

Diaconie in tien woorden

Eerste druk, mei 2012
© 2012 STVA
Uitgave in eigen beheer

Productie: Free Musketeers, Zoetermeer
www.freemusketeers.nl



Hoewel aan de totstandkoming van deze uitgave de uiterste zorg is besteed, aanvaarden de auteur en uitgever geen aansprakelijkheid voor eventuele fouten en onvolkomenheden, noch voor de directe of indirecte gevolgen hiervan.

Niets uit deze uitgave mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever worden openbaar gemaakt of verveelvoudigd, waaronder begrepen het reproduceren door middel van druk, offset, fotokopie of microfilm of in enige digitale, elektronische, optische of andere vorm of (en dit geldt zonodig in aanvulling op het auteursrecht) het reproduceren (I) ten behoeve van een onderneming, organisatie of instelling of (II) voor eigen oefening, studie of gebruik welk(e) niet strikt privé van aard is.

DIACONIE IN TIEN WOORDEN



Stichting Theologisch Vormingswerk Amsterdam

Inhoudsopgave

Voorwoord	7
Inleiding	9
1 ^e Woord: Gelovig	15
2 ^e Woord: Persoonlijke ontwikkeling	21
3 ^e Woord: Samenlevingsgericht	25
4 ^e Woord: Empathisch	29
5 ^e Woord: Coöperatief	33
6 ^e Woord: Beschikbaar	37
7 ^e Woord: Betrouwbaar	39
8 ^e Woord: Alert	43
9 ^e Woord: Doelbewust	45
10 ^e Woord: Effectief en tastbaar	47
Extra informatie	51

Voorwoord

Deze brochure is ontstaan op grond van gesprekken tussen diaconale vrijwilligers, in samenspraak met diaconale beroepskrachten uit het bisdom Haarlem-Amsterdam. De gesprekken besloegen een periode van anderhalf jaar, van januari 2009 tot juni 2010.

De groep heeft met elkaar gesproken over vragen als:

- Waar haal je inspiratie vandaan voor diaconie in de parochie?
- Welke begeleiding hebben vrijwilligers nodig?
- Hoe bereik je kwaliteit in het diaconale werk?

De resultaten van deze gesprekken zijn neergeslagen in tien woorden. Het zijn tien kwalificaties voor diaconale vrijwilligheid.

Een belangrijk punt uit de gesprekken is het spanningsveld dat ervaren wordt tussen de organisatie van de diaconie en de belevingsopbrengst van de medewerkers. Vrijwilligers zoeken steeds meer antwoorden op hun individuele verlangens, belangen en motivaties. Waar decennia geleden sociaal plichtsbesef de belangrijkste reden was voor vrijwilligerswerk, geven mensen nu meer aan dat hun persoonlijke ontwikkeling en behoeften mede een motivatie is om zich in te zetten voor anderen.

De tien woorden hangen met elkaar samen. Natuurlijk zijn andere woorden te bedenken om de inzet voor diaconie te begrijpen. Maar deze tien woorden komen voort uit de gesprekken van de groep die hier met elkaar over gesproken heeft. Het is hun ervaring met het diaconale werk, dat met deskundigen is doorgesproken.

De brochure beoogt niet volledig te zijn. De tekst is gebaseerd op de gesprekken binnen het dekenaat Haarlem, dat inmiddels is opgehe-

ven. Daarmee is veel materiaal verdwenen en hadden de betrokken personen geen mogelijkheid meer om de brochure te schrijven. Onder auspiciën van de Stichting Theologisch Vormingswerk Amsterdam heeft drs. Ellen Hogema de tekst van de brochure voor haar rekening genomen.

Met dank aan de medewerkers die deelnamen aan de gesprekken, te weten Corrie van Stijl, Lisette Tèl, Joop Seitner, Thérèse Tiddens, Adrie Winkelaar, Wim Niekus en Jurjen Beumer. De begeleiding van de gesprekken werd behartigd door dr. Stan Baars, drs. Ernst Meijknecht en dr. Piet van Hooijdonk.

Ellen Hogema

April 2012

Free Musk

Inleiding

Deze brochure gaat over diaconaal vrijwilligerswerk in de Rooms Katholieke kerk. Dit is bepalend omdat de geschiedenis en de organisatie van de diaconie in de RK kerk anders is dan in andere kerken en religies. Toch zal er ook door niet-katholieken veel herkend worden wat betreft de geboden inzichten en aanbevelingen.

Dé diaconie bestaat niet. Diaconie is een begrip waaronder in de praktijk heel verschillende groepen en activiteiten worden verstaan. Bovendien vindt diaconie vaak aan de rand van het parochiële leven plaats. Je herkent deze kerkelijke werksoort in individuele personen en in de specifieke activiteiten. Daarom zult u lezen:

- over wat diaconie van personen vraagt en biedt
- hoe er aan activiteiten gewerkt wordt (bv projectmatig werken)
- welke rol samenwerken in die activiteiten speelt.

Er is veel veranderd in het diaconale vrijwilligerswerk. Het specifieke van de diaconie in de RK kerk is dat ze de laatste decennia steeds meer vrijwilligerswerk is geworden. Vanaf de Middeleeuwen waren het vooral religieuze orden, congregaties en personen die de diaconie behartigden. Die groepen en mensen zijn sinds de 20^e eeuw in aantal steeds kleiner geworden. De diaconie is eigenlijk pas sinds 1970 langzaam maar zeker deel geworden van het parochiële leven. Er ontstonden toen bezoekgroepen en diaconale werkgroepen.

De nadruk is de laatste jaren steeds meer komen te liggen op de individuele vrijwilliger. Deze verandering nemen we in de hele samenleving waar. De samenleving staat meer gericht op de eigen ontwikkeling en ontplooiing van mensen. Die individualisering werkt uiteraard ook in het kerkelijk leven door. Vrijwilligers zijn op de eerste plaats gelovige mensen, die allerlei taken en verantwoordelijkheden in de parochie op zich nemen.

De kwaliteiten en de beschikbare tijd van de vrijwilliger is uitgangspunt voor hoe activiteiten georganiseerd worden. Projectmatig werken is een manier van werken die daarbij past. Van te voren is dan duidelijk hoeveel tijd er gevraagd wordt en wat het doel is waarnaar toe gewerkt wordt. In projectmatig werken wordt er in groepen gewerkt en werk je samen om het gestelde doel te bereiken. In het samenwerken staat minder het instituut of de organisatie centraal maar wel het project, de doelgroep met en voor wie je werkt en de activiteiten die daarbinnen gebeuren.

In het diaconale vrijwilligerswerk staat tegenwoordig niet zozeer de structuur van het vrijwilligerswerk voorop, maar de betrokkenheid en het gezonde verstand van de vrijwilliger. De vrijwilliger is een volwassen persoon, die weet wat ze wil en waarom ze dat wil. Het vrijwilligerswerk krijgt dus meer gestalte vanuit het individu.

Daarnaast verandert er in de grotere kerkgenootschappen veel. Ze hebben te maken met leegloop, met sluiting van kerkgebouwen, ze zijn vaak naar binnen gekeerd en het ontbreekt er soms aan elan. De werkdruk onder pastorale beroepskrachten is groot en dit heeft direct effect op de diaconie.

Toch wil dat niet zeggen dat het werkveld van de diaconie in de problemen zit. Diaconie kan juist een mogelijkheid zijn om nieuw elan te brengen. Er zijn veel plekken van hoop. Plaatsen waar goede dingen gebeuren, waar mensen er voor elkaar zijn, vaak ook buiten de directe kerkelijke wereld. Vertrouwde kerkvormen zullen kleiner worden en daar komen andere, vaak diaconale vormen voor terug, zoals Stem in de Stad Haarlem, Interkerkelijk Diaconaal Beraad Zaanstreek-Waterland en het Regionaal Diaconaal Centrum te Beverwijk.

Vrijwilligers geven zelf niet expliciet aan begeleiding nodig te hebben. Ze hebben wel behoefte om met elkaar te praten over wat je beleeft in het werk, praten over wat je meemaakt. Dit soort gesprekken moeten goed geregeld worden, wil het effect hebben. Er moeten daarnaast duidelijke afspraken gemaakt worden wat zijn/haar taakomschrijving

is, over hoe je met elkaar om gaat, en hoe de gelovige bezinning aan bod kan komen. Vragen als *wat raakt je, wat hebben de activiteiten die je doet met je geloof te maken*, zijn relevante vragen voor vrijwilligers. Je kunt zeggen dat vrijwilligers gedreven zijn door een intrinsieke (onuitgesproken) motivatie en behoefte hebben aan eigen ontplooiing. Dit maakt ook dat er onder vrijwilligers soms verzet is tegen woorden als professionaliteit, beleid en instituten. Mensen geven daar een negatieve invulling aan. Als medewerkers in de diaconie actief zijn, dan is dat meestal vanuit een geraakt zijn door mensen die het (tijdelijk) moeilijk hebben in het leven. Dan doe je wat je moet doen. Vrijwilligers willen niet vastgelegd worden door regels en door beelden van hoe het volgens anderen moet gebeuren.

Natuurlijk bestaat dé diaconale vrijwilliger niet. Het maakt nogal uit of je in de diaconie bestuurlijk werk doet, of bezoekwerk, in een inloophuis actief bent, lid bent van een Parochiële Caritas Instelling (pci) of bij een voedselbank werkt.

Wat betekent de term *vrijwilliger* in de diaconie eigenlijk? Volgens de Dikke van Dale betekent vrijwillig: *uit eigen beweging, niet gedwongen*. Een vrijwilliger is dan iemand die zich uit vrije wil beschikbaar stelt voor (onbetaald) werk.

Een uitgebreidere definitie staat in Wikipedia: *vrijwilligerswerk is het geheel van activiteiten, uitgevoerd door een vrijwilliger, zonder vergoeding, en met een maatschappelijk doel en voor anderen, hetzij individuen, groepen of de samenleving in haar geheel (maar zonder familieband), binnen een organisatie, met of zonder rechtspersoonlijkheid*.

Als het goed is, is de vrijwilliger geen verlengstuk van de beroepskracht maar een eigen functie. Een vrijwilliger heeft andere belangen dan een beroepskracht. Een vrijwilliger kan ook niet voor de continuïteit zorgen in de werkzaamheden, daarvoor heeft hij/zij niet de positie. En ook al is vrijwilligerswerk niet vrijblijvend, je kunt als organisatie niet de inzet en de verantwoordelijkheden verwachten van een vrijwilliger zoals van een beroepskracht. Dit kan wel een soort “pro Deo-effect” geven. Er is geen formele arbeidsrelatie, terwijl een vrijwilliger wel

zelfstandig en deskundig werk verricht. Er treden dan vragen op over wie waar verantwoordelijk voor is.

In de diaconie staat de betrokkenheid bij mensen in nood en de betrokkenheid bij maatschappelijk onrecht centraal. Dat komt onder meer tot uiting in heel concrete diaconale activiteiten, zoals werken bij een voedselbank, het bezoeken van mensen of het begeleiden van mensen bij schuldhulpverlening. Deze werkzaamheden blijken aantrekkelijk voor vrijwilligers. Je doet zinnig werk, je ervaart gezelligheid met andere mensen en je lenigt concrete nood bij mensen. Het aspect van maatschappelijke relevantie is belangrijk voor de inzet van gelovige mensen.

Deze brochure is bedoeld om vrijwilligers aan de hand van tien woorden voor diaconie te sterken in hun motivatie en groeimogelijkheden. Hiermee wordt de kwaliteit van hun diensten bevorderd. De nadruk ligt er op hoe individuele personen zich kunnen ontplooiën in het diaconale werk. Daarnaast worden organisatorische tips en inzichten gegeven. Pastorale beroepskrachten kunnen deze gebruiken om vrijwilligers en zichzelf te bemoedigen en te stimuleren in het diaconale vrijwilligerswerk.

Bemoediging en stimulans kunnen ondersteund worden door vrijwilligersbeleid. Vrijwilligersbeleid biedt alle betrokkenen namelijk duidelijkheid over de visie op diaconie en wat de taken en verantwoordelijkheden zijn. De termen Vinden, Binden en Boeien zijn vaak leidraad voor beleid. ‘Vinden’ heeft met werving te maken, ‘binden’ met het creëren van betrokkenheid en ‘boeien’ met het interessant maken van het vrijwilligerswerk.

De motivatie bij vrijwilligers om aan diaconie te werken is heel divers. Daar moet bij het nadenken en uitzetten van vrijwilligersbeleid rekening mee gehouden worden.

Veel oudere vrijwilligers zitten al zo lang in het werk, dat zij zeggen *wij weten wel wat er van ons verwacht wordt en hoe we dat moeten doen.*

Jongere mensen weten wanneer ze als vrijwilliger beginnen al veel beter hoeveel tijd ze beschikbaar hebben, waar hun kwaliteiten liggen en wat ze willen gaan doen. Tieners en twintigers blijken maatschappelijk betrokken te zijn. Ze zijn zeker bereid om anderen te helpen. Op het moment dat het vrijwilligerswerk heet, wordt het saai. Maar met een groepje een dag helpen in een verpleeghuis, dat doen jongeren graag.

In de hoofdstukken die nu volgen, leest u aan de hand van tien woorden over diaconie en vrijwilligers. Het biedt u in kort bestek informatie en inzichten in een diaconie, die nieuwe wegen aan het zoeken is. Nieuwe wegen in een kerk, die zoekt naar een zinvolle plaats in de samenleving.

eteers ©

1^e Woord: Gelovig

Geloof als krachtbron

Geloof is een krachtbron in het leven van veel mensen. Mensen voelen zich bewogen door hun geloof. Er is voor hen meer tussen hemel en aarde. En dat *meer*, God, maakt dat mensen zich gesteund voelen in het leven. God loopt met hen mee in het leven. Vanuit dat geloof voelen mensen zich aangesproken om zelf mee te lopen met andere mensen, om andere mensen te steunen in hun leven. De evangelische boodschap, die we kennen door Jezus Christus, versterkt dat.

Bij mensen zelf leven beelden van hoop en meeleven. Het helpen van andere mensen, de betrokkenheid bij mensen maakt dat er uitzicht is wanneer het leven tegen zit. Het laat zien dat er hoop is op verbetering. Geloof maakt dat je er voor andere mensen wilt zijn én geloof is de hoop dat mensen elkaar nabij zijn. En zoals we hieronder zullen zien, gebeurt dit alles vanuit liefde. Geloof, hoop en liefde komen hier als bijbels en goddelijk drietal samen.

Gelovige mensen hebben dus gelovige motivaties. We weten vanuit de bijbel dat we mensen in nood niet in de steek mogen laten. Tenslotte is niet ieder mens in staat om zijn/haar eigen leven vorm te geven. Dat kan zijn door geldgebrek, door fysieke, psychische of mentale beperkingen, of door beklemmende en bureaucratische structuren. Gelovige mensen kijken met meeleven en hoop naar de mensen en de wereld om hen heen.

Onze samenleving gaat steeds meer uit van de maakbaarheid van het leven. Steeds meer is het je eigen schuld wanneer je het leven niet aan kunt en je leven niet op de rails kunt houden. Vanuit het christelijk geloof zeggen we dat je juist dan mensen nabij moet zijn. We willen mensen benaderen vanuit het geloof dat er altijd hoop is, dat situaties ten goede kunnen keren. Mensen helpen vertrouwen te houden, ook als alles in het leven tegen zit. Dat kan alleen als je daar zelf in gelooft,

wanneer je als diaconale vrijwilliger of beroepskracht ook zelf vertrouwen hebt in het leven.

Ook de notie dat je God alleen in een ander mens tegenkomt, is een motivatie voor gelovigen om zich in te zetten in de samenleving. In je eigen handelen naar anderen, laat je zien dat God er is. Liefdevol handelen naar andere mensen, niet vanuit wantrouwen, niet vanuit het gevoel dat anderen bij voorbaat al kwaad willen doen, maar vanuit liefde en vertrouwen.

Ieder mens is beeld en gelijkenis van God, zo geloven we. Ieder mens is door God geschapen en moet dus met waardigheid tegemoet getreden worden. In de eucharistie vieren we onze dankbaarheid daarvoor. En we bidden om kracht in de kwetsbaarheid en gebrokenheid van het leven. Diaconie en liturgie zijn zo met elkaar verbonden. Bisschop de Korte, referent voor Kerk en Samenleving, gebruikt hiervoor in lezingen over diaconie vaak het beeld van het hoogkerkelijk tabernakel dat open staat. In plaats van een monstrans met het H. Sacrament is daar een wat sloeberige man te zien: “in het gelaat van Christus is de zwerver te zien”.

Geloof kan bij iemand ook onbestemd zijn. Het is dan niet zo uitgesproken, niet zo duidelijk. Maar het werkt dan wel door in iemands handelen. Aan het handelen van een persoon zie je hoe iemand in het leven staat, hoe diegene met anderen omgaat en vanuit welke motivatie iemand werkt.

Geloven kan iemand ook plaatsen binnen een gemeenschap, binnen een kerk. Een kerk heeft een boodschap, die doorwerkt in mensen. Het gaat dan niet om regels, om het vastleggen van zaken, maar om de roeping anderen nabij te zijn.

Definitie van diaconie

Diaconie heeft alles met geloof en kerk te maken.

Een gezaghebbende definitie van diaconie stamt uit 1987 waar als (voorlopige) omschrijving door de Nederlandse bisschoppen is vastgelegd: *“Allerlei manieren waarop (groepen van) christenen zich solidariseren met mensen in nood en/of werken aan het oplossen van maatschappelijke problemen”*.

Hierin is diaconie vooral het handelen dat voortkomt uit ons geloof.

Een nieuwere definitie van diaconie komt uit het Handboek diaconiewetenschap *Barmhartigheid en Gerechtigheid* uit 2004: “*het handelen vanuit en door kerken en andere door het evangelie geïnspireerde groepen en bewegingen, dat gericht is op het voorkómen, opheffen, verminderen dan wel mee uithouden van lijden en sociaal-maatschappelijke nood van individuen en van groepen mensen en op het scheppen van rechtvaardige verhoudingen in kerk en samenleving.*”

Deze laatste definitie is duidelijk uitgebreider. Diaconie is niet alleen het geven van geld of het oplossen van problemen, nee soms kun je nood alleen maar verminderen. Eenzaamheid is vaak niet helemaal op te lossen, maar je kunt mensen wel helpen hun sociale netwerk te vergroten, door hen met anderen in contact te brengen. Preventie is ook heel belangrijk; niet helpen als mensen al in de problemen zitten, maar bijvoorbeeld voorkomen dat ze in een krappe financiële situatie terecht komen door ze te helpen budgetteren of door ze te begeleiden bij het verkrijgen van voorzieningen waar ze recht op hebben. Één belangrijke toevoeging in deze definitie is het *mee uithouden*. Vaak is op je handen gaan zitten en er gewoon te zijn voor een ander alles wat iemand nodig heeft. Gewoon naast iemand gaan zitten aan een ziekbed of luisteren naar iemands verhaal.

De definities geven bovendien aan dat diaconie kerkelijk of christelijk geworteld is. Ook buiten de christelijke beweging gebeurt er natuurlijk veel voor en met mensen in moeilijke situaties. Alleen dat noemen we doorgaans geen diaconie.

In de laatste paar jaar wordt steeds meer de nadruk gelegd op het inzicht dat diaconie zelf ‘geloof’ is. Het komt niet alleen voort uit geloof, maar in heel ons geloven, in al ons gelovig handelen is de kwetsbare andere persoon aanwezig.

Bijbelse bronnen en historie van diaconie

Wat deze definities niet zo duidelijk aangeven, is wat diaconie pre-

cies met geloof in God te maken heeft. Het heeft in ieder geval te maken met het Evangelie, met wat Jezus ons via de verhalen uit het Nieuwe Testament heeft voorgeleefd. In dat Evangelie horen we over een Jezus, die duidelijk kiest voor de mensen, die buiten de samenleving staan. Hij spreekt met vrouwen, met zieken, met tollenaars, met Samaritanen en met de Romeinse overheersers. Op de vraag van zijn leerlingen over wie er in het Koninkrijk Gods komt (Mattheüs 25) vertelt Jezus over de Werken van Barmhartigheid:

- de dorstigen laven
- de hongerigen te eten geven
- de zieken bezoeken
- de gevangenen bezoeken
- de vreemdeling herbergen en
- de naakten kleden.

Later is daar het zevende werk *de doden begraven* bijgekomen. Als je deze concrete werken doet, wordt het Koninkrijk Gods zichtbaar. Zo simpel is het dus!

In de loop van de eeuwen is dit werk altijd onderdeel geweest van de christelijke geloofsgemeenschap. Dit gebeurde door gelovigen, later door religieuze orden en congregaties, en de laatste eeuw ook door en in de parochies. De overheid heeft steeds meer taken overgenomen in de verzorgingsstaat. De laatste jaren wordt de zorg voor de mensen in nood weer opnieuw door familie, burens en kerken opgenomen. Dat komt omdat de overheid zich terugtrekt vanuit de visie, dat een ieder zelf de verantwoordelijkheid heeft voor zijn eigen welzijn, ook als je niet de mogelijkheden daarvoor hebt.

Als je de bijbel leest en in de geschiedenis duikt, zie je dat in principe iedereen wordt geholpen, ongeacht iemands achtergrond. Er zijn in de geschiedenis perioden geweest waarin men alleen voor de eigen geloofsgenoten zorgde, weduwen en wezen in de eigen gemeenschap bijvoorbeeld worden veelvuldig genoemd als doelgroep voor diaconie. Maar in principe is het je plicht als christen om ieder mens in nood te helpen. Het verhaal van de Barmhartige Samaritaan laat dat heel

goed zien. Het bekende verhaal waarin Jezus vertelt over een gewonde man, die langs de kant van de weg ligt. Een priester en een Leviet liepen langs en lieten de man liggen. Een Samaritaan (Samaritanen waren niet geliefd) verbond wel de wonden van deze man, bracht hem naar een herberg en zorgde ervoor dat de man daar kon blijven tot hij genezen was. Deze gewonde man is onze naaste, wij zijn de naaste van de gewonde man.

Katholieke traditie

De katholieke sociale leer, bij elkaar gezet in het Compendium van de katholieke sociale leer (2004) heeft een aantal belangrijke principes:

- *Principe van algemeen welzijn*: dit is wat voor iedereen goed is. Hieraan moet ieder mens, iedere politieke en sociale organisatie werken. Dit welzijn is niet alleen materialistisch, het gaat niet alleen om geld of spullen, maar stijgt daar boven uit.
- *Universele bestemming van de goederen*: het recht op privaat bezit is ondergeschikt aan dat van het gemeenschappelijk gebruik. Privébezit mag nooit een doel op zich zijn. Als wij de arme geld of goederen geven, dan is dat geen persoonlijke gift, maar je geeft hen wat hen toebehoort.
- *Subsidiariteitsbeginsel*: verantwoordelijkheden moeten zo laag mogelijk in de organisatie liggen.
- *Participatie*; ieder mens moet zich bewust zijn van zijn/haar plicht om een bijdrage te leveren aan het algemeen welzijn.
- *Solidariteitsbeginsel*: we zijn als mensen en als volken van elkaar afhankelijk. De structuren in samenleving en organisaties, die zondig zijn, moeten ongedaan gemaakt worden en omgevormd tot structuren van solidariteit.
- *Fundamentele waarden van het sociale leven* zijn: waarheid, vrijheid, rechtvaardigheid en liefde.
- *De weg van de liefde*: de liefde moet aanwezig zijn in iedere sociale relatie. Je kunt het sociale of politieke liefde noemen en het omvat alle mensen op de wereld. Alleen de liefde kan een mens omvormen. Caritas is het grootste sociale gebod.

Henk Meeuws, die veel onderzoek heeft gedaan naar diaconaal vrijwilligerswerk komt op 4 categorieën op basis waarvan mensen gemotiveerd zijn aan vrijwilligerswerk te doen. Naast die motivatie gaat het ook om de waardering die aan vrijwillige inzet in een samenleving, organisatie of kerk gegeven wordt:

Nut	Het is nuttig voor een samenleving als er niet teveel mensen arm zijn. Want dat levert economisch meer voordeel op. Dan is effectiviteit bijvoorbeeld belangrijker dan de verlangens van individuele mensen.
Fun (plezier)	Heeft te maken met <i>er zin in hebben, je ertoe aangetrokken voelen</i> , maar het heeft ook te maken met <i>dat het zin heeft</i> . Dan krijgt het ook de betekenis van zingeving, het waarom van de dingen die je doet.
Plicht	Dit heeft te maken met een <i>moeten</i> . Bijvoorbeeld vanuit de motivatie dat een gelovig mens nu eenmaal de plicht heeft om anderen te helpen. Hierbij hebben mensen ook vaak het gevoel dat ze in een traditie staan. Of dat God het van hen vraagt.
Deugd	Men zegt weleens <i>dat doet me deugd, dat doet me goed</i> . Het gaat dan om het <i>goede</i> te doen. Je kunt ook leren om goed te doen. Je doet dan goed aan een ander, maar ook aan jezelf. Je handelt verantwoordelijk, doet dat met plezier en wordt er een beter mens van. “Moeten” en “plezier” worden in “deugd” met elkaar verbonden

Je zou kunnen zeggen dat als *nut* en *fun* alleen of hoofdzakelijk ten dienste van het oppervlakkige eigenbelang (collectief of individueel) staan, er sprake is van meer pragmatische motivaties. Als *nut* en *fun* dieper georiënteerd raken en meer verbinding hebben met *plicht* en *deugd*, het meer religieuze of levensbeschouwelijke motivaties betreft.

2^e Woord: Persoonlijke ontwikkeling

Persoonlijke kwaliteit

Ieder mens heeft kwaliteiten. De een kan goed praten, de ander kan goed teksten schrijven, is creatief met foto's of is goed in het samenbinden van mensen.

Als diaconale vrijwilliger moet je eigenlijk heel all round zijn. Je moet medeleven kunnen voelen en tonen, maar ook gezonde zakelijkheid hebben. Tenslotte zijn er mensen die misbruik maken van de goede bedoelingen van anderen of van voorzieningen. PCI-leden ondervinden dat als mensen bij meerdere caritasinstellingen aanvragen doen of als ze criminele bedoelingen hebben. Realiteitszin naast meelevens blijft dus belangrijk.

Maar het begint allemaal met het zien van wat de mensen om je heen in hun leven beleven. Het begint met het open doen van je ogen, en het zien van wat andere mensen nodig hebben.

En je moet lef hebben. Lef om je open te stellen voor de soms schrijvende verhalen van mensen. Want als je echt geraakt wordt, verander je. Je kunt niet meer doen alsof onrecht niet bestaat, je kunt niet meer doen alsof sommige mensen buiten de samenleving vallen.

Aspecten van persoonlijke ontwikkeling zijn:

Beleid maken

In de meeste parochiebesturen zitten mensen die de diaconie behartigen. Deze mensen hebben diaconie in hun portefeuille en dragen er zorg voor dat diaconie in de parochie vorm krijgt. Ook de PCI heeft een bestuurlijke functie op het terrein van diaconie. Besturen heeft te maken met op lange termijn kunnen denken, weten hoe de parochie en samenleving in elkaar zitten en andere mensen kunnen aansturen.

Bewust worden

In de diaconie zijn er vele activiteiten die gericht zijn op bewustwording van het feit dat andere mensen hulp en ondersteuning nodig hebben. Denk aan gespreksgroepen, diaconale wandelingen, dialoog-activiteiten, ontmoetingen. Dit vraagt vooral kwaliteiten om mensen te raken, mensen de ogen te laten openen.

Er zijn

Diaconale activiteiten zijn niet altijd gericht op het oplossen van problemen. Soms is een situatie niet op te lossen, maar is het zinvoller om te luisteren, om er gewoon te zijn voor de anderen. Het gaat dan om bezoekwerk, inloophuizen, maatjesprojecten. Om dit goed te kunnen doen, zijn luisteren en aandacht belangrijke individuele kwaliteiten.

Iets doen

Veel diaconie heeft te maken met doen: met kerstpakkettenacties, voedselbanken, klussendiensten en diaconale spreekuren. Het gaat dan om de handen uit de mouwen te steken, kunnen aanpakken en niet bang zijn om vies te worden.

Samenwerken

Ook in het werkveld diaconie is het van belang, dat vrijwilligers samenwerken. Samen kun je namelijk elkaar helpen in de soms emotionele zaken die je in het diaconale werk tegenkomt. Mensen die bezoekwerk doen en in inloophuizen werken, komen regelmatig bij elkaar om te praten over wat je in het werk tegenkomt, waar je in de contacten met mensen tegen aan loopt. In inloophuizen heb je regelmatig te maken met mensen die een verstandelijke beperking hebben of zomaar ineens agressief worden. Dan heb je elkaar nodig om staande te blijven.

Oog voor de nood hebben

Voorwaarde om diaconaal werk te doen, is weten waar er mensen in nood zijn. In de steden ligt de nood soms letterlijk op straat, maar op het platteland is dat vaak moeilijker. Daar lopen mensen niet te koop

met de problemen die ze hebben. Schaamte kan er spelen, of problemen worden in de familiekring opgelost. Zeker in gezinnen van niet-Nederlandse afkomst speelt dit een rol. Toch is het ook in de steden niet altijd makkelijk om nood op het spoor te komen.

Beschrijven van de nood: sociale kaart

Een kwaliteit is het dan om een sociale kaart te kunnen maken. Door zo'n kaart te maken kom je in contact met organisaties en personen in de omgeving, die wél weten wat er zich in de wijk/burgerlijke gemeente afspeelt.

Organiseren

Het netwerken met personen en organisaties heeft zijn intrede gedaan in het diaconale werk. Netwerken vraagt van een individu, dat je contact kunt leggen met andere mensen. Dat je toegankelijk bent en goed weet wat je wilt bereiken. Mensen die goed kunnen netwerken hebben er een neus voor met wie ze contact moeten leggen en bij welke gelegenheden ze aanwezig moeten zijn. Een voorbeeld: Als je als kerk meer betrokken wilt zijn bij jongeren en er wordt een jongeren centrum geopend, dan moet je daar als persoon namens de kerk aanwezig zijn.

Netwerken vraagt dus persoonlijke kwaliteiten, maar ook kennis van de kerkelijke en maatschappelijke gemeenschap waarin men actief is.

In de diaconie zijn er dus vele kwaliteiten nodig. Diaconale vrijwilligers kunnen zich daarin laten scholen. Dat vraagt wel dat je ook openstaat om te leren, om inspiratie, kennis en vaardigheden op te doen.

Het werven en begeleiden van vrijwilligers vraagt ook dat je bepaalde kwaliteiten ontwikkelt. Bedenk daarbij dat je weet welke kwaliteiten er nodig zijn en hoe je mensen enthousiasmeert en verbindt met andere mensen.

Tips

- Op de site www.rkdiaconie.nl staan onder het kopje *Leren* precies welke kwaliteiten je voor welke activiteit nodig hebt. Bovendien staan daar ook scholingsmodulen bij, speciaal gericht op vrijwilligers om zichzelf te scholen.
- Er is veel documentatie beschikbaar over het werven van vrijwilligers. Het protestants Landelijk Dienstencentrum in Utrecht heeft in 2005 een werkmap gemaakt met als titel: *Werven, begeleiden en uitzwaaien*, een werkboek voor kerkelijk vrijwilligersbeleid.

Free Musk

3^e Woord: Samenlevingsgericht

Kerk en samenleving

Diaconie beweegt zich op het raakvlak tussen kerk en samenleving. Het is niet alleen een interne kerkelijke aangelegenheid. Eigenlijk kun je zeggen dat kerk zelf ook samenleving is. Het zijn geen aparte werelden. Gelovige en kerkelijke mensen maken in hun dagelijks leven deel uit van die samenleving. Wat zich afspeelt in de samenleving, speelt zich via deze mensen ook af in de kerk. Armoede, een verstandelijke beperking, werkloosheid, rouw, eenzaamheid, opvoeding van kinderen zijn zaken die het leven van mensen bepalen. Als kerk de gemeenschap van gelovigen is, kan de kerkelijke organisatie niet om deze zaken heen.

Dit betekent ook dat kerk en politiek met elkaar te maken hebben. Wat de politiek beslist, heeft via de mensen direct effect op de kerkelijke gemeenschap. Toch leeft er bij de meeste mensen een idee dat kerk en politiek niets met elkaar te maken hebben. Er is immers scheiding tussen kerk en staat. Wettelijk gezien heeft de scheiding tussen kerk en staat alleen te maken met het feit dat beide instellingen een eigen ordening kennen en die onderling erkennen. Een paus of bisschop kan geen minister-president benoemen en visa versa. Kerken mogen dus gerust, profetisch en onder protest, zaken aankaarten waar ze zich zorgen over maken in de samenleving.

In de geschiedenis hebben kerk en staat in wisselende verhoudingen tot elkaar gestaan. In de eerste eeuwen van de kerk zorgde de gelovige gemeenschap voor de armen, weduwen en wezen in de samenleving op basis van het Evangelie. Dit gebeurde vanaf de Middeleeuwen vooral door religieuzen, die ook scholen en ziekenhuizen oprichtten. De laatste decennia zie je weer de beweging dat kerken het gat opvullen dat de terugtrekkende overheid laat vallen.

wmo (vanaf januari 2007)

Door de Wet Maatschappelijke Ondersteuning is er meer samenwerking ontstaan tussen kerken, maatschappelijke organisaties en burgerlijke gemeenten. Als het goed is, staan we namelijk allemaal voor een rechtvaardige samenleving waarin mensen zich veilig mogen voelen. De verantwoordelijkheid voor zorg en welzijn van mensen komt in toenemende mate bij de burgerlijke gemeenten te liggen. Gemeenten hebben er dus belang bij om het netwerk van de kerken te kunnen gebruiken om in contact te komen met mensen. Kerken hebben belang bij samenwerking om het visioen van een rechtvaardige samenleving beter werkelijkheid te laten worden. Dat klemmt des te meer als steeds meer mensen sociaal uitgesloten worden vanwege alle bezuinigingen. Uit het Armoederapport 2010 wordt duidelijk dat er steeds meer een beroep op kerken wordt gedaan, op PCI's en diaconieën voor financiële ondersteuning, voor begeleiding naar sociale dienst of bij het invullen van formulieren. Dit rapport is onder andere opgesteld om te laten zien hoeveel kerken eigenlijk doen ter preventie en hulp bij armoedevragen.

Samenwerking tussen kerken en maatschappelijke organisaties

Kerken en maatschappelijke organisaties staan nog steeds wat onwennig tegenover elkaar. Bij mensen bestaan vooroordelen tegen kerken, met name de angst dat kerken willen evangeliseren. Toch is het opvallend dat veel politieke en maatschappelijke organisaties heel open staan tegenover kerken. Soms zijn het eerder de kerken die zich terughoudend opstellen.

Hoe gaat die samenwerking in z'n werk? Enkele voorbeelden uit de Nederlandse praktijk:

Parochiële Caritas Instellingen (PCI's) vinden het vaak moeilijk om mensen in nood op het spoor te komen. Omgekeerd weten mensen ook niet dat er een PCI bestaat waar ze een beroep op kunnen doen. Een PCI maakt dan een sociale kaart van organisaties die voor haar van belang zijn, b.v. de Sociale dienst, de kredietbank, zorg- en welzijnsinstanties. Vervolgens gaat ze daarmee in gesprek om te vertellen

over haar werk. Voorwaarde is dan wel dat een PCI goed georganiseerd is, dat ze weet wat haar criteria voor hulpverlening zijn, voor welke doelgroep ze zich inzet enzovoort.

Kerken organiseren een voorstelling van de Cultuurstichting Wresinski. Deze Stichting maakt theatervoorstellingen over maatschappelijk zaken zoals armoede. Ze doet dit met mensen die zelf in zo'n situatie geleefd hebben. Een voorbeeld is de voorstelling *Lazarus*, over en door dakloze mensen gespeeld. Bij de voorstelling worden heel expliciet de betrokken organisaties, zoals woningbouwverenigingen en inloophuizen uitgenodigd. In een nagesprek blijkt dan heel vaak dat men meer samenwerking wil. Daar kunnen dan meer afspraken overgemaakt worden.

Er zijn projecten zoals *schuldhulpmaatjes* (Landelijk project vanuit verschillende kerken) en *kanskaarten*. Bij de *kanskaarten* (ontwikkeld in Friesland) worden in overleg tussen gemeenten, kerken en maatschappelijke organisaties afspraken gemaakt om in een wijk, dorp of stad, huis aan huis kaarten te verspreiden waarop alle gemeentelijke voorzieningen staan. Een groep geschoolde vrijwilligers gaan dan vervolgens bij mensen langs met de vraag of ze de kaart gezien hebben en of er nog vragen zijn. Minstens een derde deel van de mensen kan hierdoor verder geholpen worden.

Tips

Bovenstaande betekent dat je als diaconale groep zo georganiseerd bent, dat je dit netwerk en dit staan in de samenleving ook aan kunt. Verderop in deze brochure gaan we daar nog verder op in. Voor nu heeft het vooral te maken met de volgende zaken:

- Weet welke doelstelling en doelgroep je als diaconale groep voor ogen hebt.
- Wees flexibel en lever maatwerk. Als je als groep teveel een instituut wordt, waarin je ook onder zich wijzigende omstandigheden op dezelfde manier blijft werken, dan maakt dat de groep en de groepsleden passief.
- Zorg voor diversiteit in je groep. Het gaat dan om het aantal mannen en vrouwen, leeftijdsverschillen, mensen uit andere culturen,

maar ook diversiteit in kwaliteiten en deskundigheden. De een weet veel van wet en regelgeving, de ander van financiën en weer een ander is goed in het leggen van contacten.

Free Musk

4^e Woord: Empathisch

Empathie

Empathie is een ander woord voor inlevingsvermogen. Het vermogen om je te verdiepen in de gevoelens van andere mensen, het vermogen om een beetje te voelen wat de ander voelt. Empathie is van belang omdat je anders langs elkaar heen praat en er onverschilligheid of ruzie ontstaat. Het heeft veel te maken met het verstaan van verbale en non-verbale (lichaams)taal.

Het is de vraag tot op welke hoogte je je kunt inleven in het leven van een ander. De diepte en de nuance van hoe een ander zijn of haar situatie beleeft, is niet altijd in te voelen. Wat helpt, is dat je de kwetsbaarheid van je eigen leven onder ogen durft te zien. Hoe beter je jezelf hierin kent, hoe beter je kunt meeleven met een ander.

Kwetsbaarheid

In de diaconie werk je met en voor mensen die in kwetsbare situaties verkeren. Die kwetsbaarheid kan allerlei vormen aannemen. Het kan gaan over psychische kwetsbaarheid, mensen die depressief zijn, rouwen, eenzaam zijn of een verstandelijke beperking hebben. Het kan ook om lichamelijke kwetsbaarheid gaan, mensen die ziek zijn, een fysieke beperking hebben of geen dak boven hun hoofd. Financiële kwetsbaarheid is er ook. In de praktijk zie je dat mensen die kwetsbaar zijn, in een zogenaamde *multi problem* situatie zitten. Mensen die in armoede leven, zijn vaak ook kwetsbaar in hun sociale contacten of fysieke gezondheid. Dat betekent dat, wanneer je in contact komt met mensen, je naar de hele persoon en zijn/haar situatie kijkt. Je kunt iemand die nauwelijks geld heeft wel geld geven (en dat moet óók) maar als iemand in een *cultuur van armoede* leeft verandert er met dat geld niet veel. Een cultuur van armoede betekent dat het hebben van geen geld alles in je leven bepaalt. Mensen kunnen dan de houding hebben van *een opleiding volgen is niet voor ons soort mensen*.

Maar mensen die bijvoorbeeld tijdelijk geen geld hebben door werkloosheid, kunnen een houding hebben van aanpakken, solliciteren en netwerken. Je kunt dus niet zomaar de situatie waarin mensen zich bevinden, bepalend laten zijn voor de houding die je naar deze mensen hebt. Bij ieder persoon waarmee je in contact komt, moet je weer opnieuw kijken naar wie die persoon is.

Oordelen

Van belang is ook dat je niet te snel oordeelt over wat de nood van de ander is. Wanneer iemand oud is, dan betekent dat niet automatisch dat iemand eenzaam is. Hoe je naar iemand kijkt, wil nog niet zeggen dat de ander dat ook zo beleeft. Om terug te komen op het voorbeeld van iemand die in een financieel zwakke situatie verkeert: iemand kan weinig geld hebben, maar niet zozeer behoefte hebben aan geld, maar meer aan uitbreiding van sociale contacten, of aan een andere bejegening van hun kinderen binnen sociale contacten.

Dit vraagt veel inlevingsvermogen van diaconale mensen. Je eigen vooroordelen kunnen je soms in de weg zitten of je weet niet goed hoe je in gesprek komt. In het contact met de ander leer je ook veel over jezelf. Dat kan heel confronterend zijn. Daarom is het aan te bevelen dat in diaconale groepen daar ook onderling over wordt gesproken, hoe spannend dat misschien ook is. Want iedereen heeft zo zijn/haar vooroordelen, ideeën en kennis. Dat is niet iets om je voor te schamen, maar wel goed om daar eens bij stil te staan.

Tips

1. Presentietheorie

De presentietheorie is ontwikkeld door prof. Andries Baart naar aanleiding van het idee om dicht bij mensen te staan en daadwerkelijk in alle realiteit mee te leven met mensen. Present zijn heeft de volgende kenmerken:

- *Beweging, tijd, plaats*
Als je present wilt zijn, dan ben je vaak *niet onder dak*. Je hebt geen kantoortje of bureau. Maar ook overdrachtelijk gezien: je zit niet vast aan bepaald beleid. Je bent ongehaast en je ritme van

werken is afgestemd op het ritme van de ander. Het gaat ook vaak om langdurige contacten.

- *Ruimte en begrenzing*

Je bent aanspreekbaar op meer dan één type probleem. Openheid en brede inzetbaarheid zijn hierbij trefwoorden. Je pakt de zaken aan zoals ze zich voordoen. De ander hoeft jouw aandacht niet te verdienen, maar je bent er onvoorwaardelijk.

- *Aansluiting*

Je sluit nauw aan bij de leefwereld van de andere persoon, je deelt in het leven van de ander. De contacten zijn informeel en hartelijk. Geen zware hulpverlener-gesprekken, maar ernstige zaken bespreken onder het klaarmaken van een maaltijd. Trouw is een belangrijk woord hierbij.

- *Zich afstemmen*

Het gaat niet om van te voren bedachte bedoelingen. Je hebt een open agenda, jij bent wie je bent en de ander is wie hij/zij is. Openheid, flexibiliteit en duidelijkheid zijn trefwoorden.

- *Betekenis*

Present zijn heeft vooral betekenis voor mensen die zogenaamd *sociaal overbodig* zijn. Het leven, het verhaal, de verlangens en gevoelens van deze mensen lijken anderen niet te interesseren. Door present te zijn worden deze mensen toch erkend.

Meer informatie: www.presentie.nl

2. Voeren van een gesprek

Er is een methodiek om een gesprek te voeren, waarin het verhaal van de ander centraal komt te staan. Voorop staat dat je open vragen stelt, dat zijn vragen waarop iemand echt kan antwoorden wat iemand bezighoudt. Gesloten vragen zijn vragen waarop je eigenlijk alleen *ja* of *nee* kunt antwoorden. Dan ben je snel klaar met je gesprek. In een open gesprek zal de ander zich veilig voelen en het eigen verhaal vertellen.

- *Luisteren*

Goed luisteren is een hele kunst en ook vermoeiend. Het gaat niet

om het horen van de woorden, maar om te horen wat iemand overbrengt aan emotie, verlangens en ideeën.

- *Samenvatten*

Wanneer je in gesprek bent, vat je af en toe samen wat die ander gezegd heeft. Dit doe je om te checken of je de ander goed begrepen hebt. Dit kun je doen door te zeggen: ik hoor dat u dat een gezellige bijeenkomst vond, klopt het dat u daar verdrietig over bent enz. Je vat even samen, zodat de ander kan aangeven of jij hem/haar goed begrepen hebt.

- *Doorvragen*

Als je weet door het samenvatten, dat je de ander goed begrepen hebt, dan kun je daarop verder vragen: wilt u daar meer over vertellen?

3. Waardering

Bij empathisch vermogen hoort ook dat je waardering voor elkaar hebt. Dit is een benadering die mensen van nature kunnen hebben. Maar als het over vrijwilligersbeleid gaat, kun je de waardering ook wat meer gestructureerd laten blijken.

Stan Baars noemt een aantal zaken waar je aan kunt denken bij waardering:

- Een met regelmaat bijeenhalen van de vrijwilligers voor ontspannende activiteiten.
- Het presenteren van de vrijwilligers in het parochieblad.
- De beloning van vrijwilligers bij bepaalde gelegenheden als verjaardag en Sinterklaas.
- Het zorg dragen voor een goede taakverdeling.
- Het aanbod van passende vorming en toerusting.
- Het zorg dragen voor een adequate onkostenvergoeding.
- Een schouderklopje na een geslaagde activiteit.
- Het hebben van aandacht voor de gang van zaken in het vrijwilligerswerk en de persoonlijke omstandigheden.
- Jaarlijks een ontmoetingsbijeenkomst, een feest- en dankavond voor vrijwilligers.

5^e Woord: Coöperatief

Over samenwerken hebben we onder het derde woord al het een en ander gezegd. Daar had het te maken met de samenwerking met maatschappelijke organisaties. Hier gaan we het hebben over samenwerking binnen een religieuze context.

Coöperatief zijn is in de eerste plaats een kwaliteit. Het is een houding, die je hebt als persoon. Wanneer je met anderen samenwerkt, realiseer je dat iedereen verschillend is. Mensen hebben verschillende achtergronden, motivaties, kennis en beschikbare tijd. Coöperatief zijn wordt moeilijker wanneer je denkt en verwacht dat iedereen is zoals je zelf bent. Coöperatief zijn wordt leuker en rijker wanneer je geniet van de verschillen tussen mensen, wanneer je zelfs leert van de verschillen.

Diaconie is bij uitstek geschikt om samen te werken met mensen met een andere kerkelijke of religieuze achtergrond. Want waar je anderen wilt helpen in hun kwetsbaarheid, maakt het niet uit wat je kerkelijke en religieuze achtergrond is.

Als samenwerken niet je sterkste kwaliteit is, helpt het om je te realiseren waarom het belangrijk is. Samenwerken kun je organiseren. Daar gaat het in dit hoofdstuk over. U leest over de samenwerking met moslims, met andere christenen en de samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten.

Samenwerking met moslims

Er komt steeds meer samenwerking met moslims. Onder de moskeebesturen en imams groeit het besef dat zaken niet langer alleen binnen de eigen gemeenschap opgelost kunnen worden. Een voorbeeld is om gezamenlijk te werken aan armoedebeleid, of vanuit de christelijke

kerken imams/moskeebesturen te introduceren in verzorgingshuizen. Dit laatste is een thema dat speelt onder moslims. Want waar tot nu toe oudere moslims in hun eigen familie opgenomen worden, zal een volgende generatie niet meer vanzelfsprekend hun ouders in huis nemen. Het is boeiend te ontdekken dat er zoveel overeenkomsten tussen onze religies zijn en dat veel verschillen cultureel bepaald zijn. Waar er verschillen zijn, ligt er een kans om van elkaar te leren en elkaar te inspireren.

Net als bij iedere andere samenwerking tussen verschillende organisaties en mensen, ontdek je je eigen identiteit in die samenwerking. Wanneer mensen andere ideeën hebben, andere gewoonten en rituelen hebben, dan ontdek je wat voor jou belangrijk is. Zaken die altijd zo vanzelfsprekend leken, blijken dat niet meer te zijn. Je ontdekt waarin jij anders deels hetzelfde bent als andere mensen. Zo ontdek je je eigen identiteit.

Samenwerking met christenen

De samenwerking tussen christenen bestaat al veel langer, zeker op het terrein van de diaconie. Toch is het ook goed om je te realiseren dat er verschillen zijn. In de diaconale samenwerking tussen katholieken en protestanten loopt men nogal eens aan tegen de verschillen in organisatie. In de protestante kerken met veel overlegstructuur worden de beslissingen pas genomen als voorstellen in verschillende gremia zijn besproken. Terwijl in de katholieke kerk beslissingen genomen worden door de pastorale beroepskrachten en het bestuur. Daar worden beslissingen vaak sneller genomen.

Er is ook een verschil in het diakenschap. Waar in de katholieke kerk de diaken in de praktijk meer een liturgische functie heeft en een wijding voor het leven is, die alleen voor mannen open staat, is de diaken in de protestante kerk een vrijwilliger die voor bepaalde tijd bevestigd wordt in dit ambt.

Een voorbeeld van interkerkelijk samenwerken is het Interkerkelijk Diaconaal Beraad Zaanstreek-Waterland. Het Interkerkelijk Diaconaal Beraad (IDB) is een diaconaal samenwerkingsverband van christelijke

kerken in genoemde regio, in 2002 ontstaan op verzoek van die kerken. Diaconie mag daarbij ruim opgevat worden. Om praktische redenen hebben de kerken de verantwoordelijkheid voor het IDB neergelegd bij een Stichting met een bestuur. Het IDB brengt en houdt zaken van armoede en maatschappelijke uitsluiting op de agenda bij de kerkelijke achterban en de burgerlijke gemeente. Het draagt bij aan (de organisatie van) praktische hulpverlening. Daarnaast fungeert het beraad als interkerkelijk platform voor zaken van diaconie in uitgebreide zin, dat doorgroeit tot een actiecentrum voor Zaanstreek-Waterland, waar ook de burgerlijke gemeente niet omheen kan.

Samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten

De samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten is weer een andere categorie van samenwerking. Hier is door allerlei wetenschappers zoals dr. Lucas Meijs onderzoek naar gedaan.

In de loop van de 20^e eeuw zijn vrijwilligers steeds professioneler gaan werken. Er wordt daarom ook gesproken over vrijwilligerswerk. Deze verandering heeft ook in de kerk plaatsgevonden. In de praktijk gaf dit een sterke behoefte aan een duidelijke taakverdeling en ontvlechting van het werk. De eigenheid van de vrijwilliger en de eigenheid van de beroepskracht wordt niet altijd duidelijk uitgesproken. Terwijl dit voor de samenwerking en de ontplooiing van vrijwilligers wel belangrijk is.

Tegenwoordig zijn kerkelijke vrijwilligers mondiger en worden beroepskrachten door kerkelijke regelgeving en ontwikkelingen beperkt. Beroepskrachten blijken wel degenen te zijn die het lijntje naar buiten de kerk leggen. Vrijwilligers blijken meer gericht te zijn op de eigen gemeenschap. Als we specifiek naar diaconie kijken, zien we dat het vooral vrijwilligers zijn die hierin actief zijn. Een pastorale beroepskracht voelt zich veelal niet geroepen om diaconale activiteiten als onderdeel van zijn/haar werk te zien. Dat kunnen vrijwilligers evengoed doen. Maar als diaconie wezenlijk dienst van het geloof is, dan heeft een beroepskracht een belangrijke taak in de diaconie. Vrijwilligers zijn gelovige mensen, die binnen de geloofsgemeenschap bepaalde ta-

ken en verantwoordelijkheden hebben. De beroepskracht heeft zijn/haar eigenstandige rol.

Wanneer je wetenschappelijke literatuur (van Verwey Jonker instituut, dr. Lucas Meijs, Movisie) leest over de samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers kom je de volgende punten tegen:

- Ervaringen, klachten en vooroordelen van beroepskrachten en vrijwilligers sluiten bij elkaar aan.
- Er worden (beroepsmatige) eisen en kwalificaties aan vrijwilligers gesteld.
- Er is een ambivalentie ten opzichte van inhoudelijke toerusting. Vrijwilligerswerk heeft niet het imago dat je deskundig hoeft te zijn om dit werk te doen.
- Men is zich ervan bewust dat vrijwilligers en beroepskrachten moeten samenwerken.
- Men lijkt niet altijd vanuit hetzelfde belang te werken, terwijl dat wel als voorwaarde voor goede samenwerking wordt gesteld.
- De eigen taken en verantwoordelijkheid van beroepskrachten en vrijwilligers zijn niet altijd duidelijk. Grenzen vervagen.
- Het onderwerp *samenwerken en problemen daarin* wordt in verhouding tot het belang van het onderwerp weinig structureel besproken. Er blijft veel onuitgesproken.

Tips

Op de website www.geloveninsamenleven.nl vindt u allerlei voorbeelden van samenwerking en materiaal om in uw eigen omgeving de samenwerking vorm te geven.

Het Interkerkelijk Diaconaal Beraad Zaanstreek-Waterland heeft een eigen site www.IDBZW.nl.

6^e Woord: Beschikbaar

Beschikbaar zijn

Beschikbaar zijn heeft veel te maken met gelovig zijn. Ons eigen persoonlijk geloof helpt ons om keuzes, om prioriteiten in ons leven te stellen. Het heeft te maken met het antwoord dat wij geven op de vraag wat God van ons vraagt. Dat antwoord zal voor ieder van ons anders zijn. De opdracht die wij in ons leven ervaren, daar willen we dan ook beschikbaar voor zijn. We maken tijd en ruimte in ons leven vrij om bijvoorbeeld bij te dragen aan een veilige wereld, waarin mensen genoeg eten en zorg ontvangen. Het gaat dus om een gelovige houding waarmee wij in het leven staan.

Beschikbaar zijn betekent dat je tijd en ruimte hebt om je te verbinden met andere mensen. Je stelt jezelf met je kwaliteiten, je kwetsbaarheid, je tijd, kortom als persoon beschikbaar voor andere mensen.

Tijd vrijmaken

Beschikbaar zijn heeft veel te maken met tijd vrijmaken. Tijd is een relatief begrip. Wanneer je iets leuk vindt om te doen dan vliegt de tijd voorbij. Ook als je het heel druk hebt, dan is een dag voorbij voordat je het in de gaten hebt. Het omgekeerde is ook het geval. Als je ergens tegen opziet, wanneer je je verveelt of wanneer je het gewoon niet naar je zin hebt, dan kruipt de tijd voorbij. We hebben eerder in de brochure al geconstateerd dat steeds meer vrijwilligers tijd willen investeren in tijdelijke activiteiten of voor een beperkte tijd zoals je in projecten doet.

De beschikbare tijd is dus per vrijwilliger verschillend. Het is heel belangrijk, dat het voor vrijwilligers duidelijk is hoeveel tijdsinvestering er gevraagd wordt.

Maar ook dat je van elkaar accepteert dat de ene vrijwilliger minder tijd (ervoor over) heeft dan een ander.

Een zak zit vol met aardappelen. Hoeveel suiker kan er dan nog bij? En als de zak vol zit met aardappelen en suiker, hoeveel water kan er dan nog bij?

Overbelasting ligt bij veel vrijwilligers op de loer. Vaak zijn het dezelfde vrijwilligers die het werk doen. Iemand die actief is, kan er altijd nog iets bij hebben, tot de emmer overloopt of de zak met aardappelen vol is.

Dit verhaaltje werd in de groep genoemd om aan te geven dat vrijwilligersbeleid van belang is, wanneer je de vrijwilligers wilt binden aan je organisatie. Dat je weet waarvoor je mensen vraagt, welke kwaliteiten ze moeten hebben en welke tijdsinvestering er is.

Nu is het niet altijd makkelijk om in te schatten hoeveel tijd een activiteit kost. Dit is op te lossen door bijvoorbeeld een half jaar een aantal vrijwilligers te vragen om hun tijdsinvestering bij te houden. In een schema kun je per activiteit per week het aantal uren turven. Na een half jaar heb je dan een goed inzicht in de tijdsinvestering voor activiteiten.

Verder werkt de ene persoon sneller dan een ander. Voor degene die de personen vraagt, is het daarom van belang om de vrijwilliger te kennen en te weten of mensen snel of langzaam werken. Dan weet je beter wie je wanneer vraagt. Snel of langzaam werken zegt natuurlijk niets over de kwaliteit van het werk.

Tip

Het kan een goed idee zijn om een tijdje de uren bij te houden die een bepaalde activiteit kost, wanneer je een realistische kijk wilt hebben op de tijdsinvestering.

7^e Woord: Betrouwbaar

Betrouwbaarheid als kwaliteit

Vertrouwen betekent dat je gelooft dat iemand eerlijk is. Vertrouwen betekent ook dat je gelooft dat iets goed zal gaan, goed zal komen.

Betrouwbaar zijn betekent dat je te vertrouwen bent. En dat is een kwaliteit, die van belang is om mensen met plezier te laten werken. Mensen weten dan van elkaar dat ze het beste met elkaar voor hebben. Bijvoorbeeld dat als je elkaar persoonlijke zaken vertelt, het niet doorverteld wordt. Zonder vertrouwen in elkaar haken mensen af. En als vertrouwen eenmaal geschonden is, kost dat veel tijd en inzet om dat vertrouwen weer te herstellen.

Je zou kunnen zeggen dat vertrouwen wezenlijk verbonden is met ons geloof. De Gods naam betekent immers: “Ik ben er.” In de bijbel staan vele verhalen waarin God de mensen in de steek laat omdat God de mensen niet meer vertrouwt, zoals het verhaal van Noach, het verhaal van Jona, en de verhalen in Ezechiël. Maar steeds weer wordt dat vertrouwen hersteld. God laat dan ook een teken zien van dat herstel, zoals een regenboog. We mogen erop vertrouwen dat God steeds bij ons blijft. In het Evangelie van Johannes lezen we vlak voor het verhaal van Jezus’ arrestatie het afscheidsgebed van Jezus. In dat gebed vraagt Jezus God de Vader om bij zijn mensen of nog concreter zijn leerlingen te blijven, zoals hij ook in Geest bij de mensen zal zijn. Kortom, vertrouwen dat God bij je is, is de basis van ons geloof. En daar wij beeld en gelijkenis van God zijn, wordt dus ook van ons gevraagd om vertrouwen te wekken. In Handelingen 6 lezen we dat alleen mannen, die wijs zijn, goed bekend staan en vervuld van de Heilige Geest diaken kunnen worden. Zoals ook geldt voor priesters.

Vrijwilligers en betrouwbaarheid

In de samenwerking met andere vrijwilligers is betrouwbaarheid uiteraard van groot belang. Want als je elkaar niet kunt vertrouwen, dan

kun je eigenlijk niet samenwerken. Het gaat er dan eigenlijk om dat je bent, wie je zegt te zijn. Dus je niet beter voordoen dan je bent, maar ook niet minder. Je mag zijn wie je bent, sterker dus nog, wees gewoon jezelf.

In de samenwerking met anderen zou je met elkaar de regel af moeten spreken: afspraak is afspraak. Als iedereen zich aan de afspraken houdt, dan wordt het werk leuker en makkelijker. Je kunt dan van elkaar op aan.

Vertrouwen verdienen

Betrouwbaarheid speelt niet alleen in de onderlinge samenwerking van vrijwilligers. In het contact met de mensen waarvoor je diaconaal actief bent, is vertrouwen ook wezenlijk. Vaak zijn mensen al in allerlei hulpverleningstrajecten beland, waarin ze geen vertrouwen meer hebben. Bureaucratie maakt dat mensen regelmatig het vertrouwen verliezen in instanties en de mensen die daar werken. Mensen voelen zich onrespectvol bejegend, wanneer ze in een open ruimte aan een loket hun verhaal moeten vertellen, met als gevolg dat iedereen daar aanwezig hun verhaal hoort. Of wanneer mensen het gevoel hebben dat degene aan de andere kant van het loket niet echt luistert of begrip heeft voor hun verhaal. Hulpverleners of ambtenaren geven zelf ook aan hoe moeilijk het soms voor hen is, dat ze vastzitten aan regels en belangen van hun organisatie. Aan de andere kant moeten die regels er wel zijn. Als kerkelijke mensen hebben we het voordeel dat we niet aan al die regels vastzitten. We hoeven geen dossiers bij te houden, geen verslagen te maken enzovoort. Dat geeft veel ruimte. Toch moeten ook wij opletten, dat we in deze diaconale contacten betrouwbaar zijn. Dat heeft te maken met afspraken over privacy en met een betrouwbare besteding van ingezameld geld.

Betrouwbaarheid en geld

Diaconieën en PCI's hebben geld ter beschikking om te besteden aan mensen die dat nodig hebben. Dat geld komt uit legaten, giften en collecten uit de kerk. Het is geld dat gegeven is. Soms is er van oudsher geld en kan de rente over dat geld beschikbaar gesteld worden.

Voor PCI's is er een reglement over de doelstelling en de organisatie van de PCI. PCI's hoeven geen verantwoording aan de parochie af te leggen maar rechtstreeks aan de bisschop. Vaak is dit alleen een financiële verantwoording en geen inhoudelijke. Het is goed als PCI's kunnen aangeven op basis van welke criteria ze hulp verlenen. Dit voorkomt bijvoorbeeld dat er geld gegeven wordt aan het onderhoud van het kerkdak in plaats van aan mensen in financieel zwakke situaties.

Transparant zijn

Wanneer je als diaconale groep goed weet voor en met wie je werkt, als je weet wat je korte en lange termijn doelen zijn, dan kun je ook transparant zijn. En transparant zijn geeft vertrouwen. Iedereen weet dan namelijk waar je voor staat en je laat zien dat je niets geheimzinnigs doet. Maar verantwoording afleggen voor wat je doet, is in de kerkelijke cultuur niet vanzelfsprekend. Jaarlijks een rapportage maken over wat je gedaan hebt, verantwoording afleggen aan de gemeenschap of aan het bestuur gebeurt zelden. Terwijl het zoveel meer betrokkenheid zou kunnen creëren. Want als mensen kunnen meepraten en meedenken, als mensen zich serieus genomen voelen, dan voelen ze zich ook betrokken.

Bovendien is een bestuur of de pastoor verantwoordelijk voor wat er in het gehele pastoraat gebeurt. Bij liturgie en catechese zie je nog wel dat de gemeenschap, de pastorale beroepskrachten en het bestuur weten wat er leeft en gebeurt. Maar diaconie gebeurt vaak in het verborgene. Natuurlijk moet je privacy van mensen waarborgen, maar privacy wordt te vaak als excuus gebruikt om niet transparant te zijn, om geen verantwoording af te leggen. Je hoort pastorale beroepskrachten ook vaak zeggen dat ze niet weten wat er op het terrein van diaconie gebeurt. Nu kunnen ze daar natuurlijk ook zelf achteraan, maar het blijft een feit dat diaconie weinig zichtbaar is.

Om diaconie meer zichtbaar te maken is publiciteit heel belangrijk. En dan gaat het niet alleen om een berichtje in het parochieblad. Bijna alle kerken hebben tegenwoordig een website, maar ook sociale media worden belangrijker. Hyves, Facebook en Twitter zijn zeker onder jongeren en naar mensen buiten de kerk een manier om diaconie

onder de aandacht te brengen. In de kerken is dit nog niet helemaal doorgedrongen. Een workshop over het omgaan met deze media is geen overbodige luxe. Maar wat uiteindelijk het beste werkt, is om met enthousiasme, trots en deskundigheid te werken en te vertellen over diaconie. Dit betekent wel een cultuuromslag. Het werkt aantekelijk om niet in het geheim te werken maar in alle openheid te laten zien wat je doet. Veel diaconale vrijwilligers vinden dat diaconie nederig werk is, waar je niet mee te koop loopt. En daar zit natuurlijk ook een kern van waarheid in. Het gaat er niet om jezelf als persoon of als kerk op de borst te slaan in de zin van “kijk eens hoe goed ik ben”, maar je mag wel laten zien dat je als kerk ook goed doet, opkomt voor mensen in nood en relevant bent in de samenleving.

Free Musk

8^e Woord: Alert

Alert zijn

Alert zijn heeft te maken met *voelhorens* of *antennes* hebben voor wat er om je heen gebeurt in de samenleving en bij mensen. Diaconale alertheid gaat er dan om dat je de kwetsbaarheid van mensen en het onrecht in de samenleving ziet.

Openheid, luisteren en verantwoordelijkheid hebben

Diaconale alertheid heeft te maken met wie je als persoon bent. Het gaat dan om de openheid die je hebt voor de nood waar de ander in zit. Niet iedereen kan even goed luisteren naar anderen. Het is ook niet leuk om te beseffen dat mensen het moeilijk hebben. Je komt daarmee ook in aanraking met je eigen beperktheid om het voor anderen goed te maken. Of je beseft dat je zelf ook kwetsbaar bent. Hoeveel innerlijke ruimte heb je in je hoofd en je hart om te horen wat een ander beleeft, is een vraag die belangrijk is voor jezelf te beantwoorden.

Het is een hele verantwoordelijkheid als anderen je hun verhalen toevertrouwen. Je kunt dan het gevoel krijgen dat je de problemen van de ander moet oplossen. En dan kan diaconie heel zwaar worden. Soms is dat helemaal niet nodig. Het gebeurt regelmatig dat mensen niet zozeer verwachten dat je hun problemen oplost (sommige problemen zijn ook niet op te lossen of moeten ze echt zelf oplossen), maar dat ze hun verhaal en gevoel met iemand willen delen. Wees daar alert op, wat vragen mensen eigenlijk, waar hebben ze de meeste behoefte aan? Dit heeft veel te maken met het vierde woord empathie. Hoor tussen de regels door en check of het klopt wat je denkt te horen.

Als mensen iets van je vragen waar je om welke reden dan ook niet aan kunt voldoen, dan mag je ook de ruimte voelen om *nee* te zeggen op een vraag. Niemand heeft er iets aan wanneer je iets doet tegen je zin of waar je geen deskundigheid in hebt. De kern van ons geloof is *heb*

je naaste lief als jezelf. Je mag dus (en moet eigenlijk) de grenzen van je eigen inzet aangeven.

Signaleren van nood

Diaconale alertheid heeft zeker ook te maken met het signaleren van nood. Het gaat erom dat je op de hoogte blijft van wat er speelt in het land, regio, stad, dorp. Op zich is dat helemaal niet zo moeilijk, maar je moet het onderdeel maken van je organisatie als groep en als kwaliteit van de diaconale werkers. Bij veel diaconiegroepen leeft de vraag hoe zij de nood in de omgeving op het spoor kunnen komen. Dat heeft te maken met goed te kijken en contacten te leggen met mensen en organisaties die al weten welke nood er in de omgeving is. Hierbij is er wel een groot verschil tussen stad en platteland. In de stad ligt de nood zogezegd *op straat*, terwijl nood op het platteland meer verborgen is. Daar is er meer sociale controle en komen mensen minder makkelijk uit voor wat zij in hun leven meemaken. De plaatselijke cultuur bepaalt mede hoe zichtbaar de nood is. En dus ook hoeveel inzet het kost om de nood op het spoor te komen.

Tip

Voor het maken van een sociale kaart om de nood te kunnen signaleren, vindt u achter in deze brochure informatie onder het hoofdstuk *Extra informatie*. Ook voor het vinden van sponsoring van diaconale activiteiten vindt u achterin de brochure tips.

9^e Woord: Doelbewust

De meeste mensen denken bij diaconie aan allerlei activiteiten die je voor anderen kunt doen. Sommige mensen zijn zich ervan bewust dat je ook na moet denken over wat diaconie precies is en dat bewustwording nog steeds nodig is. Weinig mensen zien diaconie als een manier van zijn, diaconie wordt dan een levenshouding. Het is niet alleen gedrag of een rationele gedachte dat je mensen in nood moet helpen, maar het heeft alles te maken met wie je bent als mens. In alles wat je doet, denkt en voelt staat de ander centraal.

Lange termijn doelen

Doelbewustheid heeft te maken dat je in de diaconie een doel voor ogen hebt. Het gaat niet zozeer om korte termijnoplossingen (tenzij er een noodsituatie is) maar om structurele veranderingen. Het is niet alleen zorgen dat iemand die in de viezigheid woont, weer een schoon huis heeft, maar dat het huis over een week, over een maand en over een jaar ook nog een gezond en veilig huis is. Het doel dat je hebt voor ogen houden, daar gaat het om. Je zet nu stappen om ook op langere termijn effect te hebben.

Als gelovige mensen hebben we het Koninkrijk Gods voor ogen. Het is een ideaal van een wereld waar er vrede en gelijkwaardigheid is. Hoe verschillend we ook over dat visioen kunnen denken, het staat in ieder geval voor een situatie waarbij rechtvaardigheid hersteld wordt. In de pauselijke brief *Deus Caritas Est* wordt het herstel van gerechtigheid als logische consequentie gezien van Gods Liefde voor de mens op aarde. Het beoefenen van de liefde is de kernopdracht van de kerk. Voor paus Benedictus is het verhaal van de Barmhartige Samaritaan daarin een leidraad. Soms is het Koninkrijk al zichtbaar, soms lijkt dat rijk van God nog ver weg.

Brainstormen

Wanneer je gaat nadenken over de doelen die je wilt bereiken, is het zinvol om in nieuwe kansen en mogelijkheden te denken. Het kernwoord is hier brainstormen. Brainstormen zorgt ervoor dat je niet te snel in activiteiten gaat denken of in gebaande wegen. Voor brainstormen moet je even tijd nemen, maar dat levert wel veel op. Er zijn verschillende manieren om dit te doen. Je kunt het alleen doen of met anderen. Wanneer je met een paar mensen bent, kun je elkaar stimuleren. Neem een groot vel papier en zet daarop het onderwerp (eenzaamheid) of de doelgroep (jongeren) waarmee je wilt gaan werken. Dat woord zet je in het midden en daarom heen zet je andere woorden die je met het hoofdwoord associeert. Zo krijg je inzicht in alles wat met het thema en de doelgroep te maken heeft. Daar kun je dan uit kiezen. Belangrijk is wel om buiten de vanzelfsprekende kaders te denken. Als je brainstormt over wat je met een baksteen kunt doen, denk dan niet alleen aan alles wat je ermee kunt bouwen. Maar doorbreek eens de vorm van de baksteen. Dan krijg je stukjes of poeder waarmee er weer een nieuwe wereld van mogelijkheden opengaat.

10^e Woord: Effectief en tastbaar

Effectiviteit en tastbaarheid heeft te maken met alles wat we hiervoor geschreven hebben. We hebben ook al geconstateerd dat in de diaconie veel gedaan wordt, maar dat nog beter stilgestaan kan worden bij wat je nu eigenlijk wilt bereiken en hoe je dat zichtbaar maakt.

Effectief zijn betekent dat je met de middelen en menskracht die er beschikbaar is een zo groot mogelijk resultaat bereikt.

Tastbaar betekent dat je dat resultaat ook aan anderen kunt laten zien. Het effect van je werk is bij wijze van spreken vast te pakken.

Om effectief te werken zijn de onderstaande aspecten van belang:

Zorgen dat mensen zich prettig voelen

Mensen die zich prettig voelen, werken effectiever. Dat betekent dat de omstandigheden voor vrijwilligers goed moeten zijn. Daarbij kun je denken aan veiligheid en wettelijke regelingen. Zijn gebouwen in orde, zijn vrijwilligers verzekerd, worden er vrijwilligersonkostenvergoedingen gegeven enz. Dit lijkt vanzelfsprekend, maar dat is het niet. Vaak worden er bijvoorbeeld agendastukken of andere zaken over de mail verstuurd en wordt verwacht dat mensen die dan uitprinten. Maar dat kost papier en inkt. Vrijwilligerswerk kost vaak geld. Als je dat niet vergoedt, betekent dat dat mensen met een krappe beurs geen vrijwilligerswerk kunnen doen.

Ook gebeurt het nog dat besturen hoofdelijk aansprakelijk zijn voor zaken, omdat er geen verzekering is. Waar je met kwetsbare mensen werkt, is het van belang dat mensen een bewijs van goed gedrag hebben. In parochies gebeurt dat nog niet zoveel, maar bij andere instellingen moeten vrijwilligers dat tegenwoordig kunnen overleggen.

Een vrijwilligersovereenkomst kan uitkomst brengen. Daarin wordt precies vermeld wat iemand gaat doen, hoeveel tijdsinvestering er mogelijk is enz. Het is geen arbeidscontract met een juridische status en

het kan ook op ieder moment van beide kanten worden opgezegd. Maar het scheidt wel een kader waarin onderlinge afspraken kunnen worden vastgelegd. De term overeenkomst lijkt misschien een zware term en zwaar middel, maar het kan veel duidelijkheid en plezier geven.

Kwaliteitseisen

Kwaliteit is ook een aspect van effectief en tastbaar zijn. Kwaliteit is een antwoord op de vragen: wanneer zijn we tevreden, wanneer vinden we dat het werk goed is? Hierover wordt veel te weinig met elkaar gesproken. Dat kan een reden zijn waarom onderlinge verwachtingen heel verschillend blijken te zijn. De een legt de lat namelijk hoger dan een ander. Dat heeft veel te maken met de ervaringen en het karakter van iedere persoon. Je kunt beter van tevoren met elkaar afspreken welke bekwaamheden vereist zijn, welk resultaat verwacht wordt en welke middelen beschikbaar zijn.

Afspraken maken en plannen

Over effectiviteit kun je afspraken maken. Als je weet wat je doel is, dan kun je in kaart brengen hoeveel tijd, geld en menskracht je hebt om dat doel te bereiken. Wanneer je de eenzaamheid bij een bepaalde groep ouderen wilt verminderen door jongeren te vragen met die ouderen activiteiten te ondernemen, dan kun je inschatten hoeveel tijd het gaat kosten om die ouderen te benaderen, om de jongeren te benaderen en hen met elkaar in contact te brengen. Hoe meer mensen je hebt om daaraan mee te werken hoe sneller het kan gaan. Hetzelfde doe je voor het geld, hoeveel geld is er nodig om dit voor elkaar te krijgen. Het lijkt heel simpel, maar de meeste parochiële vrijwilligers en ook beroepskrachten zijn niet gewend op deze manier naar hun activiteiten te kijken.

Vervolgens kun je een effectiviteitslag maken door dit alles goed te plannen. Het gaat er namelijk om je doel te bereiken en niet onnodig te vergaderen. Dit past ook steeds beter bij de tijdsinvestering die mensen tegenwoordig hebben.

Tastbaar en meetbaar

De meetbaarheid van diaconie is een punt wat eigenlijk altijd moeilijk te bepalen is. Het is wel van belang omdat je dan met elkaar weet waar je naar toe werkt en waaraan je ziet dat je het doel bereikt hebt. Bij materiële resultaten is dat niet zo moeilijk: als je doel is dat over 3 jaar 5% van de daklozen een onderdak heeft, dan kun je dat meten. Je weet hoeveel daklozen er nu zijn, dit is de beginsituatie. En over 3 jaar tel je opnieuw.

Maar ja, hoe meet je dat mensen minder eenzaam zijn? Hoe meet je sociale uitsluiting? Hoe meet je dat mensen hun geld beter budgetteren? Het kan wel, maar het vraagt meer onderzoek en misschien moet het doel dan ook concreter gemaakt worden. Je onderzoekt dan wat eenzaamheid precies is, waaraan je ziet dat mensen eenzaam zijn, enzovoort. Als je weet waaraan je sociale uitsluiting kunt herkennen, kun je ook formuleren waaraan je ziet dat mensen niet of minder uitgesloten zijn.

Scholing

Om effectief en kwalitatief goed werk te leveren, is het van belang om toegerust te zijn voor het werk dat je doet.

Toch is scholing soms een precair onderwerp voor zowel vrijwilligers als voor beroepskrachten. Het is niet fijn aangesproken worden op iets wat je niet kunt, prettiger is het om je kwaliteit en deskundigheid in te zetten. Het maakt dus uit hoe je het onderwerp van scholing aansnijdt. Het is namelijk ook heel verrijkend om nieuwe inzichten te krijgen, om weer eens op een rij te zetten wat je misschien al wist. Maar je mag mensen ook aanspreken op het doel dat je wilt bereiken en wanneer je met elkaar over de kwaliteitseisen spreekt, ligt het in de lijn van verwachtingen dat er (bij-) scholing nodig is.

Het belangrijkste is dat er geen vaagheden tussen mensen zijn. Vaagheid leidt tot teleurstellingen, verkeerde verwachtingen over en weer, kortom maakt de samenwerking minder plezierig en effectief.

Tip

Lijstje voor kwaliteitseisen, bijvoorbeeld:

- Is er met de doelgroep gesproken over wat voor hen belangrijk is?
- Zijn de vrijwilligers of beroepskrachten genoeg geschoold voor hun taak?
- Is de veiligheid van iedereen gegarandeerd?
- Is er materiaal voor handen dat nodig is, zijn er voldoende computers, hebben mensen mail?

Free Musk

Extra informatie

In de gesprekken van de projectgroep is uiteraard niet alles aan de orde gekomen wat de bemoediging en stimulering van diaconale vrijwilligers kan versterken. Daarom op deze plaats nog extra informatie die behulpzaam kan zijn.

Werven van vrijwilligers

Bij het werven van en het werken met vrijwilligers wordt wel gesproken over de 5 B's. Deze zijn onder meer bij de vrijwilligerscentrale Haarlem te vinden.

1. Binnenhalen

Bij het werven van vrijwilligers spelen vraag en aanbod een belangrijke rol. Het werven wordt gezien als het afstemmen van vraag en aanbod van vrijwilligerswerk op elkaar. Indien dat niet goed gebeurt, is de kans op teleurstellingen groot en stapt de vrijwilliger er na korte tijd waarschijnlijk weer uit. Weet dus voor welke activiteit je een vacature hebt en welke kwaliteiten je daarvoor denkt nodig te hebben. Werving gebeurt het beste door personen rechtstreeks te vragen. Mensen worden zo overladen met informatie, dat mails of flyers vaak niet meer werken. Zeker wanneer er jongeren gevraagd worden, moet hier goed over nagedacht worden. Ook de nieuwe sociale media kunnen hiervoor ingezet worden. Verder heeft iedere burgerlijke gemeente wel een vrijwilligersvacaturebank; ook kerken kunnen daar gebruik van maken.

2. Begeleiden

Om nieuwe vrijwilligers zich snel thuis te laten voelen in een organisatie worden deze geïntroduceerd en begeleid. Een vrijwilligerscoördinator kan hierbij een belangrijke steun zijn.

3. *Belonen (waarderen)*

Belonen/waarderen is op een persoonlijke manier duidelijk maken dat de inzet van de vrijwilliger wordt gewaardeerd en dat niet (alleen) met geld. Vrijwilligers vragen dikwijls geen, of slechts een gedeeltelijke vergoeding voor werkelijk gemaakte kosten. Faciliteer dat mensen die weinig financiën hebben, de mogelijkheid krijgen en houden om vrijwilligerswerk te doen.

4. *Behouden*

Het is van belang dat de vrijwilliger het werk leuk vindt en ook leuk blijft vinden. Daarom moet de organisatie zich goed op de hoogte houden van wat er speelt en leeft onder de vrijwilligers.

5. *Beëindigen*

Als iemand wil stoppen is het de kunst om goed uit elkaar te gaan en te weten waarom iemand stopt. Een *bedankgesprek* met de stoppende vrijwilliger is een prima en noodzakelijk aandachtspunt.

Sociale kaart

Signaleren begint bij het kennen van de spelers in het veld. Wie leven er in je regio, hoe is de bevolkingsopbouw, welke maatschappelijke zaken spelen er, enzovoort. Dat betekent dat je cijfers en gegevens boven water moet halen. Dit wordt het maken van een diaconale of sociale kaart genoemd. De gegevens zijn te krijgen via de gemeenten, via websites, maar zeker ook in gesprekken met sleutelfiguren. Sleutelfiguren zijn mensen die weten wat er leeft in een bepaald gebied; mensen die een uitgebreid netwerk hebben kunnen veel vertellen. Op deze manier kom je ook allerlei organisaties op het spoor, die zich bezig houden met de kwetsbare kant van onze samenleving, of met wet- en regelgeving daaromtrent. Ook in de plaatselijke media zoals huis aan huis bladen, regionale kranten en regionale tv kun je achterhalen wat er leeft.

Wanneer je deze gegevens hebt, kun je die analyseren. Zo weet je wat er speelt in je omgeving en dus waar je als diaconie op in zou kunnen gaan. Er zullen dan keuzes gemaakt moeten worden, want je kunt nu

eenmaal niet alle nood op je schouders nemen. Die keuzes maak je op basis van wat bij je groep past, hoeveel mensen en tijd je beschikbaar hebt. Indien er speciale deskundigheid nodig is, kun je aan scholing denken of aan het betrekken van mensen die al de nodige kennis in huis hebben.

Een voorbeeld van een sociale kaart van de samenleving:

- Geschiedenis. Geef een korte historische schets van de sociale ontwikkeling van de stad, gemeente of regio in het werkgebied van de parochie(s).
- Actualiteit. Geef een korte schets van de actuele sociale omstandigheden van de stad, gemeente of regio in het werkgebied van de parochie(s).
- Wat zijn sociaal-maatschappelijke problemen in de regio? Raadpleeg hiertoe de vrijwilligersgroepen, pastor(es) en gemeentelijke of provinciale beleidsnota's, rapporten van welzijnsinstellingen etc.
- Bevolkingssamenstelling. U kunt bij de gemeente of via internet bevolkingcijfers opvragen. Wat valt daarin het meest op?
- Wat zijn de cijfers ten aanzien van uitkeringsgerechtigden?
- Wat zijn de cijfers ten aanzien van werkzoekenden en de verdeling daarvan naar beroepssectoren?
- Hoe is de samenstelling van de gemeenteraad?
- Wat valt op bij de meest recente verkiezingsuitslagen?
- Wat is er bekend over het sociale beleid van de gemeente(n)?
- Welke voorzieningen zijn er voor zorg en welzijn? Noem zoveel mogelijk instellingen voor zorg en welzijn in het werkgebied van de parochie.

Subsidie en sponsoring

Het vinden van geld om diaconale activiteiten te financieren kan een lastige zaak zijn. Toch hoeft (en mag) geld geen doorslaggevende factor zijn om ergens aan te beginnen of niet. Met een beetje creativiteit en financieel inzicht is er wel geld te vinden voor diaconale activiteiten.

Daarvoor zul je wel altijd een plan moeten hebben wat je wilt bereiken en hoe je dat denkt te gaan doen. Dan kun je vervolgens bij burgerlijke gemeenten (eventueel de provincie) via de wmo of andere fondsen subsidie aanvragen. Voorwaarde hierbij is altijd wel dat je geld vraagt voor iets dat voor alle burgers toegankelijk is, dus niet alleen voor de eigen kerkleden. Subsidie is ook aan te vragen bij fondsen. Die fondsen zijn te vinden via het Fondsenboek of via internet. Verder krijgen kerken wel eens giften of legaten uit erfenissen. Dat geld gaat vaak naar PCI's. Een hele andere manier is via sponsoring. Er zijn allerlei sponsoractiviteiten te bedenken om geld te werven.

Het kan ook gaan om sponsoring in natura. Steeds meer bedrijven willen Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. Dat betekent dat zij hun diensten of producten gratis beschikbaar stellen. Zo zou je iemand kunnen vragen om een logo te ontwikkelen, of om een folder te drukken. Dat is ook een manier om je activiteiten doorgang te laten vinden. Het vraagt alertheid en creativiteit om de mogelijkheden te zien.

Een voorbeeld van sponsoring is een groep jongeren die een *veiling van diensten* hebben opgezet. Ze hebben een lijst van activiteiten of spullen die ze gaan veilen. Dat kan gaan om een oppasbeurt, om een paar gitaarlessen, het nuttigen van een maaltijd, spullen als wijn of schilderijen, het leren maken van sushi en een proefrit op een elektrische fiets.

