

Moet ik dit willen? Of wil ik het echt?

Een studie naar het belang van de motieven van absolute en geleide vrijwilligers in vrijwilligersorganisaties op het proces van werving, behoud en doorstroming.

Thesis

Master Arbeid, zorg en welzijn: sociaal beleid en interventies

Collegejaar 2013 – 2014

03 juli 2014

Bianca Smidt

3685926

Begeleider: dr. Rosanne Oomkens-Nuijten

Voorwoord

Het eerste gesprek afgelopen februari bij Radar WMO Diensten in Rotterdam was de eerste stap naar het eind van mijn master...

Tijdens de vele verhalen in de interviews, sommigen met een lach, sommigen met een traan, ben ik soms even goed naar de realiteit teruggetrokken. Al met al heb ik er veel van geleerd en heb ik de afgelopen maanden alles op alles gezet om dit tot een mooi onderzoek te maken, waarbij ik hoop dat de woorden van de vrijwilligers tot hun recht komen.

Ik wil graag een aantal mensen bedanken die hebben bijgedragen aan dit eindresultaat. Allereerst: bedank ik dr. Rosanne Oomkens-Nuijten voor haar begeleiding, feedback en positieve woorden waarmee ze me keer op keer verzekerde van mijn eigen kunnen.

Ook vrienden en familie wil ik bedanken voor het nalezen van stukken, het meedenken, het oefenen met de interviews, de morele steun wanneer ik tot in de late uurtjes bezig was, en het inspreken van moed wanneer ik er even doorheen zat.

Van Radar WMO Diensten wil ik heel graag Francis Wesseling en Maya Blom bedanken, omdat ze me vrij hebben gelaten het onderzoek te doen hoe ik dit voor me zag en me genoeg hebben vertrouwd, zodat ik dit zelfstandig kon doen. Ook wil ik de wijkcentrum-coördinatoren van alle wijkcentra in Delfshaven bedanken voor de medewerking aan mijn interviews en de eerlijke antwoorden die ze op mijn vragen gegeven hebben. Eerlijke antwoorden zijn erg waardevol voor mijn onderzoek en het geeft daarnaast een fijn gevoel dat mensen je genoeg vertrouwen om eerlijk tegen te zijn.

Boven alles wil ik alle vrijwilligers, geleid en absoluut, hartelijk bedanken voor de gastvrijheid, de kopjes koffie en thee, de puurheid, het leuke Rotterdamse accent wat ik veel te weinig hoor nu ik in Utrecht woon, en natuurlijk voor de oprechte medewerking aan mijn interviews en het delen van jullie unieke verhalen. Ik heb het ontzettend leuk gehad de afgelopen tijd.

Bianca Smidt, Utrecht, 3-7-2014

Inhoudsopgave

1. Inleiding	5
1.1 Interdisciplinariteit	7
2. Theoretische verkenning	8
3. Vraagstelling	15
4. Onderzoeksopzet	16
4.1 Casus	16
4.2 Dataverzameling	16
4.3 Operationalisering	17
4.4. Dataverwerking en analyse	18
5. Resultaten	19
5.1 Motivatie	19
5.2 Werving	22
5.3 Behoud	25
5.4 Doorstroming	31
6. Conclusie en discussie	35
7.1 Beantwoording deelvragen	35
7.2 Hoofdvraag	40
7.3 Reflectie	42
6.4 Aanbevelingen	42
8. Literatuurlijst	44
Bijlage 1: Interviewvragen	49
Bijlage 2: Codebomen	55

Vrijwilligerswerk is ...

vrijwillig

maar niet vrijblijvend

is verbonden

maar niet gebonden

is onbetaalbaar

maar niet te koop

is positief denken

is positief doen

met als enige doel

voor jezelf en de ander

een goed gevoel.

(Interview vrijwilliger 3)

1. Inleiding

Om de gevolgen van de financiële crisis op te kunnen vangen, worden er sinds Kabinet Rutte I al veranderingen in het beleid van het sociale domein gerealiseerd (Regeerakkoord, 2010). Zo is vanaf 1 januari 2012 de Wet Werk en Bijstand (WWB) aangepast, waarbij gemeenten bijstandsgerechtigden een tegenprestatie in de vorm van vrijwilligerswerk mogen opleggen, om op die manier het recht op de uitkering te behouden. Dit is meestal 20 uur per week, gedurende de tijd dat zij een bijstandsuitkering hebben. De tegenprestatie heeft voornamelijk activering, handhaving en instroombeperking als doel, hoewel sommige gemeenten de tegenprestatie ook zien als 'iets terug doen voor de uitkering' (Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid [SZW], 2013). Een activerend instrument als de tegenprestatie kan ervoor zorgen dat de drempel voor het aanvragen van een uitkering wordt verhoogd en de kosten voor de overheid lager worden (Corra, 2013; Wright, Kopač & Slater, 2004).

Personen die verplicht vrijwilligerswerk moeten doen in opdracht van de gemeente worden *verplicht geleide vrijwilligers* genoemd., personen die het vrijwilligerswerk op eigen initiatief doen zijn *absolute vrijwilligers* (Boss, Blauw & Alblas, 2011; Hustinx, Meijs & Ten Hoorn, 2009). Volgens de Rijksoverheid (2014) wordt vrijwilligerswerk omschreven als werk dat onbetaald en onverplicht gedaan wordt voor anderen of voor de samenleving. Dit is tegenstrijdig met de tegenprestatie, die soms onvrijwillig uitgevoerd wordt. In de onderzoeken van Corra & Borselaar, (2013) en Hustinx, Meijs & Ten Hoorn (2009) is te lezen dat bijstandsgerechtigden door de jaren heen verschillende malen hebben aangegeven het niet eens te zijn met verplichte activerings- of re-integratie instrumenten. Uit de verhalen blijkt dat de tegenprestatie door veel bijstandsgerechtigden niet ervaren wordt als activering, maar als een vorm van dwangarbeid, dat in de Nederlandse wet verboden is (Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens [EVRM], 1950). Na onderzoek bleek dat activerende verplichtingen ter bevordering van de kansen op de arbeidsmarkt wettelijk geoorloofd zijn (Corra & Bosselaar, 2013). Toch blijft de tegenprestatie een twistpunt. De Federatie Nederlandse Vakbeweging [FNV] heeft het zwartboek 'Werken in de Bijstand' opgesteld, waarin verhalen van bijstandsgerechtigden met een tegenprestatie staan (FNV, 2012). Het principe dat de tegenprestatie als maatschappelijk nuttige werkzaamheid verplicht mag worden, mag volgens het Rijk de re-integratie van de bijstandsgerechtigden naar betaald werk niet belemmeren, wat sterk afwijkt van verhalen van ervaringen van bijstandsgerechtigden in het rapport van het FNV. Daarnaast mag de tegenprestatie niet leiden tot verdringing op de arbeidsmarkt, iets dat door verschillende bijstandsgerechtigden met een tegenprestatie wel zo wordt ervaren (FNV, 2013; Inspectie SZW, 2013).

Doordat vrijwilligersorganisaties te maken krijgen met het nieuwe type, de geleide vrijwilliger, is het mogelijk dat er een scheiding ontstaat tussen hen en de absolute vrijwilligers. Zo zou er een verschil kunnen zijn in de motivatie van de twee soorten vrijwilligers, die invloed zou kunnen hebben op de manieren van werving, behoud en doorstroming (Boss, Blauw & Alblas, 2011). Het werven van de geleide vrijwilligers hoeft in tegenstelling niet meer actief te zijn. In de gemeenten die de tegenprestatie hebben ingevoerd, worden de vrijwilligers aangeleverd door casemanagers (Boss, Blauw & Alblas, 2011; Inspectie SZW, 2013). Wat betreft het behouden, zal een organisatie wellicht meer moeite hebben, of andere manieren nodig hebben, om geleide vrijwilligers te behouden dan dat ze hebben om absolute vrijwilligers te behouden. Wat betreft de doorstroming zal er wellicht ook een verschil zijn tussen absolute en geleide vrijwilligers. De tegenprestatie van geleide vrijwilligers heeft activatie als doel, waardoor het zo zou kunnen zijn dat vrijwilligersorganisaties meer zullen proberen de geleide vrijwilligers door te laten stromen dan absolute vrijwilligers, die in veel gevallen niet eens willen doorstromen naar betaald werk (Boss, Blauw & Alblas, 2011). Met behulp van leer-werktrajecten kunnen de geleide vrijwilligers vaardigheden en competenties verwerven, wat positief zou kunnen zijn voor hen op de arbeidsmarkt (Inspectie SZW, 2013; Borghi & Van Berkel, 2007).

Het doel van dit onderzoek is inzicht krijgen in de motivatie van absolute en geleide vrijwilligers en op welke manier er in het huidige proces van werving, behoud en doorstroom van vrijwilligersorganisaties rekening wordt gehouden met de motivatie van deze twee soorten vrijwilligers. Gezien de uitbreidende groep geleide vrijwilligers, is het van groot belang dat er inzicht komt in hun motivaties en wat de verschillen zijn met absolute vrijwilligers. Door meer inzicht in de motivatie, kan blijken dat het proces van werving, behoud en doorstroming wellicht anders moet worden uitgevoerd om de tegenprestatie effectiever als activeringsinstrument te laten zijn. Dit maakt het doen van dit onderzoek maatschappelijk relevant voor vrijwilligersorganisaties. Ook is het onderzoek wetenschappelijk relevant, omdat het onderzoek zal bijdragen aan kennis over of de motivatie van vrijwilligers daadwerkelijk van belang is bij het proces van werving, behoud en doorstroom.

Het rapport is als volgt opgebouwd: allereerst wordt de interdisciplinariteit van het onderzoek belicht. In hoofdstuk twee zal de theoretische verkenning volgen, waarin duidelijk wordt wat de bevindingen tot nu toe over dit onderwerp zijn. Uit de theoretische verkenning zullen in hoofdstuk drie de onderzoeksvraag en de deelvragen volgen. In hoofdstuk vier volgt een stuk over de casus die gebruikt is voor het doen van het onderzoek en is te lezen hoe de dataverzameling is verlopen en hoe de data geanalyseerd is. In hoofdstuk vijf is te lezen welke resultaten er uit het onderzoek zijn gekomen. Tot slot volgt de conclusie met discussie. In de bijlage zijn de topiclijsten en de vragenlijst te vinden.

1.1 Interdisciplinariteit

Er is in deze masterthesis voor de master 'Arbeid, zorg en welzijn: sociaal beleid en interventies' sprake van *interdisciplinariteit*. Dit houdt in dat het onderzoek raakvlakken heeft met verschillende disciplines. Het thema van het onderzoek heeft raakvlakken met de discipline van psychologie, omdat er gekeken zal worden naar de individuele motivatie van vrijwilligers op microniveau. Focus op het individu is een typisch psychologisch perspectief, dat uitgediept zal worden tijdens mijn onderzoek (Glassman & Hadad, 2008). Het onderwerp heeft ook raakvlakken met de discipline van sociologie. Vrijwilligerswerk, activering en participatie zijn concepten die op micro-, meso- en macroniveau van toepassing zijn. In de sociologie wordt er voornamelijk gekeken naar onderwerpen op mesoniveau, het niveau van organisaties, en macroniveau, het niveau van de samenleving. Vrijwilligerswerk wordt in mijn theoretische verkenning op beide niveaus belicht.

2. Theoretische verkenning

In deze theoretische verkenning maak ik inzichtelijk wat er al bestaat aan kennis over *motivatie* van vrijwilligers om vrijwilligerswerk te doen en geef ik aan welke informatie over *werving, behoud* en *doorstroming* van vrijwilligers in vrijwilligersorganisaties er al bekend is. Door een studie naar deze concepten hoop ik inzichtelijk te maken waar vrijwilligersorganisaties tegenaan lopen op het gebied van werven, behouden en doorstromen in combinatie met de motivatie van vrijwilligers.

2.1 Motieven voor vrijwilligerswerk

“Motivatie is de reden waarom een individu bepaald gedrag vertoont en/of waarom hij bepaalde activiteiten doet” (Duijnhouwer, 2005).

Motivatie kan volgens Van Staveren (2000) worden onderscheiden in twee soorten: intrinsiek en extrinsiek. Intrinsieke motivatie houdt in dat de motivatie van een persoon van binnenuit komt. Dus, dat de persoon plezier heeft in de taak die hij doet. Hij streeft hierbij geen externe doelen na en zoekt slechts naar een bevredigend gevoel. Een persoon met intrinsieke motivatie doet de actie vanwege de sociale waarden en persoonlijke interesse die hij met zijn activiteit vergaart (Van Staveren, 2000). Extrinsieke motivatie houdt in dat de persoon de taak slechts uitvoert omdat hij/zij doelt op een beloning, het voorkomen van straf, of als de bedoeling is een bepaald doel te bereiken. Een persoon met extrinsieke motivatie is op zoek naar waardering en streeft naar een individuele beloning (Duijnhouwer, 2005; Hofstede, 2005). De twee soorten motivatie zijn erg verschillend, waarbij intrinsieke motivatie voornamelijk verwacht wordt bij absolute vrijwilligers, aangezien zij het vrijwilligerswerk geheel ongedwongen doen. Extrinsieke motivatie wordt voornamelijk verwacht bij geleide vrijwilligers, aangezien de verplichte tegenprestatie gedaan moet worden om het recht op de uitkering te behouden, en de uitkering ook gekort kan worden op het moment dat bijstandsgerechtigden weigeren vrijwilligerswerk te doen.

Een belangrijke theorie over motivatie is de theorie van de behoeftehiërarchie van Maslow (1943). Maslow stelt dat er vijf menselijke behoeften zijn, die een bepaalde rangorde in piramidevorm kennen. Hoewel Maslow (1943) spreekt van algemene motivatie, is deze theorie ook toe te passen op motivatie van vrijwilligers. De onderste laag van de piramide van Maslow bevat de basisbehoeften, zoals voedsel, drinken en slapen. Zowel absolute als geleide vrijwilligers zijn in de meeste gevallen in staat deze behoeften te bevredigen. In de tweede laag zou de mens op zoek gaan naar veiligheid en zekerheid. Dit kan gevonden worden in georganiseerde kleine of grote groepen, zoals het gezin, de buurt en het werk.

Absolute vrijwilligers zijn in sommige gevallen mensen met een betaalde baan, die hier veiligheid en zekerheid uit kunnen halen, en in andere gevallen zijn dit mensen die financieel gezien niet hoeven te werken om zekerheid te ontvangen, bijvoorbeeld door een werkende partner. Geleide vrijwilligers zijn bijstandontvangers, dus personen zonder de zekerheid van een betaalde baan. De erop volgende laag is de laag van sociaal contact, welke te bevredigen is door liefde, vriendschap en positieve sociale relaties. Zowel de absolute als de geleide vrijwilligers kunnen door vrijwilligerswerk de behoeften in deze derde laag van de piramide bevredigen, waarbij ze meer sociale contacten en positieve relaties kunnen opbouwen. Wanneer de behoefte aan sociale contacten bevredigd is, gaat men door naar de vierde laag, die staat voor waardering en erkenning. Men streeft hierbij naar een betere sociale status en aanzien in een groepsverband (Maslow, 1943). De verwachting dat absolute vrijwilligers meer intrinsiek gemotiveerd zijn, sluit aan bij het feit dat zij vrijwilligerswerk voornamelijk doen voor hun eigen goede gevoel en dus niet hoofdzakelijk voor waardering of erkenning. Geleide vrijwilligers, waarvan verwacht wordt dat zij voornamelijk extrinsiek gemotiveerd zijn, zouden dan ook meer dan absolute vrijwilligers streven naar erkenning en waardering (Van Staveren, 2000). De laatste laag is de laag van zelfactualisatie. Hierbij wil de mens zich op psychisch niveau en qua persoonlijkheid ontwikkelen. Deze zelfactualisatie kan door zowel absolute als geleide vrijwilligers worden behaald door het leren van nieuwe competenties en vaardigheden in het vrijwilligerswerk dat ze doen. De competenties kunnen worden verworven door het doen van bijvoorbeeld cursussen of het volgen van een leer-werktraject. Verwacht wordt dat absolute vrijwilligers cursussen zouden doen om zich persoonlijk te kunnen ontwikkelen, hoewel geleide vrijwilligers voornamelijk zullen willen ontwikkelen om betere kansen te hebben op een betaalde baan (Maslow, 1943; De la Porte & Jacobsson, 2012; Morgan, 2012).

Deci & Ryan (2002) stellen dat de zelfdeterminatietheorie ook van belang is bij de bepaling waarom iemand zich op een bepaalde manier gedraagt of bepaalde activiteiten uitoefent. Deze theorie stelt dat mensen in het algemeen streven naar een leven dat zoveel mogelijk -voor hen belangrijke- aspecten bevat. Wanneer personen zich in een stimulerende omgeving bevinden, zal de drang om naar dit leven toe te groeien, groter zijn. Wanneer de omgeving daarentegen niet-stimulerend en/of controlerend is, kan de ontwikkeling van de persoon belemmerd worden, waardoor het risico ontstaat dat er minder motivatie is voor de activiteit. Wanneer deze theorie doorgetrokken wordt naar vrijwilligers, zou het zo kunnen zijn dat een stimulerende omgeving leidt tot meer intrinsiek gemotiveerde vrijwilligers en een niet-stimulerende omgeving leidt tot meer extrinsiek gemotiveerde vrijwilligers (Van Staveren, 2000; Duijnhouwer, 2005; Hofstede, 2005). Andersom kan het ook zijn dat geleide vrijwilligers de organisatie waar ze hun tegenprestatie doen over het algemeen vaak zien als een nare, controlerende plek, omdat ze er toe verplicht worden. Dit zou betekenen dat

geleide vrijwilligers vaker minder gemotiveerd zijn dan absolute vrijwilligers (Deci & Ryan, 2002).

Uit onderzoek van Van den Bogaert (2005) blijkt dat er vier soorten motieven zijn. '*Waarde-expressieve motieven*' zijn motieven waarbij het vrijwilligerswerk een handvat voor mensen is om maatschappelijk en humanitair werk te verrichten in de samenleving. De altruïstische reden 'iets goeds doen voor de samenleving' valt ook onder deze motieven. '*Sociaal-aanpassende motieven*' zijn motieven om sociaal voordeel mee te behalen. Men kan door middel van het vrijwilligerswerk nieuwe contacten opdoen, sociale waardering krijgen en een bepaalde status verwerven. Daarnaast vindt men het ook vaak belangrijk om bepaalde normen, waarden of idealen uit te kunnen dragen met behulp van het vrijwilligerswerk. '*Kennis-motieven*' zijn er ook om voordeel te behalen, maar meer op persoonlijk vlak. Mensen met kennis-motieven doen vrijwilligerswerk om nieuwe competenties te verwerven, oude competenties te verbeteren en om zichzelf te kunnen ontwikkelen. Tot slot zijn er de '*ego-defensieve motieven*', waarbij men probeert met behulp van vrijwilligerswerk structuur en regelmaat in hun leven te krijgen. Mensen met dit type motief hechten ook waarde aan het feit dat ze nuttig bezig zijn en het idee belangrijk te zijn voor een ander (Van den Bogaert, 2005).

Ook Handy et al. (2000) hebben onderzoek gedaan naar de motieven van vrijwilligers, maar kwamen tot de conclusie dat in alle landen waar zij het onderzoek hebben gedaan (Canada, India, Italië, de Verenigde Staten en Nederland), vrijwilligerswerk vaak niet alleen om altruïstische redenen wordt gedaan, hoewel zij dat op voorhand wel verwacht hadden. Het bleek vrijwilligers voornamelijk te gaan om het voordeel dat zij uit het doen van vrijwilligerswerk konden halen. Ook Dekker, De Hart & Faulk (2007) beaamen dit in hun onderzoek. Deze theorie zou bij kunnen dragen aan meer inzicht in hoe absolute vrijwilligers geworven en behouden kunnen worden, maar ook hoe geleide vrijwilligers behouden kunnen worden. Verwacht wordt dat vooral geleide vrijwilligers voordeel als belangrijk motief zien, aangezien zij het werk vaak niet geheel vrijwillig doen en op deze manier toch iets terug krijgen voor het werk dat ze doen. Zij zouden dus naar verwachting langer behouden worden wanneer ze er veel voordeel aan hebben vrijwilligerswerk te doen. Van absolute vrijwilligers wordt verwacht dat zij voornamelijk waarde-expressief gemotiveerd zijn en dus niet op voordeel gericht zijn (Van den Bogaert, 2005).

2.2 Werven

Het is volgens Bekkers (2002) belangrijk dat de personen die vrijwilligers werven voor hun organisatie, dit vrijwilligerswerk aanprijzen als een win-winsituatie, waarin er voordeel te behalen valt voor de vrijwilliger als voor de organisatie. Het blijkt zo te zijn dat vrijwilligers

voornamelijk gemotiveerd zijn, wanneer het vrijwilligerswerk hen voordeel oplevert (Bekkers, 2002; Van den Bogaert, 2005). Belangrijk bij het presenteren van het vrijwilligerswerk is dat de vrijwilliger zich kan identificeren met de denkwijze van de organisatie. Volgens Bekkers (2002) kan hier op ingespeeld worden via reclames die de vrijwilligers moeten bereiken.

Ook blijkt het belangrijk te zijn hoe de vrijwilligers geworven worden. Het blijkt zo te zijn dat meer dan een derde van alle vrijwilligers vrijwilligerswerk is gaan doen naar aanleiding van een gesprek met andere vrijwilligers. Uit onderzoek blijkt dat 'via-via' één van de beste manieren is om nieuwe vrijwilligers te werven (Bekkers, 2005). Daarnaast is *maatwerk* ook belangrijk. Het vrijwilligerswerk moet namelijk, om vrijwilligers op een succesvolle manier te werven, aansluiten bij hun motivatie en opleidingsniveau. Het opleidingsniveau van een vrijwilliger is van belang omdat hoger opgeleiden voornamelijk op zoek zijn naar uitdaging en ontwikkeling, iets wat niet alle werkplekken van de tegenprestatie altijd kunnen garanderen (Boss, Blauw & Alblas, 2011). Om een zo goed mogelijke match te hebben, moeten vrijwilligersorganisaties in staat zijn zich flexibel op te stellen naar de persoonlijke keuzes van de geleide, maar ook van de absolute vrijwilligers (Boss, Blauw & Alblas, 2011; De Hart & Breedveld, 2001; Van den Bogaert, 2005). Jongeren en ouderen zijn lastige doelgroepen om vrijwilligers uit te werven. Zij hebben vaak te weinig kennis van de mogelijkheden in vrijwilligerswerk, waardoor ze minder vaak vrijwilliger zijn als mensen van middelbare leeftijd. Om deze groepen toch aan te trekken, moet bij de werving van vrijwilligers ingezet worden op laagdrempeligheid van vrijwilligersorganisaties (Heinsius et al., 2001; De Hart & Breedveld, 2001).

2.3 Behouden

Uit onderzoek van Vilans en Verwey-Jonker Instituut (2008) blijkt zo te zijn dat er verschillende punten van belang zijn bij het behouden van vrijwilligers. Zo blijkt het zo te zijn dat een centrale persoon die de vrijwilligers coördineert erg belangrijk is. Deze coördinator kan fungeren als eerste aanspreekpunt en kan begeleiding en ondersteuning bieden aan de vrijwilligers. Het blijkt zo te zijn dat het ondersteunen en begeleiden door coördinatoren in veel vrijwilligersorganisaties onvoldoende gedaan wordt. De voornaamste reden hiervoor is dat er te weinig financiële middelen beschikbaar worden gesteld in de organisatie om hier als coördinator genoeg aandacht aan te kunnen besteden. Naast ondersteuning en begeleiding blijkt ook communicatie van de coördinator naar de vrijwilligers van belang te zijn voor het behoud van de vrijwilligers. Door openheid en eerlijkheid van de coördinator naar de vrijwilliger toe, voelen zij zich meer gehoord (Vilans en Verwey-Jonker Instituut, 2008). Tot slot is het krijgen van waardering erg belangrijk voor het behoud van vrijwilligers. Wanneer vrijwilligers merken dat ze gewaardeerd worden, blijven ze vaker langer werkzaam voor de

organisatie. Ook wanneer vrijwilligers een kleine gift ontvangen van de organisatie kan dit gezien worden als het tonen van waardering. Wanneer organisaties werken met het geven van kleine giften, een zogenaamd “positief waarderingsbeleid” (Bekkers, 2005: 9), kan er een betere sfeer ontstaan. Deze positieve sfeer is erg belangrijk voor het behouden van vrijwilligers (CIVIQ, 2005). Verwacht wordt dat absolute vrijwilligers voornamelijk communicatie en ondersteuning aangeven als belangrijkste punten voor het behoud van vrijwilligers. Van de geleide vrijwilligers wordt verwacht dat zij de waardering, ondersteuning en begeleiding van groot belang vinden bij het behoud van vrijwilligers.

De theorie van Van Staveren (2000) kan naar verwachting ook invloed hebben op het behoud van vrijwilligers. Intrinsiek gemotiveerde vrijwilligers, naar verwachting voornamelijk absolute vrijwilligers, zouden naar verwachting meer behouden kunnen worden in een organisatie dan dat zij doorstromen. Dit wordt verwacht, omdat zij vrijwilligerswerk doen voor een goed gevoel en zij, zo lang ze dit goede gevoel hebben, zullen blijven werken voor de organisatie. Extrinsiek gemotiveerde vrijwilligers zouden naar verwachting slechts behouden kunnen worden wanneer zij in een stimulerende omgeving werken (Deci & Ryan, 2002) Wanneer een stimulerende omgeving een positieve invloed heeft op vrijwilligers die extrinsiek gemotiveerd zijn, naar verwachting voornamelijk geleide vrijwilligers, zouden deze intrinsiek gemotiveerd kunnen raken in een stimulerende omgeving, waardoor zij langer voor die organisatie zouden willen blijven werken. Vrijwilligers in een niet-stimulerende omgeving die meer extrinsiek gemotiveerd zijn, en veelal geleid vrijwilliger zijn, zouden naar verwachting voornamelijk beter zijn om door te stromen dan te behouden.

2.4 Doorstromen

In het doorstromen zijn grote verschillen te vinden tussen absolute en geleide vrijwilligers. Absolute vrijwilligers hebben in veel gevallen geen enkele nood om door te stromen naar betaald werk. Vaak is het zo dat absolute vrijwilligers financieel gezien geen drang hebben in het reguliere arbeidscircuit te komen (Boss, Blauw & Alblas, 2011). Daarentegen is het voor de geleide vrijwilligers de bedoeling hen weer terug de arbeidsmarkt op te helpen door middel van vrijwilligerswerk. Bij de tegenprestatie die bijstandsgerechtigden moeten doen staat *activering* centraal. Activering is een manier van het bevorderen van participatie in verschillende domeinen, zowel in het economisch, sociaal-cultureel en maatschappelijk domein. Om te participeren in een domein is het nodig dat men integreert. Volgens Engbersen & Gabriëls (1995) is activering een middel om personen deel te laten nemen aan de maatschappij, men te stimuleren een persoonlijk netwerk te hebben waarin men steun en kracht kan vinden en men dwingt zelfredzaam te zijn.

“Sociale activering is het verhogen van de maatschappelijke participatie en het doorbreken van sociaal isolement door maatschappelijk zinvolle activiteiten”

(Van der Pennen, 2003:10).

Activering heeft als hoofddoel de kosten van uitkeringen te verlagen, maar is daarnaast ook een middel de werklozen met behulp van begeleiding en ondersteuning een beter bestaan te bieden, een hogere sociale status te laten verwerven en financieel onafhankelijk te worden (Wright, Kopač & Slater, 2004). De la Porte & Jacobsson (2012) en Yerkes & Van der Veen (2011) schrijven over activering in de vorm van de verschuiving van *welfare* naar *workfare*. De overheid zorgde in de tijd van *welfare* (welzijn) voor collectieve bescherming en ondersteuning, bijvoorbeeld wanneer men buiten de arbeidsmarkt viel. Dit wordt ook wel *de-commodificatie* genoemd, wat de mate is waarin de afhankelijkheid van de markt wordt verminderd door het sociaal beleid van een land (Esping-Andersen, 1990). Voor dit sociaal beleid was er vooral *commodificatie*, waarbij er weinig sociale voorzieningen waren en het van groot belang was een betaalde baan te hebben, om in het levensonderhoud te voorzien (Esping-Andersen, 1990). Door de hoge uitgaven die de staat had aan de bescherming van inwoners door middel van sociale voorzieningen, was het noodzakelijk dat er bezuinigd werd. Hierdoor werd het hebben van werk (*workfare*) steeds belangrijker, waarbij het activeren van werklozen een betaalde baan zou kunnen realiseren. Het invoeren van de tegenprestatie voor bijstandsgerechtigden heeft raakvlakken met *recommodificatie*, een nieuwe vorm van *commodificatie*, waarbij men de uitkering slechts ontvangt wanneer ze hier werk voor terug doen (Esping-Andersen, 1990; Yerkes & Van der Veen, 2011; De la Porte & Jacobsson, 2012).

Volgens Borghi & Van Berkel (2007) kan het verplichten mee te doen aan re-integratie trajecten zoals de tegenprestatie zeker als activeringsinstrument worden gezien. Bijstandsgerechtigden kunnen competenties en capaciteiten verwerven tijdens de tegenprestatie, waardoor er mogelijk een uitstroom/doorstroom van vrijwilligers naar reguliere banen kan worden gerealiseerd (Borghi & Van Berkel, 2007). Vrijwilligerswerk of een stage kan bijdragen aan meer ervaring, wat de kans op instroom in een betaalde baan verhoogt (Geets et al., 2006).

Zowel voor veel absolute vrijwilligers als voor geleide vrijwilligers is het van belang dat zij zich ontwikkelen tijdens hun (al dan niet vrijwillige) vrijwilligerswerk, omdat dit voordelen meebrengt voor hun verdere leven en op de arbeidsmarkt (Boss, Blauw & Alblas, 2011; Handy et al, 2000; Inspectie SZW, 2013). Cursussen of een leer-werktraject kunnen worden gezien als vorm van activatie, maar toch blijkt het zo te zijn dat scholing van werklozen niet per definitie hun kansen op de arbeidsmarkt vergroot. Het gebrek aan capaciteiten van de vrijwilligers maakt de scholing duur en tijdrovend, waardoor de baten niet

meer opwegen tegen de kosten (Martin & Grubb, 2001). Wanneer personen deze cursussen kosteloos kunnen doen vanuit de organisatie waar zij de tegenprestatie uitvoeren, zijn er alleen maar baten, wat hun kans op de arbeidsmarkt zou kunnen vergroten. Het belang van het ontwikkelen van competenties en vaardigheden voor werklozen wordt ook door De la Porte & Jacobsson (2012) aangegeven. Ze stellen dat burgers zo veel mogelijk *algemene* competenties dienen te verwerven om eventuele problematiek met betrekking tot de arbeidsmarkt te kunnen voorkomen. Door bijstandsgerechtigden verplicht vrijwilligerswerk te laten doen, wordt er geprobeerd te vermijden dat men een te grote afstand tot de arbeidsmarkt ontwikkelt. Wanneer men te lang uit het arbeidsleven is, kan dit opmerkelijk slecht zijn voor de kans om weer terug te komen in een reguliere baan (Morgan, 2012). Niet alleen geleide vrijwilligers vinden het belangrijk zichzelf te kunnen ontwikkelen om door te stromen, de persoonlijke ontwikkeling en het verwerven van competenties is ook bij interessant voor het behoud van vrijwilligers.

Verwachtingen

Het blijkt zo te zijn dat op basis van de theoretische verkenning er verschillende verwachtingen zijn wat betreft de absolute en de geleide vrijwilligers. Hieronder zijn deze verwachtingen in een tabel weergegeven. In de conclusie zal worden ingevuld of deze verwachtingen waar blijken naar aanleiding van de resultaten van het onderzoek.

Verwachtingen	
<i>Absolute vrijwilliger</i>	Intrinsiek gemotiveerd Waarde-expressieve motivatie Worden behouden Communicatie & ondersteuning belangrijk
<i>Geleide vrijwilliger</i>	Extrinsiek gemotiveerd Sociaal-aanpassende motivatie Kennis-motivatie Ego-defensieve motivatie Stromen door Waardering, ondersteuning, begeleiding belangrijk

Figuur 1: Verwachtingen van motieven van absolute en geleide vrijwilligers.

3. Vraagstelling

Na de bestudering van de literatuur, luidt de hoofdvraag van dit onderzoek als volgt:

“In hoeverre sluit het huidige proces van werving, behoud en doorstroming van vrijwilligersorganisaties aan bij de motivaties van geleide en absolute vrijwilligers?”

De deelvragen zijn:

1. Wat zijn de verschillen in motivatie van absolute en geleide vrijwilligers voor vrijwilligerswerk?
2. Op welke manier worden absolute en geleide vrijwilligers geworven in vrijwilligersorganisaties?
3. Op welke manier worden absolute en geleide vrijwilligers behouden door vrijwilligersorganisaties?
4. Op welke manier stromen absolute en geleide vrijwilligers door bij vrijwilligersorganisaties?

Het antwoord op de eerste deelvraag zal belichten wat de verschillen zijn tussen de motivatie van absolute en geleide vrijwilligers. De antwoorden op de laatste drie deelvragen zullen weergeven hoe het proces van werven, behouden en doorstromen op dit moment wordt gerealiseerd in vrijwilligersorganisaties en of dit een efficiënte manier is om nieuwe vrijwilligers te werven, te behouden of door te laten stromen.

Als alle antwoorden op de deelvragen bekend zijn, kan de hoofdvraag worden beantwoord. Dit zal inzichtelijk maken of de motivatie van vrijwilligers belangrijk is voor de manier waarop vrijwilligersorganisaties het proces van werving, behoud en doorstroom van vrijwilligers hebben geregeld.

4. Onderzoeksopzet

4.1 Casus

De onderzoeksvraag wil ik beantwoorden aan de hand van een casus, Stichting Radar WMO Diensten in deelgemeente Delfshaven in Rotterdam. Stichting Radar WMO Diensten heeft de aanbesteding van de Gemeente Rotterdam gewonnen en is per 1 juli 2013 verantwoordelijk voor het sociaal beheer van acht wijkcentra in Delfshaven. Deze centra kennen elk een eigen (betaalde) wijkcentrumcoördinator, maar worden voor het overgrote deel onderhouden en behuisd door vrijwilligers. Er werken absolute vrijwilligers in deze centra, maar er is ook een groot deel vrijwilligers dat het vrijwilligerswerk in de wijkcentra doet als tegenprestatie voor de bijstandsuitkering. Volgens de visie van Radar zijn de wijkcentra toe aan verfrissing, zodat deze geleidelijk aan plaatsen kunnen worden waar mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt, vrijwilligers, studenten, en mensen met een beperking cursussen en leer-werktrajecten kunnen volgen. Voordat dit mogelijk is, is de doelstelling dat de wijkcentra Schoon, Heel en Veilig gemaakt moeten worden, waarbij de centra schoongemaakt, opgeknapt/gerenoveerd en leefbaar gemaakt worden, een taak waar de wijkcentrumcoördinatoren samen met de vrijwilligers voor moeten zorgen.

Stichting Radar WMO Diensten zou graag een manier vinden om zowel absolute als geleide vrijwilligers te werven, hen te behouden, maar daarnaast ook te kunnen laten doorstromen, waarbij de motivatie van de huidige vrijwilligers in acht wordt genomen. Gezien de maatschappelijke en wetenschappelijke relevantie, is het van belang dat de vraag vanuit Radar WMO Diensten onderzocht wordt.

Ik heb in de periode van 18 maart 2014 tot 1 juli 2014 onderzoeksstage gelopen bij Stichting Radar WMO Diensten. Van 18 maart tot 12 mei is er een aantal keer contact geweest met de stagebegeleider, waarbij conceptuele delen van de scriptie zijn besproken, is overlegd en feedback is ontvangen. De periode 12 mei tot en met 3 juni is voornamelijk gebruikt voor de dataverzameling, waarbij ik gemiddeld vier dagen per week aanwezig was in de wijkcentra. Het lezen en becommentariëren van de conceptversie van de scriptie vond plaats in de periode van 10 juni tot en met 1 juli, waarbij een enkele afspraak is gemaakt.

4.2 Dataverzameling

Om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden is er kwalitatief onderzoek gedaan, waarbij er diepte-interviews zijn afgenomen om explorierend onderzoek te kunnen doen naar de motivaties en meningen van absolute en geleide vrijwilligers in wijkcentra in Delfshaven.

Uit vooronderzoek bleek dat er ongeveer 70 vrijwilligers werkzaam zijn in de wijkcentra van Radar. Het streven was om 15 interviews per type vrijwilliger af te nemen in

de periode 12 mei 2014 tot en met 30 mei 2014. Via de vrijwilligerscoördinator c.q. stagebeleidster binnen Radar was er toegang tot de contactgegevens van de wijkcentrumcoördinatoren, en via hen was er toegang tot de telefoonnummers en werkroosters van de vrijwilligers. Er zijn zowel telefonisch afspraken gemaakt voor het afnemen van interviews bij vrijwilligers, als spontane visites in de wijkcentra waar interviews uit volgden. De dataverzameling vond plaats in het wijkcentrum waar de geïnterviewde werkzaam was. Aan alle respondenten is vóór het interview uitgelegd waar het over zou gaan en wat er met de data zou gebeuren. Daarnaast is er vermeld dat het interview anoniem was. Uiteindelijk zijn er 30 interviews afgenomen in de periode 12 mei tot en met 3 juni: 24 interviews met vrijwilligers en 6 interviews met wijkcentrumcoördinatoren. De vrijwilligers konden ter plekke zelf aangeven of zij wel of niet mee wilden werken aan het onderzoek. Van de 33 gevraagde vrijwilligers heeft slechts één vrijwilliger aangegeven niet mee te willen werken, met als reden dat hij het erg spannend vond en hierom niet mee wilde doen. Twee interviews van vrijwilligers zijn uiteindelijk niet geanalyseerd, om de reden dat deze respondenten op geen enkele manier hebben bijgedragen aan informatie over het doen van vrijwilligerswerk.

4.3 Operationalisering

De interviews waren semigestructureerd, wat inhoudt dat het geen volledig gestandaardiseerde interviews waren. De vragen van het interview zijn gebaseerd op concepten uit de theoretische verkenning en te vinden in Bijlage 1. Dit zijn de concepten *vrijwilligers*, *motieven*, *werven*, *behouden* en *doorstromen*. Het concept *vrijwilliger* is onderverdeeld in de variabelen absolute vrijwilliger en geleide vrijwilliger, zoals beschreven door Boss, Blauw & Alblas (2011). Door vrijwilligers in een vrijwilligersorganisatie te interviewen, heb ik getracht inzichtelijk te maken op wat voor manier de respondenten in dienst zijn van de wijkcentra, dus of zij vrijwillig bij de organisatie zijn gaan werken of dat zij door de gemeente verplicht zijn gesteld een tegenprestatie te leveren. Het concept *motieven* is niet verdeeld in variabelen, aangezien er slechts informatie nodig is over de daadwerkelijke motieven, dus beweegredenen, van zowel absolute als geleide vrijwilligers om vrijwilligerswerk te doen. De concepten werven, behouden en doorstromen zijn geoperationaliseerd in interviewvragen over hoe het huidige proces werkt, of er verschil is tussen de absolute en geleide vrijwilligers hierin, wat het streven van de organisatie is in het proces van werven, behouden en doorstromen, en waarom het voor de organisatie belangrijk is dat vrijwilligers behouden worden en doorstromen.

4.4 Dataverwerking en –analyse

De vragen zijn vooraf voorbereid, maar de volgorde van de vragen kon wisselen tijdens de interviews, wanneer dit beter was voor het gesprek. De vragen zijn zoveel mogelijk op dezelfde manier gesteld, waarbij er is doorgevraagd wanneer er daardoor meer informatie te behalen viel (Boeije, 't Hart & Hox, 2009). De interviews zijn (met toestemming van de vrijwilliger) opgenomen met een voice-recorder. De analyse van de dataverzameling is gedaan met behulp van het programma NVivo 10. Door thema's/categorieën bepaalde trefwoorden te geven, konden de data worden gecodeerd (Boeije, 't Hart & Hox, 2009). Allereerst is er open gecodeerd: er zijn twee verschillende codebomen opgesteld: één voor de data afkomstig uit de interviews met de vrijwilligers en één voor de data van de wijkcentrumcoördinatoren. De codebomen zijn allereerst opgesteld met de concepten uit de literatuur: motivatie, werven, behoud en doorstromen. De informatie uit de interviews is toegewezen aan deze codes. Na het open coderen, is er axiaal gecodeerd. Hierbij is er gekeken of de data in de codes kloppen, of dat deze nog verder gecodeerd konden worden, wat hier het geval was. Er zijn een aantal codes toegevoegd aan de codeboom, namelijk: cursussen, het type vrijwilliger, hoe de vrijwilligers zijn binnengekomen en waarom ze voor dat wijkcentrum hebben gekozen. Ook zijn er verschillende subcodes toegevoegd aan de al bestaande codes, waar de gecodeerde data opnieuw aan toe zijn gevoegd. Zie ter informatie de gehele codeboom in Bijlage 2. Na het uitsplitsen is er selectief gecodeerd, waarbij actief gekeken is of alle codes bijdroegen aan het antwoord op de onderzoeksvraag, wat hier het geval was (Boeije, 't Hart & Hox, 2009). Na dit proces kon de data geanalyseerd worden. Door de codes te selecteren en op te vragen werd overzichtelijk gemaakt wat er over die categorie is besproken in de interviews. Door het maken van een samenvatting per code is de informatie helder weergegeven. Dit heeft geholpen antwoord te geven op de deelvragen, die de hoofdvraag kunnen beantwoorden.

5. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de analyse van de interviews in samenvattende vorm gepresenteerd.

5.1 Motivatie

Tijdens de interviews is gevraagd waarom de vrijwilligers het vrijwilligerswerk doen. De redenen die zij hiervoor gaven, is in de data-analyse gebruikt als de motivatie van de vrijwilligers. Hieronder staat vermeld wat de motieven zijn van absolute vrijwilligers en geleide vrijwilligers.

Geleide vrijwilligers

De motivatie van geleide vrijwilligers is in veel gevallen duidelijk: zij doen het omdat ze het moeten doen van de Sociale Dienst. Los van het feit of sommigen dit juist wel leuk vinden of niet, gaat het in dit kopje over de motivatie van de vrijwilligers. Er is redelijk wat verschil binnen de motivaties van geleide vrijwilligers. Sommige geleide vrijwilligers zien het doen van de tegenprestatie niet per se als verplichtend, zoals blijkt uit enkele interviews:

“Ik heb wel een uitkering dus in dat opzicht is het verplicht, maar joh ik zie dat niet zo. Ik vind het gewoon leuk om te doen en dat ik dan ook bij de Sociale Dienst ingeschreven sta.. Ik doe keurig mijn 20 uurtjes dus daar kan niemand wat over zeggen. Ze eisen een zogenaamde tegenprestatie van je. Maar ik heb het hier prima naar m'n zin en de Sociale Dienst kan me niks maken, want ik houd me aan de regels.” (Vrijwilliger 11).

Andere geleide vrijwilligers zien het wel als een verplichting, maar vinden dit niet erg:

“Er wordt gesteld: je moet wat voor je uitkering terug doen. Op zich vind ik dat helemaal niet erg. Elke dag thuis zitten en stofzuigen, daar knap je ook niet van op.” (Vrijwilliger 22)

Een grotere groep geleide vrijwilligers geven aan het vrijwilligerswerk enkel en alleen te doen omdat ze het moeten en bang zijn dat hun uitkering wordt gekort als ze het niet doen. Sommige geven aan het vrijwilligerswerk te doen omdat ze op die manier de druk van het verplicht solliciteren kunnen ontlopen.

“De oriëntatieconsulenten geven je strafpunten als je het niet doet! Dan korten ze je uitkering. Dus dan kan je het beter wel doen. Daarom ben ik mee gaan werken”
(Vrijwilliger 2)

Ook is een belangrijk punt voor geleide vrijwilligers, dat ze op zijn Rotterdams gezegd, *“tegen de muren oplopen thuis”*. Dit betekent dat ze zichzelf geen raad weten in hun werkloze situatie. Sommige geleide vrijwilligers hebben speciaal gekozen voor Radar in de hoop er in de toekomst iets aan te hebben.

“Ik moet dit vrijwilligerswerk gaan doen, maar ik hoop hier toch nog een vaste baan mee te krijgen, bij deze organisatie” (Vrijwilliger 5)

Weer anderen vinden het fijn gratis cursussen te kunnen volgen bij Radar.

“Het fijne is dat ik goed Nederlands leer schrijven. [...] Op de computer kan je dat makkelijk wegwerken, is zo gedaan, maar schrijven is heel moeilijk. Dat komt allemaal van pas, bijvoorbeeld een grotere woordenschat en stom gezegd: het is allemaal gratis!” (Vrijwilliger 2)

Andere geleide vrijwilligers geven aan dat ze niet precies weten waarom ze het doen.

“Ik weet het niet, ik hoorde gewoon 30 uur, dus ik ging het maar doen.” (Vrijwilliger 9)

Wat bij veel geleide vrijwilligers meespeelt als negatief punt is het feit dat zij moeten werken, terwijl andere bijstandsgerechtigden al 15 jaar thuis zitten en niets hoeven te doen.

“Ga mensen op leeftijd nou niet helemaal uitknippen! Dertig procent sanctie en dit en dat! Open dan je ogen voor degenen die al jarenlang op hun bed liggen. Er zijn zat uitkeringsgerechtigden die hier buiten gewoon op een bankje zitten en ook wel wat kunnen doen. En dan sta ik hier wel!” (Vrijwilliger 21)

“Ik vind ik het onterecht dat ik moet gaan werken voor de uitkering. Er zijn mensen die 10, 20, 30 jaar langer dan ik een uitkering hebben, wat doen ze daar dan mee?!” (Vrijwilliger 13)

Absolute vrijwilligers

Sommige absolute vrijwilligers geven aan dat het werk ze veel voldoening geeft.

“Het is echt mijn passie om met mensen om te gaan. En dit hele gebeuren hier, dat is elke dag wat anders” (Vrijwilliger 5)

Ook zeggen absolute vrijwilligers graag iets goeds te doen voor andere mensen of de wijk.

“Ik doe het echt om iets terug te doen voor de wijk. Ik ben hier ook opgegroeid zelf.” (Vrijwilliger 23)

Een andere motivatie voor vrijwilligerswerk is dat de vrijwilligers het voor zichzelf doen.

“Ik wilde graag uit huis gaan, ik ben altijd thuis altijd bezig met huishouden en schoonmaken enzo. Ik dacht, ik wil wel eens wat buitenshuis doen. Het was eigenlijk iets voor mezelf ” (Vrijwilliger 8)

“Ja, maar joh eh, als ik maar even van de straat ben en wat om handen heb. Ik ben geen man om thuis te zitten. Daar hou ik niet van.” (Vrijwilliger 7)

Ook gaven enkele vrijwilligers aan een nare thuissituatie te kunnen ontvluchten door vrijwilligerswerk:

“Mijn zoon was ziek, en toen had ik dit als uitlaatklep.” (Vrijwilliger 3)

“Wegens mijn gezondheidsklachten wil ik toch graag niet thuis zitten, maar tussen de mensen blijven.” (Vrijwilliger 24)

Ook kwam er uit een interview dat de vrijwilliger het idee van werken miste toen zij thuis kwam te zitten.

“Nou ik heb altijd gewerkt, en sinds een jaar heb ik geen werk meer. En ik was zo gewend om te werken, dus zodoende was ik weer gelijk op zoek naar werk. Desnoods vrijwilligerswerk. Dus dat heb ik gevonden” (Vrijwilliger 12)

Uit een interview met een andere absolute vrijwilliger kwam vooral naar voor dat je

vrijwilligerswerk als leerproces kunt zien en moet denken in mogelijkheden. Ze geeft aan dat ze hoopt anderen iets bij te kunnen brengen.

“Ik doe het om iets over te brengen naar mensen, dus om ze iets te leren. Bijvoorbeeld naaien of breien of haken” (Vrijwilliger 22)

5.2 Werving

Aan zowel de vrijwilligers als de wijkcentrumcoördinatoren zijn vragen gesteld over hoe zij op dit moment vrijwilligers werven voor de wijkcentra. Ook is gevraagd of ze denken dat dit een goede manier is. Aan de vrijwilligers is de vraag gesteld hoe ze in het wijkcentrum terecht zijn gekomen en waarom ze hebben gekozen voor dit specifieke wijkcentrum.

Coördinatoren

De zes geïnterviewde coördinatoren geven aan dat de werving van geleide vrijwilligers relatief eenvoudig is.

“We hebben nog steeds continu contact met de partners voor de geleide vrijwilligers en we werven ook actief.. ik heb er bijvoorbeeld een paar, die hier gewoon zelf naartoe zijn gekomen, dus die zijn niet gedwongen. Niet via ZoWel of een vrijwilligersmarkt. Die zijn gewoon zelf aan komen wandelen van ik wil hier vrijwilligerswerk doen.” (Coördinator 2)

Geleide vrijwilligers die op zoek zijn naar vrijwilligerswerk als tegenprestatie, kunnen zichzelf in Rotterdam inschrijven bij ZoWel, Wilskracht Werkt of Samenlevingswerk. Dit zijn partners van Radar WMO Diensten en geven het aan als ze een vrijwilliger hebben waarvan ze denken dat die in één van de wijkcentra zou willen werken. Ook worden geleide vrijwilligers geworven op de vrijwilligersmarkt die twee keer door Radar is georganiseerd in het verleden. De bekendheid van een coördinator in de wijk kan ook helpen bij het werven van vrijwilligers.

“Heel veel mensen kennen mij in de wijk. Hé, [naam coördinator] werkt daar. Ik moet vrijwilligerswerk doen, ik ga even hem vragen!” (Coördinator 6)

Absolute vrijwilligers komen veelal zelf binnen bij Radar, doordat ze een wijkcentrum binnenstapten en vroegen om vrijwilligerswerk. Sommige mensen kennen de coördinator

persoonlijk via een andere weg, wat kan resulteren in nieuwe vrijwilligers. Absolute vrijwilligers worden door sommige coördinatoren ook actief geworven: ze spreken mensen aan in de wijk, schrijven persberichtjes en boren andere bronnen op internet aan zoals de site van WelkomInSpangen, waar alle activiteiten van de wijk Spangen op staan. Daarnaast blijft mond-tot-mond reclame een belangrijke factor. Ook kan het zo zijn dat wijkbewoners wel eens in het wijkcentrum komen voor koffie, waarna zowel geleide als absolute vrijwilligers er in sommige gevallen blijven hangen als vrijwilliger.

“Soms is het zo dat de man werkt en dan zit de vrouw thuis. Zij denkt van ‘we komen hier voor taalles’, maar dan horen ze in de wandelgangen van vrijwilligerswerk. Of ze komen met vriendinnen hier een kopje koffie drinken en dan horen ze ook van vrijwilligerswerk. Dan komen ze het vragen en dan zeg ik: nou wat wil je doen, wat kan je doen?” (Coördinator 4)

Geleide vrijwilligers

Geleide vrijwilligers doen verplicht vrijwilligerswerk, maar omdat ze van de gemeente zelf op zoek moeten gaan naar dit vrijwilligerswerk, vinden ze het woord *moeten* vaak vervelend. Tijdens verschillende interviews stelden de vrijwilligers:

“Ik moet niets, het is alleen beter als ik het wel doe.” (Vrijwilliger 2)

“De Sociale Dienst verplicht mij niks, maar het is wel aanbevolen en als ik minder dan 20 uur in de week doe, wordt mijn uitkering gekort.” (Vrijwilliger 16)

Veel van de geleide vrijwilligers zijn zelf op zoek gegaan naar vrijwilligerswerk door zichzelf in te schrijven bij ZoWel, Wilskracht Werkt en Samenlevingswerk. Sommigen kwamen al langer in het wijkcentrum voor koffie, deden mee aan activiteiten, of kenden mensen die al vrijwilliger waren in het wijkcentrum. De geleide vrijwilligers werken het liefst in hun eigen wijk of in de buurt van de basisschool van hun kind(eren). Op die manier kennen ze de bezoekers, zijn ze snel thuis en sommige vrijwilligers kunnen hun kinderen gemakkelijk ophalen en wegbrengen.

“Er waren verschillende plaatsen bij buurthuizen en ik kon kiezen. Ik heb ook een hoop andere gezien maar die kende ik niet. Ik keek gewoon wat dichtbij was.” (Vrijwilliger 16)

In veel gevallen speelt ook geld een rol. Aangezien het openbaar vervoer niet goedkoop is en de reiskosten niet vergoed worden, kiezen mensen liever een locatie die lopend bereikbaar is.

Vrijwilliger: "Ik ging eerst in [naam wijkcentrum], dat is ook een buurthuis, maar dat is 10 haltes met de tram en dat moest ik in de winter gewoon lopen, en komen en gaan. Dus ik dacht: dan ga ik dichterbij wat zoeken, het is toch allemaal dezelfde stichting. Dus toen ben ik hierheen gekomen.

Interviewer: Vindt u het hier leuk?

Vrijwilliger: Nou, ja, leuk... Er is hier niet zo veel te doen als daar!" (Vrijwilliger 12)

Enkele geleide vrijwilligers hebben bewust voor een bepaald wijkcentrum gekozen, bijvoorbeeld omdat het een drukkere of rustigere locatie was.

"Ik vind het daar te druk. Ik ben liever hier. Mensen praten en schreeuwen en ik spreek de taal niet goed." (Vrijwilliger 14)

Absolute vrijwilligers

De absolute vrijwilligers hebben veelal zelf aangeklopt bij de wijkcentra met de vraag of ze vrijwilligerswerk konden doen.

"Ik woon aan de overkant, dus ik kom vaak koffie drinken hier binnen. Toen heb ik gevraagd voor vrijwilligerswerk en [coördinator] zei 'dat is goed!'." (Vrijwilliger 8)

"Ik ben via mijn moeder gekomen, die was hier eerst vrijwilliger. Ik werkte eerst in de avond en had overdag niks te doen. Toen kwam ik hier elke keer langs en toen sprak [naam vrijwilliger] mij aan van 'joh waarom doe je geen vrijwilligerswerk? Dan kun je mij lekker helpen!' Nou ja, waarom niet." (Vrijwilliger 17)

Sommige vrijwilligers werkten al in het wijkcentrum voor de voorgaande stichting Disk, die het beheer van de wijkcentra vóór Radar onder zijn hoede had, en zijn hier blijven werken toen Radar het overnam.

"Ik ben hier eigenlijk al meer dan 10 jaar met stichting DISK. En toen die failliet ging, ben ik bij Radar gebleven en daar werd ik gewoon geaccepteerd." (Vrijwilliger 18)

Enkele vrijwilligers hebben een coördinator leren kennen in de wijk of in de kerk, waar gesprekken over vrijwilligerswerk hebben geleid tot het tekenen van een vrijwilligerscontract.

5.3 Behoud

Aan de coördinatoren is gevraagd of en hoe zij proberen de vrijwilligers te behouden. Aan de vrijwilligers is gevraagd op welke manier zij vinden dat ze behouden worden en op welke manier zij denken dat zij ook daadwerkelijk behouden zouden blijven.

Coördinatoren

Het bleek zo te zijn dat het bijna alle coördinatoren vooral gaat om de vrijwilligers, dat zij zich kunnen ontwikkelen, en niet of ze voor hen persoonlijk erg waardevol zijn. De coördinatoren stellen allen dat ze doorstromen belangrijker vinden dan behouden. Ze maken hierin geen enkel onderscheid tussen absolute en geleide vrijwilligers. Geen van de coördinatoren geeft aan te denken in een onderscheid tussen absolute en geleide vrijwilligers. De volgende uitspraken en meningen zijn dus in het algemeen gedaan, over beide typen vrijwilligers van de wijkcentra.

“Ik baal aan de ene kant echt als mensen aangenomen worden. Dan heb je net iemand goed opgeleid en dan zie je de resultaten en dan verdwijnen ze weer. Maar, aan de andere kant ben je natuurlijk ook heel erg trots dat ze een baan hebben gevonden!” (Coördinator 3)

Toch vinden ze behouden niet geheel onbelangrijk. Bijna alle coördinatoren geven aan dat ze wel moeite doen om het leuk te maken voor de vrijwilligers in hun wijkcentrum. Volgens de coördinatoren blijkt de sfeer in een wijkcentrum ook mee te spelen.

“Ik heb een paar keer al wat gekocht voor hem, als waardering. En ik probeer altijd zo veel mogelijk te laten merken dat hij heel belangrijk is voor mij. [...] Ik spreek het ook uit, mijn waardering en doen. En ik laat ook heel veel dingen aan hem over, om te laten zien dat hij heel belangrijk en onmisbaar is. En ik denk dat dat wel goed overkomt bij hem.” (Coördinator 5)

Ook proberen de coördinatoren de vrijwilligers zo goed mogelijk op weg te helpen binnen het

wijkcentrum. Ze proberen signalen op te pikken of mensen het wel naar hun zin hebben en dit te veranderen als blijkt dat dit niet zo is.

“Elke week heb ik een gesprek met ze, dan kun je daarop inspelen. Vinden ze het niet leuk? Waarom vinden ze het niet leuk? Ik ken ze allemaal!” (Coördinator 6)

Ook proberen ze rekening te houden in de planning met onderlinge irritaties bij de vrijwilligers. Toch zijn er ook vrijwilligers die de coördinatoren liever behouden dan andere vrijwilligers.

“Die oude vrouw bijvoorbeeld, heeft een overleden man. [...] Die moet je een beetje hier houden, omdat het beter is voor haar. Dan kun je denken ‘oké, hier is ze onder de mensen, kan ze uit huis, heeft ze sociale contacten..” (Coördinator 4)

Ook geven sommige coördinatoren aan dat ze proberen hun vrijwilligers thuis te laten voelen:

“Aandacht geven, begeleiding, met respect behandelen, het ze gemakkelijker maken, verantwoordelijkheid geven.. Dat vind ik allemaal belangrijk!” (Coördinator 6)

“Ik let ook op dat er niemand niet over hem heen loopt! Ik behandel hem gewoon als mijn gelijke hoor, ik ben niks meer als hem weetjewel.” (Coördinator 5)

Absolute en geleide vrijwilligers

Aan zowel de geleide vrijwilligers als aan de absolute vrijwilligers is gevraagd hoe zij denken behouden te worden door de wijkcentrumcoördinatoren en op welke manier zij denken dat ze daadwerkelijk behouden zouden kunnen worden.

Waardering

Voor beide typen vrijwilligers is het krijgen van waardering voor het werk dat ze doen erg belangrijk. Dit kan in de vorm van complimenten zijn, maar ook in de vorm van een gift of uitje voor de vrijwilligers, of het krijgen van veel verantwoordelijkheid.

Geleide vrijwilligers geven aan dat ze het krijgen van een compliment erg belangrijk vinden. Iets meer dan de helft van de geleide vrijwilligers geeft aan dat ze ook daadwerkelijk complimenten krijgen van de coördinator. Volgens hen voelt een compliment als een

schouderklopje en laat het hen voelen alsof er iemand in hen gelooft. Ook krijgen de vrijwilligers hierdoor het gevoel dat ze het niet voor niets doen, ook al krijgen ze er dan niet voor betaald. Enkele geleide vrijwilligers vinden complimentjes van de coördinator niet nodig. Uit een van de interviews blijkt dat de vrijwilliger niet altijd gelooft in de oprechtheid van de complimentjes die er gegeven worden.

“Zolang ik mijn best doe, vinden ze me altijd aardig. Jij zou mij ook aardig vinden als ik gratis zo goed voor jou bezig ben.” (Vrijwilliger 6)

In sommige van de interviews komt naar voren dat geleide vrijwilligers geen complimentjes verwachten van de coördinator, aangezien deze vaak druk is en maar zelden contact heeft met de vrijwilligers. Om deze reden is het dat zij niet zitten te wachten op een groot compliment, hoewel ze dit wel jammer vinden.

“Je hoeft niet op je knieën, maar één complimentje nu en dan... Als wij er niet waren, wie gaat er dan achter de toko staan?” (Vrijwilliger 21)

Absolute vrijwilligers vinden het krijgen van complimenten van de coördinator veel minder belangrijk. Ze vinden het leuk om te horen, maar het is niet hun drijfveer om door te gaan. Een complimentje kan het werk wel extra leuk maken en kan een trots gevoel bij hen oproepen. Complimenten van de bezoekers van het wijkcentrum zijn meer waardevol volgens de absolute vrijwilligers.

“Hele oude mensjes van in de 90, dat die rond de kerst bij jou de portiek de stenen trap oplopen om een kaart in de bus te doen met daarop ‘Bedankt voor het fijne kerstfeest’ ja daar doe ik het voor. Ik heb eigenlijk altijd wel last van mijn benen en voeten, maar het geeft zó veel voldoening.” (Vrijwilliger 3)

Sommige vrijwilligers geven aan dat zij langer zouden blijven werken in het wijkcentrum, wanneer zij af en toe een gift zouden ontvangen, of wanneer er iets leuks gedaan zou worden voor de vrijwilligers. Degenen die dit aangeven zijn allen geleide vrijwilligers; in geen van de interviews met absolute vrijwilligers werd aangegeven dat zij graag iets zouden ontvangen. De giften die de vrijwilligers voorstelden, varieerden van een bloemetje als bedankje, een klein cadeautje na de hulp bij een evenement (open dag van het wijkcentrum), een uitstapje, een kerstpakket, een waardebon of een etentje met alle vrijwilligers van het betreffende wijkcentrum. Andere geleide vrijwilligers waren eigenlijk alleen tevreden als ze een geldbedrag per maand zouden kunnen ontvangen.

“Ik heb het niet over 100 euro, maar gewoon dat er iets van een vergoeding tegenover staat. Een zakcentje, waarmee ieder zelf kan weten wat hij/zij ermee doet.”
(Vrijwilliger 21)

In een paar van de wijkcentra wordt er wel eens een klein cadeautje gegeven. Zo werd een vrijwilliger verrast met iets kleins na een dagje bijspringen, en wordt er in een ander wijkcentrum ook wel eens iets kleins gekocht voor een vrijwilliger door de coördinator.

Over het algemeen geven de beide typen vrijwilligers aan dat er door de coördinatoren niet per se leuke dingen worden gedaan voor vrijwilligers, maar dat er wel op een andere manier wordt geprobeerd hen te behouden. Zo waarderen de geleide vrijwilligers de flexibiliteit in de roosters erg, en zijn de absolute vrijwilligers voornamelijk erg positief over het wekelijkse/maandelijks teamoverleg. Zowel geleide- als absolute vrijwilligers hebben tijdens het interview aangegeven dat ze het krijgen van verantwoordelijkheid ook erg belangrijk vinden bij het behouden. Het geeft ze een goed gevoel dat de coördinator hen vertrouwt, wat maakt dat ze zich belangrijk voelen. Voorbeelden van verantwoordelijke taken zijn: het sleutelbeheer, het openen en beheren van het pand en het waarnemen van het wijkcentrum wanneer de coördinator niet aanwezig is.

Slechts een paar vrijwilligers zijn negatief over het feit of er wordt geprobeerd hen te behouden. Graag zouden ze wel willen dat het een beetje leuk gehouden werd voor hen, maar de coördinatoren zouden hier volgens hen nog wel eens wat steekjes laten vallen. Een paar vrijwilligers vertellen harde verhalen over te veel papierwerk, valse beloftes over leuke uitjes en anderen vinden die beloftes over uitjes juist weer niks. Het komt bij deze enkele vrijwilligers vooral naar boven dat het je collega's zijn die het leuk maken, niet Radar.

Plezier in het werk

Beide typen vrijwilligers geven aan dat ze het belangrijk vinden dat ze plezier hebben in het werk dat ze doen. Over het algemeen geven alle absolute vrijwilligers aan het naar hun zin te hebben in hun wijkcentrum.

“De sfeer, de mensen die hier komen, de praatjes die je dan hoort enzo, nee het is echt, ik vind het prima. Zo lang ik het volhoud blijf ik bezig.” (Vrijwilliger 7)

Een paar absolute vrijwilligers zijn duidelijk over vrijwilligers die geen plezier hebben in hun werk:

“Iemand die het niet naar z'n zin hebt, die gaat naar huis. Dat hebben we wel eens meegemaakt. Dan zijn ze ziek, zwak en misselijk. Daar heb je niks aan, die zijn na drie dagen weg. Die willen ook niet schoonmaken enzo. Maar, dat is met alle mensen die het niet naar hun zin hebben, die zijn veel vaker ziek.” (Vrijwilliger 3)

Het aantal geleide vrijwilligers dat het vrijwilligerswerk niet met plezier doet, is erg klein in verhouding met de groep die het wel naar zijn zin heeft in het wijkcentrum. Veel geleide vrijwilligers zijn blij dat ze dit werk kunnen doen.

“Ik heb het reuze naar mijn zin, ik ben blij dat ik dit elke ochtend mag doen! Ik werk normaal tot een uur of twaalf en dan blijf ik meestal nog wel tot half twee. Gewoon voor de gezelligheid!” (Vrijwilliger 5)

Een aantal geleide vrijwilligers ziet de bijstandsuitkering als een zekerheid van inkomsten. Ze stellen dat het op de arbeidsmarkt erg onzeker is en je ieder moment ontslagen kunt worden. Nu kunnen ze 20 uur per week werken, waarbij ze het geld van de uitkering zien als salaris.

“Het is werk en ik word betaald door de uitkering. Ben ik ook trots op. Het is dankbaar werk, ik heb het naar mijn zin, ik heb contacten en leer nieuwe dingen.” (Vrijwilliger 24)

Er waren veel geleide vrijwilligers die het werk zo leuk vonden, dat als ze betaald werk zouden krijgen bij een ander bedrijf, ze nog steeds graag een aantal uur in de week vrijwilligerswerk in het wijkcentrum zouden blijven willen doen. De vrijwilligers vinden het ook erg leuk dat ze het werk op hun eigen manier kunnen doen.

“Ik ben eigen baas, ik doe mijn eigen werk. Als ik binnen kom, ga ik zelf werken, ik heb altijd wel wat te doen hier.” (Vrijwilliger 1)

Andere geleide vrijwilligers geven aan dat ze sinds het vrijwilligerswerk veel beter in hun vel zitten. Ze hebben een reden om uit bed te komen en voelen zich blijer, omdat ze meer sociale contacten hebben dan toen ze thuis zaten. Zowel absolute als geleide vrijwilligers geven aan dat ze het vrijwilligerswerk aanraden in hun sociale omgeving.

Hoewel het grootste aantal geleide vrijwilligers aangeeft plezier in hun werk te hebben, schemert er ook door dat ze voor hun gevoel geen keus hebben.

“Vrijwilliger: Verplicht vrijwillig, dan doen mensen het niet met hun hart.

Interviewer: En hoe doet u het?

Vrijwilliger: Soms wel met mijn hart, soms niet. Hangt van de dag af.” (Vrijwilliger 20)

Redenen dat sommige vrijwilligers het niet naar hun zin hebben, zijn bijvoorbeeld dat het te rustig is in het wijkcentrum, of dat ze het niet leuk vinden altijd met dezelfde groep bezoekers te zijn. Hoewel het grootste deel van de vrijwilligers het werk wel leuk vindt, wordt het woord *vrijwilliger* door hen niet altijd als fijn ervaren. Verschillende mensen haalden in de interviews aan dat de status vrijwilliger negatief klinkt. Ze hebben het idee dat de samenleving op hen neer kijkt, omdat ze onbetaald klusjes doen voor een ander die er wel voor betaald krijgt. Zelf zien ze zichzelf vaak als ‘weldoener’, omdat ze gratis werken. Ze stellen dat mensen wel eens wat meer tegen hen op mogen kijken, aangezien ze nuttig bezig zijn en niet betaald krijgen.

De coördinator

Volgens beide typen vrijwilligers is het ook belangrijk voor het behoud van vrijwilligers hoe de coördinator zich opstelt. De meningen zijn zeer uiteenlopend, waarbij er geen onderscheid te maken is tussen de mening van de absolute vrijwilligers en de geleide vrijwilligers.

Zowel geleide als absolute vrijwilligers vinden het positief als de coördinator goed bereikbaar is per telefoon, open is naar de vrijwilligers toe, dat er goed wordt geluisterd naar voorstellen of knelpunten, en dat de vrijwilligers vrijheid krijgen om de taken in het wijkcentrum onderling zelf te verdelen. Ook spreken verschillende vrijwilligers erg positief over hun coördinator, als ze naar hun idee ‘passende taken’ van hen hebben gekregen, dus werkzaamheden die zijn afgestemd op hun werkverleden of interesses.

“[Naam coördinator] heeft het gezellig met ons. Praten, activiteiten doen, het is open voor iedereen. Als er iets is kunnen we dat bespreken, ik kan met haar praten als ik iets niet weet, ook voor informatie ga ik naar haar toe.” (Vrijwilliger 4)

Verder vinden sommige vrijwilligers het fijn dat hun coördinator af en toe op de ‘werkvloer’ is, en niet de hele dag achter de computer zit is of weg is. Sommige vrijwilligers stellen dat ze het belangrijk vinden als ze naar hun coördinator toe kunnen voor informatie. Door een positieve relatie met de coördinator, voelen de vrijwilligers zich de moeite waard, wat volgens hen positief is voor het behoud. Toch klinkt er soms in een aantal gesprekken met geleide vrijwilligers door dat de coördinator wel aardig *moet* zijn, omdat dit bij zijn takenpakket hoort.

Ook zijn er enkele absolute vrijwilligers die het idee hebben dat de coördinatoren niet altijd even geïnteresseerd zijn in hen.

“Ik ken hem alleen van ‘hallo, goeiedag, hoe gaat het?’ [...] Als hij komt dan geeft hij een hand en ik zie in zijn ogen dat hij aardig is en hij vraagt hoe het gaat, dus ja. [...] Maar verder praat hij nooit met mij, echt nooit.” (Vrijwilliger 24)

Beide typen vrijwilligers vinden het lastig dat de coördinator soms niet genoeg weet wat er speelt onder de vrijwilligers, waardoor ze het soms lastig vinden op hen te vertrouwen. Ook hebben sommige vrijwilligers moeite met de wij-zij afstand tussen de coördinatoren en de vrijwilligers. Om deze reden proberen vooral absolute vrijwilligers het werk voornamelijk zelfstandig te doen, zodat ze niet hoeven aan te kloppen bij hun coördinator. Wanneer deze zelfstandigheid goed gaat vinden de vrijwilligers het niet erg dat ze geen hele hechte band hebben met hun coördinator. Er blijkt wel enige samenhang te zijn tussen het hebben van het plezier in het werk en de mening over de coördinator. Wanneer de vrijwilligers geen of minder plezier hebben in hun werk, zijn ze vaak ook negatiever over hun coördinator, dan vrijwilligers die wel plezier hebben in hun werk. Tot slot geven sommige vrijwilligers aan dat ze verschillende ideeën voorgesteld hebben, maar dat hier nooit meer terugkoppeling over is geweest. Hierdoor stellen sommige vrijwilligers zich passief op.

“Nou, ik heb het aangegeven, maar [naam coördinator] doet daar niks mee. Ik hoop dat er iemand iets mee gaat doen. [...] Ik zeg het maar hoe het is, in plaats van overal omheen te draaien.” (Vrijwilliger 21)

5.4. Doorstromen

Aan de wijkcentrumcoördinatoren is gevraagd wat zij doen om absolute en geleide vrijwilligers door te laten stromen en hoe dit in zijn werk gaat. Aan beide typen vrijwilligers is gevraagd hoe zij denken dat Radar hen stimuleert om door te stromen en of ze er vertrouwen in hebben dat zij ooit nog door kunnen stromen naar betaald werk.

Coördinatoren

Hoewel de coördinatoren het er allemaal over eens zijn dat het behouden van vrijwilligers belangrijk is, vinden zij allen dat het doorstromen belangrijker is. Volgens de coördinatoren valt het laten doorstromen van geleide vrijwilligers niet binnen hun takenpakket, maar is het wel fijn wanneer dit gebeurt. Alleen de geleide vrijwilligers zouden in principe door moeten

stromen, waarbij zij terug kunnen komen op de arbeidsmarkt, maar de coördinatoren zeggen geen enkel onderscheid te maken tussen geleide en absolute vrijwilligers.

Om een vrijwilliger echt te kunnen laten doorstromen, is begeleiding erg belangrijk. Graag zouden ze meer begeleiding bieden, maar volgens sommige coördinatoren is dit niet te realiseren, omdat er niet genoeg geld beschikbaar wordt gesteld voor de wijkcentra

“Uiteindelijk is het idee dat we een springplank zijn naar een werkend leven, maar dat kun je alleen maar zijn als je mensen helpt om met hen naar het einde van die duikplank te lopen en helpt op een goeie manier te springen, en niet door ze een duwtje te geven en ‘pleur maar in dat water’. Want dat is hoe ik het nu een beetje zie, je leert die mensen niet meer gebruik te maken van de springplank, nee, je geeft ze gewoon een duw in de rug en tot ziens.” (Coördinator 1)

Alle coördinatoren geven aan op de hoogte te zijn van de cursussen die de beide typen vrijwilligers kunnen volgen, en het leer-werktraject dat deze vrijwilligers kunnen doorlopen, dat in samenwerking met de bedrijven Facilicom en Includio wordt gegeven. Dit wordt door de coördinatoren deskundigheidsbevordering genoemd en biedt de vrijwilligers een kans om zich op kosten van Radar te ontwikkelen en wellicht een kans op doorstroming naar een betaalde baan. Sommige van de coördinatoren geven aan dat ze selectief zijn in het aandragen van vrijwilligers voor de deskundigheidsbevorderingscursussen.

“Ik draag ze aan als het er al inzit. Als ze geen inzet tonen, dan heb ik geen zin om daar energie in te steken.” (Coördinator 3)

Mensen die opvallen vanwege hun enthousiasme, motivatie of waarvan zij denken dat er kans van slagen is, worden aangedragen en mensen die al ouder zijn of een te grote afstand hebben tot de arbeidsmarkt, worden minder vaak/niet aangedragen. Andere coördinatoren geven aan dat ze al hun vrijwilligers vertellen over de cursussen en dat zij zelf kunnen kiezen waar ze zich voor inschrijven.

Bijna alle coördinatoren geven aan dat ze het belangrijk vinden dat hun geleide vrijwilligers doorstromen, hoewel uit sommige gesprekken blijkt dat het niet per definitie hun taak is om de vrijwilligers door te laten stromen. Toch willen veel coördinatoren hun vrijwilligers helpen zelfredzamer te worden en hen hierin ook ondersteunen. Van belang is ook het enthousiasmeren voor de cursussen, zodat ze de kans hebben verder te komen. Ook is het volgens een paar coördinatoren heel belangrijk dat je als coördinator goed communiceert met de vrijwilligerscoördinator.

“Die vrijwilligers hebben dan weer een coach, ook van Radar uit. Als die tevreden verhalen van mij hoort dan kan die hen aanbevelen naar bedrijven. Dus die is eigenlijk constant opzoek naar werk en zorgt dat het goed doorstroomt. Sommige mensen vallen op! Daar hou ik van, maar ik hou niet van mensen die niks doen.”
(Coördinator 3)

Absolute en geleide vrijwilligers

Beide typen vrijwilligers geven aan dat ze veel nieuwe dingen leren tijdens het vrijwilligerswerk. Zo waren er vrijwilligers die nog nooit geverfd hadden, vond een andere vrijwilliger het erg leuk om een pand te leren beheren, en was weer een andere vrijwilliger ontzettend enthousiast dat zij bepaalde vaardigheden goed kon uitvoeren, al had ze het nooit eerder gedaan.

“Goed voor je zelfvertrouwen! Ik wist niet dat ik dit kon, maar dan kom ik hier, en dan doe ik het, en dan kan ik het ineens ook!” (Vrijwilliger 15)

Ook de dingen die niet op de CV hoeven, vinden de vrijwilligers leuk om te leren.

“Je hebt er voor altijd iets aan, niet alleen hier binnen, maar ook op straat, overal.”
(Vrijwilliger 11)

Om (sneller) door te kunnen stromen, kunnen vrijwilligers gratis meedoen aan verschillende cursussen. Ze geven aan te verwachten dat deze cursussen hen een betere kans op een betaalde baan geeft.

“Je valt in een diepe put, en dit trekt je er misschien uit.” (Vrijwilliger 2)

Zeer opmerkelijk is dat ongeveer een kwart van de geïnterviewde vrijwilligers niet weet dat deze cursussen bestaan. Ongeveer de helft hiervan geeft aan dat als ze het hadden geweten, ze graag hadden deelgenomen. De vrijwilligers die meedoen aan de cursussen vinden het leuk en erg nuttig wat ze leren.

“Je denkt dat je er alles over weet, maar niet over al die verschillende gasten. Dat is verrassend! We lachen veel op de cursus.” (Vrijwilliger 13)

Sommige vrijwilligers geven aan dat ze wel van het bestaan afweten, maar niet meedoen aan een van de cursussen, omdat ze hebben gehoord dat deze erg moeilijk zijn. Het Nederlands zou te moeilijk zijn en te snel gaan, het tempo zou te hard zijn en de leerstof te lastig. Dit hebben sommige vrijwilligers slechts van horen zeggen, wat voor hen een reden was niet mee te doen aan de cursus of het leer-werktraject. Ook geven vrijwilligers aan dat ze wel graag mee zouden doen, maar dat ze dat niet zien zitten omdat ze nog kleine kinderen hebben en het niet weten te combineren. Wel geven zij aan dat als hun kinderen groter waren geweest, zij waarschijnlijk wel hadden meegedaan.

Andere vrijwilligers doen niet mee, omdat ze denken dat het geen verschil zal maken voor de kans op werk of ze de cursus doen.

“Ik kan die cursus wel doen, maar dan blijf ik nog steeds net zo oud. Ik denk niet dat dat ene papiertje dan veel verschil zal maken.” (Vrijwilliger 16)

Sommige vrijwilligers doen niet alleen mee aan de cursussen, omdat ze denken dat het de kans op betaald werk vergroot, maar doen soms ook puur voor zichzelf mee. Als redenen geven ze op dat ze hiermee nieuwe dingen leren en met verschillende mensen in contact blijven. Vrijwilligers met een moedertaal anders dan Nederlands geven aan blij zijn nu gratis hun Nederlandse taalkennis te kunnen verbeteren. Een vrijwilliger geeft aan dat ze heel graag mee doet aan de schoonmaak-cursus, omdat ze het belangrijk vindt thuis en in het wijkcentrum op de juiste manier te kunnen schoonmaken.

Er zijn ook vrijwilligers die liever niet doorstromen naar een andere betaalde baan. Zo willen 8 van de 24 ondervraagde vrijwilligers liever vrijwilliger blijven voor de rest van hun werkend bestaan. Een paar vrijwilligers worstelen met het feit dat ze al over een bepaalde leeftijd zijn. Ze verwachten sowieso niet dat ze ooit nog een betaalde baan krijgen en sommige vrijwilligers hebben zich hierbij neergelegd.

“Nou ja, ik ben denk ik sowieso te oud om nog terug te kunnen, maar daarnaast denk ik ook echt dat ik niet meer in een spoor zou kunnen met al die regels!” (Vrijwilliger 3)

Enkele vrijwilligers die het werk als tegenprestatie doen, hopen in dit werk een betaalde baan te vinden.

“Ik weet niet of ik zou willen wisselen. Ik doe alles eraan om in dit werk te kunnen blijven, daar wil ik alles op alles voor zetten.” (Vrijwilliger 5)

6. Conclusies en discussie

In dit hoofdstuk zal ik met behulp van de geanalyseerde data antwoord geven op de deelvragen, waarmee ik uiteindelijk de hoofdvraag zal proberen te beantwoorden. Hier zullen de resultaten van het onderzoek als bevestiging of weerlegging van de theorieën aangehaald worden. Hierna volgt een methodologische reflectie op het onderzoek, met tot slot een aantal aanbevelingen voor verder onderzoek.

6.1. Beantwoording deelvragen

Deelvraag 1

De eerste deelvraag luidde als volgt:

“Wat is de motivatie van absolute en geleide vrijwilligers voor vrijwilligerswerk?”

Na het bestuderen van theorieën van Van Staveren (2000) en Van den Bogaert (2005) werd er verwacht dat er grote verschillen zouden kunnen zijn tussen de motivaties van absolute en geleide vrijwilligers voor het doen van vrijwilligerswerk (Boss, Blauw & Alblas, 2011). Uit het onderzoek naar geleide en absolute vrijwilligers in de wijkcentra van de deelgemeente Delfshaven in Rotterdam, blijkt dat de motivatie van een vrijwilliger sterk afhankelijk is van de persoon zelf en niet van het type vrijwilliger. Sommige geleide vrijwilligers zijn erg enthousiast en leggen veel bezieling in het werk dat ze doen, terwijl andere absolute vrijwilligers klagen over het weinige aantal activiteiten in het wijkcentrum. Na de literatuurstudie werd verwacht op basis van de theorie van Van den Bogaert (2005), dat absolute vrijwilligers voornamelijk waarde-expressieve motieven zouden hebben. Geleide vrijwilligers zouden een motivatie hebben die voornamelijk op het behalen van voordeel gericht is. Ook volgens de theorie van Van Staveren (2000) blijkt het zo te zijn dat er binnen de twee soorten vrijwilligers verschil in motivatie is. Op basis van deze theorie werd verwacht dat absolute vrijwilligers voornamelijk intrinsiek gemotiveerd zijn, waarbij ze hun taken dus uitvoeren omdat ze er plezier in hebben, of er een bevredigend gevoel van krijgen. Geleide vrijwilligers zouden vooral extrinsiek gemotiveerd zijn, waarbij de personen taken slechts uitvoeren omdat er gedoeld wordt op het ontvangen van een individuele beloning, het voorkomen van straf of het krijgen van waardering.

Uit mijn onderzoek blijkt dat een groot aantal vrijwilligers (zowel absoluut als geleid), *sociaal-aanpassende* motieven heeft, waarbij zij voornamelijk uit zijn om op sociaal niveau voordeel te behalen (Van den Bogaert, 2005). Veel vrijwilligers haalden in de interviews aan dat ze blij waren niet meer thuis te zitten en dat ze veel nieuwe sociale contacten hadden

opgedaan door het doen van vrijwilligerswerk. Het blijkt dus tegen de verwachtingen in zo te zijn dat ook geleide vrijwilligers intrinsieke motivatie kennen, en het vrijwilligerswerk doen om er een goed gevoel aan over te houden (Van Staveren, 2000).

Daarnaast noemden geleide vrijwilligers ook het doen van gratis cursussen, zoals het leren van de Nederlandse taal of volgen van computerles, als een motief voor het vrijwilligerswerk. Dit is een *kennis-motief*, waarbij het vooral gaat om het voordeel dat ze nieuwe competenties kunnen verwerven door het doen van vrijwilligerswerk. Andere geleide vrijwilligers gaven aan dat ze het doen van vrijwilligerswerk erg fijn vinden, omdat ze hierdoor een reden hebben om uit bed te komen, aan te kleden en naar buiten te gaan. Dit is een *ego-defensief motief*, waarbij het belang van het motief is structuur en regelmaat in je leven te krijgen. Hoewel er een klein deel geleide vrijwilligers intrinsiek gemotiveerd is, blijkt uit het onderzoek dat het overgrote deel geleide vrijwilligers extrinsiek gemotiveerd is. Het behalen van voordeel kan worden gezien als een individuele beloning, wat een kenmerk is van extrinsieke motivatie (Van Staveren, 2000). Daarnaast werd er ook door veel geleide vrijwilligers aangegeven dat ze vrijwilligerswerk zijn gaan doen uit angst dat hun uitkering zou worden gekort wanneer ze de tegenprestatie weigeren.

De motivatie van vrijwilligers dat ze graag iets goed wilden doen voor de wijk, of vrijwilligerswerk deden omdat ze vonden dat bepaalde normen en waarden moesten worden doorgegeven, kwam slechts voor bij absolute vrijwilligers. Slechts enkelen gaven aan zelf geen voordeel uit het vrijwilligerswerk te kunnen halen. Ze stelden dat ze het werk deden, maar er bijvoorbeeld wel gezondheidsklachten aan over hielden. Dit zijn *waarde-expressieve* motieven die sterk op altruïstische motieven lijken (Van den Bogaert, 2005). Zoals al bleek uit onderzoek van Handy et al. (2002), handelen vrijwilligers bijna nooit geheel altruïstisch, maar zijn ze toch vaak gericht op het behalen van voordeel. Daarom zouden waarde-expressieve motieven ook maar weinig voorkomen. In uit mijn onderzoek blijkt dat deze theorie van Handy (2002) klopt in het geval van geleide vrijwilligers. Geleide vrijwilligers blijken ook in mijn onderzoek altijd voordeel te willen behalen uit het doen van vrijwilligerswerk. Bij absolute vrijwilligers is hier een verschil. Zij doen soms vrijwilligerswerk om er voordeel uit te halen, en soms is de enige reden dat ze iets goed willen doen voor de samenleving (Van den Bogaert, 2005). De verwachting dat absolute vrijwilligers intrinsiek gemotiveerd zijn, is gedeeltelijk waar. Veel absolute vrijwilligers doen vrijwilligerswerk omdat ze hier een goed gevoel aan houden, maar ook bleek het uit het onderzoek dat een aantal absolute vrijwilligers het werk doet om er wel persoonlijk voordeel uit te halen, wat een extrinsieke motivatie is (Van Staveren, 2000).

	Verwachte motivatie	Conclusie
<i>Absolute vrijwilliger</i>	Intrinsiek Waarde-expressief	Intrinsiek, extrinsiek Waarde-expressief Sociaal-aanpassend Kennis
<i>Geleide vrijwilliger</i>	Extrinsiek Sociaal-aanpassend Kennis Ego-defensief	Extrinsiek, intrinsiek Sociaal-aanpassend Kennis Ego-defensief

Figuur 2: Verwachtingen en bevindingen van de motieven van absolute en geleide vrijwilligers.

De resultaten van het onderzoek zouden kunnen betekenen dat extrinsiek gemotiveerde vrijwilligers met een voordeel-motief het vrijwilligerswerk met minder overtuiging voor het wijkcentrum of de wijkcentrumcoördinator doen, maar voornamelijk voor zichzelf. Hierdoor zou het zo kunnen zijn dat de kwaliteit van de dienst die deze vrijwilligers leveren voor het wijkcentrum, minder goed is dan de kwaliteit van de dienst wanneer die door intrinsiek gemotiveerde absolute vrijwilligers met een waarde-expressief motief geleverd wordt. Alle geleide vrijwilligers binnen de wijkcentra zijn gericht op het behalen van voordeel, hoewel er op basis van deze uitkomst van het onderzoek geen conclusie te trekken is dat er voornamelijk met absolute vrijwilligers gewerkt moet worden voor een betere kwaliteit. Het feit dat ook veel absolute vrijwilligers op voordeel gericht zijn, maakt dat een onderscheid tussen de twee typen vrijwilligers niet mogelijk is. Daarnaast is het ook nog te betwijfelen of het wel of niet willen behalen van voordeel geen goede graadmeter is voor de kwaliteit van het vrijwilligerswerk, net als dat intrinsieke en extrinsieke motivatie hier wellicht geen uitsluitsel over kan geven. In mijn onderzoek wordt er verder niet op deze relatie in gegaan, maar dit zal verder toegelicht worden in de aanbevelingen bij 6.3. In ieder geval kan er gesteld worden dat het niet per definitie waar is dat vrijwilligersorganisaties gebaat zijn bij het aannemen van veel absolute vrijwilligers wanneer zij betere kwaliteit binnen hun wijkcentra willen.

Deelvragen 2, 3 en 4

De tweede, derde en vierde deelvraag zullen gezamenlijk beantwoord worden. De samengevoegde vraag luidt als volgt:

“Op welke manier worden absolute en geleide vrijwilligers geworven en behouden in vrijwilligersorganisaties en op welke manier stromen deze twee typen vrijwilligers door?”

Uit de interviews met de coördinatoren en de vrijwilligers blijkt dat er op dit moment binnen de organisatie niet heel actief wordt geworven, omdat zowel geleide vrijwilligers als absolute vrijwilligers voornamelijk zichzelf aanmelden om vrijwilligerswerk te gaan doen. Geleide vrijwilligers melden zich hiervoor vaak aan bij een vrijwilligerscentrale zoals ZoWel en Wilskracht Werkt, die hen plaatst in de wijkcentra. Daarnaast zijn er ook een aantal geleide en absolute vrijwilligers geworven door de vrijwilligersmarkten die Radar heeft georganiseerd. Absolute vrijwilligers blijken vaak in de buurt van het wijkcentrum te wonen en zijn binnengekomen door de bekendheid van het wijkcentrum in de wijk, door georganiseerde activiteiten of via een gesprek met een van de coördinatoren.

Uit de literatuur bleek dat vrijwilligersorganisaties de meeste vrijwilligers werven wanneer ze het doen van vrijwilligerswerk aanprijzen als een win-winsituatie. Vrijwilligers zouden voornamelijk geïnteresseerd zijn in het doen van vrijwilligerswerk wanneer ze van tevoren het persoonlijke voordeel al kunnen berekenen (Bekkers, 2002). Uit de resultaten van mijn onderzoek blijkt dat dit aanprijzen van vrijwilligerswerk nog niet wordt gedaan. De theorie van Putnam (2000) en Bekkers (2005) dat het werven via-via een sterke manier van werven is, blijkt wel te kloppen in mijn onderzoek. De kennismaking met vrijwilligerswerk via familieleden of vrienden blijkt voor hen een veilige manier te zijn om ook vrijwilliger te worden. Hierdoor wordt de drempel om zelf vrijwilligerswerk te gaan doen verlaagd (De Hart & Breedveld, 2001).

Wat betreft het *behouden* van vrijwilligers, blijkt uit mijn onderzoek dat er door de coördinatoren geen onderscheid wordt gemaakt tussen het behouden van absolute en geleide vrijwilligers, hoewel er verwacht werd dat voornamelijk absolute vrijwilligers behouden zouden worden, aangezien deze waarschijnlijk meer intrinsiek gemotiveerd zijn dan geleide vrijwilligers, die waarschijnlijk meer extrinsiek gemotiveerd zijn (Van Staveren, 2000). Vrijwilligers blijken een aantal punten te hebben waarop zij vinden dat het behoud gebaseerd zou moeten zijn. De rol van de coördinator was belangrijk voor de vrijwilligers, de communicatie van de coördinator naar de vrijwilliger, de ondersteuning en begeleiding en het ontvangen van waardering (Vilans en Verwey-Jonker Instituut, 2008). Deze punten werden allen genoemd in mijn onderzoek. Verwacht werd dat geleide vrijwilligers voornamelijk waardering, ondersteuning en begeleiding belangrijk zouden vinden. In de resultaten van mijn onderzoek is te lezen dat voornamelijk geleide vrijwilligers die extrinsiek gemotiveerd zijn, het krijgen van waardering belangrijk vinden. Dit kan in de vorm van complimenten zijn, maar ook in de vorm van giften. De verwachting dat geleide vrijwilligers ook ondersteuning en begeleiding belangrijk zouden vinden voor hun behoud, blijkt niet te kloppen. De ondersteuning en/of begeleiding door de coördinator is in de interviews met de vrijwilligers niet genoemd. Wel wordt de rol van de coördinator als belangrijk ervaren door de geleide vrijwilligers. Van de absolute vrijwilligers, die intrinsiek gemotiveerd zouden zijn, werd

verwacht dat zij voornamelijk communicatie en ondersteuning belangrijk zouden vinden voor het behoud. Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat dit niet waar is. Graag hebben absolute vrijwilligers vrijheid in het werk dat ze doen, waarbij ze geen verantwoording hoeven af te leggen aan de coördinator. Ze hebben vaak een neutrale mening over de rol van de coördinator, waarbij ze communicatie met de coördinator niet het belangrijkste vinden. Ook het ondersteunen vinden ze niet zo belangrijk als dat vooraf verwacht werd. Het blijkt zo te zijn dat de absolute vrijwilligers voornamelijk het hebben van verantwoordelijkheid belangrijk vinden.

	Verwachting belang m.b.t. behoud	Conclusie
<i>Absolute vrijwilliger</i>	Communicatie Ondersteuning	Verantwoordelijkheid
<i>Geleide vrijwilliger</i>	Waardering Ondersteuning Begeleiding	Waardering Rol van coördinator

Figuur 3: Verwachtingen en bevindingen voor het behouden van vrijwilligers

Wat betreft het *doorstromen* van vrijwilligers, blijkt uit de interviews dat alle vrijwilligers deel kunnen nemen aan cursussen en een leer-werktraject. Hiermee kunnen zij meer competenties verwerven en nieuwe vaardigheden leren, wat de kans op een betaalde baan zou moeten vergroten. Hoewel er verwacht werd dat voornamelijk geleide vrijwilligers doorstromen, geven de coördinatoren aan dat zij geen onderscheid maken tussen absolute en geleide vrijwilligers hierin. Volgens hen staat de ontwikkeling van alle vrijwilligers even centraal in de wijkcentra. Toch blijkt het zo te zijn dat niet alle vrijwilligers kennis hebben dat er cursussen zijn waaraan zij mee kunnen doen, iets dat wringt met de verhalen van de coördinatoren. Veel geleide vrijwilligers hebben zichzelf minder goed kunnen ontwikkelen voordat ze in het wijkcentrum kwamen, doordat de kosten van reguliere cursussen erg hoog zijn. Hierdoor zouden de baten niet meer opwegen tegen de kosten (Martin & Grubb, 2001). Wanneer ze de gratis cursussen zouden volgen tijdens het doen van hun tegenprestatie, zouden ze meer competenties kunnen verwerven, waardoor hun kans op een betaalde baan zou toenemen (De la Porte & Jacobsson, 2012; Borghi & Van Berkel, 2007). Het blijkt uit mijn onderzoek dat het merendeel van de geleide vrijwilligers graag wil doorstromen naar een betaalde baan. Vaak zijn zij ervan op de hoogte dat de kans dat ze een betaalde baan vinden afneemt naarmate de periode van werkloosheid langer wordt (Morgan, 2012). Het belang van deelname aan de cursussen wordt hierdoor groter, aangezien het verwerven van

extra competenties of het opdoen van nieuwe ervaring kan leiden tot een snellere uitstroom uit de bijstand (De la Porte & Jacobsson, 2012).

De verwachting dat vooral geleide vrijwilligers doorstromen, blijkt niet geheel waar te zijn. Uit mijn onderzoek blijkt, dat een deel van de vrijwilligers niet meer terug wil naar een betaalde baan en het fijn vindt de rest van het werkend bestaan vrijwilliger te blijven. Ook zijn er absolute vrijwilligers die graag willen doorstromen, waarbij dit vaak in de vorm is dat zij ander werk willen gaan doen dan de baan die ze nu hebben, of kan het gaan om absolute vrijwilligers die geen baan hebben, maar niet afhankelijk zijn van de bijstandsuitkering.

Conclusie deelvragen

Er werd verwacht op basis van de literatuur, dat waarschijnlijk verschillen zouden zijn in het proces van werven, behouden en doorstromen in een organisatie die met zowel geleide als absolute vrijwilligers werkt. Uit mijn onderzoek is gebleken dat er zowel intrinsieke als extrinsieke vrijwilligers zijn, er zowel absolute als geleide vrijwilligers zijn die vrijwilligerswerk doen voor het behalen van persoonlijk voordeel, en er absolute vrijwilligers zijn die een waarde-expressieve motivatie hebben. Daarnaast blijkt dat het werven voornamelijk via-via gebeurt, het behouden van vrijwilligers gebaseerd kan worden op waardering, plezier in het werk en de rol van de coördinator, en het doorstromen voornamelijk van belang is voor geleide vrijwilligers. Hoewel er verschillen zijn tussen de vrijwilligers, geven de wijkcentrumcoördinatoren aan geen onderscheid te maken in het proces van werven, behouden en doorstromen tussen deze twee groepen vrijwilligers.

6.2 Hoofdvraag

“In hoeverre sluit het huidige proces van vrijwilligersorganisaties wat betreft werving, behoud en doorstroming aan bij de motivaties van geleide en absolute vrijwilligers?”

Er blijkt niet veel verschil te zijn in de motivatie van geleide vrijwilligers en absolute vrijwilligers. Allebei de groepen blijken vrijwilligerswerk voornamelijk te doen om er persoonlijke voordeel mee te behalen. Slechts enkelen doen het vrijwilligerswerk vanuit altruïstisch perspectief voor de wijkbewoners of om iets goeds te doen voor de samenleving.

De werving van vrijwilligers wordt op dit moment niet heel actief gedaan en er wordt weinig rekening gehouden met de motivatie van de vrijwilligers, die voornamelijk op het behalen van persoonlijk voordeel gericht zijn. Hierdoor lopen vrijwilligersorganisaties vermoedelijk veel vrijwilligers mis, omdat het voor vrijwilligers aantrekkelijker is wanneer er een situatie ontstaat waarin zij er op vooruitgaan.

Bij het behoud van vrijwilligers blijken er een aantal punten te zijn die de vrijwilligers erg belangrijk vinden. De rol van de coördinator, het plezier in het werk, het krijgen van waardering, het hebben van verantwoordelijkheid, ondersteuning, begeleiding en communicatie blijken het belangrijkste te zijn volgens de vrijwilligers. Uit mijn onderzoek blijkt dat de communicatie is in sommige wijkcentra goed verloopt: de vrijwilligers geven aan het belangrijk te vinden wanneer er open en oprecht met hen gecommuniceerd wordt, waar sommige coördinatoren op hebben ingespeeld door een wekelijks/maandelijks teamoverleg te houden. Ook geven de beide soorten vrijwilligers aan dat zij veel verantwoordelijkheden krijgen van de coördinatoren. Voor absolute vrijwilligers is verantwoordelijkheid en daarmee vertrouwen en zelfstandigheid, de belangrijkste factor om bij de organisatie te blijven. Daarentegen wordt er op de rest van de belangen van de vrijwilligers niet voldoende ingespeeld. Het krijgen van waardering is voor de geleide vrijwilligers het belangrijkste punt om hen te behouden, maar slechts sommige coördinatoren spreken hun waardering uit of laten dit merken. Andere coördinatoren besteden hier nog onvoldoende aandacht aan. Ook ondersteunen en/of begeleiden zou een punt zijn waar de coördinatoren niet voldoende aan kunnen voldoen, volgens henzelf en de vrijwilligers.

Bij het doorstromen is de motivatie van vrijwilligers erg belangrijk. De motivatie van zowel de absolute als de geleide vrijwilligers is voornamelijk gebaseerd op het behalen van persoonlijk voordeel, bij absolute vrijwilligers is dit persoonlijke ontwikkeling; bij geleide vrijwilligers is dit het doorstromen naar betaald werk. In het huidige proces wordt er voor absolute vrijwilligers voldoende aandacht besteed aan hun motivatie: de vrijwilligers kunnen zich door het volgen van cursussen ontwikkelen op persoonlijk, kennis, en sociaal niveau. Wat betreft de geleide vrijwilligers wordt er erg weinig aandacht aan hun motivatie besteed, wanneer er gekeken wordt naar de kennis van de vrijwilligers voor de cursussen. Het volgen van de cursussen en/of het leer-werktraject is voor geleide vrijwilligers erg belangrijk, aangezien dit voor hen de kans op een instroom in een reguliere betaalde baan kan verhogen. Het blijkt dat er soms vrijwilligers deelnemen aan cursussen terwijl zij niet eens willen doorstromen, hoewel er ook vrijwilligers zijn die wel graag de cursus zouden volgen, maar die hier niets vanaf weten. Andere vrijwilligers willen graag doorstromen, maar hebben via andere vrijwilligers gehoord dat de cursus te moeilijk is, waardoor ze niet deelnemen. De tegenprestatie is voornamelijk ingevoerd om bijstandsgerechtigden te activeren en terug te leiden naar de arbeidsmarkt, maar wanneer er door de coördinatoren niet wordt ingespeeld op deze motivatie om door te stromen, heeft de tegenprestatie niet het effect waarvoor het bedoeld was en zijn geleide vrijwilligers voor niets verplichte vrijwilligers.

Conclusie

Uit de antwoorden op de deelvragen en de hoofdvraag, is de conclusie van mijn onderzoek dat het huidige proces van vrijwilligersorganisaties wat betreft werving, behoud en doorstroming voldoende aansluit bij de motivatie van absolute vrijwilligers, maar nog onvoldoende aansluit bij de motivatie van geleide vrijwilligers.

6.3 Reflectie van het onderzoek

Ik heb voor deze Master Thesis gekozen voor het interessante onderwerp 'geleide vrijwilligers', dat zich leent voor kwalitatief onderzoek. Dit was een uitdaging, omdat zowel mijn bachelorproject als mijn leeronderzoek in het eerste jaar kwantitatieve onderzoeken waren. Hoewel ik ervoor gekozen heb de data in zeer korte tijd te verzamelen en te transcriberen, is het resultaat van mijn tijdsplanning dat ik 30 interviews heb afgenomen. Door de tijdsdruk moest ik de dataverzameling goed plannen, waardoor ik soms zeven interviews per dag afnam. Door meteen te transcriberen bleef ik op schema.

Na het lezen van alle interviews is de codeboom na een moment brainstormen ontworpen, wat ervoor heeft gezorgd dat ik geen tijd zou verliezen aan fouten en opnieuw coderen. Al met al kan ik stellen dat ik vind dat het doen van dit onderzoek goed is verlopen en dat ik veel interviews heb af kunnen nemen in deze korte tijd, maar zou ik in het vervolg voor mijn eigen gemoedsrust meer tijd inroosteren voor de dataverzameling, het transcriberen en het schrijven van de conceptversie van de scriptie.

6.4 Aanbevelingen

Na de conclusies van het onderzoek in deze Master Thesis, blijkt dat er nog veel interessante zaken zijn die onderzocht kunnen worden als vervolg op mijn onderzoek.

Praktisch

Het is van zeer groot belang dat er vrijwilligersbeleid wordt geschreven voor de wijkcentra in Delfshaven. Dit is nodig om het werven, behouden en doorstromen van vrijwilligers binnen de wijkcentra meer gestructureerd te maken. Het zou voor alle coördinatoren die te maken hebben met vrijwilligers een nuttige aanvulling zijn wanneer zij meer kennis zouden hebben over de motivaties van vrijwilligers. Hierdoor zou er meer tevredenheid tussen vrijwilligers en de coördinatoren kunnen ontstaan.

Onderzoeksmatig

Voor de wetenschap wordt aanbevolen om over een aantal maanden opnieuw onderzoek te doen binnen de wijkcentra van Radar om te kijken in hoeverre de cursussen / het leerwerktraject werkelijk bijdraagt aan de doorstroming van vrijwilligers. Op die manier zou er inzichtelijk gemaakt kunnen worden in hoeverre de invoering van de tegenprestatie daadwerkelijk bijdraagt aan activatie en doorstroom van bijstandsgerechtigden naar de arbeidsmarkt.

Daarnaast is het ook wetenschappelijk interessant om hetzelfde onderzoek uit te voeren in een ander soort vrijwilligersorganisatie, omdat het van belang is dat er inzicht komt in alle motieven van geleide vrijwilligers die in een bepaalde organisatie hun tegenprestatie uitvoeren. Van belang is hierbij, in tegenstelling tot mijn onderzoek, te letten op de motivatie van de vrijwilliger in relatie met de kwaliteit die deze vrijwilliger levert. Ook zou het interessant zijn te kijken naar de mate van activiteit van de vrijwilliger en of er verschil is tussen passieve en actieve vrijwilligers.

7. Literatuurlijst

- Bekkers, R. (2002). *Secularisering en veranderende motieven voor vrijwilligerswerk*. Ontleend aan: <http://ics.uda.ub.rug.nl/FILES/root/Articles/2004/BekkersR-Secularisat/BekkersR-Secularisatie-2004.pdf>. Geraadpleegd op: 29/06/2014
- Bekkers, R. (2005). *Secularisering en filantropie in de 21e eeuw*. Ontleend aan: https://renebekkers.files.wordpress.com/2011/08/bekkers_secphil_07.pdf. Geraadpleegd op 29/06/2014
- Boeije, H., 't Hart, H. & Hox, J. (2009). *Onderzoeksmethoden*. Amsterdam: Boom onderwijs
- Boss, E., Blauw, W., & Alblas, M. (2011). *Tendrapport 2011: Vrijwillige inzet 2.0*. Utrecht: Movisie
- Borghi, V., Van Berkel, R. (2007). New modes of governance in Italy and the Netherlands: The case of activation policies. *Public Administration*, 85 (1), 83-101.
- CIVIQ (2005). *5xB!: binnenhalen, begeleiden, belonen, behouden, beëindigen*. Ontleend aan: www.vrijwilligerswerk.nl/files/408_5xb.pdf. Geraadpleegd op: 29/06/2014
- Corra, A. (2013). Sturen op wederkerigheid. *Management Review*, 14(1), 57-74.
- Corra, A. en Bosselaar, H. (2013). *De maatschappelijk nuttige tegenprestatie: schipperen tussen sociale integratie en repressie*. Amsterdam: Vrije Universiteit
- De Hart, J. & Breedveld, K. (2001). "Deelname aan vrijwilligerswerk en onbetaalde hulpverlening" in: K. Breedveld, A. Van den Broek (red.), *Trends in de tijd: Een schets van recente ontwikkelingen in tijdsbesteding en tijdsordening* (pp. 65-74). Den Haag: SCP
- De la Porte, C. & Jacobsson, K. (2012). "Social investment or recommodification? Assessing the employment policies of the EU member states" in: N. Morel, B. Palier & J. Palme (red.), *Towards a social investment welfare state? Ideas, policies and*

challenges (pp. 117-153). Bristol: Policy Press

- Deci, E. & Ryan, R. (2002). Overview of self-determination theory: An organismic dialectical perspective. *Handbook of Self-Determination Research*. Rochester. pp. 3-34
- Dekker, P., De Hart, J. & Faulk, L. (2007). *Toekomstverkenning vrijwillige inzet 2015*. Den Haag: SCP
- Duijnhouwer, H. (2005) *Motivatie en zelfregulatie op taakniveau: ontwikkeling van een vragenlijst*. Utrecht: Universiteit van Utrecht
- Engbersen, G. en R. Gabriëls (1995). *Sferen van integratie: naar een gedifferentieerd alloctonenbeleid in Nederland*. Meppel: Boom
- Esping-Andersen, G. (1990). *Three Worlds of Welfare Capitalism*. In: *The welfare state reader*. Cambridge: Polity Press. pp. 160-174.
- Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens (4-11-1950). Rome
- FNV (2012). *Werken in de bijstand: alles behalve gewoon goed werk. Ervaringen van bijstandsgerechtigden met de Wet werk en bijstand – rapportage meldpunt FNV*. Ontleend aan: www.fnv.nl. Geraadpleegd op 10/4/2014
- FNV (2013). *Beter zicht op werken in de bijstand. Een vervolgonderzoek op het FNV-zwartboek 'Werken in de bijstand'*. Ontleend aan: www.fnv.nl. Geraadpleegd op 10/4/2014
- Geets, J., Pauwels, F., Wets, J., Lamberts, M. & Timmerman, C. (2006). *Nieuwe migranten op de arbeidsmarkt: synthese*. Ontleend aan: https://www.werk.be/sites/default/files/VIONA_03_RPT_NieuweMigrantenEnDeArbeidsmarkt_samenvatting.pdf. Geraadpleegd op: 29/06/2014
- Glassman, W. & Hadad, M. (2008). *Approaches to Psychology*. Londen: McGraw-Hill
- Handy, F., Cnaan, R.A., Brudney, J.L., Ascoli, U. & Meijs, L.C. (2000). Public perception of "Who is a Volunteer": an examination of the net-cost approach from a

cross-cultural perspective. *Voluntas*, 11 (1), 45-65.

- Heinsius, J., Hijink, A., & Larssen, B. (2001). *De Generatie @. Trendrapportage jongeren & vrijwilligerswerk*. Amsterdam: Drukpartners
- Hofstede, G. (2005). *Allemaal andersdenkenden: omgaan met cultuurverschillen*. Den Haag: Olympus / Contact B.V.
- Hustinx, L., Meijs, L. & Ten Hoorn, E. (2009). "Geleid vrijwilligerswerk: Over het vrijwilligerspotentieel van de Nederlandse samenleving in 2015 (en nieuwe strategieën om het te bevorderen)" in: P. Dekker & J. De Hart (red.), *Vrijwilligers in meervoud: Civil society en vrijwilligerswerk 5* (pp. 257-276). Den Haag: SCP
- Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid [SZW] (2013). *Voor wat hoort wat. Een beschrijving van de uitvoering van de tegenprestatie naar vermogen door gemeenten*. Den Haag: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
- Maslow, A.H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 40 (4), pp. 370 – 396.
- Martin, J. P. en D. Grubb (2001). What works and for whom: A review of oecd countries' experiences with active labour market policies. *Swedish Economic Policy Review*, 8 (2), pp. 9-56.
- Morgan, K.J. (2012). "Promoting social investment through work-family policies: which nations do it and why?" in: in: N. Morel, B. Palier & J. Palme (red.), *Towards a social investment welfare state? Ideas, policies and challenges* (pp. 153-180). Bristol: Policy Press
- Regeerakkoord VVD-CDA (30/09/2010). *Vrijheid en verantwoordelijkheid*. Ontleend aan: http://www.parlement.com/id/vij7e8jky5lw/kabinet_rutte_i_2010_2012#p4
Geraadpleegd op 8/04/2014
- Van den Bogaert, J. (2005). *Rekrutering en behoud van vrijwilligers: een studie bij Vlaamse kerkfabrieken anno 2004-2005. [dissertation]*, Antwerpen: Universitaire Instelling Antwerpen

- Van der Pennen, T. (2003). *Sociale activering: Een brug tussen uitkering en betaalde arbeid. Werkdocument 90*. Den Haag: SCP
- Van Staveren, I. (2000). *A Conceptualisation of Social Capital in Economics: Commitment and Spill-over Effects*. Den Haag: Institute of Social Studies
- Vilans en Verwey-Jonker Instituut (2008). Op zoek naar menselijk kapitaal: onderzoek naar vrijwilligerswerk in patiënten- en gehandicaptenorganisaties. Ontleend aan: <http://www.verwey-jonker.nl/participatie/publicaties/zorg>. Geraadpleegd op: 8/04/2014
- Wright, S., Kopač, A. & Slater, G. (2004). Continuities within paradigmatic change: Activation, social policies and citizenship in the context of welfare reform in Slovenia and the UK. *European Societies*, 6 (4), pp. 511-534.
- Yerkes, M.A., & Van der Veen, R. (2011). *Transforming the Dutch Welfare State*. Bristol: Policy Press.

**NOG EVEN
EN JE MOET
JE UITKERING
TERUGBETALEN
ALS JE EEN
BAANTJE HEBT**

Postbus 1045 6801 BA Arnhem www.loesje.nl

Loesje

Bijlage 1: Vragenlijsten

Absolute + geleide vrijwilligers

Concepten: motivatie
behoud
doorstroom

Absoluut:

- Waarom doet u vrijwilligerswerk? *motivatie
 - Leuk → Wat vindt u zo leuk aan vrijwilligerswerk? Kunt u een voorbeeld noemen?
 - Nuttig → Kunt u een voorbeeld noemen van een situatie in uw huidige activiteiten waarbij u uzelf nuttig voelde?
 - Alleen → In welk opzicht heeft het doen van vrijwilligerswerk daar verandering in gebracht?
 - Leren → Wat heeft u geleerd van het vrijwilligerswerk dat u doet?
- Heeft u hiernaast nog een betaalde baan?
- Geeft het doen van vrijwilligerswerk u een goed / voldaan gevoel?
- Zou u het andere mensen aanraden vrijwilligerswerk te doen?
 - Zo ja, waarom?
 - Zo nee, waarom niet?

- Hoe bent u in **dit** buurtcentrum terechtgekomen?
 - Bent u op een bepaalde manier “binnengehaald”? *werving
- Hoe lang werkt u al vrijwillig voor dit buurtcentrum?
- Waarom werkt u al zo lang hier? *behoud
 - Doet de organisatie moeite om u in de organisatie te houden?
 - Hoe dan?
- Heeft u er wel eens over nagedacht te stoppen met dit werk?
 - Zo ja, waarom bent u uiteindelijk niet gestopt?
 - Zo nee, wat maakt het werk zo leuk dat u hier wilt blijven/bent gebleven?
- Heeft u zelf gekozen voor de activiteiten die u doet?
 - Zo ja, waarom heeft u deze activiteiten gekozen?
 - Heeft u veel verantwoordelijkheid binnen het buurthuis?
 - Zo nee, op welke manier bent u dan terechtgekomen bij deze activiteiten?
- Zijn er speciale dingen die vrijwilligerswerk leuk maken voor u als vrijwilliger van dit

buurthuis?

Zo ja, welke?

Zo nee, wat zou het werk voor u leuker maken?

- Kunt u in dit buurthuis bepaalde vaardigheden leren, of oude verder ontwikkelen?

*doorstroom

Zet u deze vaardigheden op uw CV?

Zou u met deze vaardigheden ook betaald werk kunnen doen?

- Zou u hier voor langere tijd willen blijven werken?

Geleide vrijwilligers

- Waarom doet u vrijwilligerswerk? *motivatie
- Hoe lang werkt u hier al verplicht als vrijwilliger?
- Hoeveel uur in de week doet u dit werk?
- Voor hoeveel weken moet u dit doen?
- Heeft u hiernaast nog een betaalde baan?

- Wat vindt u ervan dat u verplicht vrijwilligerswerk moet doen?
 - Heeft dit invloed op de manier waarop u uw vrijwilligerswerk doet?
 - Kunt u uzelf nog enthousiast maken voor het werk?
 - Hoe motiveert u uzelf hiervoor?
- Zou u ook vrijwilligerswerk doen als u het niet als tegenprestatie hoefde te doen?

- Vindt u het vrijwilligerswerk dat u nu doet leuk?
 - Wat is uw gevoel na een dag vrijwillig werken in het buurthuis?
 - Heeft u een voldaan gevoel bij het doen van dit werk?
- Zou u het andere mensen aanraden vrijwilligerswerk te doen?
 - Zo ja, waarom?
 - Zo nee, waarom niet?

- Hoe bent u in **dit** buurtcentrum terechtgekomen? *werving
 - Had u bepaalde voorkeuren toen u bij Radar binnenkwam?
 - Is er rekening gehouden met deze voorkeuren?
- Heeft u zelf gekozen voor de activiteiten die u doet?
 - Zo nee, op welke manier bent u dan terechtgekomen bij deze activiteiten?
 - Zo ja, waarom heeft u deze activiteiten gekozen?
 - Heeft u veel verantwoordelijkheid binnen het buurthuis?
 - Vindt u dit fijn?
- Zijn er speciale dingen die vrijwilligerswerk leuk maken voor u als vrijwilliger van dit buurthuis?
 - Zo ja, welke?
 - Zo nee, wat zou het werk voor u leuker maken?

- Denkt u dat u meteen stopt met het vrijwilligerswerk als uw verplichte tijd erop zit? *behoud
 - Zo ja, waarom vindt u het werk zo erg om te doen?
 - Wat zou het buurthuis moeten veranderen om het aantrekkelijker te maken

hier te blijven werken?

Doet de organisatie moeite om u in de organisatie te houden?

Hoe dan?

Zo nee, wat zou u hier dan willen doen?

Had u van tevoren verwacht dat u vrijwilligerswerk zou blijven doen?

- Kunt u in dit buurthuis bepaalde vaardigheden leren, of oude verder ontwikkelen?

*doorstroom

Zet u deze vaardigheden op uw CV?

Zou u met deze vaardigheden ook betaald werk kunnen doen?

- Zou u hier voor langere tijd willen blijven werken?

Wijkcentrumcoördinatoren

Concepten: werving
behoud
doorstroom

- Op welke manier worden op dit moment vrijwilligers geworven? *werving
 - Zijn er nog verschillen in vrijwilligers in dit buurthuis?
 - Is er verschil in de manier van werving bij de een of de andere groep vrijwilligers?
- Wat is uw rol daarin?
- Hebben jullie op dit moment voldoende vrijwilligers voor de activiteiten die er zijn?
 - Zo ja, op welke manier hebben jullie dat gerealiseerd?
 - Zo nee, op welke manier zou u het werven in de toekomst willen zien?
 - Is dit haalbaar?
 - Zo ja, wat zou u (of Radar) daarvoor moeten doen?
 - Zo nee, waarom niet?
- Is het behouden van vrijwilligers belangrijk voor Radar? *behoud
 - Zo nee, kunt u dit uitleggen?
 - Zo ja, waarom?
- Doet u op dit moment iets om de vrijwilligers te kunnen behouden?
 - Zo ja, wat doet u dan?
 - Zo nee, waarom doet u dit niet?
- Is er onderscheid tussen de verschillende groepen vrijwilligers in het behouden?
 - Wil de organisatie verplichte/geleide vrijwilligers behouden?
 - Zo ja, hoe doen jullie dat?
 - Zo nee, waarom niet?
 - Wil de organisatie vrijwillige/absolute vrijwilligers behouden?
 - Zo ja, hoe doen jullie dat?
 - Zo nee, waarom niet?
- Hoe zou u het behouden van zowel geleide als absolute vrijwilligers het liefst realiseren?
 - Is dit haalbaar?
 - Zo ja, wat zou u daarvoor moeten doen?
 - Zo nee, waarom niet?
- Is het doorstromen van vrijwilligers belangrijk? *doorstromen
 - Zo ja, waarom?

Doet u iets specifiek om vrijwilligers te (kunnen) laten doorstromen?

Zo nee, kunt u dit uitleggen?

- Is er verschil tussen het belang van doorstromen van geleide vrijwilligers en absolute vrijwilligers?

Zo ja, wat is het verschil?

Wordt er extra moeite gedaan voor een bepaalde groep?

Zo nee, ?

Bijlage 2

Codeboom vrijwilligers:

Behoud

- Complimenten
- Gift
- Iets leuks
- Over de coördinator
- Plezier in het werk
 - Vrijwilligerswerk aanraden
- Verantwoordelijkheid

Doorstromen

- Cursussen kennis
- Cursussen meedoen
- Doorstromen
- Nieuwe dingen leren
- Vertrouwen

Hoe te werven

- Hoe binnengekomen

Motivatie

Type

- Absolute vrijwilliger
- Accommodatiebeheerder
- Geleide vrijwilliger

Waarom dit buurthuis

Codeboom wijkcentrumcoördinatoren

Behouden

Cursussen

Doorstromen

Vrijwilligers

→ Algemeen

→ Verschillen

Wat kan er anders

Werven nu

Werven toekomst

-