

## Welzijnswerk is het werk van burgers die elkaar helpen

*Welzijn Scheveningen timmert aan de weg met eigen vervoersdienst. 'Onze kernactiviteit is vrijwilligers werven en hen werk aanbieden.'*



Foto: Arenda Oomen

Plotseling was ie daar: de persfoto van een stralende minister De Jonge aan het stuur van een busje van Welzijn Scheveningen. Aanleiding was [de aftrap](#) van het landelijke VWS-actieprogramma **Eén tegen Eenzaamheid**. Dat actieprogramma komt voort uit het [Ouderenpact](#) dat 40 organisaties afgelopen maart met elkaar sloten. En speerpunt nummer 1 daarvan is bestrijding van eenzaamheid onder ouderen.

Het busje had niet voor niets een prominente rol in de start van het actieprogramma. 'Mobiliteit is ontzettend belangrijk bij het bestrijden en voorkomen van eenzaamheid,' aldus Jan van der Werf, directeur/bestuurder van [Welzijn Scheveningen](#). 'Mobiliteit geeft vrijheid. Je kunt eropuit. Dat geeft energie. Het is een eerste vereiste voor het meedoen aan activiteiten en het ontmoeten van anderen.'

Vandaar de particuliere vervoersdienst van Welzijn Scheveningen. Die blijkt een doorslaand succes. 'Met hun eigen auto reden 69 vrijwillige chauffeurs vorig jaar 670 cliënten ruim 4600 keer ergens heen. Het ziekenhuis, de begraafplaats, de cursus Frans, de bibliotheek, noem maar op.'

### In beweging

De vervoersdienst is eind 2017 uitgebreid met groeps- en rolstoelvervoer met eigen busjes. Beleidsmedewerker Mechteld van Roosmalen: 'Naast de chauffeur gaat er altijd een vrijwillige begeleider mee. Ze rijden vooral de meest kwetsbare bewoners van en naar de dagbehandeling.'

Daarnaast zijn ze dagelijks beschikbaar voor individueel vervoer en (weekend)uitjes. 'Bijvoorbeeld naar het clubgebouw van de sportvereniging. Daar kunnen ze meedoen met verschillende bewegingsactiviteiten; inclusief een lunch. Dan zijn ze van tien tot drie samen bezig'.

De vrijwilligers hebben bovendien een signalerende functie. 'Ze hebben tijd en aandacht, en er ontstaat vanzelf een band met de cliënten. Daardoor merken ze het snel als iemand in de war raakt of zichzelf verwaarloost. Ze luisteren, denken mee en helpen eventueel ook achter de voordeur. Zo nodig schakelen ze de beroepskracht in.'

Dus zet Welzijn Scheveningen vol in op uitbreiding van het wagenpark. Jan van der Werf: 'Iedere twee maanden kopen we er een busje bij. Aan het eind van dit jaar hopen we er tien te hebben.'

### Bindende factor

De beroepskrachten van Welzijn Scheveningen ondersteunen vooral de ruim 500 vrijwilligers. Jan van der Werf: 'Welzijnswerk is het werk van burgers die elkaar helpen. De professional heeft daarbij drie taken: hij heeft het inhoudelijk gezag voor de dienstverlening, hij is de motiverende en bindende factor voor de vrijwilligers en hij is extern verantwoordelijk voor de kwaliteit van de dienstverlening.'

Naast de vervoersdienst zijn de Telefooncirkel (4262 uitgevoerde diensten) en Bezoek aan huis (1482 uitgevoerde diensten) de toppers binnen de vrijwillige dienstverlening. En die vrijwilligers doen relatief verantwoordelijk werk, stelt Jan van der Werf. 'Ze gaan bijvoorbeeld zelfstandig op huisbezoek. Ze zitten in het primaire proces. Met de vrijwillige

dienstverlening en de activiteiten in onze panden bereiken we 2.000 ouderen in Scheveningen. Op ruim 50.000 inwoners is dat echt heel erg veel.'

### **Het gaat om het maatschappelijk effect**

Vraaggericht vrijwillige diensten ontwikkelen en vrijwilligers werven is anno 2018 dus de kernactiviteit van Welzijn Scheveningen. Jan van der Werf: 'De helft van die vrijwilligers



foto: Arenda Oomen

is zélf al op leeftijd. Mede daardoor is er jaarlijks een verloop van 25%.

Vrijwilligers binnenhalen en op de juist plek inzetten is zodoende echt een permanente bezigheid.'

Daarmee verandert de rol van de professional, stelt Mechteld van Roosmalen. 'Ze komen minder bij mensen thuis, geven lichtere hulp en verwijzen eerder door. Ze worden steeds meer manager van al die vrijwilligersdiensten.'

Dat maakt hen echter niet minder belangrijk. 'Zonder professionele begeleiding stort alles in elkaar. Dan is er geen back up, geen aanjager.'

Maar wil je de resultaten van welzijnswerk laten zien, dan moet je het maatschappelijk effect ervan tonen, vindt Jan van der Werf: 'Dan gaat het dus niet zozeer om hoe vaak je professionals hebt ingezet, maar wat de klanten eraan hebben. Het gaat om hún verhaal. Daarom hechten we ook veel waarde aan klanttevredenheidsonderzoeken. En van de ouderen die van onze diensten gebruikmaken kregen we vorig jaar een 8,5.'

### **Schaalvergroting werkt als een stofzuiger**

Welzijn Scheveningen heeft een aparte positie in het Haagse sociale domein. Jan van der Werf: 'We zijn een kleine, platte organisatie; lokaal ingebed in de Scheveningse wijken en met een grote slagvaardigheid in de uitvoering. We werken met veel partijen samen, zolang het maar niet leidt tot bestuurlijke drukte.'

Door schade en schande wijs geworden ontpopt hij zich op zijn zestigste als profeet van kleinschaligheid. 'Weet je wat het is? Schaalvergroting werkt als een stofzuiger. Alles verdwijnt naar boven: geld, zeggenschap, betrokkenheid en motivatie. Dan verlies je je slagkracht en je vermogen om in het primaire proces maatwerk te leveren.'

En juist onorthodoxe oplossingen dragen bij aan welzijn. Jan van der Werf: 'Voor alles is een oplossing, dat is mijn motto. Laatst nog: een overbelaste mantelzorgster die inwoonde bij haar hoogbejaarde moeder. Echt een onhoudbare situatie. We hebben voor de dochter een lening geregeld zodat ze elders een kamer kon huren. Zo kon ze meer afstand nemen en tot rust komen. Bovendien kwam ze op dat moment in aanmerking voor een bijstandsuitkering, wat hielp om haar leven weer op poten te zetten. Zoiets lukt niet als je een grote organisatie bent en alles over drie schijven loopt.'