



Verplicht vrijwilligerswerk: de ervaringen van bijstandscliënten met een tegenprestatie voor hun uitkering

T.G. Kampen

Samenvatting

Verplichte vrijwilligers bevinden zich in het hart van de transitie naar een participatiesamenleving; het sluitstuk en de vervolmaking van de ‘activerende verzorgingsstaat’ waarin burgerschap zo veel mogelijk gedefinieerd is in termen van plichten en verantwoordelijkheden en zo min mogelijk in termen van rechten (Tonkens 2009). Van zoveel mogelijk mensen die nog wel gebruikmaken van een recht wordt verwacht daar iets tegenover te stellen. Dit boek werpt een licht op de maatschappelijke veranderingen die ten grondslag liggen aan de veranderende eisen ten aanzien van bijstandsccliënten en staat uitgebreid stil bij de gevolgen die de hervorming van de verzorgingsstaat voor hen heeft.

Een wederdienst voor de bijstandsuitkering staat niet op zichzelf. Ook het gebruik van andere collectieve voorzieningen is tegenwoordig meer en meer gestoeld op de wederkerigheidsgedachte. Verplicht vrijwilligerswerk is bij uitstek geschikt om de gevolgen hiervan te onderzoeken. Dit onderzoek besteedt daarbij speciale aandacht aan gevolgen voor de noties van rechten, plichten en verantwoordelijkheden van bijstandsccliënten en aan de emotionele consequenties. Deze noties en emoties van burgers op microniveau onderzoeken we in relatie tot de veranderende verzorgingsstaat op macroniveau. De wetenschappelijke ambitie van deze studie is bij te dragen aan begrip van de betekenis die grote maatschappelijke veranderingen hebben voor het ogenschijnlijk meest particuliere onderdeel van het menselijk bestaan: onze emotiehuishouding. De centrale onderzoeksvraag van deze studie is:

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

Een antwoord op de onderzoeksvraag levert bovendien beleidsrelevante en toepasbare kennis op.

Persoonlijk versus maatschappelijk belang

Hoe kunnen we de opkomst van verplicht vrijwilligerswerk begrijpen? Allereerst heeft de activerende verzorgingsstaat zich teruggetrokken uit de re-integratie van vooral kansarme bijstandsccliënten, omdat de kosten niet tegen de baten opwogen. Ten tweede is de notie van *deservingness* onder de Nederlandse bevolking veranderd waardoor de nadruk meer is komen te liggen op de schuldvraag. Het criterium is niet meer zozeer of iemand behoeftig is, maar meer of iemand invloed heeft op zijn of haar situatie. Dat in combinatie met de nadruk op eigen verantwoordelijkheid op alle beleidsterreinen leidt tot de drang om zichtbaar verantwoordelijkheid te nemen. Dat juist vrijwilligerswerk als tegenprestatie voor de uitkering geëist wordt is te begrijpen als een poging van de overheid om aan te sluiten bij de roep om erkenning van onbetaald werk dat sinds de jaren zestig te horen is geweest.

De verplichting tot vrijwilligerswerk in Nederland is uniek in de wereld, maar wat maakt verplicht vrijwilligerswerk eigenlijk zo uniek? De uniciteit moeten we zoeken in de ver uit elkaar liggende maatschappelijke en individuele belangen die verplicht vrijwilligerswerk in zich verenigt. De maatregel verenigt twee werelden; de 'marktwereld' van de Wet Werk en Bijstand (WWB) en re-integratie en de 'civiele wereld' van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en vrijwilligerswerk. In de 'marktwereld' domineert het persoonlijk belang en in de 'civiele' wereld domineert het maatschappelijk belang.

Vanuit de marktwereld bezien is het centrale argument om een tegenprestatie te eisen voor de bijstandsuitkering dat vrijwilligerswerk het persoonlijk belang van de bijstandsccliënt dient, omdat het bijdraagt aan *empowerment* en *employability*.

Vanuit de civiele wereld wordt verplicht vrijwilligerswerk gelegitimeerd door te wijzen op het *maatschappelijk belang*. In de civiele wereld is het doel van verplicht vrijwilligerswerk 'responsabilisering', oftewel: verantwoordelijkheid (leren) nemen voor een maatschappelijk doel. Responsabilisering is, naast *employability* en *empowerment*, het derde te onderscheiden doel dat de overheid heeft met verplicht vrijwilligerswerk. Beleidsmakers behandelen de drie doelstel-

lingen vaak in relatie tot elkaar om duidelijk te maken dat deze elkaar kunnen versterken. Uit onderzoek blijkt echter dat het beleid vaak contraproductief is en de doelstellingen elkaar tegen kunnen werken.

Method

Het onderzoek is uitgevoerd in vijf Nederlandse gemeenten: Amsterdam, Eindhoven, Leeuwarden, Nijmegen en Zaanstad. Deze gemeenten zijn geselecteerd op basis van het in 2009 gevoerde beleid om bijstandsccliënten te bewegen vrijwilligerswerk te doen. Dat beleid varieerde destijds van verplichten met de mogelijkheid op een sanctie bij weigering (Amsterdam) tot belonen met een premie bij een minimaal aantal uren verricht vrijwilligerswerk per week (Nijmegen). De gemeenten Eindhoven en Leeuwarden spraken in hun beleid van ‘verleiden’ en ‘stimuleren’. Zaanstad benoemt in haar beleid de methode niet zo eenduidig, maar deze is te vatten onder de noemer ‘motiveren’.

Gemeenten maken in hun beleid echter verschillende uitzonderingen op de eigen regels en dat maakt de uitvoering in de praktijk vaak weerbarstiger dan de tegenstelling ‘verplichting’ versus ‘beloning’ doet vermoeden. Hoewel het beleid van gemeenten van elkaar verschilt, blijkt bij navraag dat de daadwerkelijke verplichting, verleiding of beloning pas in de praktijk haar werkelijke vorm krijgt. De klantmanagers van de sociale diensten, als *streetlevel bureaucrats*, vormen het beleid door het ten uitvoering te brengen (Lipsky 1980). Dat vraagt om enige relativering van de mate waarin vrijwilligerswerk verplicht dan wel beloond wordt. In wezen valt te veronderstellen dat bijstandsccliënten het over het algemeen ervaren als een ‘dwingend verzoek’.

Binnen de door gemeenten gestelde kaders is getracht de selectie van respondenten op basis van geslacht, leeftijd, afkomst, arbeidsverleden en duur van werkloosheid zo veel mogelijk een afspiegeling te laten zijn van de vertegenwoordiging van deze kenmerken in het geleid vrijwilligerswerk in de betreffende gemeente. De respondenten zijn verdeeld over de cultuur-, zorg- en onderwijssector, de buurt en belangenbehartiging (cultureel: 9; zorg: 15; onderwijs: 12; buurt: 9; belangenbehartiging: 9).

Door diepte-interviews af te nemen bij geleide vrijwilligers over hun ervaringen is getracht inzicht te krijgen in de betekenissen die bijstandsccliënten toeken-

nen aan vrijwilligerswerk. Door dat herhaaldelijk te doen is onderzocht hoe de betekenis van het vrijwilligerswerk in de loop der tijd veranderde.

Voorwaardelijke vrijwilligheid

In hoofdstuk 4 bekijken we de beleidsinstrumenten (van sanctie tot beloning) als een onderdeel van de afwegingen rond het besluit van bijstandsccliënten om al dan niet vrijwilligerswerk te doen. Bijstandsccliënten geven betekenis aan de eis of het verzoek om vrijwilligerswerk te doen binnen een cluster van samenhangende noties van rechtvaardigheid; een interpretatief kader of een ‘wereld’ (Boltanski en Thévenot 2006). Deze betekenis bepaalt of iemand mee wil werken, onder welke voorwaarden en welke invloed beleid hierop heeft. Vanuit iedere ‘wereld’ bedenken bijstandsccliënten redenen om wel of geen vrijwilligerswerk te doen, op basis daarvan formuleren zij voorwaarden waaronder ze dat wel of niet willen en zijn er bovendien omgangsvormen die hen overtuigen het wel of niet te doen. De invloed van verplichting, verleiding en beloning moeten we begrijpen in samenhang met de wereld, maar is slechts onderdeel van het besluit om vrijwilligerswerk te weigeren of ermee in te stemmen.

In slechts één van de vijf werelden van Boltanski en Thévenot, namelijk de civiele wereld, is het maatschappelijk belang dominant. Als de geïnterviewde bijstandsontvangers de situatie interpreteren vanuit de civiele wereld maakt verplichting hen kwaad, omdat het voelt als miskening van hun bereidheid om iets aan de samenleving bij te dragen. In de wereld van de roem en de geïnspireerde wereld staat juist het persoonlijke belang voorop. Bijstandsontvangers die de situatie bekijken vanuit de wereld van de roem zien vrijwilligerswerk vooral als een mogelijkheid om zich aan het stigma van de uitkering te onttrekken en erkenning te krijgen. De voorwaarde is dan wel dat het werk en de collega’s op niveau zijn. Beoordelen ze de eis of het verzoek met een blik vanuit de ‘geïnspireerde wereld’, dan vinden ze dat het vrijwilligerswerk moet aansluiten bij hun passie. Verplichting beoordelen ze dan vooral als zinloos en contraproductief.

Voor bijstandsccliënten die de situatie beoordelen vanuit de huiselijke wereld is de lijn tussen hun individueel belang en het maatschappelijk belang minder scherp te trekken. Vanuit de huiselijke wereld beschouwd komt vrijwilligerswerk op het tweede plan, omdat de zorg voor de sociale omgeving voorop staat. Dwang ervaren

ze als miskennis van hun verantwoordelijkheden thuis. Vanuit de marktwereld bezien kan de beoordeling van het dwingende verzoek twee kanten op: een deel van hen beschouwt vrijwilligerswerk als 'gratis werk' en weigert medewerking, omdat werk zonder salaris niet in hun belang is. Verplichting tot werken onder hun marktwaarde vatten ze op als 'slavernij'. Een ander deel van hen beschouwt de uitkering als 'gratis geld'. Zij hebben juist het gevoel daar iets tegenover te moeten stellen, omdat gratis geld niet te rijmen is met de marktwereld. Verrassend is dat een beloning juist maakt dat deze bijstandsccliënten de verhouding tussen hun inzet en het 'inkomen' niet langer rechtvaardig vinden.

De indruk die bijstandsccliënten krijgen van de sociale dienst is er een van een 'industriële' wereld waarin het draait om efficiëntie, productiviteit en prestaties. Klantmanagers richten zich op de ontwikkeling van hun cliënten, voeren gesprekken aan de hand van gestandaardiseerde vragenlijsten, bieden uitgestippelde trajecten aan, moeten targets halen en worden gecontroleerd op behaalde resultaten. Dat conflicteert met de werelden van waaruit bijstandsccliënten de situatie interpreteren en leidt bij bijstandsccliënten tot het gevoel een product te zijn van de activeringsfabriek.

Responsabilisering

Een belangrijke doelstelling van de overheid met geleid vrijwilligerswerk is om bijstandsontvangers te 'responsabiliseren', oftewel verantwoordelijk te maken. Het beleid rept dan ook steeds vaker van de 'eigen verantwoordelijkheid' en de 'eigen kracht' van bijstandsontvangers. 'Eigen verantwoordelijkheid' en 'eigen kracht' beschouwen we in hoofdstuk 5 als representatief voor twee visies op responsabilisering: 'eigen verantwoordelijkheid' staat voor de overheid die verantwoordelijkheid aan burgers oplegt, afdwingt en controleert, ofwel 'beheerst'; 'eigen kracht' staat voor 'bevrijding' uit handen van de overheid. Hoe ziet de responsabilisering van bijstandsontvangers er volgens deze twee visies uit? Wat motiveert of demotiveert om vrijwilligerswerk te gaan of te blijven doen? In hoeverre spreekt de overheid het verantwoordelijkheidsgevoel van bijstandsontvangers aan en waar leidt dat toe? Die vragen staan centraal in dit hoofdstuk.

In beide visies op responsabilisering blijken elementen te zitten die verhinderen dat bijstandsontvangers verantwoordelijkheid nemen. Responsabilisering

door beheersing leidt tot terugkaatsen van verantwoordelijkheid op de korte termijn en controleverlies op de lange termijn. Als bijstandsontvangers op ‘disciplinerende’ wijze worden aangesproken op hun verantwoordelijkheid leggen ze dat uit als te bureaucratisch en voelen ze zich gecontroleerd. Responsabilisering door bevrijding bevordert verantwoordelijkheidsgevoel op de korte termijn, maar geeft te weinig richting en bevestiging van het maatschappelijk nut en het eigen belang van vrijwilligerswerk om bevredigend te zijn voor geleide vrijwilligers. Ze beginnen vol verwachting, maar voelen zich uiteindelijk verlaten. Uit de ervaringen van bijstandsccliënten valt evenwel een nieuw model af te leiden waarin ‘erkenning’ centraal staat bij het verantwoordelijk maken van burgers. Dit noem ik het ‘consideratiemodel’. Responsabilisering van bijstandsontvangers volgens dit consideratiemodel gebeurt met inachtneming van de achtergrond van mensen en met erkenning van zowel het collectief als het individueel belang.

Employability

Als het aan de overheid ligt, moet deelnemen aan vrijwilligersactiviteiten de ‘afstand tot de arbeidsmarkt’ verkleinen. Met andere woorden: vrijwilligerswerk moet bijdragen aan de *employability* van bijstandsccliënten. Maar bijstandsccliënten die vrijwilligerswerk doen vinden zelden een betaalde baan. Hoe is dat mogelijk? Dit hoofdstuk biedt inzicht in de redenen dat het doen van vrijwilligerswerk de afstand tot de arbeidsmarkt vaak niet verkleint.

Dat heeft allereerst te maken met de manier waarop bijstandsccliënten terugkijken op het verlies van een betaalde baan. Het verlies voelen ze overwegend als een persoonlijk falen en daardoor zijn ze aanvankelijk de wanhoop nabij. Ondanks de hoopvolle vergezichten die klantmanagers van de sociale dienst schetsen om ze warm te krijgen voor vrijwilligerswerk, hebben ze zelf lage verwachtingen van de gevolgen van vrijwilligerswerk voor hun kansen op een betaalde baan.

Hoewel de nieuwe contacten en taken hoopgevend zijn, neemt de hoop af bij gebrek aan perspectief. Het moment dat een geleide vrijwilliger klaar is voor de volgende stap wordt niet benut. Dit komt vooral door een gebrek aan begeleiding en bemiddeling. Dat gebrek maakt dat bijstandsontvangers hun kamp opslaan op de vrijwilligersplek en vrijwilligerswerk op termijn gaan zien als vluchtheuvel om

te ontsnappen aan de arbeidsmarkt in plaats van als gelegenheid om de afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen.

De positieve aspecten van vrijwilligerswerk waar bijstandsonvangers zelf aan hechten, verhinderen dat de afstand tot de arbeidsmarkt verkleint. Een aantal geleide vrijwilligers gaat het vrijwilligerswerk zien als een ambacht. Ze halen daardoor voldoening uit het leren beheersen van een vak zonder zich druk te hoeven maken over de marktwaarde ervan, hechten zich aan het ambachtelijke karakter van vrijwilligerswerk en keren zich af van de arbeidsmarkt.

Niet alleen wordt de afstand tot de arbeidsmarkt niet kleiner, de afstand wordt zelfs groter doordat geleide vrijwilligers zich emotioneel distantiëren van de arbeidsmarkt. Ten eerste doordat geleide vrijwilligers vaak meer ‘zin’ of ‘betekenis’ toekennen aan hun vrijwilligerswerk dan aan betaald werk. Ten tweede doordat zij de ontspannen sfeer op een vrijwilligersplek koesteren die naar hun idee in een betaalde baan vaak ontbreekt. Ten derde gaan bijstandsonvangers zich steeds meer identificeren met hun status van ‘vrijwilliger’. De afstand tot de arbeidsmarkt verkleint dus niet en vergroot zelfs door emotionele distantie en identificatie met vrijwilligerswerk. Wat rest is de hoop om uiteindelijk betaald te worden voor het vrijwilligerswerk dat ze doen of zich verder te kunnen ontwikkelen met een opleiding.

Empowerment

Naast *employability* stelt het beleid geleide vrijwilligers *empowerment* in het vooruitzicht. Hoofdstuk 7 laat zien in hoeverre geleid vrijwilligerswerk bijstandsonvangers *empowert* en hoe dat gebeurt. Allereerst is nagegaan wat werkloosheid met het zelfbeeld van werklozen doet. Bijstandsonvangers lijden onder gevoelens van minderwaardigheid, vernedering en paternalistisch gedrag, blijkt uit hun verhalen. Daarnaast is voor hen de met afhankelijk gepaard gaande onmacht pijnlijk.

Geleid vrijwilligerswerk blijkt op verschillende manieren bij te dragen aan *empowerment* van bijstandsonvangers. Het doorbreekt de inactiviteit die hun minderwaardig deed voelen en zelfvertrouwen ondermijnde, ze doen contacten op die hun bevestigen dat ze nuttig zijn, en ze helpen anderen waardoor ze zich minder afhankelijk voelen. Daarnaast zijn er vier manieren waarop vrijwilligers-

werk bijstandsontvanger *empowert*: door status, onthaasting, ambachtelijkheid en zingeving.

Ten eerste ervaren bijstandsontvangers vrijwilligerswerk als een manier om van een stigma af te komen. Het verleent ze status in een nieuwe maatschappelijke rol.

Ten tweede kunnen het ‘vrijblijvende karakter’ en ‘de ontspannen sfeer’ een *empowerend* effect hebben op bijstandsontvangers. Als ze het vrijblijvende karakter van vrijwilligerswerk als reden zien om de grens tussen de taken die zij wel en niet op zich nemen te bewaken, versterkt dat het gevoel zaken onder controle te hebben. Ook het lage tempo werkt *empowerend*, omdat het bijdraagt aan de ervaren controle over een situatie.

Ten derde kan geleid vrijwilligerswerk een *empowerende* werking hebben wanneer bijstandsontvangers het als een ambacht beschouwen. Dit gebeurt vooral onder vrijwilligers die technisch of creatief vrijwilligerswerk doen in hun buurt, zich inzetten voor belangenbehartiging, en werken in onderwijs en cultuur.

Het vrijwilligerswerk stelt bijstandsontvangers ten vierde in staat hun zelfrespect op te waarderen, door aan hun activiteiten meer ‘zin’ of ‘betekenis’ toe te kennen dan aan betaald werk.

Geleid vrijwilligerswerk heeft echter niet alleen positieve uitwerkingen op de eigenwaarde. Het kan eveneens *disempowerend* werken, omdat nieuwe contacten de eigenwaarde negatief beïnvloeden. Het contact met vrijwilligers of beroepskrachten die zij ‘sterker’ achten dan zichzelf geeft een gevoel van onvermogen.

Tot slot is nagegaan in hoeverre het zelfvertrouwen en de controle over het eigen leven overeind blijven als bijstandsontvangers in hun nieuwe hoedanigheid van geleide vrijwilliger contact hebben met de sociale dienst. Vooral de controle die sociale diensten uitoefenen op hun functioneren bevestigen bijstandsontvangers opnieuw in hun afhankelijkheid.

Het geschonden levensverhaal

Vrijwilligerswerk is voor bijstandsccliënten een manier om hun geschonden levensverhaal te herstellen. Dit doen ze op twee manieren die ik ‘biografiebeheer’ noem: door de bladzijde om te slaan en door een verbeterd vervolg aan hun levensverhaal te geven. In beide vormen van biografiebeheer vindt emotiewerk plaats.

De eerste vorm van biografiebeheer is het omslaan van een bladzijde die al lange tijd openligt. Ten eerste omdat vrijwilligerswerk een manier kan zijn om erachter te komen wat nog mogelijk is binnen de grenzen van lichamelijke of psychische beperkingen en daarmee te *verzoenen*. Een voorwaarde voor verzoening is wel dat de pijn in de beleving van bijstandsontvangers niet veroorzaakt is door onrecht.

Voor een deel van de bijstandsontvangers is vrijwilligerswerk een manier om negatieve emoties te *overwinnen*. Het stelt ze in staat om een rode draad door hun leven door te knippen en zo hun levenspad te verleggen. Een voorwaarde voor het overwinnen van negatieve emoties is dat een directe confrontatie met bijvoorbeeld de angst vermeden wordt.

De derde en meest rigoureuze manier om de bladzijde om te slaan is om vrijwilligerswerk te beschouwen als een nieuw hoofdstuk en zodoende de spijt over het geschonden levensverhaal te *wissen*. Met een schone lei beginnen lukt alleen onder bepaalde condities, zoals wanneer het vrijwilligerswerk bijstandsontvangers niet confronteert met de lasten uit hun verleden.

Vrijwilligerswerk is niet voor iedereen een manier om zichzelf in een nieuw hoofdstuk te storten, zoals bij degenen die de bladzijde omslaan. Voor andere bijstandsontvangers is het juist een manier om zichzelf opnieuw te bewijzen in een verbeterd vervolgverhaal; de tweede vorm van biografiebeheer. Een verbeterd vervolg geven lukt ten eerste door via vrijwilligerswerk te revancheren voor een geleden nederlaag. Terwijl ervaren onrecht het omslaan van de bladzijde verhindert, is het juist een motivatie om revanche te nemen. Dat lukt echter slechts onder de voorwaarde dat de persoon het idee heeft in zijn of haar recht te staan.

Een tweede manier om het levensverhaal een verbeterd vervolg te geven zien we als een bijstandsontvanger door middel van vrijwilligerswerk *terugbetaalt*. De gevoelde noodzaak hiertoe is vaak ingegeven door dankbaarheid. Dankbaarheid kan bijstandsontvangers het gevoel geven dat ze bij iets of iemand in het krijt staan en vrijwilligerswerk helpt om dit gevoel te managen. Een voorwaarde is dat vrijwilligersorganisaties het verleden van een bijstandsontvanger niet als blokkerende factor zien bij het uitoefenen van vrijwilligerswerk.

Conclusie

Het laatste hoofdstuk geeft antwoord op de centrale vraag van het onderzoek door de betekenis die bijstandsccliënten aan vrijwilligerswerk geven te behandelen. Deze betekenis verandert over de loop der tijd. In de activeringsfase is de betekenis die vrijwilligerswerk heeft voor bijstandsccliënten verre van eenduidig. Het interpretatief kader of de ‘wereld’ (Boltanski en Thévenot 2006) van waaruit bijstandsccliënten vrijwilligerswerk en een dwingend verzoek beoordelen, bepaalt het belang dat zij zien bij het doen van vrijwilligerswerk.

Na de start van het vrijwilligerswerk begeven geleide vrijwilligers zich plots in de civiele wereld van een vrijwilligersorganisatie waar het maatschappelijk belang dominant is. Bijdragen aan een maatschappelijk belang *empowert*, want het geeft zin en betekenis aan hun bestaan en dat resulteert in meer zelfvertrouwen en zelfrespect. Het persoonlijk en maatschappelijk belang gaan aanvankelijk dus goed samen.

In de loop der tijd zien we de verhouding tussen persoonlijk en maatschappelijk belang echter veranderen. De belangen groeien uit elkaar en het maatschappelijk belang overvleugelt het persoonlijk belang. De uit elkaar gegroeide belangen verenigen bijstandsontvangers in het herstel van het geschonden levensverhaal door hun vrijwilligerswerk onder meer te beschouwen als gelegenheid om terug te betalen voor in het verleden ontvangen hulp.

Bijstandsontvangers bieden daarmee tegenwicht aan de toekomstgerichtheid van de activerende verzorgingsstaat met haar nadruk op *social investment* en beleid waarin de ontwikkeling van verantwoordelijkheidsgevoel, vaardigheden en zelfvertrouwen centraal staat. Zij beschouwen hun vrijwilligerswerk als gift en als onderdeel van een cyclus, in plaats van een ‘transactie’. Hun gift plaatsen zij in een geschiedenis en zet wat ik noem een ‘wiel der wederkerigheid’ in gang. Aangezien bijstandsccliënten hun vrijwilligerswerk beschouwen als gift voelt het in toenemende mate als onrechtvaardig om een bijdrage te moeten leveren en er niets voor terug te krijgen. Dat verklaart voor een belangrijk deel de behoefte aan erkenning. Erkenning kent in verschillende fasen verschillende gedaanten. Bij de keuze voor een vrijwilligersactiviteit manifesteert het verlangen naar erkenning zich als de wens van bijstandsontvangers om als persoon met een uniek levensverhaal gezien te worden. Tijdens het verrichten van vrijwilligerswerk

dient zich de vraag om erkenning in de vorm van begeleiding en bemiddeling naar betaald werk aan.

Nu geleide vrijwilligers de bal lijken terug te kaatsen, is de vraag hoe de overheid reageert. Zien we inderdaad een trend naar meer erkenning? Uit de ervaringen van geleide vrijwilligers blijkt nog niet dat de sociale dienst al een manier heeft gevonden om als bureaucratische instelling de gelijke behandeling van cliënten te verruilen voor een behandeling die tegemoet komt aan de wens van cliënten om zich te onderscheiden en daar erkenning voor te krijgen. Bovendien suggereert de term 'tegenprestatie' een 'ruil' waarbij de geleide vrijwilliger niet hoeft te rekenen op meer dan een uitkering. Dat staat ver af van de betekenis die vrijwilligerswerk heeft voor bijstandsccliënten zelf.

Aangezien de klantmanager een belangrijk deel van de erkenning vertegenwoordigt, is de oplossing om de huidige controle *over* de cliënt te vervangen door controle *voor* de cliënt. Door als klantmanager de belangen van de geleide vrijwilliger in het oog te houden, in plaats van om zo nu en dan een controlerende blik op de bijstandsccliënt te werpen.