

# Aan de andere kant van de schutting

de toenemende vraag naar vrijwillige inzet in het lokale sociaal domein

## TOENEMENDE DRUK OP ORGANISATIES

door:



**76%** rapporteert nieuwe of meer hulpvragen

**32,7%** geeft aan dat hulpvragen complexer zijn

Er worden vaak hulpvragen neer gelegd bij welwillende vrijwilligers  
Met het risico op overvraging van deze (frontlinie)vrijwilligers

**Wat kan gedaan worden:**

- **Samenwerken** met andere vrijwilligers(organisaties)
- **Erken** vrijwilligersorganisaties als **gesprekspartner** in het sociale domein
- **Faciliteer** vrijwilligersorganisaties; verantwoordelijkheid lokale overheid
- **Samenspel** met beroepskrachten in zorg en welzijn: wie neemt welke rol en verantwoordelijkheid
- **Versterken** van de coördinatiefunctie

## OVERBELASTING EN DRUK VRIJWILLIGERS



**56%** vindt dat de druk is toegenomen sinds de decentralisaties in 2015

**18%** van de vrijwilligers neemt extra taken zelf op zich

**27%** van de vrijwilligers gaat ermee naar de coördinator

**17%** verwijst door naar derden, zoals mantelzorg of betaalde hulp

**98%** ervaart **plezier** in vrijwilligerswerk

**Hoe kan overbelasting voorkomen worden?**

- Open gesprek aangaan
- Versterken coördinatiefunctie
- Bewust zijn van verschillende belangen

## FRONTLINEVRIJWILLIGERS

staan dichtbij **de vuurlinie**  
**36,2%** is meer tijd gaan besteden aan hun vrijwilligerswerk

Doen **meer uren** vrijwilligerswerk dan gemiddeld  
**4 tot 16 uur**

Ze werken gemiddeld al **langer** voor de organisaties  
**4 tot 10 jaar**

**26%** voelt zich (soms) overvraagd en ervaart dat de organisatie meer inzet verlangt dan ze kunnen of willen bieden

Vrijwilligers krijgen **veel waardering**

maar

**weinig erkenning** als gelijkwaardige partner

# Inleiding

Er is de afgelopen jaren toenemende aandacht voor vrijwilligerswerk. Vrijwilligerswerk kreeg een veel grotere rol, met name sinds de grootschalige beleidswijzingen en decentralisaties van sociaal beleid die in 2015 ingingen. Onder de vlag van een ‘participatiesamenleving’ worden burgers geacht meer hulp zelf te regelen en minder van de overheid te verwachten. Vrijwilligerswerk heeft daardoor een centrale rol gekregen, en geniet toenemende interesse van beleidsmakers. Zij hopen met meer vrijwilligerswerk het beroep op betaalde hulp terug te dringen. Door deze veranderingen krijgen vrijwilligersorganisaties te maken met een toenemende vraag naar hun inzet, en met nieuwe kansen en mogelijkheden om hun rol en taakopvatting uit te breiden. Hoe spelen vrijwilligersorganisaties in op deze groeiende vraag naar vrijwilligerswerk? Om te bezien wat er ‘achter de schutting’ gebeurt wanneer vrijwilligers een steeds prominentere rol krijgen in de sociale sector, heeft de Universiteit voor Humanistiek samen met Vereniging NOV een meerjarig onderzoek (2016-2018) uitgevoerd naar de veranderende positie en rol van vrijwilligersorganisaties in het lokale sociaal domein.

In dit onderzoek stond de volgende vraag centraal: *Hoe geven lokale (afdelingen van) vrijwilligersorganisaties en organisaties die werken met vrijwilligers invulling en uitvoering aan de nieuwe rol van vrijwilligers in het lokale sociaal domein, sinds de decentralisaties (2015), en wat betekenen deze veranderingen voor vrijwilligers in het lokale sociaal domein?*

Vrijwilligerswerk is gedefinieerd als “werk dat in enig georganiseerd verband onverplicht en onbetaald wordt verricht ten behoeve van anderen of de samenleving” (Dekker & De Hart 2009: 17). Vrijwilligers leveren al sinds jaar en dag een belangrijke bijdrage aan de samenleving. Bijna de helft van de Nederlanders doet wel eens aan vrijwilligerswerk, in meer of mindere mate (Dekker & De Hart 2009).

Dit onderzoek richt zich op 14 vrijwilligersorganisaties die werkzaam zijn in het lokale sociaal domein. De deelnemende organisaties zijn: Agora, Het Rode Kruis, Humanitas, Johanniter Nederland, KBO-PCOB, Kerk in Actie, Mezzo, NPV, Stichting Present, TijdVoorActie, Unie van Vrijwilligers, Vier het Leven, VPTZ en de Zonnebloem. De organisaties bieden samen een grote verscheidenheid aan inzet van vrijwilligers in het sociaal domein. Gemene deler is dat zij alle meedoen aan het door het NOV gecoördineerde “Vrijwillige Dichtbij”-programma, dat inzet op een verbeterde toerusting van vrijwilligersorganisaties in het lokale sociaal domein. Ook is het merendeel van de organisaties actief in zorg en welzijn.

Het onderzoek vond plaats in twee rondes, in respectievelijk 2017 en 2018 middels vragenlijsten en expertpanels. In de eerste ronde vroegen we aan coördinatoren en bestuurders van vrijwilligersorganisaties en organisaties die werken met vrijwilligers, welke verandering organisaties signaleren in de vraag naar vrijwillige inzet, sinds 2015. Wat betekent het toegenomen beroep op vrijwillige inzet voor de positie, sturing en samenwerking? Hoe zorgen zij voor voldoende capaciteit en deskundigheid om hierop in te spelen? In de eerste ronde vulden 592 vrijwillige coördinatoren en bestuurders een vragenlijst in, waarvan een kwart van VPTZ. Er namen 29 respondenten deel aan de expertpanels.

In de tweede ronde van het onderzoek hebben we de hiervoor genoemde kwesties onderzocht vanuit het perspectief van de uitvoerende vrijwilligers. Aan deze survey deden 5264 mensen mee, waarvan een derde van Humanitas. Aan het expertpanel namen 24 uitvoerende vrijwilligers deel.

## Vrijwilligersorganisaties onder druk

Coördinatoren en bestuurders ervaren dat er een enorme druk ligt op vrijwilligersorganisaties. Zij krijgen meer hulpvragen die vaak ook complexer zijn. Dit komt volgens hen doordat er in het sociale domein veel wordt bezuinigd en meer mensen last hebben van dementie, schulden of een veelvoud aan problemen. Hulpvragen die eerder door de formele zorg werden opgelost, komen nu bij vrijwilligersorganisaties terecht. De grootste druk komt van betaalde zorgverleners en van de hulpvragers zelf. In mindere mate voelen zij ook druk vanuit de gemeente, mantelzorgers, de eigen landelijke organisatie, en andere lokale vrijwilligersorganisaties. Twee derde ervaart dat de toenemende en meer complexe vragen (te) zwaar zijn voor vrijwilligersorganisaties en dat ze er niet goed aan kunnen voldoen, vooral door gebrek aan menskracht. De indruk is dat mensen over het algemeen minder tijd hebben of vrij maken voor vrijwilligerswerk, en dat met name jongeren zich minder snel jarenlang binden aan één organisatie. Oudere vrijwilligers haken soms af doordat ze zelf hulpbehoevend worden. Volgens de coördinatoren en bestuurder is voor een derde van de vrijwilligers 'gebrek aan tijd' de belangrijkste reden om te stoppen. Van de vrijwilligers die voortijdig stoppen, doet (volgens de survey) 10 procent dat vanwege de zwaarte van het werk.

## Overbelasting

Ondanks de inschatting van bestuurders en coördinatoren dat de toegenomen taken te veel en te zwaar zijn, nemen vrijwilligers(organisaties) de extra taken toch op zich. Geen van de panelleden zegt deze letterlijk te weigeren of elders neer te leggen, ook niet als de vraag niet helemaal past bij de eigen taken. De nood bij hulpvragers is daarvoor te hoog.

## Deskundigheidsbevordering

Deskundigheid van vrijwilligers om de complexere taken uit te voeren, is volgens de coördinatoren en bestuurders geen knelpunt. De meeste vrijwilligers zijn goed toegerust op de meer complexe hulpvragen, meent een grote meerderheid (84%) van de 592 survey-respondenten. De meeste organisaties besteden veel aandacht aan de (verbeterde) toerusting van vrijwilligers, vooral via opleiding. Zij hebben daar niet altijd genoeg geld voor.

## Meer samenwerking: wens en noodzaak

Vrijwilligersorganisaties proberen beter bekend te raken, opdat hulpvragers hen weten te vinden. Ze hebben zelf ook onvoldoende zicht op wat andere vrijwilligersorganisaties doen. Wel zijn ze zijn meer gaan samenwerken met sociale wijkteams/ buurtteams, andere vrijwilligersorganisaties en thuiszorginstanties. Ze hopen daarmee betere hulp te kunnen bieden, en te voorkomen dat mensen tussen wal en schip vallen, of dat assertieve hulpvragers beter bediend worden dan anderen. Met samenwerking hopen ze ook hun kansen bij gemeentelijke aanbestedingen te vergroten. Ze ervaren ook wel competitie met andere (vrijwilligers)organisaties.

## Hoe ervaren vrijwilligers dit alles?

Ook vrijwilligers zelf ervaren de toegenomen complexiteit van hulpvragen (die coördinatoren in de eerste ronde signaleerden). Ze hebben vaker te maken met psychiatrische problematiek, acute hulpvragen en een steeds ouder wordende doelgroep die minder een beroep kan doen op (ook al oudere) mantelzorgers. Een kwart ervaart ook druk om meer en complexere taken op te pakken. Deze druk is toegenomen sinds de decentralisaties in 2015, vindt ruim de helft van de vrijwilligers. De druk komt van coördinatoren (32%), en van cliënten (30%). Ruim een kwart van de vrijwilligers is meer uren gaan werken sinds 2015. Ook een kwart ervaart dat de organisatie meer inzet verlangt dan ze kunnen of willen bieden; 45 procent deed dit omdat dit in hun ogen nodig was en 38 procent deed het omdat ze zelf graag meer uren wilden werken.

Veel bestuurders en coördinatoren zijn van mening dat vrijwilligers voldoende deskundig zijn. Vrijwilligers zelf zien dat anders: ruim de helft van degenen die druk ervaren om extra taken op te pakken, vindt de eigen kennis en kunde onvoldoende en wil graag meer leren. Als er extra hulpvragen op hen afkomen, neemt bijna een vijfde de extra taak toch zelf op zich. Een kwart gaat ermee naar de coördinator, bijna een vijfde verwijst door naar derden, zoals mantelzorg of betaalde hulp.

In de omgang met extra vragen en druk spelen coördinatoren een dubbele rol. Enerzijds vangen zij de extra druk en extra vragen grotendeels op en fungeren als een soort hitteschild voor de vrijwilligers. Hierdoor sijpelt de toegenomen druk maar in beperkte mate door naar de uitvoerende vrijwilligers. De meeste uitvoerende vrijwilligers stappen echter *niet* naar de coördinator bij ervaren druk. Dat komt wellicht doordat één derde van uitvoerende vrijwilligers ervaart dat de druk om extra taken op zich te nemen van de coördinatoren komt.

Ondanks de toegenomen druk is het plezier van vrijwilligers in hun vrijwilligerswerk onverminderd groot. Achttennegentig procent ervaart meestal of altijd plezier in vrijwilligerswerk. Bijna de helft werkt samen met beroepskrachten. Over die samenwerking is 83 procent van hen tevreden en 87 procent ervaart voldoende waardering voor hun deskundigheid.

## Frontlinievrijwilligers

Niet alle vrijwilligers ervaren druk om extra taken op zich te nemen. Degenen die deze druk wel voelen, verrichten vaak langer en meer uren werk voor de organisatie dan gemiddeld. Ze zijn vaker dan gemiddeld 4 jaar of langer actief voor dezelfde organisatie en besteden ook vaker 4 uur of meer per week aan het vrijwilligerswerk. Ze zijn méér tijd aan vrijwilligerswerk gaan besteden in afgelopen jaren, waarin de decentralisaties hebben plaatsgevonden. Ook werken ze vaker samen met betaalde krachten en verrichten ze vaker activiteiten die hen confronteren met directe en urgente noden, zoals 1-op-1 hulp bij mensen thuis, persoonlijke verzorging en verpleegkundige hulp, of zijn ze actief in fondswerving en belangenbehartiging (geslacht, opleidingsniveau of leeftijd maken geen verschil).

We noemen deze vrijwilligers die het dichtst bij de vuurlinie staan *frontlinievrijwilligers*. We vonden deze frontlinievrijwilligers in alle organisaties in ongeveer gelijke mate. Ze zijn geneigd om de extra hulpvragen op te pakken, en daarbij grenzen van vrijwilligerswerk en eigen draagkracht op te rekken en soms (aansprakelijkheids)risico's te nemen.

## Grenzen trekken

Het trekken van grenzen blijkt een prangend thema voor uitvoerende (frontlinie)vrijwilligers. Ze zijn geneigd om meer tijd en energie te investeren als ze merken dat andere hulpverleners bepaalde hulpvragen niet (kunnen) oppakken. Ook nemen ze regelmatig taken op zich die eigenlijk bij de bevoegdheid en verantwoordelijkheid van professionele, betaalde krachten thuishoren. Dit geldt vooral voor intensieve lichamelijke, psychische en/of medische zorg, privacygevoelig papierwerk (zoals correspondentie met instanties, verantwoordelijkheid over dossiers, financiële handelingen) en het bieden van continuïteit (organisatie, coördinatie). De angst om aansprakelijk gesteld te worden, maar ook de angst om van fraude of seksueel misbruik verdacht te worden spelen dikwijls door het hoofd van een uitvoerend vrijwilliger. Desondanks zijn met name *frontlinievrijwilligers* geneigd om die risico's in stilte toch aan te gaan.

## Vrijwilligerswerk is 'emotiewerk'

Vrijwel alle vrijwilligers uit de panels worstelen met het trekken van grenzen, of ze nu uiteindelijk hun grenzen bewaken of oprekken. Ons onderzoek laat goed zien waarom dit zo'n klemmende kwestie is. Het stellen, bewaken, oprekken en overschrijden van grenzen gaat steeds gepaard met worstelingen rond morele emoties van empathie, medelijden en schuld. Schuldgevoelens dreigen wanneer vrijwilligers door het stellen van grenzen het gevoel hebben te kort te schieten in de hulpverlening. Om zulke emotionele kosten te vermijden, en het welzijn van de patiënt of cliënt voorop te stellen, nemen sommige vrijwilligers in stilte risico's. Ze verrichten soms bijvoorbeeld toch 'medische' of 'verpleegkundige' handelingen met een infuus of sonde. De reden is dat, als zij het niet doen, deze dringende handelingen niet verricht worden. Zij weten dat het niet mag en onderschrijven die regel ook, maar het lijden van de patiënt helpen verlichten of beperken wegen ze uiteindelijk zwaarder dan dergelijke regels.

## Meerwaarde van vrijwilligerswerk

Veel vrijwilligers zien de meerwaarde van vrijwilligers in het bieden van *toereikende* hulp, doordat ze doen wat nodig is en niet telkens op de klok kijken. Dit in tegenstelling tot betaalde hulp die in hun ogen vaak haastig en onaandachtig is en daardoor ontoereikend. Velen ervaren gebrek aan erkenning door betaalde krachten of de organisatie, en gebrek aan maatschappelijke erkenning. Miskenning door de organisatie schuilt vaak in kleine symbolische zaken zoals geen gratis koffie krijgen terwijl betaalde krachten dat wel krijgen. Maatschappelijke miskening ervaren sommigen doordat dat vrijwilligerswerk niet wordt gezien als 'echt' werk. Dit geldt vooral voor vrijwilligers die op zoek zijn naar een betaalde baan, lange tijd veel uren draaien, veel expertise inzetten en/of in hun ogen hetzelfde of meer werk doen dan betaalde krachten. Waardering van *hulpontvangers* is vrijwilligers daarbij nooit teveel, maar te nadrukkelijke of frequente bedankjes van betaalde coördinatoren ervaren uitvoerende vrijwilligers soms als ongemakkelijk.

## Achter de schutting: de frontlinie nader in beeld

Kortom, het onderzoek maakt duidelijk dat de toenemende vraag naar vrijwillige inzet vooral terecht komt bij *frontlinievrijwilligers* die sterk verbonden zijn met een organisatie, individuele hulp verlenen en werken in een setting met veel verschuivingen tussen betaald werk en vrijwillige inzet. Zij signaleren gaten in het hulpaanbod en vangen deze op. Echter: hun gedrevenheid om andere mensen te helpen kán hun draagkracht te boven gaan. Het stellen van grenzen aan vrijwilligerswerk is en blijft een lastige zaak, met hoge morele en emotionele kosten, zo blijkt meermaals uit de expertpanels. De meeste vrijwilligers voelen zich gesteund door hun organisatie en coördinator in het inkleuren van de grijze gebieden tussen betaald en vrijwillig werk, en vinden manieren om risico's te kanaliseren en kennishiaten te dichten.

Wel is het zo dat vrijwilligers nu veelal in stilte worstelen met de ervaren morele druk om extra taken op zich te nemen. Dit geldt vooral voor *frontlinievrijwilligers*. Als mensen die zij al helpen, meer hulp nodig hebben, en/of hun aantal neemt toe, dan lijkt het logisch om ook meer te gaan helpen. Daarmee neemt ook het risico toe dat zij terecht komen in een 'vrijwilligersklem' (Tonkens, Van den Broeke & Hoijtink, 2008): zij kunnen niet stoppen of minder hulp geven omdat hulpbehoevenden hen zo nodig hebben, maar zij kunnen ook niet doorgaan en nog meer hulp geven doordat zij zelf niet meer aankunnen. Het gevoel onmisbaar te zijn kan ertoe leiden dat een vrijwilliger klem komt te zitten tussen een (potentieel) schuldgevoel en een persoonlijke grens aan de eigen inzet.

De grenzen tussen vrijwilligerswerk en betaald werk staan in de praktijk vaak niet vast en/of vrijwilligers ervaren deze als niet houdbaar want inhumain naar hulpvragers. Als een vrijwilliger weet dat iets niet tot de eigen taken behoort, maar ook ziet dat er geen alternatief is en dat iemand anders van hulp verstoken blijft, handelen vrijwilligers vaak naar eer en geweten, maar niet noodzakelijk volgens de regels.

In de omgang met extra vragen en druk kunnen coördinatoren een belangrijke rol vervullen. Zij vangen de extra druk en extra vragen grotendeels op en fungeren als een soort hitteschild voor de vrijwilligers. Hierdoor sijpelt de toegenomen druk maar in beperkte mate door naar de uitvoerende vrijwilligers. Tegelijkertijd gaan de meeste vrijwilligers met deze kwesties *niet* naar de coördinator. Daar ligt dus nog potentie.

# Aanbevelingen voor beleid

## Aanbevelingen aan vrijwilligersorganisaties en organisaties die met vrijwilligers werken

Stimuleer vrijwilligers om met kwesties van druk en toenemende vragen *altijd* naar coördinatoren te stappen. Daarmee krijgen organisaties een beter beeld van de druk die vrijwilligers ervaren, en kunnen ze uitval van vrijwilligers voorkomen. Voorwaarde daarvoor is natuurlijk wel dat coördinatoren de druk die zij zelf voelen om extra taken op zich te nemen niet langer laten doorsijpe-len naar vrijwilligers.

- Ondersteun vrijwilligers in hun omgang met morele dilemma's en de emotionele kosten die daarmee gepaard gaan. Geef aandacht en ruimte voor bespreking van het emotiewerk dat met het bepalen, stellen, bewaken en overschrijden van (met name *functionele*) grenzen aan vrijwillige inzet gepaard gaat. Stimuleer en organiseer open gesprekken over de morele dilemma's. Dit kan bijvoorbeeld vorm krijgen in groepsbijeenkomsten waarin men collectief casussen bespreekt over het betreden van grijze gebieden, de twijfels en onzekerheden die daarmee gepaard kunnen gaan, de moed en de risico's om grenzen op te rekken, en eventuele implicaties voor de koers van de organisatie. Niet met het doel om grenzen en regels aan te scherpen want er zijn geen tekenen van gebrek aan kennis over regels. Veel belangrijker is het om de worstelingen van coördinatoren en uitvoerende vrijwilligers te bespreken, zowel met grenzen van wat mag en kan, als met wat ze zelf wel en niet aan kunnen.
- Leg dus geen regulerende en corrigerende houding aan de dag te, maar een open, nieuwsgierige houding, met begrip voor grensoverschrijdingen die zijn ingegeven door het willen dienen van het welzijn en de belangen van cliënten en patiënten. Begrip is niet hetzelfde als zeggen dat alles moet kunnen. Het gaat erom dat mensen deze worstelingen meer met elkaar delen en daardoor minder het gevoel hebben er alleen voor te staan. Meer delen zal ook de risico's verminderen.
- Heb oog voor verschillen tussen de belangen van vrijwilligersorganisaties en die van uitvoerende vrijwilligers, en zorg dat de stem van vrijwilligers voldoende gehoord wordt. Voor de organisaties liggen er immers kansen voor grotere zichtbaarheid, samenwerking en erkenning, maar voor vrijwilligers zijn die kansen minder voelbaar terwijl de druk van meer en meer complexe hulpvragen wel heel voelbaar zijn.
- Bescherm vrijwilligers tegen overbelasting, ook als dit betekent dat je als organisatie misschien kansen op zichtbaarheid en erkenning misloopt.
- Zorg dat de stem van vrijwilligers voldoende gehoord wordt, via bijvoorbeeld organisatie van inspraak of het peilen van ervaringen en meningen via vragenlijsten of focusgroepen.
- Breng en houd vrijwillige coördinatoren goed in positie. Door hun signalen actief op te halen, en ze goed te equiperen voor hun rol als hitteschild. En door ook hen te beschermen tegen overbelasting.

- Intensieveer (bij)scholing van vrijwilligers. Immers: hoewel bestuurders en coördinatoren van mening zijn dat vrijwilligers voldoende toegerust zijn voor nieuwe taken, vinden veel vrijwilligers zelf dat ze daarvoor meer deskundigheid nodig hebben.
- Voorkom en bestrijd symbolische uitsluiting van vrijwilligers. Kleine maar symbolisch gewichtige scheidslijnen zoals wel of geen kerstpakket en wel of geen gratis cup-a-soup zijn voor organisaties financieel en organisatorisch futiel maar voor vrijwilligers van enorme betekenis. Het kan weinig moeite kosten om daar rekening mee te houden.

## Aanbevelingen aan lokale overheden

- Erken vrijwilligersorganisaties als gesprekspartners in het sociale domein. Alleen dan kunnen zij de grotere bijdrage leveren die van hen verwacht wordt.
- Voorkom overvraging van vrijwilligersorganisaties. Verwacht niet dat alles wat je als overheid niet meer kunt of wilt organiseren, wel door vrijwilligers opgevangen zal worden.
- Creëer een overzichtelijke sociale kaart waarin zowel voor hulpzoekers als vrijwilligers zelf duidelijk is welke vrijwilligersorganisaties op welke terreinen actief zijn

## Aanbevelingen voor vervolgonderzoek

Het onderhavige onderzoek roept ook nieuwe vragen op die in een vervolgonderzoek aan de orde zouden kunnen komen:

- In hoeverre herkennen formele hulporganisaties de in dit onderzoek geconstateerde signalen van overbelasting en problemen met grenzen en grensoverschrijding? Vrijwilligers(organisaties) geven aan zich miskend te voelen maar ze laten zich in dit onderzoek ook negatief uit over betaald werk (te weinig tijd en aandacht) waardoor er ook van omgekeerde miskenning sprake zou kunnen zijn. Het verdient daarom aanbeveling om de wederzijdse perspectieven van betaalde en vrijwillige krachten in één organisatie te achterhalen en met elkaar te vergelijken, teneinde meer wederzijds begrip te kweken.
- In hoeverre en onder welke voorwaarden is het wenselijk om de druk van de participatiesamenleving zozeer bij vrijwilligersorganisaties neer te leggen als hier het geval lijkt. Wat zijn de ethische grondslagen daarvan? En wat zijn alternatieve partijen zijn om de toegenomen druk bij neer te leggen?
- Op welke schaal nemen vrijwilligers in zorg en welzijn taken en verantwoordelijkheden op zich die eigenlijk voorbehouden zouden moeten zijn aan betaalde krachten, en welke risico's brengt dit met zich mee?

**Opdrachtgever:** Vereniging NOV in het kader van het programma Vrijwillig Dichtbij.

**Auteurs:** Ellen Grootegoed, Anja Machielse, EvelienTonkens, Laurine Blonk, Sanne Wouters - UvH

**Vormgeving:** Ontwerpburo Suggestie & illusie

**Met dank aan:** Agora, Humanitas, KBO-PCOB, NPV, TijdVoorActie, Vier het Leven, Het Rode Kruis, De Zonnebloem, Present, UVV, Kerk in Actie, Johanniter Nederland, Mezzo, VPTZ en aan alle vrijwilligers die hebben meegewerkt aan het onderzoek.

