

Aan de andere kant van de schutting

Inspelen op de toenemende vraag naar vrijwillige
inzet in het lokale sociaal domein



Tussenrapport, 22 december 2017

Auteurs:
Ellen Grootegoed,
Anja Machielse,
Evelien Tonkens,
Laurine Blonk,
Sanne Wouters

| | |
|--|----|
| Voorwoord..... | 3 |
| 1. Inleiding..... | 5 |
| 2. Theoretisch kader..... | 7 |
| 2.1 Ontwikkelingen in vrijwilligerswerk..... | 8 |
| 2.2 De toenemende vraag naar vrijwillige inzet..... | 9 |
| 2.3 De waarde van vrijwilligerswerk..... | 10 |
| 2.4 Uitdagingen voor vrijwilligersorganisaties..... | 12 |
| 2.5 Onderzoeksdoel en vraagstelling..... | 14 |
| 3. Onderzoeksmethoden..... | 15 |
| 3.1 Mixed Methods design..... | 15 |
| 3.2 Fase 1: Survey-onderzoek..... | 16 |
| 3.3 Fase 2: Expertpanels..... | 22 |
| 4. Resultaten..... | 27 |
| 4.1 Veranderingen in de vraag naar vrijwilligerswerk..... | 27 |
| 4.2 Veranderingen in het aanbod van vrijwilligerswerk..... | 33 |
| 4.3 Positionering van de organisatie in het veranderend lokale sociaal domein..... | 45 |
| 4.4 Meninge n over beleidsontwikkelingen..... | 53 |
| 4.5 Specificering uitkomsten survey naar type organisatie..... | 56 |
| 5. Conclusies en discussie..... | 59 |
| Literatuur..... | 66 |
| Appendix 1: Korte schets van alle deelnemende organisaties..... | 69 |
| Appendix 2: Grafieken en tabellen bij geclusterde survey resultaten..... | 76 |

Voorwoord

De aanleiding voor dit onderzoek is de landelijke uitvoering van het programma 'Vrijwillig Dichtbij' (VD), gefinancierd door het ministerie van VWS. Dit programma, met een looptijd van 3,5 jaar (2015-2018), heeft als doel om landelijk werkende vrijwilligersorganisaties beter toe te rusten en meer slagkracht te geven zodat zij hun (lokale) rol bij de decentralisatie van zorg en welzijn goed kunnen oppakken.

Met dit doel investeert het programma onder andere in voldoende capaciteit en competentie van vrijwilligersorganisaties op lokaal niveau in de lokale zorg- en welzijnsstructuur. Belangrijke voorwaarden daarbij zijn voldoende geschikte vrijwilligers, deskundigheidsbevordering en begeleiding van vrijwilligers, een efficiëntere samenwerking tussen lokale vrijwilligersorganisaties in zorg en welzijn onderling en met formele vormen van zorg en ondersteuning. In het programma 'Vrijwillig Dichtbij' probeert men dit onder meer te realiseren door het ontwikkelen en toepassen van (online) trainings- en opleidingsmodules; het onderzoeken en beschrijven van praktijkervaringen; het coachen van vrijwilligers, vrijwilligerscoördinatoren en lokale besturen, en het uitbreiden van (lokale) capaciteit van vrijwilligers. Het programma wordt uitgevoerd door veertien landelijk werkende vrijwilligersorganisaties: Agora, Humanitas, Mezzo, NPV (Nederlandse Patiënten Vereniging), Nederlandse Rode Kruis, Kerk in Actie, VPTZ (Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg), de Zonnebloem, Present Nederland, Vier het Leven, TijdVoorActie, KBO-PCOB, Unie Van Vrijwilligers Nederland en Johanniter Nederland. Voor meer informatie kunt u de programmawebsite bezoeken: www.lokaalsamenwerken.nl/vrijwilligdichtbij.

De deelnemende organisaties monitoren zelf de resultaten van het programma in hun eigen organisatie, zodat ze waar nodig kunnen bijsturen. De resultaten van het onderzoek zullen ook worden gebruikt voor de evaluatie van de voortgang en de resultaten van het programma 'Vrijwillig Dichtbij'. De vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk (NOV) heeft de Universiteit voor Humanistiek gevraagd om een monitorend onderzoek uit te voeren dat de thematiek van dit programma in beeld brengt. Het onderzoek is nadrukkelijk geen effectmeting, omdat het VD programma binnen iedere organisatie op eigen wijze wordt uitgerold. Wel wordt onderzocht in hoeverre de deelnemende organisaties gedurende de 3,5 jaar stappen maken in het aangaan en uitvoeren van hun rol in het lokale sociaal domein. In dit tussenrapport vindt u de eerste bevindingen van een survey en de expertpanels waaraan coördinatoren en bestuurders van de deelnemende vrijwilligersorganisaties

hebben deelgenomen. Volgend jaar zullen onderstaande resultaten worden vergeleken met een nieuwe ronde van dataverzameling en disseminatie. Met name de expertpanels bieden echter al meer informatie dan een momentopname alleen, aangezien de deelnemers reflecteren op de veranderende positie van hun vrijwilligersorganisatie in het lokale sociaal domein.

Wij wensen u veel leesplezier en met eventuele vragen kunt u terecht bij Petra van Loon, p.vanloon@nov.nl, programmaleider van Vrijwillig Dichtbij namens NOV.

1. Inleiding

Vanaf 1 januari 2015 heeft de overheid belangrijke delen van sociaal beleid gedecentraliseerd naar gemeenten. De zogeheten ‘drie decentralisaties’ omvatten de domeinen zorg, werk en jeugd. Deze decentralisaties gaan gepaard met financiële bezuinigingen en een groter beroep op het eigen sociale netwerk en de zelfredzaamheid van burgers. De overheid verwacht dat burgers niet leunen op voorzieningen, maar zelf verantwoordelijkheid nemen en oplossingen vinden voor hun problemen. Als ze hun problemen niet zelf kunnen oplossen, worden ze geacht informele vormen van hulp en ondersteuning in te schakelen (Bussemaker, 2009; Veldheer et al., 2012; Verhoeven & Tonkens 2013). In deze beleidscontext is het beroep op vrijwilligersorganisaties sterk toegenomen. Zij worden gevraagd een substantiële bijdrage te leveren bij het versterken van de zelfredzaamheid van kwetsbare burgers (Tenhaeff et al., 2007; Devilee, 2008; Dekker & De Hart, 2009; Meijs et al., 2013;). Daarbij ligt het accent steeds meer op ondersteuning bij zelfredzaamheid (bij dagelijkse levensverrichtingen) en op ondersteuning bij participatie (deelname aan het maatschappelijke verkeer) (VWS, 2014: 28). Vooral het beroep op vrijwilligersorganisaties in zorg en welzijn is de laatste jaren gegroeid, en overstijgt soms het aanbod van vrijwilligersorganisaties. Gemiddeld stonden er in 2012 per organisatie voor vrijwilligerszorg 38 zorgbehoevenden op de wachtlijst (Mezzo, 2013). Tegelijk wordt de uitvoering van het vrijwilligerswerk veeleisender: de takenpakketten worden omvangrijker, complexer en langduriger, en vrijwilligers krijgen ook te maken met verwante taken, zoals bijvoorbeeld juridische dienstverlening.

De groeiende vraag naar vrijwilligerswerk stelt ook uitdagingen op het bestuurlijke niveau; het heeft directe invloed op de aansturing en de uitvoering van vrijwilligerswerk en op het samenspel tussen werkzaamheden van vrijwilligers en betaalde krachten. Om die reden bezinnen veel vrijwilligersorganisaties zich op hun rol en positie. Zij zoeken naar manieren om tegemoet te komen aan het grotere beroep op vrijwilligers, zonder het specifieke karakter van vrijwillige inzet uit het oog te verliezen (Lucassen et al., 2012; Kampen et al., 2013; Meijs et al., 2013; , Machielse & Bos, 2016;). Vragen hierbij zijn: Welke vormen van ondersteuning kunnen van vrijwilligers worden verwacht, welke deskundigheid is daarbij vereist, welke begeleiding door beroepskrachten is noodzakelijk, waar liggen grenzen van vrijwillige inzet, hoe verhoudt vrijwilligerswerk zich tot het werk van beroepskrachten en hoe kunnen informele zorgverleners goed samenwerken met formele zorgverleners?

Om die vragen te beantwoorden zijn in het onderzoek zowel kwantitatieve (survey) als kwalitatieve (expertpanels) onderzoeksmethoden

gehanteerd. Het onderzoek richt zich op de ervaringen van coördinatoren en bestuurders, omdat zij de koers van de vrijwilligersorganisatie in het veranderend sociaal domein bepalen en de uitvoerende vrijwilligers aansturen. De onderzoeksbevindingen zullen bijdragen aan een verdere verkenning van de rol die vrijwillige inzet heeft en kan hebben in de lokale vormgeving van een participatiesamenleving. Daarbij wordt zowel gekeken naar de mogelijkheden die organisaties zien voor uitbreiding van hun takenpakket, alsook de uitdagingen en mogelijke beperkingen van uitbreiding van die vrijwillige inzet.

Voordat we ingaan op de tussenresultaten van dit lopend onderzoek, gaan we eerst na welke kennis al voorhanden is op dit terrein in de internationale wetenschappelijke literatuur. Vervolgens definiëren we de centrale onderzoeksvragen en lichten we de gehanteerde onderzoeksmethoden toe. In de resultatensectie vindt u eerst de bevindingen van de survey, gevolgd door een thematische verdieping op basis van de expertpanels. Tot slot is er een weergave van tussentijdse conclusies en discussie van enkele belangrijke bevindingen, en wordt er vooruitgeblikt naar het vervolgonderzoek.

2. Theoretisch kader

De toenemende aandacht voor vrijwillige inzet is een internationale trend. In veel Westerse landen is een terugtrekkende beweging van de overheid zichtbaar, met name waar het gaat om zorg en welzijn. Het aanbod van sociale regelingen neemt af en de nadruk op eigen verantwoordelijkheid neemt toe. In Nederland is sprake van een stelselwijziging in het sociale domein die drie zogeheten ‘decentralisaties’ van zorg, werk en jeugdhulp omvat. De Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) is deels vervangen door de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo), waardoor zorgbehoevende burgers minder aanspraak kunnen maken op professionele zorg en worden gestimuleerd hun ‘eigen kracht’ in te zetten.¹ De Wet Werk en Bijstand (WWB) is overgegaan in de Participatiewet waarin van burgers met een bijstandsuitkering een tegenprestatie wordt verlangd, vaak in de vorm van vrijwilligerswerk als opmaat naar betaald werk (Kampen & Wekker, 2014). De nieuwe Jeugdwet veronderstelt meer verantwoordelijkheid op het gebied van jeugdzorg; in de preventie (opvoeding) alsook bij de beantwoording van hulpbehoeften (eigen netwerk).

Eigen kracht wordt vaak omschreven als het vermogen om bij tegenslag en problemen in het leven zoveel mogelijk zelf naar oplossingen zoeken, binnen het eigen netwerk en bij andere hulpvaardige burgers (Jonkers & Machielse, 2013). Het onderliggende idee is dat de informele uitruil van zorg en steun bijdraagt aan grotere sociale cohesie in de samenleving (VWS, 2014).² Als de overheid op verschillende terreinen terugtreedt uit de samenleving, zo is de gedachte, zal er meer ruimte ontstaan voor de bloei van mensen en gemeenschappen, en zullen zij op basis van wederkerigheid publieke taken ter hand nemen (RMO, 2014). Een andere veronderstelling is dat Het beter is voor burgers als zij met (relatief lichte) hulpvragen in hun eigen omgeving geholpen kunnen worden. Het onnodig medicaliseren van hulptrajecten zou afbreuk doen aan zelfredzaamheid en sociale participatie van burgers, dat wil zeggen, deelname aan het maatschappelijk verkeer (Grootegoed, 2013). Waar het kan liever een vrijwilliger dan een professionele zorgverlener aan je bed, is de gedachte in veel beleidsstukken (Kampen et al., 2013).

Hoewel veel burgers de principes van eigen kracht en eigen

¹ Dit is niet onbetwist: zo zijn er burgers die een rechtszaak zijn aangespannen tegen lokale overheden die onvoldoende tegemoet komen aan de ondersteuningsvragen van haar burgers, gebaseerd op basis van het compensatiebeginsel.

² Zie onder andere de discussie over de opkomst van het ‘dikke ik’: de toenemende gerichtheid van mensen op zichzelf en het geringe omzien naar anderen in een kapitalistische consumptiemaatschappij: <https://www.trouw.nl/home/de-opmars-van-het-dikke-ik~a3e29c7d/>

verantwoordelijkheid onderschrijven en bereid zijn tot onderlinge hulp en ondersteuning, is de vraag hoe zij deze burgerkracht met elkaar het beste kunnen organiseren en welke steun van lokale overheden en zorg- en welzijnsorganisaties daarbij vereist is (De Boer & Van der Lans, 2011; Jonkers & Machielse, 2013). De geschetste beleidsontwikkelingen roepen ook vragen op over de verhouding tussen formele en informele hulp, over de samenwerking en de taakverdeling tussen informele en formele partijen, en over de waarde van vrijwillige inzet in vergelijking met professionele hulpverlening (zie bv. Handy & Brudney, 2007).

2.1 Ontwikkelingen in vrijwilligerswerk

De recente beleidsontwikkelingen hebben geleid tot een verschuiving in het gebruik en de invulling van verschillende begrippen rondom vrijwillige en professionele inzet en de relatie tussen beide. Vrijwilligerswerk wordt meestal omschreven als ‘werk dat in enig georganiseerd verband onverplicht en onbetaald wordt verricht ten behoeve van anderen of de samenleving’ (Dekker & De Hart, 2009: 17). De verscheidenheid binnen het vrijwilligerswerk is echter groot, zowel qua inhoud als qua omvang. Een vrijwilliger kan zich één keer per jaar inzetten voor het organiseren van een sporttoernooi voor de lokale sportvereniging, maar zich ook veertig uur per week inzetten als vrijwilligerscoördinator van een grootschalige zorginstelling. Bepalend voor de term ‘vrijwilliger’ is dat het een zelfverkozen, onbetaalde activiteit is.

Nederland kent van oudsher een hoog aantal vrijwilligers. Bijna de helft van de volwassen Nederlanders doet wel eens aan vrijwilligerswerk, en dan is burenhulp nog niet eens meegerekend (Dekker & De Hart, 2009). Door de tijd heen zijn er geen noemenswaardige schommelingen in het aantal vrijwilligers. Diverse studies (zie onder meer Bekkers, 2005; Dekker & De Hart, 2009; Van Herten, 2008) geven aan dat meer dan 40% van de Nederlanders (18+), incidenteel dan wel structureel, als vrijwilliger actief is. De meeste vrijwilligers zijn actief in de sectoren sport (13%), school (9%), religie (9%) en zorg (8%). Andere sectoren volgen op afstand (<5%) (Van Herten, 2008).

Gemiddeld besteden vrijwilligers 4 uur per week aan vrijwilligerswerk. De gemiddelde tijdsbesteding voor vrijwilligerswerk is de laatste jaren enigszins gedaald; in 2006 was het gemiddelde nog 6 uur per week (Boss, Blauw & Alblas, 2011). Wel zijn er grote verschillen. Bijna een derde van de vrijwilligers (36 procent) besteedt minder dan één uur per week aan vrijwilligerswerk (Arends & Flöthe, 2015). De gemiddelde tijdsbesteding aan vrijwilligerswerk verschilt ook per generatie: waar 65+ers gemiddeld 5,4 uur per week aan vrijwilligerswerk besteden, is dit 3,7 uur bij mensen onder de 65 (Arends & Flöthe, 2015).

Maatschappelijke veranderingen hebben invloed op de samenstelling van het vrijwilligersbestand. Zo is de vergrijzing van de samenleving terug te zien in

het vrijwilligerswerk aangezien relatief meer 65-plussers vrijwilligerswerk doen. Hoewel ook jongeren veel belangstelling voor vrijwilligerswerk hebben, binden zij zich minder snel jarenlang aan één organisatie. Hun affiniteit met organisaties is vaak kortstondig, een fenomeen dat in de literatuur ook wel wordt getypeerd als 'flitsvrijwilligerswerk.'³ Ook bij vrijwilligers van andere leeftijden zijn veranderingen in motivatie en bereidheid merkbaar die samen lijken te hangen met de trend van individualisering (Dekker & De Hart, 2009). Veel vrijwilligers gaan op zoek naar vrijwilligerswerk 'op maat' dat ze kunnen combineren met werk en zorg in de privésfeer (Brettschneider et al., 2007). Hierdoor is het aantal vrijwilligers dat flexibel inzetbaar is of bereid is om een langdurig commitment aan te gaan, afgenomen (Dekker et al., 2007; Oudenampsen & Van Vliet 2007). Ook het soort binding met vrijwilligerswerk kan verschillen. Sommige vrijwilligers willen veel verantwoordelijkheid dragen en meedenken over de inhoud en uitvoering van het werk, terwijl anderen zich slechts op incidentele basis aan een organisatie willen verbinden (zogenaamde 'episodische' vrijwilligers, zie Brudney & Meijs, 2008). De laatste jaren zijn er ook steeds meer vrijwilligers die niet willen werken in van bovenaf georganiseerde verbanden en zelf kleinschalige burgerinitiatieven opzetten (Tenhaeff et al., 2007). Lokale organisaties die vrijwillige inzet bieden zijn hierdoor sterk in opkomst. Tot slot zijn er burgers die gestimuleerd of zelfs gedwongen worden om zich vrijwillig verdienstelijk te maken (werknemersvrijwilligers, service learning, maatschappelijke stages, full engagement, alternatieve straffen (Runia & Machielse, 2012).

Vanwege de diversiteit in de wijze waarop vrijwilligerswerk wordt ingevuld en uitgevoerd, kiezen veel gemeenten tegenwoordig voor de bredere term 'vrijwillige inzet', een term die alle vormen van vrijwillige activiteiten omvat, zowel in georganiseerd als ongeorganiseerd verband, verplicht of onverplicht, 'betaald' of 'onbetaald' (zie bijvoorbeeld Gemeente Utrecht, 2008).

2.2 De toenemende vraag naar vrijwillige inzet

De recente beleidsontwikkelingen leiden allereerst tot een groeiende vraag naar vrijwillige inzet. Nu de overheid ervan uitgaat dat burgers zoveel mogelijk hun eigen netwerk inschakelen en een beroep doen op informele vormen van hulp en ondersteuning, neemt de vraag naar vrijwilligers toe (Tenhaeff et al., 2007; Devilee, 2008; Dekker & De Hart, 2009). Veel organisaties moeten op zoek naar nieuwe vrijwilligers om aan deze groter wordende vraag te voldoen. Uit rapportages van Mezzo blijkt bijvoorbeeld dat het aantal mensen dat op vrijwilligerszorg wacht, gestaag groeit (Mezzo 2013). Ook andere sectoren hebben te maken met een toenemende behoefte aan vrijwilligers. Voorbeelden daarvan zijn organisaties in de kunst- en cultuursector (wegens

³ Zie ook: <https://www.socialevraagstukken.nl/de-grenzen-aan-de-informele-zorg/>

overheidsbezuinigingen), en sport- en spelorganisaties (door de behoefte aan een grotere 'begeleidingsintensiteit') (Breedveld, Kamphuis & Tiessen-Raaphorst, 2008; Popovic & Boss, 2009). Toch zijn er vooralsnog geen aanwijzingen dat er een gebrek is aan vrijwilligers. Volgens Tonkens (2014) is er zelfs sprake van een 'altruïstisch overschot', dat wil zeggen, een groot onbenut potentieel van mensen die graag iets voor een ander willen doen.

De ervaring van organisaties die op zoek moeten naar nieuwe vrijwilligers heeft ook te maken met een ander gevolg van de terugtrekkende overheid, namelijk een toenemende complexiteit van de hulpvragen die bij vrijwilligers worden belegd, en die een ander soort vrijwilliger vragen. Door de aangescherpte indicatiecriteria zijn kwetsbare burgers langer aangewezen op informele vormen van hulp en ondersteuning. Alleen de meest kwetsbare, niet zelfredzame burgers komen nog in aanmerking voor professionele zorg- en dienstverlening (TK, 2004/2005). Hierdoor is de behoefte aan intensieve vormen van hulp en ondersteuning toegenomen. Het gaat dan bijvoorbeeld om moeilijk toegankelijke groepen als psychiatrische patiënten, mensen in een sociaal isolement, of groepen die een langdurige of intensieve vorm van hulp en ondersteuning nodig hebben, zoals mensen met een chronische ziekte of beperking (De Boer & De Klerk, 2013; Machielse & Runia, 2013). De begeleiding van deze groepen vraagt vrijwilligers die deze zwaardere vormen van hulp en ondersteuning kunnen en willen bieden. Dit stelt hoge eisen wat betreft kennis, vaardigheden en competenties. Diverse onderzoeken laten zien dat vrijwilligers die hiertoe bereid of in staat zijn, moeilijk te vinden zijn (Oudenampsen et al., 2006; Tenhaeff et al., 2007). Ook kan de structurele belasting van vrijwilligers te zwaar worden (De Klerk et al., 2014), zeker als vrijwilligers hun taken naast een betaalde baan verrichten (Arends & Flöthe, 2015). Dit alles roept de vraag op wat verwacht kan worden van vrijwilligers en waar de grens van vrijwillige inzet ligt.

Vrijwilligersorganisaties hebben dus te maken met een grotere diversiteit in het vrijwilligersbestand, een toenemende diversiteit in vragen en een verzwaring van hulpvragen. Het scheppen van de juiste randvoorwaarden om vrijwilligerswerk te doen en vol te houden, is dan ook een centraal thema in de Toekomstagenda van het ministerie van VWS.⁴ Daarnaast investeert het ministerie van VWS in onderzoek naar de verschuivende grenzen tussen informele en formele zorg.

2.3 De waarde van vrijwilligerswerk

De veronderstelling in het overheidsbeleid is dat professionele en informele vormen van hulpverlening complementair zijn, met elk een eigen dynamiek en een eigen kwaliteit, en dat een goed samenspel tussen professionele en informele

⁴ Zie: <https://www.toekomstagendainformelezorg.nl/>

vormen van hulpverlening tot een hogere kwaliteit van die hulp kan leiden (TK, 2009). In sommige situaties is deskundigheid, opleiding en ervaring nodig die alleen beroepskrachten kunnen bieden. Vrijwilligers en andere informele hulpverleners kunnen daarentegen persoonlijke aandacht en ondersteuning bieden, die die door beroepskrachten niet op die manier kan worden geboden (Bussemaker, 2009). De veronderstelling is dat vrijwilligerswerk van grote waarde is voor onze maatschappij.

Er zijn verschillende wetenschappelijke studies verricht naar de waarde van vrijwilligerswerk. Sommige studies onderzoeken de waarde vanuit economisch perspectief: dan wordt berekend hoeveel alle vrijwilligers samen zouden verdienen als hun inspanningen betaald zouden worden, uitgaande van salariëring in een vergelijkbaar type baan op de arbeidsmarkt. De waarde van vrijwilligerswerk wordt in dit type berekeningen niet afgemeten aan de *maatschappelijke* waarde van vrijwilligerswerk (de werkelijke opbrengst) (Brown, 2016). Interessanter is de vraag of er zoiets is aan te wijzen als de 'unieke' waarde van vrijwilligerswerk en of vrijwillige inzet en betaald werk uitwisselbaar zijn. Deze vragen zijn met name relevant met het oog op de beleidsaanname dat vrijwilligerswerk bij lichtere hulp en zorgvragen wenselijker is dan professionele steun (Grootegoed, 2013). Op deze vragen is op basis van de bestaande literatuur geen sluitend antwoord te geven. Wel zijn er aanwijzingen dat de opbrengsten van vrijwilligerswerk groot zijn, zowel voor hulpontvangers als voor de vrijwilligers zelf.

Onderzoek laat zien dat de ervaringen van hulpvragers met vrijwilligerswerk sterk afhangen van de situatie waarin vrijwilligershulp wordt verleend. Met name in de zorg is onderzoek gedaan naar de opbrengsten en ervaringen van vrijwillige inzet. Zo toont een Australische studie aan dat de inzet van vrijwilligers in de ziekenhuiszorg voor kwetsbare ouderen het valrisico met 44% vermindert (Donoghue et al., 2005). In die specifieke context, is de voornaamste waarde van de vrijwillige inzet het vergroten van de veiligheid voor ouderen. Het is lastig om te bepalen in hoeverre dit type vrijwilligersactiviteit een gebrekkig toezicht in het ziekenhuis opvangt, of het vrijwilligerswerk hier een unieke, toegevoegde waarde heeft. Recent onderzoek laat zien dat het in ieder geval belangrijk is om vrijwilligers niet geheel verantwoordelijk te maken voor het bestaan van een bepaalde voorziening, maar altijd de ruimte te laten om verantwoordelijkheid te (herver)delen met professionals wanneer het vrijwilligers even te veel wordt (Van Bochove, Tonkens & Verplanke, 2014). Professionele back-up is noodzakelijk voor de continuïteit van het vrijwilligerswerk (Machielse & Runia, 2013). Vrijwilligers kunnen zich dan (blijven) richten op zaken die aanvullend zijn op de professionele ondersteuning, zoals het bieden van gezelschap, persoonlijke aandacht en emotionele steun, wat een belangrijke bijdrage vormt voor de ervaren kwaliteit van leven van bijvoorbeeld ouderen die te maken hebben met eenzaamheidsproblematiek (Machielse & Bos, 2016).

Er zijn ook studies die mogelijke schaduwzijden van vrijwillige inzet belichten, vanuit het perspectief van de hulpontvanger. Eliasoph's (2011) omvangrijke studie naar praktijken van vrijwillige inzet in Amerika laat zien dat lang niet alle hulpbehoevenden afdoende hulp krijgen en dat vrijwilligerswerk soms zelf schadelijk kan zijn. Dat is bijvoorbeeld het geval als er sprake is van cherry-picking en discontinuïteit van vrijwilligerswerk. Cherry-picking kan ertoe leiden dat vrijwilligers bepaalde taken niet oppakken of bepaalde ('lastige') hulpvragers links laten liggen. Gebrek aan continuïteit is met name problematisch waar het succes van vrijwillige hulp mede afhangt van het winnen van vertrouwen bij een hulpvrager, of het begrip van een hulpvraag. Daarnaast zijn vrijwilligersprojecten vaak kortlopend, omdat subsidies zelden voor meerdere jaren zijn vastgelegd (Eliasoph, 2011). Hulpbehoevenden geven aan dat vrijwilligerswerk hen een onzeker en afhankelijk gevoel kan geven, wanneer er geen alternatief (meer) is (Grootegoed & Tonkens, 2015).

De opbrengsten van het doen van vrijwilligerswerk zijn meer eenduidig. Vrijwilligerswerk stelt mensen in staat om een 'actieve' bijdrage te leveren aan de samenleving en een nuttige tijdsbesteding te hebben. Zo toont een Amerikaanse studie naar ecologisch vrijwilligerswerk dat vrijwilligers hun leven als zinvoller gaan ervaren. Ze ervaren persoonlijke groei, worden fysiek sterker, waarderen het sociale contact en het groepsgerichte werk, en ontwikkelen (meer) liefde voor de natuur (Miles et al., 1998). Recent zijn er meerdere studies waaruit blijkt dat er positieve gezondheidseffecten zijn van deelname aan vrijwilligerswerk (Van Willigen, 2000; Lum & Lightfoot, 2005; Piliavin & Siegl, 2007; Morrow-Howell et al., 2009). Deze positieve bevindingen komen overeen met de gemeten gezondheidseffecten van deelname aan betaald werk (Wilson, 2012). Daarnaast kan het doen van vrijwilligerswerk een mogelijkheid zijn om eenzaamheid te bestrijden, nieuwe contacten te leggen, of nieuwe vaardigheden aan te leren (Machielse & Bos, 2015). Het kan ook statusverhogend zijn, en indien gewenst, een grotere kans bieden op een betaalde baan (Kampen & Wekker, 2014).

2.4 Uitdagingen voor vrijwilligersorganisaties

Hoewel de overheid vrijwilligerswerk stimuleert vanuit een intrinsieke waarde menen critici dat vrijwilligerswerk niet alleen wordt ingezet omdat het beter is voor de hulpbehoevende, maar ook omdat het inschakelen van professionele hulp, te duur is (geworden). De veronderstelling is dat vrijwilligers vanzelfsprekend kunnen worden ingeschakeld voor de uitvoering van gemeentelijk beleid en taken op zich nemen die voorheen door professionals worden uitgevoerd (Van Daal & Winsemius, 2005; Van Bochove et al., 2014). Diverse onderzoeken laten zien dat vrijwilligers weliswaar een onmisbare aanvulling kunnen zijn op professionele inzet, maar dat ze het wegvallen van

beroepskrachten of lacunes in de dienstverlening maar in beperkte mate kunnen compenseren (Oudenampsen & Van Vliet, 2007). Het stimuleren van vrijwillige inzet uit bezuinigingsoverwegingen leidt tot onduidelijke grenzen tussen betaald en onbetaald werk (Macduff, 1997; Zahnd, 1997), arbeidsverdringing (Meijs, Parren & Simons, 2017) en 'instrumentalisering' van het vrijwilligerswerk (Tonkens, 2011). Deze instrumentale visie op vrijwilligerswerk staat op gespannen voet met de eigen aard van vrijwilligerswerk en doet onvoldoende recht aan de persoonlijke motieven en interesses van vrijwilligers (Winsemius & Dirksen, 2004). Bovendien kunnen vrijwilligers in een moreel spanningsveld terecht komen, wanneer er toenemende en complexere hulpvragen op hen afkomen. Hoewel vrijwilligerswerk een keuze is, zijn vrijwilligers niet vrij van plichtsbesef. Wanneer een vrijwilliger steeds meer taken op zich neemt voor een cliënt of project, en zich steeds onmisbaarder gaat voelen en/of wordt, kan sprake zijn van een zogenaamde 'vrijwilligersklem' (Tonken et al., 2008).

De toenemende vraag om vrijwilligerswerk, de verzwaring van hulpvragen en de grotere diversiteit binnen het vrijwilligersbestand roepen vragen op over de reikwijdte en de grenzen van vrijwillige inzet, het specifieke karakter van vrijwilligerswerk, de benodigde deskundigheid van vrijwilligers en de samenwerking en afstemming van vrijwilligerswerk met het werk van beroepskrachten. Vrijwilligersorganisaties zoeken naar manieren om de activiteiten efficiënt te organiseren, zonder het specifieke karakter van vrijwillige inzet uit het oog te verliezen (Kampen et al., 2013).

Vrijwilligerswerk is onderdeel geworden van overheidsbeleid gericht op de ontwikkeling van een participatiesamenleving, waarbij de nadruk ligt op accountability, efficiency en complementariteit van vrijwillige inzet (Dahlberg, 2006; Hanlon et al., 2007). Dit resulteert onder meer in een sterker wordende tendens naar professionalisering van het vrijwilligerswerk, vrijwilligersmanagement en het inschakelen van (betaalde) professionals voor het trainen en begeleiden van vrijwilligers (Dekker et al., 2007). Vrijwillige inzet is dan misschien goedkoper voor een organisatie dan de inzet van betaalde krachten, maar het is zeker niet gratis. Vrijwilligersorganisaties investeren in hun vrijwilligers en dat loont alleen als vrijwilligers bijdragen aan de productiviteit van de organisatie (Handy & Brudney, 2007).

De werving en binding van vrijwilligers is een belangrijk aandachtspunt voor vrijwilligersorganisaties en in toenemende mate ook van lokale overheden die in hun beleid vaak al rekenen op bepaalde aantallen vrijwilligers (Grootegoed & Tonkens, 2015). Ook (dreigende) overvraging en overbelasting van vrijwilligers en behoud van motivatie van vrijwilligers om het werk te (blijven) doen zijn punt van zorg.

Vrijwilligersorganisaties hebben ook een belangrijke rol in de grensbewaking tussen betaald en onbetaald werk. De angst voor baanverlies is

met name aanwezig in de zorg- en welzijnssector,⁵ maar bijvoorbeeld ook in lokale bibliotheken verschijnen steeds meer vacatures voor vrijwilligers, terwijl betaalde banen verdwijnen.⁶

Tot slot moeten vrijwilligersorganisaties een positie bepalen in het lokale sociaal domein. Zetten zij in op groei van de vrijwillige inzet en het oppakken van nieuwe kansen en uitdagingen in het sociaal domein, en zo ja, hoe? Of focussen zij vooral op een bepaald aantal kerntaken?

2.5 Onderzoeksdoel en vraagstelling

Het doel van het onderzoek is om inzicht te bieden in de mogelijkheden die vrijwilligersorganisaties hebben om beter in te spelen op de eisen die in de nieuwe beleidscontext aan hen worden gesteld, inzake de werving van geschikte vrijwilligers en de toerusting van vrijwilligers om hun taken goed te kunnen vervullen, en de samenwerking van vrijwilligers(organisaties) met beroepskrachten en professionele organisaties. Het biedt tevens inzicht in mogelijke samenwerkingsvormen tussen lokale vrijwilligersorganisaties en/of afdelingen van de grote landelijke vrijwilligersorganisaties enerzijds en formele (zorg)organisaties anderzijds. Deze kennis is van belang om de ondersteuning van vrijwillige inzet te waarborgen. De kennis is tevens relevant om het maatschappelijke debat over de mogelijkheden en grenzen van vrijwillige inzet bij kwetsbare burgers te kunnen voeren. De resultaten van het onderzoek zullen ook worden gebruikt voor de evaluatie van de voortgang en de resultaten van het programma 'Vrijwillig Dichtbij'.

De hoofdvraag van het onderzoek luidt:

Hoe geven lokale (afdelingen van) vrijwilligersorganisaties en organisaties die werken met vrijwilligers invulling en uitvoering aan de nieuwe rol van vrijwilligers in het veranderend lokale sociaal domein, sinds 2015 (decentralisaties Sociaal Domein)?

- 1) Welke **verandering** signaleren lokale (afdelingen van) vrijwilligersorganisaties en organisaties die werken met vrijwilligers in het lokale sociaal domein **in de vraag** naar vrijwillige inzet, sinds 2015?
- 2) Hoe zorgen lokale (afdelingen van) vrijwilligersorganisaties en organisaties die werken met vrijwilligers voor voldoende **capaciteit** en **deskundigheid** om in te spelen op die veranderende hulpvraag?
- 3) Wat betekent het toegenomen beroep op vrijwillige inzet voor de **positie, sturing en samenwerking** van lokale (afdelingen van) vrijwilligersorganisaties en organisaties die werken met vrijwilligers?

⁵ <http://www.nu.nl/ondernemen/3861050/vrijwilliger-veroorzaakt-meer-werkloosheid.html>

⁶ <https://vrijwilligerswerk.nl/vrijwilligers-en-beroepskrachten-bibliotheken>

3. Onderzoeksmethoden

3.1 Mixed Methods design

Om te onderzoeken hoe (vrijwilligers)organisaties omgaan met veranderingen in de vraag naar van vrijwillige inzet in de context van het veranderend lokale sociaal domein, is enerzijds kennis nodig van de algemene trends en anderzijds kennis nodig van de ervaringen van coördinatoren en bestuurders met deze trends in hun dagelijkse werkpraktijk en hun reflecties daarop.

Daarom hebben we gekozen voor een combinatie van kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeksmethoden, ook wel Mixed Methods genoemd (*Explanatory Sequential Design*, Creswell, 2015). De onderzoeksbevindingen van beide methoden worden geïntegreerd om de onderzoeksvragen te beantwoorden (Creswell, 2015). In ons onderzoek heeft het kwantitatieve deel (survey) vooral een verkennend karakter om globale patronen te ontdekken, waar in het kwalitatieve deel onderliggende mechanismen worden blootgelegd. Samen zorgen de componenten in dit Mixed Methods onderzoek voor inzicht in de huidige uitdagingen voor vrijwilligersorganisaties als gevolg van de veranderende positie van vrijwilligers in het lokale sociaal domein (zie figuur 1).

Dit onderzoek vormt een onderdeel van een meerjarige studie. In 2018 zal er opnieuw data verzameld worden, ter verdieping van de voorliggende studie. In deze sectie bespreken we de dataverzameling voor de uitgevoerde ronde in 2017 en laten we de fase in 2018 buiten beschouwing. Eerst bespreken we de kwantitatieve dataverzameling aan de hand van een survey; daarna bespreken we de kwalitatieve dataverzameling aan de hand van expertpanels. Het onderzoek is uitgevoerd bij de 14 vrijwilligersorganisaties, en organisaties die met vrijwilligers werken, die samen met NOV het project 'Vrijwillig Dichtbij' uitvoeren. Voor een korte omschrijving van deze organisaties, zie Appendix 1.

Figuur 1: Onderzoeksfasen voor het jaar 2017. In 2018 zullen dezelfde stappen worden herhaald.



3.2 Fase 1: Survey-onderzoek

In de periode januari – maart 2017 hebben wij een online vragenlijst uitgezet bij de 14 deelnemende organisaties. Met deze survey verzamelden wij gegevens over de aard en de omvang van de veranderingen waar vrijwilligersorganisaties mee te maken krijgen als gevolg van de nieuwe rol van vrijwilligerswerk in het lokale sociaal domein.

Instrument voor dataverzameling

We hebben een online survey opgesteld met 23 vragen over de veranderingen, 17 stellingen en 5 achtergrondkenmerken van de respondenten. Binnen deze vragen hebben we gebruik gemaakt van *routing* om slechts die vragen voor te leggen aan respondenten die voor hen van toepassing waren.

Deze survey was via een link toegankelijk die naar respondenten werd gemaïld via de deelnemende organisaties, met een toelichting in de e-mail. Deze survey werd door respondenten zonder verdere assistentie ingevuld, en is daarmee een *Computerized Self-Administered Questionnaire* (Lavrakas, 2008: 125). Voordelen van dit type survey voor dataverzameling zijn dat de survey gemakkelijk onder een grote groep respondenten kan worden uitgezet met een beperkt budget; dat er gemakkelijk gebruik kan worden gemaakt van *routing* en dat er een minimale kans is op invoerfouten (Lavrakas, 2008).

Een beperking van dit type instrument is dat er verschillende vormen van *sample bias* kunnen ontstaan. Mensen die niet (goed) overweg kunnen met computers zullen de survey moeilijker of niet kunnen invullen. De toegang tot een computer met internet werd weliswaar vaak geboden via de deelnemende organisaties (*access*), maar nog steeds kan het zijn dat het ontbreekt aan computervaardigheden (*skills*). Daarnaast is er *self-selection bias*: respondenten

kiezen zelf of ze de enquête invullen. Dit leidt tot bias wanneer de waarschijnlijkheid dat iemand kiest om de vragenlijst in te vullen samenhangt met het onderwerp van de survey. Dit is bijna altijd het geval (Lavrakas, 2008). In dit onderzoek kan deelname aan de survey bijvoorbeeld samenhangen met de mate waarin iemand zich betrokken voelt bij de veranderingen in het vrijwilligerswerk.

Door de koppeling van de survey-uitkomsten aan kwalitatieve data kan in deze mogelijke *self-selection bias* wel inzicht worden verkregen. Daarnaast hebben we de bevindingen aan de vertegenwoordigers van vrijwilligersorganisaties in een werkatelier voorgelegd om te kijken in hoeverre het beeld van de survey overeenkomt met de indrukken van de vertegenwoordigers.

Inhoud van de survey

De survey hebben wij samengesteld aan de hand van focuspunten van het programma Vrijwillig Dichtbij en input van vertegenwoordigers van de veertien deelnemende organisaties. De uiteindelijke survey was een co-creatie, waarbij survey-vragen zijn gebaseerd op de aanwezige behoefte aan inzicht in een drietal thema's. Ten eerste, 'Positionering en lokale samenwerking' met vragen over hoe de lokale afdeling zich in het lokale speelveld positioneert en welke (nieuwe) samenwerkingen er worden aangegaan. Ten tweede, 'Toerusting (deskundigheidsbevordering) van het vrijwilligerswerk' met vragen over hoe vrijwilligers worden toegerust alsook of er voldoende middelen voor zijn om dit te doen. Ten derde, 'Aard van het vrijwilligerswerk' met vragen over het werk van de bij de afdeling werkzame vrijwilligers, en voorziene rek en grenzen aan hun inzet. Daarnaast hebben we stellingen voorgelegd, waarin respondenten hun eigen mening konden geven over de recente ontwikkelingen in het vrijwilligerswerk.

Sample frame

Om de veranderende rol van het vrijwilligerswerk in kaart te brengen, hebben we gekozen om onze survey te richten op degenen die een beleidsmatige rol hebben in de organisatie. Daarom hebben we gekozen om iedereen met een coördinerende of bestuurlijke taak die onder een van de veertien koepelorganisaties van Vrijwillig Dichtbij werkt tot onze doelpopulatie te rekenen. Per organisatie verschilt de manier waarop de functies zijn ingericht. We hebben daarom voor een aantal functienamen gekozen in overleg met de opdrachtgever: bestuurder; betaalde coördinator; vrijwillige coördinator; werkgroep-lid en pionier. Daarnaast hebben we ruimte gelaten voor respondenten om andere functienamen in te vullen als deze op hen van toepassing waren.

Omdat er veel verschillende lokale organisaties onder de veertien koepelorganisaties vallen was het niet mogelijk om binnen korte tijd een

sampling frame samen te stellen (een lijst van de populatie) waaruit we een *random sample* konden trekken. In overleg met de deelnemende organisaties is gekozen om de link van de web-survey eerst naar de veertien koepelorganisaties te sturen, om vervolgens per lokale afdeling te vragen om deelname van minimaal twee coördinatoren en twee bestuurders (*convenience sample*).

Een voordeel van deze methode is dat op deze manier een zo groot mogelijk deel van de populatie wordt bereikt en dat bijna iedereen (behalve de veertien VD-programmaleden) voor deelname benaderd wordt door iemand die ze van binnen de organisatie kennen. Dit kan een extra motivatie zijn geweest om de survey in te vullen en voor een hogere respons hebben gezorgd.

Een beperking hiervan is dat we geen zicht hebben op het aantal personen dat de link voor de survey onder ogen heeft gehad en welke vormen van bias een rol spelen in de selectie van respondenten door de tussenpersonen. Het geringe aantal gevraagde achtergrondkenmerken, een keuze die is gemaakt om de duur van de survey te verkorten, maakt ook dat het lastig is om een mogelijke bias te onderzoeken.

Sample en representativiteit

Het is onbekend hoeveel respondenten in totaal en per organisatie zijn benaderd om de survey in te vullen. Er is achteraf een ruwe schatting gemaakt per organisatie op basis van het aantal voor deelname beanderde afdelingen en personen:

Tabel 1: Schatting van de survey respons (per organisatie)

| Organisatie | Aantal deelnemende afdelingen, indien bekend | Geschat aantal persoonlijke uitnodigingen voor deelname |
|-----------------------|--|---|
| Humanitas | 81 | 162 |
| Het Rode Kruis | -- | 80 |
| KBO-PCOB | -- | Niet bekend (via website) |
| NPV | -- | 250 |
| UVV | 45 | 90 |
| Mezzo | -- | 400 |
| VPTZ | 210 | 420 |
| Vier het Leven | -- | 150 |
| TijdVoorActie | -- | 18 |
| Agora | -- | 266 |
| Kerk in Actie | -- | 30 |
| De Zonnebloem | -- | 365 |
| Johanniter NL | -- | 8 |
| Present | -- | 134 |
| Geschat totaal | -- | 2373 |

De survey is 592 keer ingevuld. Volgens de ruwe schatting op basis van de beschikbare informatie zou de respons dan op ca. 25% liggen. 822 keer is de

survey geopend, maar niet afgemaakt. Het is onduidelijk in hoeverre het hier gaat om dezelfde of verschillende personen en daarom kunnen deze deels ingevulde vragenlijsten niet in de analyse worden meegenomen.

Er zijn grote verschillen in de respons per koepelorganisatie (zie onder). Met name VPTZ is vaak vertegenwoordigd. Dit strookt met het hoge aantal persoonlijke verzoeken (420) die door VPTZ zijn uitgestuurd naar hun coördinatoren en bestuurders; dit lag bij VPTZ aanzienlijk hoger dan bij andere organisaties.

Tabel 2: Uiteindelijke survey respons (per organisatie) (N=592)

| | Aantal | % |
|------------------------|------------|--------------|
| VPTZ | 146 | 24,7 |
| Humanitas | 57 | 9,6 |
| Zonnebloem | 51 | 8,6 |
| NPV | 48 | 8,1 |
| Agora | 46 | 7,8 |
| KBO-PCOB | 43 | 7,3 |
| Stichting Present | 43 | 7,3 |
| Vier het Leven | 42 | 7,1 |
| Mezzo | 40 | 6,8 |
| Unie van Vrijwilligers | 28 | 4,7 |
| Het Rode Kruis | 17 | 2,9 |
| TijdVoorActie | 13 | 2,2 |
| Kerk in Actie | 11 | 1,9 |
| Johanniter Nederland | 7 | 1,2 |
| Totaal | 592 | 100,0 |

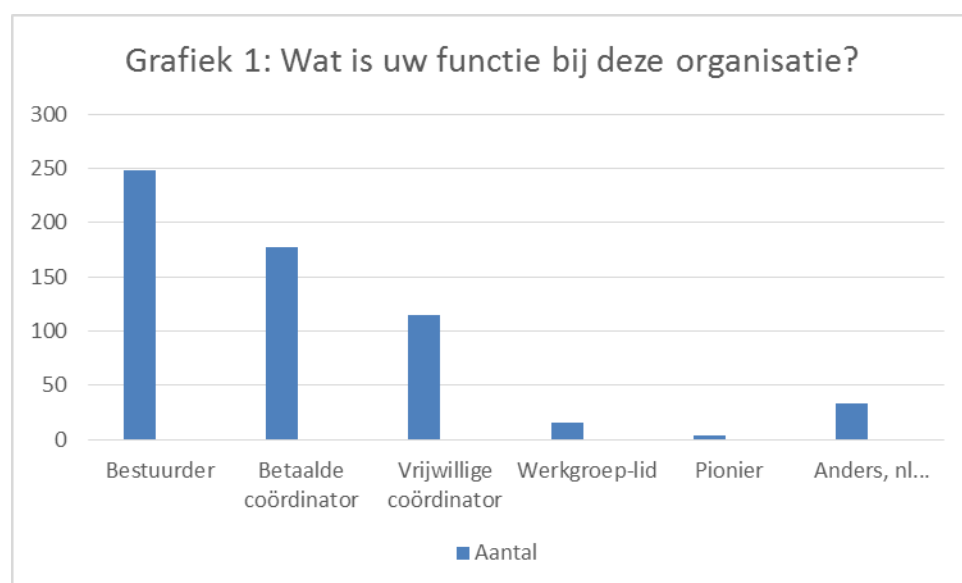
De meeste respondenten vullen de survey in namens VPTZ (146), gevolgd door Humanitas (57) en De Zonnebloem (51) (tabel 1). Het aantal respondenten per organisatie zegt niets over de bereidheid per organisatie om al dan niet deel te nemen aan de survey. De organisatiegrootte is heel verschillend, en ook hebben sommige organisaties de survey actiever uitgezet dan andere.

De meeste respondenten zijn actief voor hun organisatie in de provincie Gelderland, het minst vaak in Flevoland of Zeeland (tabel 3).

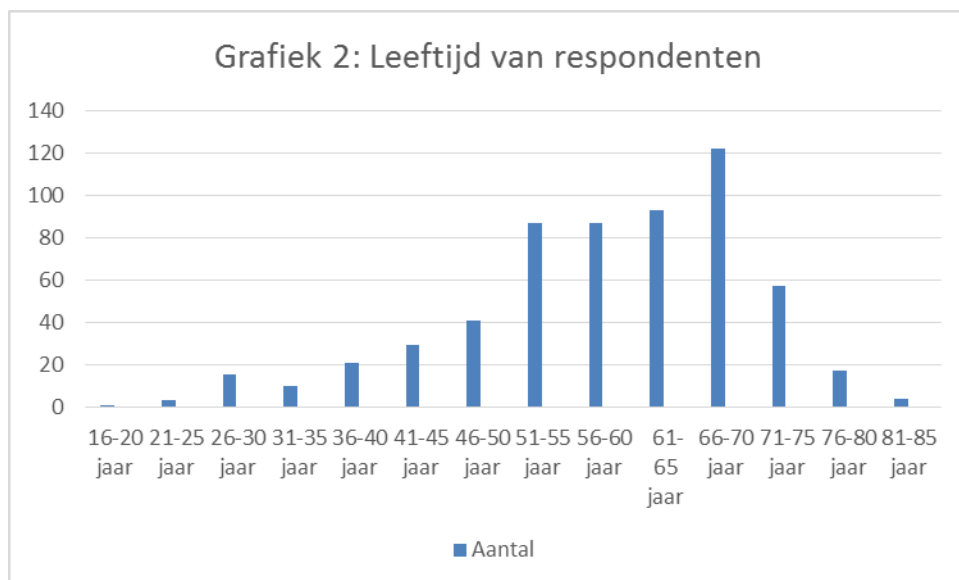
Tabel 3 Geografische locatie respondenten (N= 592)

| | Aantal | % |
|---------------|------------|--------------|
| Gelderland | 122 | 20,6 |
| Zuid-Holland | 104 | 17,6 |
| Noord-Holland | 69 | 11,7 |
| Overijssel | 57 | 9,6 |
| Utrecht | 57 | 9,6 |
| Noord-Brabant | 56 | 9,5 |
| Friesland | 31 | 5,2 |
| Groningen | 25 | 4,2 |
| Limburg | 24 | 4,1 |
| Drenthe | 18 | 3,0 |
| Flevoland | 15 | 2,5 |
| Zeeland | 14 | 2,4 |
| Totaal | 592 | 100,0 |

Bestuurders zijn het vaakst (248) vertegenwoordigd in de steekproef van de survey, gevolgd door betaalde (177) en vrijwilliger coördinatoren (115). Zelden vulde een (Vrijwillig Dichtbij) werkgroep-lid (15) de survey in, of een pionier: iemand die lokaal een nieuwe beweging op gang zet, waarin omzien naar elkaar centraal staat (4). Die laatste functietitel is vooral van toepassing op respondenten van TijdVoorActie. In de categorie 'Anders, nl' zijn overwegend functies die specifiek zijn voor organisaties, zoals predikant, ouderenadviseur, docent of regiomanager (Grafiek 1).



De respondenten zijn gemiddeld 59 jaar. De jongste respondent is 20, de oudste is 85 (Grafiek 2). De meeste respondenten (389) zijn tussen de 50 en de 70 jaar. De leeftijdsverdeling is niet te vergelijken met het landelijke gemiddelde bij vrijwilligers, omdat onze sample bestaat uit een specifieke laag in het vrijwilligerswerk: coördinatoren en bestuurders, waaronder ook betaalde krachten.



Analyse

De resultaten van de survey zijn geanalyseerd met behulp van statistiekprogramma SPSS. De database is eerst nagelopen op onlogische antwoorden (*outliers*). Van 5 respondenten ontbreken een aantal antwoorden op vragen (vanwege een tijdelijke storing van de software in de routing), voor de overige 587 is een volledig ingevulde vragenlijst verkregen. Daarna hebben we descriptieve analyses uitgevoerd per vraag. Deze hebben we soms uitgesplitst naar organisatieprofiel.

Validiteit

De vragen zijn opgesteld in overleg met de programmaleiding van Vrijwillig Dichtbij en zijn gecontroleerd door vertegenwoordigers van vrijwilligersorganisatie op focus en formulering. Aangezien we een nieuwe vragenlijst hebben ontwikkeld, zonder die eerst uitgebreid te testen, is de kans aanwezig dat vragen te complex waren en/of verkeerd begrepen zijn, en hier is in de analyse aandacht voor geweest.

Generaliseerbaarheid

De bevindingen zijn beperkt generaliseerbaar naar een bredere populatie, aangezien er sprake is van bias door zelfselectie. Daarnaast is door de *online* verspreiding van de survey aannemelijk dat een deel van de overwegend oudere

populatie minder bereid en/of kundig was om de survey via een computer in te vullen. Bovendien hebben de organisaties de survey verschillend uitgezet in hun organisaties. Er is dus waarschijnlijk sprake van systematische bias. Maar het gaat wel om een grote groep (592 op een geschatte totale populatie van 2000), wat weer ten goede komt van de representativiteit van de doelgroep als geheel.

3.3 Fase 2: Expertpanels

In de periode april – juni 2017 hebben we 4 expertpanels georganiseerd om, wederom in overleg met de VD-programmameden, een aantal thema's uit de survey verder te verdiepen.

We hebben gekozen voor kwalitatieve verdieping aan de hand van expertpanels met een grootte van 6-8 personen. Een expertpanel (ook wel: focusgroep) is bij uitstek een methode om een goed beeld krijgen van de punten waarover consensus bestaat binnen bestuurders en coördinatoren en over welke punten uiteenlopend wordt gedacht. Tevens zijn expertpanels een efficiënte manier om meer respondenten te spreken in korte tijd (Evers, 2008). Tot slot zijn expertpanels passend in het programma van Vrijwillig Dichtbij, omdat ze ook een gelegenheid tot uitwisseling hebben geboden tussen verschillende organisaties, een van de doelstellingen van het programma.

Aan de hand van de belangrijkste bevindingen uit de survey hebben we een dataverzamelingsplan opgesteld voor de expertpanels. Twee thema's kwamen als belangrijkste aandachtspunten naar voren: enerzijds, de coördinatie van vrijwilligers en het vrijwilligersbeleid in de context van een groeiende vraag naar vrijwilligers, anderzijds, de lokale positionering van de vrijwilligersorganisatie in het veranderende sociaal domein.

We hebben twee expertpanels samengesteld met coördinatoren om de veranderingen in de coördinatie te onderzoeken en twee expertpanels met bestuurders om de veranderingen voor de positie van organisaties te onderzoeken.

Respondenten expertpanels

Via de VD-programmameden van veertien deelnemende vrijwilligersorganisaties zijn doelgericht deelnemers voor de expertpanels benaderd. Alleen Humanitas heeft de vraag niet uitgezet in verband met een personeelwisseling, dus in totaal hebben dertien organisaties deelgenomen. Respondenten zijn benaderd voor deelname op basis van hun functie, de organisatie en eerdere deelname aan de survey. Ze hebben een verzoek tot deelname verkregen via de vertegenwoordigers van de veertien organisaties die aan het VD-programma deelnemen. De expertpanels zijn in vier verschillende steden in Nederland georganiseerd zodat de expertpanels zo bereikbaar mogelijk waren voor

verschillende respondenten. Bij de samenstelling van de expertpanels hebben we ernaar gestreefd dat iedere deelnemende organisatie van Vrijwillig Dichtbij minimaal werd gerepresenteerd door één vertegenwoordiger in een panel over coördinatie en één vertegenwoordiger in een panel over bestuur (*Quota sampling*). Aangezien er dan nog 1 tot 2 plekken overbleven in de vier expertpanels, en gezien het risico op afzegging, is daarnaast aan de 8 organisaties met de hoogste responserates in de survey gevraagd om 1 extra deelnemer. Deze aanvullende selectiemethode is gekozen, om de samenstelling van de deelnemers zo veel mogelijk in lijn te brengen met de vertegenwoordiging van organisaties in de survey, ten behoeve van de vergelijkbaarheid van data. Deze trapsgewijze *quota sampling* is grotendeels gelukt (zie onder), met twee uitschieters: Humanitas is niet vertegenwoordigd, en Mezzo relatief vaak (maar wel via verschillende lidorganisaties die aan Mezzo verbonden zijn).

Tabel 4: verzoeken en gerealiseerde deelname expertpanels (per organisatie)

| Organisatie | Aantal uitnodigingen tot deelname | Uiteindelijke deelname (totaal over de 4 expertpanels) |
|----------------|-----------------------------------|--|
| Humanitas | 3 | 0 |
| Het Rode Kruis | 2 | 2 |
| KBO-PCOB | 3 | 2 |
| NPV | 3 | 3 |
| UVV | 2 | 1 |
| Mezzo | 2 | 5 |
| VPTZ | 3 | 3 |
| Vier het Leven | 3 | 2 |
| TijdVoorActie | 2 | 2 |
| Agora | 3 | 2 |
| Kerk in Actie | 2 | 3 |
| De Zonnebloem | 3 | 1 |
| Johanniter NL | 2 | 1 |
| Present | 3 | 2 |
| Totaal | 36 | 29 |

Het plan was dat respondenten een *sub-sample* van de *survey-sample* zouden vormen omdat het gaat om verdieping van de survey-uitkomsten (Creswell, 2015). Er bleek echter sprake te zijn van een mix van respondenten die wel, en respondenten die niet de survey hadden ingevuld. Vooral bij organisaties waar de survey-deelname relatief laag was en/of er slechts in 1 regio werd gewerkt bleek survey-deelname een te veeleisend selectiecriterium. De respondenten die de survey niet hadden ingevuld bleken de in de expertpanel gepresenteerde survey bevindingen meestal wel te herkennen.

In de uitvoering van de expertpanels bleek dat de scheidslijn die wij van tevoren hadden bedacht tussen coördinatoren en bestuurders in de praktijk niet zo

duidelijk is. Daarom hebben we besloten om de beide groepen als één type respondent te beschouwen: vertegenwoordigers van de vrijwilligersorganisatie / (zorg)organisatie die werkt met vrijwilligers.

Tabel 5: overzicht expertpanels en deelnemende organisaties

| | |
|---|--|
| Panel 1 – Coördinatie van vrijwilligerswerk | 8 deelnemers Zonnebloem (1), VPTZ (2), Mezzo (2), TijdVoorActie (1), KBO-PCOB (1), Agora (1) |
| Panel 2 – Coördinatie van vrijwilligerswerk | 5 deelnemers Vier het Leven (1), NPV (1), Stichting Present (1), Rode Kruis (1), via Johanniter Nederland (1) |
| Panel 3 – Positie van vrijwilligersorganisaties | 7 deelnemers Agora (1), Kerk in Actie (1), TijdVoorActie (1), Mezzo (1), Vier het Leven (1), NPV (2) |
| Panel 4 – Positie van vrijwilligersorganisaties | 9 deelnemers VPTZ (1), Mezzo (2), Rode Kruis (1), UVV (1), Kerk in Actie (2), Stichting Present (1), KBO-PCOB (1) |

Instrument voor dataverzameling

Alle expertpanels zijn uitgevoerd door een gespreksleider en een assistent. De gespreksleider leidde het gesprek inhoudelijk. De assistent kon interveniëren; hield de tijd in de gaten en schreef ingebrachte punten op een flap-over. De programmaleider van Vrijwillig Dichtbij was bij alle panels aanwezig en kon vragen stellen en interveniëren.

Aan de hand van de belangrijkste bevindingen uit de survey hebben we twee keer een topiclijst samengesteld, voor beide typen expertpanels.

Alle expertpanels begonnen met een introductie van het onderzoek, de survey, en een presentatie van de belangrijkste bevindingen gerelateerd aan het thema van het panel. Vervolgens werden deelnemers uitgenodigd om hierop te reageren. Om zo divers mogelijke gezichtspunten te horen en om te zorgen dat iedere deelnemer zich uitgenodigd voelde om iets in te brengen, gaven we twee keer per expertpanel (aan het begin, en na de pauze) de opdracht om eerst individueel op papier te associëren. Deze schriftelijke inbreng heeft ook

vergelijkende waarde voor een herhaling van de expertpanels volgend jaar. De associaties werden vervolgens ombeurten uitgewisseld, voordat er verder op werd ingegaan (Evers, 2008).

Na ieder panel werden de bevindingen doorgesproken met de onderzoekers en met de programmaleiding van Vrijwillig Dichtbij. Aan de hand hiervan is de topiclijst verder aangescherpt gedurende de dataverzameling.

In panel 1 en 2 ('Coördinatie van vrijwilligerswerk') stonden vragen centraal over de omgang met de groeiende vraag naar vrijwilligerswerk. De openingsvraag ging in op een bevinding van de survey dat vrijwilligersorganisaties nieuwe en complexere vragen zien binnenkomen. We vroegen de panelleden om de toegenomen vraag en complexiteit van de hulpvragen te duiden, en ook aan te geven of zij het als kerntaak zien om aan die veranderende vraag te voldoen. Daarnaast kwam aan de orde of er voldoende capaciteit is om aan de veranderende vraag te voldoen, en zo niet, wat dan de *modus operandi* is bij de verschillende vrijwilligersorganisaties. Er werd bediscussieerd welke mogelijk handelwijzen er zijn als het aanbod de vraag niet (direct) kan volgen, en ook welke mogelijke rek en grenzen er zijn (of moeten komen) aan het aanbod van de organisatie.

In panel 3 en 4 ('Positie van vrijwilligersorganisaties') is allereerst bediscussieerd wat de in de survey gevonden uitdaging omtrent zichtbaarheid en positie in het lokale speelveld precies behelst. Na een inventarisatie in de breedte is gevraagd naar prioritering: welke kwesties zijn of lijken het meest urgent? En is daarover overeenstemming binnen de organisaties? Ook is er gekeken of er overeenstemming bestond over deze kwestie binnen het expertpanel. Vervolgens is gevraagd naar de wijze waarop vrijwilligersorganisaties sturing geven aan het vergroten van zichtbaarheid, en het versterken/bestendigen van de eigen positie, en wat de rol van samenwerking met andere (vrijwilligers)organisaties hierin is.

De expertpanels zijn opgenomen met een geluidsrecorder en woordelijk getranscribeerd.

Analyse

We hebben de transcripten geanalyseerd met behulp van softwarepakket ATLAS.ti. Eerst hebben we een codeboom opgesteld aan de hand van de onderzoeksvragen. Tijdens het coderen door twee onderzoekers is de codeboom aangevuld met inductieve codes. Daarna hebben twee onderzoekers de coderingen bekeken, samengevoegd en geordend tot een nieuwe codeboom.

Validiteit en generaliseerbaarheid

De deelname aan de expertpanels was redelijk verspreid over de verschillende deelnemende organisaties (N=13, aangezien Humanitas niet deelnam) en coördinatoren/bestuurders. Wel kan er net als bij de survey een *self-selection* bias zijn in de respons, doordat respondenten zichzelf konden melden op basis

van een oproep. De oproep tot deelname werd gedaan per telefoon, e-mail en via de website, met name de telefonische oproep bleek succesvol.

In de expertpanels kwamen rondom de coördinatie van vrijwilligers geregeld dezelfde thema's aan bod en meningen en ervaringen naar voren, de saturatie van het thema (panel 3-4) 'positie van vrijwilligersorganisaties' lijkt minder sterk; het is onduidelijk of dat een volledig beeld geeft van de verschillende kanten. De bevindingen zijn besproken met de programmaleiding van Vrijwillig Dichtbij.

Resultaten

4.1 Veranderingen in de vraag naar vrijwilligerswerk

Driekwart van de bestuurders en coördinatoren rapporteert in de survey dat er nieuwe of meer hulpvragen binnenkomen dan voor 2015 (Tabel 1). De aard van die veranderende vraag loopt uiteen, maar duidelijk is wel dat er een flinke toename is in hoeveelheid hulpvragen en dat de hulpvragen ook vaak complexer zijn (Tabel 2). In de 'anders nl.' categorie zijn vaak specificaties genoemd van de concrete inhoud van die nieuwe en complexere hulpvragen, zoals de hulp aan demente ouderen.

Tabel 1: Komen er bij uw afdeling de laatste twee jaar (vanaf 2015) meer of nieuwe (hulp)vragen? (N = 587)

| | Aantal | % |
|--------------|--------|-------|
| Ja | 446 | 76,0 |
| Nee | 87 | 14,8 |
| Weet ik niet | 54 | 9,2 |
| Totaal | 587 | 100,0 |

Tabel 2: Wat is er veranderd aan de aard van de (hulp)vragen die bij u binnenkomen? Max. 2 antwoorden (N = 446)

| | Aantal | % |
|--|--------|-------|
| Minder (hulp)vragen | 10 | 1,4 |
| Meer (hulp)vragen | 228 | 32,1 |
| Zwaardere (hulp)vragen | 85 | 12,0 |
| Meer complexe hulpvragen | 232 | 32,7 |
| Acutere (hulp)vragen | 60 | 8,5 |
| Vaker preventieve (hulp)vragen | 35 | 4,9 |
| Vragen anders want van andere hulpvragers | 25 | 3,5 |
| Anders, nl... | 35 | 4,9 |
| Totaal aangekruist (max. 2 per respondent) | 710 | 100,0 |

De expertpanelleden bevestigen de bevinding uit de survey dat de vrijwilligers van hun organisaties te maken krijgen met een groeiende en een complexere vraag sinds 2015. Niet alle organisaties hebben hier echter in gelijke mate mee te maken: sommige organisaties hebben een heldere taakopvatting en/of bedienen een duidelijk omschreven doelgroep (bijvoorbeeld VPTZ), waar andere organisaties juist heel *outreaching* te werk gaan en gericht op zoek gaan naar nieuwe maatschappelijke noden en kansen (bijvoorbeeld TijdVoorActie).

Organisaties die de aantallen hulpvragen snel zien stijgen zijn typisch organisaties met een brede taakopvatting, en die werkzaam zijn in een beleidsveld waar sinds 2015 veel op is bezuinigd door de overheid. Of, anders verwoord, waar burgers te maken krijgen met de roep om eigen verantwoordelijkheid en 'zelfredzaamheid':

Marlotte, Mezzo

Wat over de hele linie ook wel meespeelt, is dat er natuurlijk steeds meer de nadruk gelegd wordt op zelfredzaam zijn. En ik denk dat er een hele grote groep in de samenleving is waar je dat heel hard tegen kan zeggen en steeds harder tegen kan zeggen, maar die door leeftijd, of beperking, of andere factoren tijdelijk of blijvend niet in staat is om zelfredzaam te zijn of zelfredzamer te worden. Terwijl daar wel voortdurend een beroep op gedaan wordt. Daardoor ontstaat er een kloof met allerlei oplossingen, activiteiten, ondersteuningsvormen die er zijn, omdat dat niet toegesneden is op die groep. (...) dat daar zo'n kloof tussen zit, maakt wel mede denk ik dat er vragen richting de vrijwilligers gaan.

Naast de impact van de bezuinigingen op het werkveld van vrijwilligers observeren sommige panelleden ook een reële toename aan (in plaats van verschuiving van) hulpvragen in de samenleving. Zo is er al een jarenlange vergrijzing van de bevolking en een toename van dementie bij ouderen. Ook de snelle digitalisering levert hulpvragen op, aangezien het steeds ingewikkelder is voor ouderen, maar bijvoorbeeld ook mensen met een verstandelijke beperking, om zelf hun zaken te regelen. Daarnaast kaartten enkele expertpanelleden aan dat er tegenwoordig meer sprake is van schuldproblematiek en complexere gezinssituaties als gevolg van bijvoorbeeld echtscheidingen.

De toenemende vraag wordt echter hoofdzakelijk toegeschreven aan de combinatie van een nadruk op langer zelfstandig wonen en gelijktijdige afbouw van het (thuis)zorgaanbod. Volgens panelleden vallen er door de recente bezuinigingen letterlijk gaten in de hulpverlening, met name in de thuiszorg:

Liesbeth, NPV

[De toegenomen complexiteit] heeft volgens mij ook echt gewoon te maken met veranderende regelgeving/bezuinigingen in de formele zorg. De opdracht die zij allemaal meekrijgen is om trap-af bewegingen te maken van duurdere zorg naar goedkopere zorg en het langer thuiswonen van oudere mensen.

Maar ook in hospices, die veel met vrijwilligers werken, wordt de druk gevoeld van de bezuinigingen in de zorgsector. Het hospice dreigt een 'doorgangshuis' te worden volgens de panelleden die werkzaam zijn in de palliatieve zorg. Hun analyse is dat zij in het hospice het gebrek aan kwalitatief hoogwaardige verpleeghuiszorg en/of gaten in de thuiszorg opvangen, en cliënten - door de enorme aandacht die er voor hen is - in het hospice opknappen en ze hen vervolgens weer de deur moeten wijzen:

Tamara, VPTZ

Wij wel merken is dat we heel erg moeten oppassen wat echt de hulpvraag is. Of het terminaliteit is waar ze voor komen of dat er gedacht wordt dat het terminaliteit

is, maar dat het eigenlijk iemand is die niet thuis kan blijven door eenzaamheid of door achteruitgang, maar dat het geen terminale zorg nog is. (.....) En nou, we nemen maar op en dan gaan we kijken, en dan blijkt dat we ze toch uit moeten plaatsen. Nou dat is niet altijd even leuk.

Vrijwilligers die werken voor professionele organisaties, waar noodgedwongen een flexibele taakopvatting is, zoals bij dit hospice, krijgen indirect te maken met een verbreding en toename van hun inzet, naast die van betaalde krachten.

Iets minder dan de helft (279) van de survey-respondenten ervaart net als de panelleden een druk van buitenaf om de nieuwe en complexere hulpvragen die binnenkomen op te pakken en/of nieuwe taken aan te gaan (Tabel 3). Vooral hulpvragers (74) en betaalde zorgverleners (77) werden relatief vaak genoemd (Tabel 4).

Tabel 3: Ervaart uw afdeling druk van buitenaf om extra vrijwilligerstaken op te pakken? (N = 591)

| | Aantal | % |
|--------------------|--------|-------|
| Ja, heel sterk | 43 | 7,3 |
| Ja, enigszins | 237 | 40,1 |
| Nee, weinig | 226 | 38,2 |
| Nee, helemaal niet | 85 | 14,4 |
| Totaal | 591 | 100,0 |

Tabel 4: Uit welke hoek ervaart uw afdeling de meeste druk om de extra taken aan te gaan? (N = 280)

| | Aantal | % |
|--|--------|-------|
| Hulpvragers | 74 | 26,4 |
| Mantelzorgers | 14 | 5,0 |
| Gemeente | 45 | 16,1 |
| Betaalde zorgverleners | 77 | 27,5 |
| Landelijke organisatie waar wij bij aangesloten zijn | 21 | 7,5 |
| Instellingen en (vrijwilligers)organisaties lokaal | 27 | 9,6 |
| Anders, nl... | 22 | 7,9 |
| Totaal | 280 | 100,0 |

In de panels komt de druk van betaalde krachten om extra taken aan te gaan geregeld aan de orde. Bij sommige panelleden ontstaat het gevoel dat er dikwijls te gemakkelijk wordt gerekend met vrijwillige inzet als zijnde ‘gratis extra handjes’. Het begrenzen van taken en verantwoordelijkheden van vrijwillige inzet is geregeld onderdeel van gevoerde gesprekken met professionals en gemeenten:

Liesbeth, NPV

En wij hebben nu met het sociaal team- het heeft echt wel tijd geduurd- gesprekken gehad waarin wij gezegd hebben als vrijwilligersorganisatie: “wij willen geen

casushouder zijn. Dus jullie mogen ons best gebruiken en wij kunnen gaan zoeken. Maar niet zo dat bij jullie dan de casus wordt afgesloten en dat de complete verantwoordelijkheid bij ons ligt. Dus dat dossier moet bij jullie openblijven en dan in een waakvlamfunctie of zo. Zodat jullie een keer in de zoveel tijd verplicht zijn door jullie systeem, om met ons contact op te nemen: Hoe gaat het? Klopt het nog? Is het voor jullie te doen? Hoe gaat het met de cliënt? Is het passend?" Dus zo hebben we ook een beetje dat verantwoordelijkheidsgevoel voor onszelf getackeld. Dus dat wij ook altijd onze back-up hebben.

Naast de druk die er volgens panelleden is vanuit de formele zorg om extra vrijwilligerstaken aan te gaan, kunnen hulpvragers zelf ook een grote druk uitoefenen op vrijwilligers, met name in één-op-één situaties. Zo wordt verteld dat als een vrijwilliger eenmaal over de vloer is bij een hulpvrager hij of zij regelmatig geconfronteerd wordt met een reeks aan andere, onbeantwoorde hulpvragen. Panelleden zeggen dat individuele vrijwilligers uiteraard vrij zijn om hier al dan niet op in te spelen, maar het moeilijk kan zijn om 'nee' te verkopen, zeker wanneer je al contact hebt en je – net als bij mantelzorg – de taakopvatting sluipenderwijs uitbreidt.

Naast de toenemende vraag naar vrijwillige inzet, signaleren panelleden net als de survey respondenten een toenemende complexiteit van de hulpvraag. Die complexiteit is nauw verbonden met de eerder benoemde trend van een terugtrekkende overheid. Sommige panelleden geven aan dat zij daardoor te maken met voor hen nieuwe en complexe problematiek, zoals bijvoorbeeld multi-probleemgezinnen, schuldhulpverlening en dementie:

Jet, Mezzo

Jazeker. Er zijn altijd te weinig vrijwilligers geweest voor dementie. Maar nu vind ik het soms echt dramatisch. En daarnaast bedienen we allerlei doelgroepen, zoals mensen met een psychiatrische achtergrond. Het is duidelijk toegenomen, de ingewikkeldere, dubbele problematieken. Een collega noemde laatst de verzamelaars, dat dat enorm toeneemt.

Gespreksleider

Verzamelaars?

Jet, Mezzo

Mensen die dus hun hele huis hebben volgebouwd. En een buurtteam medewerker [zegt dan] 'misschien kan een vrijwilliger hier wat doen?' Het is niet te doen voor een vrijwilliger om iets aan die verzamelwoede te doen en dat iemand dat gaat opruimen, dat is ook een vak apart.

De vraag naar vrijwillige inzet kan volgens panelleden soms letterlijk worden herkend als vraag naar een specifieke voorziening die er niet meer is, maar waar nog wel vraag naar is:

Julia, Kerk in Actie

Dat is soms wel hard. Dan krijg je een hulpvraag van een heel gezin, waarvan de moeder of ziek is of overleden, een hand vol kinderen en ze hebben praktische hulp

nodig. Maar dat bieden wij niet dus dan moet je eigenlijk nee verkopen... En dat merken we steeds vaker dat mensen eigenlijk behoefte hebben hier en daar aan de ouderwetse gezinsverzorger maar die bestaat niet meer.

De toegenomen complexiteit van vragen die bij vrijwilligers(organisaties) terecht komen houdt niet alleen verband met de aard van de hulpvraag. De financiële middelen om aan de vraag te voldoen zijn niet altijd toereikend, en het vergt extra creativiteit van vrijwilligers(organisaties) om alsnog aan de vraag te voldoen:

Peter, Stichting Present

En we krijgen ook steeds meer te maken met mensen die in de schuldsanering zitten (...). Maar dan zijn er ook geen middelen. Dan kunnen ze al geen verhuurwagens huren. Ze kunnen zo moeilijk verf, behang of wat dan ook maar aanschaffen. Dus er moet steeds meer gezocht worden naar hoe krijg je spullen zodat je de klus kunt doen?

Gespreksleider

Want normaal was het zo dat die spullen wel aanwezig waren?

Peter, Stichting Present

Ja dat is ook een voorwaarde eigenlijk. (...) Als je in de stad bent, heb je dat weer niet, zit je in een dorp, dan ken je nog wel iemand die misschien nog wat heeft. En zo ritsel en regel ik nog wel eens wat, maar het is eigenlijk de bedoeling niet. Dus dat maakt het wel eens lastig.

Het moeten 'ritselen' om aan voldoende middelen te komen is één van de elementen die het vrijwilligerswerk bemoeilijkt volgens panelleden: in een wereld die om geld lijkt te draaien, moeten coördinatoren en bestuurders zeer inventief zijn om het gebrek aan financiële randvoorwaarden te ondervangen.

Wat verder ook nog bijdraagt aan de complexiteit van de vraag is dat panelleden veel 'acute vragen' binnenkrijgen, die snel handelen vereisen. Volgens panelleden komt dit doordat mensen langer zelfstandig thuis blijven wonen, en veel minder een beroep (kunnen) doen op 24-uurs zorg en flexibele, professionele thuiszorg dan voorheen.

Dit gevoel is minder aanwezig bij vraaggerichte organisaties als Stichting Present en TijdVoorActie die hun hulp gericht aanbieden waar nodig, maar ook zij lopen soms tegen moeilijkheden aan, bijvoorbeeld wanneer hun hulp te laat wordt ingeschakeld door een instantie. Peter (Stichting Present) vervolgt:

Het komt steeds vaker voor (...) dat iemand gaat verhuizen: "morgen!". Ja dan kunnen wij al heel weinig meer. Die tijd wordt soms heel erg kort. Soms wordt de zorg ook laat ingeseind dat er een probleem is. (...) Eigenlijk is dat het punt. En als ze dan met name vanuit de gemeente, iemand gaat naar een wijkteam of een gebiedsteam of hoe dat dan maar heet. En zegt van "help, help ik moet morgen (iemand) verhuizen maar ik red het niet", nou dan kunnen wij al weinig meer doen.

Het citaat geeft niet alleen weer dat er veel 'acute' vraag is naar vrijwillige inzet, maar ook dat er in de samenwerking met professionele zorg en hulp veel te winnen valt, waarover later meer. Samenvattend kan gesteld worden dat de grenzen tussen betaald werk en vrijwilligerswerk sinds 2015 in hoog tempo verschuiven, waardoor organisaties die daarvoor open staan veel kansen maar ook uitdagingen zien in de beantwoording van een groeiende, complexere en acutere vraag naar vrijwillige inzet.

4.2 Veranderingen in het aanbod van vrijwilligerswerk

Om te kunnen voldoen aan de veranderende vraag sinds 2015 zijn vooral meer vrijwilligers nodig volgens de survey respondenten (Tabel 5). Pas in tweede instantie wordt gesproken over het gebrek aan deskundige vrijwilligers. De samenwerking met professionals dient ook te worden verbeterd om als vrijwilligersorganisatie de nieuwe lokale rol te kunnen oppakken. Er wordt in ieder geval voldoende ruimte ervaren om de eigen koers als organisatie uit te stippelen om te voldoen aan de veranderende vraag, want slechts 1,4% noemt dit als belangrijk aandachtspunt voor verbetering.

Tabel 5: Wat heeft uw organisatie vooral nodig om goed te kunnen reageren op de veranderende (hulp)vraag? Max. 2 antwoorden (N = 446)

| | Aantal | % |
|---|------------|--------------|
| Meer vrijwilligers | 167 | 20,1 |
| Meer vrijwilligers met een andere deskundigheid | 127 | 15,3 |
| Meer samenwerking met betaalde zorg | 111 | 13,4 |
| Meer samenwerking met vrijwilligersorganisaties die ook zorg bieden | 69 | 8,3 |
| Meer samenwerking met gemeente | 82 | 9,9 |
| Betere afbakening van wat vrijwilligerswerk is | 81 | 9,7 |
| Meer inzet van coördinatoren en/of van bestuursleden om intern zaken goed af te stemmen | 80 | 9,6 |
| Meer mogelijkheden om uitvoerende vrijwilligers toe te rusten | 63 | 7,6 |
| Meer ruimte voor bepalen van onze koers | 12 | 1,4 |
| Anders, nl... | 29 | 3,5 |
| Weet ik niet | 10 | 1,2 |
| Totaal aangekruisd (max. 2 per respondent) | 831 | 100,0 |

Een meerderheid van de survey respondenten (65,8%) is van mening dat er op dit moment niet meer vrijwillige inzet gevraagd wordt dan dat de afdeling aan zou kunnen. Een kwart van de respondenten (26,6%) laat echter het tegenovergestelde beeld zien, en 45 respondenten geven aan het niet te weten (Tabel 6).

Tabel 6: Wordt er op dit moment meer vrijwillige inzet van uw afdeling gevraagd dan u aankunt? (N = 591)

| | Aantal | % |
|-----------|--------|-------|
| Ja | 157 | 26,6 |
| Nee | 389 | 65,8 |
| Weet niet | 45 | 7,6 |
| Totaal | 591 | 100,0 |

Survey respondenten die aangeven dat er sprake is van overvraging van de afdeling, is gevraagd wie er dan met name worden overvraagd. Uitvoerende vrijwilligers zijn hierin overduidelijk de grootste categorie (67), gevolgd door betaalde coördinatoren (46) en vrijwillige coördinatoren (25) en bestuurders (12) (Tabel 7). Naast zorgen over uitvoerende vrijwilligers geven respondenten vaak hun eigen functie aan (verband tussen eigen functie en functie die zou worden overvraagd is $r^2 = 124,124$, $df = 25$, $p = <0,00$ met $V = 0,398$ en $p = <0,00$).

Tabel 7: Zo ja, wie worden met name overvraagd? (N= 157)

| | Aantal | % |
|---------------------------|--------|-------|
| Bestuurders | 12 | 7,6 |
| Vrijwillige coördinatoren | 25 | 15,9 |
| Betaalde coördinatoren | 46 | 29,3 |
| Werkgroep leden | 5 | 3,2 |
| Pioniers | 2 | 1,3 |
| Uitvoerende vrijwilligers | 67 | 42,7 |
| Totaal | 157 | 100,0 |

Daarnaast is er aan de 157 survey respondenten die overvraging rapporteren ook gevraagd of en in hoeverre er ook sprake is van overbelasting. Het is zorgwekkend dat het merendeel van de respondenten bij iedereen (12) of bij een aantal (78) (dreigende) overbelasting signaleert. Een derde van hen (50) geeft daarentegen aan dat er geen sprake is van overbelasting, en 17 respondenten weten het niet (Tabel 8).

Tabel 8: Signaleert u bij hen (dreigende) overbelasting? (N=157)

| | Aantal | % |
|--------------------|--------|-------|
| Ja, bij iedereen | 12 | 7,6 |
| Ja, bij een aantal | 78 | 49,7 |
| Nee | 50 | 31,8 |
| Weet ik niet | 17 | 10,8 |
| Totaal | 157 | 100,0 |

Hulpvragen die niet direct opgepakt kunnen worden vanwege gebrek aan capaciteit (Tabel 9) worden volgens deze 157 respondenten bovenal op de wachtlijst geplaatst (91). Daarnaast vragen zij andere vrijwilligersorganisaties om in te springen (69) of verwijzen ze terug en/of verkopen een 'nee' (71). Het inschakelen van de familie en het netwerk van de hulpvraag wordt minder vaak (55) genoemd. Mogelijk is dit het geval doordat (de inschatting wordt gemaakt dat) de familie/het eigen netwerk al relatief vaak actief is in het bieden van hulp. Panelleden signaleren in ieder geval wel dat overbelasting van mantelzorgers een belangrijk aandachtspunt is, en onderdeel vormt van de vraag naar vrijwillige inzet.

Tabel 9: Hoe gaat uw afdeling om met hulpvragen die niet direct opgepakt kunnen worden vanwege een gebrek aan capaciteit? Meerdere antwoorden mogelijk (N = 157)

| | Aantal | % |
|---|--------|--------|
| Op de wachtlijst plaatsen | 91 | 29,9% |
| Andere vrijwilligersorganisaties vragen om in te springen | 69 | 22,7% |
| Terug verwijzen / nee verkopen | 71 | 23,4% |
| Familie / netwerk van hulpvrager inschakelen | 55 | 18,1% |
| Anders, nl.... | 18 | 5,9% |
| Totaal | 304 | 100,0% |

In de panels is uitgebreid gesproken over de groeiende vraag naar vrijwillige inzet, die het huidige aanbod lijkt te overstijgen. Het gebrek aan vrijwilligers is met name een punt van zorg bij chronische zorg en projecten die structurele inzet vereisen. Een herkenbare inbreng van een panellid is dat er een neiging is om voor grote, verantwoordelijke klussen trouwe vrijwilligers te vragen, die altijd of vaak 'ja' zeggen. Er is wel oog voor het risico dat daarbij overvraging en overbelasting op de loer ligt, en daarom staat het werven van nieuwe vrijwilligers ook heel centraal in het werk van de gesproken bestuurders en coördinatoren.

Organisaties werven op verschillende manieren nieuwe vrijwilligers. Waar de één uitgaat van een openliggende vraag, vertrekt de ander vanuit de motivatie en capaciteit van een vrijwilliger. De opkomst van vacatureteksten voor vrijwilligers is punt van discussie, sommige panelleden betwijfelen of dit een goede ontwikkeling is. Vrijwilligerswerk lijkt logica's van de reguliere arbeidsmarkt over te nemen, die op gespannen voet kunnen staan met de eigenstandige waarde van het vrijwilligerswerk:

Sander, Mezzo

Vrijwilligerswerk wordt heel erg als een HRM ding benaderd. Ik zie het in onze eigen organisatie. Dan hebben we iemand nodig en (...) dan maken we een profielschets en een vacaturetekst voor de vrijwilliger. En of je er dan maar even naar wilt voegen en je wilt melden. Terwijl als je iemand hebt die zegt van ik wil wat doen, ja wat zou je willen doen en kunnen we daar een plekje voor vinden in

onze organisatie, dat als het even kan een meerwaarde genereert? En dat heeft te maken met hoe positioneer je die vrijwilliger, maar ook gewoon, hoe kijk je naar vrijwilligerswerk? (...) Ik denk ook dat je oog moet hebben voor niet alleen de economische waarde, maar ook die intrinsieke welzijns waarde van vrijwilligerswerk. Niet alleen de producent, maar je kunt ook een consument zijn van vrijwilligerswerk. Als quasi-dagbesteding. En daar zit ook heel veel winst en dat komt heel weinig over het voetlicht.

Een gedeelte ervaring van panelleden is dat vrijwilligers van nu zich niet meer binden aan één organisatie, maar wel vaak aan een bepaald type vrijwilligerswerk waartoe ze zich aangetrokken voelen (en wat bij meerdere organisaties kan worden uitgevoerd). Er is dus niet zozeer sprake van afnemende loyaliteit, maar wel meer competitie tussen organisaties in de werving en binding van vrijwilligers. Panelleden ervaren wel dat met name bij jongeren vrijwilligerswerk onderdeel is van een vormingsproces, waarin zelfontplooiing en het opbouwen van een CV een steeds centralere rol lijken te spelen. Wervingsbeleid dient continu te worden afgestemd op de motivatie van - in dit geval jonge – potentiële vrijwilligers:

Mies, Mezzo

Jongeren proberen te motiveren in vrijwilligerswerk vraagt aansluiting bij wat jongeren nodig hebben. En wij zien dat dat veel vaker te maken heeft met een stukje profiel ontwikkelen, beroepsontwikkeling zelfs, aanvullingen op CV. Ze zitten veel meer op het stukje eigen ontwikkeling als het gaat om... nou dat organiseren is ook nodig.

In de werving en binding van vrijwilligers volgen de meeste organisaties de agenda van de vrijwilliger. Zo antwoorden survey respondenten op de vraag welke tijdsinzet zij vragen aan hun vrijwilligers, dat hier geen duidelijk antwoord op gegeven kan worden (Tabel 10). Meer dan de helft van de respondenten (58,9%) kon zich niet vinden in de gegeven antwoordopties met een afgebakende tijdsinzet. Respondenten gaven onder de antwoordcategorie ‘niet van toepassing, want’ aan dat de tijdsinzet die gevraagd wordt van vrijwilligers afhankelijk is van het project, van de vrijwilliger en van de hulpvraag. In plaats van duidelijke, vaste richtlijnen gaat de afstemming over tijdsinzet in overleg met de vrijwilliger. Ook wordt iedere vorm van tijdsinzet gewaardeerd.

Tabel 10: Welke tijdsinzet vragen jullie meestal van vrijwilligers en/of is passend bij de projecten/doelgroepen die jullie bedienen? (N = 591)

| | Aantal | % |
|---|--------|-------|
| maximaal 3 maanden en maximaal 1 dagdeel per week | 39 | 6,6 |
| maximaal 3 maanden en 2 of meer dagdelen per week | 16 | 2,7 |
| minimaal 3 maanden en maximaal 1 dagdeel per week | 126 | 21,3 |
| minimaal 3 maanden en 2 of meer dagdelen per week | 62 | 10,5 |
| niet van toepassing, want.... | 348 | 58,9 |
| Totaal | 591 | 100,0 |

Het werven en binden van vrijwilligers is dus een complexe aangelegenheid waarbij matching van vraag en aanbod plaats moet vinden. Het matchen van vraag en aanbod wordt ook steeds persoonlijker: een herkenbaar succes is om een hulpvraag via sociale media aan te kleden met een persoonlijk verhaal en een foto van de hulpvrager erbij.

In de panels komt het thema 'flitsvrijwilliger' ook aan de orde: de kortstondige inzet van mensen bij een vrijwilligersproject. Sommige organisaties zien flitsvrijwilligers als hun drijvende kracht, zoals TijdVoorActie en Stichting Present. Maar ook bijvoorbeeld het Rode Kruis werkt met kortstondige inzet van vrijwilligers (bij vluchtelingen hulp) naast vrijwilligers die zich langdurig inzetten, als een soort buiten- en binnenschil. Een ander geluid in de panels is dat alle hulp welkom is, juist vanwege die groeiende en complexere vraag naar vrijwillige inzet:

Liesbeth, NPV

[We hebben] heel veel nieuwe vrijwilligers. Ook flitsvrijwilligers trouwens. "Doe maar één of twee keer voor de tuin." Nou prima, wij zijn overal blij mee! Dus ja. Ik denk we moeten echt wel oppassen dat we onszelf niet voorbij lopen. Maar dat geeft tegelijkertijd ook wel aan dat het probleem zo groot is. Dat je echt gewoon met man en macht aan het zoeken bent om die complexere hulpvragen ingevuld te krijgen.

De inzet van flitsvrijwilligers levert wel bestuurlijke uitdagingen op voor organisaties die van oudsher werken met langdurige inzet, want behandel je flitsvrijwilligers gelijk of anders dan de langdurige krachten? Liesbeth vervolgt:

Als we in een jongerengroep op zoek zijn naar een vrijwilliger voor een klus, dan zeggen we bijvoorbeeld ook wel van: we zoeken een flitsvrijwilliger. Dat is de term die wij er nu voor gebruiken. Je vliegt erin en je vliegt eruit. Dat betekent ook dat we heel goed hebben moeten nadenken: een vrijwilliger krijgt een aanmeldingsgesprek, tekent een vrijwilligersovereenkomst, krijgt waardering, krijgt scholing. Hoe gaat dat nou met die flitsvrijwilligers? Krijgen die ook allemaal overeenkomsten? Of hebben we daar een aparte schaduwregistratie voor? In hoeverre, als ze zich twee keer hebben ingezet, gaan ze mee in de waardering aan het eind van het jaar? Dus je moet helemaal opnieuw gaan nadenken over hoe je met ze om gaat.

Voor complexe hulpvragen denken panelleden minder vaak aan de inzet van flitsvrijwilligers, bijvoorbeeld waar het gaat om chronische of palliatieve zorg of multi-probleemgezinnen en een vertrouwensband moet worden opgebouwd met een vrijwilliger. Er is een duidelijke spanning waarneembaar tussen het enerzijds willen ingaan op de groeiende, complexere vraag en anderzijds, de gevoelde verantwoordelijkheid om ook zorg te dragen voor continuïteit van het aanbod:

Julia, Kerk in Actie

Je moet je afvragen, moeten we ons nog meer aanpassen aan wat de moderne vrijwilliger wilt? Nou ja en nee misschien. Daar hebben we geen eenduidig

antwoord op. Maar dat zijn wel dingen die je bezig houdt. Hoe houd je mensen vast? En wat bied je ze? En dat ze zichzelf kunnen ontwikkelen en dat ze er voldoening uit blijven halen? Ja en ook voor je eigen organisatie, nadenken over hoe kunnen we wat we nu doen? Wij draaien nou bijna 2 jaar en het loopt best goed. Hoe kunnen we dat nou duurzaam zo laten zijn en continuïteit bieden?

Kijkend naar de redenen waarom mensen (vroegtijdig) stoppen met vrijwilligerswerk, wordt het hebben van te weinig tijd het vaakst genoemd door survey respondenten (199), op gelijke voet gevolgd door de categorie anders, namelijk (194) (Tabel 11). In deze categorie werden vooral oorzaken genoemd als het vinden van een betaalde baan en het hebben van mantelzorgtaken. Ook werd de hoge leeftijd van de vrijwilliger af en toe genoemd als reden voor het (vroegtijdig) stoppen van vrijwilligers.

Tabel 11: Wanneer vrijwilligers (vroegtijdig) stoppen, wat is daarvan de belangrijkste oorzaak? De vrijwilliger: (N = 591)

| | Aantal | % |
|---|--------|-------|
| heeft te weinig tijd | 199 | 33,7 |
| beschikt over onvoldoende kennis en/of vaardigheden | 12 | 2,0 |
| ervaart het vrijwilligerswerk als te zwaar en daardoor niet passend | 61 | 10,3 |
| heeft niet de juiste motivatie | 52 | 8,8 |
| is zelf (te) hulpbehoevend | 71 | 12,0 |
| vormt een risico voor onze doelgroep | 2 | ,3 |
| anders, nl... | 194 | 32,8 |
| Totaal | 591 | 100,0 |

Het werven en binden van vrijwilligers is dus veel meer een competitie om schaarse tijd van mensen, dan mensen overtuigen van het belang ervan. Of zoals een panellid van NPV het noemt, zijn ze eigenlijk bezig met een "tijdcollecte": in plaats van geld collecteren ze tijd voor het goede doel.

Een ander opvallende survey bevinding is dat vrijwilligers geregeld stoppen omdat ze zelf te hulpbehoevend zijn (Tabel 11). Die hulpbehoevendheid van sommige (vaak oudere) vrijwilligers komt ook terug in de panels. Het maakt het werk van een vrijwilligerscoördinator zowel extra belangrijk als complex, want er moet voortdurend een goede balans worden opgemaakt tussen geleverde inspanningen en draagkracht van vrijwilligers:

Corrie, werkzaam via Johanniter Nederland

Ik heb ook een vrijwilliger gehad die kwam met de rollator binnen maar die ging dan koffie schenken voor de bewoners in de grote zaal. En voor haar was het dus al heel veel moeite om twee ochtendjes in te komen want ze moest met de rollator komen en lopen en noem maar op. Terwijl je daarnaast een vrijwilliger hebt van 46 die kwam gewoon, bijna 7 dagen in de week even een uurtje iets doen, maar voor beide is het persoonlijk een hele belasting en het maximale dat ze kunnen doen. Dus

ik vind dat je daar als vrijwilligerscoördinator heel erg naar moet kijken en over in gesprek moet blijven.

Qua toerusting van vrijwilligers om de toegenomen, complexere hulpvragen aan te kunnen, is het beeld bij survey respondenten positief. Maar liefst 499 respondenten geven aan dat de vrijwilligers goed kunnen inspelen op de binnengekomen hulpvragen (Tabel 12). Hierbij is het wel de vraag of 'het kunnen inspelen op' is geïnterpreteerd als het beantwoorden van de vraag door een vrijwilliger van de eigen organisatie of het adequaat doorverwijzen van een hulpvraag naar een andere organisatie. Een klein deel (88) van alle respondenten geeft aan dat de vrijwilligers onvoldoende zijn toegerust.

Qua toerusting van vrijwilligers om de toegenomen, complexere hulpvragen aan te kunnen, is het beeld bij survey respondenten positief. Maar liefst 499 respondenten geven aan dat de vrijwilligers goed kunnen inspelen op de binnengekomen hulpvragen (Tabel 12). Hierbij is het wel de vraag of 'het kunnen inspelen op' is geïnterpreteerd als het beantwoorden van de vraag door een vrijwilliger van de eigen organisatie of het adequaat doorverwijzen van een hulpvraag naar een andere organisatie. Een klein deel (88) van alle respondenten geeft aan dat de vrijwilligers onvoldoende zijn toegerust.

Tabel 12: Zijn uw vrijwilligers, volgens u, voldoende toegerust om goed in te kunnen spelen op de (hulp)vragen die bij u binnenkomen? (N = 587)

| | Aantal | % |
|--------|--------|-------|
| Ja | 499 | 85,0 |
| Nee | 88 | 15,0 |
| Totaal | 587 | 100,0 |

Anders dan in de survey, benoemen expertpanelleden wel expliciet dat vrijwilligers nieuwe kennis en kunde (en soms ook bevoegdheden) behoeven om voor hen nieuwe taken en verantwoordelijkheden aan te gaan. Doordat vrijwilligers steeds meer betrokken worden bij intramurale zorg en thuiszorg, wordt de vraag wat een vrijwilliger wel en niet kan en mag doen steeds urgenter, bijvoorbeeld bij eventueel te verrichten medische handelingen. Als er direct wordt samengewerkt met betaalde krachten betekent dit niet altijd dat er ook goede afstemming is over het takenpakket en de meerwaarde van de vrijwilliger. Goede (betaalde) vrijwilligerscoördinatie is essentieel maar staat onder financiële druk volgens de panelleden, met als gevolg dat vrijwilligers nu nog te vaak in het diepe worden gegooid:

Corrie, werkzaam via Johanniter Nederland

Als je dan een vrijwilliger plaatst op bijvoorbeeld een gesloten afdeling - kleinschalig wonen, 8 bewoners, eigen zitkamer- en ze worden niet begeleid, dan zeggen ze na drie weken: "Ja wat kom ik hier doen? Want wat moet ik nou doen?" (...) Want een vrijwilliger kan een hele hoop zelfstandig doen, maar uiteindelijk gaat het bij de vrijwilliger ook om het stukje waardering en samenwerken. En als je

dat niet krijgt als vrijwilliger, dan houdt het op een gegeven moment op. En dan ben je dus heel veel moeite aan het doen in het werven. Ben je heel veel moeite aan het doen om ze op te leiden (...) en vervolgens bloedt het dood omdat ze gewoon geen aandacht krijgen.

Helpt training en intervisie om vrijwilligers beter toe te rusten op hun taken? Van de 88 survey respondenten die eerder aangaven dat vrijwilligers *onvoldoende* zijn toegerust, geeft de helft (43) aan dat het bestaand aanbod aan training en intervisie voldoende helpt om hier verbetering in aan te brengen, maar de andere helft (45) is het daar mee oneens (Tabel 13).

De meningen over de werking of kwaliteit van het trainingsaanbod varieert dus sterk. Het ontbreken van een 'weet niet' categorie heeft mogelijk invloed gehad op dit verdeelde resultaat, desalniettemin is het de vraag of en hoe er wordt toegezien op de werking van training en intervisie.

Tabel 13: Helpt uw huidige aanbod van training en intervisie voor vrijwilligers bij het beter toerusten van vrijwilligers? (N = 88)

| | Aantal | % |
|--------|--------|-------|
| Ja | 43 | 48,9 |
| Nee | 45 | 51,1 |
| Totaal | 88 | 100,0 |

Hoe ziet de toerusting van vrijwilligers er dan uit bij de deelnemende organisaties? Maar liefst 439 survey respondenten gaven aan dat werkzame vrijwilligers via mondelinge informatie worden toegerust (Tabel 14). Mondelinge informatie lijkt dus de meest voorkomende vorm in het toerusten van vrijwilligers. E-learning werd het minst vaak genoemd, maar toch 98 keer.

Tabel 14: Hoe worden bij u werkzame uitvoerende vrijwilligers toegerust? Meerdere antwoorden mogelijk (N = 587)

| | Aantal | % |
|------------------------------|--------|-------|
| Via schriftelijke informatie | 339 | 18,6 |
| Via mondelinge informatie | 439 | 24,1 |
| Via trainingen | 407 | 22,3 |
| Via intervisiebijeenkomsten | 194 | 10,6 |
| Via gesprekken | 346 | 19,0 |
| Via e-learning | 98 | 5,4 |
| Totaal | 1823 | 100,0 |

Ondanks de wisselende ervaring met het huidige trainingsaanbod is het merendeel van de survey respondenten (66,6%) van mening dat het toerusten van vrijwilligers een belangrijker aandachtspunt voor de afdeling is geworden sinds 2015 (Tabel 15). Toch lijkt een niet te verwaarlozen deel van de respondenten (26,6%) van mening dat het belang van het toerusten van

vrijwilligers niet is toegenomen de afgelopen jaren. 42 respondenten geven aan geen antwoord te weten op deze vraag.

Tabel 15: Is het toerusten van vrijwilligers een belangrijker aandachtspunt voor uw afdeling sinds 2015? (N = 587)

| | Aantal | % |
|--------------|--------|-------|
| Ja | 391 | 66,6 |
| Nee | 154 | 26,2 |
| Weet ik niet | 42 | 7,2 |
| Totaal | 587 | 100,0 |

In de panels komt naar voren dat het toegenomen belang van scholing en training direct verband houdt met de groeiende complexiteit van vrijwilligerstaken. Met name intervisie en het binnenhalen van (ervarings)deskundigheid worden gezien als belangrijke pijlers om vrijwilligers goed toe te rusten:

Marlotte, Mezzo

Als je binnen een organisatie of een dienst kijkt en je hebt te maken met complexere hulpvragen, dan denk ik dat goeie werving, goeie coaching, misschien wat intervisie-achtige dingen, of uitnodigen van deskundigen voor je vrijwilligers die actief zijn, heel erg ondersteunend kan werken om om te gaan met complexere hulpvragen. Ik denk dat het ontzettend belangrijk is dat je dat gewoon goed organiseert. Iedereen kan als vrijwilliger in toch wat ingewikkelder diensten of projecten daarmee geconfronteerd worden. Je hebt altijd met jezelf te maken. Belangrijk denk ik om daar veel tijd aan te besteden.

Toch is er ook erkenning dat scholing en training niet een waterdichte toerusting oplevert. Juist vanwege de continue verschuiving van grenzen tussen betaald werk en vrijwilligerswerk vindt er ook veel improvisatie plaats tijdens de inzet van vrijwilligers, waarbij er een zekere acceptatie is van risico's:

Liesbeth, NPV

Je gaat wel risico's nemen waarvan je eigenlijk hebt gezegd: we doen dat niet. Bijvoorbeeld, pas hadden wij een keer een inzet bij een meneer met epilepsie. En als die een aanval voelde aankomen moest hij een puffje aangereikt krijgen om een spray te doen. En dan kwam die aanval niet meer op. Vrijwilligers mogen eigenlijk geen medicijnen geven. Daar zit het ritselen dan ook in: hoever ga je dan als coördinator met je vrijwilliger om dan toch wat te regelen? Want de verpleging op afroep is ook te laat, dan heeft de aanval al doorgezet natuurlijk. En anders kan die man niet thuis zijn, en dan moet hij naar een dagopvang of opgenomen worden. Dus dan kan je helemaal geen [vrijwillige] inzet meer geven.

Ook kwam in de panels de noodzaak om op het gebied van scholing samen te werken met andere vrijwilligersorganisaties naar voren. Dit is iets wat volgens

één van de panelleden een paar jaar geleden nog ondenkbaar was, en op gespannen voet kan staan met de binding van vrijwilligers:

Jet, Mezzo

We hebben een uitgebreid scholingsprogramma voor onze vrijwilligers, dat staat open voor alle vrijwilligers. Toen ik dit zes jaar geleden weer ging doen, was het echt een 'no go area'; samenwerking op dat gebied, merkte ik. En nu is dat langzaam aan het veranderen. Dus wij organiseren dat inmiddels ook met andere organisaties, scholingen, bijvoorbeeld over psychiatrie. (.....) Wat het lastig maakt, bijvoorbeeld, Utrecht of Amsterdam heeft een vrijwilligersacademie en dan zeg je gewoon tegen de vrijwilliger: "daar is die scholing". Dus je mist het stukje persoonlijke relatie met jouw vrijwilliger. Dat vind ik wel een gebied waar je over na moet denken, hoe doe je dat dan? Want scholing is binding. En je kunt zeggen: "ja je hoeft die vrijwilliger niet per se aan de organisatie te binden", maar je moet de vrijwilliger wel ergens aan binden! (...) Iedereen heeft daar zo zijn tactieken voor, maar je moet hem wel binden.

Interessante opmerking in één van de panels is ook dat scholing niet alleen gericht zou moeten zijn op de vrijwilliger maar ook op betaalde krachten die met vrijwilligers werken, zeker wanneer de functie van de betaalde vrijwilligerscoördinator onder druk staat:

Corrie, werkzaam via Johanniter Nederland

Wat één van de dingen is die wij nu binnen mijn organisatie aan het doen zijn, dus [naam organisatie], is dat wij een heel groot project hebben gestart waarin je ook de [betaalde] medewerkers schoolt (...) om om te gaan met vrijwilligers. (...) Je ziet dus ook dat van de zorg verwacht wordt dat zij dus de informele zorg ook begeleiden. Nou daarnaast wordt dus de coördinatie van de vrijwilligers gekort. Ik ben ook van één locatie naar eigenlijk vier - twee grote en twee kleintjes- gegaan, in hetzelfde aantal uren. Dus er wordt meer verwacht van de zorgmedewerker om ook om te gaan met vrijwilligers. Dus naast het scholen van de vrijwilligers is het ook heel belangrijk om daarin dus het personeel te scholen.

Ondanks het toegenomen belang van deskundigheidsbevordering bij vrijwilligers en het belang om daarbij krachten te bundelen, lijkt het aanbod aan deskundigheidsbevordering niet per se te veranderen. Van de survey respondenten geeft iets meer dan de helft aan dat het aanbod niet is veranderd (Tabel 16). Van de 228 respondenten die van mening zijn dat de deskundigheidsbevordering voor vrijwilligers wel is veranderd sinds 2015 (Tabel 17), geven 164 respondenten aan dat het vooral gaat om een andere vorm of grotere diversiteit in vormen. In mindere mate zou het gaan om een andere inhoud (47) en een andere frequentie (17).

Tabel 16: Is het aanbod aan deskundigheidsbevordering voor uw vrijwilligers sinds begin 2015 veranderd? (N = 587)

| | Aantal | % |
|--------------|--------|-------|
| Ja | 229 | 39,0 |
| Nee | 304 | 51,8 |
| Weet ik niet | 54 | 9,2 |
| Totaal | 587 | 100,0 |

Tabel 17: Zo ja, de toerusting van vrijwilligers is met name veranderd door: (N=228)

| | Aantal | % |
|--|--------|-------|
| een andere frequentie | 17 | 7,5 |
| een andere vorm / meer diversiteit in vormen | 164 | 71,9 |
| een andere inhoud | 47 | 20,6 |
| Totaal | 228 | 100,0 |

Hoewel de verandering in deskundigheidsbevordering relatief weinig gekenmerkt wordt door een andere inhoud, is er onder de respondenten wel grote behoefte aan meer verdieping in de deskundigheidsbevordering (Tabel 18). Ook 'Meer samenwerken met andere organisaties' (117) en 'Meer intervisie en dialoog' (90) scoren hoog.

Tabel 18: Waar ziet u met name verbeterpunten voor toerusting van vrijwilligers? (N = 587)

| | Aantal | % |
|--|--------|-------|
| Meer intervisie en dialoog | 90 | 15,3 |
| Andere thema's | 42 | 7,2 |
| Verdieping | 183 | 31,2 |
| Gebruik van e-learning | 44 | 7,5 |
| Meer samenwerken met andere afdelingen | 56 | 9,5 |
| Meer samenwerken met andere organisaties | 117 | 19,9 |
| Anders, nl... | 55 | 9,4 |
| Totaal | 587 | 100,0 |

Een meerderheid van de survey respondenten (52,3%) geeft aan voldoende middelen te hebben voor de realisering van een verbeterde toerusting/deskundigheidsbevordering van vrijwilliger (Tabel 19). Mogelijk is het woord 'middelen' ruimer opgevat dan financiële middelen. Daarnaast is er ook een substantieel deel van de respondenten dat aangeeft niet voldoende middelen te hebben (30,8%), en 99 (16,9%) van hen geven aan twijfels te hebben hierover.

Tabel 19: Heeft u voldoende middelen om die verbeterde toerusting/deskundigheidsbevordering te realiseren? (N = 587)

| | Aantal | % |
|--------------|--------|-------|
| Ja | 307 | 52,3 |
| Nee | 181 | 30,8 |
| Weet ik niet | 99 | 16,9 |
| Totaal | 587 | 100,0 |

Ook is alle survey respondenten gevraagd hoe er op de afdeling om wordt gegaan met hulpvragen die niet direct opgepakt kunnen worden vanwege gebrek aan *kennis/expertise* (tabel 20). Het vaakst genoemde antwoord is niet van toepassing, er is voldoende kennis/expertise in huis (32,1%). Ook hier weer gevolgd door het inschakelen van andere vrijwilligersorganisaties (24%) en terugverwijzen/nee verkopen (23,7%). Ook bij het gebrek aan kennis/expertise om een hulpvraag te kunnen oppakken, wordt er relatief weinig beroep gedaan op het netwerk en de familie van de hulpvrager (N= 64 – 8,9%).

Tabel 20: Hoe gaat uw afdeling om met hulpvragen die niet direct opgepakt kunnen worden vanwege een gebrek aan kennis/expertise? Meerdere antwoorden mogelijk (N = 591)

| | Aantal | % |
|---|--------|--------|
| Andere vrijwilligersorganisaties vragen om de benodigde kennis | 172 | 24,0% |
| Terug verwijzen / nee verkopen | 170 | 23,7% |
| Familie / eigen netwerk vragen om de benodigde kennis | 64 | 8,9% |
| Niet van toepassing, er is voldoende kennis / expertise in huis | 230 | 32,1% |
| Anders, nl... | 81 | 11,3% |
| Totaal | 717 | 100,0% |

Het huidige trainings- en intervisie aanbod wordt door alle respondenten gemiddeld met een 6.9 becijferd ($SD = 1,34$). Geen enkele respondent heeft een 10 als antwoord gegeven. Het cijfer 1 is daarentegen wel 12 keer gegeven door verschillende organisaties (KBO-PCOB, UVV, Vier Het Leven, NPV, Stichting Present, VPTZT en Zonnebloem). De standaardafwijking is 1,34.

4.3 Positionering van de organisatie in het veranderend lokale sociaal domein

In de survey is gevraagd waar de bestuurders en coördinatoren het meest trots op zijn, als het gaat over hun afdeling. Een grote meerderheid is trots op de kwaliteit van de activiteiten van de organisatie (37,8%), gevolgd door de open blik naar de samenleving en wat er nodig is (21,5%). Tegelijkertijd geven slechts 59 respondenten, relatief vaak bij Mezzo en Stichting Present, aan trots te zijn op de sleutelrol die zij hebben in het lokale speelveld. Met andere woorden, dit is voor de meeste organisaties nog een duidelijk aandachtspunt (Tabel 21).

Tabel 21: Waar bent u, als het over uw afdeling gaat, het meest trots op? (N = 587)

| | Aantal | % |
|---|--------|-------|
| Onze sleutelrol in het lokale speelveld | 59 | 10,1 |
| De saamhorigheid binnen onze afdeling | 62 | 10,6 |
| De kwaliteit van onze activiteiten | 222 | 37,8 |
| De persoonlijke aandacht voor onze vrijwilligers | 94 | 16,0 |
| Onze open blik naar de samenleving en wat er nodig is | 126 | 21,5 |
| Anders, nl... | 24 | 4,1 |
| Totaal | 587 | 100,0 |

Waar het gaat om bestuurlijke uitdagingen, geven (34,9%) respondenten aan dat inderdaad met name de positie en zichtbaarheid in het lokale speelveld verbeterd dienen te worden (Tabel 22). Ten tweede is een belangrijk aandachtspunt de werving en binding van vrijwilligers. In de 'anders, namelijk' categorie (N=45) komt vaak naar voren dat coördinatoren en bestuurders zich zorgen maken over de financiële randvoorwaarden om van blijvende betekenis te zijn in het lokale sociaal domein.

Tabel 22: Wat is de belangrijkste uitdaging voor uw afdeling op dit moment? (N = 587)

| | Aantal | % |
|---|--------|-------|
| Werving en binding van vrijwilligers | 205 | 34,9 |
| Verbetering van ons huidige (hulp)aanbod | 67 | 11,4 |
| Het welzijn van onze vrijwilligers | 16 | 2,7 |
| Bepalen wat onze kernactiviteiten zijn | 39 | 6,6 |
| Onze zichtbaarheid en positie in het lokale speelveld | 215 | 36,6 |
| Anders, nl... | 45 | 7,7 |
| Totaal | 587 | 100,0 |

De noodzaak om meer en beter lokaal samen te werken groeit, zowel financieel (aanbestedingsprocedures) als praktisch (om goede hulp te kunnen bieden). Een grote meerderheid (63%) is al meer gaan samenwerken sinds 2015 met lokale partijen in het sociaal domein. Toch is er ook nog een aanzienlijk aantal respondenten die zegt van niet (30%) en een klein deel weet het niet (N=41) (Tabel 23).

Tabel 23: Bent u sinds begin 2015 intensiever of met voor u nieuwe partijen lokaal gaan samenwerken? (N = 587)

| | Aantal | % |
|--------------|--------|-------|
| Ja | 370 | 63,0 |
| Nee | 176 | 30,0 |
| Weet ik niet | 41 | 7,0 |
| Totaal | 587 | 100,0 |

De toegenomen samenwerking vindt vooral plaats met het buurtteam (184), gevolgd door andere vrijwilligersorganisaties (181) (Tabel 24). Dit eerste is logisch omdat het buurtteam relatief nieuw is. Samenwerking met het bedrijfsleven is het minst vaak toegenomen (29).

Wel wordt bevestigd dat de vrijwilligersorganisaties midden in de samenleving staan. De 'anders, namelijk' categorie – waarin antwoorden gegeven werden als Theaters, culturele instellingen, bibliotheken, scholen – maakt duidelijk dat er bijna geen instantie te bedenken is waar vrijwilligersorganisaties niet mee samenwerken.

Tabel 24: Zo ja, met welke lokale partijen bent u voor het eerst of intensiever gaan samenwerken? Meerdere antwoorden mogelijk (N = 369)

| | Aantal | % |
|---|--------|-------|
| Sociaal wijk- of buurtteam | 184 | 15,1 |
| Thuiszorgorganisaties | 146 | 12,0 |
| Zorgverleners (huisarts, fysiotherapeut, psycholoog etc.) | 68 | 5,6 |
| Mantelzorgsteunpunten | 65 | 5,3 |
| Andere vrijwilligersorganisaties | 181 | 14,9 |
| Belangenverenigingen/Wmo-raad | 49 | 4,0 |
| Gemeente(bestuur) | 136 | 11,2 |
| Bedrijfsleven | 29 | 2,4 |
| Burgerinitiatieven | 43 | 3,5 |
| Ouderenorganisaties | 60 | 4,9 |
| Welzijnsinstellingen | 140 | 11,5 |
| Kerken -religieuze instellingen | 69 | 5,7 |
| Veiligheidsregio's | 13 | 1,1 |
| Anders, nl... | 35 | 2,9 |
| Totaal | 1218 | 100,0 |

Deze toegenomen samenwerking is vooral gericht op het vergroten van de zichtbaarheid van de vrijwilligersorganisatie of vrijwilligersactiviteiten (Tabel 25). Ten tweede is belangrijk dat in overleg met andere lokale partijen kan worden bepaald wat de precieze rol en positie is en zou moeten zijn van vrijwillige inzet (van de desbetreffende organisatie). Doorverwijzen is een derde belangrijke pijler van het toegenomen contact in het lokale sociaal domein. Opvallend is dat de afbakening tussen betaald werk en vrijwilligerswerk niet een heel centraal thema is in de toegenomen samenwerking.

Tabel 25: Waarop is deze nieuwe/intensievere samenwerking vooral gericht? (N = 369)

| | Aantal | % |
|--|------------|--------------|
| Vergroting van de zichtbaarheid van ons werk | 96 | 26,0 |
| Op een juiste manier doorverwijzen van hulpvragers | 63 | 17,1 |
| Kennisdeling en deskundigheidsbevordering | 45 | 12,2 |
| Afbakening betaald werk en vrijwilligerswerk | 14 | 3,8 |
| Opzoeken van nieuwe maatschappelijke vragen en kansen | 59 | 16,0 |
| Visievorming op wat lokaal nodig is en wat van ons gevraagd kan worden | 64 | 17,3 |
| Anders, nl... | 23 | 6,2 |
| Weet ik niet | 5 | 1,4 |
| Totaal | 369 | 100,0 |

Evenredig aan de toename van de samenwerking in het lokale sociaal domein, stijgt ook de perceptie van het toegenomen belang van die samenwerking: 453 respondenten (77,2%) zeggen dat dit belang vergroot is sinds 2015, tegenover 94 respondenten (16%) die het hiermee oneens zijn. 40 respondenten geven aan het niet te weten (Tabel 26), mogelijk omdat de vraag globaal is geformuleerd en niet gericht ingaat op het type samenwerking of de specifieke samenwerkingspartner.

Tabel 26: Hecht u (uw afdeling) sinds 2015 meer belang aan samenwerking? (N = 587)

| | Aantal | % |
|---------------|------------|--------------|
| Ja | 453 | 77,2 |
| Nee | 94 | 16,0 |
| Weet ik niet | 40 | 6,8 |
| Totaal | 587 | 100,0 |

In de expertpanels beamen bestuurders en coördinatoren het toegenomen belang van samenwerking in het veranderende sociaal domein. Allereerst kan samenwerking met andere vrijwilligersorganisaties zich richten op doorverwijzen, wat gemakkelijker klinkt dan het is. De benodigde kennis van elkaars werkwijzen en –doelen is niet altijd voorhanden, en ook schuurt het wel eens als organisaties hun eigen cliëntèle willen vasthouden:

Lies, Zonnebloem

Kijk de één heeft dit te bieden, de ander dat. Wij worstelen, vooral in meer stedelijke gebieden, met de vrijwilligers. En een andere organisatie heeft meer vrijwilligers maar niet zo'n aanbod. Ik denk dat wij veel meer moeten kijken, vooral niet onze eigen organisatie zo moeten beschermen maar bekijken wat is nou het beste voor die burger?

(Financiële) organisatiebelangen kunnen samenwerking verhinderen als hulpvragers door bijvoorbeeld doorverwijzing of taakdeling niet meer bij de eigen organisatie in de boeken komen. Organisaties zouden voorbij hun eigen naam(sbekendheid) moeten kunnen redeneren volgens de panelleden. Ook werkt het goed om samen te werken met 'een gesloten beurs'; het niet, of niet meteen, hoeven praten over financiën heeft een positieve invloed op de inhoud. De eigen organisatie vooropzetten in plaats van kijken wat het beste is voor de burger is een gevaarlijke valkuil:

Paul, TijdVoorActie

Ik denk dat één van de belangrijkste dingen is dat we allemaal boven organisatiebelangen uit werken. Dat het niet gaat om: heeft [iemand zich, red.] bij jou aangemeld als organisatie of komt de hulpvraag bij jou binnen? Dat we er allemaal zijn om de samenleving... en met elkaar om te zien naar mensen en dat je met elkaar juist [moet gaan] samenwerken om te gaan realiseren. En of dan dat project bij de een geregistreerd wordt of de ander, vind ik niet zo relevant. En dat is wel een hele uitdaging, betekent dat muurtjes afgebroken worden en dat je elkaar gaat vertrouwen. Maar ik merk wel -ook waar ik zelf coördinator ben- dat dat steeds meer lukt. En dat je zelf ook daardoor echt achter de voordeur samen kan werken, elkaar aan kan vullen en versterken.

Samenwerking bij de aanbestedingsprocedures van de gemeente kan gevoelens van onderlinge concurrentie voorkomen of doorbreken, zo bleek uit de ervaringen van verschillende panelleden. En dat is belangrijk, want onderlinge concurrentie lijkt het goed bedienen van de burger in de weg te staan:

Jet, Mezzo

Ik kan ook best wel een voorbeeld geven- even aansluitend op wat jij zegt over die angst- die ik zeker ook proef. En bijvoorbeeld in een stad als Utrecht, komt er weer een aanbesteding aan. We gaan eindeloos veel tijd stoppen in een subsidieaanvraag(...), daar wordt je gek van! Dat werkt ook iets in de hand. Dat is gewoon niet oké, vind ik. Maar goed, nu heb ik met een andere organisatie samen een project opgezet. In Utrecht gaan we nu helemaal samen met elkaar op. We hebben gelukkig een contract van de gemeente. Dus dat we niet zeggen [met betrekking tot] koppelingen: "doe er eentje van jou, dan krijg jij er eentje van mij."

Daar beginnen we niet aan. Dus we voelen ons vrijer omdat de gemeente dit ook van ons vraagt. (...) Het is dus mogelijk, maar je moet ook een gevoel hebben dat de gemeente je dit ook gunt. En dat je experimenteert (...) als je die hulpvragen meer gaat bedienen zal ik maar zeggen. Dus de vraag vanuit subsidiegeverkant om een open houding en vertrouwen. Dat is nog niet zo makkelijk vind ik.

Ten tweede zin panelleden van mening dat samenwerking met andere vrijwilligersorganisaties zorgt voor één stem richting de subsidiegevers en de professionele zorg. Door middel van samenwerking kunnen organisaties elkaar en daarmee de informele zorg een sterkere positie geven. Elkaar inspireren, prikkelen, informatie uitwisselen, vragen stellen en casussen bespreken zijn voorbeelden die hierbij genoemd werden. Juist omdat er veel pionierswerk wordt verricht door de 14 organisaties sinds de transitie in het sociaal domein, is die uitwisseling van informatie en werkwijzen cruciaal:

Maartje, Agora

Dat niet iedereen opnieuw het wiel gaat uitvinden, want dat is het grote probleem waar zoveel tijd en energie in gaat zitten.... Maar: mag ik gebruik maken van jouw 'superieure' manier van [werken]? Of wat heb je daarmee gedaan en hoe doe je dat? Ik ben open, ik wil met je mee. Ik wil kijken of dat bij mij ook lukt.

Daarbij komt dat organisaties samen een signalerende functie richting de gemeente en de landelijke politiek in kunnen nemen, doordat ze samen goed zicht hebben op de (hardnekkige) problemen waar ze tegenaanlopen. Bovendien leidt samenwerking volgens de panelleden ook tot een verbeterde gezamenlijke zichtbaarheid, waardoor niet alleen hulpvragers maar ook potentiële vrijwilligers kunnen worden doorverwezen.

Een derde, interessante invalshoek is dat goede samenwerking tussen vrijwilligersorganisaties ook bijdraagt aan zicht op rechtvaardige (verdeling van) hulpverdeling. Zo zou het volgens panelleden regelmatig voorkomen dat er hulpvragers zijn die alle organisaties aan zich weten te binden en zo vanuit alle hoeken hulp krijgt, terwijl er andere verstoken blijven van vrijwillige ondersteuning, terwijl dat zeker minstens zo hard nodig is:

Jan, TijdVoorActie

Een jaar geleden kregen mensen vijf, zes kerstpakketten. Er zijn vijf of zes organisaties die kerstpakketten uitdeelden. Die assertieve armen, die mensen wisten precies waar ze kerstpakketten moesten halen. Dat gebeurt met vakanties voor minima, dat gebeurt met Sinterklaasacties. Dan denkt iedereen; "dat is best een goed idee!" Maar er is een goede afstemming nodig. En dat ontbreekt, ik weet niet of dat een lokaal verschijnsel is maar...

Ook de samenwerking met professionele zorg en welzijn kent een groot belang en ook dit belang lijkt in sommige opzichten te zijn toegenomen sinds de decentralisaties van de overheid in 2015. Samenwerking verbetert vooral de afstemming tussen informeel- en formeel, aldus de panelleden; er kan en moet worden nagedacht wanneer het beter is om een vrijwilliger in te zetten, en wanneer een professional:

Marlotte, Mezzo

We kwamen er op een gegeven moment achter dat medewerkers uit gebiedsteams soms gemakkelijk een beschikking voor betaalde zorg afgeven, terwijl je op inhoud zou kunnen zeggen: "dit zou echt prachtig zijn voor vrijwilligersorganisatie X of Y". Maar dan gaat het afgeven van een beschikking sneller. Dat is natuurlijk niet helemaal de handige motivatie ook. Ook daarin is die samenwerking tussen formeel en informeel-van waarom kies je nou waarvoor- wel hartstikke belangrijk.

Onderdeel van een goede taakafbakening tussen betaalde krachten en vrijwilligers is ook het voorkomen dat er mensen tussen wal en schip vallen, aldus de panelleden:

Liesbeth, NPV

Ja en we zijn nu bezig met een netwerkbijeenkomst te organiseren voor partners die te maken hebben met multi-problematiek (...), complexere hulpvragen, en dat zijn dan alle partijen in X [locatie] die ermee te maken. Het sociaal team, maar ook beleidsambtenaren, de politie, de GGD, Quintus, huisartsen, mensen uit de kerken... Gewoon om breed met elkaar te kijken welke groep er inderdaad tussen wal en schip valt. Die blinde vlek waar het over ging. En is de hulp daar goed genoeg voor georganiseerd of moeten we daar vanuit de vrijwilligersorganisaties een aanbod voor klaar hebben staan?

Een ander voorbeeld dat blijkt geeft van het toegenomen belang van samenwerking met formele organisaties is het invoeren van een uniform intake-formulier, vooral van belang bij complexe hulpvragen:

Julia, Kerk in Actie

En we hanteren sinds enige tijd een uniform intake-formulier. Als er een hulpvraag is, dan willen we eigenlijk dat formele organisaties die de hulpvraag bij ons aanleveren, grotendeels dat formulier al hebben ingevuld. Dat gaat over alle leefdomenien van iemand, dat is best uitgebreid. En de mensen moeten er dan wel voor tekenen dat ze het ermee eens zijn dat die informatie gedeeld wordt met de organisatie waar die hulpvraag terecht komt. Maar dan merk je ook dat wij serieuzer genomen worden. Wij hebben er ook belang bij dat we voldoende informatie hebben voordat je ergens een vrijwilliger heen stuurt. Wij hebben ook hele verschillende situaties. Bij de een kan je iemand heen sturen die wil alleen maar een kopje koffie drinken met een oude dame en een spelletje doen. Dat is prima, maar je hebt ook best stevige situaties waarvoor je iemand moet hebben die stevig in zijn schoenen staat. Dus dan is het van belang dat wij genoeg informatie hebben vooraf. Dat je niet voor verassing komt te staan als die vrijwilliger al bezig is. Zo proberen we te werken aan de samenwerking.

De (toegenomen) samenwerking met lokale partijen kan wel nog op veel punten worden verbeterd (Tabel 27). Het ontbreekt volgens survey respondenten met name aan kennis over de sociale kaart: wie doet wat in het sociale domein? Daarnaast behoeft de samenwerking tussen betaalde zorg en vrijwilligerszorg

ook veel verbetering, evenals het zicht op de eigen bijdrage/meerwaarde in het lokale sociale domein.

Tabel 27: Welke verbeterpunten ziet u met name in de samenwerking met lokale partijen? Max. 2 antwoorden (N = 587)

| | Aantal | % |
|---|-------------|--------------|
| Meer kennis van de lokale spelers en hun expertise | 197 | 19,4 |
| Meer duidelijkheid over wie lokaal welke verantwoordelijkheid heeft | 121 | 11,9 |
| Sterkere regierol van de gemeente | 67 | 6,6 |
| Meer zicht op waar onze bijzondere bijdrage/meerwaarde ligt | 190 | 18,8 |
| Meer samenwerking tussen betaalde zorg en vrijwilligerszorg | 195 | 19,2 |
| Meer inzicht in financiële mogelijkheden | 49 | 4,8 |
| Meer duidelijkheid over de rol van het wijkteam | 59 | 5,8 |
| Betere verdeling van de financiële middelen | 68 | 6,7 |
| Weet ik niet | 67 | 6,6 |
| Totaal aangekruist (meerdere antwoorden per respondent mogelijk) | 1013 | 100,0 |

Panelleden onderschrijven het belang om de sociale kaart te kennen in hun gemeente of regio. Er zijn heel veel netwerkbijeenkomsten, maar die aflopen kan een dagtaak op zich worden. Enkele panelleden hebben positieve ervaring met een portaal of bemiddelpunt (overkoepelend orgaan) voor vrijwillige inzet, die ook de doorverwijzing van hulpvragers naar vrijwilligersorganisaties regelt. Het kennen van de sociale kaart wordt door panelleden gezien als startpunt voor samenwerking, alsook verkenning van de eigen meerwaarde:

Maria, Kerk in Actie

Onze eerste actie [bij het aangaan van een nieuw project] is onder andere eerst eens het lokale speelveld in kaart te brengen. En als je kijkt op de sociale kaart van de gemeentes, wat daar aan organisaties naar boven komt die actief zijn met vrijwilligers, van zitten we in elkaars vaarwater? Of hebben we inderdaad nog een toegevoegde waarde bij initiatieven waar wij denken dat zou mogelijk wel iets kunnen zijn. (...) Er blijken ook nog wel niches te zijn waarbij je denkt; vanuit de kerken kunnen wij een toegevoegde waarde leveren ten opzichte van de positionering die de andere organisatie gekozen heeft.

Een goede verkenning van wat er al aan vrijwilligersinitiatieven zijn wordt door de panelleden belangrijk geacht, om zo niet in ‘elkaars vaarwater’ te zitten en kwetsbare burgers zo goed mogelijk te bedienen. Toch zijn er ook enkele panelleden die kritisch zijn op deze werkwijze, vanuit hun ervaring dat er sinds 2015 erg beleidsmatig naar vrijwillige inzet wordt gekeken, waarbij we te veel neigen alles te willen stroomlijnen:

Sander, Mezzo

Wat volgens mij het lastigste blijft is dat, ook zoals wij bij elkaar zitten, het op een soort conceptueel niveau is met beleidsambities. En mensen waar we het over hebben [vrijwilligers], hebben zelf een intrinsieke motivatie om te doen wat ze doen. En we moeten heel erg gaan uitkijken dat we hen niet door een of andere, zo’n playdough ijsmaakmachine aan het persen zijn. Wat wij eigenlijk vinden wat er zou moeten gebeuren. Ik zou het heel interessant vinden: hoe kun je nou die totale chaos aan vormen en methodes en structuren juist koesteren en verbinden?

Mies, Mezzo

Dan zou je moeten kijken wat de kracht is van die chaos.

Ondanks de nodige verbeterpunten in de samenwerking in het lokale sociaal domein zijn de survey respondenten over het algemeen tevreden (74,6%) met de samenwerking, tegenover 67 respondenten (11,4%) die ontevreden zijn. 32 respondenten zijn heel tevreden, en 50 respondenten geven aan het niet te weten (Tabel 28), wederom mogelijk door de globale vraagstelling. Ondanks dat het algehele beeld van de samenwerking positief stemt, moet gezegd worden dat het ontbreken van een vierde, midden categorie (‘niet tevreden/niet ontevreden’ of ‘neutraal’) de data mogelijk ten positieve heeft vertekend.

Tabel 28: Hoe tevreden bent u over de samenwerking lokaal? (N = 586)

| | Aantal | % |
|---------------|--------|-------|
| Heel tevreden | 32 | 5,5 |
| Tevreden | 437 | 74,6 |
| Niet tevreden | 67 | 11,4 |
| Weet ik niet | 50 | 8,5 |
| Totaal | 586 | 100,0 |

4.4 Meningen over beleidsontwikkelingen

Er is in de survey ook gevraagd wat bestuurders en coördinatoren in algemene zin vinden van de recente ontwikkelingen in het sociaal domein. De survey respondenten zijn over het algemeen positief over de centrale rol die vrijwillige inzet krijgt in het lokale sociaal domein. Er is volgens de respondenten genoeg ruimte om twijfels en zorgen te uiten als vrijwilligers worden overvraagd. Wel wordt tegelijkertijd aangegeven dat vrijwilligers niet makkelijk 'nee' zeggen tegen een hulptaak als dat volgens hen geen vrijwilligerstaak is. De meeste respondenten vinden het echter niet wenselijk als vrijwilligers meer 'professionele' bevoegdheden krijgen, alsook de regeldruk die daarmee gepaard gaat (Tabel 29).

Tabel 29: Stellingen, op volgorde van laagste score (minder eens) naar hoogste score (meer eens) (N = 592)

| | Gemiddeld (M) | Standaardafwijking (SD) |
|---|------------------|----------------------------|
| Het is wenselijk dat vrijwilligers meer bevoegdheden krijgen om taken op het grensvlak van betaalde zorg en vrijwilligerszorg uit te voeren (bijv. op juridisch of medisch vlak). | 2,03 | ,951 |
| Sinds 2015 hebben we meer geld / middelen. | 2,30 | 1,148 |
| Vrijwilligersorganisaties zien elkaar onderling te veel als concurrenten. | 2,63 | 1,146 |
| Veel van onze vrijwilligers zeggen gemakkelijk "nee" tegen een (hulp)vraag als het volgens hen geen vrijwilligerstaak is. | 2,63 | ,978 |
| De overheid moet zich zo min mogelijk bemoeien met de vrijwilligerssector. | 2,65 | 1,054 |
| De kwaliteit van vrijwilligerszorg is vaak beter dan het alternatief in de betaalde zorg. | 2,65 | ,916 |
| Vrijwilligersorganisaties moeten zich meer gaan specialiseren, zodat zij mensen met specifieke problemen beter kunnen helpen. | 2,76 | 1,007 |

| | | |
|--|------|-------|
| Er zijn meer protocollen, heldere richtlijnen en instrumenten nodig om grenzen van het vrijwilligerswerk te bepalen. | 2,78 | 1,024 |
| We werken op een constructieve manier samen met de gemeente en stemmen regelmatig af. | 2,95 | 1,183 |
| Er komen nieuwe taken op ons af die voor ons lastig zijn. | 2,97 | 1,021 |
| Het is goed dat vrijwilligers een centralere rol krijgen in het helpen van mensen. | 3,25 | ,989 |
| De betaalde zorg staat open voor samenwerking met ons type organisatie. | 3,47 | 1,077 |
| Er is in ons werk een heldere afbakening tussen beantwoording van een (hulp)vraag door beroepskrachten en vrijwilligers. | 3,49 | 1,080 |
| Het stellen van grenzen aan vrijwilligerswerk is bij ons regelmatig gespreksonderwerp. | 3,51 | 1,050 |
| Wij zijn goed op de hoogte van de nieuwe rol die de gemeente heeft per 2015. | 3,56 | 1,044 |
| Onze vrijwilligers hebben voldoende kennis over hun werkterrein. | 3,74 | ,853 |
| Er is bij ons voldoende ruimte om twijfels en zorgen te uiten als er meer van ons gevraagd wordt dan dat wij aankunnen. | 3,75 | ,981 |

In de expertpanels komt de spanning tussen enerzijds het willen aangaan van complexere en nieuwere vrijwilligerstaken, en anderzijds het bewaken van de grens met betaald werk, ook aan bod. Het gevoel dat er zaken over de schutting worden gooid leeft het meest bij vrijwilligers werkzaam in de zorg:

Jos, VTPZ

Verder krijgen wij over de informele zorg terug dat vrijwilligers denken van "Nou, worden wij niet een vangnet voor een bezuinigende overheid?" Want ze korten overal op en dat wordt in vrijwilligersorganisaties opgevangen. Hoe ver moet je daar in gaan? En dat motiveert vrijwilligers niet altijd. Als de overheid, cru gezegd, de boel over de schutting gooit wat ze niet meer aan kunnen.

Vrijwilligers vragen soms zelf letterlijk na bij een coördinator of ze niet een baan van iemand innemen, voordat ze een klus aannemen. Daarnaast speelt ook dat de waardering van vrijwilligers een andere betekenis krijgt, nu vrijwilligerstaken steeds omvangrijker worden:

Suzanne, VPTZ

Er mag ook best wel eens gekeken worden naar wat zijn de grenzen. En als je het hebt over bijvoorbeeld over een vrijwillige coördinator (...) Is dat dan qua verantwoordelijkheid en qua verwachtingen hetzelfde als dat ik betaald coördinator ben? Want dat is best wel lastig. Als jij met mij samenwerkt -jij doet het onbetaald, ik betaald- mag ik hetzelfde van jou verwachten als dat men van mij verwacht, terwijl ik betaald word? Ik vind dat wel een discussiepunt.

Het punt dat door panelleden wordt gemaakt is dat vrijwilligers graag nieuwe en/of complexere taken aangaan, maar niet gezien willen worden als 'extra, gratis handjes'. Dat doet geen recht aan de eigenstandige waarde van het vrijwilligerswerk, volgens velen gezien als een aparte sfeer waarin burgers een betekenisvolle bijdrage willen leveren aan de samenleving.

4.5 Specificering uitkomsten survey naar type organisatie

Clusters

Bij bestudering van verschillen tussen organisaties in de survey-uitkomsten zagen wij dat er een verband is tussen de mate waarin een organisatie te maken heeft met een veranderende rol sinds 2015 en de omgang met de verschillende thema's, zoals deskundigheidsbevordering, samenwerking en aard van het vrijwilligerswerk.

Omdat de meeste organisaties een klein aantal respondenten hadden, was het echter niet zinvol om een uitsplitsing te maken naar individuele organisaties. In plaats daarvan hebben wij een onderverdeling gemaakt in twee clusters op basis van de mate waarin organisaties aangeven sinds 2015 meer en/of nieuwe (hulp)vragen binnen te krijgen en de mate waarin ze aangeven sinds 2015 meer en/of met nieuwe partijen lokaal zijn gaan samenwerken. Deze twee vragen zijn namelijk een indicatie voor de mate waarin een organisatie meer of minder te maken heeft met een veranderende rol in het sociaal domein als gevolg van de transities. Er blijkt dan ook een sterke correlatie te bestaan tussen beide vragen ($r^2 = 73,08$, $df = 4$, $p = <0,00$ met $V = 0,353$, $p <0,00$).

Vervolgens hebben we een indeling gemaakt in twee clusters van vergelijkbare grootte: een cluster van organisaties die naar verhouding meer met een veranderende rol te maken hebben (meer/nieuwe hulpvragen en meer lokale samenwerking) en een cluster van organisaties voor welke dit minder het geval is.

Tabel 1: Indeling in clusters

| | Organisatie | Aantal respondenten dat aangeeft dat beide veranderingen op hun afdeling het geval zijn | Percentage van de respondenten dat aangeeft dat beide veranderingen (meer/nieuwe hulpvragen en meer lokale samenwerking) op hun afdeling het geval zijn |
|------------------------|----------------------------|--|--|
| Cluster 1 (N = 282) | Mezzo (N = 40) | 34 | 85 |
| | Humanitas (N = 57) | 44 | 77,2 |
| | Kerk in Actie (N = 11) | 8 | 72,7 |
| | Stichting Present (N = 43) | 31 | 72,1 |
| | Agora (N = 46) | 29 | 63 |
| | TijdVoorActie (N = 13) | 8 | 61,5 |

| | | | |
|------------------------|------------------------------|----|------|
| | Rode Kruis (N = 17) | 10 | 58,8 |
| | Johanniter Nederland (N = 7) | 4 | 57,1 |
| | NPV (N = 48) | 27 | 56,3 |
| Cluster 2 (N = 310) | UVV (N = 28) | 13 | 46,4 |
| | VPTZ (N = 146) | 67 | 46,1 |
| | KBO-PCOB (N = 43) | 13 | 30,2 |
| | Vier Het Leven (N = 42) | 11 | 26,2 |
| | De Zonnebloem (N = 51) | 12 | 23,5 |

Wegens de grote verschillen in aantallen respondenten per organisatie hebben we besloten om geen weging toe te passen *binnen* de clusters. Voor cluster 1 geldt dat er meerdere organisaties in vertegenwoordigd zijn met een erg lage respons. Voor cluster 2 geldt dat VPTZ oververtegenwoordigd is.

Wanneer we de survey-respons in relatie tot de clusters bekijken vallen een aantal dingen op die het algemene beeld van de survey-uitkomsten nuanceren. Voor de bijbehorende tabellen en grafieken, zie Appendix 2. Het algemene beeld van de bevindingen is voorgaand al besproken; hier gaan we enkel in op significante verschillen tussen de organisaties in het eerste en het tweede cluster. We schetsen daarom een globaal beeld van de aspecten waarin cluster 1 en cluster 2 organisaties van elkaar verschillen.

Cluster 1

De organisaties die te maken hebben met een toename en/of complexere hulpvragen en meer of nieuwe samenwerkingen passen ook op veel andere punten in het beeld van de nieuwe rol van vrijwilligersorganisaties. Ze zijn het meest trots op hun 'open blik naar de samenleving en wat er nodig is' (grafiek 1). Ze hebben daarom moeite te maken met meer *complex* hulpvragen (grafiek 2), geven aan vaker vrijwilligers met een andere deskundigheid nodig te hebben (grafiek 3) en zien verhoudingsgewijs ook de werving en binding van vrijwilligers als de grootste uitdaging (grafiek 4). Ook zeggen ze vaker dat hun aanbod aan deskundigheidsbevordering sinds 2015 is veranderd (grafiek 5) dan organisaties in cluster 2.

Ze ervaren meer druk om extra vrijwilligerstaken op te pakken (grafiek 6), vooral van gemeentes en lokale instellingen en (vrijwilligers)organisaties (grafiek 7). De organisaties geven ook vaker aan dat er teveel vrijwillige inzet wordt gevraagd (grafiek 8). Ook lijken ze het lastiger te vinden om 'nee' te verkopen dan cluster 2 organisaties (grafiek 9) en hebben ze vaker te maken met vragen waar ze de benodigde kennis/expertise niet voor in huis hebben (grafiek 10). Naast de overvraging van uitvoerende vrijwilligers (wat ook voor cluster 2 geldt), is er volgens cluster 1 respondenten ook sprake van overvraging bij de betaalde en vrijwillige coördinatoren (grafiek 11). Ze geven vaker aan dat ze meer belang zijn gaan hechten aan samenwerking

(grafiek 12) sinds 2015. Ze zijn vooral nieuwe samenwerkingen aangegaan met sociale wijkteam (grafiek 13). Vaker dan cluster 2 zijn geven de organisaties aan goed op de hoogte te zijn van de nieuwe rol van de gemeente vanaf 2015; dat ze sinds 2015 meer geld/middelen tot hun beschikking hebben en veel positiever zijn over de samenwerking en afstemming met de gemeente. Wel zeggen ze ook vaker dat vrijwilligersorganisaties onderling teveel concurreren (tabel 1).

Minder vaak dan cluster 2 organisaties zeggen ze dat vrijwilligerszorg soms beter kan zijn dan betaalde zorg (tabel 1).

Cluster 2

De organisaties die minder te maken hebben met een toename en/of complexere hulpvragen, en minder nieuwe samenwerkingen aan zijn gegaan, laten een ander soort verandering zien.

Ook zij spreken van een toenemende druk. De hulpvragen veranderen echter minder dan bij cluster 1, ze geven vooral aan dat er sprake is van *meer* hulpvragen (grafiek 2). Ze zijn het meest trots op de 'kwaliteit van onze activiteiten' en de 'persoonlijke aandacht voor onze vrijwilligers' (grafiek 1). In reactie op deze toename stellen ze dan ook dat ze vooral 'meer vrijwilligers' en 'meer samenwerking met betaalde zorg' nodig hebben (grafiek 3). Ze hebben minder vaak dan cluster 1 organisaties hun aanbod aan deskundigheidsbevordering veranderd sinds 2015 (grafiek 5) en vinden vooral 'verdieping' belangrijk in de toerusting van vrijwilligers (grafiek 15).

Zij ervaren minder druk om extra vrijwilligerstaken op te pakken van buitenaf dan cluster 1 organisaties (grafiek 6) en worden ook minder overvraagd (grafiek 8). *Als* er sprake is van druk, komt deze vooral van hulpvragers en betaalde zorg (grafiek 7). En *als* er sprake is van een gebrek aan capaciteit om hulpvragen op te pakken, verkopen ze vaker 'nee' (grafiek 9). Wanneer er sprake is van overvraging, is dit met name bij de uitvoerende vrijwilligers en bestuurders, niet zozeer bij de coördinatoren (wat bij cluster 1 het geval is) (grafiek 11).

De grootste uitdaging voor deze organisaties is hun zichtbaarheid en positie in het lokale speelveld (grafiek 4). In de samenwerking met lokale partijen zien ze dan ook als belangrijkste verbeterpunten om beter samen te werken met betaalde zorg en meer zicht te krijgen op de eigen waarde van vrijwilligerswerk (grafiek 14). Ze geven echter minder vaak dan cluster 1 organisaties aan dat ze sinds 2015 meer belang aan samenwerking zijn gaan hechten (grafiek 12). En ze geven vaker dan cluster 1 organisaties aan dat vrijwilligers soms beter zorg leveren dan betaalde krachten (tabel 1).

Waar cluster 1 organisaties vaker aangeven sinds 2015 meer geld/middelen te hebben, geldt dit niet voor cluster 2 organisaties. Ze zijn negatiever over 'overheidsbemoediging' met de vrijwilligerssector en geven minder aan dat ze goed met de gemeente samenwerken. Ook zeggen ze minder vaak goed op de hoogte te zijn van de nieuwe rol van de gemeente vanaf 2015.

4. Conclusies en discussie

Samen met Vereniging NOV voert de Universiteit voor Humanistiek een meerjarig onderzoek (2016-2018) uit naar de veranderende positie en rol van vrijwilligersorganisaties in het lokale sociaal domein. Sinds 2015 hebben drie grootschalige decentralisaties plaatsgevonden, op het terrein van zorg en welzijn (Wet Maatschappelijke Ondersteuning), jeugd (Jeugdwet) en werk en inkomen (Participatiewet). Gezamenlijk vormen de drie decentralisaties een belangrijke stap richting een participatiesamenleving: een samenleving waarin iedereen die dat kan verantwoordelijkheid neemt voor zijn of haar eigen leven en omgeving, zonder hulp van de overheid. Informele zorg en ondersteuning – waaronder vrijwilligerswerk – speelt daarin een cruciale rol.

Vrijwilligerswerk kan omschreven worden 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). Door de verschuivende rol van de overheid in het sociaal domein, krijgt de vrijwilligerssector te maken met grote veranderingen in de vraag naar hun inzet, met nieuwe kansen en mogelijkheden tot uitbreiding van hun rol en taakopvatting.

Hoe geven lokale (afdelingen van) vrijwilligersorganisaties en organisaties die werken met vrijwilligers invulling en uitvoering aan de nieuwe rol van vrijwilligers in het veranderend lokale sociaal domein, sinds 2015? Dit onderzoek biedt inzicht in de knelpunten en kansen die bestuurders en (betaalde) vrijwilligerscoördinatoren zelf zien om (beter) in te spelen op de veranderende vraag naar vrijwillige inzet. De vragen die voorliggen zijn: Welke verandering signaleren bestuurders en coördinatoren in het lokale sociaal domein in de vraag naar vrijwillige inzet? Hoe zorgen zij voor voldoende capaciteit en hoe halen zij de benodigde deskundigheid in huis om die veranderende vraag te beantwoorden? En wat betekent het toegenomen beroep op vrijwillige inzet voor de positionering van de (vrijwilligers)organisatie?

Het voorliggende onderzoek richt zich op de positionering en inzet van 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 beslaan een grote verscheidenheid aan inzet van vrijwilligers in het sociaal domein. Gemene deler is dat zij allen meedoen aan het door het NOV gecoördineerde Vrijwillig Dichtbij-programma, dat inzet op een verbeterde toerusting van vrijwilligersorganisaties in het lokale sociaal domein. In het meerjarige onderzoek wordt gebruik gemaakt van een combinatie van kwantitatieve (survey) en kwalitatieve (expertpanels) onderzoeksmethoden.

In dit rapport vindt u een overzicht van de tussenresultaten van het onderzoek, verkregen middels een survey en expertpanels, beiden gehouden in 2017. De doelgroep van de survey en expertpanels bestond uit coördinatoren en bestuurders van vrijwilligersorganisaties, en organisaties die werken met vrijwilligers. De reden hiervoor is dat coördinatoren en bestuurders mede richting geven aan de nieuwe rol van hun organisatie in het veranderend lokale sociaal domein, sinds 2015. Aan de survey en de expertpanels deden in totaal respectievelijk 592 en 29 respondenten mee van de 14 organisaties (m.u.v. Humanitas, die niet deelnam aan de expertpanels). Hieronder presenteren we de belangrijkste conclusies van dit het onderzoek tot dusverre, gevolgd door enkele vragen voor vervolgonderzoek of beleid.

Vrijwilligersorganisaties onder druk

De survey- en expertpanel resultaten laten zien dat er een enorme druk op ligt op vrijwilligersorganisaties. Ten eerste ontvangen zij meer en meer complexe hulpvragen, doordat hulpbehoevenden meer complexe problemen hebben, en doordat er in het sociale domein veel bezuinigd wordt. Hulpvragen die eerder door de formele zorg werden opgelost, komen nu bij vrijwilligersorganisaties terecht. De grootste druk om komt volgens survey respondenten van betaalde zorgverleners, gevolgd door hulpvragers zelf. In mindere mate voelen vrijwilligersorganisaties de druk tot taakuitbreiding van de gemeente, mantelzorgers, de eigen landelijke organisatie, en andere lokale vrijwilligersorganisaties.

Organisaties zien de urgentie van deze complexere vragen maar kunnen ze niet altijd direct oppakken. Van de 592 mensen die deelnamen aan de survey geeft 66% aan dat er meer vrijwillige inzet van hun afdeling wordt gevraagd dan zij kunnen bieden. In de expertpanels is een belangrijk signaal dat bovengenoemde toenemende en meer complexe vragen (te) zwaar zijn voor vrijwilligersorganisaties en ze er niet goed aan kunnen voldoen. Het stellen van grenzen aan vrijwilligerswerk is een regelmatig gespreksonderwerp bij de organisaties, bijvoorbeeld als er twijfels zijn of de organisatie of vrijwilliger in kwestie de extra gevraagde taak aankan.

Minder vaste krachten

Bij die twijfels over het al dan niet aankunnen van een extra en/of complexere vrijwilligerstaak, gaat het vooral om gebrek aan menskracht. Er zijn voldoende mensen met interesse in vrijwilligerswerk maar het concurreert met andere bezigheden zoals mantelzorg. De indruk is dat mensen over het algemeen minder tijd hebben of vrij maken voor vrijwilligerswerk. Er zijn volgens expertpanelleden minder vrijwilligers op wie je altijd kunt rekenen. Jongeren zijn extra moeilijk te binden. Jongeren hebben zeker ook nog altijd veel belangstelling voor vrijwilligerswerk maar binden zich minder snel jarenlang aan één organisatie. Het vrijwilligerswerk lijkt dan ook onderhavig aan de trend van individualisering (Dekker & de Hart 2009): er is een kortstondigere affiniteit met organisaties, een fenomeen dat in de literatuur ook wel wordt getypeerd als

'flitsvrijwilligerswerk'⁷. Maar ook bij oudere vrijwilligers concurreert vrijwilligerswerk met andere tijdsbesteding, zoals mantelzorgtaken of het oppassen op kleinkinderen. Bovendien werken ouderen langer door en zijn er dus minder gepensioneerde vrijwilligers. Daarnaast komt het ook dikwijls voor dat de vrijwilligers stoppen omdat zij zelf hulpbehoevend zijn (geworden). Vrijwilligersorganisaties moeten zich door deze ontwikkelingen extra inspannen om voldoende vrijwilligers te werven en te binden.

Werving verloopt volgens sommige respondenten beter wanneer je potentiële vrijwilligers gericht benadert voor een specifieke klus of hulpvraag. Sommige coördinatoren geven letterlijk een 'gezicht' aan een hulpvrager door met pasfoto, wervende tekst en al een geschikte vrijwilliger voor hen te zoeken. Deze methode werkt in de ervaring van respondenten goed, maar is wel arbeidsintensief.

Overbelasting

Ondanks de eigen inschatting van respondenten dat de toegenomen taken te veel en te zwaar zijn, nemen vrijwilligers(organisaties) de extra taken toch op zich. Geen van de respondenten zegt deze letterlijk te weigeren of elders neer te leggen. Dat ze toch proberen om aan de naar eigen zeggen aan onmogelijke opdracht te voldoen, is echter ook heel begrijpelijk. Ten eerste omdat velen aangeven zich ook meer gewaardeerd en gezien te voelen dan voorheen. Deze toegenomen erkenning is een positief neveneffect van de toegenomen druk. Belangrijker reden nog, ten tweede, waarom ze proberen aan de bijkans onmogelijke eisen te voldoen, is gelegen in de bron van deze extra taken in hun ervaring: deze extra taken komen van professionele zorgverleners en zorgbehoevenden (of hun mantelzorger, die vaak ook zorgbehoevend blijkt): deze zijn evenzo zwaarbelast. Zij kloppen bij vrijwilligersorganisaties aan omdat zij op hun beurt druk ervaren die ze niet goed meer aankunnen. Logisch dat vrijwilligersorganisaties, die zichzelf als taak stellen om te helpen waar nodig, dan dus inderdaad ook tot helpen overgaan. Helpen waar hulp nodig is, is immers hun bestaansrecht.

In de ervaring van de respondenten worden met name de uitvoerende vrijwilligers overvraagd. Panelleden signaleren dat zij vaak hulpvragen neerleggen bij welwillende vrijwilligers, die er altijd zijn of niet vaak nee zeggen. Met het risico op overvraging van deze vrijwilligers. Uit de survey blijkt ook dat het risico op overbelasting een groot zorgpunt is. Van de vrijwilligers die voortijdig stoppen, doet (volgens de enquête) tien procent dat vanwege zwaarte van het werk. Twaalf procent stopt voortijdig doordat ze zelf te hulpbehoevend worden. Mogelijk werkt overvraging van vrijwilligers wel door in de door respondenten opgegeven hoofdreden van beëindiging van vrijwilligerswerk: het hebben van onvoldoende tijd.

⁷ Zie ook: <https://www.socialevraagstukken.nl/de-grenzen-aan-de-informele-zorg/>

Deskundigheidsbevordering

Deskundigheid van vrijwilligers om de complexere taken aan te gaan ervaren onze respondenten *niet* als knelpunt. De meeste vrijwilligers zijn goed toegerust op de meer complexe hulpvragen, meent een grote meerderheid van de 592 survey respondenten (N=499). De meeste organisaties besteden alsnog veel aandacht aan (verbeterde) toerusting van vrijwilligers. Die verbetering richt zich met name op de verdieping van het aanbod. Echter, er zijn niet altijd voldoende middelen voor. Het delen van opleidingsfaciliteiten lijkt daarom noodzaak. In de expertpanels zijn de competenties van vrijwilligers ook geen groot zorgpunt. Wel willen vrijwilligers volgens panelleden graag een professionele hulpverlener of betaalde coördinator als back-up hebben, voor als taken toch te complex blijken voor een vrijwilliger, zeker waar vrijwilligers extramuraal werken in 1-op-1 situaties.

Zichtbaarheid

De veranderingen in het sociaal domein hebben naast nieuwe investeringen in deskundigheidsbevordering ook geleid tot een grotere noodzaak tot naamsbekendheid. Ruim één derde (215) van de 592 survey respondenten acht de vergroting van de eigen zichtbaarheid de belangrijkste uitdaging van dit moment. Nieuwe mogelijkheden om de eigen zichtbaarheid te vergroten zoals via sociale media, worden in toenemende mate verkend. Het gebruik hiervan verschilt sterk per organisatie. Voor sommige organisaties is dit nog nieuw terrein. Vergroten van de zichtbaarheid van de eigen organisatie staat in dienst van het juist toeleiden van hulpvragen naar de eigen organisatie. Daarnaast is het eveneens belangrijk om zicht te hebben op wat andere vrijwilligersorganisaties doen. Het overzicht van het vrijwilligersveld in hun omgeving ontbreekt vaak, juist omdat organisaties werken aan een herpositionering. Er zijn heel veel netwerkbijeenkomsten, maar die aflopen kan een dagtaak op zich worden. Enkele panelleden hebben positieve ervaring met een portaal of bemiddelpunt (overkoepelend orgaan) die ook de doorverwijzing van hulpvragers naar vrijwilligersorganisaties regelt.

Meer samenwerking

De veranderingen in het sociaal domein hebben ook een impuls gegeven aan samenwerking tussen vrijwilligersorganisaties en andere organisaties. Maar liefst 370 (63%) van de respondenten stelt dat ze sinds 2015 meer samenwerken, vooral met sociale wijkteams/ buurtteams, andere vrijwilligersorganisaties en thuiszorginstanties.

De toegenomen samenwerking met andere vrijwilligersorganisaties richt zich er ten eerste op dat hulpvragen op de juiste plaats terechtkomen. Veel organisaties geven aan dat ze vaak 'in het wilde weg' gebeld worden door hulpvragers die niet weten waar ze moeten zijn met hun vraag. Goede toeleiding is in het belang van alle vrijwilligersorganisaties, maar ook van hulpbehoevenden en potentiële vrijwilligers.

Ten tweede hoopt men dat meer samenwerking met andere vrijwilligersorganisaties de eigen organisatie een betere positie geeft bij het meedingen in de gemeentelijke aanbestedingsprocedures en rolafbakening met formele zorg. Er is wel erkenning voor de competitie die soms wordt gevoeld in de samenwerking tussen (vrijwilligers)organisaties. Wanneer organisaties elkaar uren in rekening brengen, leidt dat er toe dat iedereen op zijn eigen winkel past. Het is dan zaak om een gezamenlijk doel te formuleren waarmee allereerst met gesloten beurs wordt gesproken, zodat de eerste mogelijke hobbel al is genomen.

Ten derde wordt het belang erkend om samen met andere vrijwilligersorganisaties zicht te krijgen op rechtvaardige (verdeling van) hulpverdeling. In de ervaring van coördinatoren en bestuurders zijn er een aantal zeer assertieve hulpvragers die veel steun van verschillende vrijwilligersorganisaties krijgen, terwijl andere hulpbehoevenden uit beeld blijven. Een rechtvaardige herverdeling van het hulpaanbod zien bestuurders en coördinatoren als een belangrijke kerntaak, waaraan goede samenwerking met andere vrijwilligersorganisaties zeker bijdraagt.

Naast het toegenomen belang van samenwerking met vrijwilligersorganisaties, is er betere afstemming nodig met formele organisaties. Dit speelt met name in de zorg, waar de genomen bezuinigingsmaatregelen ertoe leiden dat vrijwilligers steeds vaker en soms ook *ad-hoc* moeten inspringen op onbeantwoorde hulpvragen, simpelweg omdat anders niemand anders het doet. Goede afstemming met vrijwilligersorganisaties en formele zorg is nodig om inzichtelijk te maken wie welke verantwoordelijkheden neemt: veronderstellen dat de 'ander dat wel doet' is riskant. Vrijwilligersorganisaties willen er graag zijn voor mensen die niet terecht kunnen bij professionele instanties, maar dan moeten zij wel eerst weten welke zorgbehoevenden 'tussen wal en schip vallen'.

Moreel spanningsveld

Kortom: veel respondenten ervaren een toenemende druk in het beantwoorden aan nieuwe en complexere hulpvragen in het sociaal domein als gevolg van de veranderende beleidscontext, die ze niet altijd (goed) aankunnen of die (mogelijk) ten koste gaat van het welzijn van welwillende vrijwilligers. Vrijwilligersorganisaties komen in een moreel spanningsveld terecht komen, nu er toenemende en complexere hulpvragen op hen afkomen als gevolg van een terugtrekkende overheid. Enerzijds willen ze de hulpvragers niet laten zitten. Ze zullen die taken daarom mogelijk graag omarmen. Anderzijds zijn vrijwilligersorganisaties terughoudend om vrijwilligers verantwoordelijk te maken voor complexe hulpvragen. Dit is een belangrijk moreel spanningsveld waar het vrijwilligerswerk zich vandaag de dag in bevindt.

De resultaten van dit onderzoek roepen in elk geval twee dringende vragen op. Ten eerste de vraag naar de verhouding tussen vrijwilligersorganisaties en formele hulp. Onze respondenten signaleren gebrek aan erkenning van de formele hulp voor hun vrijwillige inzet. Vrijwilligersorganisaties worden volgens hen niet als volwaardige gesprekspartner betrokken. Dit onderzoek biedt geen zicht op het perspectief van deze formele hulporganisaties; de vraag is in

hoeverre zij dit probleem ook herkennen en zo ja, hoe het verholpen kan worden.

Een tweede dringende vraag is hoeverre het wenselijk is om de druk van de participatiesamenleving zozeer bij vrijwilligersorganisaties neer te leggen. Nu lijken er geen alternatieven te zijn, want als vrijwilligersorganisaties de met name door formele zorg afgestoten taken niet op zich nemen, dan komt of blijft hij liggen bij andere veelal overbelaste partijen: professionele zorgverleners, hulpbehoevenden en mantelzorgers. Vrijwilligersorganisaties hebben redenen om deze nieuwe taken toch op zich te nemen: het vergroot hun zichtbaarheid en geeft hen een betere positie in het lokale sociale domein. Wel geven ze aan dat ze nog te weinig als gesprekspartners bij het lokale beleid worden betrokken, waardoor zij bijvoorbeeld onvoldoende zicht hebben op waar de gaten vallen en wie er tussen wal en schip dreigen te vallen. Het is dus belangrijk dat vrijwilligersorganisaties, naarmate ze een grotere rol krijgen, ook meer bij het beleid betrokken worden. Alleen dan kunnen zij de grotere bijdrage leveren die van hen verwacht wordt.

Vrijwilligersorganisaties hebben zoals gezegd redenen om deze extra taken toch op zich te nemen; de druk die dit geeft komt ook niet bij de coördinatoren en bestuurders neer, maar voornamelijk bij de uitvoerende vrijwilligers. Het is belangrijk om te signaleren dat er een verschil kan bestaan tussen de belangen van vrijwilligersorganisaties en die van uitvoerende vrijwilligers: voor de organisaties liggen er 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. Het is dus ook aan te bevelen dat organisaties zich van dit mogelijke belangenverschil bewust zijn en proberen hun vrijwilligers tegen overbelasting te beschermen, ook als dit betekent dat zij misschien kansen op zichtbaarheid en erkenning mislopen.

Gezien de grote druk op vrijwilligersorganisaties is vraag niettemin ook wat alternatieve partijen zijn om de toegenomen druk neer te leggen. In de afgelopen decennia zouden de dominante antwoorden op deze vraag respectievelijk hebben geluid: bij de overheid (jaren zestig tot negentig) en bij de markt (jaren negentig tot jaren tien). Het afgelopen decennium is de bal bij de burger komen te liggen, en wordt bij bijkans ieder maatschappelijk probleem eerst gekeken naar burgers en hun organisaties (Tonkens, 2008). Gezien de problemen die dit momenteel voor uitvoerende vrijwilligers oplevert is dus de vraag in hoeverre de overheid en de markt niet ook een grotere rol te spelen hebben.

Dat vrijwilligersorganisaties daar zelf niet meteen aan denken, is begrijpelijk. Ten eerste zijn velen te druk om deze vragen te stellen. Ze ervaren urgenter taken: eerst moeten mensen in nood geholpen worden! Als het huis in brand staat ga je blussen, en je niet afvragen waarom jij degene bent die dat moet doen en of dat wel terecht is. Ten tweede zijn zij natuurlijk ook onderworpen aan de tijdgeest die de bal systematisch bij de burger legt. Ten derde zagen we dat vrijwilligersorganisaties zelf ook iets ontlenen aan de toegenomen druk: ze geven immers aan zich wel meer gezien, gehoord en gewaardeerd te voelen. En ten vierde ervaren ze, ondanks de toegenomen druk, nog steeds dat vrijwilligerswerk in zorg en welzijn een alternatief is voor de overmatige

controle en verantwoording die in betaalde zorg en hulp aan de orde van de dag zijn. Door de bal bij de overheid te leggen stuur je mensen dus ook naar die wereld van overmatige verantwoording en controle, met als risico dat hulpbehoevenden feitelijk minder hulp krijgen dan ze dankzij vrijwilligers kunnen krijgen. En als je de bal bij de markt zou leggen, zou hulp alleen toegankelijk zijn voor draagkrachtigen, terwijl veel zorgbehoevenden daar niet toe behoren.

Vervolgonderzoek

In het vervolgonderzoek is het goed om aandacht te besteden aan bovengenoemde kwesties vanuit het perspectief van de uitvoerende vrijwilligers. In andere woorden: hoe ervaren uitvoerende vrijwilligers het toenemende beroep op hun inzet in de context van bezuinigingen? In die context lijkt het dus steeds lastiger om zelf maatschappelijke kansen en uitdagingen te formuleren en aan te gaan, en niet (enkel) op te vangen wat er over de 'schutting wordt gegooid'. Hoe doen uitvoerende vrijwilligers dat? Hoe bepalen zij de unieke waarde van hun bijdrage en bestendigen ze die in het veranderend sociaal domein?

Literatuur

- Arends, J. & Flöthe, L. (2015). *Wie doet vrijwilligerswerk?* Den Haag/Heerlen: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Boss, E., Blauw, W. & Alblas, M. (2011). *Vrijwillige inzet 2.0. Trendrapport 2011*. Utrecht: Movisie/Libertas.
- Brown, E. (2016). Assessing the value of volunteer activity. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 28(1), 3-17.
- Bussemaker, J. (2009). Naast en met elkaar. Brief over de relatie tussen informele en formele zorg (27-10- 2009). Den Haag: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.
- Creswell, J.W. (2015). *A concise introduction to mixed methods research*. Thousand Oaks (California): SAGE Publications.
- Dahlberg, L. (2006). The complementarity norm: service provision by the welfare state and voluntary organisations in Sweden. *Health & social care in the community*, 14(4), 302-10.
- De Boer, A. & De Klerk, M. (2013). *Informele zorg in Nederland. Een literatuurstudie naar mantelzorg en vrijwilligerswerk in de zorg*. Den Haag: SCP.
- De Klerk, M., De Boer, A., Kooiker, S., Plaisier, I. & Schyns, P. (2014). *Hulp geboden. Een verkenning van de mogelijkheden en grenzen van (meer) informele hulp*. Den Haag: SCP.
- Dekker, P., Hart, J. de & Faulk, L. (2007). *Toekomstverkenning vrijwilligerswerk 2015*. Den Haag: SCP.
- Dekker, P., & Hart, J. de (red.) (2009). *Vrijwilligerswerk in meervoud. Civil society en vrijwilligerswerk, deel 5*. Den Haag: SCP.
- Devilee, J. (2008). Is de vrijwilliger van de toekomst een professional? Toekomstverkenning van de professionaliteit in de zorg door Vrijwilligers. *ViO Vrijwillige Inzet Onderzocht* 5(1), 6-15.
- Donoghue, J., Graham J, Mitten-Lewis S, Murphy M, Gibbs J. (2005). A volunteer companion-observer intervention reduces falls on an acute aged care ward. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 18(1), 24-31.
- Eliasoph, N. (2011). *Making volunteers: civic life after welfare's end*. Princeton: Princeton University Press.
- Evers, J. (2008). *Kwalitatief interviewen: kunst én kunde*. Den Haag: Boom/Lemma Uitgevers.
- Grootegoed, E. (2013). *Dignity of dependence. Welfare state reform and the struggle for respect*. PhD Thesis, University of Amsterdam.
- Grootegoed, E. & Tonkens, E. (2015). Disabled and elderly citizens' perceptions and experiences of voluntarism as an alternative to publically financed care in the Netherlands. *Health & social care in the community*, 25(1): 234-242.
- Handy, F. & Brudney, J. L. (2007). When to use volunteer labor resources? An organizational analysis for nonprofit management, *Vrijwillige inzet Onderzocht* (VIO, Netherlands). Jaargang 4, pp. 91-100.
- Hanlon, N. Rosenberg, M. & Clasby, R. (2007). Offloading social care responsibilities: recent experiences of local voluntary organisations

- in a remote urban centre in British Columbia, Canada. *Health & social care in the community*, 15(4), 343-51.
- Herten, M. van (2008). *Plausibiliteit POLS-module Vrijwillige Inzet 2007*. Voorburg/Heerlen: CBS.
- Jonkers, M. & Machielse, A. (2013). *De verbinding tussen formele en informele hulp. Een relatieadvies voor een verstandshuwelijk. LESI-rapporten 10*. Utrecht: LESI.
- Kampen, T., Verhoeven, I. & Verplanke, L. (2013). *De affectieve burger. Hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid*. Amsterdam: Van Genneep.
- Kampen, T. & Wekker, F. (2014). *Verplicht vrijwilligerswerk: de ervaringen van bijstandsccliënten met een tegenprestatie voor hun uitkering*. Amsterdam: Van Genneep.
- Lavrakas, P.J. (2008). *Encyclopedia of survey research methods*. Thousand Oaks California: SAGE Publications.
- Lucassen, A., Verschelling, M., & Royers, T. (2012). *Kennisdossier. De rol van ervaringsdeskundigen in cliëntondersteuning. Deel 1*. Utrecht: MOVISIE/Vilans.
- Lum, T. Y. & Lightfoot, E. (2005). The effects of volunteering on the physical and mental health of older people. *Research on Aging*, 27(1), 31-55.
- Macduff, N. (1997). Solving the hazards of unions and volunteer relations in government organizations. *Journal of Volunteer Administration*, 14(1), 34-39.
- Machielse, A. & Bos, P. (2016). *Complexe verwachtingen. Vrijwillige maatjes voor eenzame ouderen*. Utrecht: Movisie/Universiteit voor Humanistiek.
- Machielse, A. & Runia, A. (2013). Vrijwillige inzet bij sociaal geïsoleerden met multiproblematiek: mogelijkheden, voorwaarden en rollen. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice* 22(4), 5-20.
- Meijs, L., Parren, K & F.J. Simons (2017). De oudere vrijwilliger beschouwd. Een onderzoek naar de waarde van vrijwilligerswerk door ouderen en een beoordeling van uitwisselbaarheid en verdringing. Geraadpleegd op 24 november 2017 via www.dedikkeblauwe.nl/files/attachment/348.
- Meijs, L., Roza, L., & Metz, J. (2013). Beroepskrachten vervangen door vrijwilligers? Retrieved August 12, 2013, geraadpleegd op 28 september 2017 via www.socialeVraagstukken.nl/site/2013/08/01.
- Mezzo (2013). *Brancherapport ondersteuning informele zorg 2012/2013*. Bunnik: Mezzo.
- Miles, I. Sullivan, W. C. & Kuo, F. E. (1998). Ecological restoration volunteers: the benefits of participation. *Urban Ecosystems*, 2 (1), 27-41.
- Morrow-Howell, N., Hong, S. & Tang, F. (2009). Who benefits from volunteering? Variations in perceived benefits. *The Gerontologist*, 49 (1), 91-102.
- Oudenampsen, D., Van Vliet, K, Winsemius, A & Tenhaeff, C. (2006). Samenwerking vrijwilligers en beroepskrachten bij maatschappelijke ondersteuning. Utrecht: Verwey Jonker Instituut/NIZW.
- Oudenampsen, D. & Vliet, K. van (2007). *Vrijwillige inzet in de zorg en maatschappelijke ondersteuning*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Piliavin, J. A & Siegl, E. (2007). Health Benefits of Volunteering in the Wisconsin Longitudinal Study. *Journal of Health and Social Behavior*, 48(4), 450-64.
- Popovic, N., & Boss, E. (2009). *Een pronkstuk uit de collectie. Onderzoek naar vrijwilligerswerk in musea*. Utrecht: Movisie.

- RMO (2014). *Leren innoveren in het sociaal domein*. Den Haag: RMO.
- Runia, K. & Machielse, A. (2012). *Betrokken professionals, betrokken vrijwilligers. Mogelijkheden en belemmeringen voor de inzet van vrijwilligers bij structureel sociaal isolement*. LESI-rapporten 02. Utrecht: LESI.
- Tenhaeff, C., Oudenampsen, D., Vliet, K. van & Winsemius, A., (2007). Dynamiek in samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten: een verklaringsmodel getoetst. *ViO Vrijwillige Inzet Onderzocht*, 4(2), 6-14.
- Tonkens, E. (2008) *De bal bij de burger: burgerschap en publieke moraal in een pluriforme, dynamische samenleving*. Amsterdam: UvA/Vossiuspers.
- Tonkens, E., Van den Broeke, J. & Hoijsink, M. (2008). *Op zoek naar weerkaats plezier: samenwerking tussen mantelzorgers, vrijwilligers, professionals en cliënten in de multiculturele stad*. Den Haag: NICIS Instituut.
- Tonkens, E. (2011). Vrijwilligerswerk 2011: 5 uitdagingen. Geraadpleegd op 1 - 12-2017 via <https://www.nov.nl/documenten/00000118.pptx>.
- Tonkens, E. (2014) Herover de participatiesamenleving. *S&D* 71(1), 85-95.
- Van Bochove, M., Tonkens, E. & Verplanke, L. (red.) (2014). *Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten? Nieuwe verhoudingen tussen professionals en vrijwilligers in zorg en welzijn*. Den Haag: Platform31.
- Van Willigen, M. (2000). Differential benefits of volunteering across the life course. *The Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*, 55(5), 308-318.
- Veldheer, V., Jonker, J., Noije, L. van, & Vrooman, C. (2012). *Een beroep op de burger. Minder verzorgingsstaat meer eigen verantwoordelijkheid*. Den Haag: SCP.
- Verhoeven, I., & Tonkens, E. (2013). Wat de overheid van burgers wil. De framing van de veranderende verzorgingsstaat in Nederland en Engeland. In *De affectieve burger. Hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid*. Amsterdam: Van Genneep, 25-40.
- VWS (2004-2005). Brief van de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport aan de Tweede Kamer. Zorg en maatschappelijke ondersteuning. Den Haag: SDU.
- VWS (2014). Kamerbrief over kabinetsreactie op motie Slob inzake de Participatiesamenleving. Brief van minister Plasterk (BZK) en staatssecretaris van Rijn (VWS) aan de Tweede Kamer met een kabinetsreactie op de motie van het lid Slob over de participatiesamenleving.
- Wilson, J. (2012). Volunteerism research a review essay. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 41(2), 176-212.
- Zahnd, L. (1997). Volunteer staff relationships in a unionized environment', *Journal of Volunteer Resources Management*, 6(1), 8-9.

Appendix 1: Korte schets van alle deelnemende organisaties

Welke veertien landelijke organisaties doen mee met het programma Vrijwillig Dichtbij?

Agora is een landelijke beroepsvereniging voor coördinatoren vrijwilligerswerk op het terrein van zorg en welzijn. Agora telt ruim 250 leden en vertegenwoordigt daarmee ruim 70.000 vrijwilligers. Agora heeft de ambitie om de landelijke beroepsvereniging voor coördinatoren vrijwilligerswerk voor alle sectoren te worden. Haar belangrijkste aandachtsvelden zijn: belangenbehartiging (individueel en collectief), positionering en kwaliteit van het beroep, meerwaarde van het landelijke netwerk, beroepsprofiel, inhoudelijke ondersteuning bieden aan de leden door kennisuitwisseling over het vak, door trend en ontwikkelingen te signaleren en initiatieven hierop te initiëren.

De bestuursleden van Agora zetten zich op vrijwillige basis in. De leden zijn betaalde zorgprofessionals die werken in zorginstellingen, meestal in de functie van coördinator vrijwilligerswerk. Zij zijn binnen de zorginstelling verantwoordelijk voor het vrijwilligersmanagement. Veel zorginstellingen (verpleeghuizen, woonvoorzieningen voor mensen met een beperking - de formele zorg) verlenen diensten met behulp van vrijwilligers (intramuraal). Vrijwilligers in deze instellingen kunnen extra persoonlijke aandacht geven. Agora heeft aansluiting bij grote landelijke partijen zoals, Vilans en Movisie.

Humanitas is een landelijke vrijwilligersorganisatie voor maatschappelijke dienstverlening en samenlevingsopbouw. Humanitas heeft ruim tachtig lokale afdelingen door het hele land. Jaarlijks helpen circa 24.000 vrijwilligers zo'n 65.000 hulpvragers thuis, een-op-een. Humanitas is er voor iedereen, ongeacht leeftijd, achtergrond of levensovertuiging. Bij Humanitas zijn verschillende typen vrijwilligers; uitvoerende vrijwilligers, coördinerende vrijwilligers en bestuurlijke vrijwilligers. Omdat Humanitas kwetsbare mensen in de samenleving ondersteunt, wordt er stevig ingezet op het goed toerusten van de vrijwilligers.

Op verschillende ondersteuningsvragen worden vrijwilligers ingezet. Ze geven bijvoorbeeld steun na het verlies van een dierbare, helpen de administratie weer op orde te krijgen, of gaan op stap met kinderen van ouders die in de gevangenis zitten. Ze zijn maatjes die luisteren en meedenken. Alle activiteiten vallen onder zes thema's: eenzaamheid, opvoeden, opgroeien, detentie, thuisadministratie en verlies.

Na de transitie in het sociale domein, zijn gemeenten een steeds belangrijkere samenwerkingspartner voor lokale Humanitas-afdelingen geworden. Met 265 gemeenten zijn er samenwerkingsafspraken die ook betrekking hebben op subsidies voor activiteiten. Sinds 2015 heeft Humanitas duidelijk een groei doorgemaakt en deze groei in activiteiten is met name het resultaat van de

toegenomen samenwerking met gemeenten. Deze groei heeft onder meer geleid tot een stijging van de personele lasten; betaalde coördinatie komt steeds vaker voor als Humanitas in opdracht van gemeente ondersteuning organiseert.

Mezzo is een landelijke vereniging voor mantelzorgers en vrijwilligerszorg, met (350 lokale en regionale) lidorganisaties. Sinds 2016 hebben zij een wijziging doorgevoerd in hun beleid en is de focus komen te liggen op de ondersteuning van mantelzorgers. Mezzo organiseert bijeenkomsten en workshops, staat mantelzorgers met raad en daad bij en biedt informatie via hun website en in de media. Daarnaast ondersteunt Mezzo professionals en gemeenten in hun samenwerking met mantelzorgers, en ondersteunt Mezzo lokale belangenbehartigers, zodat ook hun stem gehoord wordt.

Ook organisaties die vrijwilligerszorg bieden kunnen lid zijn van Mezzo, zoals organisaties die maatjesprojecten opzetten of lokale welzijnsorganisaties. Lokale welzijnsorganisaties krijgen van gemeenten vaak de opdracht de mantelzorgers te ondersteunen en informele vormen van ondersteuning te organiseren.

Nederlandse Patiënten Vereniging (NPV) is een landelijke vereniging met een christelijke achtergrond die zich inzet voor de zorg voor het leven. Dat doet de NPV door beleidsbeïnvloeding, door persoonlijk advies en persoonlijke steun aan patiënten, voornamelijk via NPV-Thuishulp. Op 70 plaatsen in Nederland zijn er thuishulpafdelingen met in totaal circa 6000 vrijwilligers. Deze afdelingen ondersteunen mantelzorgers en verlenen aanvullende hulp op de beroepsmatige zorg bij de verzorging van bijvoorbeeld zieken, ouderen, mensen met een handicap of dementie en patiënten in hun laatste levensfase. Circa 2000 vrijwilligers zetten zich via de NPV-Thuishulp in, de groeiende vraag naar hun inzet is merkbaar sinds 2015.

Om zich te herbezinnen op hun positie in het lokale sociale domein, organiseert het landelijk bureau droomavonden voor afdelingen. Ongeveer 20 afdelingen hebben hier gebruik van gemaakt en hebben een veranderaanpak bedacht.

Het Nederlandse Rode Kruis (NRK) is een landelijke vereniging met 241 lokale afdelingen, en helpt wereldwijd mee aan het verzachten van menselijk lijden, het verminderen van eenzaamheid en het vergroten van zelfredzaamheid. Bijna 30.000 vrijwilligers staan klaar om mensen te helpen als het nodig is. Het NRK verleent onder andere burgerhulp, evenementenhulp en noodhulp bij rampen en conflicten en zorgt voor familiehereniging. Het Rode Kruis bereidt ook mensen voor op een (eventuele) noodsituatie, zodat zij zichzelf kunnen redden en oog hebben voor anderen in nood. Het Rode Kruis helpt kwetsbare mensen sterker en zelfredzamer te worden, omdat een noodsituatie voor hen een verhoogd risico met zich meebrengt. Zo voelen zij zich veiliger en weten zij op wie zij een beroep kunnen doen in geval van nood. Bij een conflict kiest het NRK geen partij. Zo gaat de hulp van het Rode Kruis altijd en onvoorwaardelijk uit naar de meest kwetsbare mensen in nood.

Het Rode Kruis biedt ook veel steun aan kwetsbare mensen in Nederland. In 2012 is het Rode Kruis van start gegaan met een nieuwe focus voor de lokale activiteiten. De focus moet komen te liggen op het organiseren van activiteiten die zelfredzaamheid van mensen stimuleren. De vraaggerichte sociale hulp die

van oudsher door veel lokale afdelingen werd geboden moet worden afgebouwd. De focus op het sterker en zelfredzamer maken van mensen leidt tot een andere werkwijze en nieuwe samenwerkingsrelaties met partijen die daarvoor niet of nauwelijks in beeld waren. De gevraagde omslag in werken en denken wordt niet door alle afdelingen omarmd. De lokale afdelingen krijgen ondersteuning van een team betaalde medewerkers die hen helpt bij het omvormen van de activiteiten op lokaal niveau. Het doel is om in 2020 alleen nog maar activiteiten lokaal te organiseren die gericht zijn op zelfredzaamheid.

Kerk in Actie is onderdeel van de Protestantse Kerk in Nederland, en ondersteunt lokale kerken bij het uitvoeren van hun diaconale en missionaire werk. Kerk in Actie omvat onder andere het diaconale werk in Nederland en wereldwijd. Bij de PKN zijn circa 1600 plaatselijke kerken aangesloten. Het diaconale werk kan worden opgevat als het sociaal-maatschappelijk werk van de kerk. Dit is een zelfstandige taak, naast de pastorale taak die de zorg voor liturgie (vieringen) en geestelijke zorg omvat. Deze laatste taak is primair gericht op de eigen kerkleden (gemeenteleden).

Diacenen en diaconale vrijwilligers zetten zich juist in voor alle mensen in de samenlevingen die op een of andere manier extra aandacht, hulp of gezelschap nodig hebben. Denk aan maaltijden, inloopochtenden, armoedebestrijding zoals de kerstpakkettenactie, bijdragen aan de Voedselbank of een lokaal noodfonds, uitstapjes, vakantieweken, huisbezoek, klussendienst, maatjesprojecten, respijtzorg, gevangenisbezoek, speciale vieringen voor mensen met een beperking enzovoorts. Thema's als ontmoeting, eenzaamheidsbestrijding, armoedebestrijding, zorg voor het milieu en opkomen voor rechten van mensen in de knel staan centraal en krijgen lokaal op vele verschillende manieren vorm en invulling.

Zowel het kader (bestuurders en coördinatoren) als de uitvoerders zijn vrijwilligers. Kerk in Actie maakt een ontwikkeling door om ondersteuning lokaal breed aan te bieden dus buiten de eigen kerkelijke gemeente. Samenwerking en samenspel worden als essentieel gezien om deze beweging op gang te brengen. Het accent ligt minder op het bieden van praktische hulp, maar meer op het aspect van 'present zijn' / 'er zijn voor de ander', dit kenmerkt ook de motivatie van de betrokken vrijwilligers.

Kerk in Actie is betrokken bij het project Vrijwillig Dichtbij, onder de noemer 'Zorgzame Kerk'. Met Zorgzame Kerk willen ze een beweging op gang brengen van lokale kerken die zichtbaar zijn en samen met anderen op eigentijdse wijze zorgzaam willen zijn voor mensen die langdurig zorgafhankelijk zijn.

Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg (VPTZ) Nederland is een landelijke koepelorganisatie en biedt mensen in de laatste levensfase en hun naasten tijd, aandacht en ondersteuning door opgeleide vrijwilligers.

Onder de landelijke koepelorganisatie VPTZ vallen organisaties in de vrijwillige palliatieve terminale zorg. Deze zorg wordt thuis, in hospices en steeds vaker ook in zorginstellingen geboden. De VPTZ ondersteunt de belangen van de ruim 200 lid-organisaties (hospices, palliatieve thuisorganisaties, palliatieve units in verpleeghuizen). De VPTZ behartigt – op landelijk niveau – de belangen van de

leden en stimuleert de kwaliteit van de zorg en ondersteuning. Bij deze leden zijn ruim 11.000 vrijwilligers actief.

Palliatieve zorg is de zorg voor mensen voor wie geen genezende behandeling meer mogelijk is en die zich in de laatste drie tot zes maanden van hun leven bevinden. In deze fase bieden de VPTZ vrijwilligers ondersteuning, zodat deze laatste levensfase op een 'zo goed mogelijke' manier geleefd kan worden. De vrijwilligers brengen rust en concrete hulp, naast de zorg en vaak in plaats van de zorg die mantelzorgers zelf geven.

In een hospice werken vrijwilligers en zorgmedewerkers naast elkaar, bij de terminale thuiszorg werken vrijwilligers aanvullend op de zorg die de thuiszorg biedt om de familie en naasten te ontlasten. Vaak zijn vrijwilligers er op momenten dat de thuiszorg er niet is, dus zien de zorgbehoevenden vaak een-op-een.

De palliatieve zorg ondervindt indirect de gevolgen van de transities in de zorg. Sinds 2015 zijn bepaalde arrangementen in met name de thuiszorg er niet (meer), VPTZ krijgt hier als organisatie ook mee te maken.

Nationale Vereniging de Zonnebloem, is een landelijke vereniging met 12 provinciale afdelingen, 144 regionale afdelingen en 1209 plaatselijke afdelingen. De Zonnebloem zet zich al meer dan 65 jaar in voor mensen met lichamelijke beperkingen door ziekte, handicap of leeftijd.

Bij de Zonnebloem werken ongeveer 40.000 vrijwilligers. De vrijwilligers van de Zonnebloem helpen mee bij dagjes uit, zoeken mensen thuis op, trekken er samen met mensen op uit of vervullen een bestuursfunctie. Daarnaast is de Zonnebloem bekend om haar georganiseerde vakanties, bezoeken aan attractieparken en musea met de doelgroep. En ook biedt de Zonnebloem verspreid over heel Nederland de Zonnebloem rolstoelauto te huur aan.

Alleen ondersteuning gericht op haar doelgroep (mensen met een ziekte of beperking) en gericht op haar kerntaken wordt door de Zonnebloem vrijwilligers opgepakt. Signalen die om andere vormen van ondersteuning vragen dan die de Zonnebloem biedt, worden aangekaart in lokale samenwerkingsverbanden. De focus van de Zonnebloem is door deze werkwijze meer gericht op samenwerking en samenspel door het besef dat de Zonnebloem niet alle ondersteuningsvragen op kan pakken. Deze beweging wordt nu in- en extern in gang gezet. De Zonnebloem werkt nauwelijks met subsidies van gemeenten, maar ontvangt wel veel donaties van particulieren, vermogensfondsen en bedrijven.

Stichting Present Nederland is een landelijke, overkoepelende stichting waar 76 lokale stichtingen bij zijn aangesloten die actief zijn in 130 gemeenten. Present werkt als een makelaar in vrijwilligerswerk en biedt de mogelijkheid om een groep of individu in de eigen woonplaats in te zetten voor mensen die te maken hebben met armoede, een slechte gezondheid of sociaal isolement. Het doel van Present is om een beweging op gang te brengen in de samenleving waarbij steeds meer mensen het vanzelfsprekend vinden om naar elkaar om te

zien. Present begint bij het aanbod van de groep vrijwilligers. In 2016 hebben bijna 40.000 vrijwilligers zich ingezet voor hun medemens via deze stichting.

Voor Stichting Present is het samenspel met de formele zorg een belangrijk onderdeel van hun werk. Immers door het leven van iemand een *boost* te geven (zoals door een vervuild huis op te ruimen, in te richten, te verven) kan de professional het hulpverleningstraject weer verder oppakken. Daarnaast kan er door de samenwerking beter zicht komen op moeilijk bereikbare doelgroepen. De hulp van Stichting Present is in principe eenmalig, maar door het contact dat ontstaat met de zorgvrager, kan het zijn dat een coördinator nog een paar keer contact heeft.

Stichting Vier het Leven brengt ouderen in contact met ervaringen die het leven weer de moeite waard maken. Mensen die een hoge leeftijd bereiken, zitten veelal thuis. Veel ouderen verliezen zo gaandeweg het contact met anderen, met de maatschappij, met het leven. Stichting Vier het Leven zet zich in om die verbinding te herstellen. Dit doet Vier het Leven door ouderen persoonlijk te begeleiden naar film-, concert- theatervoorstellingen en museumbezoeken. Vier het Leven neemt drempels weg die oudere mensen tegenhouden om de deur uit te gaan.

Stichting Vier het Leven is een landelijke goede doelen organisatie die in 2016 20.000 deelnames van ouderen aan culturele activiteiten heeft georganiseerd. Dit werd mogelijk gemaakt door 1600 vrijwilligers.

Vier het Leven krijgt zijdelings te maken met de beleidswijzigingen in het sociaal domein. Met name de nadruk op zo lang mogelijk zelfstandig thuiswonen, gecombineerd met bezuinigingen op thuiszorg heeft impact op de praktijk van vrijwilligers van Vier het Leven. Zo krijgen zij te maken met een nieuwe doelgroep bestaande uit thuiswonende ouderen (85 plus) die meer zorgvragen hebben, en voor wie meer (fysieke) drempels te beslechten zijn om de deur uit te gaan.

TijdVoorActie is een beweging van jongeren die zelf initiatief nemen om het samenleven vorm te geven, maatschappelijke kansen en uitdagingen te signaleren en aan te gaan. Het is een netwerk van jongeren met een gezamenlijk verlangen om hun leven te delen. Belangrijkste waarde daarbij is het naar elkaar omzien in de samenleving. De missie van TijdVoorActie is dat steeds meer jongeren zich in hun eigen stad in gaan zetten voor mensen die weinig of geen netwerk hebben. Een verlangen dat wordt gedeeld door scholen, kerken, maatschappelijke organisaties, instellingen, bedrijven en vele anderen in Nederland.

TijdvoorActie heeft landelijk een groot netwerk met onder andere welzijnsorganisaties, vrijwilligersorganisaties en kerken. Daarnaast heeft TijdVoorActie in zestien steden een (startend) lokaal jongeren vrijwilligersnetwerk, met elk haar eigen lokale netwerk van organisaties, bedrijven, kerken en scholen. Jongeren worden uitgedaagd, geïnspireerd en toegerust om het samenleven in hun eigen stad vorm te geven. Zo ontstaat een beweging van jongeren die zelf initiatief neemt om zich eenmalig, tijdelijk en structureel in te zetten voor de ander.

KBO-PCOB is met ruim een kwart miljoen leden de grootste seniorenorganisatie van Nederland. KBO-PCOB maakt zich sterk voor een samenleving waarin senioren volwaardig kunnen meedoen en mensen omzien naar elkaar. KBO-PCOB draagt bij aan een krachtige positie van senioren. Kernactiviteiten van KBO-PCOB zijn de ouderenadvisering en de belangbehartiging. De belangenbehartiging richt zich vooral op thema's als langer thuis wonen, veiligheid, digitalisering, koopkracht en zingeving.

Sinds 2015 hebben cliënten in de Wmo recht op onafhankelijke clientondersteuning. Deze functie wordt vaak ingevuld door Stichting MEE (steunpunt voor mensen met een beperking) maar kan ook worden ingevuld door een informele cliëntondersteuner, hier ziet KBO-PCOB kansen.

Daarnaast biedt KBO-PCOB de leden ontmoeting en ondersteuning. Er zijn meer dan 800 lokale afdelingen, verspreid over heel Nederland. Daar ontmoeten mensen elkaar, ondernemen ze activiteiten en behartigen ze lokaal de belangen van senioren. Duizenden vrijwilligers zetten zich in via KBO-PCOB: bijvoorbeeld als belastinginvuller, ouderenadviseur, veiligheidsadviseur of tabletcoach.

Unie Van Vrijwilligers Nederland (UVV) verricht dagelijks in heel Nederland, met ruim 7.000 vrijwilligers in 43 plaatselijke afdelingen, vrijwilligerswerk voor het welzijn van mensen die zich in een kwetsbare positie bevinden door ziekte, handicap, ouderdom of eenzaamheid. UVV Nederland biedt praktische hulp en ondersteuning in ziekenhuizen en tegenwoordig ook steeds vaker bij mensen thuis. Dat gebeurt op verschillende manieren: van begeleiden bij uitstapjes of naar een arts, tot hulp in ziekenhuizen en zorginstellingen en van maaltijdvoorziening tot een luisterend oor.

Vrijwilligers van de UVV zijn vooral actief in ziekenhuizen (intramuraal), maar deze afdelingen staan onder druk omdat ziekenhuizen steeds vaker een betaalde vrijwilligercoördinator in dienst nemen, en aan UVV vragen om hun vrijwilligers bij het ziekenhuis onder te brengen. UVV afdelingen geven gehoor aan deze oproep vanuit ziekenhuizen, maar het staat op gespannen voet met hun bestaansrecht. Er zijn ook afdelingen die zich willen vernieuwen en zich gaan richten op het organiseren van activiteiten extramuraal. Zoals de transferzorg, of maatjesprojecten. De afdelingen die meedoen met Vrijwillig Dichtbij volgen deze beweging (naar extramuraal) en zetten in op de transfer van patiënten (bijvoorbeeld van het ziekenhuis naar verpleeghuis of naar huis) door praktische hulp aan te bieden.

Johanniter Nederland is een landelijke vereniging met vrijwilligers die veelal actief zijn op het domein zorg en welzijn en voornamelijk intramuraal werken in zorginstellingen. Zij organiseren groepsactiviteiten voor de bewoners of zijn gericht op zorgvragers met wie ze sociale activiteiten doen, zoals bijvoorbeeld wandelen. De begeleiding van de vrijwilligers is in handen van de coördinator vrijwilligerswerk van de zorginstelling (die zou theoretisch gezien lid kunnen zijn van Agora).

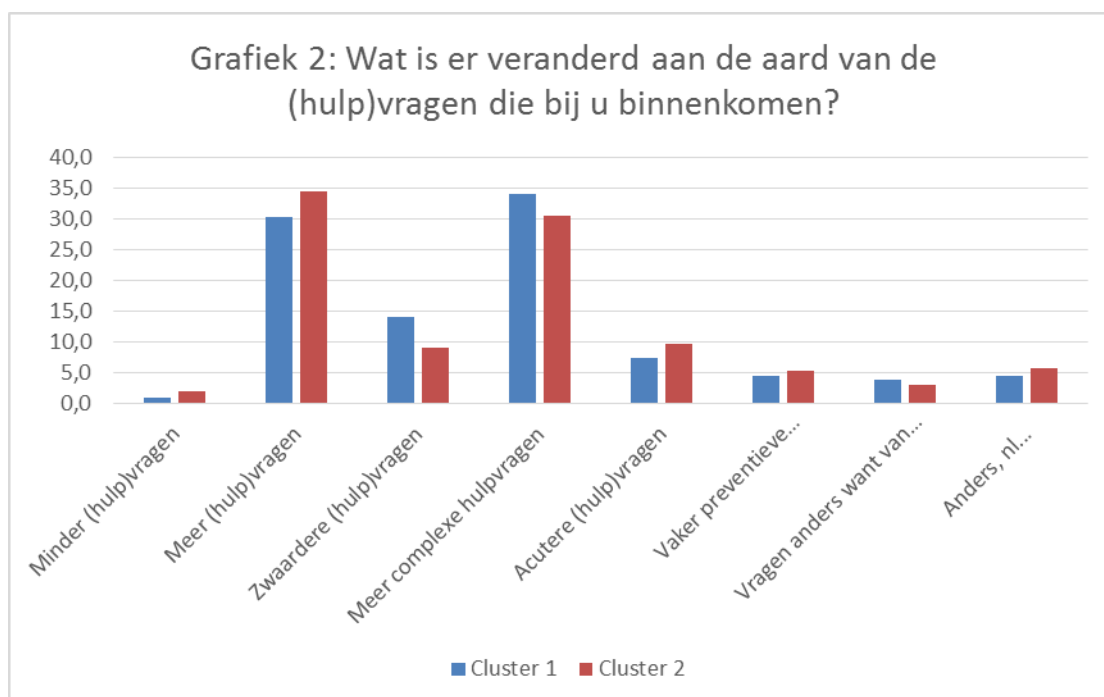
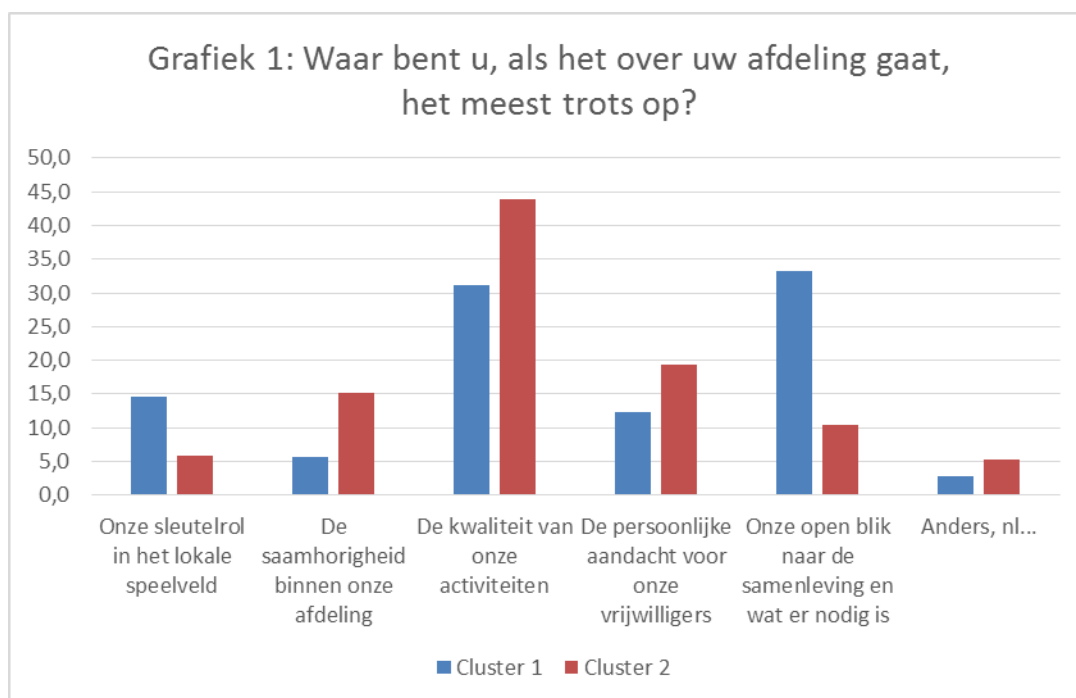
De vrijwilligers zetten zich in voor degenen die door ziekte, ouderdom, een beperking of sociaal isolement minder vanzelfsprekend kunnen meedoen in de samenleving. Johanniter Nederland neemt praktische drempels weg, zorgt voor

plezierige momenten en creëert een breed scala aan ontmoetingen. Hiermee verrijkt Johanniter Nederland het leven van alle betrokkenen. In de visie van Johanniter Nederland moet hulp geven en hulp ontvangen vanzelfsprekend zijn.

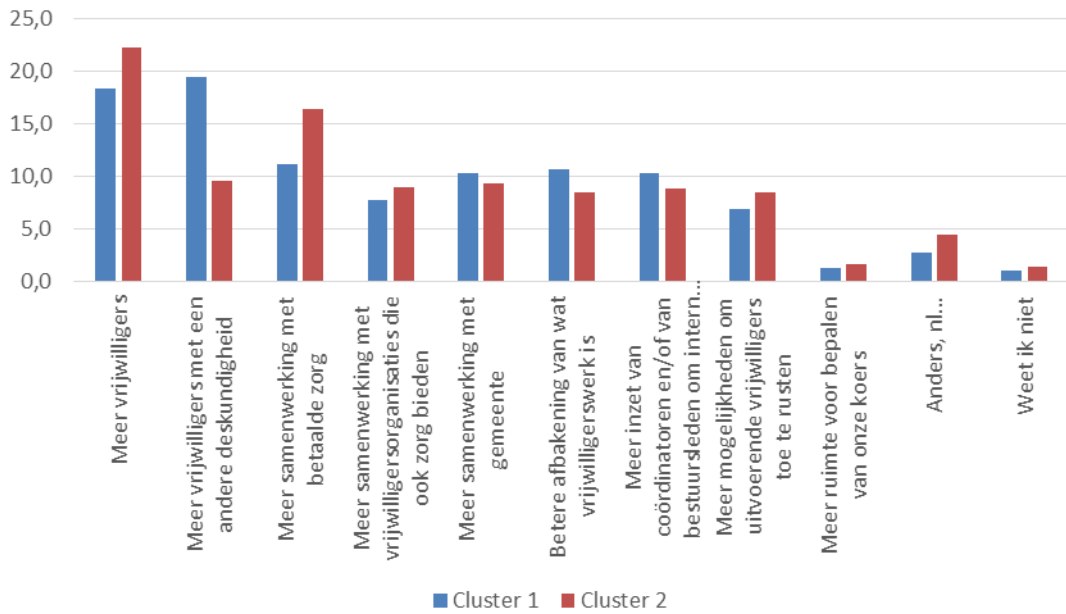
Een groot deel van de circa 4.000 vrijwilligers is actief in de zogenaamde 'Johanniter groepen'. Dit zijn regionaal georganiseerde vrijwilligersgroepen in onder meer verzorgingshuizen, ziekenhuizen, inloophuizen en hospitia. Daarnaast organiseert Johanniter Nederland vakanties voor mensen die hulp of zorg nodig hebben en hun mantelzorgers. Deze vakanties worden georganiseerd vanuit het landelijk kantoor in Den Haag. De uitvoering ligt wederom bij vrijwilligers. Ook initieert Johanniter Nederland projecten, al dan niet van tijdelijke aard, als daarvan uit de samenleving vraag naar is.

De intramurale vrijwilligers krijgen te maken met de bezuinigingen in de zorg, doordat de nieuwe bewoners meer complexe zorgvragen hebben en er minder betaalde zorg ingezet kan worden. Zo verschuiven sommige taken van formeel naar informeel, zoals medicijnen geven, helpen bij douchen en aankleden en eten geven, maar ook op facilitaire diensten (vervoer, keuken, linnenkamer etc.) wordt bezuinigd.

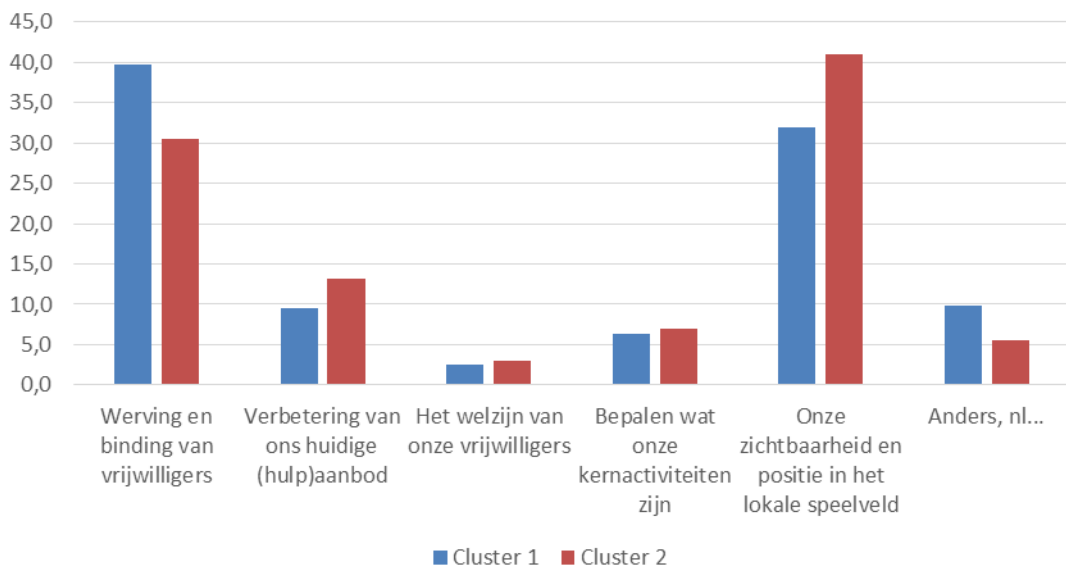
Appendix 2: Grafieken en tabellen bij geclusterde survey resultaten



Grafiek 3: Wat heeft uw organisatie vooral nodig om goed te kunnen reageren op de veranderende (hulp)vraag?



Grafiek 4: Wat is de belangrijkste uitdaging voor uw afdeling op dit moment?



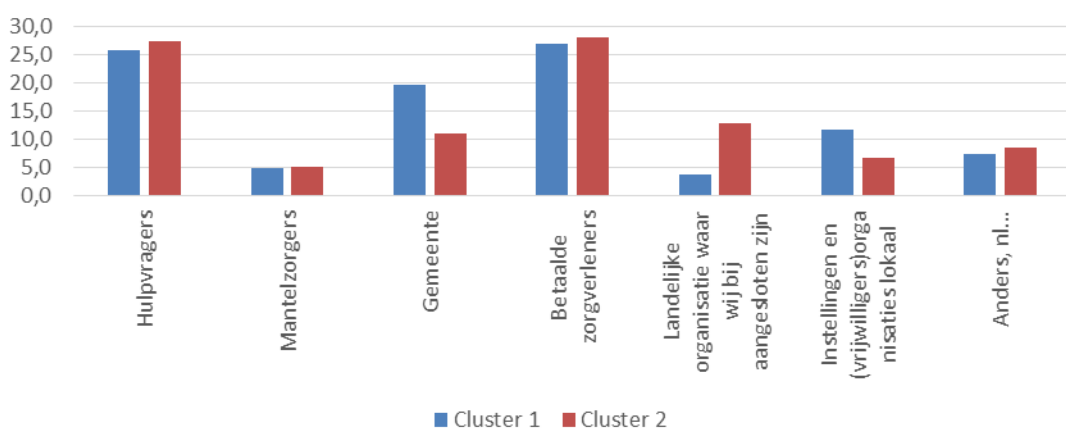
Grafiek 5: Is het aanbod aan deskundigheidsbevordering voor uw vrijwilligers sinds begin 2015 veranderd?



Grafiek 6: Ervaart uw afdeling druk van buitenaf om extra vrijwilligerstaken op te pakken?



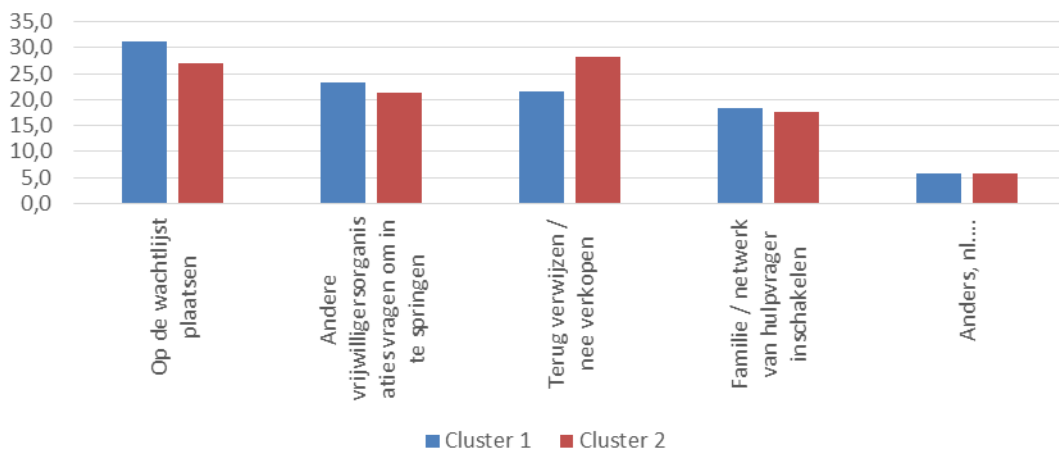
Grafiek 7: Uit welke hoek ervaart uw afdeling de meeste druk om de extra taken aan te gaan?



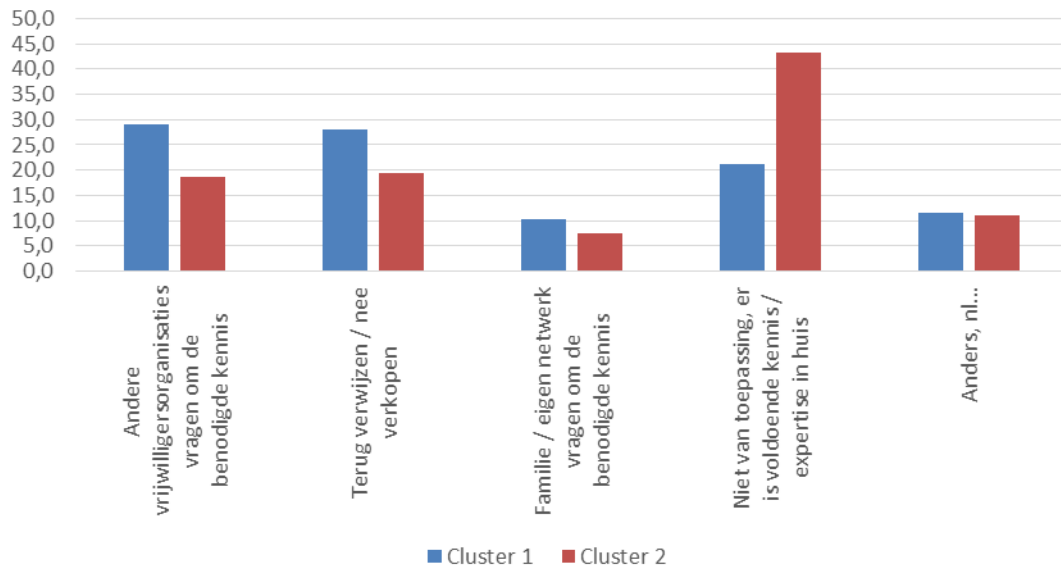
Grafiek 8: Wordt er op dit moment meer vrijwillige inzet van uw afdeling gevraagd dan u aankunt?



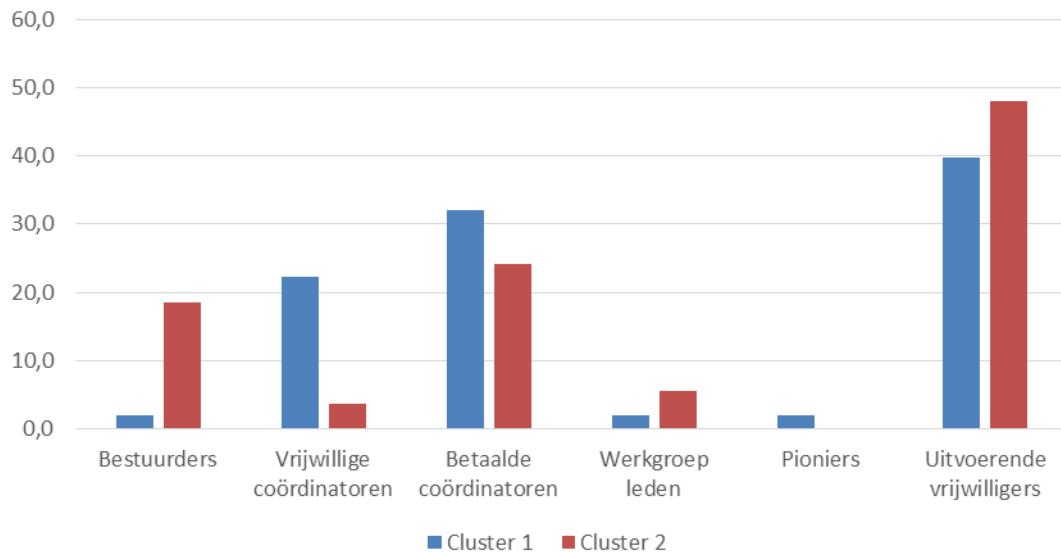
Grafiek 9: Hoe gaat uw afdeling om met hulpvragen die niet direct opgepakt kunnen worden vanwege een gebrek aan capaciteit?



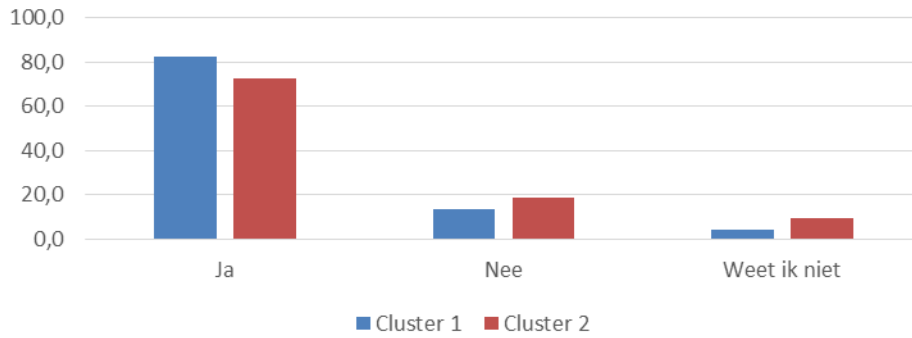
Grafiek 10: Hoe gaat uw afdeling om met hulpvragen die niet direct opgepakt kunnen worden vanwege een gebrek aan kennis/expertise?



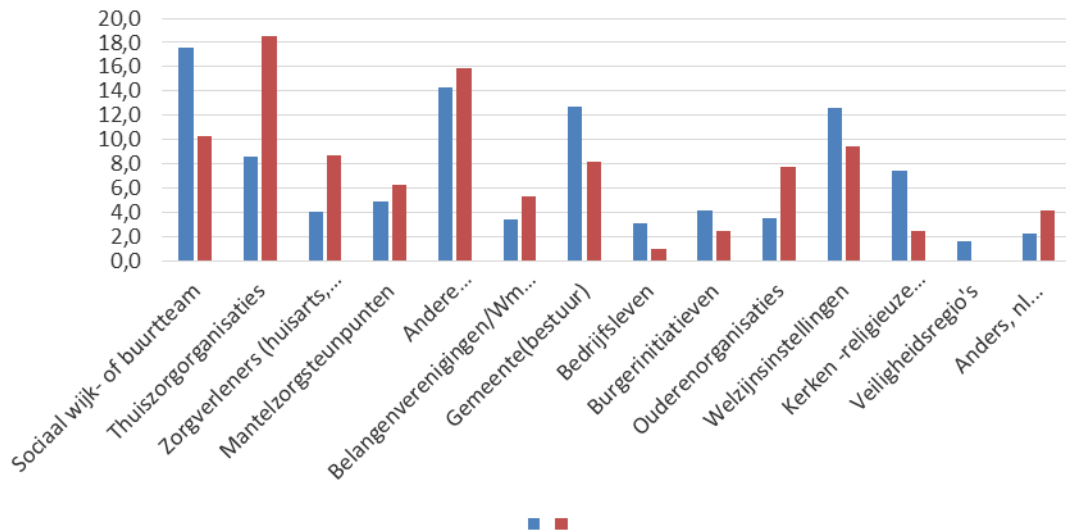
Grafiek 11: Zo ja, wie worden met name overvraagd?

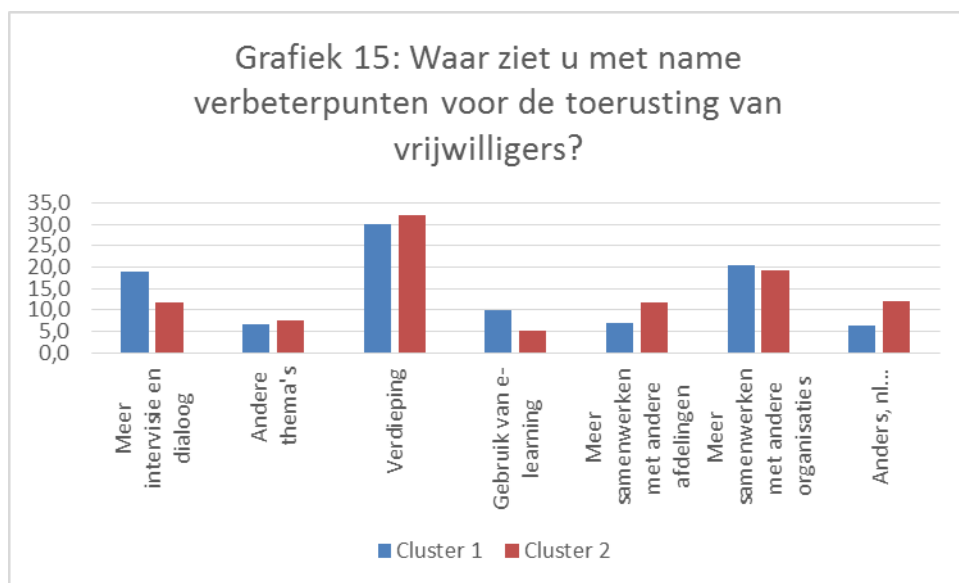
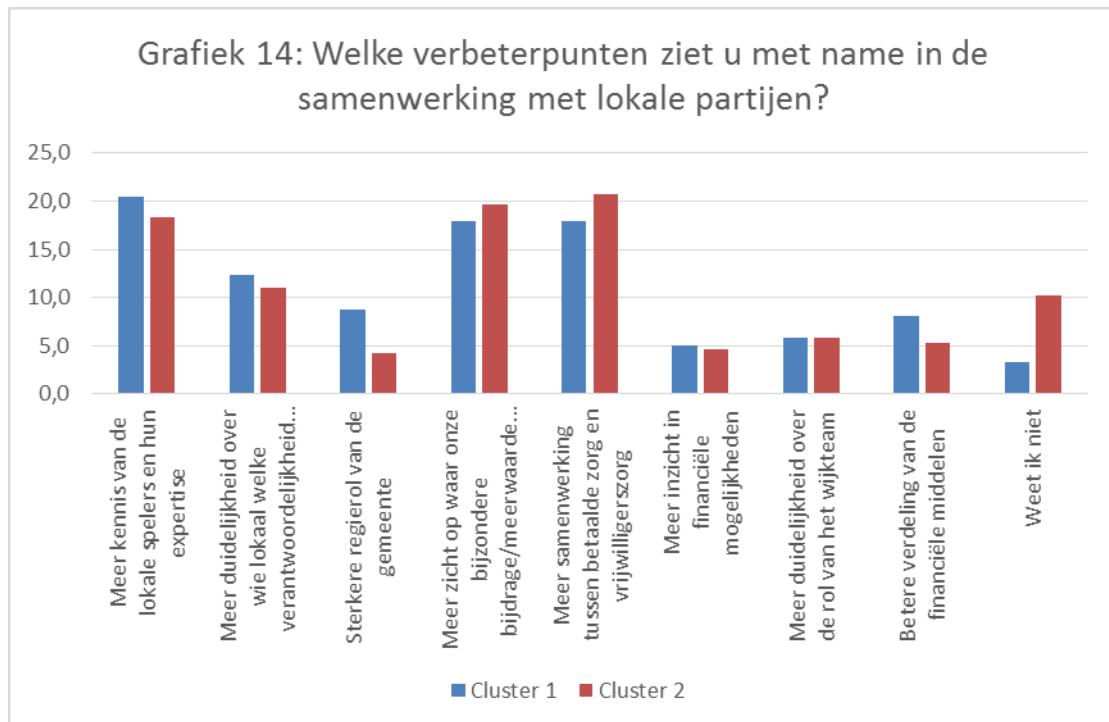


Grafiek 12: Hecht u (uw afdeling) sinds 2015 meer belang aan samenwerking?



Grafiek 13: Zo ja, met welke partijen bent u voor het eerst of intensiever gaan samenwerken? Meerdere antwoorden mogelijk.





Op volgorde van laagste score (minder eens) naar hoogste score (meer eens)

Tabel 1: Stellingen (N = 592)

| | Gemiddeld (M) | Standaard- afwijking (SD) | Cluster 1 gemiddeld | Cluster 2 gemiddeld | T-Toets |
|--|------------------|---------------------------------|------------------------|------------------------|---------|
| | | | | | |

| | | | | | |
|---|------|-------|-------------------|-------------------|-------------------------|
| Het is wenselijk dat vrijwilligers meer bevoegdheden krijgen om taken op het grensvlak van betaalde zorg en vrijwilligerszorg uit te voeren (bijv. op juridisch of medisch vlak). | 2,03 | ,951 | | | |
| Sinds 2015 hebben we meer geld / middelen. | 2,30 | 1,148 | 2,52 (SD = 1,202) | 2,09 (SD = 1,056) | $t = 4,715, p = <0,00$ |
| Vrijwilligersorganisaties zien elkaar onderling te veel als concurrenten. | 2,63 | 1,146 | 2,73 (SD = 1,130) | 2,54 (SD = 1,153) | $t = 2,112, p = 0,035$ |
| Veel van onze vrijwilligers zeggen gemakkelijk "nee" tegen een (hulp)vraag als het volgens hen geen vrijwilligerstaak is. | 2,63 | ,978 | | | |
| De overheid moet zich zo min mogelijk bemoeien met de vrijwilligerssector. | 2,65 | 1,054 | 2,51 (SD = 0,981) | 2,78 (SD = 1,102) | $t = -3,178, p = 0,002$ |
| De kwaliteit van vrijwilligerszorg is vaak beter dan het alternatief in de betaalde zorg. | 2,65 | ,916 | 2,56 (SD = 0,830) | 2,73 (SD = 0,983) | $t = -2,241, p = 0,025$ |
| Vrijwilligersorganisaties moeten zich meer gaan specialiseren, zodat zij mensen met specifieke problemen beter kunnen helpen. | 2,76 | 1,007 | | | |
| Er zijn meer protocollen, heldere richtlijnen en instrumenten nodig om grenzen van het vrijwilligerswerk te bepalen. | 2,78 | 1,024 | | | |
| We werken op een constructieve manier samen met de gemeente en stemmen regelmatig af. | 2,95 | 1,183 | 3,22 (SD = 1,151) | 2,70 (SD = 1,158) | $t = 5,436, p = >0,00$ |
| Er komen nieuwe taken op ons af die voor ons lastig zijn. | 2,97 | 1,021 | 3,11 (SD = 0,921) | 2,85 (SD = 1,091) | $t = 3,178, p = 0,002$ |

| | | | | | |
|--|------|-------|---------------------------|---------------------------|--|
| Het is goed dat vrijwilligers een centralere rol krijgen in het helpen van mensen. | 3,25 | ,989 | | | |
| De betaalde zorg staat open voor samenwerking met ons type organisatie. | 3,47 | 1,077 | 3,62 (<i>SD</i> = 0,925) | 3,34 (<i>SD</i> = 1,184) | <i>t</i> = 3,202, <i>p</i> = 0,001 |
| Er is in ons werk een heldere afbakening tussen beantwoording van een (hulp)vraag door beroepskrachten en vrijwilligers. | 3,49 | 1,080 | | | |
| Het stellen van grenzen aan vrijwilligerswerk is bij ons regelmatig gespreksonderwerp. | 3,51 | 1,050 | 3,63 (<i>SD</i> = 0,954) | 3,41 (<i>SD</i> = 1,122) | <i>t</i> = 2,534, <i>p</i> = 0,012 |
| Wij zijn goed op de hoogte van de nieuwe rol die de gemeente heeft per 2015. | 3,56 | 1,044 | 3,79 (<i>SD</i> = 0,914) | 3,35 (<i>SD</i> = 1,109) | <i>t</i> = 5,305, <i>p</i> = >0,00 |
| Onze vrijwilligers hebben voldoende kennis over hun werkterrein. | 3,74 | ,853 | 3,63 (<i>SD</i> = 0,782) | 3,84 (<i>SD</i> = 0,903) | <i>t</i> = -2,976, <i>p</i> = 0,003 |
| Er is bij ons voldoende ruimte om twijfels en zorgen te uiten als er meer van ons gevraagd wordt dan dat wij aankunnen. | 3,75 | ,981 | | | |