want ‘dan word ik ziek en dat wil ik niet meer.’ Dus stelt Bram grenzen aan wat hij als vrijwilliger wil en kan. ‘Eerst maakten we om de beurt notulen, maar ik ontdekte dat ik er eigenlijk niet goed in was en dat ik bang was het verkeerd te doen, dus nu maak ik ze niet meer. Ik ben tenslotte een vrijwilliger.’ Bram beroept zich op zijn vrijwilligersstatus om sommige taken te weigeren. Zo kan hij de angst om fouten te maken afwenden. Op de vraag of dat geen problemen oplevert met collega-vrijwilligers antwoordt Bram dat er nog anderen werken: ‘een leidinggevende, twee ID-banen, een aantal stagiaires en een of twee vrijwilligers.’ Zij zijn eerder aan de beurt, vindt hij:

‘Dan denk ik van ja, nee, dat moeten die anderen maar doen, ik kan dat niet, klaar. Dat doe ik ook niet meer, ik ga niet halve nachten wakker liggen omdat ik de notulen niet op tijd af krijg, en maar weer mijn nest uit en maar weer opnieuw beginnen en, pff. Niets daarvan, ik doe het niet meer.’

Onthaasting is voor sommige geleide vrijwilligers een voorwaarde om te ontdekken wat ze nog aankunnen. Jeffrey (48), die op de kinderboerderij gewerkt heeft, wilde graag iets met zijn handen doen. Hij had een verleden als timmerman, maar kon door rugklachten zijn beroep niet meer uitoefenen. Voor Jeffrey bleek het vrijwilligerswerk bij de kinderboerderij ideaal om erachter te komen wat zijn mogelijkheden nog zijn. Daar kon dat en ‘bij een baas kan dat niet’. Na een dag timmeren op de kinderboerderij kwam hij erachter dat het nog steeds een wissel trok op zijn lichaam. Dit droeg bij aan het accepteren van zijn lot en had tot gevolg dat hij zijn wensen naar beneden bijstelde.

Onthaasting zorgt er ook voor dat bijstandsontvangers de rust van het vrijwilligerswerk verkiezen boven een ‘opgejaagd bestaan’ in een betaalde baan. Tessa (39) werkt als vrijwilligster in een filmtheater en hecht zo sterk aan de speciale behandeling die haar leidinggevende haar geeft dat ze ervan afziet op een betaalde functie te solliciteren:

‘Ik heb weleens gedacht als een vacature vrijkwam van: goh, zal ik erop solliciteren? (...) Maar ik heb ook zo iets van: er hijgt niemand in mijn nek. Mijn leidinggevende hijgt bij iedereen in de nek, maar niet bij mij. Want ik word niet betaald. Ik doe gewoon mijn werk. Ik wil het ook niet. Ik zou het zo voor altijd willen doen. Oké, dan heb ik mijn leven lang weinig geld, want een uitkering is natuurlijk niet zo heel veel. Maar ik kom wel rond.’

De keuze voor de rust van het vrijwilligerswerk maken bijstandsontvangers niet altijd alleen. Tessa heeft zelf het idee dat ze zal terugkeren naar betaald werk ‘een beetje losgelaten’. Na afloop van een heronderzoek bij de sociale dienst kreeg ze de vraag: ‘Wat zou jij nu over vijf jaar willen?’ Ze vertelt dat ze antwoordde:

“Ik wil helemaal niets. Ik wil gewoon dat het eindelijk een keer zo blijft zoals het is. Ik heb heel vaak door die overspannenheid dat ik heel kwetsbaar ben en vaak dingen niet trek waardoor ik mij ziek moet melden. En waardoor ik dingen niet aankan. En ik vind het nu best wel lekker. Ik werk drie dagdelen per week, maar voor mij lijkt het bijna drie dagen. Ik wil gewoon dat het een keer zo blijft.” Hij zegt: “Dan krijg je weer een jaartje erbij.” Zo werkt dat natuurlijk. Het is telkens weer een jaartje of halfjaartje.’

Tessa ervaart het als minder stressvol om jaarlijks opgeroepen te worden door de sociale dienst dan om in haar nek gehijgd te worden door een leidinggevende. Ze voelt zich juist door de sociale dienst ‘serieus genomen in haar psychische labiliteit’.

Zingeving

De laatste manier waarop bijstandsontvangers zich hechten aan vrijwilligerswerk is door er meer ‘zin’ of ‘betekenis’ aan toe te kennen dan aan betaald werk. Net als door onthaasting vergroot hierdoor de afstand tot de arbeidsmarkt, omdat geleide vrijwilligers zich er emotioneel van distantieren. Dit geldt vooral voor vrijwilligers in de zorg- en de cultuursector. Vaak vinden ze dat zij betekenisvoller werk verrichtten dan de ‘doorsnee werknemer’ en zijn zij daarom ‘blij’ en ‘trots’ op hun bijdrage als vrijwilliger. Geleide vrijwilligers passen de morele interpretatieregel (zoals behandeld in hoofdstuk 2) toe, zodat zij deel uitmaken van ‘iets zinvols’ en dat zij ‘iets voor anderen betekenen’. Zij achten het betekenisvolle vrijwilligerswerk bovendien moreel superieur aan betaalde arbeid. Jasmin (27), een Turks-Nederlandse vrouw die net begonnen was als vrijwilligster bij een manege voor kinderen met een verstandelijke beperking, waardeert vooral ‘de puurheid van het contact met natuur, paard en kind’ in haar werk. Ze praat over haar werk als ‘iets dat er werkelijk toe doet’ en als ‘iets dat echter is dan een bureaubaan’:

‘Want op de werkvloer worden alleen maar pragmatische dingen besproken. Dingen die volgens lijstjes of cijfer gedaan moeten worden en niet over het samenwerken. Maar ja, dat is mijn kritiek naar het zakenleven en kantoortjes. (...) In de zorg gaat het natuurlijk om omgaan met elkaar, ook, om met elkaar verzorgen en dit is een plek waar je met dieren werkt en dat is nog fijner. Dat is zeg maar de pixels uitvergroten en nog dieper in de mens en het dier kijken en dat bevalt me wel.’

Geleide vrijwilligers die deze regel toepassen, maken een duidelijk moreel onderscheid tussen de betekenis van hun vrijwilligersactiviteiten en een ‘normale’ baan. Ze verkiezen zingeving boven materialisme en bijdragen aan een belangrijke zaak boven meedoen aan een oppervlakkige *ratrace*. Simon (61):

‘Als ik een of andere beursmeneer op de televisie hoor zeggen op een gegeven moment bij z’n 42e, na een hartaanval: “Goh, nou, toch was het een *blessing in disguise*, want het bleek wel dat er meer in het leven

was dan geld verdienen.” Dan denk ik: wat een lul! Dat wist ik op m’n 29e al! Hahaha! En plotseling vallen de schermen van z’n ogen: “O, kijk nou! Kijk nou!” Dat ik denk van: pfffffffffffft...’

Geleide vrijwilligers passen naast morele, ook historische interpretatieregels toe op hun situatie. Vrijwilligers die voorheen betaald werk verrichtten, vergelijken hun betekenisvoller vrijwilligerswerk van nu met het oppervlakkiger leven van toen. Dit wakkert weliswaar boosheid en teleurstelling aan over eerdere (betaalde) banen, maar rechtvaardigt hun goede gevoel over de keuze voor hun huidige, alternatieve route. Simon (61) vindt dat hij met zijn werk een bescheiden bijdrage levert aan iets groters: het beschermen van het cultureel erfgoed van Nederland. In zijn vorige werk had hij dat gevoel niet:

‘Ik heb dus ooit met m’n directeur een gesprek gehad en toen zei hij: “Het is toch maar een baan.” Dat is dan manager-nieuwe-stijl oftewel tien jaar jonger dan ik en daar word ik boos over, dat snap ik niet. In mijn generatie had je dus mensen, je wilde zelf iets doen aan het grotere gebeuren. Al was het dan maar zo’n beetje. Dat mis ik! Iedereen is... Zoals ik het nu zie, en mogelijk ben ik kortzichtig, ik zie dus nu alleen maar mensen die met zichzelf bezig zijn, met carrière [zucht]. De dames, die én een baan moeten hebben én twee kinderen. Ik denk dan: god oh god.’

Ook geleide vrijwilligers zonder arbeidsverleden kunnen deze historische interpretatieregels toepassen. Bastiaan (54), drugsverslaafde vanaf zijn 21e, heeft nooit een ‘echte’ baan gehad. Hij werkte drie jaar lang als vrijwilliger in een kringloopwinkel, maar koos er vervolgens voor om in een verzorgingstehuis voor ouderen te gaan werken. Hij had zich gerealiseerd dat hij ‘graag mensen helpt’. Hij zegt: ‘Een ander helpen is zo veel belangrijker dan het werken in de kringloopwinkel.’ Bastiaan plaatst het werk in een verzorgingstehuis tegenover het oppervlakkige materialisme waarvan hij de eigenaar van de kringloopwinkel verdenkt. ‘Die gast verdient 90.000 euro per jaar! En dat voor een sociale instelling. Je zag hem nooit. Het was er niet koosjer.’

De zingeving die bijstandsontvangers aan hun vrijwilligerswerk verbinden, weerhoudt hen ervan om zomaar betaald werk te accepteren. Ze hebben vaak

nog wel ideeën over passend werk en ze zijn vaak bereid om dat als vrijwilliger te doen. Simon (61) zou bijvoorbeeld graag als vrijwilliger op een school ‘iets met geschiedenis willen doen’:

‘Ik zou zo graag mensen willen motiveren. Ik denk dat historie zo belangrijk is, ook voor de toekomst. Als je mensen bewust kan maken, in wat voor valkuilen ze kunnen trappen, en dat niet alleen, maar echt alles wat er zeg maar plaatsgevonden heeft in de geschiedenis, daarop wijzen en zeggen: “Jongens, kijk eens, je zou hier een parallel kunnen trekken.”’

Simons schrikbeeld is dat hij in de Droste-fabriek terecht komt. Als de sociale dienst dat van hem verwacht, zegt hij te zullen weigeren: ‘Ik heb me gewoon voorgenomen, dat is misschien... ook snobistisch, ben ik best bereid om dat toe te geven, je krijgt mij niet meer in een overall. Dat is een beetje de crux van het verhaal. En zeker ook niet in ploegendienst.’

Kortom: vrijwilligerswerk heeft bijstandsonvangers veel te bieden en daarom slaan ze er hun kamp op; ze maken vrijwilligerswerk hun thuis, leggen hun spullen daar neer, voelen zich welkom en hebben even niet het gevoel ergens naar onderweg te moeten zijn. Vrijwilligerswerk levert bijstandsonvangers op de korte termijn vaardigheden en kennis op, het verandert hun houding en vergroot hun netwerk. Maar bij gebrek aan begeleiding, bemiddeling en respons in hun zoektocht naar werk nestelen geleide vrijwilligerswerk zich in een nieuwe omgeving die anders is dan ze gewend zijn. Een omgeving waarin ze hun ‘voelsprietten uitsteken’ en waar ze een ‘horizontale leerplek’ vinden, maar waarin ze ook langzaam opgesloten raken. Bijstandsonvangers identificeren zich meer en meer met hun vrijwilligerswerk, ze verdiepen zich in een vak, schieten wortel op hun vrijwilligersplek, nemen gevoelsmatig afstand van de arbeidsmarkt en vinden rust en zingeving. Ze denken dit niet te zullen vinden in betaald werk en dat weerhoudt hen ervan te solliciteren op een betaalde baan.

Vrijwilligerswerk heeft bijstandsonvangers ervaringen en gevoelens gebracht die ze zijn gaan koesteren en die ze afzetten tegen hun beeld van de arbeidsmarkt. Dat verklaart de aarzeling om zelf intensief op zoek te gaan naar betaald werk. Vrijwilligerswerk geeft bijstandsonvangers het gevoel dat hun leven in balans is. Het is niet verwonderlijk als ook een klantmanager van de sociale dienst aarzeling

voelt om die balans te verstoren zolang niet zeker is dat iemand betaald aan de slag kan. De aarzeling komt dus van twee kanten. Maar hierdoor weten we niet of de geleide vrijwilliger het kamp opbreekt en verder trekt als er zich een betaalde baan aandient. We weten wel dat geleide vrijwilligers blijven hopen op betaling, maar niet tegen elke prijs.

6.6 IJdele hoop op betaling

Hoewel geleide vrijwilligers hun kamp opslaan bij een vrijwilligersorganisatie en zich emotioneel distantiëren van de arbeidsmarkt, koesteren ze hoop op betaling. Want het is natuurlijk niet zo dat zij zich hechten aan vrijwilligerswerk omdat ze geen loon willen. Het vrijwilligerswerk houdt de hoop op betaling levend, maar die hoop blijkt vaak ijdel.

Ten eerste blijft een aantal geleide vrijwilligers hopen dat ze bij de vrijwilligersorganisatie in dienst kunnen komen als betaalde kracht. Liesbeth (49) hoopte op het omzetten van vrijwilligerswerk naar een betaalde baan bij dezelfde organisatie:

‘Nou, mijn oorspronkelijke gedachtegang was eigenlijk van ik heb vrijwilligerswerk gedaan hier (...) en ik had gedacht met de subsidies van de overheid of andere sponsors, dat ik door mijn ervaring, op een gegeven moment ook betaald zou gaan worden.’

Dit blijkt uiteindelijk ijdele hoop te zijn: ‘Dat had ik eigenlijk verwacht na drie jaar, maar dat zit er absoluut niet in.’

Goede contacten binnen de organisatie bieden bijstandsontvangers ook hoop op betaling. Deze contacten hopen ze op termijn te benutten om betaald te krijgen. Jolanda (45), als vrijwilliger werkzaam bij een organisatie die voorlichting geeft over kanker, zegt: ‘Ik had een hele goede band met mijn officemanager en ook met de manager zelf, en ja, ik heb toen verlenging aangevraagd. Want we hadden eigenlijk gehoopt dat er een vaste baan in zat.’ Jolanda’s goede contacten zijn helaas niet opgewassen tegen de financiële situatie van de organisatie: ‘Omdat er zo’n bezuinigingsronde aankwam, hebben ze mij niet aangenomen.’

De werkdruk bij een organisatie is voor geleide vrijwilligers soms aanleiding

om te verwachten dat ze als betaalde kracht aangenomen worden. Henk (63) legt uit: 'Er gingen ook al stemmen op dat ik om Pieter en Ans te ontlasten hier moest gaan werken.' Hij realiseert zich dat dit vooral ijdele hoop is zolang er geld aan hem verdiend wordt. De stap van geld opleveren naar geld kosten voor de organisatie lijkt Henk te groot: 'Want dan krijgen zij geen geld voor mij, dan moeten zij geld aan mij betalen. Dat is nogal een verschil, dus dat wordt het natuurlijk nooit.'

De hoop op betaling verdwijnt met de tijd. Zodra het uitblijven van loon begint te voelen als onderwaardering, haken mensen af. Frank (50) werkte met veel plezier vrijwillig als conciërge op een basisschool, maar het duurde hem te lang voor hij een vast contract kreeg en daardoor werd hij onverschillig. Het feit dat hij niets verdient en hij de school niets kost, begint bij hem te wringen. Hij voelt zich ondergewaardeerd en krijgt het idee dat de school gebruikmaakt van zijn situatie. Vervolgens gaat hij doordeweeks tot diep in de nacht uit en verschijnt hij te laat op de basisschool. Na een aantal keer dezelfde fout stuurt de school hem de laan uit. Mohammed (52) staat op het punt om te stoppen en is bereid een eventuele boete te riskeren. Hij doet zijn derde vrijwilligersklus op rij en vindt dat het nu tijd is om betaald te worden voor zijn inzet:

'Ik wil een kans om te werken in een vaste baan met salaris en anders dan stop ik. [En als ze zeggen: je mag niet stoppen?] Ja, dan krijg ik een boete. Dat is al een keer gebeurd. Een jaar geleden, ik was gestopt met een project en daarom kreeg ik een boete van 200 euro. [Dus je stopt dan inderdaad als er geen uitzicht is op een baan en dan accepteer je die boete maar?] Het is niet eerlijk, maar ja, wat moet je anders?'

De hoop op betaling verdwijnt vaak ook met de beëindiging van het vrijwilligerswerk. Zodra vrijwilligerswerk een keer niet tot een vast contract leidt, zal het een tweede keer ook niet lukken, verwachten de meeste bijstandsontvangers. Gaby (53) wil 'geen vrijwilligerswerk meer in principe. Alleen nog als het zou leiden tot betaald werk. Ik heb mijn steentje wel bijgedragen.'

De grens is voor een aantal mensen na verloop van tijd bereikt. Vaak is dat op het moment dat een contract afloopt of een vrijwilligersactiviteit eindigt. Vooral als de sociale dienst opnieuw een vrijwilligerscontract of ander vrijwilligerswerk suggereert, is de maat vol. Dan voelen bijstandsontvangers zich met

terugwerkende kracht ondergewaardeerd en dient de vraag waar vrijwilligerswerk toe moet leiden zich opnieuw nadrukkelijk aan.

Geleid vrijwilligerswerk maakt de afstand tot de arbeidsmarkt dus niet kleiner in de beleving van bijstandsontvangers. Zelf hadden ze lage verwachtingen van de invloed van vrijwilligerswerk op hun kansen op een betaalde baan, maar om hen warm te krijgen voor vrijwilligerswerk schetste de sociale dienst hoopvolle vergezichten. Hoewel de nieuwe contacten en taken hoopgevend zijn, neemt de hoop af zodra er geen begeleiding is om door het vrijwilligerswerk aan het werk te komen. De vraag waar vrijwilligerswerk toe leidt, blijft onbeantwoord en daarom bewandelen geleide vrijwilligers hun eigen pad. Ze hechten zich aan hun vrijwilligerswerk en putten daar hoop uit in plaats van uit toegenomen kansen op werk. De positieve aspecten van vrijwilligerswerk, zoals onthaasting, status, betekenis en ambachtelijkheid, leiden ertoe dat de afstand tot de arbeidsmarkt zelfs vergroot door emotionele distantie en identificatie met vrijwilligerswerk. Wat rest, is de hoop om uiteindelijk betaald te worden voor het vrijwilligerswerk dat ze doen, maar dat blijkt vaak ijdele hoop. Re-integreren via vrijwilligerswerk blijft hopen op afstand.

6.7 De hoop gevestigd op het beloofde land

Het is alsof je Johan midden op zee een zeilboot geeft en niet vertelt hoe hij moet zeilen. Mogelijk leert hij zichzelf zeilen en komt hij er wel, of heeft hij geluk en voert de stroming de boot mee. Maar de kans is groot dat Johan steeds verder afdrijft. Zelfs als hij zichzelf leert zeilen, zal hij niet altijd wind mee hebben, dus hoe dan ook kan het lang duren voor hij land in zicht krijgt. Het zou al helpen als Johan weet welke richting hij op moet of hoever het nog is. Beter nog: laat hem starten met het beloofde land in zicht, zodat hij zeker weet dat het voor hem bereikbaar is. Want waarom zou het eigenlijk aan Johan liggen dat hij niet dichterbij komt?

De gerichtheid van het beleid op *employability* is onderdeel van het hedendaagse vertoog over eigen verantwoordelijkheid, waarin de belangrijkste opdracht van de verzorgingsstaat is verschoven van herverdeling van inkomens naar het veranderen van individuele gedragingen, motivaties en attitudes. Door de nadruk op individuele verantwoordelijkheid verschuift de definitie van het probleem en de verantwoordelijkheid voor het vinden van een oplossing. Werkloosheid is niet

langer een sociaal, maar een individueel probleem. Waarom zou de kern van dat probleem eigenlijk *employability* zijn?

De vaardigheden en kennis, de houding en het netwerk van het individu zijn mogelijk onderdeel van de oorzaak van werkloosheid, maar ook als dat allemaal verbetert, blijft het probleem kennelijk bestaan. De nadruk op *employability* en niet op *employment* verradert een eenzijdige benadering van de 'afstand tot de arbeidsmarkt' als probleem. Een 'afstand' veronderstelt een ruimte tussen twee punten, maar daarmee is niet gezegd welk van beide in beweging moet komen. Het beleid is nu eenzijdig gericht op het in beweging krijgen van de werkloze, terwijl de arbeidsmarkt onaangeroerd blijft. De kans op werk is echter eveneens afhankelijk van de arbeidsmarkt, oftewel de beschikbaarheid van betaald werk en de vraag naar nieuwe betaalde krachten.

Maar zelfs een macro-economische oorzaak van werkloosheid, zoals de wereldwijde economische crisis, lijkt weinig af te doen aan de mate waarin het individu centraal staat in de aanpak van werkloosheid. Het noopt kennelijk minder tot macro-economisch beleid dan dat de oplossing wordt gezocht bij de werkloze zelf. De individuele tekortkomingen staan centraal en daaraan kan worden gewerkt, zo is het idee. De cliënt heeft zich te voegen naar de arbeidsmarkt en niet andersom. Deze nadruk op de aanbodzijde heeft uiteraard ook te maken met een verondersteld gebrek aan beheersbaarheid van de arbeidsmarkt. Toch zijn er alternatieve oplossingen, zoals het creëren van werkgelegenheid door middel van gesubsidieerd werk. In het licht van de economische crisis lijkt het rechtvaardig om de aandacht te verleggen naar dit type maatregelen, terwijl dit nauwelijks gebeurt. Hoe kan het dat het gegeven perspectief op het probleem zo breed gedragen is?

Het centraal stellen van interventies gericht op individuele gedragingen is te verklaren uit de alomtegenwoordigheid van het meritocratisch ideaal. In een meritocratie wordt iemands sociaal-economische positie niet langer bepaald door afkomst (zoals klasse, etniciteit, sekse) of leeftijd, maar bekleedt eenieder de positie die hem of haar toekomt op basis van zijn of haar verdiensten (Young 1958). Voor Young stond iemands verdienste gelijk aan iemands intelligentie plus inspanning ($IQ + effort = merit$). Dat elke persoon op de hem of haar toekomende plek terecht komt op basis van zijn of haar verdiensten, wordt in de moderne samenleving al gauw vertaald naar prestatie op de arbeidsmarkt.

De kern van het meritocratisch ideaal is de ‘gelijke-kansen-ideologie’: gelijke kansen voor iedereen en eigen verantwoordelijkheid om die kansen te grijpen. Deze ideologie heeft haar beslag gekregen op tal van beleidsterreinen. Gelijke toegang tot het onderwijs maakt opwaartse sociale mobiliteit ideaal gezien voor iedereen mogelijk. Mensen hebben zelf de verantwoordelijkheid om de hun geboden kansen te grijpen en zich verdienstelijk te maken voor de samenleving.

De huidige maatschappij is uiteraard een ‘onvoltooide meritocratie’: gelijke kansen zijn nog lang niet gerealiseerd binnen het onderwijs of op de arbeidsmarkt. Onderzoek wijst uit dat toegeschreven eigenschappen, zoals afkomst, nog altijd een rol spelen in de mogelijkheid om kansen te grijpen. Bovendien heeft niet iedereen een gelijk startkapitaal. Intelligente jongeren uit een achterstandsmilieu missen helaas vaker de boot dan jongeren uit de betere milieus. Toch is het ideaal verankerd in onze perceptie van schoolprestaties en arbeidsmarktposities. Bezien vanuit dit meritocratisch ideaal zendt beleid als geleid vrijwilligerswerk een dubbele boodschap uit. Enerzijds biedt vrijwilligerswerk bijstandsontvangers een legitieme alternatieve bron van verdienste, anderzijds kan het nooit tippen aan betaald werk. Het gevolg is dat hun verdiensten als vrijwilliger afgemeten worden aan wat het bijdraagt aan hun *employability*.

De internationale wetenschappelijke literatuur over *employability* onderscheidt in de persoon gelegen factoren (de aanbodzijde) en externe factoren zoals de arbeidsmarkt (de vraagzijde). Volgens McQuaid en Lindsay (2005) is de definiëring van *employability* uitgaande van de vaardigheden van werkzoekenden te smal, omdat deze geen rekening houdt met arbeidsmarktfactoren als lokale werkgelegenheid, macro-economische factoren als economische stabiliteit en beleidsfactoren als de beschikbaarheid van kinderopvang. Volgens McQuaid en Lindsay bepalen deze kenmerken samen met vaardigheden en belemmeringen de kansen op re-integratie. Als we die lijn doortrekken, moeten we voor oplossingen ook naar de arbeidsmarkt kijken.

De oplossing is ‘het beloofde land’ realisme bijbrengen. Het tempo, de waarden en bronnen van status worden momenteel gedictieerd door degenen hoog op de meritocratische ladder. In de ogen van bijstandsontvangers neemt de arbeidsmarkt daardoor mythische proporties aan. Het is dan ook niet verwonderlijk dat geleide vrijwilligers laag op die ladder hun heil zoeken in onthaasting, ambachtelijkheid, zingeving en alternatieve bronnen van status.

6.8 Tantaluskwelling

Vrijwilligerswerk blijkt geen automatische re-integratieroute en niemand wist ook van tevoren of het dat zou zijn. Toch zijn er al veel bijstandsontvangers onder het mom van ‘de afstand tot de arbeidsmarkt verkleinen’ tot vrijwilligerswerk bewogen. Vrijwilligerswerk als voorportaal voor betaald werk blijkt nu een ondoordacht experiment te zijn; op korte termijn zijn zo veel mogelijk bijstandsontvangers ‘geactiveerd’ als vrijwilliger, maar op lange termijn kent het experiment geen vervolg. Op het moment dat de geleide vrijwilliger klaar is voor betaald werk, is het niet voorhanden. Dat vrijwilligerswerk de afstand tot de arbeidsmarkt verkleint, blijkt dus een loze belofte.

Dat vrijwilligerswerk niet uitmondt in betaald werk is geen wilsuiting geweest van geleide vrijwilligers, de vrijwilligersorganisatie of de sociale dienst, maar een proces. Een dominante factor in dit proces is de onverschilligheid van instituties ten aanzien van de ontwikkeling die geleide vrijwilligers doormaken. Door vrijwilligerswerk als re-integratiemiddel te beschouwen maar niet het benodigde instrumentarium te bieden, heeft de overheid de voorwaarden geschapen voor het vergroten van de afstand tot de arbeidsmarkt door geleide vrijwilligers. De onverschilligheid en de gerichtheid op de korte termijn wreken zich na verloop van tijd. Hoe is verbetering van de omstandigheden waaronder toekomstige bijstandsontvangers vrijwilligerswerk doen mogelijk?

Geleid vrijwilligerswerk is pas een welkome maatregel als aan een aantal condities is voldaan.

Allereerst is het belangrijk om in het oog te houden welk belang een bijstandsontvanger zélf heeft bij vrijwilligerswerk. In veel gevallen is dat een terugkeer naar de arbeidsmarkt. In vrijwilligerswerk staat echter het maatschappelijk belang logischerwijs voorop en daarom zal een derde partij in de gaten moeten houden of de geleide vrijwilliger de kans krijgt zich in de gewenste richting te ontwikkelen. Als de overheid wil dat vrijwilligerswerk leidt tot betaald werk, ligt het voor de hand dat de sociale dienst deze taak op zich neemt.

De tweede conditie is dat klantmanager en cliënt in dat geval vooraf een termijn afspreken waarop de kans op werk opnieuw onder de aandacht komt. De richting waarin het beleid zich nu ontwikkelt, is zorgwekkend – hoe meer kans op de arbeidsmarkt, hoe verplichtender het beleid. Oftewel: de kansarme

werklozen worden verleid tot vrijwilligerswerk, omdat gemeenten hun geen re-integratietraject meer te bieden hebben. Zo blijven langdurig werklozen in het vrijwilligerscircuit hangen en krijgen ze steeds weer te horen dat het hen dichterbij werk zal brengen. Dat is onhoudbaar en onrechtvaardig, dus het is hoog tijd om afspraken te maken over de termijn waarop een geleide vrijwilliger betaald werk aangeboden krijgt. Wil de overheid dit beleid volhouden in tijden van crisis en bezuinigingen, dan moet zij ervoor zorgen dat vrijwilligerswerk leidt tot gesubsidieerd werk. Mensen mogen niet zo lang in een onduidelijke toestand verkeren en alleen werkgevers kunnen hen uiteindelijk aan een betaalde baan helpen. Twee jaar vrijwilligerswerk bij dezelfde organisatie moet recht geven op betaald werk, bij voorkeur op de vrijwilligersplek.

Daaruit volgt de derde conditie: werkgevers moeten vrijwilligerswerk erkennen als blijk van bekwaamheid. Pas dan kunnen de overheid en werkgevers de handen ineenslaan om écht werk te maken van vrijwilligerswerk.

De laatste conditie is van toepassing op de situatie waarin de overheid vrijwilligerswerk louter als tegenprestatie beschouwt. In dat geval dient zij geen valse verwachtingen meer te wekken. De verwachtingen van bijstandsontvangers hangen samen met de methode die gemeenten hanteren om hen tot vrijwilligerswerk te bewegen. Als de vraag is welke methode – verplichten of verleiden – te verkiezen valt, dienen we zowel de *waarmee*- als de *waartoe*-vraag te beantwoorden. Bij verplichten is het vooral de vraag *waartoe* je iemand verplicht, want niemand wil iets met tegenzin doen. Bij verleiden is het belangrijker *waarmee* je iemand verleidt. Verleiding met betaald werk in het vooruitzicht is een tentaluskwelling. De plicht om vrijwilligerswerk te doen ‘in het maatschappelijk belang’ is op deze manier minder wreed dan bijstandsontvangers verleiden met uitzicht op betaald werk dat er uiteindelijk niet is.

7

Schommelen tussen schaamte en trots

Over empowerment en disempowerment van geleide vrijwilligers

Lokale overheden zijn in hun beleid vrij uitgesproken over hun doelstellingen met de uitkering. Gemeenten willen passieve ontvangers van een uitkering tot zelfredzame, zelfstandige en oordeelkundige burgers maken. Een van de gemeenten hanteert als stelregel: 'Het verstrekken van een uitkering moet leiden tot emancipatie en participatie.' Sommige gemeenten rekenen daarvoor op de 'onbenutte kwaliteiten' van mensen, maar welke dat zijn, blijft onduidelijk. Volgens de gemeente Eindhoven is dit niet van tevoren vast te stellen: 'In die zin worden we verrast in mogelijkheden die mensen blijken te hebben. En soms zijn klanten zelf ook verrast!' Uit deze voorbeelden spreekt geen grote rol van de overheid in het zelfredzaam, zelfstandig en oordeelkundig maken van bijstandsontvangers.

Andere gemeenten zien wel een rol weggelegd voor de overheid. Zij willen bijstandsccliënten 'toerusten met de capaciteiten om zelfredzaam te worden'. Deze gemeenten 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 dienen te 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.' Tot die tijd is het dus de taak van de overheid om deze mensen te begeleiden.

Voorgaande doelstellingen vat ik samen onder de noemer *empowerment*, omdat ze overeenkomen met de motieven die de wetenschappelijke literatuur toedicht aan *empowerment*. Hoewel de literatuur eenduidig is over de motieven van

empowerment – een staat van hulpeloosheid (Rappaport 1985) – en het resultaat ervan – een betere controle over het eigen leven (Rappaport 1985; Wieck 1983) – bestaan er verschillende ideeën over hoe het bereikt kan worden (Macdonald en Macdonald 1999; Rappaport 1985; Solomon 1976). Auteurs zijn het er bovendien niet over eens of *empowerment* iets is wat de overheid doet met burgers of dat de overheid slechts voorwaardenscheppend is en burgers het zelf doen (Lee 1994).

De term *empowerment* kan verwijzen naar zowel een proces als een resultaat van een interventie (Staples 1990; Zimmerman en Warschausky 1998). Uit de voorgaande voorbeelden blijkt dat het lokale activeringsbeleid vooral aandacht heeft voor het resultaat en minder voor het proces. *Empowerment* als proces komt neer op twee manieren om ‘controle over het eigen leven’ te bereiken. Ten eerste door ‘onbenutte kwaliteiten’ te benutten en ten tweede door nieuwe vaardigheden bij te brengen (Kampen 2010).

In de rest van dit hoofdstuk staat het proces van *empowerment* centraal. Hiertoe hanteren we een diachronisch perspectief. We gaan na op welk moment welke gebeurtenis of interactie een *empowerend* of *disempowerend* effect heeft. Onderzoek naar *empowerment* tot nu toe kijkt vaak naar hoe mensen *empowered* worden en kwalificeert dat bijvoorbeeld als disciplinerend (Cruickshank 1999). Dat zegt echter weinig over het proces. Psychologisch onderzoek is wel gericht op *empowerment* als proces door te onderzoeken of mensen *empowered* raken door op verschillende momenten indicatoren voor *empowerment* te meten (Cohen 2008), maar er wordt buiten beschouwing gelaten wat de *empowerende* gebeurtenissen of interacties zijn.

In het vervolg van dit hoofdstuk wordt allereerst nagegaan wat werkloosheid met het zelfbeeld van werklozen doet. Daarna staat de invloed van interacties met instituties en de sociale omgeving op het zelfbeeld centraal. Wat zijn *empowerende* en *disempowerende* gebeurtenissen en interacties? Dan wordt gekeken welke gevolgen geleid vrijwilligerswerk heeft voor het zelfbeeld van bijstandsontvangers. Welke ervaringen zijn *empowerend* en *disempowerend*? Vervolgens wordt nagegaan in hoeverre het zelfvertrouwen en de greep op het eigen leven overeind blijven als bijstandsontvangers in hun nieuwe hoedanigheid van geleide vrijwilliger contact hebben met de sociale dienst.

7.1 De valkuil van vernedering

Om te bepalen in hoeverre *empowerment* van bijstandsontvangers nodig is, kijken we met hen terug op de periode voorafgaand aan het vrijwilligerswerk; de eerste fase van het *empowerment*-proces. De geïnterviewde bijstandsontvangers blikken terug op het moment dat ze hun baan verloren en op hun ervaringen sindsdien. Daaruit stellen we vast in hoeverre er sprake is van een gebrek aan eigenwaarde en greep op het leven.

Vrijwel alle geïnterviewde bijstandsontvangers hebben een pijnlijke voor­ geschiedenis van ontslag, faillissement of schooluitval. De redenen die ze geven voor hun werkloosheid zijn divers. Bijna de helft zegt dat het dienstverband beëindigd is: vijf van hen zijn om uiteenlopende redenen ontslagen, twaalf zijn over­ tallig verklaard, zes zijn langzamerhand uit het arbeidsproces geraakt door een fysieke beperking en negen door een psychische belemmering. Een derde heeft nooit betaald werk gehad: bij tien vrouwen is dat vanwege de opvoeding van de kinderen, bij negen respondenten komt dat door een verslavingsverleden en drie jonge respondenten geven schooluitval als reden. De overige elf respondenten zijn failliet gegaan als zelfstandig ondernemer of als zzp'er zonder werk komen te zitten.

Het verliezen van een betaalde baan gaat gepaard met het verlies van status, inkomen en contacten. Deze drie tegenslagen zetten cycli van besef en bevestiging in gang, bijvoorbeeld: besef van het verlies van status gevolgd door bevestiging van dit verlies door de omgeving, resulteert in gevoelens van minderwaardigheid. Deze gevoelens van minderwaardigheid doen de bijstandsontvanger beseffen dat hij of zij afhankelijk is van anderen voor status, en bevestiging van die afhanke­ lijkheid resulteert in het gevoel de greep op het leven te verliezen. De drie cycli beschrijven een dominant patroon dat niet voor iedere bijstandsontvanger geldt, maar exemplarisch is voor hun belevingen van de voorgeschiedenis. De respon­ denten en hun citaten dienen ter ondersteuning en verheldering van dat patroon.

Verlies van status

Het verlies van status gebeurt vaak plotseling en wordt door de geïnterviewde bijstandsontvangers omschreven als 'pijnlijk'. Een betaalde baan gaf status; het maakte dat ze zich erkend en gekend voelden. Ontslag of het aflopen van een

contract leidt tot de angst erkenning te missen en in de vergetelheid te raken. Gerard (48) werkte bij de radio en kreeg ontslag toen de financier van de zender de ‘stekker eruit trok’. Hij vertelt hoe de harde werkelijkheid zich als een vol-dongen feit aandiende:

‘Je voelt de grond onder je vandaan zakken. Dus echt instorten. Ik was echt verdrietig gewoon. Ik moest vroeger altijd lachen als een artiest niet aan de bak kwam en “in een diep gat viel”. Stel je voor: “Paul de Leeuw stort in een diep gat, omdat hij zijn programma niet meer mag doen.” Dan moest ik lachen. Dan dacht ik: wat is dat voor een aanstellerij? Dat is mezelf ook een beetje overkomen. Ik was misschien wel een populaire Nederlander aan het worden. En ineens horen mensen niets meer van je. Dat komt keihard aan.’

Het verliezen van status maakt bijstandsontvangers vatbaar voor minderwaardigheidsgevoelens. Zij bespeuren dat anderen hen zien als klaplopers die verzuimen bij te dragen aan de samenleving. Vooral bijstandsontvangers met een recent arbeidsverleden zijn gevoelig voor signalen die hun minderwaardigheid bevestigen. Gerard zegt bijvoorbeeld: ‘Je voelt je overal gediscrimineerd. Als je ergens komt, dan hoor je: “Ja, die uitkeringstrekkers”, en dan zit je daar gewoon bij. Dat is toch niet leuk!’ Deze zelfperceptie – gezien door de ogen van anderen – heeft tot gevolg dat velen van hen zichzelf zien als een ‘mislukking’, ‘niets’, ‘onbekwaam’ en soms zelfs als een ‘slecht persoon’ (Kampen et al. 2013).

Bijstandsontvangers zijn bovendien bang voor veroordeling, omdat ze vrezen dat mensen denken dat hun leven in de bijstand een bewuste keuze is. Vaker dan eens zijn ze bevestigd in hun eigen verantwoordelijkheid voor het ervaren leed of voor het oplossen van de door henzelf veroorzaakte problemen die daar het gevolg van waren. Daardoor hebben ze vaak het gevoel dat anderen op hen neerkijken en dat gaat ten koste van hun eigenwaarde. De Amerikaanse socioloog Richard Sennett (2003) zegt dat mensen zichzelf alleen kunnen respecteren als zij zich door anderen gerespecteerd voelen. Met het verlies van status ervaren ze dat ook dit respect verloren gaat. Dit heeft bij velen van hen geleid tot ‘erosie van zelfrespect’ (Swierstra en Tonkens 2006) en gevoelens van minderwaardigheid.

De bevestiging van minderwaardigheid na het verlies van status doet bij-

standsontvangers beseffen dat ze voor status afhankelijk zijn van anderen. Omdat ze geen werk hebben, ziet vrijwel niemand wat ze op een dag doen en daardoor denken bijstandsontvangers bijvoorbeeld: zo lijkt het net alsof ik helemaal niks kan. Het gevoel dat anderen denken dat je niks kunt, leidt vervolgens tot het idee dat je in de ogen van anderen niets bent. Laura (40) zegt twee jaar lang ‘helemaal niets’ gedaan te hebben. Gevraagd naar wat ze daar het meest vervelend aan vond, zegt ze: ‘Het gevoel van: ik beteken niets, voor niemand, ik kan niets.’ Joris (43) heeft niet helemaal stilgezeten zoals Laura, want hij maakt etsen voor zichzelf. Hij heeft er grootse plannen mee, maar zolang hij er niet mee naar buiten treedt, vindt hij zichzelf ‘gewoon een nietsnut die op een uitkering zit weg te stoffen’. Naast het gevoel klaploper gevonden te worden, levert werkloosheid dus het gevoel op een ‘nietsnut’ te zijn.

Het besef dat ze voor status afhankelijk zijn van anderen, zien bijstandsontvangers bevestigd door hun omgeving. Geen status kunnen ontlenen aan werk brengt hen ertoe op zoek te gaan naar andere bronnen van status. Barry (29) tracht te ontsnappen aan de status van bijstandsccliënt door zijn huisarts ervan te overtuigen dat hij afgekeurd moet worden:

‘De vorige huisarts ging helemaal mis. (...) Ik probeer te zeggen welke klachten ik heb en dan zegt hij: “Nee, die klachten heb je niet.” Dat is gewoon waardeloos en dan staat hij je ook een minuut lang in de ogen te kijken zonder iets te zeggen. Dat was gewoon een beetje provoceren, moet ik zeggen. (...) Maar ik kan niet weer een andere huisarts nemen, want dan gaan ze denken dat het aan mij ligt. Dat moet je niet al te vaak doen. (...) Er zijn heus wel afwijkingen geconstateerd, maar die huisarts, hè, het is maar net wat hij wil zien, hè.’

Barry merkt hoe afhankelijk hij is van de status die zijn huisarts hem verleent. Hij zegt: ‘Kijk, mij persoonlijk maakt het niet zoveel uit van wie ik geld krijg natuurlijk. Maar het zou voor mij wel leuk wezen als ik officieel ziek was.’ Hij voelt zich gekleineerd en machteloos, omdat de arts zijn klachten niet erkent en hem zodoende verhindert de status van arbeidsongeschikte te verkrijgen. Barry wisselt nogmaals van huisarts en die verwijst hem door naar een fysiotherapeut, een neuroloog en een cardioloog. Niemand vindt een verklaring voor zijn klach-

ten. Barry's conclusie is dat hij zijn gezondheid maar op zijn beloop moet laten: 'Ik zal ooit weer naar de huisarts moeten als ik nog zieker word. Daar zit ik op te wachten en tot die tijd maar volhouden, hè.'

Volgens Robert Fuller (2003) lijden mensen lager in de statushiërarchie onder gevoelens van minderwaardigheid, vernedering en paternalistisch gedrag. Deze veroorzakers van leed blijken ook uit de ervaringen van bijstandsontvangers. Werkloosheid laat bij geen enkele bijstandsontvanger het zelfbeeld ongemoeid, zo blijkt uit hun verhalen. Het verlies van status resulteert in gevoelens van minderwaardigheid en zet een groeiend besef van afhankelijkheid in gang. Deze afhankelijkheid gaat vaak ten koste van het gevoel greep te hebben op het leven. Hetzelfde geldt voor het verlies van inkomen.

Verlies van inkomen

Een tweede verlies dat ten koste gaat van de eigenwaarde en onafhankelijkheid van bijstandsontvangers is dat van inkomen. Ook dit zet een cyclus van besef en bevestiging in gang. Onder andere de confrontatie met een geslonken saldo op de bank dat verdiend is met werk, omschrijven ze als een pijnlijke ervaring. Het besef komt minder snel dan bij het verlies van status, maar even plotseling. Zoals bij Joep (51) die moest 'opeten wat hij overhad' toen hij ontslagen werd:

'Daarvoor had ik altijd wel werk, genoeg werk, en ik verdiende ontzettend veel. (...) En het geld raakt op en... want ik moest eerst het geld opmaken omdat ik geen uitkering kon of mocht aanvragen als mijn geld nog niet op was. Dat was voor mij een enorme psychische klap, echt waar.'

De gevolgen van het geldgebrek dienen zich minder plotseling aan dan het verlies van inkomen of status; het besef van die gevolgen groeit, en daarmee brokkelt het zelfrespect langzaam af.

Minderwaardigheidsgevoelens steken de kop op zodra bijstandsontvangers zelf het idee krijgen dat hun geldgebrek voor de buitenwereld zichtbaar is. Doordat ze geen geld meer te besteden hebben, zijn ze minderwaardig aan hoe zij zichzelf graag zouden zien. Liesbeth (48) zegt alleen maar 'goedkope troep' te dragen en heeft al zeven jaar geen kleding aangeschaft. Ze zegt:

‘Alleen dat al geeft je het gevoel van: ik ben niet degene die ik vind dat ik moet zijn. Je doet overal concessies. De kapper daar ga je niet naartoe. Dat doe je zelf, want de kapper kost tien euro, dat heb je niet. Dus krijg je verwaarlozing.’

De omgeving bevestigt bijstandsontvangers in hun minderwaardigheidsgevoelens, bijvoorbeeld als potentiële werkgevers hen om die reden afwijzen. Daarmee geven werkgevers hun het gevoel dat een onverzorgd uiterlijk aan henzelf te wijten is, zoals bij Simon (59), die een open sollicitatie stuurde naar een museum met het idee: misschien kan ik wel assisteren bij onderzoek. Het museum reageerde: ‘Dat soort werk hebben we op dit moment niet.’ Simon slikte naar eigen zeggen zijn trots in en antwoordde in de hoop uiteindelijk te kunnen doorgroeien: ‘Oké, nou goed, dan wil ik ook wel gastheer zijn (...) daar voel ik me helemaal niet te beroerd voor.’ Hij gaat korte tijd als suppoost aan de slag, maar al snel krijgt hij van zijn werkgever te horen dat hij niet langer gewenst is:

‘Ik heb nu twee klappertjes (kunstgebit, TK), maar toen werd gezegd: “Ja, je gebit is zo slecht”, dus dat is storend voor de bezoekers. Ja nou, ik vond dat een beetje een slap argument en bovendien: ik had nooit gevraagd om publiekswerk te doen. Het was eerder mijn idee om juist achter de schermen te werken.’

De bevestiging van minderwaardigheid door geldgebrek voedt het besef van afhankelijkheid. De enige uitweg uit het verlies van inkomen is het vinden van betaald werk, en tijdens het zoeken naar een baan dringt zich het besef op daarvoor afhankelijk te zijn van dezelfde minderwaardigheid bevestigende werkgevers. Sanne (44):

‘Je wordt er depressief van. Je ziet je geld slinken (...) ik krijg allemaal van die antwoorden van “geen interesse” en dan zie je elke dag dat je geld moet opnemen. Je ziet geen uitkomst meer.’

Het besef van afhankelijkheid neemt bovendien in de loop der tijd toe. Op den duur is de uitkering wat hen ‘in leven houdt’. Bij Omar (51) zitten die gevoelens van afhankelijkheid zijn trots in de weg:



‘Als iemand werkt voor eigen geld dan is dat iets anders, dan kan je zeggen dat je geen sociale dienst krijgt. Je kan (...) trots zijn dat je werk hebt. (...) Door mijn situatie, wat er gebeurd is, blijf ik geld krijgen. Ik wil het eigenlijk niet, maar het moet om te kunnen leven.’

Omar ervaart zichzelf in zijn afhankelijke situatie als machteloos.

De omgeving bevestigt bijstandsontvangers in hun afhankelijkheid en dat geeft hun het gevoel de greep op het leven te verliezen. Bijvoorbeeld doordat bij het maken van schulden steeds meer instanties zeggenschap krijgen over het handelen van bijstandsontvangers. Degenen met schulden voelen zich daarom soms een ‘speelbal van instanties’. Henk (61) legt uit:

‘Door weinig inkomen en een schuld kun je bijna slaaf van het systeem worden. Je bent bijna een pauper en iedereen kan bijna beslissen van wat er met je gebeurt. Van de woningbouw omdat je je huur niet betaald hebt, tot een gerechtsdeurwaarder.’

Niet alleen schuldeisers bevestigen de afhankelijkheid, ook de sociale omgeving doet dit door voor geboden hulp dankbaarheid te verlangen. Deze opgedrongen dankbaarheid leidt tot frustraties en een gevoel van machteloosheid. Thera (48) ving in de supermarkt een gesprek op tussen twee medewerkers en vertelt daarover:

‘Zij zei van: “Ja, we hebben hier net kortgeleden iemand aan het werk gehad die een uitkering had en zwart bijverdiende op zaterdag.” Maar zoals zij er dus over praatte, alsof het uitschot was. “Ja”, zei ze, “ik heb haar meerdere keren duidelijk moeten maken dat ze in haar handjes mag knijpen dat wij dit voor haar willen doen.” Je wordt gewoon slaaf en sloof voor een ander omdat je moet bijverdienen, want anders kun je niet leven!’

De meerderheid van de gesproken bijstandsontvangers heeft weleens een beroep moeten doen op vrienden of familie om rond te komen. Na haar scheiding had Ingrid (44) niets meer en heeft ze tijdelijk met haar kinderen bij haar zus en zwager gelogeed. Haar familieleden dragen haar die hulp na tien jaar nog altijd na. Ze legt uit:



‘Ze maken je verwijten van: “Je moet maar blij zijn dat we dit voor je gedaan hebben” en zo van die dingen. En dat herken ik wel, dat doe ik misschien ook weleens naar mijn kinderen, van: “Je bent ondankbaar”, weet je wel? Maar daarom heb ik meer zoiets van: ik wil dat geloof ik niet meer.’

De door haar familie aan haar opgedrongen dankbaarheid dwong Ingrid in een afhankelijke positie en om die reden heeft ze met veel verdriet het contact verbroken.

Verlies van contacten

Het derde verlies dat bijstandsontvangers een gevoel geeft van minderwaardigheid en hen bevestigt in hun afhankelijkheid is dat van sociale contacten. Ze missen het dagelijkse contact met collega's, zoals Joep (52):

‘Ik ben een soort plank, ik kan geen kant meer op, het is echt zo. Daardoor voel ik een soort sociale isolatie. (...) Die sociale isolatie voel ik ook als een enorm verlies.’

Een groter gemis ervaren bijstandsontvangers op het moment ze in nood zitten en familieleden ‘het laten afweten’. Dan ontstaat het besef dat ze er alleen voor staan.

De wijze waarop de sociale omgeving reageert op hun moeilijkheden voedt de gevoelens van minderwaardigheid bij de meeste bijstandsontvangers. Liesbeth (49) verliet haar man en bleef met hun kinderen achter. Ze vertelt dat de familie haar problemen niet serieus nam:

‘Ik kwam zo in de moeilijkheden, ik werd suïcidaal, dus ik had zoiets van ik hou ermee op. Er is geen uitzicht. Ik raak alle mensen om me heen kwijt. Mijn familie bijna helemaal, ze laten je zitten. Ze geloven het niet, want als ze het wel geloven staan ze met de handen in het haar.’

Liesbeth voelde zich als ongeloofwaardig weggezet en daarmee werd de kiem gelegd voor haar minderwaardigheidsgevoelens. In eenzaamheid is er vervolgens niemand die deze gevoelens ontkracht. Bijstandsontvangers moeten sterk in hun

schoenen staan om hun zelfvertrouwen in eenzaamheid overeind te houden. Roos (42) legt uit waarom dat moeilijk is:

‘Omdat je nog steeds een beetje in die rol zit van slachtoffer, denk ik. Dat je toch, ja, jezelf op een plek neerzet, en die plek is misschien helemaal niet voor jou bedoeld, maar je zet jezelf daar neer. Van: ik heb een uitkering en ik ben alleen met mijn kinderen. Dat ga je allemaal voor een ander invullen.’

De veroordelende blik van de ander blijft dus, ongeacht of bijstandsontvangers nog sociale contacten hebben of niet. Roos voelde zich eenzaam toen ze haar man verliet en met haar kinderen naar Eindhoven vertrok en haar familie ‘de handen van haar aftrok’:

‘Omdat ze zoiets hadden ja, dat vonden ze “toch wel allemaal een beetje moeilijk” en “we hebben genoeg aan onszelf”. Zo heb ik mezelf ook wel een beetje teruggetrokken, zo van “als het moeilijk en te veel is laat dan maar, dan doe ik het wel alleen”.’

Roos twijfelde of het ze het wel alleen zou redden en dat boezemde haar angst in, maar belast met gevoelens van minderwaardigheid en de afwijzing door haar familie bleef ze op zichzelf aangewezen:

‘Mensen willen niet met je omgaan, niet als gelijkwaardige, ze willen hulp bieden. Dus de sociale factor gaat achteruit. Je wordt asociaal. Ik ben in heel veel dingen veel meer grof geworden en botter in mijn uitspraken en alles.’

Roos merkt dat ze van andere mensen vervreemdt, maar ze durft zelf geen contact meer te leggen. Langzaamaan vindt ze het steeds moeilijker om geen contact te hebben. Ze beseft dat ze afhankelijk is van anderen om de eenzaamheid te doorbreken:

‘Je hoort bijna niks meer van niemand. Mensen gaan allemaal weer verder met hun leven. Terwijl ik denk, als je nou echt een vriend bent, en

echt om me geeft dan had je af en toe best wat mogen laten horen. Al is het maar een sms'je van "hoe is het met je" of "ik denk aan je". Maar ja dat gebeurt dan niet en dat vind ik heel moeilijk. En dat voelt dan heel eenzaam, vooral als je alleen bent.'

De meest harde confrontatie met de afhankelijkheid is wanneer bijstandsontvangers voor hun sociale contact afhankelijk worden van instituties, zoals Sanne (44):

'Een korte periode hadden ze een bureau, dat moest dan zorgen dat ik eruit kon. Die zijn even met mij naar de dijk geweest, daar was ik even... ik was zes jaar de stad niet uit geweest. Pff... [huiltend] Het enige wat ik doe is janken. (...) Normaal huil je omdat het moet opluchten en dan kun je door, maar er is niks om door te gaan, het schiet niet op, je levensperspectief verandert niet (...). Nou, dan voel ik me, dan heb ik het gevoel dat ik helemaal mijn hele leven aan het verprutsen ben, dat ik helemaal stuk ga.'

Afhankelijk zijn van professionals die betaald worden om contact met jou te onderhouden, geeft een machteloos gevoel. Vooral als het risico bestaat dat de bezoekende instanties wegbezuinigd worden, zoals bij Sanne het geval was.

Kortom: het blijkt moeilijk voor bijstandsontvangers om hun eigenwaarde overeind te houden. Ze voelen zich minderwaardig door het verlies van status, inkomen en contacten. Dit besef wordt bovendien bevestigd door hun omgeving. Voor status, inkomen en contacten zijn ze vervolgens aangewezen op 'ongebruikelijke anderen' (de huisarts voor status, de familie voor inkomen en de professional voor contact). Dat besef van afhankelijkheid wordt pijnlijk bevestigd door opgedrongen dankbaarheid of het risico dat ondersteuning wegvalt. Naargelang de werkloosheid voortduurt, ontstaan steeds meer afhankelijkheden en daarmee bekruip bijstandsontvangers het gevoel de greep op het leven te verliezen.

Een manier om de greep op het leven te hernemen en de gevolgen van het verlies van status en inkomen het hoofd te bieden, is leven in totale afzondering. Om de bevestiging van minderwaardigheid en afhankelijkheid buiten de deur te houden, trekken ze zich terug uit het sociale leven. Ze 'vluchten' bijvoorbeeld in een fantasiewereld van een boek, zoals Tony (46), die zegt dat 'het afgelopen

was' toen de Beeldende Kunstenaars Regeling (BKR) werd afgeschaft en hij een bijstandsuitkering kreeg. Hij had het gevoel 'maatschappelijk volledig mislukt te zijn'. Volgens Tony was leven van een bijstandsuitkering de afgelopen jaren bij uitstek een situatie om zichzelf sociaal te isoleren. Hij vertelt:

'Ik had echt iets van dit stelt me in staat om dat echec [afschaffing BKR, TK] te vergeten en me helemaal in mezelf terug te trekken en te doen alsof ja... ik niet bestond als het ware. En dat lukte. In de bijstand was het mogelijk om volledig afgezonderd van iedereen door te leven.'

Door afzondering heeft Tony zich in de afgelopen jaren ontworsteld aan zijn minderwaardigheidsgevoelens ten opzichte van anderen en op die manier heeft hij 'een zekere mate van geluk gecreëerd'. Hij zegt: 'Ik wil geen verandering.' In afzondering heeft Tony naar eigen zeggen ook een 'fundamentele angst voor mensen' ontwikkeld. Een oproep door de sociale dienst beschouwt hij bijvoorbeeld dan ook als hinderlijke onderbreking van de door hem verkozen afzondering.

In de volgende paragraaf staat de rol van de sociale dienst in het proces van *(dis)empowerment* centraal. Hoe beïnvloedt het contact met de sociale dienst de eigenwaarde, het zelfvertrouwen en de greep op het leven van bijstandsontvangers? En in hoeverre trachten klantmanagers volgens bijstandsontvangers vrijwilligerswerk te vinden dat positief kan bijdragen aan het herstel hiervan?

7.2 Verder verstrikt in het vangnet

De activeringsfase vangt aan met een oproep voor een gesprek bij de sociale dienst. Bijstandsontvangers gaan – zo blijkt uit het voorgaande – belast met minderwaardigheidsgevoelens, een besef van afhankelijkheid en een gebrek aan greep op het leven het gesprek met hun klantmanager aan. We hebben bovendien gezien dat een verminderde eigenwaarde gevoelens van afhankelijkheid versterkt en dat afhankelijkheid gevoelens van machteloosheid versterkt.

Het contact met de sociale dienst en de werkwijze van klantmanagers hebben een vergelijkbaar effect op bijstandsontvangers. Het verschil is louter dat afhankelijkheid in de relatie met de sociale dienst de dominante notie is. Dit bewustzijn

van afhankelijkheid brengt zowel een machteloos als een minderwaardig gevoel teweeg. De machteloosheid komt vooral voort uit de ongelijkwaardige relatie tussen sociale dienst en ‘klant’. De minderwaardigheid is het resultaat van de werkwijze van sociale diensten.

Machteloze afhankelijkheid

Net als afhankelijkheid van de sociale omgeving versterkt ook afhankelijkheid van de sociale dienst gevoelens van machteloosheid. Allereerst doordat bijstandsontvangers de afhankelijkheid ervaren als een inperking van de positieve vrijheid. Door afhankelijkheid achten bijstandsontvangers zich ten eerste niet bevoegd de eigen beslissingen te nemen. Koen (56) heeft een boek geschreven en ‘hoopt dat het een bestseller wordt’, zodat hij van de uitkering af is. Hij legt uit:

‘Ik wil niet afhankelijk zijn. Dat is strontvervelend. Ik zit het liefst bij mijn familie in Spanje en het liefst heel lang, lekker zeilen en dingen doen, maar je mag officieel maar vier weken weg. Afhankelijk zijn is altijd vervelend, omdat je beperkt bent vrij te gaan en staan waar je wilt.’

De afhankelijkheid van de uitkering ontnemt Koen de greep op het leven, omdat hij zich niet vrij kan bewegen. Inperking van positieve vrijheid door de sociale dienst is vaak de belangrijkste reden dat bijstandsontvangers ‘uit de uitkering’ willen, belangrijker nog dan inperking van hun vrijheid door geldgebrek. Dit hangt echter in sterke mate samen met iemands verleden. Een klein aantal van de gesproken bijstandsontvangers heeft een periode zonder uitkering geleefd, omdat ze bijvoorbeeld dakloos waren en niet ingeschreven stonden in het gemeenteregister. Wessel (52) heeft uit die tijd een lering getrokken waar hij zichzelf soms aan herinnert: ‘Vrijheid op zich, als je daar zo aan hangt, dan ben je ook niet meer vrij.’ Bijstandsontvangers als Wessel waarderen juist de vrijheid die de uitkering biedt, omdat het geld meer mogelijk maakt in vergelijking met vroeger.

Behalve van de vrijheid om te gaan en te staan waar je wilt, gaat afhankelijkheid van de sociale dienst ten koste van de positieve vrijheid om te doen wat je wilt. Bijstandsontvangers ervaren een gebrek aan keuzevrijheid en inspraak als onderwerping aan de wil van de sociale dienst. Ze krijgen het gevoel dat hun

mening niet telt als het bijvoorbeeld aankomt op het zoeken van een geschikte baan of activiteit. Omar (51) zegt dat zijn klantmanager hem steeds heeft ‘gepusht om schoonmaker te worden’, maar hij zegt zelf graag ‘iets met bloemen’ te gaan doen of desnoods timmerman te worden. Hij beschouwt zijn voorkeur echter als ondergeschikt aan die van klantmanagers en werkgevers:

‘Timmerman, dat is ook leuk om in je privéleven te gebruiken. Bloemen zijn ook leuk, dan ben je in de natuur. Maar het gaat niet alleen om mij, het gaat ook om wat zij van mij vinden. (...) Als je sociale uitkering krijgt moet je altijd wachten wat zij zeggen.’

Omar kwalificeert zijn positie als machteloos ten opzichte van zijn klantmanager.

Afhankelijkheid van de uitkering ervaren bijstandsontvangers als een inperking van hun negatieve vrijheid. Dit geldt vooral voor degenen die verplicht zijn vrijwilligerswerk te doen, omdat zij vrezen voor de dwang om iets te moeten doen wat ze niet willen. Koen (55) zegt best vrijwilligerswerk te willen doen, maar wel ‘op zijn niveau’. Voor werk onder zijn niveau wil hij betaald worden. Dat durft hij echter niet tegen zijn klantmanager te zeggen, omdat hij vreest voor sancties:

‘Als ik mijn geld twee weken te laat krijg dan zit ik financieel in de problemen. Ik kan me helemaal niks veroorloven. Ik ben gewoon bang voor consequenties. Het was een prima vent hoor, maar als hij een rapportage zou maken van dat gesprek en een ander leest dat, dan komt er alleen maar uit naar voren “onwillig”. En dat kan ik me niet veroorloven. Ik moet natuurlijk geen noten op mijn zang hebben, laten we eerlijk zijn. Ik moet doen wat me opgedragen wordt.’

Net als Koen stellen andere bijstandsontvangers zich terughoudend op in het contact met hun klantmanager. Dat versterkt de dominantie van de klantmanager en gaat ten koste van het gevoel zeggenschap te hebben over wat er met hen gaat gebeuren.

Het moeten voldoen aan de verwachtingen van de sociale dienst vermindert het gevoel greep te hebben op het leven. Dit gevoel versterkt naarmate de verwachtingen in de ogen van bijstandsontvangers hoger worden. Vooral dat



uitkeringsinstanties van hen verlangen dat ze solliciteren als er ‘geen vacatures te vinden zijn’, geeft uitkeringsgerechtigden een machteloos gevoel. In het bijzonder als de druk toeneemt die uitkeringsinstanties achter die zoektocht zetten. Inge (42) moest elke maand twee sollicitaties doen, maar werd moedeloos van de heilloze zoektocht naar werk:

‘Dus dan reageer je op vacatures of [stuurt] open sollicitaties, maar toen er op een gegeven moment crisis kwam stond er niks meer in de kranten of op internet. Ja, en wat vul je op een gegeven moment dan in: “niks te vinden”. Dat gebeurde een paar keer, en toen kreeg ik een boete omdat ik niet voldoende solliciteerde! Moest ik verklaren waarom ik niet voldoende gesolliciteerd had! Toen werd het me te veel. (...) Ik wil best aan het werk (...), maar het moet er wel zijn. Ze moeten wel realistisch zijn.’

De afhankelijkheid van de sociale dienst en de uitkering gaat dus gepaard met inperking van respectievelijk positieve en negatieve vrijheid. Beide geven bijstandsontvangers het gevoel minder greep op hun leven te hebben.

Ontmoedigende ontmoetingen

Gezien hun afhankelijke situatie hebben bijstandsontvangers dus het gevoel te moeten doen wat de sociale dienst hun opdraagt. Wat hun vervolgens wordt opgedragen, geeft hun een minderwaardig gevoel, juist vanwege die machteloosheid. Ze voelen zich vaak niet serieus genomen door het ‘aanbod’ dat de sociale dienst hun doet.

Vooraf hoogopgeleide bijstandsontvangers voelen zich niet serieus genomen door het activeringsaanbod, omdat het in hun beleving vaak onder hun niveau is. Een man die in het verleden als regisseur bij de televisie werkte, kreeg bijvoorbeeld het aanbod om buurtregisseur te worden. Hierdoor voelde hij zich niet op waarde geschat door zijn klantmanager. Dit geldt eveneens voor hen die zichzelf een hoge algemene ontwikkeling toedichten. Gaby (51) heeft in een ver verleden aan een universiteit gestudeerd en vertelt:



‘Ik kreeg baantjes aangeboden: “Ga maar in de fabriek, ga maar in de nachtdienst.” Heel veel dwang, ook heel onbeleefd. Er wordt niet op status gekeken. Academicus of niet, ga maar in de fabriek en ik ben vrouw, daar heeft het vast ook nog mee te maken.’

Vooraf de miskennis van hen als persoon met een verleden en ambities voor de toekomst levert bijstandsontvangers een gevoel van minderwaardigheid op. Ze voelen zich soms zelfs vernederd door de werkwijze van uitkeringsinstanties. Sanne (46) vertelt hoe een klantmanager haar vroeg wat ze allemaal gedaan had in de afgelopen jaren. Ze antwoordde ‘kunstacademie, moederschap, een cursus haptonomie’. Tot haar verbijstering werd ‘de hele rits doorgestreept’. Sanne vertelt boos dat haar klantmanager daarop liet volgen: ‘Maak je borst maar nat, op niksnutten zoals jij zit de samenleving niet te wachten.’ Ze was zo boos dat ze haar stoel omdraaide, vertelt ze. ‘Wilt u uw stoel weer omdraaien, mevrouw?’ ‘Ik denk het niet’, zei Sanne, ‘niet voordat jij alles terugneemt wat je net doorgestreept hebt.’ ‘Nee, dit is het beleid’, zei haar klantmanager. Sanne legt uit: ‘Wat hij wilde, was mijn opleidingsniveau ontcrachten. Dus ik moest vanaf dat moment al het werk accepteren waar ze mee kwamen.’ Sanne voelde zich ernstig onderschat en vernederd door de bejegening van haar klantmanager.

Ook door de wijze waarop uitkeringsinstanties hen aansporen om betaald werk te zoeken, voelen uitkeringsgerechtigden zich vaak onderschat en vernederd. Jasmin (28) vindt de manier waarop een klantmanager vacatures onder haar aandacht probeerde te brengen ‘doorzichtig’:

‘Het is totaal niet integer als je sollicitaties voor mij uitprint om te testen of ik wel zal gaan solliciteren, om uit te testen wat mijn reactie is. Dat is ook uit zo’n plichtmatigheid, weet je wel, omdat jij ondergeschikt bent aan bepaalde mensen en ik aan jou, dat jij je zo gedraagt en omdat jij zo hebt geleerd en omdat jij zo bent getraind dat je zulke vragen stelt om iemand aan de bak te krijgen. Zo krijg je iemand niet aan de bak.’

Jasmin voelde zich als minderwaardige behandeld en omdat ze toch moest doen wat er van haar verwacht werd, omschreef ze haar handelen als ‘opzitten en pootjes geven’.

Onderschatting veroorzaakt bij de meesten vooral boosheid, maar op termijn kan het leiden tot verandering van het zelfbeeld en vermindering van eigenwaarde. De klantmanager van Johan (51) belde hem een aantal keer achter elkaar op om te vragen of hij al vrijwilligerswerk gezocht had. Hierdoor kreeg Johan de indruk dat zijn klantmanager dacht dat hij er niet toe in staat of niet toe bereid was vrijwilligerswerk te vinden. Hij legt uit:

‘De eerste keer denk ik: goh wat is mij nu overkomen. En dan met tranen in de ogen misschien. Maar de tweede keer begin ik geïrriteerd te raken en de derde keer dan word ik woest. (...) De eerste keer heb ik het vaak niet door. Naïef. Ik ben gewoon heel erg naïef.’

Johan wijt de oorzaak van zijn toenemende boosheid aan zijn eigen onnozelheid. Dat Johan niet eerder doorhad wat zijn klantmanager met hem van plan was, geeft hem een minderwaardig gevoel. Alsof hij het spel op tactiek verloren heeft. In de fase voorafgaand aan het vrijwilligerswerk haalt de sociale dienst de eigenwaarde van bijstandsontvangers dus verder naar beneden.

7.3 Ontworsteling

In de volgende fase, waarin bijstandsontvangers met het vrijwilligerswerk aanvangen, blijkt een aantal elementen te *empoweren*. Geleid vrijwilligerswerk stelt hen ertoe in staat zich te ontworstelen aan stigma, aan hun staat van hulpeloosheid en aan verwachtingen. Dit doen ze door het managen van gevoelens van minderwaardigheid, afhankelijkheid en machteloosheid. Vrijwilligerswerk helpt hen zichzelf ervan te overtuigen dat ze negatieve emoties niet hoeven te voelen en dat ze positieve emoties wel mogen ervaren.

Ontworsteling aan stigma

Geleid vrijwilligerswerk draagt op twee manieren bij aan de ontworsteling aan het stigma dat bijstandsontvangers ervaren.

De eerste manier is het doorbreken van de stilstand. Dit draagt vooral bij

aan het overwinnen van gevoelens van minderwaardigheid. Eerder hadden ze het idee dat hun leven ‘stilstaat’, want ‘iedereen ontwikkelt zich behalve jij’. Ze ervoeren hun inactiviteit als een ‘oplopende achterstand op de maatschappij’. Dit veroorzaakte moedeloosheid en leidde bij een aantal tot een moeilijk te doorbreken levensritme. Vooral degenen zonder kinderen of partner hadden vaak geen reden om op tijd op te staan en vroeg naar bed te gaan. Daardoor leefden ze regelmatig ’s nachts. Het ritme voedde de idee van alles te missen en nog verder achterop te raken. Die gedachte versterkte hun minderwaardigheidsgevoelens.

Vrijwilligerswerk brengt mensen weer in beweging, en de meesten zeggen dat als positief te ervaren. Het is allereerst een bevestiging voor henzelf dat het leven weer vooruit gaat. Wendelien (44) omschrijft het als ‘dat ik gewoon voor mijn idee weer kan gaan stromen’. Anderen spreken van ‘lekker actief’ zijn. Deze bijstandsontvangers passen historische interpretatieregels toe op hun situatie (‘in vergelijking met toen ben ik weer in beweging’) en zodoende hoeven ze zich niet langer te schamen, vinden ze. Anderen passen morele interpretatieregels toe om gevoelens van schaamte het hoofd te bieden. Zij onderscheiden zich van bijstandsontvangers die niet actief zijn. Zodoende ontworstelen ze zich aan het stigma van ‘bankbintje’ of ‘thuiszitter’, zoals Arend (53): ‘Er zijn mensen die er een sport van maken om zo lang mogelijk thuis te blijven zitten, maar dat is niets voor mij.’

Daarnaast bevestigen anderen om bijstandsontvangers heen dat zij zich ontworstelen aan hun stigma. Ze ervaren het contact bij een vrijwilligersorganisatie als een groot verschil met vroeger. Voorheen voelden ze zich ‘bekeken’ als ze een rondje door de buurt liepen om de stilte te doorbreken. Nu geeft het vrijwilligerswerk hun een reden om de deur uit te gaan en levert het hun een gevoel op ‘gezien te worden’ en ‘ergens te mogen zijn’.

Ten tweede helpt geleid vrijwilligerswerk bijstandsontvangers zich te ontworstelen aan hun stigma door hun status te verlenen in een nieuwe maatschappelijke rol, zoals ‘suppoost’ in een museum, ‘trainer’ bij een sportvereniging of ‘leraar’ in het taalonderwijs aan migranten. In hun nieuwe rol voelen ze zich gerespecteerd en dat helpt hen om zichzelf opnieuw te respecteren (Kampen et al. 2013). Als vrijwilliger in de sportkantine verwerven ze bijvoorbeeld bekendheid in de buurt, zoals Willemien (47) die zich gekend voelt door alle kinderen van de voetbalclub: ‘Ze komen dan gewoon naar je toe, van: “Willemien dit en dat, zus of zo”, weet

je wel. Ja, dat is gewoon leuk.' En hun ouders: 'Die komen kijken, dat is gewoon supergezellig. Ja, die ken ik ook allemaal, dus dat scheelt.'

In hun nieuwe rol voelen ze zich meer op waarde geschat dan voorheen. Zoals Truus (60) die zich inzet voor een buurtcentrum ten tijde van een grootschalige wijkvernieuwing. Ze voelt zich als vrijwilliger een belangrijke spil in de wijk: 'Mensen komen allemaal bij mij met vragen als: "Wanneer gaat het eindelijk gebeuren?" en "Hoeveel geld krijgen wij?" en "Krijgen we andere woningen?"' Vooral het contrast in bejegening door autoriteiten, zoals tussen hun klantmanager en gemeenteambtenaren die ze als vrijwilliger ontmoeten, merkt Truus duidelijk. Tijdens het interview alleen al was de politie op de koffie, was een afdelingschef van een woningbouwcorporatie op bezoek en kwam een raadslid langs om te vergaderen. Volgens Truus wisten ze allemaal precies wat ze aan haar hadden, terwijl ze over haar contactpersoon bij de sociale dienst zei: 'Die denkt zeker dat ik de hele dag niks te doen heb.' Kortom: door vrijwilligerswerk ontworstelen bijstandsontvangers zich aan stigma, omdat ze zich met een activiteit gezien in plaats van bekeken voelen en door status gekend in plaats van miskend voelen.

Ontworsteling aan staat van hulpeloosheid

Geleid vrijwilligerswerk stelt bijstandsontvangers ertoe in staat zich te ontworstelen aan de staat van hulpeloosheid die ze ervaren. Volgens Rappaport (1987) is een voorwaarde om de staat van hulpeloosheid te boven te komen dat de ervaring van hulp ontvangen gepaard gaat met het geven van hulp. Wanneer personen die hulp nodig hebben, geloven en merken dat ze er zelf ook toe in staat zijn anderen te helpen, zullen zij meer geloven in hun eigen vermogen om zichzelf te helpen. Dit blijkt ook te gelden voor geleid vrijwilligerswerk. Allereerst dwingt vrijwilligerswerk bijstandsontvangers zich de problemen van anderen aan te trekken en vervolgens overtuigen bijstandsontvangers zichzelf ervan dat ze ertoe in staat zijn anderen te helpen. Dit neemt een gevoel van onvermogen en onmacht bij hen weg.

In hun vrijwilligerswerk stellen bijstandsontvangers zich open voor de problemen van anderen. Voorheen sloten ze zich hiervoor af, omdat ze er 'geen ruimte' voor hadden. Zoals Walter (50), die eens meedeed aan een 'praatgroepje'. Hij zegt: 'Heel mijn kop zit vol met problemen en dan begint die met zijn problemen, en dan die. Ik ga weg!' Door vrijwilligerswerk verplaatst de aandacht echter steeds meer

van de eigen problemen naar die van een ander. Het helpen van anderen leidt bij de meeste gesproken bijstandsontvangers ook tot het opnieuw inschatten van de ernst van de eigen situatie. Referentiekaders van bijstandsontvangers veranderen door in contact te komen met iemand die harder hulp nodig heeft dan zij. Met eigen ogen zien hoe slecht anderen het hebben, leidt tot relativering van de eigen problemen. Door in plaats van morele juist pragmatische interpretatieregels toe te passen, staan zij zichzelf niet langer toe boos te zijn over hun eigen situatie. Rina (44) zei bijvoorbeeld: 'Ik dacht dat ik het moeilijk had, maar moet je eens in dat verzorgingshuis gaan kijken. Nou, dan heb ik het nog goed hoor!'

Onder invloed van het relativeren van de eigen problemen veranderen bovendien na verloop van tijd de noties van rechten en plichten van geleide vrijwilligers. Terwijl ze voor aanvang het gevoel hadden 'ze vragen me te helpen, maar wie helpt mij eigenlijk?', stellen ze na aanvang de retorische vraag: 'Ik word nu geholpen [met een uitkering, TK], dan mag ik toch ook wel iets terugdoen?'

Als vrijwilliger bekijken bijstandsontvangers hun eigen positie in afhankelijkheidsrelaties anders. Jasmin (28) 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 hun aan het helpen.' Het voelt goed om te kunnen zeggen, volgens Jasmin. De veranderde status leidt bovendien tot een andere opstelling jegens hulpbehoevenden in de sociale omgeving. Erika (43) 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.'

De ontwikkeling van 'hulpontvanger' naar 'hulpverlener' mondt na verloop van tijd uit in het gevoel onmisbaar te zijn. Hun gevoel van machteloosheid dat veroorzaakt werd door afhankelijkheid van de uitkering en de sociale omgeving is daarmee vervangen door het gevoel dat anderen afhankelijk zijn van hen. Henk (63) bijvoorbeeld, kwalificeert zich tegenwoordig als 'degene die altijd zorgt dat iedereen verder kan'. En Michel (61) stelt vast: 'Ze rekenen gewoon op mij.' Kortom: hulp geven verplaatst de aandacht van de eigen problemen naar die van anderen en dat werkt relativerend. Het vrijwilligerswerk verandert bovendien de status van geholpene in helper, en dat vermindert gevoelens van afhankelijkheid.

Ontworsteling aan verwachtingen

Vrijwilligerswerk stelt bijstandsontvangers ertoe in staat zich op drie manieren te ontworstelen aan verwachtingen: door onthaasting, ambachtelijkheid en zingeving. Dat zijn dezelfde mechanismen waardoor bijstandsccliënten zich hechten aan vrijwilligerswerk. De reden daarvoor is dat het *empowert*. De verwachtingen van de buitenwereld bevestigden hen tot dan toe in hun minderwaardigheid, afhankelijkheid en machteloosheid.

De eerste manier waarop ze zich ontworstelen aan verwachtingen, door onthaasting, versterkt de greep op het leven die bijstandsontvangers ervaren. Geleid vrijwilligerswerk kan bijstandsontvangers ten eerste een ‘ontspannen sfeer’ bieden die volgens hen in een betaalde baan vaak ontbreekt (zie ook hoofdstuk 6). In dat geval simuleert het lage tempo een gevoel van controle over de situatie. Bijstandsontvangers dichten vrijwilligerswerk ten tweede een ‘vrijblijvend karakter’ toe om greep te krijgen op het leven. Dit biedt hun de mogelijkheid om de grens tussen de taken die een geleide vrijwilliger volgens hen wel en niet op zich neemt te bewaken (zie ook hoofdstuk 6).

Geleid vrijwilligerswerk kan ook helpen bij het ontworstelen aan verwachtingen wanneer bijstandsontvangers het als een ambacht beschouwen (Kampen et al. 2013; zie ook hoofdstuk 6). Vrijwilligerswerk blijkt een manier te zijn voor bijstandsontvangers om zichzelf te respecteren zonder aan de verwachtingen van anderen te hoeven voldoen. Sennett betoogt dat ‘uitvinden hoe je iets goed kunt doen’ en ‘ergens beter in worden’ mensen in staat stelt hun gevoelens van ‘nutteloosheid’ te overwinnen. Bijstandsontvangers die plezier ontleen aan het vrijwilligerswerk en daar hun ziel en zaligheid in kwijt kunnen, weten zich te ontworstelen aan de verwachtingen van de buitenwereld en halen er zodoende voldoening uit. De betekenis van hun werk voor anderen is voor hen van minder belang.

De derde en laatste manier waarop bijstandsontvangers zich ontworstelen aan verwachtingen van de buitenwereld is door aan vrijwilligerswerk meer betekenis toe te kennen dan betaald werk (zie ook hoofdstuk 6). Ze doen de verwachtingen op de arbeidsmarkt af als materialistisch en oppervlakkig. Dit stelt bijstandsontvangers ertoe in staat hun zelfrespect op te waarderen (Kampen et al. 2013). Hiertoe verrichten ze emotiewerk (zoals behandeld in hoofdstuk 2), wat vooral is terug te zien bij vrijwilligers in de zorg en in de culturele sector. Vaak vinden ze

dat zij betekenisvoller werk verrichten dan de ‘doorsnee werknemer’ en daarom zijn zij ‘blij’ en ‘trots’ op hun bijdrage als vrijwilliger. Hiermee maken ze het vrijwilligerswerk tot een bron van eigenwaarde.

7.4 Vernederende verwachtingen

De laatste fase breekt aan nadat de bijstandsontvanger een aantal maanden vrijwilligerswerk doet. In de eerste paar maanden hebben zij zich ontworsteld aan hun stigma, een staat van hulpeloosheid en verwachtingen van de buitenwereld. Dit alles heeft positief bijgedragen aan respectievelijk hun eigenwaarde, onafhankelijkheid en greep op het leven. Na een aantal maanden steken binnen de vrijwilligersorganisatie echter verwachtingen de kop op die de bereikte resultaten ondermijnen.

Het meest vernederend ervaren bijstandsontvangers de verwachting dat ze zich verantwoorden voor hun werkloosheid. Sanne (46) kwam in die situatie terecht toen ze een tijd lang werkte met naar haar eigen inschatting 10 procent vrijwilligers en 90 procent beroepskrachten. Ze vertelt daarover:

‘Kijk, (...) je wordt doorlopend geconfronteerd met mensen die het probleem [werkloosheid, TK] 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”. En de samenleving heeft duizenden vooroordelen naar mensen met een uitkering dus je moet jezelf bijna altijd verdedigen en uitleggen en verantwoorden, waarom je in die uitkering zit en waarom je het echt niet kunt en waarom je echt niet kunt werken. En je wordt toch gezien als een, een... je bent een *loser*, er is wat mee. Zo veel nare opmerkingen moeten horen van mensen die het goed hebben.’

Wat Sanne in haar dagelijks leven zei mee te maken, merkte ze nog sterker tijdens haar vrijwilligerswerk en dat ondermijnde haar eigenwaarde verder dan louter haar werkloosheid al deed.

Als de eigenwaarde van de vrijwilligers is toegenomen doordat zij zichzelf

een nieuwe status kunnen toedichten, kunnen zij een verzoek om werk te doen dat niet spoort met deze status ervaren als een aanval op hun eigenwaarde. Het verzoek om we's schoon te maken, is hiervan een terugkerend voorbeeld. Voor Jasmin (28) was dit aanleiding om haar vrijwilligerswerk bij de manege op te zeggen. 'Ik ben aangenomen om toezicht te houden op kinderen met een verstandelijke beperking. Dat mijn werk ook bestaat uit paardenmest opruimen, oké, maar we's schoonmaken niet.' Jasmin trekt een grens, niet vanwege het schoonmaken van we's op zichzelf, maar omdat dit werk een lage(re) status symboliseert. Ze is vrijwilligster, geen laaggeschoolde werkneemster, is haar idee. Paardenmest opruimen onderstreept haar status als paardrijcoach voor kinderen; we's schoonmaken daarentegen staat voor onderschatting, voor weggezet worden als 'domme', laaggeschoolde immigrant. Ze vermoedt dat haar bazen denken: waarom zou je als Turks-Nederlandse vrouw willen werken met paarden, waarom maak je niet gewoon de we's schoon? Ze voelt zich vernederd en dat komt haar zelfvertrouwen niet ten goede.

Vergelijkbare gevaren tekenen zich af als vrijwilligers hun werk ervaren als ambacht. Vrijwilligerswerk als ambacht kan in eerste instantie bevestigen dat er ook andere bronnen van eigenwaarde zijn dan een opleiding en werk. Dit lukt vooral zolang geleide vrijwilligers de verwachtingen van de buitenwereld buiten de deur kunnen houden. Maar de eigenwaarde komt opnieuw onder druk te staan wanneer de verwachtingen bij de vrijwilligersorganisatie de deskundigheid van de bijstandsontvanger te boven gaan. Zodra de grenzen van de deskundigheid zijn bereikt en de vraag naar training en scholing om hun vaardigheden (verder) te ontwikkelen geen gehoor krijgt, gaan de verwachtingen ten koste van de eigenwaarde. Jacques (45) werd steeds beter in zijn werk en dat viel op bij de vrijwilligersorganisatie. De verzoeken stapelden zich op en Jacques kon op een gegeven moment niet meer voldoen aan de verwachtingen. Juist omdat hij zijn vrijwilligerswerk was gaan beschouwen als een ambacht, trok hij het zich aan dat hij tekortschoot. Hij had graag een cursus gekregen, want 'dan had ik het goed geleerd'. Als vrijwilligers een vak beheersen, willen ze via training en scholing hun kennis en kunde verder opkrikken om die uiteindelijk toe te passen in een betaalde baan. Als dit niet kan, dan overstijgen de verwachtingen de deskundigheid en bekruipt geleide vrijwilligers het gevoel de grip op de situatie te verliezen.



Onthaasting wordt belemmerd als de verwachtingen toenemen doordat het aantal vrijwilligers afneemt of doordat collega's de werkdruk afwentelen op vrijwilligers. Omdat geleide vrijwilligers er vaak moeite mee hebben hun grenzen te bewaken, kan de toenemende werkdruk hun emotiemanagement ondermijnen. Johan (51) doet vrijwilligerswerk bij de vereniging voor fybromyalgie-patiënten en hij ziet steeds meer collega's verdwijnen. Daardoor moet hij naar steeds meer plekken in het land om de vereniging te vertegenwoordigen, maar dat gaat ten koste van zijn plezier:

‘Als het niet meer leuk is, ga ik afhaken. (...) Dan vraag ik me steeds af: “Doe ik het allemaal wel goed?” Verantwoordelijkheidsgevoel. Daardoor kan ik mezelf zo'n druk op gaan leggen. Je moet er niet onverschillig mee omgaan natuurlijk. Al is het vrijwilligerswerk, vind ik. Anders moet je het niet doen.’

Jasper (52) vertelde hoe hij het werk van zijn leidinggevende in het computercentrum overnam toen de laatste zich ziek meldde. ‘Ik heb een week lang het centrum draaiend gehouden. Dat leverde een hoop stress op.’ Geleide vrijwilligers, vooral die met betaalde collega's samenwerken, hanteren soms hoge standaarden voor anderen. Als ze aan de hand van die standaard hun (betaalde) collega's bekritisieren, betekent dit dat zijzelf ook aan die hoge standaard willen voldoen wanneer ze taken van hen overnemen. Jasper: ‘Als hij het niet aankan, dan moet dat gevolgen hebben. Elke andere baas zou hem al lang geleden ontslagen hebben.’ Diezelfde vaststelling achtervolgt Jasper zodra hij de taken van zijn baas overneemt. Hij is daarin niet de enige. Geleide vrijwilligers leggen hierdoor de lat vaker hoog. En dat staat haaks op de ontspannen sfeer, de ambiance dus, die nu juist voorwaarde is om hooggespannen verwachtingen buiten de deur te houden en zodoende greep op het leven te hervinden.

Bijstandsontvangers die vrijwilligerswerk als betekenisvoller beschouwen dan betaald werk zijn evenmin vrij van vernederende verwachtingen. Zij zijn constant op hun hoede voor de eventuele miskennis van de betekenis die zijzelf toekennen aan hun activiteiten. Deze gevoeligheid komt snel naar boven als hun wordt gevraagd taken te verrichten die zij betekenisloos achten, zoals – opnieuw – wc's schoonmaken. Deze activiteit staat haaks op ontworsteling aan de verwachtingen.



gen op de arbeidsmarkt. Voor Simon (61) betekent zijn vrijwilligerswerk in een museum dat hij helpt 'om ons nationaal cultureel erfgoed te bewaken'. Daardoor maakt hij deel uit 'van iets groters' en is zijn leven betekenisvol. Toen Simons leidinggevende hem vroeg om hem een paar maanden uit de brand te helpen door wc's schoon te maken, zei Simon 'ja' – vanuit het idee dat anderen helpen deel is van iets groters en daarom betekenisvol is. Maar achttien maanden later constateerde hij dat wc's reinigen tot zijn dagelijkse taken was gaan behoren: 'Ik had hem een helpende hand toegestoken en na anderhalf jaar, toen ik nog steeds in dezelfde kl..., ahum, nog steeds datzelfde werk deed, werd ik boos.' Wanneer het reinigen van wc's in de functieomschrijving staat, dan is werken in het museum voor Simon niet langer betekenisvoller dan een reguliere, betaalde baan. Hij voelde zich niet gerespecteerd, nam ontslag en keerde terug naar de sociale dienst, waar geprobeerd werd ander vrijwilligerswerk voor hem te vinden.

Vernederend aan de verwachtingen is vooral de veronderstelling dat iemand de hoge werkdruk, het vakmanschap of het laaggeschoolde werk op zich neemt zonder daar betaling voor terug te verwachten. Hoewel onbetaald werk verrichten aanvankelijk de *empowerende* werking van geleid vrijwilligerswerk niet in de weg zit, voelt het na verloop van tijd als onderwaardering. Vooral geleide vrijwilligers die op plekken vrijwilligerswerk doen waar ook betaalde krachten rondlopen, zoals in een verzorgingshuis of op een basisschool, voelen dat zo. Frank (50) werkte vrijwillig als conciërge op een basisschool. Hij heeft er met veel plezier gewerkt, maar uiteindelijk is hij na driekwart jaar gestopt. Als reden geeft hij dat het hem te lang duurde voor hij betaald kreeg. Hij wist dat hij de basisschool niets kostte en daarom begon het bij hem te wringen dat hij niets verdiende. Uiteindelijk werd Frank de laan uitgestuurd nadat hij een paar keer doordeweeks tot diep in de nacht uitging en te laat op zijn vrijwilligerswerk verscheen. Achteraf beschouwend zegt hij het te hebben ervaren alsof er gebruik van hem werd gemaakt en daardoor bekwam hem opnieuw een gevoel van minderwaardigheid.

Ook Gerrit (46) krijgt na verloop van tijd moeite met het verrichten van onbezoldigd werk. Hij worstelt met de interpretatie van zijn situatie. Enerzijds vindt Gerrit het moreel onaanvaardbaar dat hij voor niets werkt, anderzijds begrijpt hij waarom het van hem verlangd wordt en erkent hij dat het ook in zijn belang kan zijn. De worsteling is zichtbaar in Gerrits pogingen zijn situatie vanuit verschillende gezichtspunten te benaderen:

‘Nou ja kijk, als ik, nou in eerste instantie dacht ik (...) in principe is het [beleid, TK] in eerste instantie opgezet om werklozen weer aan de slag te krijgen, weer actief te maken zeg maar. (...) En het is ook gemeenschapsgeld en uiteindelijk komt het de gemeenschap ten goede. (...) Ik kan het ook op die manier bekijken en dan gaat dat financiële gedoe helemaal buiten mijn gezichtsveld om. Maar als je daar langer over nadenkt, zou je zeggen: het is eigenlijk een idiote situatie als je dat vanuit jouw situatie bekijkt, weet je [lacht]. Ik werk voor hen en ze krijgen geld voor het werk dat ik lever. Maar oké, ik laat het zo. (...) Ik merk er niks van in mijn portefeuille. En ehm, ik laat het zo. Maar mocht ik straks problemen krijgen (...) om wat voor reden dan ook, dan kan ik dat aankaarten. Want het is een idiote situatie. Dus ik bedoel maar: ik laat het gewoon over me heen gaan.’

Hoewel Gerrit zijn situatie meermaals bestempeld als ‘idiot’, is hij niet van plan om die aan de kaak te stellen. Hij laat het ‘over zich heen gaan’; het geeft hem een machteloos gevoel. Hetzelfde geldt voor Joris (43), die werkt bij een uitgever voor auteurs en kunstenaars met een psychiatrische achtergrond. Hij is zelf een begenadigd etser, maar ziet daar naar eigen zeggen ‘nooit iets van terug’ in de vorm van geld:

‘Ik heb al eerder meegemaakt dat mensen mijn ideeën pakten, achter m’n rug om. Meer dan eens heb ik machteloos moeten toezien hoe andere mensen daar geld mee maakten en ik bleef aan de kant staan en kreeg niks. Ik ben geen geldwolf, maar ik wil ook wel eens een keer mijn eigen onderhoud regelen. Ik wil er ook wat van overhouden, anderen doen dat toch ook? Ik hoef geen vette bonus, of een gouden handdruk, maar een beetje inkomen lijkt me wel leuk. Nu moet ik elke keer, elke maand is het afknijpen geblazen, sparen is momenteel moeilijker geworden. Door de eurocrisis en zo. Ik wil weleens wat meer dan naar kale muren staren.’

De verwachtingen waaraan bijstandsontvangers zich als vrijwilliger hebben weten te ontworstelen, komen dus na verloop van tijd terug. In hun nieuwe vorm gaan ze ten koste van status, zelfvertrouwen, eigenwaarde en greep op het leven. Geleide vrijwilligers beantwoorden de vernederende verwachtingen met hun eigen verwachting om betaald te worden voor hun vrijwilligerswerk.

7.5 Meer eigenwaarde, maar niet meer krediet

Zoals vernederende verwachtingen bij een vrijwilligersorganisatie de verwachting op betaling losmaken, roept vrijwilligerswerk doen bij bijstandsontvangers ook bepaalde verwachtingen op ten aanzien van de overheid. Nu ze als vrijwilliger werkzaam zijn, verwachten ze daarmee krediet opgebouwd te hebben. Ze vinden dat hun inspanning moet leiden tot een andere bejegening door de sociale dienst. Zodra de overheid niet aan die verwachtingen voldoet, leidt dat tot gevoelens van afhankelijkheid, minderwaardigheid en onmacht.

De controle die sociale diensten uitoefenen op het functioneren van geleide vrijwilligers bevestigt vooral opnieuw hun afhankelijkheid. Voordat bijstandsontvangers begonnen met vrijwilligerswerk hadden ze uiteraard nog niet te maken gehad met controle op hun aanwezigheid of functioneren als vrijwilliger. Ze kenden slechts controle op fraude, op hun inspanningen in re-integratietrajecten of op het zoeken naar betaald werk. Nu zij vrijwilligerswerk doen, ervaren ze dezelfde rigide houding van hun klantmanager.

Rigide naleving van de regels vinden bijstandsccliënten die vrijwilligerswerk doen vaak misplaatst, omdat ze 'toch juist hun best doen iets bij te dragen'. De bijdrage die Roos (44) levert met werkzaamheden bij de buitenschoolse opvang wordt door de sociale dienst beantwoord met 'afstemming' van de geringe bedragen die ze daar verdiend heeft:

'Je hebt allerlei regels waar je je aan moet houden. [...] Dus ik heb kopieën gemaakt van allerlei dingen, dus ook van de BSO, wat ik verdiend had. Dat bleek iets van 88 euro te zijn, dus daar waren ze ook over gevallen, want ik had 88 euro verdiend, [...] dan zou ik fraude gepleegd hebben, snap je. Dus zoiets, een futiliteit, daar vallen ze dan over. [...] Dat vind ik soms een beetje onmenselijk. Juist omdat ik alles zo goed probeer te doen en zo eerlijk probeer te zijn en ja, dan is het toch, ja, dan raakt het mij toch heel diep. Want het is ook het beetje trots dat je misschien dan nog hebt, dat wordt dan ergens toch nog gebroken.'

Jasper (51) heeft een vergelijkbare ervaring en vindt het een 'principekwestie'. Hij legt uit:

‘Ik ben gewoon druk met vrijwilligerswerk en daar krijg ik dan toevallig een vergoeding voor. Ik vind dat dat losstaat van de vergoeding die ik krijg van de sociale dienst. (...) Ik heb ook gezegd: “Dat werkt demotiverend voor mij.” En dus niet om het geld zelf, maar gewoon om het principe. Dus je doet wat extra en dan word je gewoon gekort! Omdat je toevallig een onkostenvergoeding krijgt.’

De ervaren rigide houding van klantmanagers ondermijnt de *empowerende* werking van geleid vrijwilligerswerk, omdat het bijstandsontvangers bevestigt in hun afhankelijkheid. Bovendien ervaren geleide vrijwilligers de intensieve overheidsbemoediging met de bijverdiensten als een gebrek aan erkenning van hun goede wil en betekenisvolle bijdrage waar ze zelfvertrouwen uit putten.

Bovendien vinden bijstandsontvangers dat ze op meer mogen rekenen dan een uitkering nu ze vrijwilligerswerk doen. Nu ze zelf iemand helpen, verwachten ze bijvoorbeeld hulp als er zich problemen voordoen. Op het moment dat er zich problemen aandienen in hun privéleven, vragen ze zich af: ‘Ik help nu anderen, maar wie helpt mij?’ Jacques (45) maakte dit mee toen zijn ex-vrouw voor de ogen van zijn kinderen werd mishandeld door haar nieuwe vriend. Hij vertelt over dat moment: ‘Toen werd ik zo kwaad op dit systeem ook. Waarom zou ik nog vrijwilligerswerk doen? (...) Er kwam een hele eenzaamheid over me heen.’ Hij voelde zich ernstig in de steek gelaten door de in zijn ogen onverschillige houding van instanties en kreeg naar zijn gevoel niet de aandacht die hij verdiende. Jacques merkte dat hij de hulp die hij verleent als vrijwilliger niet vanzelfsprekend kan terugverwachten voor hem en zijn ex-vrouw, nu zij hulp nodig hebben. Bij het uitblijven van steun zegt hij zijn motivatie om vrijwilligerswerk te doen tijdelijk volledig te zijn kwijtgeraakt.

Een factor die het opbouwen van krediet verhindert, is het verloop van het personeel bij de sociale diensten. Veel ‘klanten’ wisselen regelmatig van klantmanager en dit stoort bijstandsontvangers in het algemeen en geleide vrijwilligers in het bijzonder, omdat ze het gevoel hebben dat de klantmanager hun dossier niet kent, waarmee die hen ook niet kent. Daardoor dienen ze steeds opnieuw hetzelfde verhaal te vertellen en in sommige gevallen is dat een pijnlijke exercitie. Het voelt bovendien als schending van de verworven bekendheid als vrijwilliger waar ze zelfrespect aan ontnemen. Koen (55) werkte als vrijwilliger bij de Formu-

lierenbrigade, wat hij naar eigen zeggen ‘waanzinig goed’ deed, en dat vond zijn klantmanager ook. Vervolgens werd hij ziek en kreeg hij een andere klantmanager. Hij vertelde haar over zijn vorige vrijwilligerswerk waar hij graag naar terug wilde, maar ‘dat bleek helemaal niet bekend te zijn. Geen snipper papier is daarvan gevonden! Dan denk ik: Jezus.’ Verloop van personeel onderbreekt de continuïteit in het opbouwen van krediet. Dat blijkt uit het feit dat sommigen zeggen afspraken te hebben gemaakt met hun vorige klantmanager, en ze zijn van mening dat die niet worden nagekomen omdat de nieuwe klantmanager de afspraken niet kent.

7.6 Conclusie

Geleid vrijwilligerswerk wordt veelal bekritiseerd als bevoogdend en discipline-rend. Laat werklozen die geen baan kunnen vinden toch zelf weten hoe ze een prettig en zinvol leven kunnen leiden, zo luidt de kritiek. Maar een werkloos bestaan blijkt een neerwaartse spiraal te zijn; een cyclus van besef en bevestiging van minderwaardigheid. Bovendien versterken de veroorzakers van minderwaardigheidsgevoelens elkaar. Door werkloosheid en geldgebrek gaan bijstandsontvangers minder vaak de deur uit en komen ze minder mensen tegen die de oplopende achterstand kunnen ontcrachten. Weliswaar ook minder die het kunnen bevestigen, maar de manieren waarop zij zich soms genoodzaakt voelen om te gaan met die minderwaardigheidsgevoelens – zoals afzondering – vergroten de kans dat toekomstige interacties hun negatieve zelfbeeld bevestigen.

Zowel de positieve als negatieve gevoelens die in dit hoofdstuk aan bod zijn gekomen, bevestigen dat uitkeringsgerechtigden gedisciplineerd worden. Maar dat is niet per se erger dan zogenaamd vrijgelaten worden. De disciplineringskritiek is impliciet gebaseerd op het idee van negatieve vrijheid, de vrijheid om met rust gelaten te worden. In dit hoofdstuk is niet gebleken dat respondenten daarbij meer gebaat zijn. Ze geven meer om de positieve vrijheid om iets bij te dragen en te bereiken. Dit stelt hen ertoe in staat zich te ontworstelen aan hun stigma, een staat van hulpeloosheid en verwachtingen van de buitenwereld.

Geleid vrijwilligerswerk blijkt ook negatieve kanten te kennen, maar het is niet de negatieve vrijheid die respondenten stoort; in hun werkloosheid ervoe-

ren zij wel een tekort aan positieve vrijheid. Vooral de wijze waarop instituties omgaan met de nieuwe hoedanigheid van bijstandsontvangers blijkt cruciaal. In de wetenschappelijke literatuur kennen auteurs verschillende stellingnames over de rol van instituties in relatie tot het zelfbeeld van mensen.

De Israëlische filosoof Avishai Margalit (1996) stelt dat een fatsoenlijke samenleving er een is waarin instituties mensen niet vernederen. Dat blijkt echter niet voldoende als we in ogenschouw nemen wat het verlies van een betaalde baan met mensen doet. John Rawls (1971) gaat verder en ziet zelfrespect als een ‘primair goed’ dat ondersteuning behoeft door instituties en beleid. Geleid vrijwilligerswerk blijkt een manier om dit te doen. Jean Hampton (1997: 25-6) is van mening dat sociale instituties een sleutelrol spelen in de opbouw van ons gevoel van eigenwaarde. In dit hoofdstuk hebben we gezien dat niet alleen in de opbouw, maar ook in de bescherming een belangrijke rol is weggelegd voor instituties: door stigmatisering tegen te gaan en verwachtingen te managen.

8

Het geschonden levensverhaal

Biografiebeheer door geleide vrijwilligers

Gemeenten halen hun beleidsdoelen bij activering door vrijwilligerswerk slechts in beperkte mate. In hoofdstuk 5 hebben we gezien dat bijstandsontvangers hun verantwoordelijkheid nemen, maar het hun aan de benodigde erkenning ontbreekt om vrijwilligerswerk vol te houden. En in hoofdstuk 6 is duidelijk geworden dat de hoop dat vrijwilligerswerk de kans vergroot op werk van bijstandsontvangers wel gerealiseerd, maar niet geïncasseerd wordt. Hoofdstuk 7 liet zien dat de ervaringen met hulp bieden aan zwakkeren een gevoel van eigenwaarde opleveren, maar dat bijstandsontvangers vervolgens ontmoedigd raken door activerende instituties. Desondanks zijn de geïnterviewde bijstandsontvangers over het algemeen best tevreden op hun vrijwilligersplek. Uit hun verhalen blijkt dan ook dat er iets anders aan de hand is. Vrijwilligerswerk heeft voor bijstandsontvangers op een andere manier nut dan beleidsmakers voor ogen hebben.

Geleide vrijwilligers voelen zich vaak blij en trots over het feit dat ze vrijwilliger zijn, maar dit vereist emotiewerk. In de voorgaande hoofdstukken hebben we gezien dat ze dit bijvoorbeeld doen door morele interpretatieregels toe te passen op hun vrijwilliger-zijn. Bijvoorbeeld: deel uitmaken van iets zinvol en van betekenis zijn voor anderen is moreel superieur aan betaald werk (zie hoofdstuk 6 en 7). In die gevallen gaat het om positieve emoties die bijstandsontvangers ervaren bij het doen van vrijwilligerswerk. Voor een deel van de bijstandsontvangers is dit echter pas mogelijk als negatieve emoties uit de weg zijn geruimd. In de levens van bijstandsontvangers spelen gevoelens van schaamte of gekrenkte trots vaak een grote rol. Er bestaat een behoefte om deze emoties een plek te geven voordat men vooruit kan kijken. Volgens Corrie (52) houden professionals van activerende instituties over het algemeen te weinig rekening met dergelijke gevoelens en verwachten ze te snel vooruitgang:

‘Dat merk ik vaker in gesprekken. Heel veel mensen kunnen niet tegen jouw gedeprimeerde kijk op het leven, vooral als mensen het goed hebben, relatief goed. Ze snappen het niet, want zo is hun levensbeeld niet. En ze kunnen er niet tegen en 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, ruim baan moeten krijgen op een of andere manier. Dat moet eerst opgelost worden, voordat je aan perspectief denkt.’

Het verleden is een belangrijke factor in de afweging van bijstandsontvangers om wel of geen vrijwilligerswerk te willen doen. Bovendien weegt het verleden zwaar mee bij de vraag welk vrijwilligerswerk een bijstandsontvanger wil doen. Naast de aandacht voor ‘onderlaaggevoelens’ verlangen bijstandsontvangers aandacht voor hun wensen en voorkeuren. Bij Henk (62) werd hieraan niet tegemoetgekomen en daar is hij gefrustreerd over. Hij ziet zichzelf als een ‘accountant zonder kantoor’ sinds hij door zijn zakenpartner ‘belazerd’ is. Nu werkt hij als vrijwilliger, maar de wijze waarop hij op zijn plek is terechtgekomen, zint hem niet. Hij 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 eruit gepikt voor dit. Nou fijn.’

Henks afkeer van willekeur duidt op een verlangen naar meer selectiviteit bij het zoeken van geschikt vrijwilligerswerk. Hij heeft het gevoel dat er niet naar hem geluisterd is toen hij naar de vrijwilligersorganisatie doorverwezen werd. Daarom voelt hij zich nog iedere dag niet op zijn plek als accountant met een verhaal tussen vrijwilligers die hem niet kennen. Net als Henk hechten veel bijstandsontvangers sterk aan inspraak in het vrijwilligerswerk dat gedaan moet worden, omdat er een bepaalde behoefte bestaat om iets met de pijn uit het verleden te doen.

Veel bijstandsontvangers gebruiken het vrijwilligerswerk namelijk om wat ik noem hun ‘geschonden levensverhaal’ te herstellen. Het gaat daarbij niet om het aanwenden van onbenutte kwaliteiten of het aanleren van nieuwe vaardig-

heden, zoals bij *empowerment*, maar om iets goedmaken of in ere herstellen. In het verleden zijn dingen misgegaan, mislukt of zijn activiteiten niet afgerond. Bijstandsontvangers grijpen vrijwilligerswerk aan om zichzelf te rehabiliteren. Dit doen ze door middel van emotiemanagement en biografiebeheer. Door vrijwilligerswerk onderdeel te maken van het levensverhaal, stellen ze zichzelf ertoe in staat negatieve emoties met betrekking tot het verleden het hoofd te bieden. Door emotiewerk en biografiebeheer kunnen zij hun vrijwilliger-zijn een plek te geven en zo hun levensverhaal reconstrueren en wat daarin is mislukt of tegengevallen alsnog herstellen. Dit doen ze op twee manieren: door de bladzijde om te slaan en door een verbeterd vervolg aan hun levensverhaal te geven.

8.1 De bladzijde omslaan

De eerste vorm van biografiebeheer en emotiemanagement is het omslaan van een bladzijde die al lange tijd openligt. Tot dan toe is het bijstandsontvangers niet gelukt om dit te doen, omdat de confrontatie met hun negatieve emoties te groot was. Vrijwilligerswerk stelt hen ertoe in staat zich te *verzoenen met de pijn, angst en schaamte te overwinnen en de spijt en angst te wissen*, en zodoende slagen bijstandsontvangers erin de bladzijde om te slaan en met een schone lei te beginnen. De drie manieren van omgaan met negatieve gevoelens vereisen gradueel meer emotiewerk en het vrijwilligerswerk stelt bijstandsontvangers daartoe onder bepaalde voorwaarden in staat.

Verzoening met de pijn

Vrijwilligerswerk kan een manier zijn om erachter te komen wat nog mogelijk is binnen de grenzen van lichamelijke of psychische beperkingen en je daarmee te *verzoenen*. Omdat het minder ingrijpend is om te stoppen met vrijwilligerswerk dan met een betaalde baan, blijkt het voor bijstandsontvangers een kans om 'uit te proberen' wat haalbaar is.

Jeffrey (49) werkte in de bouw en was daar niet meer toe in staat door zijn verzwakte rug. Hij ging als vrijwilliger een kinderboerderij opknappen en hoewel hij daar veel plezier in had, kwam hij er tijdens het klussen achter dat lichamelijk

zwaar werk voor hem te hoog gegrepen is. Hij zegt: ‘Dat kan ik hier doen en bij een baas niet.’ Jeffrey heeft er moeite mee zich tegen zijn tempo te beschermen:

‘Ik kan niet denken van: nou, rustig aan – dat gaat niet. Pauzes zitten er ook weinig in, omdat ik gewoon doorga, want ja, je bent er nou toch, weet je wel. En om te gaan zitten en te gaan kijken wat je nog moet doen dat zie ik ook niet zitten, dat doe ik het liefst meteen, dus dat is de nekkenbreker van mij altijd.’

Na een dag klussen zit Jeffrey ’s avonds op de bank met pijn in zijn rug en wordt hij opnieuw geconfronteerd met de harde realiteit: ‘In de bouw word ik nooit meer aangenomen vanwege die narigheid, dat bestaat niet.’ Dit leidt er bij Jeffrey toe dat hij berust in zijn situatie. Hij stelt de eisen aan zichzelf naar beneden bij en vindt tijdelijk een participatiebaan als opzichter van een bedrijventerrein.

Willemien (46) heeft de ziekte van Raynaud, waardoor de bloedtoevoer naar haar benen is verminderd. Ze kan niet heel lang staan, want dan krijgt ze veel pijn in haar benen. Vooral in de winter heeft ze hier last van. Het heeft haar moeite gekost om te wennen aan het idee dat ze ziek. Door haar ziekte was ze niet meer in staat te werken en andere dingen te doen die ze graag deed, zoals sporten. Ze raakte in een depressie en een psychiater schreef haar antidepressiva voor, maar nu neemt ze die niet meer. Tegenwoordig werkt ze als vrijwilliger achter de bar van een voetbalkantine en dat bevalt haar goed:

‘Ik hoef hier alleen de straat uit. Ja, hartstikke leuke mensen. Ik kan er goed mee opschieten. Ja, dat is gewoon hartstikke leuk. Dus ik probeer het wel zo lang mogelijk vol te houden. Maar als het dan niet kan, dan ga ik naar huis. Dus daar houden ze ook rekening mee. En dat is het voordeel van vrijwilligerswerk. Dat je niet ehm... moet-moet. Snap je? Je kunt niet elke keer zeggen: “Ik ga de ziekte weten in”, want dat gaat niet. En dat is dus [het probleem] met gewoon werk.’

Willemien zou dolgraag betaald werk doen, maar dan wel werk dat ze nog kan binnen haar beperkingen. De voornaamste reden voor deze wens is haar huidige krappe budget. Ze moet rondkomen van 631 euro in de maand, want haar zoon

woont bij haar moeder en daar betaalt ze haar moeder voor. Ze denkt wel na over haar mogelijkheden, maar loopt al gauw tegen haar beperkingen aan:

‘Kijk, heel veel mensen gaan nou de zorg in. Andere mensen helpen en zo. Ja, dat kan ik niet meer. Kijk, mensen begeleiden met wandelen of dat soort dingen, dat zou ik wel kunnen. Maar ja, dan moet het ook goed weer zijn. Het is heel moeilijk.’

Haar lichamelijke beperkingen dwingen Willemien verder te kijken dan fysiek zwaar werk, maar met haar middelbare opleiding is dat niet voor haar weggelegd, denkt ze:

‘Het is niet zo gemakkelijk. Ik bedoel, mij kun je niet zo de zorg in douwen of de schoonmaak. Want dat kan gewoon niet meer. Dat is iets... dan wordt het toch een ander soort werk. Ja, waar je in principe voor moet leren. Want tegenwoordig moet je voor vakkenvullen al een havo-diploma hebben [lacht].’

Daarom is haar vrijwilligerswerk achter de bar van de voetbalkantine zo geschikt voor haar, vindt ze:

‘Ja, bij de voetbalvereniging hoef je eigenlijk niet zo ehm... zo geleerd te zijn [lacht]. Ik bedoel, ja. Het is gewoon allemaal heel makkelijk werk. Dat kan een kind nog.’

Bovendien heeft ze bij de voetbalvereniging de vrijheid om haar eigen tijd in te delen:

‘Dan ben ik toch onder de mensen en dan heb ik toch me eigen uurtjes kan ik indelen. Als ik zeg: “Ik voel me vandaag gewoon goed, ik kom een paar uurtjes langer”, dan is dat prima. Kijk, daar is het geen verplichting. Daar is het niet van moeten.’

De negatieve emoties die ze ervaart doordat ze niet in staat is om te werken, weet ze deels te beperken met een pragmatische interpretatieregel – zolang er

geen geschikt werk beschikbaar is, hoef ik me niet slecht te voelen over mijn werkloosheid:

‘Want het is eigenlijk de bedoeling, als jij vrijwilligerswerk doet dat je dan naar gewoon werk gaat. Dat je daarna eigenlijk weer klaar bent voor het gewone werk. Maar goed, dat is er voor mij niet en dan blijf ik gewoon daar. (...) Dus als, laten we maar zeggen dat als ik helemaal gezond was, ja dan zou ik veel meer gaan doen. Dat meen ik echt. Maar dan zou ik ook echt werk willen. Dan blijf ik niet vrijwilligerswerk doen. Maar dan heb ik ook een reden om echt te kunnen werken. Maar niet... zo. Of ze moeten me dus aangepast werk geven. Wat ik wel kan. Dan vind ik het prima. Maar ja. Dat is er niet. Tenminste, nog niet. Voor zover ik weet.’

Willemien vindt zichzelf geen type om thuis te zitten. Dat heeft ze wel een tijdje gedaan toen ze depressief was, maar nu biedt het vrijwilligerswerk haar de gelegenheid om uit te vinden wat er mogelijk is binnen haar lichamelijke beperkingen. Dat levert haar geestelijke veerkracht op en daarmee is ze ertoe in staat zich te verzoenen met de pijn die ze voelt over haar ziekte:

‘Want als je lichamenlijk iets mankeert, dan is het geestelijk ook... dat trek je gewoon mee, weet je wel, bepaalde dingen. En dat is het probleem. Maar goed. Gelukkig heb ik daar geen last meer van. Ik weet wat ik heb en ik weet mijn beperking. En daar leg ik me eigen bij neer. Ik heb ook een tijd gehad dat het heel moeilijk was om je eigen erbij neer te leggen, want ik heb zo veel gedaan. Als je dat dan in één keer niet meer kan... ja, dat is moeilijk. En zwaar. Maar ja goed, als je zelf wil, kom je er wel. Toch? Als je maar doet. Als je niks probeert, dan weet je het niet.’

Verzoening met de pijn is alleen mogelijk onder bepaalde voorwaarden. Het blijkt niet haalbaar op het moment dat de pijn in de beleving van bijstandsontvangers veroorzaakt is door onrecht. Met dergelijke pijn is verzoening niet mogelijk door middel van vrijwilligerswerk.

Dirk (53) is op jonge leeftijd achternagezeten door een groep baldadige jongeren en bij een sprong uit het raam om aan zijn achtervolgers te ontkomen, heeft

bij beide voeten bezeerd. Tot op de dag van vandaag heeft hij daar nog ieder moment last van. Hij is deze ervaring en de erdoor veroorzaakte klachten nooit te boven gekomen. Sindsdien is Dirk erop gebrand om een schadevergoeding te krijgen. Alles wat de sociale dienst probeert, is ondergeschikt aan hulp bij het verkrijgen van die vergoeding:

‘Ik ga dan weer niet zeuren of zo, maar ik denk dat wel herhaaldelijk in een gesprek, dat ik daar toch vooral aandacht voor wil. Bij de sociale dienst stellen ze een algemene hulpvraag. “Heeft u een hulpvraag?” Dat is de enige vraag. En dan komen ze een beetje kijken en dan gaan zij vinden welke hulp jij nodig hebt. Maar ze vragen je niet onbevangen (...) “Wat wilt u zelf?”

Gevraagd naar wat hij zelf zou willen, antwoordt Dirk:

‘Nou, er is in het juridische wereldje een termijn van twintig jaar voor letselschade hè, in het algemeen dan, en toen ik voor de laatste keer m’n uitkering aanvraag was het nog binnen die termijn. Dus ik had maar al te graag alsnog hulp gehad om al die juridische kwesties alsnog te doen binnen de wettelijke termijn.’

De sociale dienst is bereid hem te helpen op een manier die Dirk niet zint. Zo wilde zijn klantmanager hem via vrijwilligerswerk in contact brengen met lotgenoten, maar hij zegt dat een lotgenoot niet te willen aandoen. ‘Als iemand wil vertellen over zeer ernstige dramatische gebeurtenissen in hun leven en ik heb zelf in zo’n periode erg veel kopzorgen of andere ernstige zaken, dan houd ik dat ook liever buiten me.’ Bovendien zou het iemand moeten zijn ‘met exact dezelfde achtergrond’ en die is volgens Dirk onvindbaar. ‘Waar vind je zo iemand? Vooral als het over heel specifieke dingen gaat die niet zoveel voorkomen, laat staan natuurlijk zo’n sequentie hè.’

Voor Dirk blijkt het vooralsnog onmogelijk om zich te verzoenen met zijn geschonden levensverhaal. De pijn uit zijn verleden is veroorzaakt door onrecht en daarom enkel te verhelpen met gerechtigheid. Die denkt hij in de rechtszaal te zullen vinden en niet door vrijwilligerswerk te doen.

Tim (50) geeft ook prioriteit aan het leren omgaan met het onrecht dat hij vindt dat hem is aangedaan. Toen Tim scheidde van zijn echtgenote wilde zijn vrouw niet langer dat hij hun kinderen zag. Hij begon een rechtszaak om een omgangsregeling af te dwingen, maar haalde bakzeil en sindsdien is hij in rechtszaken verwickeld. Het ervaren onrecht domineert zijn leven. Ondertussen is zijn dochter op een leeftijd dat ze zelf mag beslissen of ze haar vader wil zien en ze komt zo nu en dan langs om huiswerk te maken. Tim is een gepromoveerd kernfysicus en hij kan haar goed helpen bij natuur-, schei- en wiskunde. De pijn die Tim voelt, is versterkt in alle jaren dat hij zijn kinderen niet mocht zien en hij vruchteloos knokte tegen jeugdzorginstanties en de kinderbescherming. In een gesprek merkt zijn klantmanager op dat hij plezier heeft in het geven van huiswerkbegeleiding, en Tim onderschrijft dat:

‘De arbeidsdeskundige zei ook: “Er zijn instituten in de stad die bijles bieden aan anderen. Dat soort dingen. Misschien kun jij je daarbij aansluiten. Bied je aan als vrijwilliger. Ook al is het een bedrijf. Dat geeft niet. Doe maar.” Ik word niet zo gepusht als dat ik denk dat mensen weleens gepusht kunnen worden. Maar het is het totaalpakket van mijn frustraties, mijn toestand nu en ik kan nog steeds tot de dag van vijftien jaar geleden over die rechtszaak praten. Ik ben bezig met een brief aan mijn ex na zoveel jaren, want ik had in die tijd tot het eind van mijn pensioen een miljoen meer kunnen verdienen. Een kleine miljoen. De gederfde inkomsten zijn enorm.’

Een paar maanden later spreek ik Tim (51) opnieuw en vraag hem of hij het advies van de arbeidsdeskundige opgevolgd heeft en huiswerkbegeleiding is gaan geven:

‘Niet in formele zin. Alleen maar een paar mensen van de club [ruilclub, TK]. En voor m’n dochter dus. Die komt veel, want in de vierde ging ze maar nét over, (...) dus ik had ook zoiets van nou, laat de meeste aandacht maar naar haar uitgaan, primair.’

Verzoening met de pijn van een geschonden levensverhaal lukt dus alleen als de oorzaak ervan niet ervaren wordt als onrecht. Ervaren onrecht kan een groot

obstakel zijn om vrijwilligerswerk te accepteren, omdat het leidt tot de toepassing van morele interpretatieregels die negatieve emoties in stand houden. Dirk en Tim vinden dat ze kwaad mogen blijven zolang het onrecht niet verholpen is. Ze vinden het echter eveneens gerechtvaardigd om de eisen en de hulp van de sociale dienst af te wimpelen zolang het in hun optiek niet bijdraagt aan het verhelpen van het onrecht. De bijstandsontvanger zet de klantmanager schak door de hulpvraag zo specifiek te maken dat de beantwoording buiten de invloedssfeer van de klantmanager komt te liggen. Deze categorie bijstandsontvangers, voor wie de meest milde vorm van de bladzijde omslaan niet mogelijk blijkt, is meer gebaat bij een vervolg op de pijnlijke geschiedenis waarin ze zich kunnen revancheren. Hierover volgt verderop in dit hoofdstuk meer.

Een tweede voorwaarde voor verzoening met negatieve emoties die gepaard gaat met een geschonden levensverhaal is dat deze emoties niet worden opgeroepen door het vrijwilligerswerk, want dan kunnen ze het leven gaan overheersen *tijdens* het vrijwilligerswerk. Als vrijwilligerswerk betrekking heeft op de pijn zelf, kan het op termijn een voortdurende confrontatie betekenen die er juist voor zorgt dat dit het leven gaat domineren. De pijn is door vrijwilligerswerk soms wel te verzachten, maar leidt op termijn niet tot verzoening. Johan (51) is fibromyalgiepatiënt en hij voelt zich, zoals meer mensen met deze aandoening, onbegrepen. Hij is als vrijwilliger betrokken bij de vereniging voor fibromyalgiepatiënten en zodoende kan hij actief het ervaren onbegrip bestrijden. Johan is ertoe gekomen door zijn eigen ervaringen met de ziekte:

‘Kijk, ik heb dit zelf aangekaart, deze keuze met deze patiëntenvereniging. Ik denk ja, dichtbij hè, ik heb het. Ze wou mij al naar zo’n traject sturen om uit te gaan zoeken, hè. (...) Maar ik had de keuze al gemaakt. Dus... Toen zei ze, ja is goed.’

In het vrijwilligerswerk kan Johan zijn behoefte kwijt aan erkenning van zijn ziekte en aan voldoening, die hij ervaart bij hulpverleners:

‘Ik vond het belangrijk, omdat het toch vaak niet erkend wordt door de maatschappij en door ziektekostenverzekeraars. Terwijl via de WHO, de *World Health Organisation*, heeft dit al een erkenning sinds 2001. Onder

reuma heeft het een eigen code. Maar hier in Nederland, de zeg maar overkoepelende organisatie, erkent het niet als een chronische aandoening.’

Johan vindt het prettig dat hij zijn pijn als het ware in dienst kan stellen van het collectief belang van fibromyalgie-patiënten. Hij vergelijkt het met directe hulp verlenen aan een naaste:

‘Het geeft mij wel een voldoening. Ja. Ja. Ik voel me toch een beetje nuttiger. Ja. Ik moet ook wel zeggen, toen ik dat nog niet deed, vond ik mezelf ook wel nuttig [lacht]. In die zin, ik heb een neef, die ik ook veel begeleid heb, met allerlei problemen. En nu gaat het steeds beter. (...) Dat heb ik trouwens altijd gedaan wat ik nu zeg.’

Toch begint Johan na verloop van tijd te twijfelen of hij zijn vrijwilligerswerk moet blijven doen. Hij wil weleens met iets anders bezig zijn dan met zijn eigen ziekte:

‘Ik vraag me af of het wel zo leuk is om altijd maar met die aandoening bezig te zijn. Ik kan ook eens iets anders proberen, heel concreet. Met jongeren en computers of zo.’

De voortdurende confrontatie met het geschonden levensverhaal weerhoudt sommige bijstandsontvangers ervan om er iets mee te doen in hun vrijwilligerswerk. Andere bijstandsontvangers zijn niet op zoek om hun pijn te overwinnen omdat deze simpelweg te groot is. Zij zien hun vrijwilligerswerk juist als manier om afleiding te zoeken van de pijn, zoals Inge (41). Inge is een alleenstaande moeder met drie kinderen. Haar zoon is autistisch en een van haar dochters heeft onlangs een zelfmoordpoging gedaan. Inge zoekt afleiding in haar werk en wil niet haar ervaringen als moeder gebruiken in haar vrijwilligerswerk:

‘Ik heb natuurlijk heel veel moeilijke jaren met mijn kinderen gehad. En mijn werk was natuurlijk toch een moment, hetgene waar ik waardering uit kreeg. Waar ik ontspannen van werd. Dat klinkt heel raar... maar ik heb me daar altijd heel erg fijn gevoeld. Ik had súperleuke collega’s, die van mijn situatie afwisten en er enorm voor me waren.’

Overwinnen van angst en schaamte

Voor een deel van de bijstandsonvangers is vrijwilligerswerk een manier om negatieve emoties te *overwinnen*; de tweede manier om de bladzijde om te slaan. Het stelt hen ertoe in staat een rode draad door hun leven door te knippen en zo hun levenspad te verleggen. Dat gold voor Gaby (53) die vroeger aan de universiteit studeerde, maar haar opleiding niet heeft kunnen afmaken door ‘allerlei ziektes’. Ze had psychische problemen en kreeg door haar overgewicht diabetes. Gaby ziet haar ziektes als de belangrijkste oorzaak dat ze in de bijstand terecht kwam. Sinds ze ziek is, staat ze zichzelf niet langer toe ambities hardop uit te spreken, hoewel ze die wel heeft. Gaby heeft een betaalde baan nog niet uit haar hoofd gezet, want ze wil graag redactiewerk doen bij een tijdschrift of een lokale krant. Haar schrijfkwaliteiten en beheersing van de Nederlandse taal vindt ze op orde, maar ze heeft angst voor computers en ze denkt dat dit niet samen zal gaan met werken op een redactie. Op een dag besluit ze dat het anders moet:

‘Drie jaar geleden toen ik 50 werd heb ik echt besloten zo van, ik heb nog een kans om het allemaal om te gooien, en niet heel lang in de bijstand te zitten. Dat kwam eigenlijk doordat de mensen in mijn omgeving zeiden: “Waarom ga je nou zelf niet iets met de computer doen?” Want ik had er ook een beetje een angst voor. En ik dacht: nou als er nou eens een mogelijkheid zich voordoet dat ik het zelf goed leer, een goede cursus. Van het begin tot het eind en niet zo hapsnap dingetjes, maar echt van dat het gewoon leren is om zelf over die angst heen te komen.’

Gaby’s 80-jarige moeder zegt tegen haar: ‘Als je zo’n moeite met die computers hebt, waarom pak je het zelf niet aan?’ De sociale dienst raadt haar ook aan iets met computers te gaan doen: ‘Dat is voor jou het beste om verder te kunnen komen.’ In een lokaal blaadje ziet ze een vacature voor vrijwilligerswerk van een computercentrum in de buurt. Ze vertelt: ‘Daar ben ik op afgegaan (...) en daarvoor ben ik ook in de praktijk wat vlotter geworden met de computer.’

De eerste paar maanden heeft ze moeite met de geringe vergoeding die ze krijgt voor het vrijwilligerswerk. De morele interpretatieregel dat ze een fatsoenlijk

loon behoort te krijgen voor haar werk dringt zich op en herinnert haar aan haar gevoelens over de afgebroken studie en het werkloze bestaan:

‘Toen ik begon had ik het idee, vroeger was je heel intelligent en alles ging goed maar door die ziektes heb je dat allemaal moeten laten schieten. En daar loop je dan voor 75 euro een paar keer heen en weer.’

Maar Gaby heeft plezier in haar werk en slaagt er naar eigen zeggen in haar gedachten over laagbetaald werk ‘bij te stellen’. Ze past een pragmatische interpretatieregel toe op haar situatie en dwingt zichzelf zodoende te kijken naar de voordelen van de geringe bijverdienste:

‘Maar toen ik het zo zag van je hebt én je uitkering én daar bovenop nog wat meer, toen zat ik wat lekkerder. Dat is ook een manier om er tegen-aan te kijken.’

Het vrijwilligerswerk doet haar inzien dat haar angst voor computers ingegeven werd door angst voor menselijk contact. Ze komt erachter dat ze vooral bang was dat mensen haar onvermogen in de omgang met computers zouden zien. Door het contact dat ze heeft in het computercentrum stabiliseert ook haar medicijngebruik:

‘Ik merk gewoon dat de interactie met andere mensen veel vlotter gaat. Ik was echt wel een tijdje van de wereld geweest. Slikte ook heel veel medicijnen. Dat is al een tijdje stabiel.’

Wat ze zag als bijwerkingen van de medicijnen schrijft ze nu toe aan haar inactiviteit van de afgelopen jaren:

‘Ik was ontzettend lusteloos, moest heel vaak rusten. Nu ben ik veel actiever. Het geeft heel veel energie als je iets leuks doet. En ik vind het gewoon hartstikke leuk om andere mensen ook over die angst heen te helpen, dat is echt mijn drijfveer geworden.’

De geringe vergoeding wekte negatieve emoties over Gaby's geschonden levensverhaal op. Het kostte haar emotiewerk om hierover heen te komen en eenmaal begonnen met het vrijwilligerswerk stelden de positieve ervaringen haar ertoe in staat de aanvankelijke angst te overwinnen. Gaby acht zich uiteindelijk zelfs capabel om anderen te helpen hetzelfde te doen.

Vrijwilligerswerk kan ook helpen schaamte te overwinnen. Rina (44) werkt als vrijwilligster bij een organisatie die migrantenvrouwen naar de arbeidsmarkt begeleidt. Zelf komt ze uit Roemenië, waar ze economie heeft gestudeerd. Ze zegt: 'In Roemenië stel ik heel wat voor, maar hier in Nederland moet ik me nog maar bewijzen.' In Nederland heeft ze nog geen betaald werk gevonden, maar ze hoopt met haar vrijwilligerswerk andere vrouwen iets bij te brengen over deelname aan de Nederlandse arbeidsmarkt. Hiermee probeert ze haar onzekerheid over haar beheersing van de Nederlandse taal te overwinnen. Ze werd met die onzekerheid geconfronteerd in haar vorige vrijwilligerswerk. Daarin had ze vooral met Nederlandse vrouwen te maken. Hoewel Rina hen begeleidde, maakte haar beheersing van de Nederlandse taal haar zenuwachtig:

'Toch dacht ik: hoe moet ik mijzelf voorstellen, hoe moet ik advies geven, en ik had zoiets in mijn hoofd, mijn taal is niet voldoende, op het niveau dat ik met die mensen kan spreken. Dan ja, dan is dat een belemmering die een probleem is.'

Ze denkt dat haar Roemeense afkomst in haar voordeel werkt tijdens haar huidige vrijwilligerswerk:

'Ik ben zelf ook een allochtoon [lacht] en dan kun je zelf mensen makkelijker begrijpen die een andere afkomst hebben. Ja, ze kijken gewoon met andere ogen denk ik dan, is mijn ervaring. (...) Dus nu, als ik met allochtonen werk heb ik minder een gevoel dat ik merk als ik met een Nederlander in gesprek ben. Dan ben ik bang dat ik niet het juiste woord gebruik. Met een allochtoon is het makkelijker contact maken.'

Voor Rina bleek niet ieder vrijwilligerswerk geschikt. Werken met Nederlandse vrouwen confronteerde haar met de schaamte die ze voelt over haar taalbeheersing,

terwijl ze zich in het contact met migrantenvrouwen juist zeker genoeg voelt om haar angst te overwinnen om Nederlands te spreken.

Een voorwaarde voor het overwinnen van negatieve emoties is dat een directe confrontatie met de angst vermeden wordt. Gaby wist door haar ‘angst voor computers’ te overwinnen ook haar angst voor mensen te bestieren. Het lukt Rina over haar schaamte voor haar taalbeheersing heen te komen in het contact met de migrantenvrouwen, terwijl het contact met de Nederlandse vrouwen nog te confronterend was. Voor Omar (51) bleek oog in oog staan met zijn angst een te directe confrontatie. Omar ontvluchtte Iran en kwam in Nederland terecht. Sindsdien is hij bezig ‘het regime op afstand te bestrijden’, maar hij merkt langzamerhand dat dit ten koste gaat van zijn eigen welzijn. Nadat hij met zijn vrouw en kinderen uit Iran is gevlucht, is hij aan de heroïne geraakt. Omar en zijn vrouw zijn uit elkaar; zijn vrouw verliet hem met hun kinderen. Omar schaamt zich diep voor zijn ex-verslaving en probeert het voor de buitenwereld verborgen te houden. Daardoor komt hij nauwelijks buiten en langzamerhand heeft hij straatvrees ontwikkeld. Zijn angsten leiden ertoe dat hij zichzelf niet meer vertrouwt. Om niet verder af te glijden, heeft hij zich bij zijn klantmanager aangemeld voor vrijwilligerswerk en die meldt hem aan bij een buitenschoolse opvang. Eén dag heeft Omar het geprobeerd, maar hij komt erachter dat hij zichzelf niet genoeg vertrouwt om met kinderen te werken. Hij is bang voor zichzelf en maakt zich vooral zorgen dat hij de kinderen iets zal aandoen.

Een voorwaarde voor het overwinnen van angst en schaamte is dat de activerende institutie oog heeft voor de redenen dat iemand in het verleden niet tot vrijwilligerswerk gekomen is. Zonder dit begrip blijven mensen in hun schaamte gevangen. Erika (42) ervoer weinig begrip van haar klantmanager voor de angst die haar deed aarzelen om vrijwilligerswerk op te pakken: ‘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.’ Erika was bang dat haar kinderen zouden ontsporen zodra ze als alleenstaande moeder overdag aan het werk zou gaan.

Wissen van spijt en angst

De derde en meest rigoureuze manier om de bladzijde om te slaan, is vrijwilligerswerk te beschouwen als een nieuw hoofdstuk en zodoende de spijt over het geschonden levensverhaal te *wissen*. Het werkt daarbij goed om het hoofdstuk niet als een vervolg te zien op eerdere hoofdstukken uit het levensverhaal, maar als een heel nieuw verhaal. Als vrijwilliger begint iemand met een schone lei en dat stelt hem of haar ertoe in staat het geschonden levensverhaal te herstellen.

Jasmin, een 28-jarige Turkse vrouw die net begonnen is met vrijwilligerswerk bij een manege voor verstandelijk gehandicapte kinderen, heeft niet kunnen aarden op school en vond er niet de rust om een vervolgopleiding te kiezen. Bij haar is vrijwilligerswerk de manier om deze in het verleden gemaakte fout 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.'

Jasmin vertelt over haar activiteiten als 'iets dat er echt toe doet' en 'iets dat échter is dan een kantoorbaan'. Ze geeft hoog op over 'de puurheid van het in contact staan met de natuur, de paarden en de kinderen'. Vrijwilligerswerk is voor haar een kans om 'een nieuwe start te maken'. Door biografiebeheer maakt ze het zichzelf mogelijk het vrijwilligerswerk te beschouwen als een nieuw hoofdstuk in haar leven.

Niels (32) is lange tijd niet buiten geweest, omdat hij steeds verder van de buitenwereld is vervreemd tijdens zijn studie. Hij vond het doodeng om te presenteren en daarom ging hij al snel niet meer naar de werkgroepen toe. Uiteindelijk speelde hij hele dagen computerspelletjes en kwam hij alleen nog buiten voor de boodschappen. Hij legt uit hoe dat zo is gekomen:

'Ja de hele geschiedenis vanuit mijn jeugd al. Altijd moeite met grote groepen mensen sowieso. Groepen mensen. Nieuwe mensen ontmoeten. En sociale interacties (...) Ik heb er wel hulp bij gehad. Maar niet zo intensief dat ik er vanaf was (...). En op een gegeven moment dan word je volwassen, volgens je leeftijd dan. En dan, ja is er niemand die het daarover heeft. Dat is je eigen verantwoordelijkheid. En als je daar steeds meer last van gaat hebben dan is het aan jou om daar iets aan te doen. En als je dat dan niet doet dan gebeurt er niks. Het wordt alleen maar erger zelfs.'

Zijn vrijwilligerswerk maakte het Niels mogelijk het tij te keren. Het computercentrum in de buurt bood hem de gelegenheid om weer onder de mensen te komen en zodoende zijn angst voor mensen te wisselen. Omdat hij bij het computercentrum met een schone lei begon, draagt Niels in zijn vrijwilligerswerk wel de lusten maar niet de lasten van zijn verleden. Hij hoeft zich niet onzeker te voelen over zijn computervaardigheden en dat geeft hem de rust om zijn mensenvrees te wisselen:

‘Het is meer dat ik vaardigheden met computers hier gebracht heb. Ik train meer sociale situaties en onder de mensen komen en zo. Regelmatigheden. Niet zozeer de inhoud van het werk.’

Alleen onder bepaalde condities lukt het om een schone lei te beginnen, zoals wanneer het vrijwilligerswerk bijstandsontvangers niet confronteert met de lasten uit hun verleden. Een voorbeeld van zo'n last is de in het verleden verworven status. Gerard (47) werkte vroeger bij de radio en raakte zijn baan kwijt toen de radiozender uit de lucht ging. Naar eigen zeggen was hij mateloos populair in die dagen. Dat hij ineens geen radio meer kon maken, kwam als een donderslag bij heldere hemel:

‘In één keer was het afgelopen. Drie miljoen luisteraars, ik bedoel driehonderdduizend luisteraars... of was het drie miljoen? (...) Al die luisteraars waren ontzettend teleurgesteld. Het was ineens afgelopen. Hun favoriete radiomakers... om die nooit meer te horen, zeg maar.’

Zijn klantmanager bracht hem in contact met een ziekenhuisomroep, maar bij de eerste kennismaking met de radiomaker ter plekke gaat het mis. Als Gerard binnenkomt en zich voorstelt, noemt iemand hem bij zijn artiestennaam. Gerard legt uit: ‘Hij kende me al. Hij luisterde altijd naar het programma.’ Toen Gerard enthousiast hierop reageerde, had de man gezegd: ‘Ja, de wereld is klein.’ Gerard: ‘Ik dacht: ik heb het gehad. Hier kom ik nooit meer terug. Daar ga ik mij niet voor uitsloven.’ Dat de radiomaker van de ziekenhuisomroep het feit dat hij Gerard kent als toeval afdoet, roept bij Gerard opstandigheid op ten aanzien van het vrijwilligerswerk:

‘Daar zitten ze aan een slangetje met een oorschelp te luisteren. (...) Lekker dankbaar. Dat weiger ik gewoon. Dan maar weigeren. Te ondankbaar. Er zijn lege postvakken en niemand luistert. Waar doe je het dan voor?’

Met een schone lei beginnen, geeft bijstandsonvangers de kans om de lasten uit het verleden achter zich te laten. Het betekent echter ook dat een bijstandsonvanger indien nodig afstand moet doen van de lusten. Gerard kon zijn als radiomaker verworven status niet achter zich laten en als gevolg daarvan sloeg hij de bladzijde niet om.

8.2 Een verbeterd vervolg

Vrijwilligerswerk is niet voor iedereen een manier om zichzelf in een nieuw hoofdstuk te storten zoals bij degenen die de bladzijde omslaan. Voor andere bijstandsonvangers is het juist een manier om zichzelf opnieuw te bewijzen in een vervolgverhaal. In hun vrijwilligerswerk kunnen ze zich revancheren voor een geleden nederlaag of ze kunnen terugbetalen voor iets waarover ze zich schuldig voelen.

Revancheren uit woede

Terwijl ervaren onrecht het omslaan van de bladzijde verhindert, is het juist een motivatie om revanche te nemen. Hans (59) 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. Vanaf dat moment gaat het bergafwaarts met Hans, eerst met zijn financiën:

‘Van de ene op de andere dag is je bedrijf geen cent meer waard. Op dat moment is het 150.000 gulden waard. Ik wilde eigenlijk met 45, 50 jaar met pensioen, hè. Gewoon verkopen en klaar. Maar in één keer is dat niks meer waard en je gaat toch even een paar jaar door. Want, hè, die besluiten die liggen er al, maar ja wat moet je, hè? Als je het verkoopt... het is niks meer waard. Niemand wil het meer hebben. Hè, dus je zit er wel mee.’

Even later verslechtert zijn lichamelijke gesteldheid onder invloed van zijn financiële situatie:

‘Nee, lichamenlijk werd ik er niet beter op. Dat leidde uiteindelijk tot een ziekenhuisopname met een achterstallige longontsteking, pleuritis, en daar krijg je weer hartritmestoornissen van en dus uiteindelijk was ik bijna dood. Zat er weer vocht achter mijn longen... en euh [zucht] ja, van de ene dag op de andere in het ziekenhuis en je omzet gaat ook naar beneden, want dat winkelcentrum moet verbouwd worden, dus de goede zaken gaan eruit: Douglas die eruit gaat, Kijkshop, dat zijn echt de publiekstrekkers, gaan weg, dus wordt allemaal steeds minder dus je omzet gaat ook achteruit.’

Zijn broer neemt de zaken waar, maar aangezien hij daarvoor niet in de wieg is gelegd, levert dat Hans hoofdbreken op in het ziekenhuis:

‘Daar lig je dan in het ziekenhuis en je broer is er wat minder gelukkig in, hè, iets leiden. Hij kan er wel in werken, maar niet leiden, daar zit je ook weer mee.’

Uiteindelijk gebeurt het onvermijdelijke; zijn kroeg gaat failliet en zet een nieuwe reeks van tegenslagen in gang:

‘Dan komt het moment dat je je bedrijf moet sluiten. Geen omzet meer. En dan heb je wel wat geld over (...), want je had een goed bedrijf. En dat levert je wat geld op. Je huis wordt onverkoopbaar dus daar ga je. Op een gegeven moment houdt het bedrijf op. En na een jaar moest ik weer naar het ziekenhuis. Dat heb ik een paar maanden vol kunnen houden voordat ik een uitkering moest aanvragen.’

Een misverstand tussen Hans en zijn accountant leidt ertoe dat hij financieel aan de grond komt te zitten:

‘Wat ik dacht was: je moet alles maar opmaken. Dat had mijn boekhouder wel eens gezegd, want dan kom je pas in aanmerking als zelfstandige voor

een uitkering, pas als alles op is. Nou, dat bleek achteraf toch wel wat minder te zijn. Ik had nog wel wat op de bank kunnen houden, maar dat had ik dus niet. Alleen mijn huis had ik nog. En dan is het wel even slikken, hè.’

Sinds kort doet hij de bestellingen voor een eetgelegenheid voor daklozen. Op die manier neemt hij revanche voor de ondergang van zijn kroeg. In de waardering die collega-vrijwilligers hebben voor zijn ervaring als kroegbaas vindt hij een deel van het respect terug dat hij vroeger genoot:

‘Want ze zijn wel blij met mij allemaal, en ik ook, hè, want ik vind het wel leuk. Het bestellen. Ja, goede dingen kunnen doen. Ik heb zelf veel ervaring op dat gebied, dus je kunt dingen van buiten erin halen. Ik vind het heel leuk en dat geeft je het idee dat je er weer bij hoort. Gewoon die jonge gasten wat bijbrengen. (...) Het is wat anders dan thuiszitten. Ja, ik heb natuurlijk 23 jaar de keuken gedaan dus.’

Hoe groter het ervaren onrecht, hoe intenser de behoefte van bijstandsonvangers om zich te revancheren. Simon (61) is ontslagen nadat hij als suppoost van een groot museum uitviel tegen een bezoeker. Nu werkt hij als vrijwilliger bij een klein museum en revancheert hij zich op zijn oude werkgever. Het verzacht de pijn van zijn ontslag. 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:

‘Het is eigenlijk ook nog een beetje een lange neus trekken naar mijn vorige werkgever. Ik ben er nog! [Want die weten ook wie daar werken of...?] Ja, ja, ja, JA! Het is in dezelfde straat! Ja, ja, ja, nou hebben we daar niets mee te maken, maar toch eeh, ja ik vind het dan toch wel leuk om. Ze hebben helemaal niet met mij van doen, maar ik ben er nog wel. Ik mag ook af en toe naar de oude werkgever om nieuwe foldertjes te brengen of zoiets dergelijks. En met de oud-collega’s zal ik maar zeggen, daar heb ik best een goede band mee, maar ja het is gewoon de instelling waar ik dus ruzie mee heb.’

Hans en Simon namen revanche op de buitenwereld en daarmee herstelden ze hun geschonden levensverhaal. Het levert hun respectievelijk een gevoel op van ‘ik kan het nog’ en ‘ik ben er nog’.

Revanche op de buitenwereld lukt echter slechts onder bepaalde condities.

Allereerst ontstaat de behoefte om revanche te nemen alleen als iemand het idee heeft in zijn of haar recht te staan. Als dat niet het geval is, ontbreken de negatieve emoties die een bijstandsontvanger motiveert om revanche te nemen. Zodra iemand zaken die in het verleden zijn misgegaan aan zichzelf wijt, ontbreekt vaak de woede die de behoefte aan revanche losmaakt. Dit geldt bijvoorbeeld voor Arno (62).

Arno was theatermaker en raakte financieel in de problemen toen hij besloot zijn activiteiten uit te breiden. Hij bleek naar eigen zeggen niet financieel onderlegd en dat kostte hem de kop. Hierdoor raakte hij aan de drank en de drugs en doordat zijn vrouw hem verliet, kwam hij nog dieper in de put. In een gesprek met zijn klantmanager vertelt hij openhartig over deze periode uit zijn leven. Zijn klantmanager vraagt hem: ‘Was het uiteindelijk de schuld van de drugs?’ Arno antwoordt:

‘Voor een gedeelte. Het was natuurlijk mijn eigen schuld. Te weinig zelfdiscipline en te weinig doorzettingsvermogen om de tegenslagen echt aan te pakken. Ja, dat zeg ik nu. En dat is natuurlijk allemaal achteraf gelul. (...) Als je dan terugkijkt dan denk je: godverdomme, je had jezelf bij je kladden moeten grijpen en gewoon weer langs de theaters gaan om te kijken of je daar iets kon doen zonder je partner en noem maar op. (...) Ik was verdomde goed, in wat ik deed.’

Arno’s klantmanager bemerkt frustratie over in het verleden gemaakte fouten en probeert daarop in te haken door vrijwilligerswerk in de theaterwereld te suggereren, maar voor Arno is het een afgesloten hoofdstuk:

Klantmanager: ‘Misschien is het wel honderd keer tegen u gezegd hoor, maar om in het theater opnieuw te starten door als vrijwilliger weer enige creativiteit naar boven te halen en daar aan de slag te gaan hè puur om om om...’

Arno: 'Nee. Nee.'

Klantmanager: 'Om weer een nieuw proces in te gaan zeg maar...'

Arno: 'Nee, nee, nee... de accu was leeg, en die is nooit meer opgestart. Zo is het.'

Twee weken na het klantgesprek bij de sociale dienst spreek ik Arno opnieuw en ook dan spreekt hij over het verleden met een bepaalde gelatenheid en geeft hij geen blijk van een behoefte om gemaakte fouten recht te zetten. Hij houdt vrijwilligerswerk af, omdat hij zichzelf te egoïstisch vindt om iets voor een ander te doen. Hij zegt:

'Nee, ik heb dat nooit echt overwogen. Maar ik ben misschien ook wel een beetje asociaal persoontje, ik ben nogal egocentrisch. Ik bekommer me niet erg om de maatschappij, dat is natuurlijk erg mijn fout, maar ja. Ik kan me zelf niet meer veranderen. (...) Er zijn een hoop mensen die graag iets voor hun medemens betekenen, wat ik zeer bewonderenswaardig vind, natuurlijk. Alleen ik heb dat niet zo. Maar ik vind het fantastisch als mensen andere mensen helpen. Chapeau!'

Zijn leeftijd speelt hierbij ook een rol: hij is bijna AOW-gerechtigd en daarom hoeft hij niet meer zo nodig 'actief' te zijn, zegt hij. Zijn carrière in de theaterwereld beschouwt hij als 'vastgelopen' en gevraagd naar het vrijwilligerswerk dat hij zou doen als hij gedwongen werd, denkt hij niet eens aan theater. Omdat hij zichzelf de teloorgang van zijn carrière verwijt, ontbreekt bij Arno de motivatie om zich te revancheren.

Een tweede voorwaarde voor revanche is dat een geschikte activiteit daadwerkelijk te vinden is. Want ook als een bijstandsontvanger de schuld wel buiten zichzelf legt en de motivatie tot revanche aanwezig is, blijkt het vinden van een geschikte activiteit soms een obstakel. Juist omdat de revanche is gericht op een specifieke entiteit, luistert de opportuniteit van een vrijwilligersactiviteit vrij nauw. Laura (40) zoekt bijvoorbeeld tevergeefs naar een manier om revanche te nemen. Laura heeft borderline en doet nog geen vrijwilligerswerk, maar zou dat wel graag willen. Ze zit in een 'maatschappelijk-participatietraject' en één keer per week gaat ze naar een atelier waar ze kunst maakt. Daar heeft ze een plek

om gedichten en een kinderboek te schrijven. Ze schrijft over zichzelf en over depressie, ‘moeilijke onderwerpen die ik zelf ervaren heb’. Ze zegt: ‘Als ik er dan weer mee bezig ga dan komen alle gevoelens naar boven en dan verwerk ik het ook, dus dat is echt goed.’ Door haar depressie heeft ze vaak geen zin en motivatie om naar het atelier te gaan, maar dan gaat ze toch:

‘Als ik depressief ben en geen zin heb, dan blijf ik het liefste thuis, dan dwing ik mijzelf om toch te gaan, en dan voel ik mij daarna toch beter. Ze zeggen dan: “Je hoeft niets te doen want het is al goed dat je er bent.”’

Het is de bedoeling dat ze binnenkort op een kinderboerderij als vrijwilliger gaat werken. Omdat ze dan op twee verschillende plekken actief is, moet ze echter ook bij twee verschillende re-integratiebureaus ingeschreven worden en dat levert nog wat moeilijkheden op. Ze vindt het zelf erg jammer, want ze heeft er wel zin in om voor de dieren te zorgen en met de kinderen om te gaan. Ze zegt: ‘Bij de kinderboerderij doe je het ook voor andere mensen, je zet je in voor andere mensen, en dat geeft het gevoel dat je belangrijk bent. En dat andere is echt voor jezelf.’ De sociale dienst heeft tegen haar gezegd dat ze er wel uit zullen komen met de twee verschillende plekken.

Laura is depressief, omdat ze ‘vroeger heel veel heeft meegemaakt’, vertelt ze tijdens ons eerste gesprek. Ze deed conservatorium en studeerde twee jaar psychologie aan de Vrije Universiteit in Amsterdam, toen werd ze ziek. Ze werd opgenomen in een klein dorp in Friesland, ze scheidde van haar man en toen de behandeling klaar was, had ze geen Amsterdamse woning om naar terug te gaan en bleef ze tegen haar zin in Friesland wonen. Daarna volgde ‘de ene opname na de andere’.

In ons tweede gesprek vertelt ze dat er ADHD bij haar geconstateerd is en dat ze het inderdaad heel moeilijk vindt om zich te concentreren. Ze denkt erover om een cursus voor thuiskeeper te volgen, want van de kinderboerderij is niets gekomen. Ze heeft een motivatiebrief gestuurd, maar daar heeft ze nooit antwoord op gekregen. Daarom heeft ze ‘het maar zo gelaten’. Ze vindt het ‘een beetje dom’: ‘Dan heb je ook zoiets, daar heb ik helemaal geen zin dan om daar te werken als ze zo niet reageren.’ Ze voegt eraan toe: ‘Voor vrijwilligers is er volgens mij altijd wel plek. Beetje vreemd...’ Aangezien ze toch graag iets voor een ander wil betekenen, heeft Laura iets anders bedacht:

‘Ik wilde naar Roemenië, daar kun je een paar maanden heen, kun je vrijwilligerswerk doen in een ziekenhuis. Maar daar moet je 3000 euro voor hebben. Nou, dat heb ik niet, dus dan moet ik zelf maar zien wat geld te verdienen. Vandaar de kapperscursus want dan kan ik het misschien over een paar jaar doen.’

Het maakt me nieuwsgierig naar de redenen dat iemand die zelf zo veel aan haar hoofd heeft in een kinderziekenhuis vrijwilligerswerk wil doen, dus ik vraag haar naar het waarom daarvan. Ze vertelt: ‘Weet ik niet, daar loop ik al heel lang mee rond. Ik ben gelovig dus dat is ook iets waarvan ik denk dat het in me is gelegd. Dat gevoel heb ik.’ Het verwondert me ook dat iemand die zo veel moeite heeft de deur uit te gaan naar Roemenië wil vertrekken om voor kinderen te zorgen, en ook haar keuze voor dat land legt ze uit als ‘een gevoel dat ze had’:

‘Want daar hebben ze ziekenhuizen en kinderen en die lopen daar te verpieteren. Ik dacht daar moet ik heen. Ik wist helemaal niet dat de situatie zo was, maar ik kwam erachter dat het allemaal precies klopte. Het is niet toevallig dat ik dat denk en dat ze daar dus kinderen die in het ziekenhuis geen aandacht krijgen en dat daar vrijwilligers heen gaan. Toen dacht ik dat daar leiding van boven bij kwam, zo zie ik dat.’

Ze won informatie in via internet: ‘Daar vertelden vrijwilligers wat ze daar deden en dat was precies wat ik in mijn hoofd had. Kinderen liggen daar de hele dag in een bedje en de ouders die zijn er niet en ze krijgen helemaal geen aandacht.’ In de manier waarop ze spreekt over haar plannen, lijkt alles samen te vallen: haar depressie, borderline en ADHD, haar wens om te werken met kinderen en de moeizame relatie met haar ouders en de hulpverlening:

‘Ik kan gewoon supergoed met kinderen omgaan. Dat is iets wat ik al mijn hele leven heb ervaren en ik vind dat gewoon leuk natuurlijk. Ik kan het ook niet aanzien dat die kinderen gewoon geen aandacht krijgen, omdat ik zelf natuurlijk vroeger ook geen aandacht kreeg. Dan heb ik zoiets van: dit kan gewoon niet. Dat vind ik gewoon heel erg. Ja, ik kan heel goed invullen hoe dat voelt, hoe erg dat is. Andere mensen

die dat misschien niet hebben meegemaakt, weten gewoon niet hoe erg dat is. Wat voor gevolgen dat heeft voor latere leeftijd. Dat kun je bij die kinderen voorkomen. Een beetje. [Dat zijn dan die dingen waar we het net over hadden. ADHD, borderline of andere...] Dat zie ik dan bij die kinderen hetzelfde gebeuren. Dat kan ik niet verdragen. [Heb je nu niet het gevoel dat je niet genoeg aandacht krijgt van bijvoorbeeld de GGZ en maatschappelijk werkers?] GGZ? Die snappen niks van me. Als het erg met me gaat, maakt iedereen zich zorgen en dan doen ze niets. En als het wel meevalt dan doen ze wel wat. Als ik ze nodig heb dan doen ze niets.'

Laura belde naar de organisatie die het vrijwilligerswerk in het kinderziekenhuis in Roemenië regelde, maar die vertelde haar dat het ziekenhuis was opgedoekt en vroeg haar of ze misschien iets anders wilde doen. Laura:

'Nou nee, ik zeg: "Ik wil specifiek precies dit doen" en ik heb ook een beetje uitgelegd over mijn psychologische situatie, dat dat een probleem was, nou dat, er waren wel aanpassingen mogelijk, dus ze waren eigenlijk heel positief, maar dat werk bestond momenteel niet, en of dat ziekenhuis weer openging, nou ja dat wisten ze eigenlijk allemaal niet hoe dat verder ging, dus dat moest ik maar in de gaten houden, via het internet. Nou ja, omdat het nu zo gaat heb ik daar niet meer naar gekeken, dus dat is een beetje op de lange baan gezet.'

Het was Laura niet gegund om revanche te nemen op haar ouders voor hun gebrek aan aandacht voor haar. Als ik haar maanden later bel voor een nieuwe afspraak is de depressie verergerd en wil ze me niet meer ontvangen. Ze vertelt dat ze nauwelijks meer buiten komt en contact met mensen steeds moeilijker vindt. Het laatste interview doen we daarom via de telefoon.

Uit het verhaal van Laura valt op te maken dat het bijstandsontvangers tijd kost om erachter te komen waar de pijn zit en hoe vrijwilligerswerk kan bijdragen aan herstel van het geschonden levensverhaal. Een bijkomende voorwaarde is daarom dat activerende instituties bijstandsontvangers die tijd gunnen. De sociale dienst gaat volgens een aantal van hen echter te snel,

pragmatisch en doelgericht te werk. Jasmin (28) 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.'

Terugbetalen van dankbaarheid

Een tweede manier om het levensverhaal een verbeterd vervolg te geven, zien we als een bijstandsontvanger door het verrichten van vrijwilligerswerk terugbetaalt. De gevoelde noodzaak om op deze wijze terug te betalen, is vaak ingegeven door dankbaarheid. Dankbaarheid kan bijstandsontvangers het gevoel geven dat ze bij iets of iemand in het krijt staan en vrijwilligerswerk helpt hen om dit gevoel te managen.

Jolanda (45) werkt als vrijwilligster op de administratie van een GGZ-instelling waar mensen met kanker en hun naasten terecht kunnen voor ondersteuning op het gebied van verwerking, acceptatie en zingeving. Het is volgens haar geen toeval dat ze daar terecht is gekomen. Ze zegt het niet te doen omdat ze het zo leuk of interessant vindt:

'(...) maar omdat ik zelf in de situatie heb gezeten van mijn moeder die kanker had, een vriendin die kanker had, en de vader van mijn kinderen overleden is aan darmkanker, en dat een hele goede vriend van mij ook kanker heeft gehad, dus ik heb er ervaring mee.'

Door de jaren heen heeft Jolanda aan den lijve ondervonden hoe belangrijk het is om op experts te kunnen terugvallen tijdens de ziekte van een naaste. Vooral omdat steeds meer mensen uit haar omgeving wegvielen, was dit voor haar van groot belang. Sinds Jolanda vrijwilligerswerk doet, ziet ze zichzelf steeds meer als ervaringsdeskundige en hoopt ze de rol te kunnen vervullen van expert. Doordat ze nauw betrokken was bij zieke familieleden heeft ze een bepaalde deskundigheid opgebouwd. Door haar deskundigheid te gebruiken, geeft ze door wat de experts haar hebben gegeven.

‘Ik ben eigenlijk al zo veel jaren in die ziekte en ik ben er eigenlijk heel sterk door geworden. Ik heb gewoon een heel andere kijk erop dan iemand die zelf ziek is. In verband met mijn moeder die dat ook heeft gehad en ik ben in al die processen en procedures al eens meegelopen, waar ik dus heel dichtbij bij heb gestaan, dus dacht ik van: nou, ik ga dit gewoon doen.’

Voor Jolanda is het gebruiken van haar ervaring een manier om de steun die zij ontving van haar ‘voorgangers’ terug te betalen. Op die manier herstelt ze haar geschonden levensverhaal.

Een voorwaarde om terug te kunnen betalen is dat vrijwilligersorganisaties het verleden van een bijstandsontvanger niet als blokkerende factor zien bij het uitoefenen van vrijwilligerswerk. In de praktijk blijkt dit niet altijd mogelijk. De meest schrijnende gevallen zijn vaak afhankelijk geweest van de meeste hulp en hun dankbaarheid kan daarom groot zijn. Deze bijstandsontvangers zijn vaak zeer gemotiveerd, maar hun kwetsbaarheid kan tegelijkertijd voor vrijwilligersorganisaties een risico betekenen. Wessel (52) heeft dit aan den lijve ondervonden. Hij heeft ‘nooit een echte baan gehad’, omdat hij al drugsverslaafd is sinds zijn 21e. In die periode verbleef hij in verschillende daklozenopvangcentra en kwam hij vaak in contact met hulpverleners. De afgelopen drie jaar werkte hij als vrijwilliger bij een kringloopwinkel, maar tijdens een klantgesprek nodigt zijn klantmanager hem uit om een dag vrijwilligerswerk te doen in een verzorgingstehuis. Hij gaat in op de uitnodiging en vindt dat vrijwilligerswerk in de ouderenzorg beter bij hem past. Door middel van biografiebeheer herziet Wessel zijn zelfbeeld op zo’n manier dat hij als personage beter in zijn levensverhaal past. Hoewel hij niet eerder een hulpverlenend beroep heeft gehad, stelt een dag vrijwilligerswerk in de ouderenzorg hem ertoe in staat zich te definiëren als ‘behulpzaam’:

‘Je helpt mensen. Het appelleert aan je karakter, ik ben een behulpzaam mens. Dat is het eigenlijk. Mijn broertje zit ook in de zorg, met psychiatrische oudjes. Hij heeft hbo-verzorging gedaan. Mijn zuster werkt ook in die hoek. Wij zijn een beetje zo. Ik ben 52, en kom tot die ontdekking.’

In de jaren dat Wessel in verschillende daklozenopvangcentra verbleef, heeft hij naar eigen zeggen ondervonden hoe afhankelijk hij was van goede hulpverlening. Nu kan hij de hulp als het ware terugbetalen door zelf zwakkeren in de samenleving de helpende hand te bieden. Hij zegt: 'Ik heb zelf met hulpverlening te maken gehad. Het is gewoon belangrijk. Belangrijker dan de kringloopwinkel.'

Wessel had het zo naar zijn zin tijdens het spelen van spelletjes met de anderen dat hij zijn toenmalige vrijwilligerswerk bij de kringloopwinkel opzegde en aan de slag wilde bij het verzorgingshuis. Vooral het respect dat hij voelde voor het verzorgend personeel deed hem besluiten daar te solliciteren als vrijwilliger. Uiteindelijk werd hij na een sollicitatiegesprek afgewezen, omdat hij had gezegd dat hij onder de indruk was van wat hij had gezien. Op basis daarvan dacht de teamleider dat het werk waarschijnlijk te zwaar voor hem zou zijn.

8.3 Conclusie: Verzachtend vrijwilligerswerk

De activerende verzorgingsstaat met zijn nadruk op *social investment* en beleid waarin de ontwikkeling van verantwoordelijkheidsgevoel, vaardigheden en zelfvertrouwen centraal staat, is gericht op de toekomst. Bijstandsontvangers bieden tegenwicht aan de neiging alleen vooruit te kijken door vrijwilligerswerk te gebruiken om af te rekenen met het verleden. Ze hebben behoefte aan een nieuwe definiëring van het verleden en door biografiebeheer en emotiemanagement slagen ze daarin. Het geschonden levensverhaal is als een litteken op de ziel, en vrijwilligerswerk heeft een verzachtende werking. Meestal verwijdt het de kras op de ziel niet, maar het kan de pijn verzachten en helpt zodoende een streep onder het verleden te zetten.

Maar vrijwilligerswerk leidt niet altijd tot herstel van het geschonden levensverhaal. In een aantal gevallen werkt het niet of leidt het niet tot de door de bijstandsontvanger gewenste resultaten. Zo hebben we gezien dat ervaren onrecht het omslaan van de bladzijde verhindert, maar een goede voedingsbodem vormt voor revanche. Dit werkt echter slechts onder de voorwaarde dat de persoon onrecht heeft ervaren en de revanche op iets of iemand gericht is.

Daarnaast zijn er in de werkwijze van de sociale dienst enkele andere redenen aan te wijzen die het geschonden levensverhaal niet herstellen. Het verlangen

naar herstel verklaart waarom bijstandsccliënten het zo belangrijk vinden een keuze te hebben uit verschillende vrijwilligersactiviteiten. Als het herstel van het geschonden levensverhaal kennelijk iets is wat mensen uit vrijwilligerswerk halen, moet je mensen dus niet zomaar ergens plaatsen. Hoe het levensverhaal geschonden is, is voor iedere bijstandsontvanger uniek. Het is niet alleen 'je bent werkloos geworden', maar op die manier, onder die omstandigheden en met die herinneringen.

Geen oog voor het verleden en de afwegingen van de bijstandsontvanger zelf, willekeur bij de selectie van een activiteit en te snel resultaat willen zien, verhinderen herstel van het geschonden levensverhaal. Daarom maakt het voor bijstandsontvangers 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 die eens rustig door te bladeren – zo kan iemand zelf en in het eigen tempo het nut van het vrijwilligerswerk bepalen. De willekeur waarmee sommige klantmanagers de activiteiten selecteren, leidt tot minder bevredigende resultaten voor zowel bijstandsontvanger als sociale dienst.

9

Conclusie: Het wiel der wederkerigheid*De betekenis van vrijwilligerswerk voor bijstandsccliënten*

Verplicht vrijwilligerswerk is een experiment dat uniek is in de wereld. In het publieke debat leidt het mengen van de schijnbaar onverenigbare elementen ‘verplichting’ en ‘vrijwilligheid’ vaak tot explosieve reacties, maar onder bijstandsccliënten lopen de emoties eerder hoog op vanwege de onverenigbaarheid van het maatschappelijk en het individueel belang. Inzicht in en verklaringen van de noties van rechten, plichten en verantwoordelijkheden en van de positieve en negatieve emoties die deze confrontatie teweegbrengt, zijn zowel nationaal als internationaal relevant. Mocht verplicht vrijwilligerswerk de ‘geluksmachine’ in de anders zo kille activeringsfabriek zijn en zou daarmee een bron van geluk aangeboord kunnen worden die kan dienen als alternatief voor betaald werk, dan is de maatregel op slag een populair exportproduct.

Verplicht vrijwilligerswerk roept vooral weerstand op omdat de combinatie van plicht en vrijwilligheid gevoelsmatig niet klopt. Het is een *contradictio in terminis* en mensen vinden het daarom vaak bij voorbaat een verkeerde maatregel. Het intern tegenstrijdige aan de maatregel sluit echter goed aan bij de ambivalente gevoelens die momenteel heersen ten aanzien van de bijstandsuitkering. Enerzijds zijn we het er als samenleving over eens dat het recht op een bijstandsuitkering behouden moet blijven, anderzijds lijken we met elkaar te vinden dat er iets moet gebeuren om gebruik van dat recht te ontmoedigen.

We voelen met elkaar niet alleen een zekere ambivalentie wat betreft het recht op een bijstandsuitkering, we verwachten bovendien ambivalente gevoelens van degenen die gebruikmaken van dat recht. Bijstandsccliënten moeten blij zijn met de hulp en zich tegelijkertijd schamen er gebruik van te maken. Juist als iemand geen ambivalente gevoelens lijkt te kennen, is dat lastig te verteren. Zoals wanneer iemand geld krijgt zonder er iets voor terug te hoeven doen en hij of zij zich daar niet ongemakkelijk bij voelt. Verplicht vrijwilligerswerk is dus een gevoelige kwestie.

Een tweede veelgehoord bezwaar tegen het combineren van verplichting en vrijwilligheid is dat het een aantasting is van de zekere mate van vrijblijvendheid die hoort bij vrijwilligerswerk. Verplichting zou een onbevangen sfeer ondermijnen die te allen tijde onaangeroerd moet blijven. Daar is tegen in te brengen dat vrijwilligerswerk nooit mogelijk is geweest zonder verplichtingen. Het drijft op morele verplichtingen als afspraken, betrokkenheid en loyaliteit (Kampen 2010). Nu de overheid een beroep doet op al haar burgers om als vrijwilliger allerhande nieuwe taken op te pakken in het sociale domein, nemen de zorgen over de aantasting van de intrinsieke waarde van vrijwilligerswerk verder toe. De discussie over deze zorgen lijkt zich momenteel te concentreren rond vrijwilligerswerk door bijstandsccliënten. Dit onderzoek geeft aanleiding om geleid vrijwilligerswerk vanuit een andere invalshoek te bekijken, om zo het speelveld van de maatschappelijke en wetenschappelijke discussie te verbreden en meer recht te doen aan de ervaringen van bijstandsccliënten zelf.

Voor de bijstandsccliënten op wie de maatregel van toepassing is, is aantasting van de eigenheid van vrijwilligerswerk vrijwel nooit de centrale kwestie. In dit boek is getracht hun verschillende perspectieven op de situatie inzichtelijk te maken door antwoord te geven op de vraag: Wat betekent het voor bijstandsontvangers om meer of minder verplicht vrijwilligerswerk te doen?

De betekenis van vrijwilligerswerk voor bijstandsccliënten is onderzocht gedurende een periode van ongeveer drie jaar. De meerwaarde van longitudinaal onderzoek is dat het inzicht biedt in de ontwikkeling van bijstandsccliënten. Waar het aannemen van vrijwilligerswerk op het eerste gezicht een positieve ontwikkeling lijkt, kan dit op een later moment onvoorziene gevolgen hebben. En wat een ongewenste ontwikkeling lijkt, kan later goed uitpakken. Indien deze ontwikkelingen waren onderzocht door een 'foto' te maken en niet als onderdeel van een 'film', dan had dat waarschijnlijk tot geheel andere conclusies geleid. Hierna behandelen we, ten eerste, welke betekenis bijstandsccliënten aan vrijwilligerswerk geven en welke betekenis geleid vrijwilligerswerk vervolgens voor hen krijgt.

Geleid vrijwilligerswerk is het resultaat van de koppeling van twee wetten, de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Wet werk en bijstand (Wwb), en behelst daarmee een versmelting van twee werelden (Boltanski en Thévenot 2006). In de Wmo staan waarden uit de civiele wereld centraal en in de Wwb prevaleren de waarden uit de marktwereld (zie hoofdstuk 2).

Het kenmerk waarin beide werelden zich van elkaar onderscheiden, is het dominante belang. In de marktwereld is het waardig het individuele belang na te streven, terwijl in de civiele wereld alles om het maatschappelijk belang draait. Daarom heeft de Nederlandse overheid twee dominante motieven om van bijstandsontvangers te verlangen dat zij iets terugdoen voor de uitkering. Gemotiveerd vanuit het individuele belang is de verwachting dat werklozen er zelf iets mee opschieten doordat het *empowert* en *employable* maakt. Gemotiveerd vanuit het maatschappelijk belang is de bedoeling dat vrijwilligerswerk responsabiliseert, dat wil zeggen dat het een maatschappelijk belang dient en verantwoordelijk maakt.

Landelijke en lokale bestuurders zijn het niet met elkaar eens over welk belang geleid vrijwilligerswerk moet dienen. Voorstanders van verplicht vrijwilligerswerk in het maatschappelijk belang benadrukken de waarde die vrijwilligerswerk heeft voor de samenleving. De huidige staatssecretaris Jetta Klijnsma vertolkt dit geluid. De Amsterdamse ex-wethouder Andrée van Es gaat daarentegen uit van het individueel belang en vindt het pas legitiem om vrijwilligerswerk te verplichten als het bijdraagt aan de *employability* van bijstandsccliënten. Om die reden wil de gemeente Amsterdam ook geen ‘maatschappelijk nuttige tegenprestatie’, zoals sneeuwuimen, voor de uitkering eisen. Dat dient immers louter het maatschappelijk belang en gaat voorbij aan het persoonlijk belang van de bijstandsccliënt. Bij geleid vrijwilligerswerk is dat anders, en daarom is het voortdurend de vraag hoe de persoonlijke en maatschappelijke belangen zich tot elkaar verhouden. Het antwoord op deze vraag verandert door de tijd heen en daarom zullen we de vraag beantwoorden per fase binnen de ontwikkeling die geleide vrijwilligers doormaken.

9.1 Persoonlijk belang als voorwaarde

Geleide vrijwilligers doorlopen drie fasen. Ten eerste de activeringsfase, waarin de bijstandsccliënt het verzoek of de eis beoordeelt. Ten tweede de beginfase, waarin de bijstandsccliënt met het vrijwilligerswerk start. Ten derde de slotfase, waarin het perspectief van de geleide vrijwilliger op de situatie verandert.

In de activeringsfase staan de volgende vragen centraal: Welke belangen

zien bijstandsccliënten in vrijwilligerswerk? In hoeverre vinden ze dat tegemoet wordt gekomen aan die belangen? En welke rol speelt beleid in de beslissing om vrijwilligerswerk wel of niet te doen?

Het moment waarop de klantmanager suggereert, verzoekt of eist dat de bijstandsccliënt vrijwilligerswerk gaat doen, vindt er responsabilisering plaats. In de manier waarop de klantmanager de bijstandsccliënt bejegt, zijn drie vormen van responsabilisering te onderscheiden: door beheersing, door bevrijding en door erkenning.

Responsabilisering door beheersing is de vorm die in de literatuur als ‘disciplinerend’ wordt omschreven. De werkwijze van sociale diensten, zowel in Nederland als internationaal, wordt in de literatuur in navolging van de Franse filosoof Michel Foucault (1991) nogal eens bestempeld als ‘disciplinerend’. In 2012 schaarde het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) zich achter deze gedachte door de manier waarop de overheid burgers in het algemeen op de eigen verantwoordelijkheid wijst, te bestempelen als disciplinerend (SCP 2012). Volgens het SCP maakt de overheid met haar beroep op ‘eigen verantwoordelijkheid’ burgers meer en meer tot uitvoerders van overheidsbeleid. Dat doet zij door een doel te stellen, burgers een handelingsperspectief voor te houden, hen te controleren op de naleving daarvan en tot slot te sanctioneren bij nalatigheid. Deze manier van responsabiliseren veronderstelt dat bijstandsonvangers persoonlijk profiteren van een bijdrage aan het maatschappelijk belang.

De tweede vorm is *responsabilisering door bevrijding*. Dat wil zeggen dat verantwoordelijkheid mogelijk wordt gemaakt door bevrijding uit de greep van professionals en instituties. Deze vorm is populair geworden in reactie op *responsabilisering door beheersing*. De laatste jaren is als tegengeluid steeds meer gepleit voor het vooropstellen van de ‘eigen kracht’ van burgers (De Boer en Van der Lans 2011). De bemoeienis van de overheid met de verantwoordelijkheid van burgers werkt verstikkend, dus is het tijd om hen uit die greep te ‘bevrijden’. Eigen verantwoordelijkheid lijkt in dit verhaal een vuur dat langzaam dooft en zuurstof moet krijgen om op te laaien. De huidige werkwijze van de sociale dienst verhindert in dit verhaal dat bijstandsonvangers hun ‘burgerkracht’ aanwenden om verantwoordelijkheid te nemen. Deze manier van responsabiliseren moet het persoonlijk belang van mensen dienen door hen juist met rust te laten.

De derde vorm is *responsabilisering door erkenning*. In deze fase voorafgaand

aan het vrijwilligerswerk betekent dat bij het selecteren van een activiteit oog hebben voor de achtergrond, zoals levens- en werkervaring. Deze vorm van erkenning staat tegenover de beheersende ‘zonder aanzien des persoons’-benadering en de bevrijdende aanpak van ‘loslaten’. Responsabilisering door erkenning is erop gericht persoonlijk en maatschappelijk belang te verenigen. Klantmanager en cliënt zoeken net zo lang met elkaar tot beide belangen elkaar ontmoeten.

Het belang van vrijwilligerswerk in de ogen van bijstandsccliënten is niet eenduidig. In de fase waarin bijstandsccliënten ‘geactiveerd’ worden tot vrijwilligerswerk bestaan hierover heel verschillende ideeën. Geconfronteerd met het idee om vrijwilligerswerk te doen, formuleren bijstandsccliënten de meest uiteenlopende belangen. Het interpretatieve kader of de ‘wereld’ (Boltanski en Thévenot 2006) van waaruit bijstandsccliënten vrijwilligerswerk en het verzoek of de eis beoordelen, bepaalt het belang dat zij zien bij het doen van vrijwilligerswerk, onder welke voorwaarden zij willen meewerken en hoe bejegening (responsabilisering door beheersing, bevrijding, erkenning) vanuit de sociale dienst en de werkplek die medewerking bevordert of hindert. De invloed van het beleid (verplichting, verleiding, beloning) moeten we begrijpen in samenhang met deze belangen, voorwaarden en bejegening.

Bij de start van het vrijwilligerswerk maken bijstandsccliënten die vrijwilligerswerk vanuit een civiele wereld bekijken het belang dat zij er zelf bij hebben graag ondergeschikt aan het maatschappelijk belang. De enige voorwaarde die zij stellen, is dat het maatschappelijk nuttig is. Onder bijstandsccliënten die de situatie vanuit de civiele wereld interpreteren, is een hoop frustratie te bespeuren over de werkwijze van de sociale dienst, omdat deze in hun beleving werkt volgens de waarden van de industriële wereld. De wijze waarop deze bijstandsccliënten vrijwilligerswerk beschouwen, conflicteert met de controlerende houding van sociale diensten. Aangezien zij zich verantwoordelijk en betrokken voelen, voelen zij zich gemakkelijk miskend door de bureaucratische benadering die responsabilisering door beheersing typeert. Bij bijstandsccliënten die vrijwilligerswerk vanuit de civiele wereld benaderen, roept verplichting de meeste weerstand op. Verplichting voelen zij als wantrouwen en daarop kunnen ze furieus reageren. Of ze haken af met de woorden: ‘Als het moet, hoeft het van mij niet meer.’ Waaruit blijkt dat het verplichten van iemand die zichzelf van goede wil vindt, wordt opgevat als een belediging.

Interpreteren bijstandsccliënten geleid vrijwilligerswerk vanuit de marktwereld, dan beschouwen ze het als 'gratis geld' of 'gratis werk'. In het eerste geval stellen ze nauwelijks voorwaarden om mee te werken, want ze vinden het logisch om iets terug te doen voor de uitkering. In het tweede geval stellen ze als voorwaarde dat ze betaald worden. Qua bejegening botst de marktwereld met de responsabilisering door beheersing in de industriële wereld van de sociale dienst, omdat de standaardprocedures en werkmethoden van de industriële wereld niet stroken met de klantgerichtheid van de marktwereld. Responsabilisering door beheersing gaat uit van het aanbod en niet van de vraag van de bijstandsccliënt. Hoewel zij te maken hebben met 'klantmanagers', voelen zij zich daarom als 'klant' geen koning. Verplichting vatten ze op als 'slavernij'; beloning werkt echter ook niet omdat vanuit de marktwereld gezien de lage vergoeding een vorm van onderbetaling is.

Bijstandsccliënten die vrijwilligerswerk vanuit het interpretatieve kader van de geïnspireerde wereld bekijken, willen dat het bij hun passie aansluit. Doet het dat niet, dan weigeren ze mee te werken. De geïnspireerde wereld botst met responsabilisering door beheersing omdat langetermijnplanningen en efficiëntie belangrijk zijn in de industriële wereld van re-integratie, terwijl de geïnspireerde wereld gedijt bij impulsiviteit en gekenmerkt wordt door een gebrek aan planning en afspraken; responsabilisering door bevrijding dus. Verplichting beoordelen geïnspireerde bijstandsccliënten vooral als zinloos en contraproductief, omdat met tegenzin vrijwilligerswerk doen hen doodongelukkig maakt en niemand daarop zit te wachten.

Zij die vrijwilligerswerk benaderen vanuit de wereld van de roem, zoeken vooral erkenning. Vrijwilligerswerk beschouwen ze als een bron van status zolang het 'op niveau' is, en dat niveau is ook de voorwaarde om mee te werken. In de wereld van de roem draait het om erkenning van iemands unieke persoonlijkheid, achtergrond en kwaliteiten. De industriële wereld van de sociale dienst biedt echter gestandaardiseerde *one size fits all*-oplossingen. Daarom botst de wereld van de roem met de beheersende manier van responsabilisering dat de industriële wereld van de sociale dienst typeert. Bijstandsccliënten die het vanuit de wereld van de roem beschouwen, zijn gebaat bij responsabilisering door erkenning. Verplichting verhindert vooral de trots die ze willen voelen bij vrijwilligerswerk.

Vanuit de huiselijke wereld bezien, vinden bijstandsccliënten het vooral belangrijk dat ze een ander kunnen helpen. Voorwaarde is echter wel dat ze daar dan

ook toe in staat zijn en dat niet ten koste gaat van hun andere zorgverantwoordelijkheden. Ook de huiselijke wereld rijmt niet met de zakelijke efficiëntie van de industriële wereld, omdat mensen in laatstgenoemde worden beoordeeld op hun productiviteit. Zorg voor kinderen is in de industriële wereld bijvoorbeeld van weinig waarde, terwijl deze in de huiselijke wereld juist veel aanzien geniet. Responsabilisering door bevrijding verandert niets aan hun situatie. Responsabilisering door beheersing ervaren deze bijstandsccliënten als negatief omdat het hun verantwoordelijkheden oplegt, terwijl zij juist hun verantwoordelijkheden erkend willen zien. Verplichting voelt als miskennis van de zorgverantwoordelijkheden. Beloning trekt bijstandsccliënten niet over de streep, omdat zij het zien als tijdelijke verlichting van financiële problemen, maar niet als structurele bijdrage aan hun belangrijkste verantwoordelijkheden. Op voorhand belonen met hulp bij de verantwoordelijkheden thuis, motiveert wel. Bijstandsccliënten die op voorhand hulp kregen, konden daardoor uit de problemen komen en waren gemotiveerd die hulp terug te betalen met vrijwilligerswerk. Een man in Amsterdam-Noord werd door het Leger des Heils geholpen met het op orde krijgen van zijn huis en zei: 'Ik word nu geholpen, dan mag ik toch wel wat terugdoen?'

Gemeenten hebben geëxperimenteerd met verplichting, beloning en verleiding; drie methoden om bijstandsontvangers zover te krijgen dat ze vrijwilligerswerk gaan doen. Verplichting, zo blijkt uit dit onderzoek, heeft lang niet zo'n bepalende invloed op de bereidheid om vrijwilligerswerk te doen als door velen verwacht en door een aantal beweerd wordt (Warburton en Smith 2003; Sobus 1995; Stukas et al. 1999; Clary et al. 1998; Levy 2006). Althans, het effect van verplichting op de bereidheid hangt sterk samen met het interpretatieve kader waaruit hij of zij het vereiste vrijwilligerswerk beoordeelt. In een 'wereld' waarin vrijwilligerswerk ook in het individuele belang is, omdat het bijvoorbeeld iets mogelijk maakt wat de uitkering juist verhindert, werken bijstandsccliënten graag mee en komt verplichting daarom niet eens ter sprake. Echter, in een 'wereld' waarin vrijwilligerswerk louter in het maatschappelijk belang is of strijdig is met het individuele belang, weigeren bijstandsontvangers die een persoonlijk belang voor ogen hebben meestal medewerking. Zolang zij niet overtuigd raken, leidt dwang om toch vrijwilligerswerk te doen bij hen tot boosheid.

De interpretatie van verplichting is dus slechts een onderdeel van het besluit om vrijwilligerswerk te weigeren of ermee in te stemmen. Bepalender is wat

iemand hoopt te vinden in het vrijwilligerswerk en welke voorwaarden daaruit voortvloeien. Bijstandsontvangers formuleren niet alleen voorwaarden omdat ze iets niet willen, maar ook omdat er naar hun idee juist van alles uit vrijwilligerswerk te halen valt. Er is dus veel bereidheid om vrijwilligerswerk te doen. De meeste bijstandsccliënten hebben weinig tegen het verplichten van vrijwilligerswerk, zolang er maar oog is voor hun belang om het te doen. Die gedachte ligt in de lijn van de voorwaarden die neopaternalisten als Goodin (1995) en Yeatman (2000) aan de maatregel stellen.

Toch is er veel weerstand onder bijstandsccliënten. Achter de weerstand tegen de maatregel zitten verschillende verhalen die één ding gemeen hebben: ze verhouden zich allemaal vrij negatief tot de wereld van de sociale dienst. De ‘industriële wereld’ van de sociale dienst botst met de werelden van waaruit bijstandsccliënten tegen hun situatie aan kijken. De industriële wereld draait om efficiëntie, productiviteit en prestaties, en dat zijn zaken die bijstandsccliënten niet direct associëren met het leven in de uitkering of bij vrijwilligerswerk. Al met al leidt de industriële wereld van de sociale dienst, met de voortdurende gerichtheid op vooruitgang, de *targets*, de gestandaardiseerde gesprekken, de uitgestippelde trajecten en de controle, bij bijstandsccliënten tot het gevoel een product te zijn van de activeringsfabriek.

Responsabilisering door beheersing en door bevrijding blijken in de activeringsfase weinig recht te doen aan de belangen en verlangens van bijstandsontvangers. Responsabilisering door beheersing is dominant in de ‘industriële wereld’ van de sociale dienst. Daarbij is de interactie tussen klantmanager en cliënt vaak het zand in de machine. Het belangrijkste probleem in die interactie is de manier waarop bijstandsccliënten hun verantwoordelijkheden krijgen voorghouden. Gebeurt dit met te weinig rekenschap van de situatie van de cliënt, dan roept dat negatieve reacties op. In de wijze waarop klantmanagers hen trachten te bewegen richting vrijwilligerswerk ontbreekt aandacht voor hun achtergrond, hun voorkeuren en hun plannen voor de toekomst, vinden ze. Bijstandsontvangers hebben vaak het gevoel dat ze niets te kiezen hebben en dat geeft hun het idee als een nummer behandeld te zijn en misbruikt te worden voor een maatschappelijk belang. Als een ex-televisieregisseur bijvoorbeeld het voorstel krijgt om buurtregisseur te worden, voelt dat – ondanks dat diegene weet dat de klantmanager het met de beste bedoelingen suggereert – als miskennis van zijn kunnen.

Het probleem is niet dat bijstandsontvangers geen tegenprestatie aan de samenleving willen leveren, maar dat de wijze van responsabiliseren vaak voorbijgaat aan hun persoon en hun persoonlijk belang. Zij zien het maatschappelijk belang van vrijwilligerswerk, maar de meesten werken niet onvoorwaardelijk mee. Alleen bijstandsontvangers die vanuit een marktkader kijken naar het ontvangen van een uitkering willen op voorhand vanuit gevoelens van dankbaarheid meewerken. In dat geval komt het wiel der wederkerigheid vanzelf op gang, omdat ze de uitkering terug willen betalen. In alle werelden willen bijstandsontvangers gezien worden als persoon met verantwoordelijkheden, voorkeuren, persoonlijke doelen, een verleden en een toekomst. Zowel responsabilisering door beheersing als door bevrijding geeft hiervan onvoldoende rekenschap. Dat is ook goed voorstelbaar. Bij plaatsing kijkt een klantmanager of een bemiddelaar van een vrijwilligerscentrale naar het maatschappelijk belang, omdat diegene een vrijwilligersorganisatie moet bedienen en bereid moet vinden om een bijstandsccliënt een plek te geven. Dat wreekt zich echter, omdat *employability* als individueel belang vaak niet op één lijn ligt met dat maatschappelijk belang. Neem de Chinese vrouw die Nederlands wilde leren praten en tussen slechthorende ouderen werd geplaatst. Of de Turkse vrouw die haar Nederlands wilde verbeteren, maar in een buurtcentrum terecht kwam waar overwegend Turks werd gesproken. Beiden ervoeren de plaatsing als miskenning van hun belang.

9.2 Persoonlijk en maatschappelijk belang verenigd

Na de start van het vrijwilligerswerk begeven geleide vrijwilligers zich plots in de context van een vrijwilligersorganisatie waar de waarden uit de civiele wereld dominant zijn. Wat betekent dit voor de verhouding tussen maatschappelijk en individueel belang? Voor de grote meerderheid van de geleide vrijwilligers geldt dat ze al snel het maatschappelijk belang omarmen, vaak ook omdat het op de korte termijn in hun persoonlijk belang is. In deze 'ontdekkingsfase' lijken de belangen elkaar goed te vinden, al hangen die samen met verschillende redenen, vanuit verschillende 'werelden' beschouwd.

Voor bijstandsccliënten die vanuit een 'civiel kader' graag en zonder voorwaarden bijdragen aan het maatschappelijk belang was er überhaupt geen probleem.

Zij beschouwen het leveren van een maatschappelijke bijdrage als vrijwilliger in hun persoonlijk belang. Bij bijstandsccliënten die hun situatie interpreteren vanuit de marktwereld en de uitkering als ‘gratis geld’ beschouwen, sust het hun geweten en is het op die manier in hun persoonlijk belang. Voor degenen die het als ‘gratis werk’ beschouwen, werkt het anders. Zij stellen op de korte termijn hun gedachten hierover bij. De marktlogica verdwijnt uit beeld, omdat zij het idee dat ze niet betaald worden tegenover zichzelf rechtvaardigen door zich vast te houden aan de maatschappelijke waarde die zij als vrijwilliger hebben.

Bijstandsccliënten die hun situatie beoordelen vanuit de wereld van de roem voelen zich thuis in hun nieuwe rol als vrijwilliger. Door erkenning van die rol raken ze *empowered* en ervaren zij meer zelfrespect. Bijstandsccliënten die vrijwilligerswerk vanuit de geïnspireerde wereld beschouwen, varen in de beginfase wel bij de ambachtelijkheid van vrijwilligerswerk. Beide groepen vinden het om die reden in hun individuele belang. Dat wil overigens niet zeggen dat deze bijstandsccliënten louter aan hun eigen belang denken tijdens het vrijwilligerswerk.

Bijstandsccliënten die de situatie beoordelen vanuit de huiselijke wereld vinden het vrijwilligerswerk in deze fase pas in hun individuele belang zodra het niet ten koste gaat van andere verantwoordelijkheden, zoals de zorg voor naasten of kinderen. De meesten hebben er op de korte termijn moeite mee de aandacht te verdelen, maar ervaren het vrijwilligerswerk ook als een plek waar ze hun gedachten kunnen verzetten. Of zij vrijwilligerswerk in hun persoonlijk belang zien, blijft dus samenhangen met de thuissituatie.

Voor geleide vrijwilligers geldt in het algemeen dat zij het maatschappelijk belang omarmen omdat bijdragen aan een maatschappelijk belang op de korte termijn zin en betekenis geeft aan hun bestaan, en dat resulteert in meer zelfvertrouwen en zelfrespect. Vrijwilligerswerk werkt *empowerend* op de korte termijn: het doorbreekt de inactiviteit waardoor zij zich minderwaardig voelden en hun zelfvertrouwen werd ondermijnd, ze doen contacten op die hen in het idee bevestigen dat ze nuttig zijn, en ze helpen anderen waardoor ze zich minder afhankelijk voelen. Deze positieve ervaringen contrasteren met de industriële wereld van de sociale dienst, waarin *efficiency* en presteren vooropstaan. Deze wereld maakt plaats voor de civiele wereld van de vrijwilligersorganisatie waar zingeving, rust en ambachtelijkheid overheersen. Het persoonlijk en maatschappelijk belang gaan hier dus goed samen.

Echter, juist doordat bijdragen aan een maatschappelijk belang *empowert* en zodoende in het persoonlijk belang is, wordt *employability* als persoonlijk belang al snel vergeten. In deze ‘ontdekkingsfase’ verliezen veel geleide vrijwilligers dit persoonlijk belang zelf gemakkelijk uit het oog. Bij aanvang van het vrijwilligerswerk dompelen deze bijstandsontvangers zich onder in een nieuwe omgeving en is het vanzelfsprekend om het maatschappelijk nut van vrijwilligerswerk boven *employability* als individueel belang te stellen.

Daarmee is de kiem gelegd voor, ten eerste, een gevoel van verlating dat de kop opsteekt zodra geleide vrijwilligers geconfronteerd worden met onverschilligheid van hun klantmanager en, ten tweede, voor een gevoel van vernedering op het moment dat de sociale dienst met een controlerende houding de civiele wereld van de geleide vrijwilliger betreedt.

9.3 Maatschappelijk belang doet persoonlijk belang vergeten

Op de korte termijn zijn het persoonlijk en maatschappelijk belang dus goed met elkaar te verenigen. In de loop der tijd zien we de verhouding tussen persoonlijk en maatschappelijk belang echter veranderen. Het persoonlijk belang raakt vergeten. Vooral omdat het ondergesneeuwd raakt door het maatschappelijk belang én omdat de persoonlijke belangen *empowerment* en *employability* niet meer op één lijn liggen maar tegenover elkaar komen te staan.

Het maatschappelijk belang gaat op de langere termijn ten koste van het persoonlijk belang, omdat de verantwoordelijkheid als vrijwilliger ten koste gaat van de verantwoordelijkheid om betaald werk te zoeken. Responsabilisering komt dus in conflict met *employability*. De doelstelling om bijstandsontvangers te responsabiliseren, is tweeledig: enerzijds wil de overheid hen als vrijwilliger verantwoordelijk maken voor een publieke taak, anderzijds moeten bijstandscilienten hun ‘eigen verantwoordelijkheid’ nemen. Deze dubbele verantwoordelijkheid komt bij de geleide vrijwilliger te liggen en belast hem of haar in feite met een dubbele taak: ‘We vragen niet alleen aan u een bijdrage te leveren aan een maatschappelijk belang, maar ook om uw eigen belang in de gaten te houden’. Zolang die twee samen gaan, is dat te doen, maar zodra die belangen uit elkaar groeien, wordt dat moeilijker. Dat gebeurt op het moment dat het vrijwilligers-

werk niet meer de vaardigheden, kennis of het netwerk oplevert die de kansen op betaald werk vergroten.

Het beeld dat geleide vrijwilligers hebben van de bijdrage die vrijwilligerswerk levert aan hun kansen op werk, verandert na verloop van tijd. Bij voorbaat schetsen klantmanagers van de sociale dienst hoopvolle vergezichten om hen warm te krijgen voor vrijwilligerswerk en na aanvang geloven geleide vrijwilligers er zelf ook steeds meer in. De vooraf aangewakkerde verwachtingen komen echter niet uit.

Tijdens het vrijwilligerswerk doen bijstandsccliënten nieuwe contacten op, maar die beschouwen de meesten in toenemende mate als contacten binnen een 'intern netwerk'. Zij verwerven dus wel *bonding social capital*, maar geen *bridging social capital* in de termen van Robert Putnam (2000). Bijstandsccliënten leren andere vrijwilligers kennen, maar die kunnen hen niet aan een nieuwe baan helpen omdat zij niet de brug vormen naar de arbeidsmarkt. Ze leren ook nieuwe vaardigheden, maar vaak zoveel verschillende dat ze niet weten waarop ze zich moeten toeleegen om de kans op werk te vergroten. De begeleiding die zij krijgen, is erop gericht vrijwilligerstaken onder de knie te krijgen en niet om zich te ontwikkelen voor de arbeidsmarkt. Het moment dat een geleide vrijwilliger misschien toe is aan de volgende stap blijft onbenut, omdat een geleide vrijwilliger op zichzelf is aangewezen voor het oordeel of hij of zij daar klaar voor is.

De verantwoordelijkheid voor doorstroming ligt volledig bij de geleide vrijwilliger zelf. Er is nauwelijks sprake van begeleiding bij het zoeken naar werk of bemiddeling naar een betaalde baan. Het achterliggende probleem is dat zodra de bijstandsccliënt zijn of haar verantwoordelijkheid als vrijwilliger heeft genomen, de sociale dienst vaak *responsabilisering door bevrijding* toepast. Zolang iemand vrijwilligerswerk doet, lijkt voor de sociale dienst de verantwoordelijkheid vervuld en kijkt er niemand meer mee naar vacatures. Bijstandsccliënten die vrijwilligerswerk doen, vinden maar zelden een betaalde baan, zo hebben we kunnen zien in hoofdstuk 5. Kortom: op de korte termijn leidt vrijwilligerswerk wel tot meer *employability*, maar op de lange termijn leidt het niet tot *employment*. Het beleid is op de lange termijn inefficiënt, omdat de verantwoordelijkheid voor het geven van een vervolg aan vrijwilligerswerk niet geïnstitutionaliseerd is.

Het maatschappelijk belang overvleugelt het persoonlijk belang ook omdat een vrijwilligersorganisatie niet de aangewezen plek is om iemand naar de arbeidsmarkt te begeleiden. De kansen van een geleide vrijwilliger op de arbeidsmarkt zijn

afhankelijk van onder meer begeleiding en bemiddeling. Van dit onderdeel van de doorstroom is het momenteel niet duidelijk bij wie de verantwoordelijkheid hiervoor primair ligt. Geleide vrijwilligers hameren voortdurend op de behoefte aan begeleiding en hoe langer ze vrijwilligerswerk doen, hoe meer ze vinden dat ze er recht op hebben. Vrijwilligersorganisaties zijn logischerwijs meer begaan met het maatschappelijk belang dat de organisatie dient dan met het individueel belang van de geleide vrijwilliger. Temeer omdat het 'uitstromen' van een bijstandsccliënt naar de arbeidsmarkt ten koste gaat van het aantal vrijwilligers dat tot hun beschikking staat. Daar komt bij dat vrijwilligers die het best bemiddelbaar zijn naar werk naar alle waarschijnlijkheid ook de meeste waarde hebben voor de vrijwilligersorganisatie. Dit maakt het voor vrijwilligersorganisaties naar verwachting lastig om voorrang te geven aan het belang van de bijstandsccliënt.

De voor de hand liggende oplossing is dat de sociale dienst de brug slaat tussen vrijwilligersorganisatie en arbeidsmarkt. In de praktijk gebeurt dit in de vorm van *responsabilisering door beheersing* en dat brengt monitoring en controle met zich mee, omdat de sociale dienst op relatief grote afstand staat van de bijstandsccliënt en het vrijwilligerswerk. Vooral de abrupte en indiscrete manier waarop dit zich voltrekt, ervaren bijstandsccliënten als zeer storend. Deze controle voelt als wantrouwen in het verantwoordelijkheidsgevoel van de bijstandsccliënt. Daardoor vraagt de geleide vrijwilliger zich af: voor wie doe ik het eigenlijk? In de praktijk waren echter ook vormen van *responsabilisering door erkenning* waar te nemen. Deze controle werd ervaren als behulpzaam bij het nemen van verantwoordelijkheid, omdat die er bijvoorbeeld op gericht was na te gaan of de samenwerking goed verliep en te bekijken of iemand toe was aan de volgende stap.

Geleide vrijwilligers vinden het jaarlijkse of halfjaarlijkse gesprek op kantoor bij de sociale dienst niet genoeg om een duidelijk beeld te geven van hoe zij zich ontwikkeld hebben. Om *employability* te kunnen beoordelen, is meer monitoring nodig. Bijstandsccliënten ervaren monitoring en controle niet als een straf. Zolang het in overleg, mondeling, aangekondigd en discreet gebeurt, ervaren zij het eerder als een vorm van aandacht.

Ondanks dat vrijwilligerswerk bijstandsccliënten niet aan een baan helpt, verkiezen vrijwel alle gevolgde bijstandsccliënten vrijwilligerswerk boven een re-integratietraject. Dat is opvallend, omdat de meesten van hen op voorhand de duidelijke voorwaarde stelden dat het ook in hun eigen belang moest zijn en

vrijwilligerswerk toch vooral in het maatschappelijk belang is. De verklaring hiervoor is dat ze op de lange termijn steeds sterker hechten aan vrijwilligerswerk omdat het leidt tot *empowerment*. Door vrijwilligerswerk positief af te zetten tegen betaald werk, vernauwen zij het persoonlijk belang dat ze bij vrijwilligerswerk hebben echter ook tot louter *empowerment*.

Vrijwilligerswerk *empowert* omdat het rust, zin en verdieping biedt. Deze ervaringen contrasteren met opgejaagd solliciteren naar een baan. Mettertijd verwachten en bemerken zij de rust, zin en verdieping niet in betaald werk te zullen vinden en nemen zij afstand van de arbeidsmarkt. In de loop der tijd geeft de bijstandsccliënt de hoop op een betaalde baan op en distantieert hij of zij zich emotioneel via vrijwilligerswerk verder van de werkende wereld. De positieve emoties die ze ervaren bij vrijwilligerswerk komen voort uit het neerkijken op het gebrek aan diepgang, op winstbejag en de haast die de arbeidsmarkt zouden domineren. Om op deze wijze eigenwaarde te putten uit vrijwilligerswerk passen zij emotiewerk toe. Zij hanteren referentiekaders die het hun toelaten zich goed te voelen bij hun vrijwilligerswerk en de uitkerings situatie. Dat doen ze vooral door het maatschappelijk belang ervan te benadrukken. De positieve emoties die bijstandsontvangers ervaren in hun vrijwilligerswerk hangen daardoor sterk samen met de waarde die ze *zelf* toekennen aan vrijwilligerswerk, wat hen gevoelig maakt voor signalen die het tegendeel bewijzen, zoals de ‘vernederende verwachting’ dat iemand als vrijwilliger de wc zal schoonmaken. Dat leidt al gauw tot frustratie en woede. Ze voelen zich dan miskend en dat ondermijnt hun zelfrespect. Vrijwilligerswerk *empowert* dus, maar het opgedane zelfrespect blijkt fragiel (Kampen et al. 2013).

Zodra een geleide vrijwilliger het werk beneden zijn of haar niveau vindt, ontstaan er gemakkelijk conflicten. Dan lijkt het of de persoon louter in zijn eigen belang denkt, terwijl het eigenlijk een manier is om het maatschappelijk belang van het werk te verdedigen. In deze ‘rugdekkingsfase’ is het belangrijk dat een klantmanager tijdens conflicten naast de cliënt gaat staan en opnieuw probeert het midden te vinden tussen het persoonlijk en het maatschappelijk belang. In deze fase zijn geleide vrijwilligers niet per se tegen controle, maar die moet ook gericht zijn op de vraag of vrijwilligerswerk nog in het belang is van de bijstandsccliënt. Iemand rugdekking geven is achter iemand staan, maar ook iemand in het oog houden en verdedigen als het nodig is.

Door afstand te nemen van de arbeidsmarkt *empoweren* geleide vrijwilligers, maar neemt hun *employability* af. De puzzel voor klantmanagers is om deze afstand te verkleinen zonder dat het direct ten koste gaat van het opgebouwde zelfvertrouwen en zelfrespect. De praktijk wijst uit dat die puzzel nog niet is opgelost. Na verloop van tijd doorkruisen ‘ontmoedigende ontmoetingen’ zoals bij de sociale dienst *empowerment* van geleide vrijwilligers. Nu ze als vrijwilliger werkzaam zijn, verwachten ze daarmee krediet opgebouwd te hebben dat moet leiden tot een andere bejegening door de sociale dienst. *Responsabilisering door beheersing* domineert echter, en dat ervaren geleide vrijwilligers als een rigide houding van hun klantmanager. Ook de indiscrete en abrupte controle die gepaard gaat met *responsabilisering door beheersing* bevestigt bijstandsontvangers opnieuw in hun afhankelijkheid. Deze oorzaken van *disempowerment* hangen samen met de dubbele responsabilisering. Door enerzijds vrijwilligerswerk te waarderen als een belangrijke maatschappelijke verantwoordelijkheid, scheidt de overheid de voorwaarden voor het hervinden van zelfrespect door bijstandsontvangers. Door anderzijds in jaarlijkse gesprekken iemand te wijzen op de eigen verantwoordelijkheid om betaald werk te vinden zonder daar naartoe te bemiddelen, ondermijnt zij de waarde die vrijwilligerswerk heeft voor bijstandsontvangers. Mede door de dubbele responsabilisering staan de beleidsdoelstellingen *employability* en *empowerment* dus op gespannen voet met elkaar.

Door de nadruk op ‘eigen verantwoordelijkheid’ en ‘eigen kracht’ doet zich dus de paradoxale ontwikkeling voor dat het ‘eigen belang’ van de geleide vrijwilliger ondergeschikt raakt aan het maatschappelijk belang van vrijwilligerswerk.

9.4 Het maatschappelijk belang als persoonlijk belang

Hoewel bijstandsontvangers aanvankelijk veel oog lijken te hebben voor het belang dat ze zelf bij vrijwilligerswerk hebben, raakt dat persoonlijk belang al snel ondergesneeuwd door het maatschappelijk belang. Op den duur gaat het maatschappelijk belang zelfs ten koste van het persoonlijk belang. Geleide vrijwilligers vinden echter een manier om beide opnieuw te verenigen door hun vrijwilligerswerk te beschouwen als mogelijkheid om terug te betalen voor ontvangen hulp in het verleden. Op deze manier herstellen zij hun ‘geschonden levensverhaal’.

De gevoelde noodzaak om terug te betalen door middel van vrijwilligerswerk is vaak ingegeven door dankbaarheid. Geleide vrijwilligers doen vrijwilligerswerk voor degenen aan wie ze zich schatplichtig voelen. Ze hebben het gevoel dat ze bij iemand in het krijt staan en met vrijwilligerswerk betalen ze dit af. Dat geldt bijvoorbeeld voor de vrouw die aan den lijve had ondervonden hoe belangrijk het is om op ervaringsdeskundigen te kunnen terugvallen tijdens de ziekte van een naaste. Zij ging als vrijwilliger aan de slag bij een GGZ-instelling. Daar vervulde ze de rol van deskundige en zo gebruikte ze haar ervaring om terug te betalen voor de ontvangen steun in het verleden. Of de ex-drugsverslaafde man die spelletjes deed met de ouderen in een verzorgingshuis. Hij verbleef in de jaren ervoor in verschillende daklozenopvangcentra en ondervond naar eigen zeggen hoe afhankelijk hij was van goede hulpverlening. Nu kon hij als het ware de ontvangen hulp terugbetalen door zelf zwakkeren in de samenleving de helpende hand te bieden. Herstel van het geschonden levensverhaal is bij deze bijstandsccliënten ingegeven door dankbaarheid, in tegenstelling tot de respondenten in de studie van Fuller et al. (2008), die vanwege een schuldgevoel vrijwilligerswerk deden. De alleenstaande moeders in Fullers studie gaven, nadat zij zelf een drankprobleem hadden tijdens de zwangerschap, voorlichting over het effect van drankgebruik op een geboren kind, vanuit de motivatie dat ze zich schuldig voelden (Fuller et al. 2008: 162).

Behalve door ‘terugbetalen’, herstellen geleide vrijwilligers hun geschonden levensverhaal op andere manieren, zoals ‘revanche’ en ‘de bladzijde omslaan’ (zie hoofdstuk 7). Dat lukt echter niet altijd. In een aantal gevallen werkt het niet of leidt het niet tot de door de bijstandsontvanger gewenste resultaten. Zo hebben we gezien dat ervaren onrecht het omslaan van de bladzijde verhindert, maar een goede voedingsbodem vormt voor revanche. Zoals de in een museum werkzame man die werd ontslagen die zich kon revancheren door als vrijwilliger aan de slag te gaan bij een ander museum. Dit werkt echter slechts onder de voorwaarde dat de persoon onrecht heeft ervaren en de revanche op iets of iemand is gericht.

Daarnaast lukt het geleide vrijwilligers soms niet om hun geschonden levensverhaal te herstellen vanwege de beheersende manier van responsabiliseren en de industriële wereld van de sociale dienst. De gestandaardiseerde trajecten die deel uitmaken van deze werkwijze verhinderen vaak dat bijstandsccliënten geschikt vrijwilligerswerk vinden. Hoe het levensverhaal geschonden is, is voor iedere

bijstandsontvanger uniek. Het is niet alleen belangrijk dat iemand werkloos is geworden, maar ook op welke manier, onder welke omstandigheden en welke herinneringen iemand daaraan heeft. Bovendien gaat er vaak meer onverwerkt verdriet vooraf aan het verliezen van een baan. Het verlangen naar herstel van het geschonden levensverhaal verklaart mede waarom bijstandsccliënten het zo belangrijk vinden een keuze te hebben uit verschillende vrijwilligersactiviteiten.

Geen oog voor het verleden en de afwegingen van de bijstandsontvanger zelf, willekeur bij de selectie van een activiteit en te snel resultaat willen zien, zijn aspecten die herstel van het geschonden levensverhaal verhinderen. Daarom maakt het voor bijstandsontvangers bijvoorbeeld 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 die eens rustig door te bladeren – mensen willen zelf en in hun eigen tempo het nut van het vrijwilligerswerk bepalen. De willekeur waarmee sommige klantmanagers de activiteiten selecteren, leidt op de lange termijn tot minder bevredigende resultaten voor zowel bijstandsontvanger als sociale dienst.

De activerende verzorgingsstaat met zijn nadruk op *social investment* en beleid waarin de ontwikkeling van verantwoordelijkheidsgevoel, vaardigheden en zelfvertrouwen centraal staat, is gericht op de toekomst. Bijstandsontvangers bieden tegenwicht aan de neiging alleen vooruit te kijken door vrijwilligerswerk te gebruiken om af te rekenen met het verleden. Ze hebben behoefte aan een nieuwe definiëring van het verleden en door biografiebeheer en emotiemanagement slagen ze daarin. Het geschonden levensverhaal is als een litteken op de ziel, en vrijwilligerswerk heeft een verzachtende werking. Meestal verwijderd het de kras op de ziel niet, maar het kan de pijn verzachten en helpt zodoende een streep onder het verleden te zetten. Op deze manier weten geleide vrijwilligers het maatschappelijk belang in hun persoonlijk belang te benutten.

9.5 Het wiel der wederkerigheid

Vrijwilligerswerk verplichten of verlangen is niet alleen een vorm van wederkerigheid, het zet ook wederkerigheid in gang. De tegenprestatie voor de uitkering lost misschien de schuld bij de samenleving in, maar wederkerigheid vindt vervolgens

ook binnen andere relaties plaats, zoals tussen vrijwilliger en geholpene. Het principe van wederkerigheid is dat geven wordt opgeroepen door ontvangen en dat hiermee een keten op gang komt van geven – ontvangen – teruggeven. Dit zorgt ervoor dat er een cyclus van uitwisseling tot stand komt die mensen door een complex web van verplichtingen, of dankbaarheid, verbindt (Bredewold et al. 2013). In dat bredere verband bekijken de geleide vrijwilligers hun bijdrage zelf.

Geleide vrijwilligers beschouwen hun vrijwilligerswerk als onderdeel van een cyclus, als een ‘wiel der wederkerigheid’. We hebben gezien dat voor de bijstandsccliënt van alles – zoals betaling, hulp en vooral erkenning – motiverend kan werken om vrijwilligerswerk te doen en dat zo het wiel der wederkerigheid in gang kan worden gezet. Dankbaarheid is vaak niet genoeg. De bijstandsuitkering was en is een recht en roept daarom weinig gevoelens van dankbaarheid op. Andere vormen van hulp doen dat echter wel, en vrijwilligerswerk stelt bijstandsccliënten ertoe in staat iets met die dankbaarheid te doen.

Aangezien bijstandsccliënten het beschouwen als een cyclus, voelt het in toenemende mate als onrechtvaardig om een bijdrage te moeten leveren en er niets voor terug te krijgen. Het wiel der wederkerigheid verklaart ook de kentering van perspectief van ‘ik word geholpen, dus dan mag ik toch ook wel eens wat terugdoen?’ naar ‘ik help nu, maar wie helpt mij eigenlijk?’ Bijstandsccliënten beschouwen hun vrijwilligerswerk dus als onderdeel van een wederkerigheidscyclus in plaats van een ‘transactie’. De bijstandsccliënt beschouwt het vrijwilligerswerk als gift en houdt niet bij wie aan de beurt is om te geven of te ontvangen. Het gegevene hoeft ook niet direct terugbetaald te worden; kenmerkend voor de gift is de redundantie ervan (Cheal 1988). Geven is volgens Komter (2003) vooral een proces van emotiemanagement, het hanteren van de emotionele aspecten van sociale relaties. Dat bijstandsccliënten hun vrijwilligerswerk als onderdeel van een gifteneconomie beschouwen, betekent ook dat ze in het verleden ontvangen hulp kunnen terugbetalen, om zo hun geschonden levensverhaal te herstellen.

Hoewel geleide vrijwilligers niet voortdurend de balans opmaken, verwachten zij op termijn wel wat terug. Bijstandsccliënten gedijen goed in de civiele wereld waarin zij zich begeven, maar bij aanvang hadden ze vaak ook persoonlijke belangen om vrijwilligerswerk te doen en die komen op een gegeven moment weer om de hoek kijken. Na verloop van tijd ontstaat bij de meeste geleide vrijwilligers het idee dat ze recht hebben op begeleiding, aandacht of bemiddeling naar werk,

maar door het uitblijven hiervan komt de cyclus ten einde. Dit verklaart een hoop teleurstelling bij geleide vrijwilligers op de lange termijn.

Kortom: bijstandsontvangers krijgen een uitkering, geven daar vrijwilligerswerk voor terug, verwachten daarmee krediet op te bouwen, maar raken daarin teleurgesteld. Het levert hun geen baan op en ze bouwen geen krediet op. Zo beschouwd, blijft er van wederkerigheid niet veel meer over dan een transactie: de uitkering terugbetalen met vrijwilligerswerk. Dat gaat voorbij aan alle noties van verantwoordelijkheid en morele verplichting die het ontvangen van een uitkering teweegbrengt bij bijstandsccliënten en aan al hun noties van rechten bovendien.

De tegenprestatie voor de uitkering louter als een transactie beschouwen, betekent dat het persoonlijk belang ondergeschikt is aan het maatschappelijk belang. Dan gaat het immers niet meer om wat de bijstandsccliënt er zelf uit haalt, maar om het afrekenen met de ontvanger van de uitkering. De tegenprestatie als gift beschouwen, zoals geleide vrijwilligers nu doen, kent echter eveneens het risico dat het maatschappelijk belang blijft domineren. Geleide vrijwilligers blijven dan namelijk eigenwaarde putten uit hun bijdrage als vrijwilliger, maar tot betaald werk leidt het niet. Willen we dat voorkomen, dan zullen we moeten kiezen voor een uitwisseling van verantwoordelijkheden en belangen: 'Wij vragen u een bijdrage te leveren aan een maatschappelijk belang en onderwijl dragen wij zorg voor wat u belangrijk vindt'. Wederkerigheid dus.

De bevindingen ten aanzien van het wiel der wederkerigheid kunnen wellicht ook breder worden toegepast dan op het gebied van vrijwilligerswerk voor bijstandsontvangers. Het kan dan als principe voor de vernieuwing van de verzorgingsstaat worden uitgewerkt. We zouden het de 'wederkerige verzorgingsstaat' kunnen noemen. Deze lijkt uiteraard op de activerende verzorgingsstaat, maar het verschil is dat de activerende verzorgingsstaat *front-loaded* is: alle aandacht ligt bij het begin van de interactie tussen burger en overheid. De vraag van de activerende verzorgingsstaat is hoe de verzorgingsstaat zo is in te richten dat de burger geactiveerd wordt. Wat er gebeurt als de burger eenmaal geactiveerd is, valt buiten beeld. De wederkerige verzorgingsstaat, daarentegen, erkent dat de interactie tussen veel burgers en de overheid langdurig is, en dat de activering van de burger slechts het begin van dit proces is. Hoe blijven burgers actief, wat hebben zij daarvoor nodig, wat zijn daarbij ontmoedigende of bemoedigende factoren? De cruciale vraag van de wederkerige verzorgingsstaat is: Hoe blijft het wiel der wederkerigheid in beweging?

Een tweede verschil met de activerende verzorgingsstaat – en met de ‘klas-sieke’, meer op toekenning van rechten gebaseerde verzorgingsstaat – is dat die wederkerigheid niet alleen van de overheid hoeft te komen. De overheid speelt daarin wel een cruciale rol en kan zich niet ‘terugtrekken’, maar ook andere partijen kunnen bijdragen aan het op gang houden van het wiel der wederkerigheid. In het geval van vrijwilligers in de bijstand is dat de organisatie waar zij vrijwilligerswerk verrichten, en voornamelijk de collega’s en cliënten van deze organisaties. In de wederkerige verzorgingsstaat, meer in het algemeen, kunnen dit maatschappelijke organisaties en bedrijven, daarin werkzame collega’s en daaraan toevertrouwde cliënten zijn. De hamvraag is of en hoe zij het wiel der wederkerigheid op gang houden of (on)bedoeld spaken in het wiel steken.

9.6 Erkenning als antwoord

Wat verklaart nu de behoefte aan erkenning van geleide vrijwilligers? Muehlebach (2012) beschouwt dit verlangen van vrijwilligers als gevolg van het terugtrekken van de overheid uit het publieke domein. Erkenning wordt volgens haar tot substituut voor sociale rechten gemaakt; een ontwikkeling waarop zij bijzonder kritisch is. In de redenering van Muehlebach is geleid vrijwilligerswerk louter een manier voor bijstandsontvangers om hun recht op een uitkering te verdienen door als het ware burgerschap aan de dag te leggen. Ze zijn genoodzaakt te laten zien dat hun houding verandert en ervoor te zorgen dat die verandering opvalt. Dat leidt bij geleide vrijwilligers tot heel nieuwe verwachtingen, ten aanzien van zowel hun omgeving als hun klantmanager. De klantmanager moet erkennen dat zij het recht op een uitkering verdienen en geleide vrijwilligers behoeven voortdurende bevestiging hiervan. Aangezien klantmanagers gaan over de activering van bijstandsontvangers en omdat vrijwilligerswerk toegang kan geven tot het recht op de uitkering, zijn klantmanagers in feite ‘de poortwachters van burgerschap’. In de wijze waarop klantmanagers hun cliënten behandelen, ervaren hun cliënten of zij als volwaardig burger gezien en behandeld worden.

Muehlebach vergeet echter dat het hier gaat om een specifieke vorm van erkenning, namelijk ‘erkenning als recht’ (Honneth 1996). Erkenning als recht bevestigt dat iemand een autonoom en moreel verantwoordelijk burger is en is

noodzakelijk om zelfrespect te ontwikkelen (Honneth 1996: 107). Het is niet nieuw dat klantmanagers een rol hebben in het geven van erkenning als recht. Zij bewaken al langer de toegang tot het recht op een uitkering. Eerder golden slechts andere voorwaarden, zoals de sollicitatieplicht. In die situatie bleven bijstandsccliënten echter verstoken van twee andere vormen van erkenning: erkenning als liefde en als solidariteit. Voor bijstandsccliënten blijken deze vormen van erkenning belangrijker. Al is het maar omdat ze voorwaardelijk zijn voor erkenning als recht.

De meest fundamentele vorm van erkenning is erkenning als liefde, omdat deze voorwaardelijk is om erkenning als solidariteit en als recht te ervaren. Ook is erkenning als liefde fundamenteel, omdat alleen hiermee een individu zelfvertrouwen kan opbouwen (Honneth 1996). Dat zelfvertrouwen is een basisvertrouwen in het kunnen ervaren en uiten van eigen behoeften en verlangens, zonder de angst te worden verlaten. De behoefte aan erkenning als liefde manifesteert zich bij geleide vrijwilligers in het verlangen naar rust, zin en verdieping. Dit verlangen wordt grotendeels genegeerd in het leven in de uitkering en dat gaat ten koste van zelfvertrouwen. Dat ontbreken van zelfvertrouwen schaadt het proces van identiteitsvorming (Honneth 1996: 107). Het verlangen naar erkenning als liefde wordt wel gestild in vrijwilligerswerk. Vandaar ook dat geleide vrijwilligers daaraan hechten.

Erkenning als solidariteit, de tweede vorm, is erkenning van 'individuele particulariteit'. Dat is voor bijstandsccliënten noodzakelijk, omdat het een vorm van erkenning is voor wat hem of haar speciaal of waardevol maakt ten opzichte van anderen (Honneth 1996: 122, 129). Het verlangen naar erkenning als solidariteit manifesteert zich vooral als de wens van bijstandsontvangers om gezien te worden als persoon met een uniek levensverhaal. Erkenning als solidariteit is volgens Honneth voorwaardelijk voor zelfrespect en dat blijkt eveneens uit de gevolgen van een te bureaucratische behandeling of een 'vernederend verzoek' voor het zelfrespect van geleide vrijwilligers.

Geleid vrijwilligerswerk kan dus voorzien in twee vormen van erkenning die voorwaardelijk zijn voor zelfvertrouwen en zelfrespect. Zolang het dat niet doet, is de noodzakelijke voorwaarde om erkenning als recht te ervaren echter niet gegarandeerd. Erkenning als liefde en als solidariteit zijn immers op hun beurt voorwaardelijk voor het ervaren van erkenning als recht. De stelling van

Muehlebach dat de behoefte aan erkenning ontstaat waar de overheid zich terugtrekt, gaat voorbij aan de vraag of de overheid erkenning als liefde en als solidariteit in een eerder stadium wél gaf. Uit de ervaringen van de geïnterviewde bijstandsccliënten met het verlies van status, inkomen en contacten, spreekt een groot gebrek daaraan. Geleid vrijwilligerswerk blijkt onder voorwaarden in staat om wel te voorzien in de nodige erkenning.

Gemiste erkenning in het verleden verklaart goeddeels de behoefte aan erkenning als liefde en solidariteit, maar geleid vrijwilligerswerk roept – zoals gezegd – bij bijstandsccliënten de behoefte aan erkenning als recht op. De geleide vrijwilliger ervaart vrijwilligerswerk echter als teruggeven aan ‘de samenleving’ en niet aan ‘de overheid’. Waarom verwacht hij of zij dan wel erkenning terug van ‘de overheid’ in de persoon van de klantmanager? Hoe kan het dat erkenning door de vrijwilligersorganisatie of de familie niet voldoet? De verklaring hiervoor is dat het in de perceptie van de geleide vrijwilliger de overheid is die om een tegenprestatie vraagt, niet de samenleving of de belastingbetaler. Aangezien de overheid in de persoon van de klantmanager hiertoe aanspoort, is het ook die persoon die een belangrijk deel van de waardering en erkenning vertegenwoordigt. De klantmanager blijft, zolang de geleide vrijwilliger een uitkering krijgt, in zijn of haar ogen de overheid vertegenwoordigen omdat die de controlerende macht heeft. De eis van de samenleving om een tegenprestatie te leveren voor de uitkering, concentreert zich dus in de persoon van de klantmanager. Op de vraag: ‘waarom kan de samenleving niet de gewenste erkenning geven en waarom moet de klantmanager dat doen?’ luidt dan het antwoord: ‘omdat de klantmanager de eis namens de samenleving stelt, en wie de bal kaatst, kan deze terugverwachten’.

Nu geleide vrijwilligers de bal lijken terug te kaatsen, is de vraag hoe de overheid reageert. Zien we inderdaad een trend naar meer erkenning? De laatste ontwikkelingen wijzen daar niet op. De invoering van de maatschappelijk nuttige tegenprestatie per 2015 duidt erop dat ‘tegenpresteerders’ weinig van de overheid hoeven te verwachten. Met de term ‘tegenprestatie’ zegt de overheid in feite: de bijstandsontvanger is aan de beurt om te leveren en daarmee is de kous af. Een tegenprestatie lever je immers om een schuld in te lossen en de transactie te beslechten.

Uit de ervaringen van geleide vrijwilligers blijkt nog niet dat de sociale dienst al een manier heeft gevonden om als bureaucratische instelling de gelijke

behandeling van cliënten te verruilen voor één die tegemoetkomt aan de wens van cliënten om zich te onderscheiden en daarvoor erkenning te krijgen. Ook blijkt uit de ervaringen van geleide vrijwilligers dat klantmanagers over het algemeen nog geen vorm hebben gevonden om toenadering te zoeken tot cliënten die zij voorheen op afstand moesten houden om de schijn van partijdigheid te voorkomen.

De sleutel tot de oplossing van dat probleem is om controle anders te verstaan. Niet als controle over de cliënt, maar als controle voor de cliënt. De klantmanager is er in de eerste plaats om de belangen van de geleide vrijwilliger in het oog te houden, in plaats van om zo nu en dan een controlerende blik op de bijstandscliënt te werpen.



Samenvatting

Verplichte vrijwilligers bevinden zich in het hart van de transitie naar een participatiesamenleving; het sluitstuk en de vervolmaking van de ‘activerende verzorgingsstaat’ waarin burgerschap zo veel mogelijk gedefinieerd is in termen van plichten en verantwoordelijkheden en zo min mogelijk in termen van rechten (Tonkens 2009). Van zoveel mogelijk mensen die nog wel gebruikmaken van een recht wordt verwacht daar iets tegenover te stellen. Dit boek werpt een licht op de maatschappelijke veranderingen die ten grondslag liggen aan de veranderende eisen ten aanzien van bijstandsccliënten en staat uitgebreid stil bij de gevolgen die de hervorming van de verzorgingsstaat voor hen heeft.

Een wederdienst voor de bijstandsuitkering staat niet op zichzelf. Ook het gebruik van andere collectieve voorzieningen is tegenwoordig meer en meer gestoeld op de wederkerigheidsgedachte. Verplicht vrijwilligerswerk is bij uitstek geschikt om de gevolgen hiervan te onderzoeken. Dit onderzoek besteedt daarbij speciale aandacht aan gevolgen voor de noties van rechten, plichten en verantwoordelijkheden van bijstandsccliënten en aan de emotionele consequenties. Deze noties en emoties van burgers op microniveau onderzoeken we in relatie tot de veranderende verzorgingsstaat op macroniveau. De wetenschappelijke ambitie van deze studie is bij te dragen aan begrip van de betekenis die grote maatschappelijke veranderingen hebben voor het ogenschijnlijk meest particuliere onderdeel van het menselijk bestaan: onze emotiehuishouding. De centrale onderzoeksvraag van deze studie is:

Wat betekent het voor bijstandsontvangers om meer of minder verplicht vrijwilligerswerk te doen in een verzorgingsstaat in transitie naar een participatiesamenleving?

Een antwoord op de onderzoeksvraag levert bovendien beleidsrelevante en toepasbare kennis op.

Persoonlijk versus maatschappelijk belang

Hoe kunnen we de opkomst van verplicht vrijwilligerswerk begrijpen? Allereerst heeft de activerende verzorgingsstaat zich teruggetrokken uit de re-integratie van vooral kansarme bijstandsccliënten, omdat de kosten niet tegen de baten opwogen. Ten tweede is de notie van *deservingness* onder de Nederlandse bevolking veranderd waardoor de nadruk meer is komen te liggen op de schuldvraag. Het criterium is niet meer zozeer of iemand behoeftig is, maar meer of iemand invloed heeft op zijn of haar situatie. Dat in combinatie met de nadruk op eigen verantwoordelijkheid op alle beleidsterreinen leidt tot de drang om zichtbaar verantwoordelijkheid te nemen. Dat juist vrijwilligerswerk als tegenprestatie voor de uitkering geëist wordt is te begrijpen als een poging van de overheid om aan te sluiten bij de roep om erkenning van onbetaald werk dat sinds de jaren zestig te horen is geweest.

De verplichting tot vrijwilligerswerk in Nederland is uniek in de wereld, maar wat maakt verplicht vrijwilligerswerk eigenlijk zo uniek? De uniciteit moeten we zoeken in de ver uit elkaar liggende maatschappelijke en individuele belangen die verplicht vrijwilligerswerk in zich verenigt. De maatregel verenigt twee werelden; de 'marktwereld' van de Wet Werk en Bijstand (WWB) en re-integratie en de 'civiele wereld' van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en vrijwilligerswerk. In de 'marktwereld' domineert het persoonlijk belang en in de 'civiele wereld' domineert het maatschappelijk belang.

Vanuit de marktwereld bezien is het centrale argument om een tegenprestatie te eisen voor de bijstandsuitkering dat vrijwilligerswerk het persoonlijk belang van de bijstandsccliënt dient, omdat het bijdraagt aan *empowerment* en *employability*.

Vanuit de civiele wereld wordt verplicht vrijwilligerswerk gelegitimeerd door te wijzen op het *maatschappelijk belang*. In de civiele wereld is het doel van verplicht vrijwilligerswerk 'responsabilisering', oftewel: verantwoordelijkheid (leren) nemen voor een maatschappelijk doel. Responsabilisering is, naast *employability* en *empowerment*, het derde te onderscheiden doel dat de overheid heeft met verplicht vrijwilligerswerk. Beleidsmakers behandelen de drie doelstel-

lingen vaak in relatie tot elkaar om duidelijk te maken dat deze elkaar kunnen versterken. Uit onderzoek blijkt echter dat het beleid vaak contraproductief is en de doelstellingen elkaar tegen kunnen werken.

Methode

Het onderzoek is uitgevoerd in vijf Nederlandse gemeenten: Amsterdam, Eindhoven, Leeuwarden, Nijmegen en Zaanstad. Deze gemeenten zijn geselecteerd op basis van het in 2009 gevoerde beleid om bijstandsccliënten te bewegen vrijwilligerswerk te doen. Dat beleid varieerde destijds van verplichten met de mogelijkheid op een sanctie bij weigering (Amsterdam) tot belonen met een premie bij een minimaal aantal uren verricht vrijwilligerswerk per week (Nijmegen). De gemeenten Eindhoven en Leeuwarden spraken in hun beleid van ‘verleiden’ en ‘stimuleren’. Zaanstad benoemt in haar beleid de methode niet zo eenduidig, maar deze is te vatten onder de noemer ‘motiveren’.

Gemeenten maken in hun beleid echter verschillende uitzonderingen op de eigen regels en dat maakt de uitvoering in de praktijk vaak weerbarstiger dan de tegenstelling ‘verplichting’ versus ‘beloning’ doet vermoeden. Hoewel het beleid van gemeenten van elkaar verschilt, blijkt bij navraag dat de daadwerkelijke verplichting, verleiding of beloning pas in de praktijk haar werkelijke vorm krijgt. De klantmanagers van de sociale diensten, als *streetlevel bureaucrats*, vormen het beleid door het ten uitvoering te brengen (Lipsky 1980). Dat vraagt om enige relativering van de mate waarin vrijwilligerswerk verplicht dan wel beloond wordt. In wezen valt te veronderstellen dat bijstandsccliënten het over het algemeen ervaren als een ‘dwingend verzoek’.

Binnen de door gemeenten gestelde kaders is getracht de selectie van respondenten op basis van geslacht, leeftijd, afkomst, arbeidsverleden en duur van werkloosheid zo veel mogelijk een afspiegeling te laten zijn van de vertegenwoordiging van deze kenmerken in het geleid vrijwilligerswerk in de betreffende gemeente. De respondenten zijn verdeeld over de cultuur-, zorg- en onderwijssector, de buurt en belangenbehartiging (cultureel: 9; zorg: 15; onderwijs: 12; buurt: 9; belangenbehartiging: 9).

Door diepte-interviews af te nemen bij geleide vrijwilligers over hun ervaringen is getracht inzicht te krijgen in de betekenissen die bijstandsccliënten toeken-

nen aan vrijwilligerswerk. Door dat herhaaldelijk te doen is onderzocht hoe de betekenis van het vrijwilligerswerk in de loop der tijd veranderde.

Voorwaardelijke vrijwilligheid

In hoofdstuk 4 bekijken we de beleidsinstrumenten (van sanctie tot beloning) als een onderdeel van de afwegingen rond het besluit van bijstandsccliënten om al dan niet vrijwilligerswerk te doen. Bijstandsccliënten geven betekenis aan de eis of het verzoek om vrijwilligerswerk te doen binnen een cluster van samenhangende noties van rechtvaardigheid; een interpretatief kader of een ‘wereld’ (Boltanski en Thévenot 2006). Deze betekenis bepaalt of iemand mee wil werken, onder welke voorwaarden en welke invloed beleid hierop heeft. Vanuit iedere ‘wereld’ bedenken bijstandsccliënten redenen om wel of geen vrijwilligerswerk te doen, op basis daarvan formuleren zij voorwaarden waaronder ze dat wel of niet willen en zijn er bovendien omgangsvormen die hen overtuigen het wel of niet te doen. De invloed van verplichting, verleiding en beloning moeten we begrijpen in samenhang met de wereld, maar is slechts onderdeel van het besluit om vrijwilligerswerk te weigeren of ermee in te stemmen.

In slechts één van de vijf werelden van Boltanski en Thévenot, namelijk de civiele wereld, is het maatschappelijk belang dominant. Als de geïnterviewde bijstandsontvangers de situatie interpreteren vanuit de civiele wereld maakt verplichting hen kwaad, omdat het voelt als miskening van hun bereidheid om iets aan de samenleving bij te dragen. In de wereld van de roem en de geïnspireerde wereld staat juist het persoonlijke belang voorop. Bijstandsontvangers die de situatie bekijken vanuit de wereld van de roem zien vrijwilligerswerk vooral als een mogelijkheid om zich aan het stigma van de uitkering te onttrekken en erkenning te krijgen. De voorwaarde is dan wel dat het werk en de collega’s op niveau zijn. Beoordelen ze de eis of het verzoek met een blik vanuit de ‘geïnspireerde wereld’, dan vinden ze dat het vrijwilligerswerk moet aansluiten bij hun passie. Verplichting beoordelen ze dan vooral als zinloos en contraproductief.

Voor bijstandsccliënten die de situatie beoordelen vanuit de huiselijke wereld is de lijn tussen hun individueel belang en het maatschappelijk belang minder scherp te trekken. Vanuit de huiselijke wereld beschouwd komt vrijwilligerswerk op het tweede plan, omdat de zorg voor de sociale omgeving voorop staat. Dwang ervaren

ze als miskening van hun verantwoordelijkheden thuis. Vanuit de marktwereld bezien kan de beoordeling van het dwingende verzoek twee kanten op: een deel van hen beschouwt vrijwilligerswerk als ‘gratis werk’ en weigert medewerking, omdat werk zonder salaris niet in hun belang is. Verplichting tot werken onder hun marktwaarde vatten ze op als ‘slavernij’. Een ander deel van hen beschouwt de uitkering als ‘gratis geld’. Zij hebben juist het gevoel daar iets tegenover te moeten stellen, omdat gratis geld niet te rijmen is met de marktwereld. Verrassend is dat een beloning juist maakt dat deze bijstandsccliënten de verhouding tussen hun inzet en het ‘inkomen’ niet langer rechtvaardig vinden.

De indruk die bijstandsccliënten krijgen van de sociale dienst is er een van een ‘industriële’ wereld waarin het draait om efficiëntie, productiviteit en prestaties. Klantmanagers richten zich op de ontwikkeling van hun cliënten, voeren gesprekken aan de hand van gestandaardiseerde vragenlijsten, bieden uitgestippelde trajecten aan, moeten targets halen en worden gecontroleerd op behaalde resultaten. Dat conflicteert met de werelden van waaruit bijstandsccliënten de situatie interpreteren en leidt bij bijstandsccliënten tot het gevoel een product te zijn van de activeringsfabriek.

Responsabilisering

Een belangrijke doelstelling van de overheid met geleid vrijwilligerswerk is om bijstandsontvangers te ‘responsabiliseren’, oftewel verantwoordelijk te maken. Het beleid rept dan ook steeds vaker van de ‘eigen verantwoordelijkheid’ en de ‘eigen kracht’ van bijstandsontvangers. ‘Eigen verantwoordelijkheid’ en ‘eigen kracht’ beschouwen we in hoofdstuk 5 als representatief voor twee visies op responsabilisering: ‘eigen verantwoordelijkheid’ staat voor de overheid die verantwoordelijkheid aan burgers oplegt, afdwingt en controleert, ofwel ‘beheerst’; ‘eigen kracht’ staat voor ‘bevrijding’ uit handen van de overheid. Hoe ziet de responsabilisering van bijstandsontvangers er volgens deze twee visies uit? Wat motiveert of demotiveert om vrijwilligerswerk te gaan of te blijven doen? In hoeverre spreekt de overheid het verantwoordelijkheidsgevoel van bijstandsontvangers aan en waar leidt dat toe? Die vragen staan centraal in dit hoofdstuk.

In beide visies op responsabilisering blijken elementen te zitten die verhinderen dat bijstandsontvangers verantwoordelijkheid nemen. Responsabilisering

door beheersing leidt tot terugkaatsen van verantwoordelijkheid op de korte termijn en controleverlies op de lange termijn. Als bijstandsontvangers op ‘disciplinerende’ wijze worden aangesproken op hun verantwoordelijkheid leggen ze dat uit als te bureaucratisch en voelen ze zich gecontroleerd. Responsabilisering door bevrijding bevordert verantwoordelijkheidsgevoel op de korte termijn, maar geeft te weinig richting en bevestiging van het maatschappelijk nut en het eigen belang van vrijwilligerswerk om bevredigend te zijn voor geleide vrijwilligers. Ze beginnen vol verwachting, maar voelen zich uiteindelijk verlaten. Uit de ervaringen van bijstandsccliënten valt evenwel een nieuw model af te leiden waarin ‘erkenning’ centraal staat bij het verantwoordelijk maken van burgers. Dit noem ik het ‘consideratiemodel’. Responsabilisering van bijstandsontvangers volgens dit consideratiemodel gebeurt met inachtneming van de achtergrond van mensen en met erkenning van zowel het collectief als het individueel belang.

Employability

Als het aan de overheid ligt, moet deelnemen aan vrijwilligersactiviteiten de ‘afstand tot de arbeidsmarkt’ verkleinen. Met andere woorden: vrijwilligerswerk moet bijdragen aan de *employability* van bijstandsccliënten. Maar bijstandsccliënten die vrijwilligerswerk doen vinden zelden een betaalde baan. Hoe is dat mogelijk? Dit hoofdstuk biedt inzicht in de redenen dat het doen van vrijwilligerswerk de afstand tot de arbeidsmarkt vaak niet verkleint.

Dat heeft allereerst te maken met de manier waarop bijstandsccliënten terugkijken op het verlies van een betaalde baan. Het verlies voelen ze overwegend als een persoonlijk falen en daardoor zijn ze aanvankelijk de wanhoop nabij. Ondanks de hoopvolle vergezichten die klantmanagers van de sociale dienst schetsen om ze warm te krijgen voor vrijwilligerswerk, hebben ze zelf lage verwachtingen van de gevolgen van vrijwilligerswerk voor hun kansen op een betaalde baan.

Hoewel de nieuwe contacten en taken hoopgevend zijn, neemt de hoop af bij gebrek aan perspectief. Het moment dat een geleide vrijwilliger klaar is voor de volgende stap wordt niet benut. Dit komt vooral door een gebrek aan begeleiding en bemiddeling. Dat gebrek maakt dat bijstandsontvangers hun kamp opslaan op de vrijwilligersplek en vrijwilligerswerk op termijn gaan zien als vluchtheuvel om

te ontsnappen aan de arbeidsmarkt in plaats van als gelegenheid om de afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen.

De positieve aspecten van vrijwilligerswerk waar bijstandsontvangers zelf aan hechten, verhinderen dat de afstand tot de arbeidsmarkt verkleint. Een aantal geleide vrijwilligers gaat het vrijwilligerswerk zien als een ambacht. Ze halen daardoor voldoening uit het leren beheersen van een vak zonder zich druk te hoeven maken over de marktwaarde ervan, hechten zich aan het ambachtelijke karakter van vrijwilligerswerk en keren zich af van de arbeidsmarkt.

Niet alleen wordt de afstand tot de arbeidsmarkt niet kleiner, de afstand wordt zelfs groter doordat geleide vrijwilligers zich emotioneel distantieëren van de arbeidsmarkt. Ten eerste doordat geleide vrijwilligers vaak meer 'zin' of 'betekenis' toekennen aan hun vrijwilligerswerk dan aan betaald werk. Ten tweede doordat zij de ontspannen sfeer op een vrijwilligersplek koesteren die naar hun idee in een betaalde baan vaak ontbreekt. Ten derde gaan bijstandsontvangers zich steeds meer identificeren met hun status van 'vrijwilliger'. De afstand tot de arbeidsmarkt verkleint dus niet en vergroot zelfs door emotionele distantie en identificatie met vrijwilligerswerk. Wat rest is de hoop om uiteindelijk betaald te worden voor het vrijwilligerswerk dat ze doen of zich verder te kunnen ontwikkelen met een opleiding.

Empowerment

Naast *employability* stelt het beleid geleide vrijwilligers *empowerment* in het vooruitzicht. Hoofdstuk 7 laat zien in hoeverre geleid vrijwilligerswerk bijstandsontvangers *empowert* en hoe dat gebeurt. Allereerst is nagegaan wat werkloosheid met het zelfbeeld van werklozen doet. Bijstandsontvangers lijden onder gevoelens van minderwaardigheid, vernedering en paternalistisch gedrag, blijkt uit hun verhalen. Daarnaast is voor hen de met afhankelijk gepaard gaande onmacht pijnlijk.

Geleid vrijwilligerswerk blijkt op verschillende manieren bij te dragen aan *empowerment* van bijstandsontvangers. Het doorbreekt de inactiviteit die hun minderwaardig deed voelen en zelfvertrouwen ondermijnende, ze doen contacten op die hun bevestigen dat ze nuttig zijn, en ze helpen anderen waardoor ze zich minder afhankelijk voelen. Daarnaast zijn er vier manieren waarop vrijwilligers-

werk bijstandsontvanger *empower*: door status, onthaasting, ambachtelijkheid en zingeving.

Ten eerste ervaren bijstandsontvangers vrijwilligerswerk als een manier om van een stigma af te komen. Het verleent ze status in een nieuwe maatschappelijke rol.

Ten tweede kunnen het 'vrijblijvende karakter' en 'de ontspannen sfeer' een *empowerend* effect hebben op bijstandsontvangers. Als ze het vrijblijvende karakter van vrijwilligerswerk als reden zien om de grens tussen de taken die zij wel en niet op zich nemen te bewaken, versterkt dat het gevoel zaken onder controle te hebben. Ook het lage tempo werkt *empowerend*, omdat het bijdraagt aan de ervaren controle over een situatie.

Ten derde kan geleid vrijwilligerswerk een *empowerende* werking hebben wanneer bijstandsontvangers het als een ambacht beschouwen. Dit gebeurt vooral onder vrijwilligers die technisch of creatief vrijwilligerswerk doen in hun buurt, zich inzetten voor belangenbehartiging, en werken in onderwijs en cultuur.

Het vrijwilligerswerk stelt bijstandsontvangers ten vierde in staat hun zelfrespect op te waarderen, door aan hun activiteiten meer 'zin' of 'betekenis' toe te kennen dan aan betaald werk.

Geleid vrijwilligerswerk heeft echter niet alleen positieve uitwerkingen op de eigenwaarde. Het kan eveneens *disempowerend* werken, omdat nieuwe contacten de eigenwaarde negatief beïnvloeden. Het contact met vrijwilligers of beroepskrachten die zij 'sterker' achten dan zijzelf geeft een gevoel van onvermogen.

Tot slot is nagegaan in hoeverre het zelfvertrouwen en de controle over het eigen leven overeind blijven als bijstandsontvangers in hun nieuwe hoedanigheid van geleide vrijwilliger contact hebben met de sociale dienst. Vooral de controle die sociale diensten uitoefenen op hun functioneren bevestigen bijstandsontvangers opnieuw in hun afhankelijkheid.

Het geschonden levensverhaal

Vrijwilligerswerk is voor bijstandsccliënten een manier om hun geschonden levensverhaal te herstellen. Dit doen ze op twee manieren die ik 'biografiebeheer' noem: door de bladzijde om te slaan en door een verbeterd vervolg aan hun levensverhaal te geven. In beide vormen van biografiebeheer vindt emotiewerk plaats.

De eerste vorm van biografiebeheer is het omslaan van een bladzijde die al lange tijd openligt. Ten eerste omdat vrijwilligerswerk een manier kan zijn om erachter te komen wat nog mogelijk is binnen de grenzen van lichamelijke of psychische beperkingen en daarmee te *verzoenen*. Een voorwaarde voor verzoening is wel dat de pijn in de beleving van bijstandsontvangers niet veroorzaakt is door onrecht.

Voor een deel van de bijstandsontvangers is vrijwilligerswerk een manier om negatieve emoties te *overwinnen*. Het stelt ze in staat om een rode draad door hun leven door te knippen en zo hun levenspad te verleggen. Een voorwaarde voor het overwinnen van negatieve emoties is dat een directe confrontatie met bijvoorbeeld de angst vermeden wordt.

De derde en meest rigoureuze manier om de bladzijde om te slaan is om vrijwilligerswerk te beschouwen als een nieuw hoofdstuk en zodoende de spijt over het geschonden levensverhaal te *wissen*. Met een schone lei beginnen lukt alleen onder bepaalde condities, zoals wanneer het vrijwilligerswerk bijstandsontvangers niet confronteert met de lasten uit hun verleden.

Vrijwilligerswerk is niet voor iedereen een manier om zichzelf in een nieuw hoofdstuk te storten, zoals bij degenen die de bladzijde omslaan. Voor andere bijstandsontvangers is het juist een manier om zichzelf opnieuw te bewijzen in een verbeterd vervolgverhaal; de tweede vorm van biografiebeheer. Een verbeterd vervolg geven lukt ten eerste door via vrijwilligerswerk te revancheren voor een geleden nederlaag. Terwijl ervaren onrecht het omslaan van de bladzijde verhindert, is het juist een motivatie om revanche te nemen. Dat lukt echter slechts onder de voorwaarde dat de persoon het idee heeft in zijn of haar recht te staan.

Een tweede manier om het levensverhaal een verbeterd vervolg te geven zien we als een bijstandsontvanger door middel van vrijwilligerswerk *terugbetaalt*. De gevoelde noodzaak hiertoe is vaak ingegeven door dankbaarheid. Dankbaarheid kan bijstandsontvangers het gevoel geven dat ze bij iets of iemand in het krijt staan en vrijwilligerswerk helpt om dit gevoel te managen. Een voorwaarde is dat vrijwilligersorganisaties het verleden van een bijstandsontvanger niet als blokkerende factor zien bij het uitoefenen van vrijwilligerswerk.

Conclusie

Het laatste hoofdstuk geeft antwoord op de centrale vraag van het onderzoek door de betekenis die bijstandsccliënten aan vrijwilligerswerk geven te behandelen. Deze betekenis verandert over de loop der tijd. In de activeringsfase is de betekenis die vrijwilligerswerk heeft voor bijstandsccliënten verre van eenduidig. Het interpretatief kader of de ‘wereld’ (Boltanski en Thévenot 2006) van waaruit bijstandsccliënten vrijwilligerswerk en een dwingend verzoek beoordelen, bepaalt het belang dat zij zien bij het doen van vrijwilligerswerk.

Na de start van het vrijwilligerswerk begeven geleide vrijwilligers zich plots in de civiele wereld van een vrijwilligersorganisatie waar het maatschappelijk belang dominant is. Bijdragen aan een maatschappelijk belang *empowert*, want het geeft zin en betekenis aan hun bestaan en dat resulteert in meer zelfvertrouwen en zelfrespect. Het persoonlijk en maatschappelijk belang gaan aanvankelijk dus goed samen.

In de loop der tijd zien we de verhouding tussen persoonlijk en maatschappelijk belang echter veranderen. De belangen groeien uit elkaar en het maatschappelijk belang overvleugelt het persoonlijk belang. De uit elkaar gegroeide belangen verenigen bijstandsontvangers in het herstel van het geschonden levensverhaal door hun vrijwilligerswerk onder meer te beschouwen als gelegenheid om terug te betalen voor in het verleden ontvangen hulp.

Bijstandsontvangers bieden daarmee tegenwicht aan de toekomstgerichtheid van de activerende verzorgingsstaat met haar nadruk op *social investment* en beleid waarin de ontwikkeling van verantwoordelijkheidsgevoel, vaardigheden en zelfvertrouwen centraal staat. Zij beschouwen hun vrijwilligerswerk als gift en als onderdeel van een cyclus, in plaats van een ‘transactie’. Hun gift plaatsen zij in een geschiedenis en zet wat ik noem een ‘wiel der wederkerigheid’ in gang. Aangezien bijstandsccliënten hun vrijwilligerswerk beschouwen als gift voelt het in toenemende mate als onrechtvaardig om een bijdrage te moeten leveren en er niets voor terug te krijgen. Dat verklaart voor een belangrijk deel de behoefte aan erkenning. Erkenning kent in verschillende fasen verschillende gedaanten. Bij de keuze voor een vrijwilligersactiviteit manifesteert het verlangen naar erkenning zich als de wens van bijstandsontvangers om als persoon met een uniek levensverhaal gezien te worden. Tijdens het verrichten van vrijwilligerswerk

dient zich de vraag om erkenning in de vorm van begeleiding en bemiddeling naar betaald werk aan.

Nu geleide vrijwilligers de bal lijken terug te kaatsen, is de vraag hoe de overheid reageert. Zien we inderdaad een trend naar meer erkenning? Uit de ervaringen van geleide vrijwilligers blijkt nog niet dat de sociale dienst al een manier heeft gevonden om als bureaucratische instelling de gelijke behandeling van cliënten te verruilen voor een behandeling die tegemoet komt aan de wens van cliënten om zich te onderscheiden en daar erkenning voor te krijgen. Bovendien suggereert de term ‘tegenprestatie’ een ‘ruil’ waarbij de geleide vrijwilliger niet hoeft te rekenen op meer dan een uitkering. Dat staat ver af van de betekenis die vrijwilligerswerk heeft voor bijstandsccliënten zelf.

Aangezien de klantmanager een belangrijk deel van de erkenning vertegenwoordigt, is de oplossing om de huidige controle *over* de cliënt te vervangen door controle *voor* de cliënt. Door als klantmanager de belangen van de geleide vrijwilliger in het oog te houden, in plaats van om zo nu en dan een controlerende blik op de bijstandsccliënt te werpen.



Workfare volunteerism (Summary)

Welfare clients' experiences with mutual obligation

Workfare volunteerism is situated at the heart of the transition from a welfare state to a 'participatory society' (*participatiesamenleving*); a new welfare architecture finalizing the formation of the 'activating welfare state', in which citizenship is defined in terms of duties and responsibilities instead of rights (Tonkens 2009). Citizens claiming welfare rights are increasingly expected to 'return the favour'. This book sheds light on the social changes that underlie altering responsibilities for welfare clients and discusses the effects of welfare reform on their lives.

Social policy in general is increasingly based on the notion of reciprocity. Exploring the effects of mandatory volunteering offers insight into the consequences of mutual obligation as a core principle of welfare reform. This study pays special attention to implications for welfare clients' notions of rights, duties and responsibilities, as well as to its emotional consequences. These micro-level notions and emotions are examined in relation to macro-level social change related to welfare state reform. The scientific aim is to contribute to our understanding of the ways in which social change affects the seemingly most private part of human existence: our inner feelings. The central research question of this study is:

What does it mean for welfare recipients to be more or less obliged to volunteer in a welfare state in transition to a participatory society?

An answer to the research question will also provide policy-relevant and applicable knowledge.

Private versus collective interests

How to comprehend the emergence of workfare volunteerism? First of all, the Dutch welfare state has cut back on cost-inefficient reintegration efforts of particularly disadvantaged welfare clients, giving way to volunteer work as the cheaper alternative. Secondly, the dominant notion of deservingness among the Dutch population has changed, placing more emphasis on guilt. Rather than neediness, the criterion for deservingness has now become more whether one has control over the situation. The emphasis on guilt together with a general emphasis on personal responsibility in social policy urges welfare clients to publicly take responsibility as a volunteer. Putting volunteer work forward as the appropriate back payment can be understood as a governmental attempt to side with the citizens' call for recognition of unpaid work which has been heard since the sixties.

The Dutch policy measure of obligating welfare clients to volunteer is unique in the world, but what makes mandatory volunteer work really so unique? Its most distinctive feature is the ambition to unite the social interest of volunteer work with the personal interests of reemployment. The policy measure combines two 'worlds': the 'market world' of the Work and Social Assistance Act (WWB) which is dominated by personal interest, and the 'civic world' of the Social Support Act (WMO) which is dominated by social interest.

Considered from a market world perspective, the central argument behind the policy measure is that volunteering serves the private interest of welfare clients because it contributes to their empowerment and employability, the first two goals of workfare volunteering.

From a civic world perspective, mandatory volunteer work is legitimized by pointing to the public interest, making the third policy goal 'responsibilisation'; i.e. (learning to) take responsibility for a public cause. Policymakers often treat the three objectives as mutually reinforcing, but research shows that the different policy objectives can often be counterproductive.

Methods

The study was conducted in five Dutch municipalities: Amsterdam, Eindhoven, Leeuwarden, Nijmegen and Zaanstad. These municipalities were selected based

on their policies on workfare volunteerism in 2009. These policies ranged from penalizing in case of refusal (Amsterdam), to rewarding with a premium when a minimal number of hours of volunteer work was met (Nijmegen). The municipalities of Leeuwarden and Eindhoven described their policies as 'seducing' and 'stimulating', Zaanstad's policy can be summarized as 'motivating'.

However, the distinction between 'penalizing' and 'rewarding' turns out to be less clear-cut than policy suggests. Although local policies differ, the actual policy is shaped by street-level bureaucrats in interaction with their clients (Lipsky 1980). In general, it is assumed that welfare clients experience workfare volunteerism as 'an offer you can't refuse'.

In selecting respondents, an attempt is made to reflect the local population of workfare volunteers in their gender, age, ethnicity, employment history, and duration of unemployment. The informants are divided over five sectors (cultural: 9; care: 15; education: 12; local community: 9; advocacy: 9). In order to understand the meaning of volunteering for welfare clients in-depth interviews are conducted with volunteers about their experiences with volunteer work. By doing so repeatedly it is examined how this meaning changes over time.

Conditional voluntarism

Chapter 4 describes how local policy instruments (from sanctioning to rewarding) are part of the considerations surrounding the welfare clients' decision to either volunteer or refuse to volunteer. They interpret the request to volunteer from a specific 'world' (Boltanski and Thévenot 2006); i.e. a framework of related notions of justice. This interpretation determines whether someone complies or not, under what conditions, and how policy impacts the decision. Every 'world' offers a perspective from which welfare clients argue their decision to either comply or deny, from which they formulate conditions under which they would volunteer, and what kind of treatment or arguments would convince them. We need to understand the different policy instruments in conjunction with these worlds, and only as a part of the decision to refuse to or agree with volunteering.

Only in Boltanski and Thévenot's 'civic world' the public interest dominates the personal interest. Interviewees interpreting the situation from a civic world perspective are offended by obligation, because they feel it denies their civic

engagement. In both the ‘world of fame’ and the ‘inspired world’, the personal interests prevail. Welfare clients approaching the situation from a ‘world of fame perspective’ take volunteering to be an opportunity to escape the stigma that comes with receiving a welfare benefit and to get recognition. A precondition for getting rid of the stigma is that the volunteer activities are at a certain intellectual level. Welfare clients approaching the request from an ‘inspired world perspective’ argue that they are allowed to refuse volunteering as long as it does not match their passion. Obligation to them seems pointless and counterproductive.

For welfare clients assessing the situation from a ‘domestic world perspective’ it is harder to draw a sharp line between their individual and the public interest. In the domestic world volunteering is considered less important than care for relatives or friends. From this perspective welfare clients experience coercion as an infringement of their responsibilities at home.

When approached from the ‘market world perspective’ the assessment of the request to volunteer can go one of two ways. Firstly, welfare clients can view volunteer work as ‘free labour’ and refuse to cooperate, because work without pay is not in their best interests. They qualify the obligation to ‘work below their market value’ as ‘slavery’. Others who approach the subject from a market world perspective describe a welfare benefit as ‘free money’ and feel the need to pay back to society by doing volunteer work. Surprisingly, a reward for volunteer work actually changes this perspective and makes them reassess their situation as being underpaid.

So while there is a lot of willingness among welfare clients, there is also discontent. Welfare clients experience the welfare office as an ‘industrial world’ which revolves around efficiency, productivity and performance management. They feel that case workers focus too much on the development of their clients, conduct interviews using standardized questionnaires, provide predetermined routes to paid employment, all in order to monitor results and achieve targets. The industrial approach conflicts with the worlds from which welfare clients interpret the situation and makes them feel like being treated as a factory product.

Responsibilisation

An important policy objective of workfare volunteerism is responsibilisation. The volunteer sector is seen as the ideal site to mould ‘responsible citizens’ (Ilcan

and Basok, 2004). Different notions of responsabilisation exist in Dutch activation policy. These notions can be traced back to two schools of thought. First, the idea of disciplining people in order to make them take responsibility; i.e. responsabilisation by discipline. Second, the idea of trusting on the 'strength' of welfare clients and the idea that this strength needs to be liberated from the eager hands of government; i.e. responsabilisation by liberation. Chapter 5 describes both visions and shows what motivates or demotivates welfare clients to start volunteering or to continue doing so. Central to this chapter is to what extent the government appeals to the responsibility of welfare recipients and where it leads them in the longer term. .

Both responsabilisation by discipline and by liberation contain elements that prevent recipients from taking responsibility. Being addressed in a disciplining way is experienced as too bureaucratic and leads welfare clients to bounce back responsibility in the short term, and to experience loss of control in the long run. Being liberated from this disciplining way promotes responsibility in the short term, but fails to provide the desired perspective and recognition. The start is often promising, but eventually they feel abandoned. However, from welfare clients' experiences we can derive a new model in which 'recognition' is key to fostering responsibility. Central to this model is taking into account people's background and recognizing both the collective and individual interests.

Employability

A second policy goal of workfare volunteerism is improving the employability of welfare clients. Participating in volunteer activities should reduce the so-called 'distance to the labor market'. However, workfare volunteers rarely find a paid job. This chapter provides insight into the reasons that doing volunteer work often does not reduce their distance to the labour market.

First of all, welfare clients looking back at the loss of their paid job often blame themselves. They experience the loss primarily as a personal failure. Despite the attractive perspective offered by case workers in order to convince them to volunteer, they have low expectations themselves of the impact of volunteering on their chances of finding a paid job.

Although the new colleagues and tasks offer workfare volunteers hope, their

hope decreases with lack of perspective. The moment a workfare volunteer is ready to take the next step, there seems to be a lack of support. Consequently, workfare volunteers start ‘camping’ at their volunteer job and eventually start to see volunteering as a way to escape the labour market rather than an opportunity to bridge the gap to paid employment.

The positive aspects of volunteering that welfare recipients value, actually prevent them from reducing their distance to the labour market. After a while, some workfare volunteers start seeing volunteering as a craft. They derive satisfaction from mastering this craft without having to worry about its market value and finally turn away from the idea of having a paid job.

Moreover, workfare volunteers even increase the distance to the labour market by emotionally detaching from paid employment. Firstly, workfare volunteers start valuing volunteer work over paid work by attaching more meaning to their volunteer activities. Second, they cherish the relaxed atmosphere at their volunteer job and hang on to it since they believe it offers them the peace a paid job lacks. Thirdly, welfare recipients increasingly identify with their newfound status. What remains is their hope to eventually get paid for the volunteer work they are doing.

Empowerment

The third policy goal of workfare volunteerism is empowerment. Chapter 7 shows to what extent volunteering empowers welfare clients and how this happens. The chapter starts with describing how unemployment has affected the interviewees. Their stories show how welfare clients suffer from feelings of inferiority, humiliation and paternalism. Especially being dependent makes them feel painfully impotent.

Workfare volunteerism contributes to the empowerment of welfare recipients in different ways. First, it interrupts their inactivity which made them feel inferior and undermined their self-confidence. They also meet new people who confirm their usefulness and they help others, which makes them feel less dependent themselves. In addition, there are four ways in which workfare volunteerism empowers: feeling respected through their newfound status, enjoying a craft, being able to perform in less stressful working environments, and taking pride in the meaning bestowed by voluntary work.

Firstly, welfare recipients experience volunteering as a way to get rid of a stigma by providing them status in a new role in society. Second, the 'relaxed atmosphere' has an empowering effect on workfare volunteers since they contrast volunteer work to the unnerving and stressful atmosphere that poisons the labour market rat race. The pace of volunteer work is empowering, because it contributes to the perceived control over a situation. Thirdly, when framed as a craft, volunteer work empowers welfare clients. And lastly, presenting volunteering as more meaningful, important and socially valuable than the shallowness of paid work with its narrow focus on material reward empowers them the welfare clients.

However, workfare volunteerism not only affects the self-respect in a positive manner. It can also disempower welfare clients when they are confronted with new colleagues they deem 'stronger' than themselves or when they are expected to take on low-skilled tasks like cleaning the toilet. Finally, welfare agencies monitoring their capacities as a volunteer confirms their dependence and affects their newfound confidence and the experience of control over their lives.

The violated life story

Volunteering is a way to restore the violated life stories of welfare clients. They do so in two ways which I call 'biography management': turning the page and writing an improved sequel. Both types of biography management entail emotion work.

The first way to turn the page with volunteer work is by finding out what is possible within the limits of physical or psychological limitations and reconciliation. The only precondition for reconciliation is that in the perception of recipients, a person's life story has not been violated by injustice. For some interviewees, volunteering is a way to overcome negative emotions, like by concurring fear. A prerequisite for overcoming negative emotions is that a direct confrontation with a fear from the past is avoided. The third and most profound way to turn the page is considering volunteer work as a new chapter in life and thereby erasing the regret which dominates their life story. However, starting with a clean slate is only possible if a welfare client's confrontation with the past is not too painful.

For others, volunteering is a way to prove themselves again in an improved sequel: the second type of biography management. One way to do this is by using volunteer work to take revenge for a defeat suffered in the past. While perceived

injustice prevents welfare clients to turn the page, perceived injustice is a fertile ground for taking revenge. Another way to give a violated life story an improved sequel is when a welfare client uses volunteer work to pay back the help he or she has received in the past. Volunteering helps them manage feelings of gratitude.

Conclusion

The final chapter provides an answer to the central question of this research and offers insight into the meaning of volunteer work for welfare clients. This meaning changes over the course of time. In the ‘activation phase’, volunteering means a lot of different things to welfare clients. The interpretative framework or the ‘world’ (Boltanski and Thévenot 2006) from which welfare clients perceive the request to do volunteer work determines the interests they have in mind while complying or denying.

After agreeing to volunteer, welfare clients suddenly enter the civic world of volunteering in which the public interest dominates. Contributing to a public cause empowers, because it gives meaning to their existence and increases their self-esteem. The personal and social interest initially go well together. However, in the course of time the relationship between personal and social interests changes. The different interests grow apart and the collective interest starts to go at the expense of a welfare volunteer’s personal interest. Welfare volunteers manage to unite both interest in restoring their violated life story.

Welfare clients thus provide a counterweight to the future orientation of the activating welfare state with its emphasis on social investment and policy aimed at developing responsibility, skills and confidence. They consider their volunteering as a gift and as part of a cycle, rather than a ‘transaction’. This gift is made into a part of a life story and puts a ‘wheel of reciprocity’ in motion.

Since welfare clients consider their volunteering as a gift, it feels increasingly unjust to have to volunteer while getting nothing in return. This explains to a large extent the need for recognition. But the recognition that is needed differs in various stages. When selecting a volunteer activity, the desire for recognition is manifested as the desire of recipients to be seen as a person with a unique life story. After volunteering for a while, the need for recognition manifests itself as a need for help to cross the bridge to paid employment.

The question is now whether or not the government is willing and able to offer the needed recognition. The experiences of volunteers show that welfare agencies as prototypical bureaucratic institutions have not yet found a way to exchange the equal treatment of their clients for a treatment that meets the desire for recognition. Moreover, Dutch policy discourse on activation suggests that workfare volunteerism is a 'transaction' and that workfare volunteers should not expect more than a welfare benefit in return for their efforts. This policy logic is far removed from workfare volunteers' logic of the gift. Since the welfare agency's case worker represents an important part of the desired recognition, the solution might be to replace the current forms of client monitoring with monitoring workfare volunteers' chances.



Dankwoord

Op deze plek wil ik graag de mensen bedanken die belangrijk zijn geweest tijdens de totstandkoming van dit proefschrift.

Als onderzoeker ben je afhankelijk van anderen, zoals van beleidsmakers en ambtenaren die je toegang verschaffen tot het veld. Het kost hen ogenschijnlijk weinig moeite, maar ze helpen je er enorm mee. Om te beginnen wil ik daarom de leden van het gemeenteconsortium bedanken die mij hebben geholpen contact te leggen met hun collega's binnen de verschillende gemeenten. Lisan Adolf, Marjon Meijs en Oebele Herder brachten mij in contact met Nel Michgelsen, Ingrid van Dinteren en Johannes Folkertsma, die mij vervolgens verder hielpen. Martijn van der Aalst en Margie Pattiselanno hebben buiten het consortium om een vergelijkbare rol gespeeld.

De klantmanagers waarmee ik vervolgens in contact kwam waren zo vriendelijk om mij mee te laten kijken tijdens hun werkzaamheden en mijn brieven uit te delen aan cliënten. Een aantal van hen kwam ik vaker dan eens tegen, zoals Judesca, Karen, Marleen, Mars, Miquel en Trix. Dank aan hen en aan de andere klantmanagers.

Personen die ik helaas niet bij naam kan noemen, maar die van onschatbare waarde zijn geweest de afgelopen jaren, zijn alle respondenten. Veel dank voor jullie gastvrijheid en voor het delen van jullie ervaringen. Ik hoop dat ik jullie openhartige verhalen recht doe met dit boek.

De betrokken medewerkers van Platform31 (voorheen NICIS) hebben niet alleen de randvoorwaarden voor goed onderzoek verzorgd, maar hebben ook met ons de slotconferentie georganiseerd. Mies van Niekerk, Helga Koper en Fanny Gelissen wil ik hartelijk bedanken voor de prettige samenwerking.

Dank ook aan Chris ten Kate, Nadia Ramer, Léon Groen en Gijs Havik van Uitgeverij Van Gennepe en aan Fenneke Wekker en Ine van Schaik voor hun redactiewerk.

Het *Amsterdam Institute for Social Science Research* is een geweldige plek om een proefschrift te schrijven dankzij velen. De immer behulpzame Hermance, Joanne, Joris, Karen, Lynette, Teun en Yomi hebben het werk plezierig gehouden. Aangenaam onderzoek doen lukt alleen als daarnaast het onderwijs goed geregeld is en dankzij Muriël en Margreet was dat altijd het geval. De niet aflatende interesse in de vorderingen van mijn onderzoek van collega's waarmee ik de afgelopen jaren samenwerkte in het onderwijs, zoals Barbara, Ineke, Josien, Marcel, Marigo, Marguerite en Robbie en in het onderzoek, zoals Iris, Jante, Judith, Liza en Mandy, heb ik zeer gewaardeerd.

Ik heb het geluk gehad mijn proefschrift te mogen schrijven binnen een teamverband. De samenwerking binnen het onderzoeksteam zorgde op de juiste momenten voor scherpere en werkte indien nodig ook relativerend. Ellen, Imrat en Loes, bedankt voor het meedenken, meeleven en meegenieten. Ik kijk ernaar uit om de komende tijd opnieuw met Loes, maar nu ook met Femmianne en Vicky een team te vormen.

Grote dank ben ik verschuldigd aan mijn beide promotores Evelien en Jan Willem. Evelien, je hebt me de geheimen van je vakmanschap geleerd en daar ben ik je nog iedere dag dankbaar voor. En terwijl je dat deed, hebben we ontzettend veel lol gehad, dat is eigenlijk nog het mooiste van alles. Jan Willem, jouw waardevolle commentaar op mijn stukken hielp het onderzoek steeds weer verder. Maar ook onze jarenlange, fijne samenwerking in het onderwijs heb ik enorm gewaardeerd en dat doe ik nog steeds.

Vrienden en familie, jullie zijn met te veel om op te noemen. Gelukkig staat dit dankwoord achterin en hebben jullie dus al gelezen dat ik jullie eer in de verschillende hoofdstukken. Bedankt voor de getoonde interesse en het begrip, maar vooral bedankt voor de onvoorwaardelijke vriendschap en de afleiding.

Lieve ouders en schoonouders, broer en schoonzusjes, bedankt voor de aanmoedigingen en de gezelligheid. Met Step erbij was het afgelopen jaar zelfs nog gezelliger.

Marijn, jouw liefdevolle steun van de afgelopen jaren was onbetaalbaar, maar ik ben wel blij dat ik de kans krijg om terug te betalen. Ik draag dit boek aan jou op.

Literatuur

Hoofdstuk 1

- Achterberg, P., van der Veen, R.J., & Raven, J. (2010). *Omstreden solidariteit*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Beer, P. de (2005). Solidariteit in de risicosamenleving. In Boutellier, H., & Drayer, E., *Leven in de risicosamenleving* (pp. 77-85). Amsterdam: Amsterdam University Press - Salomé.
- Boltanski, L., & Thévenot, L. (2006). *On justification. Economies of worth*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Bredewold, F., Tonkens, E. & Trappenburg, M.J. (2013). Begroetingen, honden en winkeliers. Begrensd contact tussen mensen met beperkingen en andere buurtbewoners. In Tonkens, E., & Wilde, M. de (red.), *Als meedoen pijn doet. Affectief burgerschap in de wijk* (pp. 84-98). Amsterdam: Van Gennep.
- Fraser, N., & Honneth, A. (2003). *Redistribution or recognition? A political-philosophical exchange*. Verso.
- Grootegoed, E.M. (2013). *Dignity of dependence: welfare state reform and the struggle for respect*. Universiteit van Amsterdam.
- Hochschild, A.R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*, 85, 551-575.
- Hochschild, A.R. (2003). *The commercialisation of intimate life. Notes from home and work*. Berkeley/London: University of California Press.
- Kampen, T., Verhoeven, I., & Verplanke, L. (red.) (2013). *De affectieve burger. Hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid*. Amsterdam: Van Gennep.
- Lister, R. (2002). Towards a New Welfare Settlement? In Hay, C. (Ed.), *British Politics Today*. Cambridge, England: Polity Press.
- Raven, J. (2012). *Popular Support for Welfare State Reforms. On Welfare State Preferences and Welfare State Reforms in the Netherlands*. Rotterdam: Erasmus Universiteit Rotterdam.
- Schuyt, C.J.M. (2013). *Noden en wensen. De verzorgingsstaat gezien als een historisch fenomeen*. Rotterdam: Erasmus Universiteit Rotterdam.
- SCP (2012). *Sociaal en Cultureel Rapport 2012. Een beroep op de burger*. Den Haag: SCP.
- Stolk, B. van, & Wouters, C. (1983). *Vrouwen in tweestrijd. Tussen thuis en tehuis*. Deventer: Van Loghum Slaterus.

- Tonkens, E. (2009). *Tussen onderschatten en overvragen: actief burgerschap en activerende organisaties in de wijk*. SUN Trancity.
- Trappenburg, M. (2010). *Actieve solidariteit*. Amsterdam: Vossiuspers.

Hoofdstuk 2

- Andersen, J.G. (2002). Coping with long-term unemployment: economic security, labour market integration and well-being. Results from a Danish panel study, 1994-1999. *International Journal of Social Welfare*, 11(3), 178-190.
- Andersen, J.G., Clasen, J., Oorschot, W. van, & Halvorsen, K. (2002). *Europe's new state of welfare. Unemployment, employment policies and citizenship*. Bristol, England: Policy Press.
- Baines, S., & Hardill, I. (2008). 'At least I can do something': the work of volunteering in a community beset by worklessness. *Social Policy and Society*, 7(3), 307-317.
- Baker, M., & Tippin, D. (1999). *Poverty, social assistance, and the employability of mothers. Restructuring welfare states*. Toronto, Canada: University of Toronto Press.
- Beechey, V. (1987). *Unequal Work*. London, England: Verso.
- Berg, G.J. van den, & Klaauw, B. van der (2006). Counseling and monitoring of unemployed workers: theory and evidence from a controlled social experiment. *International Economic Review*, 47(3), 895-936.
- Bessant, J. (2000). Regulating the unemployed: Australia's work-for-the-dole scheme. *Journal of Australian Studies*, 24(64), 75-84.
- Boltanski, L., & Thévenot, L. (2006). *On justification: Economies of worth*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Brady, M. (2011). Researching governmentalities through ethnography: the case of Australian welfare reforms and programs for single parents. *Critical Policy Studies*, 5(3), 264-282.
- Breitkreuz, R.S. (2005). Engendering citizenship? A critical feminist analysis of Canadian welfare-to-work policies and the employment experiences of lone mothers. *Journal of Sociology and Social Welfare*, 32(2), 147-165.
- Brouns, M.L.M. (1993). *De homo economicus als winkeldochter. Theorieën over arbeid, macht en sekse*. Amsterdam: SUA.
- Brown, W. (1995). *States of injury: Power and freedom in late modernity*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Bruijn, J. de (1989). *Haar werk: vrouwenarbeid en arbeidssociologie in historisch en emancipatorisch perspectief*. Amsterdam: SUA.
- Bunt, S., Grootsholte, M., & Kemper, D. R. (2007). *De WWB gewogen: gemeenten aan het woord. Tweede kwalitatief onderzoek in het kader van de evaluatie van de WWB*. Leiden: Research voor Beleid
- Cameron, A.F. (1997). In search of the voluntary sector: a review article. *Journal of Social Policy*, 26(1), 79-88.

- Clary, E.G., Snyder, M., Ridge, R.D., Copeland, J., Stukas, A.A., Haugen, J., & Miene, P. (1998). Understanding and assessing the motivations of volunteers: a functional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(6), 1516.
- Cockram, J. (2002). *Volunteering and community participation by jobless people*. Perth, WA: Volunteering Western Australia.
- Cohen, A. (2009). Welfare clients' volunteering as a means of empowerment. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 38(3), 522-534.
- Cook, F.L. (1979). *Who should be helped: Public support for social services*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Corra, A., & Bosselaar, H. (2013). *De maatschappelijk nuttige tegenprestatie: schipperen tussen sociale integratie en repressie*. Amsterdam: Vrije Universiteit.
- Cox, E. (1997). Social capital and volunteering: how close is the connection? *Australian Journal on Volunteering*, 2(2), 4-7.
- Cox, R.H. (1998). From safety net to trampoline: labor market activation in the Netherlands and Denmark. *Governance*, 11(4), 397-414.
- Cress, D., McPherson, J.M., & Rotolo, T. (1997). Competition and commitment in voluntary memberships: the paradox of persistence and participation. *Sociological Perspectives*, 40(1), 61-79.
- Crick, B. (2000). *Essays on citizenship*. London, England: Bloomsbury Publishing.
- Cruikshank, B. (1996). Revolution within: self-government and self-esteem. In Barry, A., Osborne, T., & Rose, N. (Eds.), *Foucault and political reason. Liberalism, neo-liberalism and rationalities of government* (pp. 231-251). Chicago, IL: University of Chicago Press.
- Cruikshank, B. (1999). *The will to empower: democratic citizens and other subjects*. Ithaca, NY: Cornell University Press.
- Dean, M. (1995). Governing the unemployed self in an active society. *Economy and Society*, 24(4), 559-583.
- Dean, H., Bonvin, J.M., Vielle, P., & Farvaque, N. (2005). Developing capabilities and rights in welfare-to-work policies. *European societies*, 7(1), 3-26.
- Dekker, P., & Ridder, J. den (2013). Meer eigen verantwoordelijkheid in de publieke opinie. Wat willen Nederlanders? In Kampen, T., Verhoeven, I., & Verplanke, L. (red.), *De affectieve burger. Hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid* (pp. 41-60). Amsterdam: Van Gennep.
- Dench, G. (2008). Family, community and politics: The fertile legacy of Michael Young. *Critical Social Policy*, 28(3), 335-348.
- Dronkers, J. (2007). *Ruggengraat van ongelijkheid. Beperkingen en mogelijkheden om ongelijke onderwijskansen te veranderen*. Amsterdam: Mets en Schilt.
- Echteld, P. van, & Josten, E. (2011). Werken voor je geld. In SCP, *Sociaal en Cultureel rapport 2012. Een beroep op de burger* (pp. 95-115). Den Haag: SCP.
- Esping-Andersen, G., Gallie, D., Hemerijck, A., & Myles, J. (2002). *Why we need a new welfare state*. Oxford, England: Oxford University Press.
- Foucault, M. (1979). *Discipline and punish*. London, England: Penguin Books.

- Foucault, M. (1991). Governmentality. In Burchell, G., Gordon, C. & Miller, P. (Eds.), *The Foucault effect. Studies in governmentality*. Hemel Hempstead, England: Harvester Wheatsheaf.
- Fraser, N. (1997). *Justice interruptus*. New York: Routledge.
- Fuller, S., Kershaw, P., & Pulkingham, J. (2008). Constructing 'active citizenship': single mothers, welfare, and the logics of voluntarism. *Citizenship Studies*, 12(2): 157-176.
- Gallie, D., & Paugam, S. (2002). *Social precarity and social integration*. Brussel: European Commission.
- Giddens, A. (1998). *The third way. The renewal of social democracy*. London, England: Polity Press.
- Glucksmann, M. (2000). *Cottons and casuals. The gendered organisation of labour in time and space*. Durham, England: Sociology Press.
- Goodin, R.E. (2002). Structures of mutual obligation. *Journal of Social Policy*, 31(4), 579-596.
- Grootegoed, E.M. (2013). *Dignity of dependence. Welfare state reform and the struggle for respect*. Universiteit van Amsterdam.
- Halvorsen, R., & Jensen, P.H. (2004). Activation in Scandinavian welfare policy: Denmark and Norway in a comparative perspective. *European Societies*, 6(4), 461-483.
- Handler, J.F., & Hasenfeld, Y. (1991). *The moral construction of poverty. Welfare reform in America*. Newbury Park, CA: Sage.
- Harris, P. (2000). Participation and the new welfare. *Australian Journal of Social Issues*, 35(4), 279-300.
- Hobson, B., & Lister, R. (2002). Citizenship. In Hobson, B., Lewis, J., & Siim, B. (Eds.), *Contested concepts in gender and social politics*. Cheltenham, England: Edward Elgar Publishing.
- Hochschild, A.R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*, 85, 551-575.
- Hochschild, A.R. (2003). *The commercialisation of intimate life. Notes from home and work*. Berkeley/London: University of California Press.
- Holmqvist, M. (2010). The 'active welfare state' and its consequences: a case study of sheltered employment in Sweden. *European Societies*, 12(2), 209-230.
- Ilan, S., & Basok, T. (2004). Community government: voluntary agencies, social justice, and the responsabilization of citizens. *Citizenship Studies*, 8(2), 129-144.
- Insin, E.F. (2008). Theorizing acts of citizenship. In Nielsen, G.M. (Ed.), *Acts of Citizenship* (pp. 15-43). London, England: Zed Books Limited.
- Kampen, T. (2010). Verplicht vrijwilligerswerk: de moeizame activering van bijstandscilienten. In Verhoeven, I., & Ham, M. (red.), *Brave burgers gezocht. De grenzen van de activerende overheid* (pp. 41-55). Amsterdam: Van Gennep.
- Kampen, T., Elshout, J., & Tonkens, E. (2013). The Fragility of Self-Respect: The Emotional Labour of Workfare Volunteering. *Social Policy and Society*, 12(3), 427-438.
- Katungi, D., Neale, E., & Barbour, A. (2006). *People in low-paid informal work: need not greed*. Bristol, England: Joseph Rowntree Foundation.

- Knijn, T., & Kremer, M. (1997). Gender and the caring dimension of welfare states: toward inclusive citizenship. *Social Politics*, 4(3), 328-361.
- Knijn, T., & Van Berkel, R. (2003). Again revisited: employment and activation policies for lone parents in the Netherlands. *Lone parents' employment: International comparisons of what works*, London: DWP.
- Komter, A.E. (Ed.) (1996). *The gift. An interdisciplinary perspective*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Korteweg, A.C. (2003). Welfare reform and the subject of the working mother: 'get a job, a better job, then a career'. *Theory and society*, 32, 445-480.
- Krinsky, J. (2007). The urban politics of workfare New York city's welfare reforms and the dimensions of welfare policy making. *Urban affairs review*, 42(6), 771-798.
- Levy, M. (2006). Volunteering for the dole: good or bad? *Australian Journal on Volunteering*, 11(1), 38.
- Lewis, J. (2002). Gender and welfare state change. *European Societies*, 4(4), 331-357.
- Li, T. (2007). *The will to improve: Governmentality, development and the practice of politics*. Durham/London, England: Duke University Press.
- Lippert, R.K. (2005). *Sanctuary, sovereignty, sacrifice. Canadian sanctuary incidents, power, and law*. Vancouver, Canada: UBC Press.
- Lister, R. (2002). Towards a New Welfare Settlement? In Hay, C. (Ed.), *British Politics Today*. Cambridge, England: Polity Press.
- Lodemel, I., & Trickey, H. (Eds.) (2001). *An offer you can't refuse. Workfare in international perspective*. Bristol, England: Policy Press.
- Manevska, K., Waal, J. van der, Achterberg, P.H.J., Houtman, D., & Koster, W. de (2010). 'Sommigen zijn gelijkjer dan anderen': economisch egalitarisme en verzorgingsstaatschauvinisme in Nederland. *Sociologie*, 6(1), 3-25.
- Marshall, T.H. (1992 [1950]). *Citizenship and social class*. London, England: Pluto Press.
- Martin, C.J. (2004). Reinventing welfare regimes - employers and the implementation of active social policy. *World politics*, 57(1), 39-69.
- Mau, S. (2003). *The moral economy of welfare states. Britain and Germany compared*. London / New York: Routledge.
- Mau, S. (2004). Welfare regimes and the norms of social exchange. *Current Sociology*, 52(1), 53-74.
- Mau, S., & Burkhardt, C. (2009). Migration and welfare state solidarity in Western Europe. *Journal of European Social Policy*, 19(3), 213-229.
- McClure, P. (2000). *Participation support for a more equitable society: final report of the reference group on welfare reform*. Canberra, Australia: Department of Family and Community Services.
- McDonald, C., Marston, G., & Buckley, A. (2003). Risk technology in Australia: the role of the job seeker classification instrument in employment services. *Critical Social Policy*, 23(4), 498-525.

- McDonald, C., & Marston, G. (2005). Workfare as welfare: governing unemployment in the advanced liberal state. *Critical Social Policy*, 25(3), 374-401.
- Mead, L. (1997). The rise of paternalism. In Mead, L. (Ed.), *The new paternalism: Supervisory approaches to poverty* (1-38). Washington DC: Brookings Institution Press.
- Mitchell, K. (2006). Neoliberal governmentality in the European Union: education, training, and technologies of citizenship. *Environment and Planning D*, 24(3), 389-407.
- Muehlebach, A. (2012). *The moral neoliberal. Welfare and citizenship in Italy*. Chicago, IL: University of Chicago Press.
- Murray, C.A. (1984). *Losing ground. American social policy, 1950-1980*. New York: Basic Books.
- Newman, J., & Clarke, J. (2009). *Publics, politics and power. Remaking the public in public services*. Sage.
- Newman, J., & Tonkens, E. (Eds.) (2011). *Participation, responsibility and choice. Summoning the active citizen in Western European welfare states*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Nicaise, I. (2001). *De actieve welvaartsstaat en de werkers van het elfde uur. Arbeid als antwoord op sociale uitsluiting*. Antwerpen: Standaard Uitgever / Leuven: HIVA.
- Oakley, A. (1974). *The Sociology of Housework*. London: Martin Robertson.
- Oorschoot, W. van (2000). Who should get what, and why. *Policy and politics*, 28(1), 33-49.
- Oorschoot, W. van (2006). Making the difference in social Europe: deservingness perceptions among citizens of European welfare states. *Journal of European social policy*, 16(1), 23-42.
- Owen, D. (1996). Dilemmas and opportunities for the young active citizen. *Youth Studies Australia*, 15(1), 20-23.
- Pahl, R. (Ed.) (1988). *On work. Historical, comparative and theoretical perspectives*. Oxford, England: Blackwell.
- Parool, Het (2010). 'Re-integratiebedrijf merkt weinig van crisis'. 20 juli: 3
- Pekelharing, P. & Swierstra, T. (2008). Competitie op alle fronten: historische en maatschappelijke achtergronden bij de opkomst van het meritocratische ideaal. In Swierstra, T., & Tonkens, E. (Eds.). *De beste de baas? Verdienste, respect en solidariteit in een meritocratie*. Amsterdam University Press.
- Pfau-Effinger, B. (2006). Active citizenship: the new face of welfare. Paper presented at Welfare state change: conceptualization, measurement and interpretation. Store Restrup Herregarrd.
- Pulkingham, J., Fuller, S., & Kershaw, P. (2010). Lone motherhood, welfare reform and active citizen subjectivity. *Critical Social Policy*, 30(2), 267-291.
- Putnam, R. (2000). *Bowling alone. The collapse and revival of American community*. New York: Simon and Schuster.
- Reitsma-Street, M., Maczewski, M., & Neysmith, S. (2000). Promoting engagement: an organizational study of volunteers in community resource centres for children. *Children and Youth Services Review*, 22(8), 651-678.
- Roberts, J.M., & Devine, F. (2004). Some everyday experiences of voluntarism: social capital, pleasure, and the contingency of participation. *Social politics*, 11(2), 280-296.

- Rose, Nikolas, & Novas, Carlos (2004). 'Biological Citizenship'. In Ong, Aihwa, & Collier, Susan (Eds.), *Global Assemblages. Technology, Politics, and Ethics in Anthropological Problems* (pp. 439-463). Malden, MA: Blackwell Press.
- RWI (2011). *Re-integratiemarktanalyse 2011*. Den Haag: Raad voor Werk en Inkomen.
- Sawer, H. (2006). One fundamental value: work for the dole participants' views about work and mutual obligation. *Proceedings of the Road to Where*.
- Schram, S.F. (2003). Putting a black face on welfare: The good and the bad. In Schram, S.F., Soss, J., & Fording, R.C. (Eds.), *Race and the politics of welfare reform* (pp. 196-221). Ann Arbor, MI: University of Michigan Press.
- SCP (1998). *25 jaar sociale verandering. Sociaal en Cultureel Rapport 1998*. Den Haag: SCP.
- SCP (2009). *Werkloos in crisistijd. Baanverlizers, inkomensveranderingen en sociale gevolgen; een verkenning*. Den Haag: SCP.
- SCP (2012). *Sociaal en Cultureel Rapport 2012. Een beroep op de burger*. Den Haag: SCP.
- SCP (2013). *De sociale staat van Nederland 2013*. Den Haag: SCP.
- Skevik, A. (2005). Women's citizenship in the time of activation: the case of lone mothers in 'needs-based' welfare states. *Social politics*, 12(1), 42-66.
- Sobus, M.S. (1995). Mandating community service: Psychological implications of requiring prosocial behavior. *Law & Psychology Review*, 19, 153.
- Soupourmas, F., & Ironmonger, D. (2002). *Giving time. The economic and social value of volunteering in Victoria*. Melbourne, Australia: Department of Human Services.
- Stukas, A., Snyder, M., & Clary, E. (1999). The effects of 'mandatory volunteerism' on intentions to volunteer. *Psychological Science*, 10(1), 59-64.
- Swaan, A.D. (1989). *Zorg en de staat. Welzijn, onderwijs en gezondheidszorg in Europa en de Verenigde Staten in de nieuwe tijd*. Amsterdam: Bakker.
- Swierstra, T., & Tonkens, E. (2006). Meritocratie en de erosie van zelfrespect. *Krisis*, 7(3), 3-23.
- Swierstra, T., & Tonkens, E. (Eds.). (2008). *De beste de baas? Verdienste, respect en solidariteit in een meritocratie*. Amsterdam University Press.
- SZW (2008). Rapport beleidsdoorlichting re-integratie. www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2008/01/29/rapport-beleidsdoorlichting-re-integratie.html
- SZW (2011). Memorie van Toelichting bij het wetsvoorstel tot wijziging WvB en WIJ. Kamerstukken II 2010/2011, 32 815, nr. 4
- Theodore, N. & Peck, J. (2000). Searching for best practice in welfare-to-work: the means, the method and the message. *Policy & politics*, 29(1), 81-98.
- Thoits, P., & Hewitt, L. (2001). Volunteer work and social well-being. *Journal of Health and Social Behavior*, 48, 174-187.
- Tonkens, E., Lenning, A.V., Meijer, I.C., & Volman, M. (1996). *De harde kern. Wel feministisch, niet geëmancipeerd: feminisme als nieuwe uitdaging*. Contact.
- Tonkens, E. (2009). *Tussen onderschatten en overvragen. Actief burgerschap en activerende organisaties in de wijk*. Amsterdam: SUN Trancity.

- Tonkens, E. (2012). Working with Arlie Hochschild: connecting feelings to social change. *Social Politics: International Studies in Gender, State & Society*, 19(2), 194-218.
- Verhoeven, I., & Tonkens, E. (2013). Talking active citizenship: framing welfare state reform in England and the Netherlands. *Social Policy and Society*, 12, 415-426.
- Tonkens, E., & Verplanke, L. (2013). When social security fails to provide emotional security: single parent households and the contractual welfare state. *Social Policy and Society*, 12(03), 451-460.
- Tonkens, E., Duyvendak, J.W. (2013). Een hardhandige affectieve revolutie. In Kampen, T., Verhoeven, I., & Verplanke, L. (red.) (2013). *De affectieve burger. Hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid* (pp. 233-248). Amsterdam: Van Gennep.
- Tonkens, E., Grootegoed, E.M., & Duyvendak, J.W. (2013). Introduction: Welfare State Reform, Recognition and Emotional Labour. *Social Policy and Society*, 12(3), 407-413.
- Turnbull, N., & Fattore, T. (1999). Mutual obligation and social capital: Towards a critique. *SPRC Reports and Proceedings*, 141, 227-238.
- Turner, B.S., (2001). *The erosion of citizenship*. *British journal of sociology*, 52(2), 189-210.
- Veen, R.J., Achterberg, P.H.J., & Raven, J. (2009). De legitimiteit van de verzorgingsstaat.
- Vrooman, C. (2010). Een succesvolle gedaantewisseling? De hervorming van de sociale zekerheid, 1985-2010. *Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken*, 26(4), 358-377.
- VWS (2009). Samenhang tussen de Wmo, Wwb, Wsw en de WIJ.
- Warburton, J., & McDonald, C. (2002). 'Compulsory volunteering' under mutual obligation policies: implications for the future. *Just Policy*, 26, 11-17.
- Warburton, J., & Smith, J. (2003). Out of the generosity of your heart: are we creating active citizens through compulsory volunteer programmes for young people in Australia? *Social Policy and Administration*, 37, 772-86.
- Waring, M. (1988). *If women counted: A new feminist economics*. London, England: Macmillan.
- Werfhorst, H.G. van de, & Hofstede, S. (2007). Cultural capital or relative risk aversion? Two mechanisms for educational inequality compared. *British Journal of Sociology*, 58(3), 391-415.
- Wielers, R., & Beer, P.D. (2007). Inleiding: Werkt de re-integratiemarkt? De gevolgen van de privatisering van de re-integratie. *Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken*, 23(2), 90-93.
- Wilson, J. (2012). Volunteerism research. A review essay. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 41, 176-212.
- Witteveen, J. (2013) 'Is dit zinvol?'. *de Volkskrant*, 24 december: 12-13
- Wout, B. van 't, & Boomsma, D. (2011). 'Tegenprestatie voor bijstandsuitkering is geen strafmaatregel. *Het Parool*, 22 december: 15
- Yeatman, A. (2000). Mutual obligation: what kind of contract is this? In Shaver, S., & Saunders, P. (Eds.), *Reforming the Australian welfare state* (pp. 156-176). Melbourne, Australia: Australian Institute of Family Studies.
- Young, M.D. (1958). *The rise of the meritocracy*. Piscataway, NJ: Transaction Publishers.

Hoofdstuk 3

- Dekker, P. (1994). Civil society. Verkenningen van een perspectief op vrijwilligerswerk. *Civil society en vrijwilligerswerk I*. Den Haag: SCP.
- Dekker, P. (1999). Vrijwilligerswerk vergeleken. *Civil Society en vrijwilligerswerk III*. Den Haag: SCP.
- Dekker, P. & Hart, J. de (2009). *Vrijwilligerswerk in meervoud*. Den Haag: SCP.
- Fuller, S., Kershaw, P., & Pulkingham, J. (2008). Constructing 'active citizenship': single mothers, welfare, and the logics of voluntarism. *Citizenship Studies*, 12(2): 157-176.
- Hustinx, L., Meijs, L., & Ten Hoorn, E. (2007). Geleid vrijwilligerswerk: over het vrijwilligerspotentieel van de Nederlandse samenleving in 2015 (en nieuwe strategieën om het te bevorderen): onderzoeksverslag van het Centrum voor sociologisch onderzoek (CESO).
- Levy, M. (2006). Volunteering for the dole: good or bad? *Australian Journal on Volunteering*, 11(1), 38.
- Lipsky, M. (1980). *Street-Level Bureaucracy. The Dilemmas of the Individual in Public Service*. Russell Sage Foundation.
- Stukas, A., Snyder, M., & Clary, E. (1999). The effects of 'mandatory volunteerism' on intentions to volunteer. *Psychological Science*, 10(1), 59-64.
- Wilson, J. (2000). Volunteering. *Annual review of sociology*, 215-240.

Hoofdstuk 4

- Boltanski, L., & Chiapello, E. (2005). *The new spirit of capitalism*. London: Verso.
- Boltanski, L., & Thévenot, L. (2006). *On justification. Economies of worth*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Goodin, R. (1995). In defense of the nanny state. In Etzioni, A. (Ed.), *Rights and the common good: a communitarian perspective*. New York, NY: St Martin's Press.
- Yeatman, A. (2000). Mutual obligation: what kind of contract is this? In Shaver, S., & Saunders, P. (Eds.), *Reforming the Australian welfare state* (pp. 156-176). Melbourne, Australia: Australian Institute of Family Studies.

Hoofdstuk 5

- Boer, N. de, & Lans, J. van der (2011). *Burgerkracht. De toekomst van het sociaal werk in Nederland*. Den Haag: RMO.
- Bouma, S., Folkeringa, M., De Ruij, L., & Vendrig, S. (2012). *Een stap in de goede richting? Evaluatie Wet Participatieplaatsen*. Zoetermeer: Research voor Beleid.
- CBS (2011), www.cbs.nl

- Gemeente Utrecht (2006) Re-integratieverordening bij raadsbesluit van 9 februari 2006, jaargang 2006, nr. 8.
- Handler, J. (1972). *Reforming the poor. Welfare policy, federalism and morality*. New York: Basis Books.
- Hirschman, A.O. (1991). *The rhetoric of reaction. Perversity, futility, jeopardy*. Cambridge, England: Harvard University Press.
- Ilcan, S., & Basok, T. (2004). Community government: voluntary agencies, social justice, and the responsabilization of citizens. *Citizenship studies*, 8(2), 129-144.
- Kampen, T. (2010). Verplicht vrijwilligerswerk: de moeizame activering van bijstandsccliënten. In Verhoeven, I. & Ham, M. (red.), *Brave burgers gezocht. De grenzen van de activerende overheid* (pp. 41-55). Amsterdam: Van Gennep.
- Muehlebach, A. (2012). *The moral neoliberal: welfare and citizenship in Italy*. Chicago, IL: University of Chicago Press.
- Ossewaarde, R., & Brinkman, F. (2006). *Eigen verantwoordelijkheid: bevrijding of beheersing?* Amsterdam: SWP.
- SCP (2012). *Sociaal en Cultureel Rapport 2012. Een beroep op de burger*. Den Haag: SCP.
- Sociale Alliantie (2010). *Meedoen en meewerken. Meerjarenbeleidsplan Participatie 2011-2014*. Amsterdam: Sociale Alliantie.

Hoofdstuk 6

- Aa, P. van der (2012). *Evaluatie pilots Full Engagement augustus 2011 - augustus 2012*. Sociaal-wetenschappelijke afdeling, Gemeente Rotterdam.
- Fuller, S., Kershaw, P., & Pulkingham, J. (2008). Constructing 'active citizenship': single mothers, welfare, and the logics of voluntarism. *Citizenship Studies*, 12(2), 157-176.
- Koen, J. (2013). Prepare and pursue: Routes to suitable (re-) employment.
- McQuaid, R.W., & Lindsay, C. (2005). The concept of employability. *Urban studies*, 42(2), 197-219.
- Sennett, R. (2003). *Respect in a World of Inequality*. New York: WW Norton & Company.
- Young, M.D. (1958). *The rise of the meritocracy*. Piscataway, NJ: Transaction Publishers.

Hoofdstuk 7

- Cohen, A. (2009). Welfare Clients' Volunteering as a Means of Empowerment. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 38(3), 522-534.
- Cruikshank, B. (1999). *The will to empower: democratic citizens and other subjects*. Ithaca, NY: Cornell University Press.
- Fuller, R.W. (2003). *Somebodies and nobodies. Overcoming the abuse of rank*. Gabriola Island, Canada: New Society Publishers.

- Hampton, J. (1997). The wisdom of the egoist. The moral and political implications of valuing the self. *Social Philosophy and Policy*, 14(1): 21-51.
- Kampen, T. (2010). Verplicht vrijwilligerswerk: de moeizame activering van bijstandsccliënten. In Verhoeven, I. & Ham, M. (red.), *Brave burgers gezocht. De grenzen van de activerende overheid* (pp. 41-55). Amsterdam: Van Genneep.
- Kampen, T., Elshout, J., & Tonkens, E. (2013). The Fragility of Self-Respect: The Emotional Labour of Workfare Volunteering. *Social Policy and Society*, 12(3), 427-438.
- Lee, J.A.B. (1994). *The empowerment approach to social work practice*. New York: Columbia University Press.
- Macdonald, K., & Macdonald, G. (1999). Empowerment: A critical view. In Shera, W. & Wells, L.M. (Eds.), *Empowerment practice in social work. Developing richer conceptual foundations* (pp. 2-13). Toronto, Ontario: Canadian Scholars' Press.
- Margalit, A. (2009). *The decent society*. Harvard University Press.
- Rappaport, J. (1985). The power of empowerment language. *Social Policy*, 16(2), 15-21.
- Rappaport, J. (1987). Terms of empowerment/exemplars of prevention: Toward a theory for community psychology. *American journal of community psychology*, 15(2), 121-148.
- Rawls, J. (1971). *A theory of justice*. Cambridge: Harvard University Press.
- Sennett, R. (2003). *Respect in a World of Inequality*. New York: WW Norton & Company.
- Solomon, B.B. (1976). *Black empowerment. Social work in oppressed communities*. New York: Columbia University Press.
- Staples, L.H. (1990). Powerful ideas about empowerment. *Administration in social work*, 14(2), 29-42.
- Swierstra, T., & Tonkens, E. (2006). Meritocratie en de erosie van zelfrespect. *Krisis*, 7(3), 3-23.
- Wieck, A. (1983). Issues in overturning a medical model of practice. *Social work*, 28: 467-471.
- Zimmerman, M.A., & Warschawsky, S. (1998). Empowerment theory for rehabilitation research: Conceptual and methodological issues. *Rehabilitation Psychology*, 43(1), 3.

Hoofdstuk 8 – Geen bronnen

Hoofdstuk 9

- Boer, N. de, & Lans, J. van der (2011). *Burgerkracht. De toekomst van het sociaal werk in Nederland*. Den Haag: RMO.
- Boltanski, L., & Thévenot, L. (2006). *On justification. Economies of worth*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Bredewold, F., Tonkens, E. & Trappenburg, M.J. (2013). Begroetingen, honden en winkeliers. Begrensd contact tussen mensen met beperkingen en andere buurtbewoners. In Tonkens, E., & Wilde, M. de (red.), *Als meedoen pijn doet. Affectief burgerschap in de wijk* (pp. 84-98). Amsterdam: Van Genneep.
- Cheal, D. (1988). *The gift economy*. London: Routledge.

- Clary, E.G., Snyder, M., Ridge, R.D., Copeland, J., Stukas, A.A., Haugen, J., & Miene, P. (1998). Understanding and assessing the motivations of volunteers: a functional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(6), 1516.
- Foucault, M. (1991). Governmentality. In Burchell, G., Gordon, C. & Miller, P. (Eds.), *The Foucault effect. Studies in governmentality*. Hemel Hempstead, England: Harvester Wheatsheaf.
- Fuller, S., Kershaw, P., & Pulkingham, J. (2008). Constructing 'active citizenship': single mothers, welfare, and the logics of voluntarism. *Citizenship Studies*, 12(2): 157-176.
- Goodin, R. (1995). In defense of the nanny state. In A. Etzioni (Ed.), *Rights and the common good: a communitarian perspective*. New York, NY: St Martin's Press.
- Honneth, A. (1996). *The struggle for recognition. The moral grammar of social conflicts*. Mit Press.
- Kampen, T. (2010). Verplicht vrijwilligerswerk: de moeizame activering van bijstandscilienten. In Verhoeven, I., & Ham, M. (red.), *Brave burgers gezocht. De grenzen van de activerende overheid* (pp. 41-55). Amsterdam: Van Gennep.
- Kampen, T., Elshout, J., & Tonkens, E. (2013). The Fragility of Self-Respect: The Emotional Labour of Workfare Volunteering. *Social Policy and Society*, 12(3), 427-438.
- Komter, A. (2003). *Solidariteit en de gift. Sociale banden en sociale uitsluiting*. Amsterdam University Press.
- Levy, M. (2006). Volunteering for the dole: good or bad? *Australian Journal on Volunteering*, 11(1), 38.
- Muehlebach, A. (2012). *The moral neoliberal. Welfare and citizenship in Italy*. Chicago, IL: University of Chicago Press.
- Putnam, R. (2000). *Bowling alone. The collapse and revival of American community*. New York: Simon and Schuster.
- SCP (2012). *Sociaal en Cultureel Rapport 2012. Een beroep op de burger*. Den Haag: SCP.
- Sobus, M.S. (1995). Mandating community service: Psychological implications of requiring prosocial behavior. *Law & Psychology Review*, 19, 153.
- Stukas, A., Snyder, M., & Clary, E. (1999). The effects of 'mandatory volunteerism' on intentions to volunteer. *Psychological Science*, 10(1), 59-64.
- Warburton, J., & Smith, J. (2003). Out of the generosity of your heart: are we creating active citizens through compulsory volunteer programmes for young people in Australia? *Social Policy and Administration*, 37, 772-86.
- Yeatman, A. (2000). Mutual obligation: what kind of contract is this? In Shaver, S., & Saunders, P. (Eds.), *Reforming the Australian welfare state* (pp. 156-176). Melbourne, Australia: Australian Institute of Family Studies.



