

## Hoe kun je je hulpaanbod gelijkwaardig maken?

### Hoogleraar vrijwilligerswerk prof dr. Lucas Meijs:

*"In de relatie hulpgever en hulpvrager, is het belangrijk om je te realiseren dat mensen graag relaties in balans willen houden. De gift, het hulpaanbod, mag niet te groot zijn. Dan zijn mensen bang het niet in gelijke mate terug kunnen doen.*

*Uit marketingonderzoek blijkt: als je bij een winkel komt en je krijgt iets kleins, dan geven mensen iets meer uit. Als je iets heel groots geeft, lopen mensen weg. Dat kun je doortrekken naar ons werkveld: vrijwilligers bieden te véél aan soms. Bellen aan en zeggen: "Ik zal de komende tijd alle boodschappen voor je doen.". Dat is "smothering love". Doodknuffelen. Dat werkt niet. Dan trekt de andere partij zich terug."*

Lucas: *"Je kunt hier rekening mee houden door je aanbod kleiner te maken, bijvoorbeeld: "Ik ga zo even boodschappen doen, kan ik iets voor je meenemen?" of: "Ik verveel me, mag ik je hond even meenemen voor een wandeling?" Dan wordt die gift kleiner en gelijkwaardiger."*

Lucas: *"Vanuit onze rol in het begeleiden van vrijwilligers, kunnen we hen helpen met nadenken over de vraag: hoe kunnen we de relatie gelijk krijgen? We kunnen boekjes of websites maken met voorbeelden van dit soort kleine vragen. Hulpvragers mogen zich ook realiseren: ik hoef niet meteen iets terug te doen, dit kan ook over 3 weken."*

**Vanuit deze suggestie van Lucas Meijs, hebben we de volgende 10 voorbeeldvragen bedacht, waarmee je iets "kleins" aanbiedt.**

- Ik ga zo even boodschappen doen, kan ik iets voor je meenemen?
- Ik verveel me, mag ik je hond even meenemen voor een wandeling?
- Ik vind het fijn om even lekker buiten te zijn, mag ik bij jou wat onkruid weghalen uit de tuin?
- Ik heb veel te veel eten gemaakt, kan ik jou blij maken met een bordje ...?
- Ik ga nog even naar de kringloopwinkel en stort om wat oude spullen weg te brengen. Kan ik misschien nog iets voor je meenemen daar naartoe?
- Ik ga zo naar de bibliotheek, kan ik een boek voor je meenemen?
- Mijn zoon/dochter verveelt zich, heeft jouw zoon/ dochter zin om te komen spelen? of Kunnen we elkaar helpen door de kinderen af en toe bij elkaar te laten spelen?
- Ik ben aan het opruimen thuis en heb een stapel tijdschriften die ik weg wil doen. Maar misschien zit er nog iets leuks tussen dat jij graag leest?
- Ik heb zo'n zin om mijn nieuwe kookboek uit te proberen, maar ik heb geen gasten vanavond; mag ik bij jou iets langsbrengen, anders zit ik met veel te veel eten!
- Alsjeblieft, een bosje bloemen! Ik was net bij de supermarkt en kreeg mijn tweede bosje bloemen gratis, wat leuk he, ik geef het graag aan jou als je ze mooi vindt?

## Coronahulp onderzoek

De tip van prof. dr. Lucas Meijs komt uit een groot coronahulp onderzoek dat hij samen met NLvoorelkaar deed. Hierin gaven ruim 1.800 hulpbehoevenden, vrijwilligers, maatschappelijke organisaties en professionals in het veld het antwoord op de vragen: Wat ging er goed en kan er beter bij het vinden en bieden van vrijwillige (corona)hulp tijdens de lockdown? Wat kunnen we hiervan leren en hoe passen we dat toe in de praktijk?

Je kunt het rapport [hier](#) downloaden of hieronder de samenvatting lezen.

### Samenvatting rapport onderzoek Corona:

“Praktische issues belemmeren het helpen. Zo vragen mensen pas later om hulp terwijl het aanbod er direct is. Hulp vragen of ontvangen van een vreemde is ook spannend. Er is een betrouwbare intermediair nodig.

Een open antwoord analyse leverde op dat 38% van deze groep behoefte heeft aan sociaal contact, 29% heeft klusjes in huis en 12% heeft meer hulp in de tuin nodig.

Klus- en tuinhulp bleek tijdens de lockdown het meest gevraagd op NLvoorelkaar (resp. 22% + 12% van de hulpvragen) maar veel minder aangeboden (resp. 9% + 14% van het hulpaanbod). De big data analyse ondersteunt hiermee het inzicht dat de respondenten gaven, dat er van sommige type hulp te weinig aanbod was.

Hiermee ligt een sterk en haalbaar verbeterpunt voor een eventuele volgende crisissituatie: het werven van mensen die bekwaam zijn in huis- en tuinklussen.

**We leren uit dit onderzoek dat veel activiteiten geen specifieke skillset vereisen: boodschappen doen kunnen we allemaal wel. Huis- en tuinklussen zijn echter blijbaar zo specifiek dat die niet binnen de algemene skillset valt van ieder mens. Hier is dan ook (structureel, ook buiten de crisis) een tekort aan. Maar hier zit wel een grote kans: we zouden moeten inzetten op het werven van mensen die deze bekwaamheid al hebben. Bijvoorbeeld doe-het-zelf fanaten of mensen met tuinieren als hobby. Dat wordt nu nog nauwelijks gedaan, terwijl hier wel een grote behoefte ligt die nu niet ingevuld wordt”**

Goed nieuws: maar liefst 30% van de vrijwilligers wil zich na corona méér inzetten. Deze stijging in het voornemen om meer te vrijwilligen is sterker bij jongeren (16-30 jarigen), studenten en in het noorden van Nederland.

**Wat is er nodig om na corona (meer) vrijwilligerswerk te (blijven) doen? De top 5 antwoorden ziet er als volgt uit:**

1. Zinvol werk
2. Veiligheid
3. Flexibiliteit (tijden zelf indelen)
4. Voldoende aanbod
5. Flexibiliteit (eenmalig of flexibele frequentie)

### Tips vanuit het perspectief van vrijwilligers

Maar er kan ook nog een heleboel beter. Bijna dubbel zoveel vrijwilligers gaven in dit onderzoek feedback hoe (N=1.032). De rode draad is deze feedback: ‘maak het ons, vrijwilligers, makkelijker om te helpen’.

- Met een beter overzicht van waar/wat hulp nodig is zodat er minder versnippering is en iets vinden minder moeite kost. Het verschilt van persoon tot persoon hoe zo'n overzicht moet functioneren: van geografisch (per gemeente, regio, provincie tot heel Nederland) tot inhoud (alleen coronahulp of ook vrijwilligerswerk dat met een beetje creativiteit coronaproof gedaan kan worden).
- Met meer flexibiliteit en creativiteit bij het uitvoeren van regulier vrijwilligerswerk zodat dit ook coronaproof kan. Bijvoorbeeld het aangrijpen van online mogelijkheden of inrichten van ruimte zodat men coronaproof aan de slag kan.
- Met betere communicatie. Zo wordt genoemd dat de overheid/gemeente/organisatie niet altijd duidelijk benoemt wat wel en niet mag qua vrijwilligerswerk in het kader van veiligheid. De communicatie rondom persoonlijke bescherming als mondkapjes heeft bijvoorbeeld veel onrust opgeleverd. Waarom de zorg wel en vrijwilligers niet? Praktische communicatie werd gewaardeerd, zoals de mailing vanuit NLvoorelkaar over het aanbod van coronaproof vrijwilligerswerk.
- Met duidelijkere impact en waardering. Het was niet altijd duidelijk of de geboden hulp ook echt nodig was. Reacties op hulpaanbod kwamen erg laat reactie of niet. Ook 'on the job' was er minder tijd of gelegenheid voor een bedankje of feedbackmomentje.

### Tips vanuit het perspectief van de hulpvrager

Wat kan helpen bij het verminderen van de vraagverlegenheid? Met name het tijdig beschikbaar stellen van beschermingsmaterialen tegen corona is belangrijk voor deze doelgroep. Het risico op besmetting wordt door deze vaak kwetsbare groep nog belangrijker gevonden dan de vrijwilligers, die dit verbeterpunt ook een aantal keer noemden.

Daarnaast gaven de particuliere hulpvragers al aan dat zij meer drempels ervoeren dan voor corona. Wat zou kunnen helpen, aldus de particuliere hulpvragers:

- Een actieve benadering en matching met echt passend hulpaanbod. Hierbij spelen lokale bemiddelaars zoals de vrijwilligerscoördinator, verzorgende, het wijkteam of de vrijwilligerscentrale een sleutelrol.
- Meer bekendheid voor en informatie over de extra mogelijkheden voor hulp.
- Extra aandacht voor o.a. alleenstaanden, ouderen, sociale minima, mensen met een beperking en mensen met een taalachterstand.

Het toepassen van gedragstechnieken en -principes kunnen ook helpen bij het verlagen van de vraagverlegenheid. Zoals concrete hulp aanbieden i.p.v. erom laten vragen. We kennen dit waarschijnlijk allemaal wanneer we een begrafenis hebben meegemaakt. Als je hulp biedt door een ander op het hart te drukken dat de ander altijd kan bellen, gebeurt dat zelden. Maar neem een zelfgekookte maaltijd mee of ga een keer spontaan langs om te poetsen en de hulp wordt dankbaar geaccepteerd. Deze techniek paste NLvoorelkaar bijvoorbeeld toe in de zorg waar zorgmedewerkers boodschappen-, kook- of tuinhulp kregen. Bij een eerste inventarisatie was er geen hulpvraag. Maar na het verspreiden van een intekenschema wanneer er helpers aanwezig waren en waarmee zij kwamen helpen, maakten er toch veel mensen gebruik van. Ook het gelijkwaardigheidsprincipe (hulp 'ruilen') of een ander opgeven voor een steuntje in de rug werkten tijdens corona goed bij het verlichten van het zorgpersoneel.

**Advies: investeer in het verlagen van de vraagverlegenheid, en niet in het werven van hulpaanbod of vrijwilligers. Investeren in vraagverlegenheid kan op basis van o.a. de informatie in dit onderzoek op 3 manieren:**

1. Denk alvast creatief na over 'achter de voordeur' hulp: hoe kun je voorzien in het wezenlijke contact dat mensen nu gemist hebben, zonder dat daar een gezondheidsrisico voor betrokken bij komt kijken.
2. Praat met diegenen die kwetsbaar zijn om alvast te inventariseren wat zij nodig hebben. Zo kun je sneller schakelen als er iets gebeurd. Je hebt de 'hulpvraag' immers al in kaart gebracht, die hoef je vervolgens alleen maar uit te zetten.
3. Werf alvast een pool van mensen met een specifieke bekwaamheid waarvan je weet dat die spaarzaam zijn. Bijvoorbeeld (tuin)klussers. Bij een volgende crisis kun je vervolgens dit hulpaanbod direct aanbieden en zo de vraagverlegenheid drastisch verlagen.

Bron: NLvoorelkaar via <https://zakelijk.nlvoorelkaar.nl/7708-coronahulponderzoek/>

