Veranderend vrijwilligerswerk

Een onderzoek naar de professionalisering van vrijwilligers in het sociale domein

Masterscriptie Bestuur en Beleid, Utrechtse School voor Bestuurs- en Organisatiewetenschappen (USBO), Universiteit Utrecht

Rhea van der Dong (3900320)

30 juni 2017

Begeleider en eerste lezer: Margo Trappenburg

Tweede lezer: Joram Feitsma

Organisatie: Sociaal Werk Nederland

Begeleiders Sociaal Werk Nederland: Marcel Mathijssen & Marc van Gerdingen

Samenvatting

Sinds een aantal decennia is er sprake van een verandering van de verzorgingsstaat zoals wij die gewend zijn en doet de overheid steeds meer een beroep op burgers. Nederland verandert geleidelijk van een verzorgingsstaat in een participatiesamenleving, waarin de overheid verwacht dat iedereen die dat kan, voor zichzelf en anderen zorgt. Burgers moeten zorg en verantwoordelijkheid dragen voor hun eigen omgeving, maar moeten zich ook inzetten voor de samenleving als geheel, bijvoorbeeld door middel van vrijwilligerswerk. Voor de mensen die het echt nodig hebben, biedt de overheid dan nog een vangnet. Deze overgang naar een participatiesamenleving is concreet terug te zien in de decentralisatie van taken in het sociale domein (transities) en in een andere manier van werken (de transformatie).

Een van de gevolgen van de overgang naar een participatiesamenleving is dat vrijwilligers steeds meer taken doen die voorheen door professionals uitgevoerd werden. Dit betekent dat er steeds meer wordt verwacht van vrijwilligers en dat de eisen die aan hen gesteld worden groter en anders worden. In deze scriptie wordt onderzocht wat dit betekent voor de manier waarop vrijwilligers hun taken uitvoeren. Leidt de verschuiving van taken bijvoorbeeld tot een professionalisering van vrijwilligers? Concreet wordt de volgende vraag beantwoord: *In hoeverre is er sprake van een professionalisering van vrijwilligers sinds de transities en transformatie in het sociale domein?*

Om deze vraag te beantwoorden is allereerst gekeken naar wat professionalisering inhoudt. Uit de literatuur hierover komen vier componenten van professionalisering naar voren. Dit zijn het betaalde karakter van het werk, de vakinhoudelijke, specialistische kennis die ervoor nodig is, de professionele ideologie (beroep op hoger doel en beroepscode) van de beoefenaars en hun professionele autonomie. Deze componenten zijn vertaald naar de praktijk van vrijwilligers en vervolgens is gekeken in hoeverre ze bij hen aan de orde zijn.

Daarnaast komt uit de literatuur een aantal positieve en negatieve effecten van een groter beroep op vrijwilligers naar voren. Allereerst is het zo dat vrijwilligers een inhoudelijke meerwaarde hebben en iets kunnen leveren wat beroepskrachten niet kunnen leveren. Bij een grotere inzet van vrijwilligers is er echter wel het risico van verdringing van beroepskrachten. Daarnaast kan een grotere inzet van vrijwilligers ook leiden tot spanningen tussen vrijwilligers en beroepskrachten, zeker gezien de grotere groep kwetsbare vrijwilligers die opkomt.

Het onderzoek bestaat uit een documentanalyse en interviews. Allereerst is een analyse gemaakt van vacatures, websites, (beleids)documenten en jaarverslagen van externe en

interne vrijwilligerscentrales. De informatie die hieruit kwam, is ingekleurd, aangevuld en verdiept met interviews. In totaal zijn vijf interviews gehouden: twee met externe en twee met interne vrijwilligerscentrales en één met de landelijke organisatie voor vrijwilligerswerk, de Vereniging NOV.

Uit het onderzoek blijkt dat er bij vrijwilligers op bijna alle onderzochte aspecten in minder dan de helft van de gevallen sprake is van professionalisering. Er zijn drie aspecten waarop wel in meer dan de helft van de gevallen sprake is van professionalisering. Dit zijn het beroep op het hoger doel, de eisen aan inzet en de eisen aan eigenschappen van vrijwilligers. Het antwoord op de centrale onderzoeksvraag is dus dat er op drie aspecten sprake is van meer professionalisering, maar dat er over het algemeen geen sprake is van een vergaande professionalisering van vrijwilligers.

Daarnaast is ook onderzocht wat de voor- en nadelen zijn van een groter beroep op vrijwilligers. Hieruit komen verschillende zaken naar voren. Zo is het duidelijk dat vrijwilligers een inhoudelijke meerwaarde hebben ten opzichte van beroepskrachten. Het is echter niet zo, zoals nu wel vaak gedacht wordt, dat vrijwilliger gratis zijn. Er moet op allerlei manieren in hen geïnvesteerd worden. Daarnaast blijkt dat beroepskrachten meer ondersteuning nodig hebben bij het werken met vrijwilligers, dit is namelijk een flinke verandering. Uit het onderzoek blijkt ook dat veel organisaties vrijwilligers en beroepskrachten precies hetzelfde behandelen, terwijl zij fundamenteel verschillen. Tot slot komt uit het onderzoek naar voren dat er opgepast moet worden dat vrijwilligers niet afschrikken door te veel verantwoordelijkheid en formalisering.

Deze resultaten leiden tot drie aanbevelingen:

- *Aanbeveling 1: Behoud het unieke karakter van vrijwilligerswerk en bied maatwerk*
- *Aanbeveling 2: Help de beroepskracht*
- *Aanbeveling 3: Investeer in vrijwilligerswerk*

Voorwoord

Voor u ligt de scriptie waarmee ik mijn studieloopbaan afsluit. Na vijf jaar studeren en alles wat daarbij hoort, ben ik blij en trots dat ik deze fase afrond met de master Bestuur en Beleid. Ik heb de afgelopen jaren waanzinnig veel geleerd, mooie dingen meegemaakt en ontzettend veel gelachen. Een van de dingen die ik de afgelopen jaren naast mijn studie heb gedaan, waarvan ik veel geleerd heb en waar ik veel plezier in heb gehad is vrijwilligerswerk. Ik vind het daarom erg leuk dat ik me voor mijn scriptie de afgelopen maanden verder in dit onderwerp heb kunnen verdiepen en hierop afstudeer. Vooral in deze tijd van grote veranderingen, waarin de verwachtingen van vrijwilligers hooggespannen zijn.

Het proces van mijn idee en puzzel in januari tot de definitieve scriptie die nu voor u ligt, heb ik als erg positief ervaren. Daar wil ik een aantal mensen heel hartelijk voor bedanken. Allereest ben ik veel dank verschuldigd aan mijn begeleider, Margo Trappenburg. Haar enthousiasme over het onderwerp was aanstekelijk en haar kritische benadering van de ontwikkelingen hield me scherp en bracht me op ideeën. De concrete en constructieve feedback bracht me stap voor stap verder en zorgde ervoor dat ik na elk overleg weer buiten stond met nieuwe energie om verder te werken. Daarnaast wil ik graag Marcel Mathijsen en Marc van Gerdingen van Sociaal Werk Nederland bedanken voor hun begeleiding, open houding en vertrouwen in het gehele proces.

Daarnaast wil ik graag mijn studiegenoten bedanken. Ik vond het afgelopen jaar een feestje met jullie. Ik kan me werkelijk geen beter einde van mijn studieperiode wensen. De vele inhoudelijke discussies, borrels en uitjes waren megga leuk. Ik wil graag specifiek Lieke, Nina, Sara, Lisa, Vita, Kirsten en Pleun ontzettend bedanken voor de vele biebsessies, facebooktags, mojito’s, lachbuien, avonden met onze alter ego’s en het aanhoren van al mijn overgeanalyseer. Vita wil ik graag nog extra bedanken, voor al onze dagen bij SWN, de lunchwandelingen, ijsjes en kopjes thee.

Ik begon dit voorwoord met de stelling dat de verwachtingen aan vrijwilligers hooggespannen zijn. Deze scriptie heeft me dat nog sterker doen realiseren. Mijn onderzoek van de afgelopen maanden stemt me aan de ene kant hoopvol, omdat ik heb gezien wat voor meerwaarde vrijwilligers zijn voor burgers die extra hulp nodig hebben. Maar tegelijkertijd maak ik me ook zorgen over de toekomst. Ik vraag me af of de hoge verwachtingen van vrijwilligers en de grote verantwoordelijkheid die zij krijgen houdbaar is als we tegelijkertijd ontzettend bezuinigen op ondersteuning en begeleiding. Hoe het zal lopen weet ik niet. De toekomst zal het leren en ik blijf dat graag volgen.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1. Inleiding *p. 1*
1.1 Aanleiding p. 1
1.2 Probleem- en vraagstelling p. 1
1.3 Relevantie p. 3
1.4 Leeswijzer p. 4

Hoofdstuk 2. Context *p. 5*
2.1 Van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving p. 5
2.2 Het sociale domein p. 6
2.3 Sociaal Werk Nederland p. 7
2.4 Vrijwilligerscentrales p. 7
2.5 Concluderend p. 7

Hoofdstuk 3. Professionalisering *p. 9*
3.1 De klassieke professional p. 9
3.2 De sociale professional als semi-professional p. 10
3.3 Indicatoren professionalisering p. 11
3.4 Concluderend p. 12

Hoofdstuk 4. Vrijwilligers(werk) *p. 14*
4.1 Definitie p. 14
4.2 Karakterisering vrijwilligers(werk) p. 14
4.3 Motieven voor vrijwilligerswerk p. 15
4.4 Positieve gevolgen van vrijwilligerswerk p. 16
4.5 De vrijwilligersmarkt p. 16
4.6 Concluderend p. 17

Hoofdstuk 5. Gevolgen van de participatiesamenleving *p. 18*
5.1 Meerwaarde vrijwilligers p. 18
5.2 Verdringing professionals p. 19
5.3 Spanningen tussen professionals en vrijwilligers p. 21
5.4 Kwetsbare vrijwilligers p. 22
5.5 Concluderend p. 23
5.6 Conclusie theorie p. 24

Hoofdstuk 6. Methoden *p. 25*
6.1 Operationalisering p. 25
6.2 Dataverzameling p. 26
6.3 Documentanalyse p. 27
6.3.1 Selectie externe vrijwilligerscentrales p. 27
6.3.2 Selectie interne vrijwilligerscentrales p. 29
6.3.3 Analyse data p. 31
6.4 Interviews p. 31
6.4.1 Selectie respondenten p. 31
6.4.2 Procedure interviews p. 32
6.5 Betrouwbaarheid en validiteit p. 32

Hoofdstuk 7. De professionalisering van vrijwilligers *p. 34*
7.1 Betaald werk p. 34
7.1.1 Vergoeding p. 34
7.1.2 Reis- en onkostenvergoeding p. 37
7.1.3 Eisen aan inzet en contract p. 38
7.1.4 Professionalisering? P. 40
7.2 Vakinhoudelijke, specialistische kennis p. 40
7.2.1 Eisen vooraf p. 40
7.2.2 Deskundigheidsbevordering p. 44

7.2.3 Professionalisering? P. 47
7.3 Professionele ideologie p. 48
7.3.1 Hoger doel p. 48
7.3.2 Beroepscode p. 49
7.3.3 Professionalisering? P. 52
7.4 Professionele autonomie p. 53
7.4.1 Vrijheid inrichting werkzaamheden p. 53
7.4.2 Inspraak p. 53
7.4.3 Professionalisering? p. 55
7.5 Verschil in mate van professionalisering p. 55

Hoofdstuk 8 Voor- en nadelen ontwikkeling p. 57
8.1 Vrijwilligerswerk verandert p. 57
8.1.1 Meer vraag p. 57
8.1.2 Andere vraag p. 58
8.1.3 Afschrikken vrijwilliger p. 59
8.2 De meerwaarde van vrijwilligers p. 60
8.2.1 Noodzakelijk voor dienstverlening p. 60
8.2.2 Inhoudelijke meerwaarde p. 60
8.3 Verdringing p. 62
8.4 Vrijwilligers zijn anders dan beroepskrachten p. 63
8.5 Veranderingen voor de beroepskracht p. 65
8.5.1 De beroepskracht onder druk p. 65
8.5.2 Andere vaardigheden nodig p. 65
8.6 Kwetsbare vrijwilligers p. 67
8.6.1 Meer kwetsbare vrijwilligers p. 67
8.6.2 Begeleiding p. 68
8.7 Vrijwilligerswerk is niet gratis p. 69
8.8 Concluderend p. 70

Hoofdstuk 9. Conclusie, discussie en aanbevelingen p. 71
9.1 Conclusie p. 71
9.1.1 Geen vergaande professionalisering van vrijwilligers p. 71
9.1.2 Voor- en nadelen van de ontwikkeling p. 72
9.1.3 Vrijwilligers hebben een belangrijke meerwaarde, maar zijn niet gratis p. 73
9.1.4 Beroepskrachten hebben meer ondersteuning nodig p. 73
9.1.5 Vrijwilligers en beroepskrachten zijn gelijkwaardig, maar niet gelijk p. 73
9.1.6 Pas op dat je vrijwilligers niet afschrikt p. 74
9.2 Discussie p. 74
9.2.1 Waarde van het onderzoek p. 74
9.2.2 Reflectie op resultaten p. 75
9.2.3 Mogelijke kanttekeningen p. 76
9.2.4 De toekomst p. 77
9.3 Aanbevelingen p. 78

Literatuurlijst p. 80

Bijlagen p. 83

1. Overzicht figuren, tabellen, afbeeldingen en boxen p. 83
2. Overzicht geanalyseerde vacatures p. 84
3. Overzicht geanalyseerde documenten p. 100
4. Topic lists interviews p. 101

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

Boodschappen doen voor een oudere vrouw die het zelf niet meer kan, huiswerkbegeleiding geven aan kinderen uit achterstandswijken, bewoners van een verpleegtehuis helpen bij het eten en knutselen met verstandelijk beperkte mensen die baat hebben bij een dagbesteding. Allemaal taken die vroeger vaak door professionals uitgevoerd werden, maar in onze huidige samenleving op het bordje liggen van vrijwilligers (Van Bochove, Tonkens & Verplanke, 2014, p. 17). Het is onderdeel van een ingrijpende verandering van onze samenleving.

Sinds een aantal decennia is er sprake van een verandering van de verzorgingsstaat zoals wij die gewend zijn en doet de overheid steeds meer een beroep op burgers (Brok, 2016, p. 14). In 2013 kon niemand meer om deze ontwikkeling heen, toen Koning Willem-Alexander het in de troonrede had over de 'participatiesamenleving' (Rijksoverheid, 2013). In een participatiesamenleving verwacht de overheid dat iedereen die dat kan, voor zichzelf en anderen zorgt. Voor de mensen die het echt nodig hebben, biedt de overheid nog een vangnet. Sociale zekerheid verdwijnt daarmee niet volledig, maar krijgt een andere invulling (Van Bochove et al., 2014, p. 6).

In een participatiesamenleving wordt steeds meer verwacht van burgers. De overheid vraagt van Nederlanders 'actief burgerschap' (Peeters & Drosterij, 2011, p. 188). Van hen wordt verwacht dat zij zorg en verantwoordelijkheid dragen voor hun eigen omgeving, maar ook dat zij zich inzetten voor de samenleving als geheel, bijvoorbeeld door middel van vrijwilligerswerk. De overheid trekt zich steeds meer terug en laat steeds meer taken over aan familieleden, buren en vrijwilligers (Veldheer, Jonker, Van Noije & Voorman, 2012, p. 9). Deze overgang naar een participatiesamenleving is concreet zichtbaar in de decentralisatie van taken in het sociale domein naar gemeenten (de transities) en in een andere manier van werken waarin een groter beroep op de burger wordt gedaan (de transformatie) (Putters, 2014, p. 33).

1.2 Probleem- en vraagstelling

Een van de gevolgen van de overgang naar een participatiesamenleving is dat vrijwilligers steeds meer taken doen die voorheen door professionals uitgevoerd werden. De verwachting is dat dit alleen nog maar zal toenemen (Van Bochove et al., 2014, p. 9, 17). Als vrijwilligers taken van professionals overnemen, betekent het dat de eisen die aan vrijwilligers gesteld worden groter en anders worden (Oudenampsen, Van Vliet, Winsemius & Tenhaeff, 2006, p. 21, 83; Polet, 2017). Er wordt meer van hen verwacht.

In deze scriptie wordt onderzoek gedaan naar de betekenis van deze ontwikkeling voor vrijwilligers en het werk dat zij doen. Wat betekent het concreet als er meer verantwoordelijkheden bij vrijwilligers komen te liggen? Gaat met de verschuiving van taken een deel van de professionaliteit verloren, of verschuift de professionalisering mee met de taken en is er sprake van een professionalisering van vrijwilligers? En wat zijn de positieve en negatieve gevolgen hiervan? Het doel van dit onderzoek is om hier inzicht in te krijgen. De puzzel die in deze scriptie centraal staat, is gevisualiseerd in figuur 1.

Figuur 1. Probleemstelling onderzoek.

Concreet staat de volgende onderzoeksvraag centraal:

> *In hoeverre is er sprake van een professionalisering van vrijwilligers sinds de transities en transformatie in het sociale domein?*

Deze vraag zal allereerst theoretisch benaderd worden. In hoofdstuk 2 (context) wordt een overzicht gegeven van de veranderingen in het sociale domein. Vervolgens worden in hoofdstuk 3, 4 en 5 de volgende theoretische deelvragen beantwoord:

1. *Wat is professionalisering?*
2. *Wat zijn en doen vrijwilligers?*
3. *Wat zijn de positieve en negatieve effecten van de participatiesamenleving voor vrijwilligers?*

Met de theorie als basis kan vervolgens empirisch onderzoek gedaan worden om de hoofdvraag te beantwoorden. Hiervoor zijn de volgende empirische deelvragen opgesteld:

1. *In hoeverre is er sprake van professionalisering van vrijwilligers op de vier theoretische componenten van professionalisering?*
   Deze vier componenten van professionalisering komen uit de literatuur en zullen in de praktijk getoetst worden aan vrijwilligers. Ze worden behandeld in hoofdstuk 3 Professionalisering en hoofdstuk 6 Methoden.
2. *Wat zijn de voor- en nadelen van de geschetste ontwikkelingen?*
   Deze vraag vloeit voort uit deelvraag 1 en wordt gesteld vanwege de urgentie en maatschappelijke relevantie van het onderwerp.

1.3 Relevantie

De doelstelling van dit onderzoek is om een beeld te krijgen en een overzicht te geven van de betekenis van de veranderingen in het sociale domein voor de professionalisering van vrijwilligers. Dit is zowel maatschappelijk, als wetenschappelijk relevant.

Maatschappelijke relevantie
De overgang naar een participatiesamenleving en de inzet van steeds meer vrijwilligers is een onderwerp dat de samenleving al jaren sterk bezighoudt. Het onderwerp roept bij zowel voor- als tegenstanders vaak heftige reacties op (Linders, 2014; Polet, 2017; De Vries & Hazelhof, 2016). Men vraagt zich bijvoorbeeld af of deze grotere inzet van vrijwilligers wel een goed idee is, met name waar hun hulp kwetsbare burgers betreft. Vrijwilligers gaan aan de slag met ouderen, zieken, kinderen met een achterstand of achtergestelde groepen in de samenleving. Het is voor de maatschappij belangrijk dat deze groepen goede zorg en begeleiding krijgen. Het is daarom uitermate relevant om te onderzoeken in hoeverre vrijwilligers ondersteund en geprofessionaliseerd worden om die taken uit te voeren.

Wetenschappelijke relevantie
Naast het maatschappelijk belang heeft het onderwerp ook een wetenschappelijke relevantie. Er wordt de laatste jaren steeds meer onderzoek gedaan naar vrijwilligers en naar wat de participatiesamenleving voor hen betekent (Wilson, 2012; Van Bochove et al., 2014). Het onderzoek gaat echter vooral over de motieven en ervaringen van vrijwilligers en op de samenwerking tussen vrijwilligers en professionals, waarvan sinds de veranderingen in het sociale domein steeds meer sprake is.

Er wordt in de literatuur, bij adviesbureaus en in de praktijk wel gesproken over een professionalisering van vrijwilligers (Oudenampsen et al., 2006), maar er is nog weinig systematisch onderzoek naar deze professionalisering gedaan. De publicaties gaan bijvoorbeeld specifiek over de sportsector (Jansens, 2011), zijn vaak meer opiniërend van aard (De Vries & Hazelhof, 2016) of zijn afkomstig van adviesbureaus en minder vanuit de theorie gestuurd (Tympaan Instituut, 2012).

Deze scriptie voegt iets toe aan het wetenschappelijke debat over de participatiesamenleving en het vrijwilligerswerk door systematisch in kaart te brengen hoe de professionalisering van vrijwilligers er in de praktijk uitziet. Dit is mogelijk omdat er een koppeling wordt gemaakt tussen de theorie over professionalisering en de theorie over vrijwilligers. Met het oog op de toenemende veranderingen en ontwikkelingen is dit een belangrijke toevoeging aan het debat over vrijwilligerswerk.

1.4 Leeswijzer

Dit onderzoek wordt uitgevoerd in het sociale domein, waar de afgelopen jaren veel veranderd is. In hoofdstuk 2 wordt daarom een overzicht gegeven van de relevante ontwikkelingen in de samenleving en het sociale domein. Dit hoofdstuk geeft de context die noodzakelijk is om het onderzoek te kunnen plaatsen. In de hoofdstukken 3 en 4 wordt vervolgens een beeld gegeven van het theoretische perspectief dat gebruikt wordt om het onderzoek uit te voeren. In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de theorie over professionalisering en in hoofdstuk 4 staat onderzoek centraal naar vrijwilligers en het werk dat zij doen. In hoofdstuk 5 wordt vervolgens ingegaan op de positieve en negatieve effecten van de overgang naar de participatiesamenleving op vrijwilligers.

In hoofdstuk 6 worden de methoden beschreven die gebruikt zijn voor het onderzoek. Om een antwoord te kunnen geven op de onderzoeksvraag wordt in deze scriptie in de eerste plaats een explorerend onderzoek uitgevoerd. Met de date die hieruit komen wordt in hoofdstuk 7 antwoord gegeven op de eerste deelvraag, namelijk in welke mate er sprake is van een professionalisering van vrijwilligers op de vier theoretische aspecten van professionalisering.

Vanwege de grote maatschappelijke relevantie van het onderzoek wordt ook onderzocht wat de positieve en negatieve gevolgen van de geschetste ontwikkelingen op vrijwilligerswerk zijn. Dit komt aan bod in hoofdstuk 8 en hiermee wordt de tweede deelvraag beantwoord, namelijk wat de voor- en nadelen zijn van de geschetste ontwikkelingen. Er wordt afgesloten met een conclusie en discussie en aanbevelingen in hoofdstuk 9.

2. Context

In dit hoofdstuk wordt informatie gegeven over het terrein waarbinnen het onderzoek zich afspeelt. Deze informatie is belangrijk omdat het duidelijk maakt om wat voor type terrein het gaat en in welke context het onderzoek gedaan is. Het onderwerp van het onderzoek is te plaatsen in de ontwikkeling van een verzorgingsstaat naar een participatiesamenleving. Daarom wordt allereerst kort ingegaan op deze brede ontwikkeling. Vervolgens wordt aandacht besteed aan de betekenis hiervan voor het sociale domein. Tot slot wordt stilgestaan bij Sociaal Werk Nederland, de brancheorganisatie waarbinnen het onderzoek is uitgevoerd. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een korte conclusie.

2.1 Van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving

Sinds 2013 leven wij echt in een participatiesamenleving. In de troonrede van dat jaar plakte Koning Willem-Alexander een label op een ontwikkeling die al een aantal decennia bezig is en de Nederlandse maatschappij fundamenteel verandert. De verzorgingsstaat zoals wij die kenden, verandert in een participatiesamenleving, waarin verantwoordelijkheden anders verdeeld zijn (Putters, 2014, p. 8). In de verzorgingsstaat was de overheid primair verantwoordelijk voor de maatschappij en haar problemen. Nu is er bij het oplossen van die maatschappelijke problemen steeds meer sprake van een gedeelde verantwoordelijkheid van burgers en overheid. Dit wordt ook wel de responsabilisering van burgers genoemd (Peters & Drosterij, 2011, p. 179).

Onderzoekers onderscheiden grofweg drie ontwikkelingen die de afgelopen decennia een rol hebben gespeeld in deze overgang naar een participatiesamenleving (Veldheer et al., 2012, pp. 9-11). Ze worden hier samengevat als financiële, morele en maatschappelijke ontwikkelingen. Deze drie aspecten zijn ook terug te zien in de troonrede die Koning Willem-Alexander in 2013 uitsprak:

> "Het is onmiskenbaar dat mensen in onze huidige netwerk- en informatiesamenleving mondiger en zelfstandiger zijn dan vroeger. Gecombineerd met de noodzaak om het tekort van de overheid terug te dringen, leidt dit ertoe dat de klassieke verzorgingsstaat langzaam maar zeker verandert in een participatiesamenleving. Van iedereen die dat kan, wordt gevraagd verantwoordelijkheid te nemen voor zijn of haar eigen leven en omgeving.
>
> Wanneer mensen zelf vorm geven aan hun toekomst, voegen zij niet alleen waarde toe aan hun eigen leven, maar ook aan de samenleving als geheel. Zo

> blijven Nederlanders samen bouwen aan een sterk land van zelfbewuste mensen." (Rijksoverheid, 2013)

Er wordt allereerst stilgestaan bij een maatschappelijke ontwikkeling. Er wordt gesteld dat mensen steeds mondiger worden en wij tegenwoordig in een netwerk- en informatiesamenleving leven, waarbij het idee van een verzorgingsstaat niet meer goed past. Daarnaast stelt de overheid dat er sprake is van financiële druk die Nederland noodzaakt om te veranderen in een participatiesamenleving. Het kostbare systeem van een verzorgingsstaat is niet langer houdbaar. Tot slot is er aandacht voor morele aspecten: het zou goed zijn als Nederlanders iets bijdragen aan de hele samenleving.

Deze financiële, morele en maatschappelijke ontwikkelingen hebben gezorgd voor een grotere responsabilisering van burgers. Waar burgerschap vroeger ging over juridische, politieke en sociaaleconomische rechten, gaat het tegenwoordig ook steeds meer over plichten (Veldheer et al., 2012, p. 17). Van burgers wordt verwacht dat zij actief bijdragen aan het verwezenlijken van de beleidsambities van de overheid (Ossewaarde, 2007, p. 491; Veldheer et al., 2012, p. 17, 19). Dit is geen vrijblijvende bijdrage (Peeters & Drosterij, 2011, p. 193). Van burgers die het kunnen, wordt verwacht dat zij verantwoordelijkheid nemen. Doen zij dat niet, dan kunnen ze rekenen op een zekere mate van dwang door de overheid. Burgers die geen verantwoordelijkheid kunnen nemen, kunnen nog wel rekenen op een vangnet van de overheid.

2.2 Het sociale domein

De overgang naar een participatiesamenleving heeft grote gevolgen voor het sociale domein. Dit domein houdt zich bezig met de hulpverlening aan de kwetsbare burgers die in een participatiesamenleving meer eigen verantwoordelijkheid krijgen, hun netwerk moeten inschakelen of een beroep doen op het vangnet van de overheid. Het begrip sociaal domein is niet wettelijk vastgelegd. In deze scriptie wordt gebruik gemaakt van de definitie die het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) in zijn rapportages over de transities en transformatie in het sociale domein gebruikt. In die definitie gaat het sociaal domein over "alles wat lokale overheden doen op het gebied van werk, zorg en jeugd conform de afbakening in de Participatiewet (werk), de Wmo 2015 (ondersteuning) en de Jeugdwet (jeugd)" (Pommer & Boelhouwer, 2016, p. 11). In de praktijk betekent dit bijvoorbeeld de zorg voor jongeren met psychische problemen, ouderen die thuiszorg nodig hebben of mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Er is de afgelopen jaren veel veranderd in het sociale domein. Sinds 1 januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2015, de Jeugdwet en de Participatiewet. Daarmee zijn nagenoeg

alle taken in het sociale domein gedecentraliseerd (Pommer & Boelhouwer, 2016, p. 6). Deze veranderingen in het sociale domein kennen twee fasen: een transitie- en een transformatiefase (Pommer & Boehouwer, 2016, p. 9). De transitiefase bestaat uit de overheveling van verantwoordelijkheden van de Rijksoverheid naar gemeenten. De transformatiefase gaat over een inhoudelijke vernieuwing (Pommer & Boelhouwer, 2016, p. 9). Er moet meer maatwerk geleverd worden, er moet een groter beroep gedaan worden op de zelfredzaamheid van mensen en er moet integrale zorg geleverd worden (Pommer & Boelhouwer, 2016, p. 9).

2.3 Sociaal Werk Nederland

Dit onderzoek is uitgevoerd in samenwerking met Sociaal Werk Nederland (SWN), de brancheorganisatie voor welzijnsorganisaties. Heel breed kan gesteld worden dat SWN tot taak heeft om de voorwaarden te scheppen waaronder de leden hun werk optimaal kunnen uitvoeren. Concreet betekent dit dat het de belangen van zijn leden vertegenwoordigt bij de politiek, de cao-onderhandelingen voert met de vakbonden en kennisdeling faciliteert en stimuleert. Bij SWN zijn ruim zeshonderd organisaties aangesloten die op veel verschillende terreinen actief zijn, van het peuterwerk tot de ouderenzorg. Het overgrote deel van de organisaties die onderzocht zijn, is lid van Sociaal Werk Nederland.

2.4 Vrijwilligerscentrales

Dit onderzoek is uitgevoerd onder vrijwilligerscentrales. Vrijwilligerscentrales vervullen een belangrijke rol in het bemiddelen van vraag en aanbod op de vrijwilligersmarkt. Zij brengen de organisatie en vrijwilliger bij elkaar. Er zijn twee type vrijwilligerscentrales: interne en externe vrijwilligerscentrales. Externe vrijwilligerscentrales opereren autonoom en zijn geen onderdeel van een welzijnsorganisatie. Zij hebben vacatures van veel verschillende welzijnsorganisaties in hun bestand. Interne vrijwilligerscentrales zijn wel onderdeel van een welzijnsorganisatie en vervullen meestal enkel voor die organisatie de bemiddelende taken uit.

2.5 Concluderend

Sinds een aantal decennia is er sprake van een overgang van een verzorgingsstaat naar een participatiesamenleving. Steeds meer wordt een beroep gedaan op de eigen kracht en verantwoordelijkheid van burgers en worden burgers en overheid samen verantwoordelijk voor het oplossen van maatschappelijke problemen. Waar vroeger meer werd geredeneerd vanuit de rechten die burgers hebben, ligt de nadruk de laatste jaren steeds meer op hun plichten.

Dit zorgt voor grote veranderingen in het sociale domein, wat duidelijk te zien is in de decentralisatie van nagenoeg alle taken in het sociale domein. Sinds 1 januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de uitvoering van de jeugdwet, de participatiewet en de wet maatschappelijke ondersteuning 2015. Dit is aan de ene kant een transitie van taken, maar gaat ook gepaard met een transformatie van taken. Er is in de drie wetten meer aandacht voor maatwerk, een groter beroep op de eigen kracht en omgeving van burgers en minder beroep op algemene voorzieningen. Deze transformatie zorgt ervoor dat er een steeds groter beroep gedaan wordt op vrijwilligers. Zij nemen een steeds groter deel van de taken van professionals over.

Om onderzoek te kunnen doen naar deze ontwikkeling is het belangrijk om eerst een goed beeld te hebben van wat professionalisering inhoudt, wat vrijwilligers karakteriseert en het werk dat zij doen. Dit wordt in de volgende twee hoofdstukken toegelicht.

3. Professionalisering

Om te kunnen onderzoeken in hoeverre er sprake is van een professionalisering van vrijwilligers, is het belangrijk inzicht te krijgen in wat professionalisering precies inhoudt. In dit hoofdstuk wordt allereerst ingegaan op het klassieke beeld van de professional. Daarna zal worden stilgestaan bij de sociaal werker, omdat dat één van de belangrijkste beroepsgroepen is die door de ontwikkeling geraakt wordt. Als derde wordt ingegaan op indicatoren van professionalisering. Er wordt afgesloten met een conclusie.

3.1 De klassieke professional

Onderzoek naar werk, professionals en professionalisering is sinds de jaren ’60 van de vorige eeuw flink toegenomen (Van Houten, 2006, p. 18). Verschillende onderzoekers hebben zich gewaagd aan de vraag wat een professional onderscheidt. Wat maakt een dokter wel een professional en een magazijnmedewerker niet? Twee belangrijke onderzoekers op dit vlak zijn Harold Wilensky en Eliot Freidson. Wilensky schreef in 1964 *The professionalization of everyone?* waarin hij inging op een tendens naar professionalisering die hij overal om zich heen zag. Eliot Freidson schreef meerdere werken over professionals. Zijn meest recente werk is *Professionalism. The third logic* uit 2001 waarin hij een ideaaltype van professionals schetst.

Het combineren van hun publicaties over professionalisering geeft het volgende beeld van de inhoud van een professie in sociologische zin.

1. *Betaald werk.* Het werk wordt betaald uitgevoerd. Freidson (2001) stelt dat professionalisering de uitvoerders van een bepaald beroep in staat stelt om in het eigen levensonderhoud te voorzien (p. 17).
2. *Vakinhoudelijke, specialistische kennis.* Voor de professie is vakinhoudelijke, specialistische kennis nodig. Freidson (2011) stelt dat deze kennis verkregen wordt door het volgen van een formeel trainingsprogramma dat gelieerd is aan het hoger onderwijs (p. 127).
3. *Professionele ideologie.* Professionals zijn niet primair gericht op het verdienen van geld of het nastreven van het eigen belang, maar hebben een hoger doel voor ogen, zoals rechtszekerheid of gezondheid. Zoals Freidson (2011) het stelt: ze willen goed werk doen (p. 127). Wilensky (1964) besteedt hier ook veel aandacht aan. Hij stelt dat professionals zich onderscheiden omdat ze zich voegen naar een *service ideal*. Zij stellen niet hun eigen belang of winst voorop, maar het belang van de cliënt (p. 140). Vervolgens vult hij dit aan door te stellen dat het niet voldoende is om enkel technisch geschoold te zijn. Volgens hem hangt het succes van een claim op een professionele status af van de mate waarin de beoefenaars

van een bepaalde professie zich committeren aan een bepaalde set normen, een beroepscode (Wilensky, 1964, p. 140).

4. *Professionele autonomie.* Een professie heeft een belangrijke mate van autonomie die zich uit in de volgende zaken (Trappenburg, 2011, p. 168).
    a. Een professie kan zelf bepalen wie er lid kan worden en bepaalt daarvoor zelf de kwalificatie-eisen.
    b. Een professie gaat zelf over de verdeling van het werk. Zij bepaalt bijvoorbeeld zelf welke subdisciplines er zijn.
    c. Een professie reguleert het werk zelf. Zij controleert en straft zelf professionals die niet aan de gestelde eisen voldoen.

Als men over klassieke professies spreekt, gaat het vaak over de geneeskunde, omdat deze volledig aan alle componenten voldoet. Allereerst moeten studenten een specifieke en lange opleiding volgen waarvan de inhoud wordt bepaald door artsen. Artsen bepalen ook zelf dat en hoe het werk verdeeld wordt in specialisaties als chirurgie, anesthesist etc. Daarnaast is er een medisch tuchtcollege, dat erop toeziet dat artsen niet tekortschieten. Tot slot werken artsen niet voor economisch gewin, maar voor een hoger doel, de gezondheid van hun patiënten en hebben zij een beroepscode (Trappenburg, 2011, p. 168).

3.2 De sociale professional als semi-professional

In deze scriptie gaat het over een verschuiving van taken van professionals naar vrijwilligers. Een belangrijke groep van medewerkers die geraakt wordt door de eerder geschetste ontwikkelingen betreft de sociaal werkers. Zij voldoen niet in dezelfde mate aan de componenten van professionalisering als artsen. Zo hebben zij minder specialistische en vakinhoudelijke kennis en minder professionele autonomie. Sociaal werkers zijn daarom geen klassieke professionals, maar semi-professionals (Toren, 1969, p. 143). Semi-professies voldoen aan een aantal aspecten van professionalisering, maar niet aan alle, of in mindere mate. Zij zitten in het midden tussen volledige professies en niet-professies in (Toren, 1969, p. 144).

Trappenburg (2013) noemt de sociale professie een bescheiden professie (p. 15). Deze heeft volgens haar andere kenmerken dan de klassieke professie. Bescheiden professies hebben in plaats van specifieke kennis, opgedaan door middel van een lange scholing, vakmanschap verworven door een kortere opleiding en ervaring (Toren, 1969, p. 143; Trappenburg, 2013, p. 15). Bescheiden professies hebben ook minder autonomie. Zij denken mee over de invulling van hun beroep, maar dat doen zij samen met de overheid en de samenleving (Trappenburg, 2013, p. 16).

Daarnaast hebben zij minder dan klassieke professies een beroepscode. Sommige type sociaal werkers, zoals jeugdzorg medewerkers hebben die wel. Sociaal werkers hebben wel net als de klassieke professies een hoger ideaal waarvoor zij zich inzetten: het belang van hun cliënt (SWN, 2016). Daarnaast voldoen zij aan de component van betaald werk. Hun baan helpt hen om in hun levensonderhoud te voorzien.

De verschillen en overeenkomsten tussen klassieke professies en semi-professies zijn in tabel 1 weergegeven.

Klassieke professie	**Semi-professie**
Betaald werk	Betaald werk
Vakinhoudelijke, specialistische kennis	Vakmanschap door opleiding en ervaring
Professionele ideologie: - Hoger doel - Beroepscode	Professionele ideologie: - Hoger doel: belang cliënt - Onverplichte beroepscode
Professionele autonomie	Beperkte professionele autonomie: gedeeld met overheid en samenleving

Tabel 1. Verschillen en overeenkomsten klassieke professie en semi-professie.

3.3 Indicatoren professionalisering

Hierboven is beschreven wat een klassieke professional en een semi-professional zijn. Zij onderscheiden zich door een aantal componenten. Aan de hand van deze componenten kan gekeken worden wat professionalisering dan inhoudt. Waar bij een professional meer sprake is van een staat van zijn, is professionalisering een proces. Hieronder worden daarom de componenten van professionalisering toegelicht. Deze zijn ook weergegeven in figuur 2.

1. *Betaald werk.* Een professional wordt betaald voor het werk dat hij of zij uitvoert. Professionalisering houdt dan dus in dat een taak niet meer gratis door bijvoorbeeld buren of familie uitgevoerd wordt, maar dat er steeds meer een financiële beloning tegenover het uitvoeren van de taak komt te staan. Deze financiële beloning helpt degene die de taak uitvoert om in het in het eigen levensonderhoud te voorzien.
2. *Vakinhoudelijke, specialistische kennis.* Een professional bezit vakinhoudelijke, specialistische kennis. Professionalisering houdt dan in dat een taak niet meer door iedereen uitgevoerd kan en mag worden, maar dat er bepaalde eisen ontwikkeld worden waar iemand aan moet voldoen voordat diegene het werk uit mag voeren.

3. *Professionele ideologie.* Een professional werkt voor een hoger doel en heeft zich gecommitteerd aan een beroepscode. Professionalisering houdt dan dus in dat een beroepsgroep niet gericht is op het eigen gewin en een beroepscode ontwikkelt.
4. *Professionele autonomie.* Professionals hebben een belangrijke mate van autonomie om zelf te bepalen wie het werk mag uitvoeren, hoe dit gedaan wordt en om het werk te reguleren. Professionalisering houdt dan in dat de beroepsgroep zich organiseert en invloed gaat uitoefenen op de inrichting en regulering van het werk.

Figuur 2. Componenten professionalisering.

3.4 Concluderend

Uit de literatuur komen vier componenten van professionalisering naar voren. Dat is allereerst dat de uitvoering van een taak niet meer gratis is, maar dat er een financiële beloning tegenover komt te staan. Als tweede is het dat een taak niet meer door iedereen uitgevoerd mag worden, maar dat er eisen worden ontwikkeld waaraan iemand moet voldoen om de taak uit te voeren. Ten derde wordt er een professionele ideologie ontwikkeld wat betekent dat er gewerkt wordt voor een hoger doel en er een beroepscode wordt ontwikkeld. Tot slot betekent professionalisering dat de beroepsgroep zich organiseert en invloed gaat uitoefenen op de inrichting en regulering van het werk. Sociaal werkers bezitten niet al deze componenten en sommige componenten niet volledig, en zijn daarom semi-professionals.

De vier componenten van professionalisering die uit de theorie naar voren komen, bieden het kader om te onderzoeken in hoeverre er sprake is van professionalisering bij

vrijwilligers. Om dit te kunnen onderzoeken wordt in het volgende hoofdstuk nader ingegaan op vrijwilligers en het werk dat zij doen. In hoofdstuk 6 Methoden zullen de twee concepten professionalisering en vrijwilligers aan elkaar gekoppeld worden.

4. Vrijwilligers(werk)

Nu duidelijk is wat professionalisering inhoudt, kan er gekeken worden naar wat vrijwilligers zijn en wat zij doen. Dit is noodzakelijk om te kunnen onderzoeken in hoeverre zij professionaliseren. In dit hoofdstuk wordt allereerst de gehanteerde definitie gegeven. Vervolgens wordt aan de hand van beschikbare cijfers een beeld geschetst van vrijwilligers en het werk dat zij doen. Hierna zal achtereenvolgens worden ingegaan op motieven, ervaringen en consequenties van vrijwilligerswerk. Hierna wordt gekeken naar de manier waarop vrijwilligers en organisaties elkaar vinden en er wordt afgesloten met een conclusie.

4.1 Definitie

Er wordt de laatste jaren veel onderzoek gedaan naar vrijwilligerswerk, zowel in Nederland als daarbuiten (Movisie, 2015; Wilson, 2012). In die onderzoeken worden verschillende definities van vrijwilligerswerk gegeven. In deze scriptie wordt de definitie gebruikt die in het *Geven in Nederland* onderzoek gehanteerd wordt. Dit is een onderzoek van het Centrum voor Filantropische Studies van de Vrije Universiteit Amsterdam dat elke twee jaar uitgevoerd wordt en ook aandacht besteedt aan vrijwilligerswerk.

Dit onderzoek definieert vrijwilligerswerk als volgt: "Werk voor andere mensen, voor organisaties of de samenleving in het algemeen, dat onbetaald, onverplicht en in georganiseerd verband wordt verricht" (Bekkers, 2013, p. 108). Hierbij dient aangetekend te worden dat vrijwilligerswerk tegenwoordig lang niet altijd meer onbetaald is en ook niet altijd meer onverplicht (Van Bochove et al., 2014, p. 144). In sommige gemeenten zijn mensen bijvoorbeeld verplicht om in ruil voor hun uitkering vrijwilligerswerk te doen.

4.2 Karakterisering vrijwilligers(werk)

Hoeveel vrijwilligers Nederland telt en hoeveel tijd zij aan het werk besteden, hangt af van de definitie die je gebruikt. Omdat in deze scriptie gebruikgemaakt wordt van de definitie van het GIN-onderzoek zullen ook de cijfers van dit onderzoek over het aantal vrijwilligers aangehouden worden. Uit het onderzoek blijkt dat in 2014 37% van de Nederlanders minstens één keer per jaar vrijwilligerswerk deed. Er is sprake van een daling van het aantal vrijwilligers in Nederland sinds 2010 (Movisie, 2015, p. 1). Daarnaast is de hoeveelheid tijd die vrijwilligers aan het werk besteedden tussen 2013 en 2014 afgenomen van 21 naar 18 uur per maand. Deze afname wordt geweten aan het grotere beroep dat de overheid op burgers doet voor informele zorg (Movisie, 2015, p.

1). Onder informele zorg wordt bijvoorbeeld mantelzorg verstaan, de zorg die men geeft aan buren, vrienden, familie en andere naasten.

Het meeste vrijwilligerswerk wordt gedaan door mensen tussen de 35 en 45 jaar, ouderen, hoger opgeleiden en mensen met een kerkelijke achtergrond (Movisie, 2015, p. 1). Mensen met een islamitische achtergrond en inwoners uit grote steden doen minder vaak vrijwilligerswerk (Movisie, 2015, p. 1). In het Nederlandse onderzoek komen geen significante verschillen tussen mannen en vrouwen naar voren (Bekkers, 2013, p. 117). Het vrijwilligerswerk gebeurt meestal op scholen, sportverenigingen of in de buurt en bestaat voornamelijk uit uitvoerend-ondersteunend werk (driekwart) en bestuurswerk (een kwart) (Movisie, 2015, pp. 1-2). Sommige activiteiten worden sinds 2013 beduidend minder uitgevoerd, zoals kantoorwerk, gezelschap houden en vervoer (Movisie, 2015, p. 2). Wat juist wel meer gedaan wordt, is fondswerving, belangenbehartiging en het geven van persoonlijk advies. Veel vrijwilligers doen vrijwilligerswerk voor meer dan één organisatie (Movisie, 2015, p. 2).

4.3 Motieven voor vrijwilligerswerk

Onderzoek naar vrijwilligerswerk is in te delen in de drie fasen van vrijwilligerswerk: wat er aan het vrijwilligerswerk vooraf gaat, de ervaring van het vrijwilligerswerk en de consequenties van het vrijwilligerswerk (Wilson, 2012, p. 177). Het meeste onderzoek is gedaan naar de motieven van vrijwilligers (Wilson, 2012, p. 201). Een deel van die onderzoeken gaat over de persoonlijke eigenschappen van vrijwilligers. Dit onderzoek laat zien dat extraverte mensen vaker vrijwilligerswerk doen en dat empathie een rol speelt, maar alleen als deze vergezeld wordt door een gevoel van verplichting om een ander te helpen (Wilson, 2012, p. 179).

Er zijn ook onderzoekers die vanuit een functioneel perspectief naar de motieven van vrijwilligers kijken en ervan uitgaan dat mensen vrijwilligerswerk doen omdat ze er iets voor terugkrijgen (Wilson, 2012, pp. 181-182). Dit kunnen verschillende dingen zijn, zoals een vrijwilligersvergoeding of korting op de huur van een studentenkamer (Van Bochove et al., 2014, p, 52, 54). Een ander motief is dat vrijwilligerswerk wordt gedaan voor eigen ontplooiing, bijvoorbeeld om de Nederlandse taal te leren (Van Bochove et al., 2014, p. 55). Een variant daarop is dat mensen vrijwilligerswerk doen voor hun carrière, hun cv of omdat ze hun werkervaring recent willen houden (Van Bochove et al., 2014, p. 55; Wilson, 2012, p. 187).

Daarnaast zijn er mensen die vrijwilligerswerk doen omdat ze het gevoel willen hebben ergens bij te horen (Van Bochove et al., 2014, p. 57). Deze mensen doen bijvoorbeeld vrijwilligerswerk omdat ze niet de hele dag alleen thuis willen zitten (Van Bochove et al., 2014, p. 57, 59). Zij zijn op zoek naar sociale interactie (Netting, Wayne Nelson Jr.,

Borders & Huber, 2014, p. 75). Een ander type motief voor vrijwilligerswerk is prosociaal gedrag. Dit is gedrag dat moeite kost en ten goede komt aan anderen (Bekkers, 2013, p. 121). Dit gedrag komt bijvoorbeeld voort uit vertrouwen en altruïstische waarden (Bekkers, 2013, p. 116). Onderzoek laat zien dat vrijwilligers meer prosociaal gedrag vertonen (Bekkers, 2013, p. 121). Van Bochove et al. (2014) scharen deze mensen onder vrijwilligers die de wereld willen verbeteren (p. 48). Deze mensen vinden het belangrijk om zich in te zetten voor de maatschappij en om iets te kunnen doen tegen bijvoorbeeld discriminatie of eenzaamheid (Van Bochove et al., 2014, p. 48).

4.4 Positieve gevolgen van vrijwilligerswerk

De fasen van het vrijwilligerswerk die minder aandacht hebben gekregen, zijn de ervaring en de consequenties van het vrijwilligerswerk (Wilson, 2012, p. 210). Onderzoek laat zien dat in 2010 92% van de vrijwilligers meestal of altijd plezier had in het vrijwilligerswerk (Movisie, 2015, p. 4). Verder blijkt dat vrijwilligers het belangrijk vinden om zich gewaardeerd te voelen en is een duidelijke rol- en taakverdeling van belang. Vrijwilligers zijn eerder tevreden over het werk dat zij doen als zij intrinsiek gemotiveerd zijn en als hun opdracht past bij de reden waarom zij vrijwilligerswerk zijn gaan doen (Wilson, 2012, p. 197).

Uit onderzoek blijkt verder dat vrijwilligerswerk een aantal positieve gevolgen heeft voor de vrijwilligers. Zo helpt het tegen symptomen van mentale ziekte en depressie en voelen vrijwilligers zich ook meer *empowered* (Wilson, 2012, p. 198). Het kan soms ook de andere kant op werken, omdat vrijwilligerswerk zwaar kan zijn (Wilson, 2012, p. 199). Intrinsiek gemotiveerde mensen voelen zich door vrijwilligerswerk beter over zichzelf (Wilson, 2012, p. 199).

4.5 De vrijwilligersmarkt

Er zijn verschillende manieren waarop vrijwilligers bij een organisatie terechtkomen. Sommige vrijwilligers gaan op eigen initiatief naar een organisatie, andere worden door vrienden gevraagd en weer andere beginnen een eigen initiatief in de buurt. Daarnaast zijn er ook vrijwilligerscentrales (soms ook steunpunten genoemd) die vraag en aanbod op de vrijwilligersmarkt bij elkaar brengen (Van Gilst, Schalk, Garretsen & Van de Goor., 2011, p. 76). In deze scriptie wordt onderscheid gemaakt tussen twee typen centrales: de externe en de interne vrijwilligerscentrale.

Een externe vrijwilligerscentrale is niet aangesloten bij of onderdeel van een welzijnsorganisatie en opereert autonoom. Een interne vrijwilligerscentrale is onderdeel van een welzijnsorganisatie (Van Gilst et al., 2011, p. 76). Vaak zijn er vrijwilligerscoördinatoren die een bemiddelende rol hebben (Van Gilst et al., 2011, p.

77). Onderzoek uit 2011 laat zien dat 13% van de vrijwilligerscentrales zelfstandig georganiseerd is en 84% onderdeel is van een organisatie (Van Gilst, Schalk, Garretsen & Van de Goor, 2015, p. 35). Nederland telt in totaal ongeveer 240 vrijwilligerscentrales (Van Gilst et al., 2015, p. 32).

Vrijwilligerscentrales hebben verschillende taken, maar hun kerntaak is het samenbrengen van vraag en aanbod: de organisaties die vrijwilligers nodig hebben en de vrijwilligers. Dit wordt omschreven als hun bemiddelingsfunctie. Daarnaast hebben zij nog een aantal andere taken zoals het stimuleren en promoten van vrijwilligerswerk, het geven van informatie en advies en het aanbieden van trainingen en workshops (Van Gilst et al., 2015, p. 32).

4.6 Concluderend

In de huidige maatschappij wordt steeds meer verwacht van vrijwilligers. Bij het onderzoeken van de professionalisering is het belangrijk om te kijken welke mensen dat vrijwilligerswerk doen, waarom ze dat doen en hoe ze dat ervaren. Dit maakt duidelijk hoe professionalisering eruit kan zien.

Alhoewel er steeds meer vraag naar vrijwilligers is, laat onderzoek zien dat er een daling is in het aantal mensen dat vrijwilligerswerk doet en het aantal uren dat zij vrijwilligerswerk doen. Uit dit onderzoek blijkt dat het meeste vrijwilligerswerk wordt gedaan door mensen tussen de 35 en 45 jaar, ouderen, hoogopgeleiden en mensen met een kerkelijke achtergrond. Zij doen voornamelijk uitvoerend-ondersteunend werk en bestuurswerk op scholen en sportverenigingen of in de buurt.

Of iemand vrijwilligerswerk doet, kan verklaard worden door verschillende zaken: persoonlijke eigenschappen, een functioneel motief, het gevoel ergens bij te willen horen en prosociale motieven. Vrijwilligers ervaren het vrijwilligerswerk over het algemeen positief. Het overgrote merendeel van de vrijwilligers heeft plezier in hun werk. Verder vinden zij waardering en een heldere rollen- en takenverdeling belangrijk.

Vrijwilligers komen op verschillende manieren op hun plek terecht. Een van die manieren is via een vrijwilligerscentrale. Op de Nederlandse vrijwilligersmarkt zijn twee type vrijwilligerscentrales actief: interne en externe. De kerntaak van beide type centrales is bemiddeling: het bij elkaar brengen van vraag en aanbod op de markt.

Vrijwilligers en het werk dat zij doen zijn flink in beweging. De in hoofdstuk 2 geschetste ontwikkelingen zorgen voor veel veranderingen. Deze ontwikkelingen en de gevolgen daarvan worden in het volgende hoofdstuk toegelicht.

5. Gevolgen van de participatiesamenleving

De overgang van de verzorgingsstaat naar de participatiesamenleving heeft gezorgd voor een aantal belangrijke veranderingen in het sociale domein, voor zowel professionals, vrijwilligers en cliënten. In dit hoofdstuk worden de positieve en negatieve effecten van de overgang naar de participatiesamenleving voor vrijwilligers, zoals die in de literatuur te vinden zijn, besproken. Een belangrijk gevolg van de overgang naar de participatiesamenleving is de toename in vraag naar vrijwilligers. De positieve en negatieve effecten zijn dan ook toegespitst op die ontwikkeling.

Allereerst wordt de positieve kant van de ontwikkeling besproken en wordt ingegaan op de meerwaarde van vrijwilligers. Daarna wordt ingegaan op de mogelijke keerzijde van de ontwikkeling, namelijk de verdringing van professionals. Als derde wordt aandacht besteed aan de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers en de spanningen en aandachtspunten die daarbij een rol spelen. Vervolgens wordt ingegaan op een nieuwe groep: de kwetsbare vrijwilliger. Hierna volgt een concluderende paragraaf op dit hoofdstuk. Tot slot zal er in een overkoepelende conclusie ingegaan worden op belangrijke conclusies uit de theorie die meegenomen worden naar het empirische deel.

5.1 Meerwaarde vrijwilligers

De vraag naar vrijwilligers neemt de laatste jaren sterk toe en er wordt ook steeds meer van hen verwacht. Veel mensen zien dit als een bezuinigingsoperatie. De overheid heeft minder middelen en daarom moeten meer taken van professionals uitgevoerd worden door vrijwilligers. Hiermee wordt niet alleen een bezuiniging gerealiseerd, maar uit onderzoek blijkt dat vrijwilligers ook op een andere manier een meerwaarde zijn. Zij kunnen dingen leveren die beroepskrachten niet kunnen leveren. Uit onderzoek van Caduri & Weiss-Gal (2015) blijkt dat sociaal werkers die met vrijwilligers werken deze meerwaarde over het algemeen ook zien (p. 2469).

Er is nog niet heel veel onderzoek gedaan naar de meerwaarde van vrijwilligers, maar uit eerste onderzoek blijkt dat ze makkelijker dan beroepskrachten in staat zijn om een persoonlijke en betekenisvolle relatie aan te gaan met de cliënt of hulpbehoevende (Metz & Meijs, 2015, p. 57). Er ontstaat vaak een vertrouwensband tussen de vrijwilliger en de cliënt, wat bij de beroepskracht minder het geval is (Stam, 2016, p. 26). Ook lijkt de aanwezigheid van een vrijwilliger te zorgen voor meer vertrouwen tussen de cliënt en de professional (Stam, 2016, p. 26).

Er zijn vier redenen waarom de vrijwilliger beter dan de beroepskracht in staat lijkt te zijn om een vertrouwensband op te bouwen met de cliënt. Allereerst ervaren cliënten het contact met vrijwilligers als meer gelijkwaardig, omdat het minder betuttelend of

veroordelend is. (Metz & Meijs, 2015, p. 58). Ten tweede ervaren cliënten een minder grote afstand met vrijwilligers dan met beroepskrachten en ontstaat er een meer vertrouwd gevoel. Dit is vooral het geval als er sprake is van een gelijkenis tussen de vrijwilliger en de cliënt (Metz & Meijs, 2015, p. 58).

Ten derde ervaren cliënten de inzet van een vrijwilliger vaak als echter en oprechter dan de inzet van de beroepskracht. Dit komt door het ontbreken van een formele relatie tussen de vrijwilliger en de cliënt en door de onafhankelijkheid van de vrijwilliger (Metz & Meijs, 2015, p. 58). Tot slot zien cliënten vrijwilligers als toegankelijker en daardoor zijn ze voor hen minder bedreigend. Vrijwilligers hoeven zich in tegenstelling tot beroepskrachten bijvoorbeeld niet te houden aan werktijden, prestatieafspraken, protocollen en andere formele zaken (Metz & Meijs, 2015, p. 58).

Met betrekking tot dit laatste punt wordt door onderzoekers wel een aandachtspunt gesignaleerd gezien de huidige ontwikkelingen. Door de andere en hogere verwachtingen van vrijwilligers worden er ook hogere eisen gesteld. Volgens Lilian Linders, lector bij Fontys Hogeschool Sociale Studies, moeten we oppassen dat we vrijwilligerswerk niet te veel formaliseren en daarmee bepaalde groepen vrijwilligers afschrikken en afstoten (2014). Zij stelt dat er een bepaalde groep vrijwilligers blijft "(…) die het gewoon fijn vindt om anderen te helpen." (2014). Linders (2014) waarschuwt er daarom voor dat het formaliseren van vrijwilligerswerk er niet voor moet zorgen dat we bepaalde kwaliteiten van vrijwilligers kwijtraken waar we altijd erg blij mee zijn geweest, zoals nabijheid, zorgzaamheid en begrip.

Op het gebied van betrokkenheid scoren vrijwilligers ook erg goed. Uit een onderzoek binnen zorginstellingen van Effectory, een consultancy bureau gericht op organisatieverbetering door input van medewerkers, blijkt dat vrijwilligers zeer betrokken zijn bij de organisatie, zelfs iets meer dan betaalde krachten (Mancini, 2016). Vrijwilligers scoren een 7,8 op betrokkenheid, tegenover een 7,5 voor betaalde krachten. Effectory ziet de intrinsieke motivatie van vrijwilligers als verklaring hiervoor (Mancini, 2016).

5.2 Verdringing professionals

Er zijn ook onderzoekers die flinke vraagtekens zetten bij de verschuiving van taken van professionals naar vrijwilligers. Deze kritiek is vaak toegespitst op het feit dat de grotere inzet van vrijwilligers kan zorgen voor verdringing op de arbeidsmarkt. De vrijwilligers nemen taken van beroepskrachten over, is dan de kritiek.

Deze kritiek komt onder andere naar voren in het onderzoek van Van Bochove et al. (2014). In hun onderzoek naar de samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten hebben zij ook gekeken naar Duitsland, waar ze een systeem hebben waarin jongeren voor minimaal een half jaar vrijwilligerswerk doen. Hier zijn positieve geluiden over,

maar er is ook kritiek. De BBE, *Bundesnetwerk für Bürgerschaftliches Engagement*, een landelijk netwerk voor burgerbetrokkenheid stelt dat het systeem zorgt voor een verdringing van betaalde krachten.

Uit het proefschrift van Thomas Kampen (2014) over verplicht vrijwilligerswerk blijkt dat een deel van de bijstandsgerechtigden dat verplicht wordt om in ruil voor hun bijstandsuitkering vrijwilligerswerk te doen het vrijwilligerswerk als gewoon werk ziet. Zij hebben het gevoel dat ze door het uitvoeren van die werkzaamheden bijdragen aan de verdringing van arbeidskrachten (Kampen, 2014, p. 83).

Iemand anders die ook kritisch is op de ontwikkelingen, is Margo Trappenburg. Zij waarschuwt voor de mogelijke verdringing van sociaal werkers, die zij omschrijft als de opkomst van het IKEA-principe (Trappenburg, 2016, p. 11). Dit houdt in dat het werk dat sociaal werkers doen nog wel bestaat, maar in de huidige samenleving wordt uitgevoerd door andere mensen en tegen andere voorwaarden (Trappenburg, 2016, p. 11)

Trappenburg (2016) vergelijkt het IKEA-principe met het 'kantklosprincipe' (p. 9). Dit principe houdt in dat sommige beroepen verdwijnen omdat het werk niet meer bestaat. Wij vinden dit allemaal erg logisch en zien dit als een ontwikkeling waarin we mee moeten gaan (Trappenburg, 2016, p. 9). Bij de hulpverlening is dit volgens Trappenburg (2016) echter absoluut niet aan de hand (p. 11). Gezien de toename in de hulpvraag is er eerder sprake van meer dan van minder werk (Trappenburg, 2016, p. 13). Zij ziet de beschreven ontwikkeling dan ook als een stap terug in de tijd, waarmee we beroepen uit de verzorgingsstaat voortaan weer onbetaald uit laten voeren (Trappenburg, 2016, p. 31).

Ondanks dat er veel vraag om hulp is, worden ook in de hulpverlening mensen ontslagen en verdwijnen er banen. Dit komt volgens Trappenburg (2016) door de opkomst van het IKEA-principe (p. 11). Dit heeft grote gevolgen voor de werkgelegenheid van hulpverleners en verzorgenden. Hun werk wordt volgens Trappenburg (2015) namelijk voortaan gratis uitgevoerd door familie en vrijwilligers (p. 175).

Trappenburg (2016) heeft voor haar oratie aan de Universiteit voor Humanistiek ervaren maatschappelijk werkers geïnterviewd. Uit dit onderzoek komen verschillende voorbeelden naar voren van functies die zijn wegbezuinigd en mensen die zijn ontslagen, waarna de taken overgenomen werden door vrijwilligers (p. 30). Maatschappelijk werkers staan hier kritisch tegenover. Trappenburg (2016) signaleert in dat verband ook nog een ander probleem. Volgens haar hebben sociale professionals zoveel hart voor hun werk dat zij het ook vrijwillig zouden doen, mochten zij ontslagen worden (p. 35). Een aantal van de geïnterviewde maatschappelijk werkers beaamt dit. Uit eerder onderzoek blijkt ook dat sociaal werkers in hun verleden vaak vrijwilligerswerk uitgevoerd hebben, maar

daar nu vanwege hun werk mee gestopt zijn (Gibelman & Sweifach, 2008, p. 61). Dit roept de vraag op of zij hun werk dan niet inderdaad weer vrijwillig zouden doen als hun baan zou verdwijnen.

Uit het onderzoek van Trappenburg (2016) komt naar voren dat er onder maatschappelijk werkers ook grote zorgen leven. Zij zijn bang dat hun hele opleiding straks niets meer waard is, omdat een groot deel van hun werk wordt uitbesteed aan maatjes en vrijwilligers (p. 31). Een maatschappelijk werker vraagt zich bijvoorbeeld af waarom iemand nog zou kiezen voor het vak als iedereen zich zomaar sociaal werker mag noemen (Trappenburg, 2016, p. 31). Een andere maatschappelijk werker geeft aan het vreselijk te vinden dat er zoveel overgenomen wordt door vrijwilligers (Trappenburg, 2016, p. 31). Het somberste is maatschappelijk werker Eva: "Ik zeg dat al tegen de stagiaires: 'Dat vak dat je leerde, dat is niet meer. Dat vak is weg.'" (Trappenburg, 2016, p. 31).

5.3 Spanningen tussen professionals en vrijwilligers

Een toename van het aantal vrijwilligers dat actief is, betekent ook dat professionals steeds vaker met hen moeten samenwerken. Vrijwilligers nemen steeds vaker taken over van professionals of spelen een belangrijke rol in de ondersteuning van professionals. Een belangrijk en veel gebruikt onderzoek hiernaar is dat van Van Bochove et al. (2014). Zij hebben onderzoek gedaan naar de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers en onderscheiden drie type samenwerkingsverbanden: professionele verantwoordelijkheid, gedeelde verantwoordelijkheid en vrijwillige verantwoordelijkheid (Van Bochove et al., 2014, p. 18).

Deze drie type samenwerkingsverbanden verschillen van elkaar op het gebied van de verantwoordelijkheid. Bij professionele verantwoordelijkheid liggen de meeste taken en verantwoordelijkheden bij de professional en vrijwilligers zijn vooral een extra. Zij hebben een ondersteunende rol (Van Bochove et al., 2014, p. 18). Deze vorm vonden Van Bochove et al. (2014) vooral terug in de zorg (p. 19). Bij gedeelde verantwoordelijkheid hebben vrijwilligers bepaalde taken overgenomen van professionals en zijn hun rollen overlappend (Van Bochove et al., 2014, p. 18). Dit vonden de onderzoekers vooral terug in de dagbesteding en het beheer van publieke voorzieningen (Van Bochove et al., 2014, p. 22).

De vorm vrijwillige verantwoordelijkheid hebben de onderzoekers niet veel teruggevonden. Hierbij hebben vrijwilligers bijna alle taken overgenomen van professionals en staan de laatsten duidelijk op afstand (Van Bochove et al., 2014, p. 18). Als deze samenwerkingsvorm ergens teruggevonden werd, was dat bij publieke voorzieningen, zoals een speeltuin (Van Bochove et al., 2014, p. 25). Welke

samenwerkingsvorm aanwezig is in een organisatie hangt volgens Van Bochove et al. (2014) af van de kenmerken van zowel de organisatie als de beschikbare vrijwilligers (p. 18).

Uit het onderzoek van Van Bochove et al. (2014) blijkt dat de samenwerking tussen vrijwilligers en sociaal werkers niet vanzelfsprekend is, maar dat er allerlei risico's aan verbonden zitten en de samenwerking spanningen op kan leveren (p. 136). Zo kunnen vrijwilligers te weinig ruimte voor ontplooiing ervaren en daarom afhaken. Ook kan er onduidelijkheid zijn over de verdeling van verantwoordelijkheden, wat voor spanning kan zorgen. Een ander risico dat zij benoemen, is dat professionals zich ondergewaardeerd voelen. Uit ander onderzoek blijkt dat vrijwilligers zich ook niet altijd voldoende betrokken en gewaardeerd voelen (Mancini, 2016; Netting et al., 2014, p. 81). Voor hen is het bijvoorbeeld belangrijk dat ze zich onderdeel voelen van het team en dat er aandacht is voor hun persoonlijke situatie (Mancini, 2016).

Van Bochove et al. (2014) stellen een aantal voorwaarden voor een goede en effectieve samenwerking tussen professionals en vrijwilligers. Zo stellen zij dat er duidelijke afspraken gemaakt moeten worden over de verdeling van taken en verantwoordelijkheden en dat de aanwezigheid van een verbindende professional van belang is (p. 135). Daarnaast stellen zij dat er pas echt taken aan vrijwilligers overgelaten kunnen worden als er voldoende ervaren en kundige mensen beschikbaar zijn die stabiel zijn en veel tijd hebben om zich in te zetten. Ook moet het altijd mogelijk zijn om een professional in te schakelen (Van Bochove et al., 2014, p. 135).

Niet alleen kan deze samenwerking voor spanningen zorgen, sociaal werkers moeten ook andere vaardigheden gaan bezitten. Waar sociaal werkers eerst vooral zelf taken uitvoerden, moeten zij nu meer vrijwilligers gaan faciliteren en coachen om het werk uit te voeren (Kluft, 2012, p. 62, 67). Onderzoek van Brudney & Meijs (2014) laat verder zien dat sociaal werkers meer vaardigheden op het gebied van vrijwilligersmanagement moeten gaan krijgen om vrijwilligers te kunnen werven en behouden (p. 299, 308).

5.4 Kwetsbare vrijwilligers

Wie zijn dan die vrijwilligers die het werk van professionals overnemen of ondersteunen? Een ander gevolg van de veranderingen in het sociale domein is dat er steeds meer groepen mensen vrijwilligerswerk gaan doen. Zo is er bijvoorbeeld steeds vaker sprake van geleid vrijwilligerswerk. Dat zijn mensen die in ruil voor een uitkering vrijwilligerswerk moeten doen (Van Bochove et al., 2014, p. 144).

De maatschappelijk werkers die Trappenburg (2016) voor haar oratie geïnterviewd heeft, signaleren een andere groep die steeds meer vrijwilligerswerk gaat doen. Dit zijn mensen die in de Ziektewet zitten of een afstand tot de arbeidsmarkt hebben en vrijwilligerswerk

gaan doen om de stap terug naar de maatschappij te maken (Trappenburg, 2016, p. 30). De maatschappelijk werkers geven aan dit een lastige groep te vinden omdat deze niet heel stabiel is en niet altijd komt opdagen (Trappenburg, 2016, p. 30).

5.5 Concluderend

Concluderend kan gesteld worden dat de overgang van de verzorgingsstaat naar de participatiesamenleving veel gevolgen heeft gehad voor het vrijwilligerswerk, de professionals en de verhoudingen tussen die twee. Aan de ene kant laat onderzoek zien dat vrijwilligers iets kunnen wat professionals niet kunnen. Zij zijn heel betrokken en voegen echt iets toe. Dit is een persoonlijke, betekenisvolle band met de cliënt die gestoeld is op vertrouwen. Ze zijn dus niet enkel een middel om geld mee te besparen, maar hebben ook een inhoudelijke meerwaarde.

Aan de andere kant zorgen de veranderingen in de maatschappij er volgens sommige onderzoekers ook voor dat er verdringing op de arbeidsmarkt ontstaat. Het werk van sociaal werkers bestaat nog wel, maar wordt in de huidige maatschappij gratis door familie en vrijwilligers uitgevoerd. Hierover leven zorgen onder sociaal werkers. Een andere zorg van sociaal werkers is een nieuwe groep vrijwilligers die de afgelopen jaren steeds meer vrijwilligerswerk is gaan doen. Dit zijn vrijwilligers die om wat voor reden dan ook een afstand tot de arbeidsmarkt hebben. Deze mensen zijn minder stabiel en hebben daarom andere hulp en begeleiding nodig.

De toename van het aantal vrijwilligers en de verandering in taken die ze uitvoeren zorgen ook voor andere verhoudingen met de professional. Dit kan spanningen opleveren. Zo kan de taakverdeling onduidelijk zijn en kunnen professionals of vrijwilligers zich onvoldoende gewaardeerd voelen. Het is daarom belangrijk om aandacht te besteden aan afspraken tussen professionals en vrijwilligers, altijd een professional in de omgeving te hebben en pas echt taken over te geven als er voldoende ervaren en kundige vrijwilligers zijn.

De positieve en negatieve effecten van de overgang op de participatiesamenleving op vrijwilligers zijn overzichtelijk weergegeven in tabel 2.

De positieve en negatieve effecten van de overgang naar de participatiesamenleving op vrijwilligers	
Positief	**Negatief**
Meerwaarde vrijwilligers: ze bieden iets wat betaalde krachten niet kunnen leveren.	Verdringing betaalde krachten door vrijwilligers.
	Spanningen tussen vrijwilligers en professionals.
	Meer kwetsbare vrijwilligers.

Tabel 2. Positieve en negatieve effecten van de overgang naar de participatiesamenleving op vrijwilligers- uit de literatuur.

5.6 Conclusie theorie

Deze paragraaf vormt het einde van drie theoretische hoofdstukken over professionalisering, vrijwilligerswerk en de gevolgen van de participatiesamenleving. Uit deze hoofdstukken komt naar voren dat er een steeds grotere vraag naar vrijwilligers is. Deze vrijwilligers zijn ontzettend divers. Zij verschillen in achtergrond, leeftijd, motivatie voor het vrijwilligerswerk, het type activiteit dat zij uitvoeren etc. De vraag is of deze vrijwilligers professionaliseren omdat zij steeds meer en andere taken krijgen.

Professionalisering houdt in dat de mensen die tot een beroepsgroep horen betaald gaan krijgen voor het werk, dat er eisen gesteld worden aan het opleidingsniveau en de vaardigheden en kennis van de leden die tot de beroepsgroep behoren, dat men zich inzet voor meer dan alleen het eigen gewin en zij een beroepscode opstellen en dat de beroepsgroep zich organiseert om invloed uit te oefenen op de inrichting en regulering van het werk. In deze scriptie wordt onderzocht in hoeverre dit het geval is bij vrijwilligers.

Er wordt ook stilgestaan bij de vraag hoe we daarover denken. De literatuur laat een aantal voor- een nadelen zien, zoals de meerwaarde die vrijwilligers bieden, de mogelijke verdringing op de arbeidsmarkt en spanningen tussen professionals en vrijwilligers. Dit wordt gekoppeld aan de mate van professionalisering die we zien. Vinden we dat te weinig of te veel? Moet er meer gebeuren en waarom wel of niet?

In het volgende hoofdstuk wordt ingegaan op de methoden die gebruikt worden om bovenstaande vragen te kunnen onderzoeken. Vervolgens wordt in de hoofdstukken 7 en 8 antwoord gegeven op de twee deelvragen van het onderzoek.

6. Methoden

Om de centrale vraag van deze scriptie te beantwoorden wordt gebruik gemaakt van verschillende methoden. Deze worden in dit hoofdstuk toegelicht. Allereerst wordt ingegaan op de operationalisering van professionalisering van vrijwilligers. Nadat dit helder is, wordt stilgestaan bij de verschillende manieren van dataverzameling, waarna deze apart worden toegelicht. Tot slot wordt aandacht besteed aan de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek.

6.1 Operationalisering

Voordat ingegaan wordt op de methoden die gebruikt zijn om de data te verzamelen, is het goed om stil te staan bij wat er onder de professionalisering van vrijwilligers verstaan wordt. Hiervoor zijn de inzichten uit de theorie vertaald naar de praktijk. Het gaat eigenlijk om de vraag wat we zien als vrijwilligers professionaliseren.

Deze operationalisering wordt hieronder uitgewerkt in tabel 3. Bij elk component van professionalisering wordt weergegeven wat dit voor de vrijwilliger zou betekenen. Daarnaast worden er per component aspecten van professionalisering van vrijwilligers gegeven. Deze aspecten komen uit de literatuur en uit gesprekken met mensen uit het veld.

1. Betaald werk	
Professionalisering vrijwilliger	De vrijwilliger ontvangt een beloning die helpt om in het eigen levensonderhoud te voorzien
Aspecten	Vergoeding, geld, korting, financiën, levensonderhoud, winst, contract, uren, eisen, inzet
2. Vakinhoudelijke, specialistische kennis	
Professionalisering vrijwilliger	Er worden eisen gesteld aan het opleidingsniveau en de kennis en vaardigheden van vrijwilligers. Er is een vorm van scholing en/of training die zorgt voor deskundigheidsbevordering
Aspecten	Scholing, training, deskundigheid, kennis, vaardigheden, cursus, academie, opleiding, diploma, affiniteit, eigenschappen, certificaat, intervisie
3. Professionele ideologie	
Professionalisering vrijwilliger	De vrijwilliger doet het werk voor een hoger doel en er is sprake van afspraken en regels omtrent een goede en ethisch verantwoorde uitoefening van de werkzaamheden

Aspecten	Iets goeds willen doen, de samenleving, de kwetsbare burger, helpen, de wereld verbeteren, afspraken, vertrouwelijke informatie, geheimhouding, ethisch handelen, Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), zorgvuldigheid
4. Professionele autonomie	
Professionalisering vrijwilliger	Vrijwilligers zijn georganiseerd en denken mee over wie vrijwilliger mag zijn, de verdeling en regulering van het werk
Aspecten	Regulering, tuchtcommissie, register, beroepsvereniging, verdeling werk, keurmerk, inspraak, vrijheid, inrichting werk, inspraak, medezeggenschap

Tabel 3. Operationalisering professionalisering vrijwilligers.

Deze operationalisering is gebruikt bij de analyse van de verzamelde data.

6.2 Dataverzameling

Om antwoord te kunnen geven op de vraag in hoeverre er sprake is van een professionalisering van vrijwilligers is voor alle componenten van gekeken naar de beste manier data te verzamelen. Er is gekozen voor twee onderzoeksmethoden die samen een zo compleet mogelijk beeld van professionalisering geven.

Er is allereerst en voornamelijk een documentanalyse gedaan van verschillende type documenten: vacatures voor vrijwilligers, websites van organisaties, (beleids)documenten over de omgang met vrijwilligers en jaarverslagen. Deze analyse diende met name om deelvraag 1 te beantwoorden, namelijk in hoeverre er sprake is van een professionalisering van vrijwilligers op de vier theoretische componenten.

De documentanalyse gaf voornamelijk inzicht in de eerste (betaald werk), tweede (vakinhoudelijke, specialistische kennis) en derde component (professionele ideologie) van professionalisering. De inzichten die hieruit kwamen, zijn vervolgens aangevuld met interviews. Deze interviews zijn een aanvulling omdat ze allereerst meer inzicht geven in de vierde component van professionalisering (professionele autonomie). Daarnaast boden ze ruimte om zaken te verhelderen of te verdiepen en om inzicht te krijgen in afwegingen, verwachten en oordelen. Zo hielpen ze ook een antwoord te geven op deelvraag 2, de voor- en nadelen van de geschetste ontwikkelingen.

6.3 Documentanalyse

De documentanalyse bestond uit een analyse van vacatures, websites, (beleids)documenten en jaarverslagen van interne en externe vrijwilligerscentrales. Voor de helderheid wordt nog een keer het verschil toegelicht tussen interne en externe vrijwilligerscentrales. Externe vrijwilligerscentrales zijn centrales die zelfstandig opereren. Interne vrijwilligerscentrales zijn onderdeel van een organisatie die met vrijwilligers werkt. Een interne vrijwilligerscentrale is dan vaak een bemiddelaar of coördinator die intern verantwoordelijk is voor de vrijwilligers.

Er is om verschillende redenen gekozen voor een analyse van bovenstaande documenten. Allereerst is het zo dat de vacatureteksten die organisaties uitzetten een goed beeld geven van wat er van vrijwilligers gevraagd en verwacht wordt en wat hun aangeboden wordt. Hier zijn veel aspecten van professionalisering in terug te vinden, zoals een vergoeding, een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) en scholing. De informatie die hieruit kwam, is aangevuld met informatie van websites en uit (beleids)documenten en jaarverslagen. Deze documenten kunnen bepaalde zaken inkleuren die in de vacature naar voren kwamen, zoals bijvoorbeeld scholing. Tot slot geven de documenten ook inzicht in ontwikkelingen en trends met betrekking tot vrijwilligers en eventueel de wenselijkheid daarvan.

Voor de documentanalyse is een selectie van organisaties gemaakt. Dit is gedaan aan de hand van het ledenbestand van Sociaal Werk Nederland. Op een aantal externe vrijwilligerscentrales na (Lelystad, Rotterdam, Groningen en Roermond) zijn alle organisaties lid van Sociaal Werk Nederland. Om een zo representatief mogelijk onderzoek uit te voeren is ervoor gekozen om de organisaties te verdelen over de provincies en te zorgen voor een spreiding tussen interne en externe vrijwilligerscentrales. Op deze manier is geprobeerd te zorgen voor een onderzoek dat representatief is voor heel Nederland en niet enkel voor de Randstad of andere specifieke regio's.

In de bijlagen zijn overzichten opgenomen van alle geanalyseerde vacatures (bijlage 2) en alle geanalyseerde documenten (bijlage 3). In totaal zijn er 723 vacatures en veertig documenten geanalyseerd.

6.3.1 Selectie externe vrijwilligerscentrales

Bij de analyse van de vacatures, (beleids)documenten en jaarverslagen van de externe vrijwilligerscentrales is ervoor gekozen om niet in elke provincie een centrale te analyseren, maar uit zes provincies. Hiervoor is gekozen omdat op deze manier meer vacatures per centrale geanalyseerd kunnen worden, waarmee voorkomen wordt dat de (in het geval van twaalf centrales beperkte) selectie van vacatures toevallig een bepaald

beeld geeft. Er is gekozen voor de provincies Utrecht, Zuid-Holland, Groningen, Friesland, Gelderland en Limburg. Deze provincies samen geven een goed beeld van de situatie in heel Nederland.

De vacatures, (beleids)documenten en jaarverslagen van externe vrijwilligerscentrales zijn online te vinden. Er is telkens op één datum een analyse gedaan van vacatures in categorieën zoals zorg en welzijn, gezondheidszorg, hulpverlening, (persoonlijke) verzorging, mantelzorgondersteuning en sociaal cultureel werk. De precieze formulering van deze sector verschilt per centrale. Bij sommige centrales konden alle vacatures in deze categorieën geanalyseerd worden, bij andere vacatures waren dat er te veel en zijn de eerste honderd vacatures in deze categorie geanalyseerd. Op deze manier is een onbewuste selectie van vacatures voorkomen. In totaal zijn 557 vacatures van externe vrijwilligerscentrales geanalyseerd. Van alle geanalyseerde vacatures zijn schermopnamen gemaakt, zodat ze later (ook als de vacature wellicht al van de site afgehaald is) nog teruggevonden kunnen worden.

Naast de vacatures zijn bij de externe centrales telkens de twee meest recente jaarverslagen geanalyseerd. Er is gekozen voor niet één, maar twee jaarverslagen omdat op deze manier een mogelijke ontwikkeling zichtbaar is. Vervolgens zijn ook andere documenten geanalyseerd die op de websites van de externe centrales te vinden zijn. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om modelovereenkomsten voor vrijwilligers of aandachtspunten voor vrijwilligersbeleid, die veel centrales geformuleerd hebben. Tot slot zijn de websites van de centrales geanalyseerd, omdat daarop scholingen en informatie aangeboden worden.

In onderstaande tabel, tabel 4, zijn de externe vrijwilligerscentrales, de datum van analyse, de vacatures en de documenten opgenomen die geanalyseerd zijn.

Organisatie	**Datum analyse**	**Aantal vacatures en categorie**	**Documenten**
Vrijwilligers-centrale Utrecht	14-4-2017	De eerste honderd in categorie zorg en welzijn	Jaarverslagen 2014 en 2015,
Vrijwilligers-centrale Nijmegen	19-4-2017	De eerste honderd in de categorie zorg en welzijn	Jaarverslagen 2014 en 2015, checklist vrijwilligersbeleid en model vrijwilligers-overeenkomst

Vrijwilligers Groningen	16-4-2017	De eerste honderd in categorie hulpverlening	Geen beschikbaar
Vrijwilligerspunt West-Friesland	18-4-2017	Alle (63) in de categorie hulpverlening	2015
Rotterdammers voor elkaar	17-4-2017	Alle (91) in categorieën (persoonlijke) verzorging en mantelzorgondersteuning	Model overeenkomst & aandachtspunten vrijwilligersbeleid
Vrijwilligers-Centrale Roermond	18-4-2017	De eerste honderd in de categorieën hulpverlening, gezondheidszorg en sociaal cultureel werk	Geen beschikbaar

Tabel 4. Selectie externe vrijwilligerscentrales voor documentanalyse.

6.3.2 Selectie interne vrijwilligerscentrales

Bij de selectie van de interne vrijwilligerscentrales is per provincie een selectie gemaakt van organisaties die met vrijwilligers werken. Hiervoor is een willekeurige keuze gemaakt uit de organisaties uit het ledenbestand van Sociaal Werk Nederland die aangegeven hebben te werken met vrijwilligers. Deze organisaties zijn vervolgens per mail benaderd en gevraagd of ze hun twee meest recente (beleids)documenten over de omgang met vrijwilligers en hun twee meest recente jaarverslagen wilden opsturen. Bij de organisaties die niet gereageerd hebben (6) zijn relevante documenten op de website opgezocht. Hier was veel te vinden.

Ook nu is er voor de twee meest recente documenten gekozen om het aantal te analyseren documenten behapbaar te houden, maar wel een mogelijke ontwikkeling te kunnen zien. Er is bewust niet expliciet gevraagd om vrijwilligersbeleid of documenten over de professionalisering van vrijwilligers, om niet bij voorbaat al te sturend te zijn. Als deze aangeleverd werden, werden ze uiteraard wel gebruikt. Naast de documenten zijn ook de vrijwilligersvacatures geanalyseerd die op de site van de organisatie in de relevante categorieën te vinden waren. Bij sommige organisaties konden alle vacatures geanalyseerd worden. Bij organisaties waar dat er te veel waren, is gekozen voor vijftig vacatures per organisatie. Er is voor vijftig vacatures gekozen omdat er bij de interne centrales niet zes, maar twaalf centrales geselecteerd zijn en zij over het algemeen minder vacatures hebben dan externe vrijwilligerscentrales. In totaal zijn er 166 vacatures van interne vrijwilligerscentrales geanalyseerd. Tot slot zijn ook bij de interne vrijwilligerscentrales de websites geanalyseerd. Al deze zaken zijn opgenomen in tabel 5.

Provincie	Organisatie	Aantal vacatures, categorie en datum	Geanalyseerde documenten
Utrecht	Welzijn Stichtse Vecht	Alle (15) op 25-4-2017	Jaarverslag 2016 en vrijwilligersbeleid
Groningen	Werkpro	Geen vacatures online	Jaarverslag 2015
Friesland	Scala	Geen vacatures online	Jaarverslag 2014 en 2015, checklist vrijwilligersbeleid
Gelderland	Welzijn Barneveld	Eerste 50 op 26-4-2017	Aanstellingsbeleid, gedragscode, VOG beleid, jaarverslag 2014 en 2015
Overijssel	Travers	Geen vacatures online	Jaarverslag 2014 en 2015
Limburg	Alcander	Geen vacatures online	Geen documenten
Zeeland	Stichting Welzijn Middelburg	Alle (34) in hulpverlening op 24-4-2017	Vrijwilligersbeleid, procedure VOG aanvraag, jaarverslag 2015 en 2016
Noord-Brabant	ContourdeTwern	Alle (13) op 28-4-2017	Visie op het samenwerken met vrijwilligers, jaarverslag 2016 en handboek voor vrijwilligers
Noord-Holland	Stichting Netwerk	Alle (24) op 27-4-2017	Jaarverslag 2014 en 2015
Zuid-Holland	Palet Welzijn BV	Alle (5) in activiteitenbegeleiding, (persoonlijke) verzorging en mantelzorgondersteuning op 25-4-2017	Nieuwsbrief Vrijwilligers
Flevoland	MD Flevoland	Alle (1) op 24-4-2017	Vrijwilligersbeleid, jaarverslag 2014 en 2015
Drenthe	Welzijn Mensenwerk	Alle (21) in zorg en gezelschap op 25-4-2017	Vrijwilligersbeleid en vrijwilligersregelingen 2014 t/m 2016,

			jaarverslag 2014 en 2015

Tabel 5. Selectie organisaties interne vrijwilligerscentrales voor documentanalyse.

6.3.3 Analyse data

De analyse van de data is op verschillende manieren gebeurd. Er is begonnen met het analyseren van de vacatures. Deze zijn met behulp van de aspecten uit tabel 2 gecodeerd. Bij elke vacature is aangegeven of verschillende aspecten in de vacature aan bod kwamen. Er is bijvoorbeeld gekeken of er sprake was van scholing of dat er een VOG gevraagd werd. Vervolgens is dit allemaal bij elkaar opgeteld en zijn de percentages per aspect berekend. Deze worden hieronder in hoofdstuk 6 Resultaten gegeven en toegelicht.

Vervolgens zijn de (beleids)documenten, jaarverslagen en websites geanalyseerd. Ook hierbij is telkens gezocht naar de aspecten uit tabel 2. Hierbij ging het dan niet (voornamelijk) om de mate waarin die te vinden waren, maar ook vooral om hoe dat er dan uitziet. Dus als er ergens werd gesproken over scholing, werd er vooral gekeken hoeveel scholing er aangeboden werd, wat die scholing inhield en of ze bijvoorbeeld verplicht was. Ook werd er gekeken naar bepaalde ontwikkelingen en trends. Deze informatie is gebruikt om de resultaten van de vacatures aan te vullen en te verdiepen.

6.4 Interviews

6.4.1 Selectie respondenten

De documentanalyse is aangevuld met interviews. Deze interviews konden bepaalde zaken uit de documentanalyse verhelderen en te verdiepen. Ook kon er ingegaan worden op bepaalde verwachtingen en oordelen van de respondenten. In totaal zijn er vijf interviews uitgevoerd: twee interviews met een externe vrijwilligerscentrale, twee interviews met interne vrijwilligerscentrales en één interview met de Vereniging NOV.

De organisaties voor de interviews zijn allemaal afkomstig uit de selectie van organisaties voor de documentanalyse. Bij de keuze van de organisaties is weer gekeken naar een landelijke spreiding. De organisaties zijn allemaal afkomstig uit andere provincies, verspreid over het land. Er is gesproken met de Vereniging NOV omdat zij als belangenorganisatie een goede landelijke, overkoepelende visie op het onderwerp heeft. Bij de organisaties is telkens gesproken met degene bij de organisatie die belast was met de portefeuille vrijwilligers of vanuit een andere positie het meeste van het onderwerp wist. De respondenten van de interviews zijn in tabel 6 opgenomen. In het vervolg van de scriptie zijn de respondenten geanonimiseerd. Er zijn willekeurige mannen- en vrouwennamen voor hen gekozen.

Respondent	Organisatie	Functie	Datum interview
Amarins Pothoff-Sijbesma	Vrijwilligerscentrale Utrecht	Directeur	2 mei
Mirjam Kaptein	Vrijwilligerscentrale Nijmegen	Directeur	16 mei
Joost van Alkemade	Vereniging NOV	Directeur	4 mei
Esther Meijer	Welzijn Mensenwerk Meppel	Sociaal werker, servicepunt vrijwilligerswerk	18 mei
Nuria van Aart	ContourdeTwern	Clustercoördinator Vrijwilligerswerk en Gezinsondersteuning	18 mei

Tabel 6. Respondenten interviews.

6.4.2 Procedure interviews

Er is gebruikgemaakt van kwalitatieve, semi-gestructureerde interviews. Hiervoor is gekozen vanwege het karakter van het onderzoek. Het onderzoek is al wat ingekaderd door de theorie over professionalisering en de documentanalyse en leent zich dus niet voor volledig open interviews. Tegelijkertijd heeft het onderzoek een explorerend karakter en zijn dus nog niet alle antwoorden bekend die respondenten zouden kunnen geven. Hierdoor zijn gesloten interviews niet goed mogelijk.

Voor de interviews is telkens een topic list gemaakt met een aantal vragen en onderwerpen die in de interviews aan bod moeten komen. Deze topic lists zijn opgesteld aan de hand van de operationalisering van de vier componenten van professionalisering en de resultaten van de documentanalyse. De topic lists zijn opgenomen in bijlage 4. De interviews zijn (met toestemming van de respondenten) opgenomen en getranscribeerd. Vervolgens zijn ze met behulp van tabel 2 gecodeerd en geanalyseerd.

6.5 Betrouwbaarheid en validiteit

Wil dit onderzoek een waardevolle aanvulling op het wetenschappelijke en maatschappelijke debat zijn, dan is het van belang dat het een betrouwbaar en valide onderzoek is. Een betrouwbaar onderzoek is een onderzoek waarvan de resultaten te herhalen zijn (Bryman, 2016, p. 41). Het is daarbij van belang dat er geen toevallige fouten in het onderzoek zitten. Een valide onderzoek is een onderzoek waarin de juiste methoden zijn gekozen om de onderzoeksvraag te beantwoorden (interne validiteit) en waarvan de resultaten te generaliseren zijn buiten de specifieke context van dit onderzoek (externe validiteit) (Bryman, 2016, pp. 41-42).

Om de betrouwbaarheid van dit onderzoek te waarborgen zijn verschillende acties ondernomen. Allereerst is er een consequente operationalisering van de componenten van professionalisering gemaakt, die telkens op dezelfde wijze is toegepast. Daarnaast zijn er schermopnamen gemaakt van alle geanalyseerde vacatures en is er een overzicht

met de omschrijving van alle geanalyseerde vacatures en documenten in de bijlagen opgenomen. Op deze manier is duidelijk op basis van welke data conclusies worden getrokken en kan de analyse eventueel opnieuw uitgevoerd worden. Daarnaast is er voor de interviews gewerkt met topic lists. Op deze manier is duidelijk hoe de resultaten verkregen zijn en is gewaarborgd dat dit telkens op dezelfde manier gebeurde.

Als het gaat om de betrouwbaarheid van het onderzoek is het goed stil te staan bij het beeld van de werkelijkheid dat de vacatures geven. Het is belangrijk om bij het lezen van de resultaten te beseffen dat een aspect in de praktijk kan voorkomen, ook als het niet in een vacature aan bod komt. Als er bijvoorbeeld geen informatie opgenomen is over een geheimhoudingsplicht of een gedragscode, betekent dat niet direct dat daar in de praktijk geen afspraken over worden gemaakt. Hier is in het onderzoek rekening mee gehouden door ook interviews te houden. Dit soort zaken komt daarin naar boven.

Om de validiteit van het onderzoek te waarborgen zijn ook verschillende acties ondernomen. Hier is allereerst aandacht voor geweest bij de selectie van de organisaties voor de documentanalyse en de interviews. Er is voor gekozen om de organisaties over de provinciën te verdelen. Dit zorgt ervoor dat het onderzoek niet enkel representatief is voor een bepaalde regio, maar breder te generaliseren is. De organisaties zijn vervolgens willekeurig gekozen om te voorkomen dat er (onbewust) geselecteerd zou worden op organisaties waarvan bijvoorbeeld bekend is dat ze veel doen aan professionalisering.

Tot slot is de validiteit gewaarborgd door methoden te kiezen die elkaar aanvullen. In dit onderzoek zijn de vacatures de basis, die wordt aangevuld met documenten en interviews. Hierdoor ontstaat een zo compleet mogelijk beeld van de werkelijkheid. De analyse van vacatures is telkens op één moment gebeurd en telkens op hetzelfde criterium. Van elke vrijwilligerscentrale zijn op één dag de eerste honderd of alle vacatures geanalyseerd die er op dat moment in de categorie zorg en welzijn/hulpverlening/gezondheidszorg/mantelzorgondersteuning waren.

7. De professionalisering van vrijwilligers

In deze scriptie wordt onderzocht in hoeverre er sprake is van een professionalisering van vrijwilligers sinds de transities en transformatie in het sociale domein. Aan de hand van een documentanalyse en interviews is data verzameld over vier componenten van professionalisering die uit de literatuur naar voren komen. Hieronder wordt in de eerste vier paragrafen per component de resultaten uit de analyse beschreven. De resultaten van elke component worden afgesloten met de vraag in hoeverre er op dat vlak sprake is van professionalisering. Hiermee geeft dit hoofdstuk een antwoord op deelvraag 1.

7.1 Betaald werk

De eerste component van professionalisering is dat een professional een financiële vergoeding krijgt voor het verrichte werk. Deze vergoeding stelt hem of haar in staat in het eigen levensonderhoud te voorzien. Vertaald naar de praktijk van vrijwilligers betekent professionalisering op dit vlak dat een vrijwilliger een beloning ontvangt in ruil voor de uitgevoerde werkzaamheden, die hem of haar helpt om in het eigen levensonderhoud te voorzien.

7.1.1 Vergoeding

Er zit een tegenstrijdigheid in onderzoeken in hoeverre vrijwilligers betaald krijgen voor hun vrijwilligerswerk. Een van de motiveringen voor de participatiesamenleving was namelijk dat de verzorgingsstaat te duur en niet langer houdbaar was en dat er bezuinigd kon worden op de publieke uitgaven door te sturen op meer inzet van burgers. Het idee was dat vrijwilligers taken veel goedkoper kunnen uitvoeren, want zij doen het in principe gratis. Dit zit ook in de gangbare definitie van vrijwilligerswerk die in hoofdstuk 4 gegeven is. Vrijwilligerswerk is “werk (…) dat onbetaald (…) wordt verricht”.

Een vrijwilliger kan dus eigenlijk geen grote vergoeding voor de werkzaamheden ontvangen, want dat zou betekenen dat het geen vrijwilligerswerk meer is. Dit principe is ook terug te zien in de regelgeving omtrent vrijwilligerswerk en belasting. Een vrijwilliger mag niet meer dan 150 euro per maand en 1500 euro per jaar ontvangen voor de werkzaamheden. Bedragen die daar bovenuit komen, worden door de Belastingdienst niet meer gezien als vrijwilligersvergoeding, maar als inkomsten en daarover moet belasting betaald worden (Belastingdienst).

Deze karakteristiek van vrijwilligerswerk lijkt professionalisering op dit vlak praktisch onmogelijk te maken. Toch is het wel mogelijk om op dit vlak een professionalisering van vrijwilligers te zien. Vrijwilligers mogen geen te hoge vergoeding ontvangen, maar kunnen wel degelijk een vrijwilligersvergoeding ontvangen. Daarbij komt dat er andere vormen van beloning mogelijk zijn die niet financieel zijn, maar die de vrijwilliger wel

helpen om in het levensonderhoud te voorzien. Een voorbeeld hiervan is het project VoorUit in Amsterdam. In dit project krijgen studenten van de Vrije Universiteit en de Universiteit van Amsterdam gratis huisvesting van een aantal woningcoöperaties in ruil voor veertig uur per maand vrijwilligerswerk in het sociale domein in hun eigen wijk (Van Bochove et al., 2014, p. 56).

Om een beeld te krijgen van de mate waarin er sprake is van een vergoeding voor vrijwilligers is gekeken naar vacatures van externe en interne vrijwilligerscentrales. In totaal zijn er 557 vacatures van externe en 166 vacatures van interne centrales geanalyseerd. In deze vacatures is er telkens gekeken in hoeverre er sprake was van een onkostenvergoeding, reiskostenvergoeding, vrijwilligersvergoeding en/of andere vormen van beloning (gratis huur/eten). De resultaten zijn in tabel 7 weergegeven. Per type vergoeding is aangegeven in hoeveel vacatures er sprake van was en voor welk percentage.

Type vergoeding	**Aantal vacatures (totaal 723)**	**Percentage vacatures[1]**
Onkostenvergoeding	255	35%
Reiskostenvergoeding	260	36%
Vrijwilligersvergoeding	116	16%
Andere beloning	16	2%

Tabel 7. Vergoedingen in vacatures vrijwilligerscentrales.

Deze resultaten laten zien dat er bij vrijwilligerscentrales in zestien procent van de gevallen sprake is van een vrijwilligersvergoeding. Aan de ene kant is dit geen hoog percentage, gezien de mogelijkheden die er zijn voor een (kleine) vrijwilligersvergoeding en het grote beroep dat er op vrijwilligers gedaan wordt. Aan de andere kant is het niet gek, aangezien vrijwilligers op veel plekken ingezet worden als middel om om te gaan met krimpende middelen. Dit wordt in een aantal documenten ook als zodanig benoemd. Zie box 1 voor voorbeelden van situaties waar de vrijwilliger duidelijk de beroepskracht aanvult. In de documenten van vrijwilligerscentrales wordt amper gesproken over een vrijwilligersvergoeding. Waar dit wel gebeurt, is dit omdat de vrijwilliger specialistisch werk uitvoert.

[1] De percentages in deze scriptie zijn telkens op hele getallen afgerond. Aantallen lager dan vijf zijn naar beneden afgerond, getallen van vijf of hoger naar boven. 41,29% wordt dus 41%, 18,67% wordt 19%.

"Als vrijwilliger op de peuterspeelzaal ondersteun je de beroepskracht bij de begeleiding en de verzorging van de peuters."

(Vacature 29)

"Het werk van Welzijn Stichtse Vecht in de huidige omvang is onmogelijk zonder vrijwilligers. Zij dragen in hoge mate bij aan de kwantiteit en kwaliteit van de dienstverlening."

(Document 29, p.5)

"Voor de groepsverzorging in WZC Bergh, te Sint Odiliënberg zijn wij op zoek naar vrijwilligers die de beroepskracht kunnen ondersteunen bij het dagprogramma (…)."

(Vacature 368)

Box 1. Voorbeelden aanvulling beroepskrachten.[2]

In twee procent van de vacatures van externe centrales wordt een andere vorm van beloning aangeboden. Op twee keer gratis sporten na, is dit telkens een gratis maaltijd. Vacature 57 stelt bijvoorbeeld het volgende: "Als je wilt mag je gezellig met ons mee-eten".

In de interviews gaven de respondenten allemaal aan dat het erg belangrijk is om vrijwilligers goed te waarderen, maar dat dit op een heleboel verschillende manieren kan en lang niet altijd financieel hoeft te zijn. De respondenten gaven aan dat vrijwilligers lang niet altijd blij worden van een financiële vergoeding. Zo stelt één van de respondenten, Piet:

> "(…) de gemeente heeft een aantal jaar geleden voor het nieuwe vrijwilligersbeleid ook bijeenkomsten georganiseerd voor vrijwilligers. Daarin werd ook gevraagd van 'wat vinden jullie wat waardering is'. En de gemeente leeft eigenlijk toch nog altijd wel in de veronderstelling dat dat ook een vergoeding is. En eigenlijk 99% van de vrijwilligers zegt van, 'nee, dat hoef ik helemaal niet'."

De vorm waarin organisaties vrijwilligers waarderen, verschilt ook enorm. Meestal is dit te verklaren door de historie van de organisatie. De respondenten geven aan dat het ook goed is om niet alle vrijwilligers op dezelfde manier te waarderen. Zij pleiten voor maatwerk. Een van de respondenten, Sanne verwoordde dat als volgt:

> "En wij zeggen in ieder geval 'het is heel belangrijk dat je de vrijwilliger waardeert en de vorm, die moet je zelf kiezen'. (…). Daar kun je allerlei vormen voor

[2] De titels en beschrijvingen van vacatures in deze scriptie zijn letterlijk overgenomen van de vacatures. Spelfouten zijn niet gecorrigeerd.

> verzinnen. Als het maar past bij wat iemand voor je doet en dat iemand zich gewaardeerd voelt."

Een andere respondent, Jan, was nog stelliger en waarschuwde zelfs dat het averechts kan werken als organisaties vrijwilligers met een soort vergoeding per uur, of allemaal op dezelfde manier willen belonen:

> "En dat is precies de crux waar het om gaat bij vrijwilligers. Dat als je hier niet op maat de waarde weet terug te geven aan de vrijwilliger, dan klapt die daar soms juist aan de verkeerde kant eruit."

De belangrijkste boodschap die de respondenten hierover meegeven, is dat het bekeken moet worden vanuit het perspectief van de vrijwilliger en niet vanuit een standaardformat.

7.1.2 Reis- en onkostenvergoeding

Een reiskosten- of onkostenvergoeding wordt in deze scriptie niet gezien als beloond worden voor de werkzaamheden, omdat het de vrijwilliger niet helpt om in het levensonderhoud te voorzien. Deze twee type vergoedingen helpen de vrijwilliger om quitte te spelen, maar hij houdt er niks aan over. Deze twee type vergoedingen zijn echter wel opgenomen in dit hoofdstuk, omdat de resultaten laten zien dat in de meerderheid van de gevallen het vrijwilligerswerk de vrijwilliger geld zou kunnen kosten.

In iets meer dan een derde van de gevallen is er sprake van een vergoeding van gemaakte kosten. 35% van de vacatures geeft aan dat er een onkostenvergoeding is en 36% van de vacatures spreekt over een reiskostenvergoeding. De meerderheid van de vrijwilligers zou dus zomaar kunnen inleveren om het vrijwilligerswerk uit te kunnen voeren. Hier moet natuurlijk wel bij aangetekend worden dat voor sommige vormen van vrijwilligerswerk geen reis- en/of onkosten gemaakt hoeven te worden.

Een aantal vrijwilligerscentrales en de Vereniging NOV bieden modelcontracten aan. Hierin staat wel altijd iets opgenomen over onkosten en/of reiskosten. Zie box 2 voor voorbeelden hiervan. Er zijn ook documenten van interne vrijwilligerscentrales geanalyseerd. In al deze documenten wordt gesproken over een reis- en/of onkostenvergoeding voor vrijwilligers. Ook in hun modelcontracten is deze opgenomen.

"Artikel 3

De vrijwilliger ontvangt een vergoeding op declaratiebasis van de werkelijk gemaakte kosten."

(Vereniging NOV, Modelcontract)

"6. Onkostenvergoeding *(indien van toepassing)*
De organisatie vergoedt de door de vrijwilliger werkelijk gemaakte onkosten. De vrijwilliger is op de hoogte van de manier waarop de onkosten gedeclareerd kunnen worden. (Indien de vrijwilliger een vaste vrijwilligersvergoeding ontvangt of een reiskostenvergoeding, wordt de hoogte en wijze van betaling hier beschreven)."

(Vrijwilligerscentrale Nijmegen, Modelovereenkomst)

"Geen beloning, maar onkostenvergoeding
Het beleid van ContourdeTwern is om geen beloning aan vrijwilligers te verstrekken. Vrijwilligers ontvangen wel vergoedingen voor de kosten die ze maken voor het uitvoeren van hun vrijwilligerswerk."

(Document 35, p. 6)

Box 2. Voorbeelden onkostenvergoeding.

7.1.3 Eisen aan inzet en contract

Naast het type vergoedingen kwamen uit de vacatures ook andere zaken die onder de eerste component van professionalisering vallen. Dit zijn de eisen en/of verwachtingen die er aan de inzet van de vrijwilliger gesteld worden en het tekenen van een contract. Het stellen van eisen aan de inzet van vrijwilligers valt onder de eerste component van professionalisering, omdat de inzet geëist of verwacht wordt in ruil voor de vergoeding die een vrijwilliger mogelijk ontvangt voor de werkzaamheden. Bij professionals is de financiële beloning, het salaris, ook gekoppeld aan het aantal uren dat iemand werkt. Afspraken hierover worden vastgelegd in een contract, vandaar dat dit aspect uit de vacatures ook onder de eerste component van professionalisering geschaard wordt.

In tabel 8 zijn de resultaten van deze twee aspecten opgenomen. Onder eisen aan inzet wordt verstaan dat er in de vacature verwachtingen en/of eisen uitgesproken of gesteld worden aan de mate van inzet van de vrijwilliger. Dit kan een aantal uren per week zijn waarvan de organisatie verwacht dat de vrijwilliger aan het werk besteedt, of bijvoorbeeld een minimum aantal inzetten per jaar. In de tabel wordt wederom per aspect het aantal en percentage vacatures gegeven waar hier sprake van is.

Aspect	Aantal vacatures (totaal 723)	Percentage vacatures
Eisen aan inzet	439	61%
Contract	172	23%

Tabel 8. Eisen aan inzet en contract in vacatures vrijwilligerscentrales.

Deze resultaten laten zien dat er bij vrijwilligerscentrales in meer dan de helft van de gevallen eisen worden gesteld aan het commitment van vrijwilligers. In 61% van de gevallen worden er eisen gesteld aan de inzet van de vrijwilliger of worden er verwachtingen uitgesproken over het aantal uren dat de vrijwilliger actief is. Dit neemt verschillende vormen aan. Soms wordt er een wekelijkse inzet gevraagd, of een bepaald aantal uren per week. In andere vacatures wordt meer gewezen op de commitment voor een langere periode. In box 3 is een aantal voorbeelden opgenomen.

"De Ruilwinkel is iedere woensdag, donderdag en zaterdag van 11.00 tot 16.00 open. Het heeft de voorkeur dat je één volledige dag draait."

(Vacature 715)

"Op dit moment zijn we hard op zoek naar vrijwilligers bij onze ochtenddiensten van 7.45 uur tot 10:30 uur (2.75 uur totaal). Minimaal gevraagde inzet is 1 dienst per 2 weken."

(Vacature 45)

"Vanwege de scholingsinvestering ben je bereid om dit vrijwilligerswerk minstens 2 jaar te doen."

(Vacature 337)

"Zou jij dit werk willen doen (frequentie en tijden in overleg), reageer dan snel op deze vacature, want wij hebben diverse cliënten die u blij kunt maken met uw bezoek."

(Vacature 39)

"Een vrijwilliger moet zich minimaal een jaar kunnen binden en de afspraken met MDF nakomen."

(Document 12, p. 35)

Box 3. Voorbeelden eisen aan inzet.

In de documenten van interne en externe centrales wordt hier ook vrij veel aandacht aan besteed. In een aantal gevallen wordt letterlijk gezegd dat het werk niet vrijblijvend is. Een voorbeeld daarvan is het jaarverslag 2014 van een organisatie met een interne

vrijwilligerscentrale: "Het werk is echter niet vrijblijvend. Er worden afspraken gemaakt die de vrijwilliger geacht wordt na te komen." (Document 20, p. 5). Deze organisatie stelt in het vrijwilligersbeleid dat zij van een vrijwilliger verwacht dat diegene "(…) de intentie heeft zich voor een bepaalde tijd te binden." (Document 18, p. 10).

Uit de vacatures komt het beeld naar voren dat dit soort zaken in 23% van de gevallen wordt vastgelegd in een vrijwilligerscontract of -overeenkomst. In de documenten van interne en externe centrales wordt eigenlijk altijd gesproken over het afsluiten van een contract of overeenkomst. Hierin worden zaken vastgelegd die voor de organisatie én de vrijwilliger belangrijk zijn.

7.1.4 Professionalisering?

Dit alles bij elkaar optellend, is er dan sprake van professionalisering op de eerste component betaald werk? Al met al voldoen vrijwilligers niet voldoende aan deze component om van een echte professionalisering te spreken. 16% van de vrijwilligers krijgt een vorm van beloning voor hun werkzaamheden en ongeveer twee derde van de vrijwilligers levert mogelijk in op het vrijwilligerswerk. In de interviews kwam naar voren dat het belangrijk is om vrijwilligers te waarderen, maar dat dit op verschillende manieren kan. Dit hoeft niet altijd financieel te zijn. Sterker nog, dit zou wel eens averechts kunnen werken.

Uit de resultaten blijkt verder dat 28% van de vrijwilligers een contract krijgt. Op het gebied van de commitment die van vrijwilligers gevraagd wordt, is wel meer sprake van professionalisering. Van 61% van de vrijwilligers wordt een bepaalde inzet gevraagd of verwacht. Dit beeld wordt bevestigd in de documenten. Daar wordt veel gesproken over het binden van vrijwilligers voor een bepaalde periode.

7.2 Vakinhoudelijke, specialistische kennis

De tweede component van professionalisering is dat er specifieke eisen gesteld worden aan de professie, zoals het hebben van een bepaald diploma, of het bezitten van bepaalde kennis of vaardigheden. Vertaald naar de praktijk van vrijwilligers betekent dit dat er eisen worden gesteld aan het opleidingsniveau en de kennis en vaardigheden van vrijwilligers en dat er een vorm van scholing en/of training is die zorgt voor deskundigheidsbevordering.

7.2.1 Eisen vooraf

Een van de aspecten van deze component van professionalisering is dat er vooraf eisen worden gesteld aan de vrijwilliger. De vacatures van vrijwilligerscentrales geven hiervan een beeld. Dit zijn verschillende zaken: vaardigheden en eigenschappen, kennis van bepaalde zaken, ervaring, opleidingsniveau en affiniteit. Dit zijn veel verschillende aspecten.

Het is wellicht goed om het verschil tussen eigenschappen en vaardigheden in dit verband even kort toe te lichten. In deze scriptie worden onder vaardigheden zaken verstaan die iemand (in een professioneel verband) aangeleerd heeft. Eigenschappen zijn in deze scriptie juist zaken die mensen van nature al hebben. Er wordt onderscheid gemaakt tussen deze twee aspecten omdat vaardigheden iets meer als professionalisering worden gezien dan eigenschappen. In sommige vacatures wordt geen enkele eis aan vrijwilligers gesteld. In tabel 9 zijn de resultaten van deze aspecten weergegeven.

Type eis	**Aantal vacatures (totaal 723)**	**Percentage vacatures**
Vaardigheden	209	29%
Eigenschappen	467	65%
Kennis	45	6%
Ervaring	44	6%
Opleidingsniveau	51	7%
Affiniteit	130	18%
Geen eisen	110	15%

Tabel 9. Eisen aan vrijwilliger in vacatures vrijwilligerscentrales.

Wat allereerst opvalt is dat er het meest gevraagd wordt om bepaalde eigenschappen, namelijk in 65% van de vacatures. De vrijwilliger moet dan vooral enthousiast, flexibel, betrokken, geduldig en behulpzaam zijn. Vervolgens wordt in ongeveer een derde van de gevallen gevraagd om bepaalde vaardigheden. Vrijwilligers moeten dan vooral goede sociale en communicatieve vaardigheden bezitten en goed kunnen samenwerken. Daarnaast valt op dat vaak van vrijwilligers gevraagd wordt dat zij de cliënten of mensen met wie zij gaan werken goed kunnen motiveren en coachen om bijvoorbeeld zelfredzamer te worden of op eigen benen te kunnen staan. In box 4 zijn hiervan twee voorbeelden opgenomen.

"Goed, geduldig en invoelend kunnen luisteren. Bezoekers de regie laten houden, maar wel hun talenten stimuleren. Ondersteunende houding hebben en een flexibele instelling."

(Vacature 297)

"Je stimuleert de eigen regie en zelfredzaamheid van de cliënt."

(Vacature 376)

Box 4. Voorbeelden stimulerende vaardigheden.

Naar de andere zaken wordt minder gevraagd. In 6% van de vacatures wordt gevraagd om specifieke kennis en/of ervaring en in 7% van de vacatures om een bepaald opleidingsniveau. Het hangt sterk van de vacature af wat voor kennis en ervaring dit is. Over het algemeen wordt er bijvoorbeeld veel gevraagd om kennis van de sociale kaart of van zaken als dementie of autisme. Bij ervaring wordt er ook vaak gevraagd om ervaring in het begeleiden van mensen met bepaalde ziekten of aandoeningen. Verder wordt er af en toe gevraagd om specifieke juridische kennis of ervaring met juridische, administratieve of financiële zaken. Als het gaat om eisen aan het opleidingsniveau wordt er over het algemeen gevraagd om MBO/HBO denk- en werkniveau. Een enkele keer wordt er gevraagd om iemand die een BIG-registratie bezit en dus een opleiding in de gezondheidszorg heeft gevolgd.

Bij bijna een vijfde van de vacatures wordt gevraagd om affiniteit. Bij de vacatures van Vaak is dit affiniteit met de doelgroep of met bepaalde werkzaamheden. In de gesprekken werd aangegeven dat dit belangrijker wordt geacht dan bijvoorbeeld opleidingsniveau, omdat de vrijwilliger veel kan leren in de praktijk. Dit wordt ondersteund door de cijfers over deze eis. In 15% van de gevallen worden er geen eisen gesteld aan de vrijwilliger. Die vacatures beschrijven voornamelijk het werk dat de vrijwilliger zal gaan uitvoeren en doen meer een beroep op wat de vrijwilliger leuk zou vinden om te doen. In box 5 zijn een vacature waarin veel eisen en een vacature waarin geen eisen worden gesteld naast elkaar gezet.

"**Gewenst profiel**

- Je vindt het fijn om te bewegen;
- Je hebt gevoel voor ouderen met dementie en je kunt je inleven in hun belevingswereld;
- Je bent sociaal vaardig: je kunt goed luisteren, bent rustig en geduldig in het communiceren, je kunt feedback geven en ontvangen;
- Je hebt gevoel voor humor;
- Je bent fysiek in staat bewoners (aan de arm, met een rollator of in een rolstoel) naar een activiteit te begeleiden;
- Je kunt omgaan met een rolstoel of bent bereid dit te leren;
- Je spreekt voor ouderen goed verstaanbaar Nederlands;
- Je respecteert de privacy van cliënten en gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie;
- Je komt gemaakte afspraken na;
- Je kunt samenwerken."

(Vacature 65)

"Vind u het leuk om in contact te komen met mensen met een verstandelijke beperking? Dan zijn wij op zoek naar u!"

(Vacature 454)

Box 5. Voorbeelden eisen aan vrijwilligers.

Uit de geanalyseerde vacatures komt het beeld naar voren dat de vrijwilliger zich bij de organisatie aanmeldt en (na eventuele extra informatie) zonder een sollicitatiegesprek aan de slag kan. Er wordt in 27 vacatures gesproken over een sollicitatieprocedure, dat is 4% van de gevallen. Met een sollicitatieprocedure wordt bedoeld dat er gevraagd wordt om een CV en motivatiebrief op te sturen en dat er een gesprek plaatsvindt dat gericht is op selectie van kandidaten. Uit de documenten van de centrales en de interviews komt een ander beeld naar voren. Daar wordt eigenlijk in alle gevallen gesproken over een procedure waarin gekeken wordt of de vrijwilliger en de organisatie bij elkaar passen.

In de interviews werd eveneens aangegeven dat er meer sprake is van een procedure gericht op selectie en/of matching dan uit de vacatures naar voren komt. Meestal is er sprake van een intakegesprek met de vrijwilliger. De respondenten gaven aan dat dit soort gesprekken heel belangrijk is, omdat een goede match cruciaal is voor het slagen van het vrijwilligerswerk voor beide partijen. Een respondent, Angela, stelt daarover:

> "En ik denk dat met name het eerste gesprek wat je met mensen voert heel belangrijk is. Zo van wat verwacht jij en wat verwachten zij. En als je dat goed helder hebt, weet je ook of de taak voor iemand geschikt is."

In de interviews werd ook gesteld dat potentiële vrijwilligers soms afgewezen worden als in het gesprek blijkt dat zij ongeschikt zijn voor de functie. Meestal wordt wel geprobeerd om een andere plek voor de vrijwilliger te vinden, maar als iemand echt ongeschikt is voor een functie wordt hij wel afgewezen, hoe lastig dat soms ook is. Angela verwoordde het als volgt:

> "Dat zie je hier bij gezinsondersteuning bijvoorbeeld. Wij vinden wel dat je een beetje een evenwichtig persoon moet zijn, omdat je heel vaak met bijvoorbeeld kinderen werkt of in gezinnen komt waar juist die balans een beetje weg is. En dan moet je ook niet iemand hebben die uit balans is. Dan is het wel eens lastig als mensen een zelfbeeld van zichzelf hebben dat niet helemaal overeenkomt met jouw werkelijkheid. Dus dat mensen zelf vinden dat ze echt fantastisch bezig zijn, terwijl jij daar je twijfels over hebt. (…) Maar die wijzen we dan wel af."

7.2.2 Deskundigheidsbevordering

Vooraf worden dus verschillende eisen gesteld aan vrijwilligers. Het tweede onderdeel van deze component van professionalisering is de vraag in hoeverre er sprake is van deskundigheidsbevordering als de vrijwilliger eenmaal aan de taak gekoppeld is. In de vacatures van externe vrijwilligerscentrales zijn vier aspecten van deze component gevonden: inwerktrajecten, scholing/deskundigheidsbevordering, intervisie en evaluatiegesprekken. De resultaten van deze aspecten zijn in tabel 10 weergegeven.

Type deskundigheidsbevordering	**Aantal vacatures (totaal 723)**	**Percentage vacatures**
Inwerktraject	18	2%
Scholing/ deskundigheidsbevordering	294	41%
Intervisie	18	2%
Evaluatiegesprekken	5	0,7%

Tabel 10. Deskundigheidsbevordering in vacatures vrijwilligerscentrales.

Deze resultaten laten zien dat er in minder dan de helft van de gevallen sprake is van scholing of deskundigheidsbevordering. Bij sommige vacatures is er sprake van een scholing van twee uur voordat de vrijwilliger begint, bij andere vacatures zijn er scholingstrajecten van meerdere dagdelen en op weer een andere plek moet de vrijwilliger eerst een certificaat halen voordat de taak uitgevoerd mag worden.

In de vacatures en documenten zijn grofweg twee visies op scholing terug te vinden. In een deel van de vacature wordt scholing gepresenteerd als een beloning. Het idee daarbij

is dat men in ruil voor het vrijwillig inzetten voor mensen zichzelf kan ontwikkelen door het volgen van de scholing. In het andere deel van de vacatures wordt de scholing als een verplichting gepresenteerd. Hierbij is het idee dat men de scholing moet volgen om het werk te mogen doen. In box 6 is een aantal voorbeelden hiervan onder elkaar gezet.

"Een specifieke opleiding of achtergrond wordt niet gevraagd. Wel wordt van je verwacht dat je deelneemt aan een E-learning Deskundigheidsbevordering Hersenletsel."

(Vacature 35)

"Vanwege de scholingsinvestering ben je bereid dit werk minstens twee jaar te doen"

(Vacature 337)

"Als vrijwilliger op Walcheren kun je (vaak gratis) deelnemen aan trainingen, themabijeenkomsten en workshops via het Kennisplatform voor vrijwilligers."

(Vacature 589)

Box 6. Voorbeelden verwachtingen scholing.

Op die van Groningen na bieden alle vrijwilligerscentrales een behoorlijk ruim aanbod aan scholingen, trainingen en workshops aan. Voorbeelden van deze trainingen zijn opgenomen in box 7. De Vrijwilligerscentrale Utrecht biedt naast fysieke cursussen ook e-learningmodules aan, bijvoorbeeld een cursus voor mantelzorgers die te maken hebben met dementie of een cursus voor vrijwillige verkeersregelaars. De vrijwilligerscentrale in Groningen biedt geen trainingen aan. In een aantal vacatures van die centrale werd wel verwezen naar het scholingsaanbod van het Alfa College. Dit is een mbo-instelling in het Noorden van Nederland die verschillende cursussen aanbiedt voor vrijwilligers die meer kennis en vaardigheden willen opdoen (Alfa College).

Uit de documenten van interne centrales blijkt dat zij ook veel aandacht hebben voor de deskundigheidsbevordering van vrijwilligers. In veel jaarverslagen wordt aandacht besteed aan de groeiende en belangrijke rol van vrijwilligers en het belang om ze dan goed toegerust aan het werk te zetten. Zo stelt een welzijnsorganisatie in haar jaarverslag over 2014 dat zij structureel inzet op deskundigheidsbevordering van vrijwilligers omdat zij zo een belangrijke rol hebben (Document 39, p. 8). Interne centrales bieden ook allerlei trainingen aan. Voorbeelden hiervan zijn ook opgenomen in box 7. Soms worden deze trainingen gegeven door sociaal werkers, bij andere organisaties juist door externen om de sociaal werkers te ontlasten en op weer andere plekken geven vrijwilligers elkaar scholing.

Op een aantal plaatsen worden de trainingen voor vrijwilligers aangeboden door vrijwilligersacademies. In deze vrijwilligersacademies worden allerlei trainingen en cursussen aangeboden met als doel om burgers die andere, kwetsbare burgers helpen te ondersteunen en hen belangrijke kennis en vaardigheden bij te brengen. Vrijwilligers kunnen hier vaak gratis of tegen een kleine vergoeding scholing volgen. Een aantal organisaties verwijst in hun documenten of op hun websites voor scholing naar de vrijwilligersacademie in hun plaats.

- Inburgering: wat is dat?
- Interculturele communicatie
- Dichter bij dementie
- De basistraining voor startende vrijwilligers
- Cursus dynamische oordeelsvorming
- Agressietraining voor vrijwilligers in de schuldhulpverlening
- Cursus Belastingdienst
- Cursus sociale hygiëne
- Training FNV Belastingtrainer
- Training toeslagen

Box 7. Voorbeelden scholingen en trainingen externe en interne vrijwilligerscentrales.

In de interviews kwam naar voren dat er op veel plekken aardig wat aandacht is voor scholing en training. Zo stelde Sanne:

> "De meeste organisaties geven wel een soort van training of een soort van startbijeenkomst of iets, om iets mee te geven. En als je werkt met specifieke doelgroepen dan wordt er best wel wat aangeboden bij verschillende organisaties. Ook via ons."

Het is wel duidelijk dat dit overal heel verschillend wordt ingevuld. Zo stelde één respondent, Angela, dat de vrijwilligers die op een van haar projecten werken, verplicht zijn eerst een training af te ronden, voordat zij aan de slag kunnen. Op andere plekken wordt er meer geworsteld met dit thema, ook vanwege financiële druk. Zo antwoordde Angela bij de vraag of er op andere plekken veel deskundigheidsbevordering wordt georganiseerd, het volgende:

> "Sommige organiseren dat voor hun vrijwilligers. Andere zeggen van 'nou eventueel als het nodig is dan organiseer ik een bijeenkomst voor mijn vrijwilligers'. Je ziet daar ook wel eens dat soms mensen worstelen met het budget."

Er is op sommige plekken wel duidelijk veel behoefte aan scholing, zo gaf Piet aan:

> "Maar we hebben dus het scholingsplatform en dat draait best wel goed. Het kost alleen veel meer tijd dan we hadden gedacht. En eigenlijk omdat de behoefte aan scholing zo groot is."

Jan plaatste een kritische kanttekening bij het idee dat elke vrijwilliger maar scholing moet volgen voordat hij of zij kan beginnen en vroeg aandacht voor andere vormen van leren:

> "Maar dan kom je een beetje op de andere kant: is scholing altijd de manier waarop je deskundigheid verwerft? Ik denk dat ervaringsleren misschien wel de meest, en voorbeeldleren, zijn de meest krachtige vormen van onderwijs. Dus dat zit helemaal niet in de vorm van een training of een scholing, maar dat zit in de vorm van dat je kennis overdraagt en dat je iemand laat leren en dat je iemand een eerste half jaar meeloopt of gesprekken mee hebt."

De andere aspecten van deskundigheidsbevordering komen bij zowel interne als externe centrales minder voor, zij het bij interne centrales nog wel iets meer. Er is in 2% van de vacatures sprake van een inwerktraject. In de documenten van interne centrales wordt wel veel gesproken over een inwerkperiode of introductietijd. Daarnaast wordt in 2% van de vacatures gesproken over intervisie, en in 0,7% van de vacatures over het evalueren va de werkzaamheden van vrijwilligers. Hier is wederom meer aandacht voor in de documenten van interne centrales. Daar wordt gesproken over evaluatie- of voortgangsgesprekken en in sommige gevallen zelfs over een beoordelingsgesprek.

De respondenten gaven in de interviews aan het belangrijk te vinden dat er iets van een voortgangsgesprek is met de vrijwilliger. Zij zien dit als een belangrijk middel om te borgen dat de vrijwilliger zich gewaardeerd voelt en zich ook onderdeel voelt van de organisatie. Sanne stelt:

> "En wij zeggen ook van, net als met een medewerker doe je een functioneringsgesprek, met een vrijwilliger is het eigenlijk ook nodig dat je af en toe gewoon even met elkaar kletst. 'Hé hoe gaat het? Wil je ons nog iets meegeven? Kunnen we jou nog ergens mee helpen? Hoe is je contact met je begeleiding?'"

7.2.3 Professionalisering?

Is er in deze component sprake van een professionalisering van vrijwilligers? Net als bij de eerste component is er geen sprake van een vergaande professionalisering. Allereerst is er bij de eisen die aan vrijwilligers gesteld worden niet echt sprake van professionalisering. Het enige waar redelijk veel om gevraagd wordt, zijn bepaalde

eigenschappen van vrijwilligers. Naar andere zaken waar in een vacature naar gevraagd kan worden, wordt in een derde of minder van de gevallen gevraagd.

In de vacatures wordt ook niet veel gesproken over een sollicitatieprocedure. Dit lijkt wel een goed voorbeeld te zijn van een aspect waarop de vacatures en de documenten een verschillend beeld kunnen geven, aangezien er in de documenten wel veel aandacht is voor de matching van vrijwilliger en taak of organisatie. Op het gebied van deskundigheidsbevordering is ook niet sprake van een vergaande professionalisering. Alhoewel er veel aandacht is voor scholing en training, worden deze in minder dan de helft van de gevallen verplicht of aangeboden. De andere vormen van deskundigheidsbevordering komen nog minder voor.

7.3 Professionele ideologie

De derde component van professionalisering houdt in dat de beroepsgroep niet gericht is op het eigen gewin en een beroepscode ontwikkelt. Vertaald naar de praktijk van vrijwilligers betekent dit dat de vrijwilliger het werk niet (alleen) voor het eigen gewin doet maar voor een hoger doel en dat er sprake is van afspraken en regels omtrent een goede en ethisch verantwoorde uitoefening van de werkzaamheden.

7.3.1 Hoger doel

Uit de literatuur over vrijwilligerswerk (hoofdstuk 4) bleek al dat veel vrijwilligers het werk niet (alleen) doen voor het eigen gewin, maar omdat ze willen bijdragen aan de maatschappij. Zij willen bijvoorbeeld helpen om iets te doen tegen zaken als eenzaamheid of discriminatie. In de vacatures van vrijwilligerscentrales wordt in een meerderheid van de gevallen een beroep gedaan op dit hogere doel waarvoor vrijwilligers actief worden. In 55% van de gevallen (395 vacatures) wordt hier in de vacature aandacht aan besteed. In box 6 is een aantal voorbeelden hiervan opgenomen.

"Jouw inzet is een enorm waardevolle aanvulling op de ondersteuning die Pluryn biedt aan mensen met complexe zorgvragen. Als vrijwilliger breng je net dat beetje extra. Je zorgt ervoor dat cliënten echt kunnen meedoen in de maatschappij. Het geeft jou ook voldoening."

(Vacature 457)

"Gun jij een mantelzorger een avondje uit? Dan is Boogh Mantelzorgmatch op zoek naar jou."

(Vacature 35)

"De Sleep Inn biedt nachtopvang aan daklozen. Dit doen we met een team van betaalde krachten en vrijwilligers. We kunnen onze deuren niet openzetten zonder de inzet van ons vrijwilligersteam. Samen zorgen we ervoor dat de daklozen in de nacht op een bed kunnen slapen."

(Vacature 45)

"Een prachtige mogelijkheid om samen met andere Humanitas vrijwilligers de inwoners van Hoogezand-Sappermeer, Slochteren en Menterwolden mensen, die problemen hebben met administratie te ondersteunen en deze een waardige plaats in onze samenleving te laten behouden."

(Vacature 123)

"**Wat maakt het werk de moeite waard ?** Iets doen voor een ander; daar wordt iedereen blij van"

(Vacature 616)

Box 8. Voorbeelden beroep op hoger doel.

In de interviews kwam naar voren dat vrijwilligers heel veel verschillende redenen kunnen hebben voor het doen van vrijwilligerswerk. Wat zij wel allemaal benoemen als onderscheidende factor is dat ze het werk vanuit een intrinsieke motivatie doen. Sanne gaf aan dat de verschillende motivaties onder andere samenhangen met de verschillende levensfasen van mensen:

> "Dus vrijwilligerswerk per definitie vanuit intrinsieke motivatie en het hangt, als je het mij persoonlijk vraagt, hangt het heel erg van levensfase af."

7.3.2 Beroepscode

Een tweede aspect van de professionele ideologie gaat over afspraken omtrent de uitvoering van de werkzaamheden. Hiervoor is in de vacatures niet veel aandacht. In een aantal vacatures wordt gesproken over een geheimhoudingsplicht, een zorgvuldige omgang met privacy en een gedragscode, maar dat zijn er niet veel. Iets waar in meer

vacatures aandacht voor is, is de Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). De resultaten van deze aspecten van deze component zijn in tabel 11 opgenomen.

Type afspraak	Aantal vacatures (totaal 723)	Percentage vacatures
Geheimhoudingsplicht	10	1%
Zorgvuldige omgang	8	1%
Gedragscode	1	0,1%
VOG	101	14%

Tabel 11. Afspraken uitvoering werkzaamheden in vacatures vrijwilligerscentrales.

De resultaten laten zien dat er in de vacatures nog niet veel aandacht is voor zaken die samenhangen met een ethische, verantwoorde uitoefening van de werkzaamheden. In 14% van de vacatures wordt om een VOG gevraagd. Een geheimhoudingsplicht, gedragscode of aandacht voor een zorgvuldige omgang met gegevens worden nog veel minder gebruikt of gevraagd.

Op dit aspect lijkt er een duidelijk verschil te zijn tussen de vacatures van centrales en hun documenten en de praktijk. Waar in de vacatures weinig aandacht is voor deze aspecten, wordt daar in de documenten juist veel over geschreven. Zo komt in alle geanalyseerde documenten naar voren dat er om een VOG gevraagd wordt. Bij sommige organisaties moeten alle vrijwilligers een VOG hebben, bij andere organisaties hoeft dit alleen als er met kinderen of verstandelijk beperkte mensen gewerkt wordt. Vrijwilligers die werken met kinderen en/of volwassenen met een verstandelijke beperking kunnen een gratis VOG aanvragen (Gratis VOG). Welzijnsorganisatie Welzijn Mensenwerk geeft in haar jaarverslag 2015 aan dat hier bij organisaties veel interesse voor is (Document 21, p. 55).

In de jaarverslagen en het vrijwilligersbeleid van nagenoeg alle organisaties wordt gesproken over afspraken rondom vertrouwelijkheid en privacy. Zo moeten vrijwilligers van een welzijnsorganisatie uit het onderzoek een integriteitsverklaring ondertekenen. In box 9 is een aantal voorbeelden hiervan opgenomen. Hierin is aandacht voor geheimhouding en onafhankelijkheid.

Ook in de interviews kwam naar voren dat hier meer aandacht voor is dan uit de vacatures blijkt, zij het nog niet overal. Sanne gaf aan: “Je spreekt met een vrijwilliger af wat je met een medewerker af zou spreken.” In de meeste gevallen zijn deze zaken opgenomen in contracten en overeenkomsten.

Piet gaf aan dit ook heel belangrijk te vinden en hier eigenlijk nog wel meer aandacht aan te willen besteden, maar daar door krappe budgetten helaas geen tijd voor te hebben. Deze respondent vindt het ook eigenlijk vanzelfsprekend dat hier aandacht voor is:

> "Ja, kijk, het klinkt heel zwaar maar natuurlijk vindt iedereen eigenlijk dat je niet zomaar alles gaat vertellen wat iemand jou in vertrouwen vertelt. Dus het zijn eigenlijk wel hele gewone dingen."

Piet vindt ook dat dit belangrijk is voor het vertrouwen van de mensen met wie je werkt:

> "Ja, en ook als je wilt dat het vrijwilligerswerk toch dingen doet waarvan je denkt, we moeten als samenleving gewoon veel samen regelen en dan moeten mensen daar toch ook wel een beetje vertrouwen in kunnen hebben."

Angela stelt eveneens dat de cliënt het vertrouwen moet kunnen hebben, dat je zaken die je hoort voor je houdt:

> "Maar ik denk dat het ook heel netjes is, dat als je op een wijkcentrum werkt en je zit met iemand koffie te drinken en iemand vertelt zijn verhaal, dat jij het niet verder gaat verspreiden in de wijk. En misschien hoef je mensen niet te laten tekenen maar bedenk wel dat het netjes is dat je dat er in zet, van 'goh, wij doen het niet bij jou, maar wij waarderen het ook dat jullie het niet doen bij dingen die je dus in het wijkcentrum hoort bijvoorbeeld."

Wel gaf Jan aan dat het niet zo is dat je dit in een contract op kunt nemen en dat het dan klaar is:

> "En dit werkt niet door middel van een handtekening onder een contract of een bepaling in een cao. Dit soort thema's werken door eigenlijk collegiaal het er ook eens met elkaar over te hebben. Van, 'hoe doe je dit?' Want natuurlijk bespreekt iemand thuis wel eens iets met zijn partner. Maar waar ligt dan de grens? En heb je het er met verjaardagen over? Heb je het er met een collega-vrijwilliger over? Hoe doe je dit eigenlijk? Als je daar niet het gesprek over hebt, dan zijn mensen daar zelfs soms een grens aan het opzoeken."

"(…) Een vrijwilliger van Welzijn Mensenwerk:

(…)
- Gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie

(…)."

(Document 18, p. 9)

"Welzijn Stichtse Vecht verwacht van de vrijwilliger dat hij/zij:

(…)

- geen mededelingen aan derden doet over zaken die hem/haar tijdens het vrijwilligerswerk bekend zijn geworden (m.b.t. cliënten, organisatie, medewerkers en collega-vrijwilligers)
(…)."

(Document 28, p. 8)

"Vertrouwelijkheid / geheimhouding
De vrijwilliger neemt de vertrouwelijkheid in acht met betrekking tot zaken die binnen ContourdeTwern als zodanig worden aangemerkt of waarvan verondersteld mag worden dat zij een vertrouwelijk karakter dragen. De regels met betrekking tot het vertrouwelijk omgaan met privacygegevens van klanten/cliënten/bezoekers/deelnemers dienen altijd in acht genomen te worden."

(Document 35, p. 11)

Box 9. Voorbeelden afspraken rondom vertrouwelijkheid en dergelijke.

7.3.3 Professionalisering?

Op het vlak van de eerste twee componenten was niet echt sprake van een vergaande professionalisering. Is dat bij deze component wel het geval? Het eerste deel van deze component bestaat uit de vraag of vrijwilligers het werk niet alleen voor hun eigen gewin doen, maar voor een hoger doel. De motieven van vrijwilligers zijn natuurlijk lastig uit vacatures te halen. Er kan wel achterhaald worden in hoeverre organisaties een beroep doen op een hoger doel en inzetten op de prosociale motieven van vrijwilligers. Dit gebeurt in een kleine meerderheid van de gevallen, namelijk in 55% van de vacatures. Er kan dus gesteld worden dat hier meer sprake is van professionalisering.

Het tweede aspect van deze component gaat over zaken die zijn te vergelijken met een beroepscode, zoals afspraken over de uitoefening van de werkzaamheden. Hier is in de vacatures minder aandacht voor. In 14% van de vacatures wordt om een VOG gevraagd en voor zaken als een geheimhoudingsplicht en gedragscode is in 1% of minder van de vacatures aandacht. Op het eerste gezicht zou dan gesteld kunnen worden dat er dan nog geen sprake is van een echte professionalisering, maar dit lijkt genuanceerder te zijn. In de documenten en interviews werd aangegeven dat er meer aandacht is voor vertrouwelijkheid, integriteit en een VOG.

7.4 Professionele autonomie

De laatste component van professionalisering is dat de beroepsgroep zich organiseert en invloed gaat uitoefenen op de inrichting en regulering van het werk. Vertaald naar de praktijk van vrijwilligers houdt dit in dat vrijwilligers georganiseerd zijn en meedenken over wie vrijwilliger mag zijn, hoe zij het werk verdelen en daarnaast dat zij het werk reguleren. Vrijwilligers hebben in dat geval iets te zeggen over de inrichting van hun werkzaamheden.

7.4.1 Vrijheid inrichting werkzaamheden

Bij de analyse van de vacatures van vrijwilligerscentrales is naast bovenstaande aspecten ook gelet op de vrijheid die vrijwilligers krijgen om hun werkzaamheden vorm te geven of in te richten. Dit is bij 4% van de vacatures (28 vacatures) het geval. In deze vacatures wordt aangegeven dat vrijwilligers de vrijheid hebben om het werk zelf in te vullen, wordt een open oproep gedaan voor vrijwilligerswerk gericht op de eigen voorkeuren of worden ideeën van vrijwilligers aangemoedigd. Bij de andere vacatures worden vrijwilligers gevraagd voor heel specifieke taken.

Uit de vacatures kwam naar voren dat het erg verschilt per organisatie en type functie of er veel ruimte is voor eigen invulling of niet. De respondenten gaven aan dat dit prima is, omdat ook verschillend zijn in de mate waarin ze hiernaar zoeken. Sanne stelde:

> "(…) als je kijkt, wat wordt er gevraagd in vacatures dan is het vaak ook heel veel zelfstandigheid. Dus veel ruimte in het werk. Echt onderdeel zijn van de organisatie. Dus ik denk wel dat die ruimte is toegenomen. Maar dat gaat dan wel over een bepaald type vrijwilligerswerk. En je hebt een heel groot deel van vrijwilligerswerk dat is echt de uitvoerende, dus meer instructieniveau. Wil jij dat schuurtje schilderen, wil je dit podium opbouwen. Mensen zoeken ook naar verschillende mate van zelfstandigheid."

7.4.2 Inspraak

Een ander aspect van professionele autonomie is de mate waarin vrijwilligers inspraak hebben binnen de organisatie. Betaalde medewerkers zijn georganiseerd in een

ondernemingsraad, in hoeverre zijn dit soort systemen georganiseerd voor vrijwilligers? In de vacatures wordt hier geen aandacht aan besteed, dus er zijn geen harde cijfers aan te hangen. In de documenten van interne centrales is hier wel aandacht voor. Hoe dit vormgegeven wordt verschilt per organisatie.

Meerdere van de onderzochte organisaties hebben een vrijwilligersraad ingericht, vergelijkbaar met de ondernemingsraad die betaalde medewerkers hebben. In deze raden zijn vaak vrijwilligers vanuit verschillende hoeken van de organisatie vertegenwoordigd. Zij komen dan een aantal keer per jaar bijeen om te spreken over zaken die vrijwilligers aangaan, zoals het vrijwilligersbeleid. Bij andere organisaties is er sprake van wat meer informele vrijwilligersvergaderingen, waarbij verwacht wordt dat vrijwilligers aanwezig zijn, of bestaat er een klankbordgroep van vrijwilligers. In Box 10 is een aantal voorbeelden daarvan opgenomen.

"Inspraak
Minimaal tweemaal per jaar komt, onder leiding van de vrijwilligerscoördinator, de 'klankbordgroep vrijwilligers' bij elkaar. De klankbordgroep denkt mee over aan vrijwilligerswerk gerelateerde onderwerpen (bijvoorbeeld vrijwilligersraadpleging, evaluatie vrijwilligersbrief, voorstellen voor scholing, ingediende klachten en complimenten)."

(Document 28, p. 12)

"Inspraak en medezeggenschap
In een organisatie waar vrijwillige inzet een steeds grotere rol vervult is het van belang om de vrijwilligers ook een duidelijke positie te geven.
Vrijwilligers die in de praktijk aan de slag zijn, hebben vaak goed zicht op het wat en hoe van de activiteiten en dienstverlening. Voor de organisatie zijn vrijwilligers een belangrijke stakeholder en pleitbezorger van onze dienstverlening. Daarom organiseren we de medezeggenschap voor vrijwilligers op drie niveaus:
☐ Op organisatieniveau via de vrijwilligersraad. Het gaat dan vooral over het meedenken over het beleid van de organisatie.
☐ Op teamniveau. Vrijwilligers worden waar nodig uitgenodigd in teamvergaderingen om mee te denken over bepaalde onderwerpen. Medewerking wordt bijzonder op prijs gesteld.
☐ Op activiteitenniveau. Vrijwilligers worden steeds meer medeverantwoordelijk voor de dienstverlening. Daarom geldt in steeds meer gevallen een grote mate van zelfstandigheid in de uitvoering van het vrijwilligerswerk."

(Document 35, p. 8)

Box 10. Voorbeelden inspraak vrijwilligers.

In de interviews werd aangegeven dat medezeggenschap en inspraak bij vrijwilligers toenemen: "Dat is een beetje opkomend, de raden." Ook bij dit punt werd aangegeven

dat het belangrijk is om maatwerk te leveren en dat er niet één model is dat overal toepasbaar is. Jan stelde het volgende:

> ” Geldt eigenlijk hetzelfde als dat ik zei bij de beloning, de vorm waarin je medezeggenschap organiseert, daar moet je maatwerk leveren. Want door alleen maar te kiezen voor de vorm van medezeggenschap gaat doormiddel van een vrijwilliger raad, is een gedrocht in heel veel organisaties. En bij sommige voelen ze zich daar ongelooflijk gewaardeerd en gezien in omdat ze gewoon een eigen raad hebben waar ze om de zoveel tijd met de bestuurders aan tafel zitten en daar hun punten kunnen scoren.”

7.4.3 Professionalisering?

In de vacatures wordt de vrijwilligers weinig professionele autonomie gegeven. In bijna alle gevallen worden zij gevraagd voor heel specifieke taken. In de interviews werd dit ook wel omschreven als handjes die nodig zijn. In 4% van de gevallen is er vrijheid in het inrichten van de werkzaamheden. Het is moeilijk om hier een harde uitspraak over te doen, maar bij de organisaties in dit onderzoek was op een paar gevallen na sprake van een vorm van inspraak van vrijwilligers. Vrijwilligers zijn bijvoorbeeld georganiseerd in een vrijwilligersraad en kunnen op die manier meepraten over het beleid.

7.5 Verschil in mate van professionalisering

Een vraag die opkomt bij het presenteren van deze resultaten is of er nog bepaalde patronen in de mate van professionalisering te vinden zijn. Is het zo dat bepaalde type organisaties meer professionaliseren, of bepaalde aspecten van de professionalisering veel samen voorkomen? Over het algemeen komen hier geen opvallende zaken uit. Het is niet zo dat bepaalde aspecten veel meer in combinatie voorkomen dan andere aspecten.

Bij het analyseren van de vacatures viel wel op dat sommige organisaties verder zijn en ‘professionelere’ vacatures opstellen dan andere organisaties. Dit zijn met name de grote, landelijke organisaties zoals Humanitas en Rode Kruis. Hieronder zijn ter illustratie twee voorbeelden opgenomen. Afbeelding 1 is een vacature van Humanitas, die duidelijk verder op weg zijn met de professionalisering van vrijwilligers. Afbeelding 2 is een vacature van een huiskamer in Breukelen.

Vacature nr. 9671

Vacature afdrukken

Coördinator Vriendschappelijk Huisbezoek

Humanitas

Soort vacature	spoed (moet zo snel mogelijk ingevuld worden)
Doelgroepen	mensen met een lichamelijke beperking, mensen met een psychische beperking, ouderen 55+
Activiteiten	maatjeswerk, persoonlijke aandacht
Periode	voor onbepaalde tijd
Aanvangsdatum	in overleg
Voorzieningen	wa-verzekering, ongevallenverzekering, scholing, onkostenvergoeding, reiskosten
Uren per week	minimaal 4 uur, maximaal 12 uur
Werktijden	In overleg af te spreken
Locatie	Vanuit huis en op locatie, bijv. bij deelnmers thuis

Taken en werkzaamheden

Een van de oudste projecten van Humanitas is het vriendschappelijk huisbezoek. Eenzaamheid komt veel voor bij ouderen. maar ook bij mensen met fysieke en psychische beperkingen. Zij hebben behoefte aan aandacht, een praatje, samen wandelen, boodschappen doen, een spelletje doen. Vrijwilligers bieden vooral een luisterend oor en gezelschap.Belangrijkste taak van de coördinator is het voeren van gesprekken met vrijwilligers en met de deelnemers en van daaruit een match proberen te maken

Vereiste opleiding: hbo/wo

Vaardigheden en kwaliteiten

- Op basis van respect en gelijkwaardigheid ondersteuning kunnen bieden
- Interesse hebben in mensen en problemen van zich af kunnen zetten
- Goed kunnen luisteren
- Communicatieve vaardigheden
- Makkelijk contact kunnen leggen met deelnemers, vrijwilligers en organisaties/instellingen
- Inlevingsvermogen
- Organisatorische kwaliteiten
- Mensen kunnen inschatten
- Enthousiasme
- Grenzen aan kunnen geven
- Affiniteit met de doelstellingen en waarden van Humanitas

Wat is interessant aan dit vrijwilligerswerk?

De doelgroep waar een vrijwilliger op bezoek gaat voor een vriendschappelijk huisbezoek zijn mensen/deelnemers die weinig tot geen contacten meer hebben. De vrijwilliger komt langs voor een kopje koffie/thee, een gesprekje, een spelletje, een wandeling of een boodschapje om de eenzaamheid te doorbreken. Aan het vriendschappelijk huisbezoek zijn geen kosten verbonden. Als de deelnemer met de vrijwilliger buiten de deur iets wil ondernemen dan zijn deze kosten (ook van de vrijwilliger) voor rekening van de deelnemer. De regelmaat is afhankelijk van de beschikbaarheid van de vrijwilliger en het contact tussen de vrijwilliger en de deelnemer. Wij adviseren 1 x in de 2 weken de deelnemer te bezoeken. De aandacht die de vrijwilliger geeft is speciaal op de deelnemer gericht en daar kan een leuke wisselwerking ontstaan.

Afbeelding 1. Vacature Humanitas.

Coördinator Huiskamer Breukelen

Vindt u het leuk om huiskameractiviteiten te coördineren en om met meerdere vrijwilligers mee te helpen met een activiteit op woensdagmiddag? En daarnaast mee te helpen met de Open Lunch Tafel, op de 3e woensdag van de maand?

Huiskamer Breukelen is een laagdrempelige ontmoetingsplek voor iedereen in Breukelen. Van oudsher bezoeken vooral ouderen de huiskamer, maar we zien in toenemende mate dat ook jongere mensen de weg naar ons weten te vinden. Mensen met een beperking , oma's met kleinkinderen, nieuwkomers met andere nationaliteiten ..... Iedereen is welkom!
Activiteiten zijn o.a. 2x per jaar high tea, modeshows, filmmiddagen, infobijeenkomsten, bloemschikken, schilderen etc. Maar ook seizoengebonden bijeenkomsten zoals een Sinterklaas- en een Kerstmiddag. Houdt u van gezelligheid, een praatje met een gast en schroomt u niet om af en toe een gezellige middag te openen en het geld te innen voor de materialen/eten?
Dan is dit wellicht iets voor u!

Tijdsbesteding: iedere woensdagmiddag van ca. 13.30 tot 16.00 en 1 x per maand van 11.00 tot 14.00 uur. Daarnaast zijn er ook voorbereidende taken voor bovengenoemde activiteiten.

Afbeelding 2. Vacature Huiskamer Breukelen.

8. Voor- en nadelen ontwikkeling

In het vorige hoofdstuk zijn de eerste resultaten van het onderzoek gepresenteerd. Hieruit blijkt een bepaalde mate van professionalisering van vrijwilligers. Op sommige vlakken is die verder dan op andere. Dat deel van het onderzoek is vooral verzamelend en constaterend geweest. Het gaf een stand van zaken, zonder stil te staan bij de vraag of het een goede stand van zaken is of niet. Daar wordt in dit laatste hoofdstuk aandacht aan besteed.

Er wordt stil gestaan bij de mogelijke voor- en nadelen van de geschetste ontwikkelingen. Hiermee wordt antwoord gegeven op deelvraag 2. Allereerst wordt ingegaan op de wijze waarop het vrijwilligerswerk verandert, vervolgens wordt stil gestaan bij de meerwaarde van vrijwilligers. Als derde wordt gekeken of er sprake is van verdringing, waarna aandacht wordt besteed aan het feit dat vrijwilligers anders zijn dan beroepskrachten. Hierna zal ingegaan worden op wat er voor de beroepskracht verandert en wordt gekeken naar een nieuwe groep, de kwetsbare vrijwilligers. Tot slot wordt stilgestaan bij het feit dat vrijwilligerswerk niet gratis is.

De inzichten die hier gepresenteerd worden, zijn afkomstig uit de interviews en de geanalyseerde documenten. De genoemde voor- en nadelen sluiten deels aan bij de voor- en nadelen die uit de literatuur naar voren komen en in hoofdstuk 5 gegeven zijn. De resultaten geven daarnaast ook een aantal nieuwe voor- en nadelen. Al deze aspecten zijn aan het einde van het hoofdstuk overzichtelijk weergegeven in een tabel.

8.1 Vrijwilligerswerk verandert

Vrijwilligerscentrales zijn zich bewust van de veranderingen in het sociale domein en het effect dat die veranderingen op vrijwilligerswerk hebben. Zij merken in hun dagelijkse praktijk dat er meer vraag naar vrijwilligers is en dat er ook iets anders van hen gevraagd wordt. Zij waarschuwen ervoor om vrijwilligers niet af te schrikken door te veel van hen te vragen en het werk te veel te formaliseren.

8.1.1 Meer vraag

Een van de zaken die uit de literatuur naar voren komt en ook echt gemerkt wordt door vrijwilligerscentrales, is dat er meer vraag is naar vrijwilligers. Sanne spreekt zelfs van een schreeuw om vrijwilligers:

> "Ja we merken het, het appel op mensen langer thuis laten wonen. Meer vanuit het eigen sociale netwerk. Daardoor wordt de informele zorg, zo noemen we dat, vrijwilligers die daarin actief zijn, dat wordt echt … ja daar is echt een schreeuw voor vrijwilligers"

Angela ziet zelfs dat organisaties afhankelijk aan het worden zijn van vrijwilligers:

> "Dus je ziet wel dat je meer afhankelijk wordt van je vrijwilligers. Dat wel. Waar voorheen vrijwilligers misschien toch meer een extra werden, dat je nu zegt, we kunnen niet meer zonder."

8.1.2 Andere vraag

Naast een merkbare toename van de vraag naar vrijwilligers merken organisaties ook duidelijk dat de taken van vrijwilligers veranderen en dat er andere zaken van hen gevraagd worden. Een van de respondenten ziet het takenpakket bijvoorbeeld duidelijk veranderen: "Het wordt zwaarder vrijwilligerswerk, het wordt duidelijk zwaarder."

Sanne ziet ook dat er andere, professionelere zaken gevraagd worden:

> "Ja er wordt meer gevraagd om vrijwilligers. Dat heb je misschien ook wel gezien in de vacatures. Grotere vacatures, meer uur, professioneler."

Deze observatie wordt gedeeld door een van de onderzochte welzijnsorganisaties. Deze organisatie schrijft in het jaarverslag over 2014 dat de eisen aan vrijwilligers en de organisatie zorgen voor een professionalisering:

> "We zien dat burgers en subsidieverstrekkers steeds meer eisen stellen waar vrijwilligerswerk aan moet voldoen. Ze vragen om transparantie en professionaliteit. De reactie van organisaties is dat zij eisen gaan stellen aan de interne werkwijze en de capaciteiten van de mensen die binnen de organisatie werkzaam zijn. Kortom, het vrijwilligerswerk professionaliseert." (Document 39, p. 9)

De respondenten vinden dat er soms ook wel erg veel van vrijwilligers gevraagd wordt. Sanne verwoordt dat als volgt:

> "Nee, maar er wordt wel veel gevraagd. Als je kijkt naar de vacatures, zie je wel vaak van 'wauw, wat wordt hier veel gevraagd van iemand'. En je moet dit kunnen, en je moet dit kunnen, en HBO.. dat je denkt, wauw, oké."

De vrijwilligerscentrales zien een rol voor zichzelf in het omgaan met en ondersteunen van deze veranderingen. Zij spelen hierop in en passen hun werkzaamheden erop aan. Zo stelt Vrijwilligerspunt West-Friesland in haar jaarverslag over 2015:

> "De veranderingen binnen de samenleving vraagt veel van vrijwilligers en mantelzorgers. Om beide doelgroepen goed te kunnen ondersteunen is Vrijwilligerspunt West-Friesland partner in een viertal projecten om zowel vrijwilligers als mantelzorgers goed te kunnen ondersteunen." (Document 11, p. 7)

Zij zien ook een rol voor zichzelf in het kritisch bekijken van deze vacatures. Zo stelt Sanne:

> "Daar hebben we ook wel gesprekken over. We filteren ook wel wat vacatures eruit waarvan we denken van 'wauw, dit is echt too much'. Of een in een aannemingsgesprek dat je zegt, 'goh is het niet slim om te splitsen, of kun je dit echt van iemand verwachten? Hebben jullie nu al vrijwilligers die dit doen? Nee? Nou oké, misschien is dat een ding'."

8.1.3 Afschrikken vrijwilliger

Met de hierboven geschetste ontwikkelingen in het achterhoofd waarschuwen de respondenten er in de interviews voor om het karakter van vrijwilligerswerk niet zodanig te veranderen dat het vrijwilligers gaat afschrikken. Zij waarschuwen voor het overvragen en formaliseren van vrijwilligerswerk. Zo stelt één van de respondenten, Clara, dat het overvragen er bij vrijwilligers voor kan zorgen dat ze ermee stoppen:

> "Dat merken wij ook. Die vrijwilligers die worden overvraagd en de besturen ook. Daar wordt zoveel van gevraagd tegenwoordig, dat ze ook heel erg duidelijk keuzes gaan maken (…). Dat ze op een gegeven moment zeggen van 'ja, tot hier en niet verder, want het is wel vrijwilligerswerk'."

Een aantal respondenten wijst er ook op dat sommige vrijwilligers helemaal niet zitten te wachten op te veel verantwoordelijkheid. Angela stelt dat ze vrijwilligers hier soms mee ziet worstelen:

> "Je ziet ook vrijwilligers daarmee worstelen. Zo van, ja 'moet ik al die verantwoordelijkheid wel nemen'? Is het niet bijna een baan wat ik aan het doen ben?"

Clara verwoordt het als volgt:

> "Maar op het moment dat het veel te veel en te ingewikkeld wordt allemaal, dan willen vrijwilligers het niet. Die willen geen eindverantwoordelijkheid, geen te zware taak. Die willen gewoon hun ding doen (…)."

Tot slot waarschuwen de respondenten ervoor om het vrijwilligerswerk niet te formaliseren. Zij wijzen erop dat vrijwilligers zich daarvoor niet inzetten. Jan wijst hierop in relatie tot medezeggenschap voor vrijwilligers:

> "Dus het gaat naar mijn idee bij vrijwilligers over hele concrete dingen. En wat zie je dan gebeuren als ze het over medezeggenschap hebben, dat ze opeens beleidsstukken in die vrijwilligers gaan donderen. En dat ze mee moeten praten

> over het strategisch plan van het verzorgingshuis. Als ze dat echt leuk vinden dan zitten ze in het bestuur en dan zij ze niet vrijwilliger bij de avondmaaltijd."

Piet maakt in dit verband hetzelfde punt:

> "Het ligt heel erg aan de organisatie. Ik weet wel dat er organisaties zijn die het voornemen hebben om bijvoorbeeld een vrijwilligersraad binnen hun organisatie in te stellen. Maar die merken dat dat heel lastig is want vrijwilligers willen eigenlijk gewoon iets doen, het werk, want daar komen ze voor."

8.2 De meerwaarde van vrijwilligers

Uit het onderzoek komt naar voren dat vrijwilligers op twee manieren een meerwaarde hebben voor welzijnsorganisaties. Ze zorgen dat bepaalde diensten geleverd kunnen blijven worden en leveren daarnaast een inhoudelijke bijdrage.

8.2.1 Noodzakelijk voor dienstverlening

Aan de ene kant is het zo dat zij ervoor zorgen dat bepaalde activiteiten gecontinueerd kunnen worden. Dit betekent dus eigenlijk dat zij tekorten opvangen en helpen om de zaak draaiende te houden. Dit wordt in veel jaarverslagen van welzijnsorganisaties opgemerkt. Hieronder is een aantal voorbeelden daarvan opgenomen:

> "Zonder de inzet van vrijwilligers zouden veel activiteiten en diensten van Welzijn Mensenwerk niet plaats kunnen vinden." (Document 18, p.2)

> "Het werk van Welzijn Stichtse Vecht in de huidige omvang is onmogelijk zonder vrijwilligers. Zij dragen in hoge mate bij aan de kwantiteit en kwaliteit van de dienstverlening." (Document 29, p. 5)

> "Vrijwilligers zijn onmisbaar voor de uitvoering van het werk." (Document 30, p. 20)

> "Voor Stichting Netwerk is de inzet en betrokkenheid van vrijwilligers onmisbaar om al het werk te kunnen doen." (Document 31, p. 22)

> "Zij vervullen taken die anders niet of nauwelijks gedaan kunnen worden. (…). Vrijwilligers leveren een belangrijke bijdrage aan de zorgverlening." (Document 32, p. 5)

8.2.2 Inhoudelijke meerwaarde

Een ander element dat ook uit de literatuur naar voren kwam, is dat vrijwilligers iets meebrengen wat betaalde medewerkers niet kunnen leveren. Zij hebben een unieke meerwaarde. Dit komt ook erg sterk naar voren in de interviews en documenten. Er wordt kritisch gekeken naar de ontwikkelingen en de achterliggende motieven van een

groter beroep op vrijwilligers, maar in de basis onderschrijven alle respondenten dat vrijwilligers iets belangrijks toevoegen.

Een van de welzijnsorganisaties benoemt in het vrijwilligersbeleid duidelijk wat zij als de meerwaarde van vrijwilligers zien. Hierin hebben zij aandacht voor veel van de aspecten die ook in de literatuur naar voren komen (hoofdstuk 5). Dit is bijvoorbeeld de gelijkwaardige relatie, maar ook het vertrouwen dat vrijwilligers oproepen en de brugfunctie die zij kunnen vervullen:

> "Vrijwilligers bieden iets speciaals dat uniek en onbetaalbaar is.
> MDF ziet als meerwaarde van juist deze ondersteuning:
> – dat vrijwilligers streven naar de situatie dat de relatie tussen vrijwilliger en cliënt gelijkwaardig wordt ervaren, waardoor hulp makkelijker wordt geaccepteerd;
> – dat de cliënt de vrijwilliger ervaart als iemand die met hem of haar meedenkt in plaats van zaken op te leggen;
> – dat er door deze houding een gevoel van saamhorigheid en vertrouwen ontstaat;
> – dat vrijwilligers bruggen kunnen vormen
> - in het (minder krachtige) sociale netwerk van de cliënten;
> - tussen cliënten en professionele hulpverleners." (Document 14, p.3)

In een ander document wordt het als volgt verwoord:

> "Vrijwilligers zijn hierbij erg belangrijk; een vrijwilliger maakt de dag van een bewoner goed! Ze zijn op allerlei plekken. Zonder deze mensen zijn we nergens." (Document 32, p. 5)

Zoals gesteld gaven de respondenten ook stuk voor stuk aan dat vrijwilligers iets belangrijks meebrengen, wat beroepskrachten minder hebben. Jan had een mooi verhaal over hoe een vrijwilliger de beroepskracht aan kan vullen en stelde daarbij:

> "Mensen zijn niet in plaats van een beroepskracht, maar ze komen aanvullend op de beroepskracht. Die kunnen daarmee een completer stukje rust en ruimte in zo'n gezin vinden om weer de goede kant op te gaan."

Clara gaf aan dat beroepskrachten ook de meerwaarde van vrijwilligers inzien, al gaf zij wel aan dat het soms ook als een bezuiniging wordt gezien:

> "Dan hoor ik bijvoorbeeld heel veel terug van beroepskrachten die zeggen 'weet je, vrijwilligers hebben een hele intrinsieke motivatie, nemen hun netwerk mee, zijn de oren en ogen van de wijk'. Dus dan denk ik, het is voor ons als organisatie

> een ontzettend grote meerwaarde om met vrijwilligers te werken, ook al wordt dat niet altijd zo beleefd. Want soms lijkt het ook wel een bezuinigingsslag."

Clara zag ook dat een vrijwilliger soms meer kan bereiken dan een beroepskracht:

> "En je merkt ook wel dat de meerwaarde van een vrijwilliger is, dat een vrijwilliger soms veel verder komt dan een beroepskracht zou kunnen komen. Sowieso door het feit dat je komt uit vrijwillige basis, dat voelt al anders dan dat je als hulpverlener komt. Mensen zijn ook wat minder afgebakend in tijd. (…). Ik denk dat klanten het ook veel meer als gelijkwaardig beschouwen."

8.3 Verdringing?

Ondanks deze positieve kanten van vrijwilligers, is er ook aandacht voor mogelijke verdringing van beroepskrachten, zoals dat ook in de literatuur benoemd werd. Sommige organisaties benoemen bijvoorbeeld expliciet dat vrijwilligers geen beroepskrachten kunnen vervangen. Tegelijkertijd blijkt uit de documenten en interviews dat de scheidslijn tussen betaalde banen en vrijwilligerswerk steeds minder scherp wordt. Een van de welzijnsorganisaties benoemt dit ook expliciet zo:

> "Welzijn Stichtse Vecht wordt regelmatig geconfronteerd met de kwetsbare grens tussen vrijwilligerswerk en betaald werk. Grenzen aan vrijwilligerswerk worden steeds verder opgerekt." (Document 29, p. 6)

Een andere welzijnsorganisatie benoemt dit ook in het jaarverslag over 2014:

> "Sommige organisaties vragen namelijk (noodgedwongen) heel veel van hun vrijwilligers. Er worden eisen gesteld die eigenlijk horen bij betaalde banen." (Document 23, p. 15)

In de interviews kwam ook naar voren dat er soms echt sprake is, of een angst is voor verdringing. Jan ging hier uitgebreid op in:

> "En dat merk je, dat dat dus, er ook soms plat gekeken wordt naar vrijwilligerswerk als zijnde iets van verdringing van arbeid. En in een enkel geval is dat ook zo. Dus ook gewoon een criminele werkgever die tegen zijn medewerkers zegt van, 'hartelijk dank we nemen afscheid van jou als werknemer, als coördinatorvrijwilligerswerk, maar zou je alsjeblieft morgen als vrijwilliger hetzelfde willen blijven doen'. Dat vind ik gewoon een criminele werkgever. En die heb je."

Jan zag dit probleem niet enkel bij werkgevers, maar ook bij de gemeente:

> "Wat we nu soms fout zien gaan, is dat de gemeente dan denkt van 'Oh, als Humanitas dit kan doen met die multi-problemgezinnen, dan kunnen we nog wel wat bezuinigen op de uren van die beroepsprofessionals'. En dan gaat het fout."

Vrijwilligerscentrales zien over het algemeen voor zichzelf een rol in het monitoren van mogelijke verdringing. Zo stelt Piet het volgende:

> "Het is heel dubbel. Kijk er zijn mensen die voldoende bekwaam zijn. Maar dan kun je je afvragen of dat is wat je wilt omdat het dan op een gegeven moment ook gaat over verdringing van de arbeidsmarkt. En stel dat je bijvoorbeeld een verpleegkundige hebt die denkt 'oh geweldig, ik ga echt dit en dat allemaal doen'. Dat heb ik wel eens in een verzorgingstehuis gehad. Dat ze zeiden van 'ik wil best wel dingen doen voor mensen hoor om de verpleging te ondersteunen'. En dan zei ik, 'nou dat wil ik nou net niet dat je doet'. Dan krijg je meteen een hele discrepantie tussen de betaalde verpleegkundige en iemand die dat als vrijwilliger doet."

Even later stelde Piet dat zij als vrijwilligerscentrale soms ook echt een grens trekken:

> "Als een hulpdienst tegen iemand zegt, 'wil jij deze werkzaamheden gaan doen, kousen uittrekken'. Dan zeggen wij tegen de hulpdienst, 'wij gaan voor jullie geen vrijwilliger werven die dat voor jullie gaat doen'. Want dat zijn eigenlijk gewoon voorbehouden handelingen."

Angela gaf aan dat beroepskrachten soms ook wel huiverig zijn, bijvoorbeeld in het opleiden van vrijwilligers, omdat zij bang zijn dat dit ten koste zal gaan van hun eigen baan:

> "Bij sommige mensen zit daar wel soms een stukje verdringing. Zo van, zit ik niet mijn vrijwilliger op te leiden om vervolgens mijn baan over te nemen?"

Deze angst sluit aan bij de opmerking van Jan. Jan stelde namelijk dat scholing soms echt ingezet wordt om beroepskrachten te vervangen:

> "En dan benadruk ik nu even ook de totaal andere kant. Je hebt organisaties die denken dat ze vrijwilligers door er maar scholingen in te proppen, tot ongeveer halve beroepskrachten kunnen maken. En dan is je scholingsbeleid eigenlijk een verhuld verdringingsbeleid."

8.4 Vrijwilligers zijn anders dan beroepskrachten

Uit de vorige paragraaf blijkt dat de respondenten kritisch staan tegenover het vervangen van beroepskrachten door vrijwilligers. Zij zijn hier allereerst op tegen vanwege het idee van verdringing, maar wijzen er daarnaast ook op dat vrijwilligers

fundamenteel anders zijn dan beroepskrachten. Zij vinden het daarom ook niet goed dat organisaties hen wel zo behandelen. Te vaak, stellen zij, worden regelingen, vacatures en systemen van beroepskrachten ook gebruikt voor vrijwilligers, terwijl je hen anders zou moeten benaderen.

Piet gaf aan van mening te zijn dat organisaties echt niet goed door hebben hoe ze met vrijwilligers om moeten gaan:

> "Omdat ik vind dat bepaalde organisaties gewoon slecht zijn in het zien van de vrijwilliger als iemand anders dan de werknemer. (…). Dus ik vind dat soms organisaties, slecht in beeld hebben van wat de eigenheid van het kijken is van die vrijwilliger, waarom zij verbonden zijn met jouw organisatie".

Piet ziet de oorzaak hiervan vooral in het feit dat organisaties niet denken vanuit de vrijwilliger:

> "Kortom, eigenlijk ook weer gewoon niet denken vanuit het perspectief van die ander, maar denken vanuit je model en vanuit je systeem en van ja, zo doen we het . En kortom, gaat het dus op allerlei vlakken verkeerd met vrijwilligers. Ze doen het gewoon verkeerd met vrijwilligers. Of denken niet na dat er verschil zit in die twee groepen."

Dit speelt onder andere bij de vacatures die organisaties opstellen voor vrijwilligers. Verschillende respondenten geven aan dat die te vaak gekopieerd worden van vacatures voor betaalde functies. Jan stelt:

> "Dus ook daar zie je weer dat mensen het idee van hoe je dat in betaalde functies doet, dat ze die overnemen en dat je soms vacatures ziet van vrijwilligers, dan denk ik het zijn gewoon kopieën van functieomschrijvingen va betaalde werkers."

In de interviews en documenten wordt er daarom voor gepleit om te redeneren vanuit het perspectief van de vrijwilliger. Als je weet wat hen drijft, heb je daar als organisatie veel baat bij.

> "Weten wat de vrijwilliger zoekt in vrijwilligerswerk is belangrijk bij de werving, maar vooral ook daarna om de vrijwilliger zo lang mogelijk te behouden." (Document 35, p.5)

Sanne gaf aan dat het belangrijk is om te "zorgen dat het werk aansluit bij de behoeften."

Er wordt daarom ook veel gepleit voor maatwerk. Niet dezelfde regeling en werkwijze voor alle vrijwilligers, zoals je wellicht zou doen bij beroepskrachten, maar kijken wie je

tegenover je hebt en je beleid daarop afstemmen. Er zit namelijk ook veel meer diversiteit in vrijwilligers, zo wordt ook gesteld in een van de documenten:

> "Want er is veel verschil in wat vrijwilligers kunnen en willen doen en welke begeleiding het beste past." (Document 33, p. 1)

Jan omschreef het als volgt:

> "Ja, en mijn uitspraak is dat werknemers, daar zit veel meer eenheid in waarom zij voor jou werken. Omdat ze allemaal moeten voldoen aan bepaalde criteria en een bepaalde opleidingsniveau moeten hebben. Zij moeten via een functieaanstelling leveren waar je ze voor in dienst hebt. En als ze daar onder presteren dan heb je een functioneringsgesprek. Vrijwilligers zitten er anders in. Per definitie zitten die er anders in, namelijk individueel. Wie ben jij, wat kan jij? Wat wil jij ons als organisatie bieden? In welke tijd, welke momenten? En wat leveren wij als waarde aan jou terug. En dat is veel meer maatwerk vanwege de diversiteit in die vrijwilligers."

8.5 Veranderingen voor de beroepskracht

De resultaten laten zien dat er steeds meer wordt gewerkt met vrijwilligers en dat levert nieuwe vragen op. Dit geldt voor de organisatie, maar ook voor de beroepskrachten die met de vrijwilligers samenwerken. In de interviews en documenten kwam duidelijk naar voren dat dit niet onderschat moet worden. Allereerst werd aangegeven dat het begeleiden en ondersteunen van vrijwilligers extra tijd kost. Daarnaast moeten beroepskrachten daar ook ineens andere vaardigheden voor bezitten.

8.5.1 De beroepskracht onder druk

Allereerst wordt er dus gesteld dat de beroepskrachten onder druk komen te staan omdat ze een steeds groter deel van hun tijd kwijt zijn aan het begeleiden van vrijwilligers, terwijl die tijd er niet altijd is. Dit kost hen nog meer tijd als zij het maatwerk willen bieden, waar hierboven om gevraagd werd. In een aantal documenten en interviews wordt deze druk als volgt verwoord:

> "Professionals hebben minder uren beschikbaar voor het begeleiden van vrijwilligers. De druk neemt toe." (Document 30, p. 20)

> "Vrijwilligers die elkaar inwerken zorgt ervoor dat de professional niet te sterk belast wordt." (Document 31, p. 22)

> "Wat je wel ziet in de praktijk is dat mensen vinden dat ze weinig tijd hebben om daar echt heel veel aandacht aan te besteden." (Angela)

In de interviews werd in dit verband nog eens extra gewezen op de druk die vrijwilligerscoördinatoren ervaren. De respondenten stelden dat deze coördinatoren eerst vaak betaalde krachten waren, maar dat dit inmiddels vaak vrijwillige functies zijn geworden. Daar komt dan nog eens bij, zo stellen de respondenten dat zij door de professionalisering van het vrijwilligerswerk ineens meer en andere taken hebben. Sanne verwoordt dat als volgt:

> "Dus wij zien wel dat de rol van de vrijwilligerscoördinator, dat die onder druk komt. En dat heeft een aantal redenen. Eén is die balans tussen sterke en kwetsbare vrijwilligers. Om het zo maar even plat te zeggen. Twee is de professionalisering. Dus ander type vraag, maar ook soms… Ja ik sprak laatst iemand van landschapsbeheer, die zei ook, ja 'de formulieren die ik in moet vullen en de stappen die ik moet nemen voordat een vrijwilliger met een kettingzaag mag werken. Die zijn gigantisch'."

Sanne vult aan dat de vrijwilligerscoördinatoren minder uren hebben gekregen, terwijl ze meer vrijwilligers moeten coördineren:

> "En die vrijwilligerscoördinator is heel vaak ook een vrijwilliger. Je ziet nog steeds wel deels betaalde functies, maar dan zijn de uren minder geworden of er moet gewoon meer in minder uren. En de vrijwilligersgroepen worden groter."

8.5.2 Andere vaardigheden nodig

Naast dat beroepskrachten meer tijd kwijt zijn aan het begeleiden van vrijwilligers, hebben zij er ook andere vaardigheden voor nodig en moeten zij een andere rol aannemen. Angela gaf aan dat ze beroepskrachten af en toe ziet worstelen met hun nieuwe rol:

> "Ja, want sommige mensen hebben natuurlijk altijd het zelf gedaan en moeten nu meer naar de achtergrond en moeten eigenlijk veel meer faciliterend zijn. Dus dat zie je eigenlijk ook wel, dat ze dat wel eens lastig vinden. Dat ze ook wel eens worstelen met wat mag je van iemand eisen. (…). Van collega's verwacht je soms toch andere dingen dan van vrijwilligers, want je wilt ze ook te vriend houden."

Piet gaf aan van mening te zijn dat hier in opleiding van sociaal werkers veel meer aandacht voor moet komen. Helemaal vanuit de overtuiging die hierboven beschreven is, dat vrijwilligers echt anders zijn dan beroepskrachten:

> "Ik vind dat sociaal werkers (…) ik vind dat daar in de opleidingen van sociaal werkers veel te weinig aandacht is voor het vak van vrijwilligersmanagement."

Angela vertelde dat zij intern gestart zijn met een cursus om beroepskrachten wat meer handvatten te geven in de omgang met vrijwilligers:

> "Wat wij wel hier inmiddels hebben is een cursus 'hart voor vrijwilligers', waar we wel echt mensen die handvatten willen geven. Zo van 'goh, hoe doe je dat nou, en wat is nou belangrijk'."

8.6 Kwetsbare vrijwilligers

Beroepskrachten komen nog eens verder onder druk te staan omdat er een nieuwe groep vrijwilligers bij komt, de kwetsbare vrijwilligers. Deze groep heeft meer en andere begeleiding en ondersteuning nodig.

8.6.1 Meer kwetsbare vrijwilligers

Uit de documenten en interviews blijkt dat er een toename is van het aantal mensen met een beperking of afstand tot de arbeidsmarkt dat vrijwilligerswerk wil doen. In het jaarverslag van een welzijnsorganisatie wordt bijvoorbeeld gesteld dat er "een groei van de vraag naar vrijwilligerswerk door uitkeringsgerechtigden is." (Document 39, p. 7). In de interviews werd aangegeven dat een belangrijke oorzaak van deze groei van kwetsbare vrijwilligers zit in het feit dat veel dagbesteding wegbezuinigd is. Vrijwilligerswerk is daarmee eigenlijk de dagbesteding geworden.

Angela stelde dat de groep kwetsbare vrijwilligers sterk is toegenomen en zag de oorzaak daarvan ook in de veranderende dagbesteding:

> "Ja die is heel erg toegenomen. En dat zie je met name ook omdat veel dagactiviteiten zijn gesloten voor mensen met een psychiatrische achtergrond, mensen met een verstandelijke beperking, die voorheen allemaal naar de dagopvang gingen. Die komen nu allemaal aan voor vrijwilligerswerk."

Piet beaamde dit. Hij gaf aan duidelijk te merken dat vrijwilligerswerk gezien wordt als nieuwe vorm van dagbesteding:

> "De instellingen kregen steeds minder geld voor dagbesteding. Dus toen dachten ze 'hmmm, ja vrijwilligerswerk, kan je ook leuk doen. Heel goedkoop eigenlijk als dagbesteding'."

Clara gaf ook aan te zien dat de groep vrijwilligers met een afstand tot de arbeidsmarkt, om wat voor reden dan ook, toeneemt. Niet alleen voor mensen die normaal gesproken misschien naar een dagbesteding zouden gaan, maar ook mensen die bijvoorbeeld in de bijstand zitten. Op de vraag waarom mensen vrijwilligerswerk doen, antwoordde zij (onder andere):

> "Om te re-integreren. Vrijwilligerswerk is daar natuurlijk een goed punt voor om weer te oriënteren van wat is er allemaal voor werk. (…). Ja verder, mensen die

> een afstand tot de arbeidsmarkt hebben, hebben we ook veel mee te maken. Die moeten toch weer geactiveerd worden."

8.6.2 Begeleiding

De organisaties staan over het algemeen wisselend enthousiast tegenover deze groep vrijwilligers. Een deel vindt het goed dat zij zich op deze manier in kunnen zetten en kunnen wennen aan het werkende bestaan. Er is ook een welzijnsorganisatie die zich zorgen maakt over deze ontwikkeling, omdat zij van vrijwilligersorganisaties terugkrijgt dat dit niet altijd goed werkt:

> "We horen ook geluiden van de vrijwilligersorganisaties dat ze niet op deze mensen zitten te wachten. Vaak passen ze niet in het team, ze passen zich slecht aan, aan de gestelde regels en ze laten het snel afweten." (Document 20, p. 24)

Clara vertelde in het interview ook aan dat ze hier wisselende ervaringen mee hebben. Zij stelt het volgende:

> "Want door allerlei pilots die wij hier al gedraaid hebben, blijkt gewoon dat het iedere keer stukloopt. Dat die groep niet zelfstandig vrijwilligerswerk kan zoeken, maar dat die ook heel erg begeleiding nodig hebben in de start van het vrijwilligerswerk."

De resultaten maken dus duidelijk dat kwetsbare vrijwilligers meer begeleiding nodig hebben. De vrijwilligerscentrales zien voor zichzelf een rol in het begeleiden en ondersteunen van deze groep. Het vinden van een goede vrijwilligersplek bijvoorbeeld is voor hen een extra uitdaging. Een van de welzijnsorganisaties geeft in het jaarverslag over 2014 aan dat zij bij de gemeente extra financiën gevraagd heeft om deze vrijwilligers te begeleiden (Document 30, p. 20).

De respondenten geven wel aan dat dit nieuwe vaardigheden vraagt van professionals. Zij moeten ineens taken op zich nemen die normaal de begeleider van de dagbesteding op zich nam. Clara verwoordt dat als volgt:

> "Ja vooral ook omdat je die groep eigenlijk steeds meer ziet hè, die mensen die die dagbesteding niet meer hebben. En misschien is het ook wel goed dat ze die dagbesteding niet meer hebben en daardoor rondlopen in jouw wijk en van alles doen. Maar dat betekent wel dat jij ook weer andere vaardigheden moet hebben."

Angela is zelfs nog stelliger en zegt als reactie op de opmerking dat je dan als vrijwilligersorganisatie een beetje een dagbesteding wordt:

> "Ja, en dat is wel een misvatting. Dan denk ik, ja dat kunnen we gewoon niet."

8.7 Vrijwilligerswerk is niet gratis

Al het bovenstaande is eigenlijk argumentatie voor de stelling die alle respondenten poneerden, namelijk dat vrijwilligerswerk niet gratis is. Te vaak, zo stellen zij, wordt door de centrale overheid, gemeenten en ook organisaties gedacht dat het werken met vrijwilligers een bezuinigingsoperatie kan zijn. Het idee heerst dat als vrijwilligers bepaalde taken overnemen, er bezuinigd kan worden op personeelslasten en dat de hulpverlening het dus met minder middelen kan doen.

Dit is onterecht, zo stellen de respondenten. Er zijn misschien wat minder personeelslasten, maar zoals hierboven beschreven is, kost het werken met vrijwilligers ook gewoon geld. Allereerst hebben beroepskrachten meer uren nodig om de vrijwilligers goed te kunnen begeleiden. Daarnaast hebben vrijwilligers scholing nodig en is het belangrijk om hen goed te waarderen. Ook zijn er misschien trainingen en scholingen voor beroepskrachten nodig, om de samenwerking met en begeleiding van vrijwilligers goed te laten verlopen.

Sanne verwoordt dit als volgt:

> "Het wordt vaak wel onderschat wat het betekent om te werken met vrijwilligers. Aan de ene kant wordt vaak gedacht dat werken met vrijwilligers gratis is. Dat is niet waar. Want je hebt bijvoorbeeld een vergoeding. Maar vrijwilligers moeten ook eten en je moet ze begeleiden. Dat kost tijd. En je moet ze ook op de een of andere manier bedanken of een borrel organiseren, noem maar iets. Dus het is niet gratis. En het kost echt tijd. Je moet vrijwilligers begeleiden, trainen, waarderen. En zorgen dat ze verbonden zijn met jouw club."

Angela ziet ook dat het werken met vrijwilligers vaak als een bezuiniging wordt gebracht, maar dat dat niet terecht is:

> "Want soms lijkt het ook wel een bezuinigingsslag (…). Zoals soms gedacht wordt, van zet maar een vrijwilliger in, dan heb je meer handen. Maar ook een vrijwilliger kost tijd, want die komt iets halen. En dan denk ik, ja terecht ook."

Op dit vlak kan volgens de respondenten nog veel gebeuren. Zo stelt Clara het volgende als reactie op de trend die uit de literatuur naar voren komt:

> "Ja, maar dat is niet goed. Als samenleving ga je veranderen en dan vind ik het normaal dat dat ook met vrijwilligers gebeurt. Maar ook die hebben een bepaalde status nodig, ondersteuning en noem maar op. En dat ontbreekt gewoon."

8.8 Concluderend

Concluderend kan gesteld worden dat de grotere inzet en de professionalisering van vrijwilligers meerdere voor- en nadelen kent. Deze komen deels overeen met de positieve en negatieve effecten die in hoofdstuk 5 opgenomen zijn, maar er is ook een aantal nieuwe punten uit het onderzoek naar voren gekomen.

Kort gezegd is het duidelijk dat het vrijwilligerswerk verandert en dat er meer gevraagd wordt van vrijwilligers en zij andere taken krijgen. De respondenten waarschuwen er in dit kader voor om vrijwilligers niet af te schrikken. Daarnaast is het duidelijk dat vrijwilligers een meerwaarde hebben. Zij zorgen ervoor dat bepaalde dienstverlening geboden kan worden en kunnen zaken leveren die beroepskrachten niet kunnen leveren. Daarnaast wordt er gewaarschuwd voor de verdringing van beroepskrachten door vrijwilligers.

Er wordt ook aandacht gevraagd voor het feit dat vrijwilligers anders zijn dan beroepskrachten. Zij moeten dan ook anders benaderd worden. Een ander punt waar aandacht voor gevraagd wordt, is het feit dat beroepskrachten onder druk komen te staan door de ontwikkelingen. Zij moeten ineens anders werken en hebben tijd nodig om vrijwilligers goed te begeleiden. Dit wordt nog eens versterkt door het feit dat er steeds meer kwetsbare vrijwilligers komen. Tot slot wordt aandacht gevraagd voor het feit dat vrijwilligerswerk niet gratis is. Er zijn investeringen nodig om het te laten slagen.

Al deze voor- en nadelen zijn overzichtelijk weergegeven in tabel 12. Dit is tabel 2 uit hoofdstuk 5, met de positieve en negatieve effecten die uit de literatuur naar voren komen, aangevuld met de resultaten van dit onderzoek. De aanvulling vanuit de resultaten van het onderzoek zijn schuingedrukt weergegeven.

De positieve en negatieve effecten van de overgang naar de participatiesamenleving op vrijwilligers	
Positief	**Negatief**
Meerwaarde vrijwilligers: ze bieden iets wat betaalde krachten niet kunnen leveren.	Verdringing betaalde krachten door vrijwilligers.
	Spanningen tussen vrijwilligers en professionals.
	Meer kwetsbare vrijwilligers.
	Formalisering en grotere verantwoordelijkheid kan vrijwilligers afschrikken.
	Vrijwilligers en beroepskrachten moeten niet op dezelfde manier behandeld worden.
	Vrijwilligerswerk wordt ten onrechte gezien als iets wat gratis is.

Tabel 12. Positieve en negatieve effecten van de overgang naar de participatiesamenleving op vrijwilligers- uit de literatuur en resultaten.

9. Conclusie, discussie en aanbevelingen

De druk op vrijwilligers loopt op. Steeds meer taken die voorheen door professionals uitgevoerd werden, worden nu overgelaten aan vrijwilligers. Dit betekent dat er meer vrijwilligers nodig zijn, maar ook dat er andere zaken van hen verwacht en gevraagd worden. Dit roept de vraag op wat dit betekent voor vrijwilligers. Zorgt deze grotere en andere vraag aan vrijwilligers voor een andere benadering van? Is het zo dat met de taken ook een stukje professionaliteit meeschuift van professionals naar vrijwilligers? Deze kwestie staat centraal in deze scriptie. Concreet wordt een antwoord gegeven op de volgende onderzoeksvraag:

> *In hoeverre is er sprake van een professionalisering van vrijwilligers sinds de transities en transformatie in het sociale domein?*

Deze vraag is opgedeeld in de volgende twee deelvragen:

1. *In hoeverre is er sprake van professionalisering van vrijwilligers op de vier theoretische componenten van professionalisering?*
2. *Wat zijn de voor- en nadelen van de geschetste ontwikkelingen?*

In dit hoofdstuk wordt allereerst antwoord gegeven op de centraal gestelde onderzoeksvraag. Vervolgens wordt stilgestaan bij de waarde van het onderzoek, een reflectie op de resultaten, mogelijke zwaktes van het onderzoek en de toekomst. Er wordt afgesloten met aanbevelingen.

9.1 Conclusie

De data die nodig is om deze vragen te beantwoorden is verzameld door middel van een documentanalyse en interviews. Er zijn 723 vacatures en veertig documenten geanalyseerd en vijf interviews gehouden. Bij al deze methoden is er gekeken naar vier componenten van professionalisering: het betaalde karakter, de vakinhoudelijke en specialistische kennis, de professionele ideologie en tot slot de professionele autonomie.

9.1.1 Geen vergaande professionalisering van vrijwilligers

Uit het onderzoek blijkt dat er bij vrijwilligers op bijna alle onderzochte aspecten in minder dan de helft van de gevallen sprake is van professionalisering. Er zijn drie aspecten waarop wel in meer dan de helft van de gevallen sprake is van professionalisering. Om hier een goed beeld van te krijgen zijn alle onderzochte aspecten hieronder in tabel 13 onder elkaar gezet. De tabel loopt van veel naar weinig professionalisering.

Onderzochte aspect	Mate van professionalisering
Eisen aan eigenschappen	65%
Eisen aan inzet	61%

Beroep op hoger doel	55%
Scholing/deskundigheidsbevordering	41%
Reiskostenvergoeding	36%
Onkostenvergoeding	35%
Eisen aan vaardigheden	29%
Contract	23%
Eisen aan affiniteit	18%
Vrijwilligersvergoeding	16%
Geen eisen	15%
VOG	14%
Eisen aan opleidingsniveau	7%
Eisen aan kennis	6%
Eisen aan ervaring	6%
Sollicitatieprocedure	4%
Vrijheid inrichting werkzaamheden	4%
Andere beloning	2%
Intervisie	2%
Inwerktraject	2%
Geheimhoudingsplicht	1%
Zorgvuldige omgang	1%
Evaluatiegesprekken	0,7%
Gedragscode	0,1%

Tabel 13. Resultaten professionalisering vrijwilligers.

In de tabel is te zien dat er drie aspecten zijn die hoger scoren dan vijftig procent. Dit zijn het beroep op het hoger doel, de eisen aan inzet en de eisen aan eigenschappen van vrijwilligers. Op deze aspecten is de professionalisering dus het verste op weg. Op alle andere aspecten is minder sprake van professionalisering.

Het antwoord op de centrale onderzoeksvraag is dus dat er op drie aspecten sprake is van meer professionalisering, maar dat er over het algemeen geen sprake is van een vergaande professionalisering van vrijwilligers.

9.1.2 Voor- en nadelen van de ontwikkeling

Het is in de discussie over vrijwilligerswerk lastig om het label veel of weinig aan de mate van professionalisering te hangen. Er kan in principe natuurlijk objectief gesteld worden of iets in meer of minder dan de helft van de gevallen aan de orde is, maar bij een onderzoek naar deze vraag speelt sterk mee wat men vindt van een mogelijke professionalisering van vrijwilligers. Iemand die deze professionalisering überhaupt geen goed idee vindt, zal bijna dertig procent eisen aan vaardigheden wellicht veel te gek vinden, terwijl iemand die de professionalisering een goed idee vindt het mogelijk juist weinig vindt.

Om deze reden is ook onderzoek gedaan naar de mogelijke voor- en nadelen van een professionalisering van vrijwilligers. De resultaten hiervoor zijn opgehaald door middel van een analyse van documenten en interviews. Hieruit kunnen verschillende conclusies getrokken worden, die hieronder worden gepresenteerd.

9.1.3 Vrijwilligers hebben een belangrijke meerwaarde, maar zijn niet gratis
Uit het onderzoek blijkt dat vrijwilligers op verschillende manieren een meerwaarde hebben in de hulpverlening. Zij brengen zaken mee die beroepskrachten minder of niet kunnen leveren. Zo zorgen vrijwilligers voor een gelijkwaardige, minder betuttelende relatie en zijn zij goed in staat een vertrouwensband op te bouwen. Ook kunnen zij een brug leggen tussen de cliënt en de hulpverlener. Vrijwilligers voegen dus echt iets toe en in het onderzoek was iedereen het erover eens dat het goed is dat er meer met hen gewerkt wordt.

Het is dan echter een misvatting, zo werd er gesteld, dat dit een bezuiniging oplevert. Nu wordt het werken met vrijwilligers, zo wordt in het onderzoek gesteld, nog vaak ingestoken als een manier om geld te besparen. Dit is het idee dat vrijwilligers gratis handjes zijn. Uit het onderzoek blijkt dat dit niet werkt en dat het werken met vrijwilligers afgezien van de personeelslasten wel geld kost. Vrijwilligers hebben namelijk begeleiding en ondersteuning nodig. Het is belangrijk om hen te scholen, te waarderen en onderdeel te maken van de organisatie. Hierin moet dus geïnvesteerd worden.

9.1.4 Beroepskrachten hebben meer ondersteuning nodig
Uit het onderzoek blijkt verder dat het werken met vrijwilligers nieuwe uitdagingen en spanningen voor beroepskrachten oplevert. Het begeleiden van vrijwilligers kost extra tijd en vraagt ook andere vaardigheden van beroepskrachten. In plaats van de taken zelf uit te voeren, moeten zij nu vrijwilligers meer faciliteren. Daar komt bij dat vrijwilligers erg divers zijn in motivatie, achtergrond en behoeften. Uit het onderzoek blijkt dat het belangrijk is om hier voldoende aandacht aan te besteden en maatwerk te bieden.

Een extra druk op beroepskrachten (en organisaties) komt van een nieuwe groep vrijwilligers die sterk toeneemt, de kwetsbare vrijwilligers. Dit zijn vrijwilligers die om wat voor reden dan ook een afstand tot de arbeidsmarkt hebben en voor wie vrijwilligerswerk ingezet wordt om de stap naar de maatschappij te maken. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om mensen met een bijstandsuitkering en mensen die normaal naar de (vaak wegbezuinigde) dagbesteding zouden gaan.

Dit alles is voor beroepskrachten een flinke uitdaging. Het is belangrijk om hen hierin te begeleiden, scholen en ondersteunen en hen de tijd te geven om hier goed invulling aan te geven.

9.1.5 Vrijwilligers en beroepskrachten zijn gelijkwaardig, maar niet gelijk
In het onderzoek kwam veel naar voren dat organisaties erg bouwen op vrijwilligers. Zij vinden het daarom belangrijk om aan hen te laten zien dat zij hen als gelijkwaardige collega’s zien. Uit het onderzoek blijkt dat dit er te vaak toe leidt dat organisaties alles

wat zij voor betaalde krachten doen, kopiëren en plakken voor vrijwilligers. Zij gaan dan dezelfde regelingen, systemen en vacatureteksten voor hen gebruiken.

Het onderzoek laat zien dat dit geen goede ontwikkeling is omdat vrijwilligers fundamenteel anders zijn dan betaalde krachten. Zij hebben een uniek karakter dat ontkend wordt als alles voor betaalde krachten en vrijwilligers gelijk getrokken wordt. Het is beter om meer te redeneren vanuit het perspectief van de vrijwilliger en in te spelen op hun wensen, eigenschappen en behoeften.

9.1.6 Pas op dat je vrijwilligers niet afschrikt

De laatste conclusie is eigenlijk een waarschuwing. Er is veel vraag naar vrijwilligers en er wordt ook veel van hen gevraagd. Er moet voor gewaakt worden om vrijwilligers te overvragen. Lang niet alle vrijwilligers zitten op veel verantwoordelijkheid te wachten en veel verantwoordelijkheid ervoor zou kunnen zorgen dat ze stoppen met het vrijwilligerswerk. Ook moet gewaakt worden voor een formalisering van vrijwilligerswerk. Vrijwilligers komen voor het uitvoeren van het werk en hebben geen behoefte aan allerlei beleidsmatige en formele zaken daaromheen. Ook dit kan ervoor zorgen dat vrijwilligers hun plezier in het werk verliezen en ermee ophouden.

9.2 Discussie

9.2.1 Waarde van het onderzoek

In de inleiding werd stilgestaan bij de wetenschappelijke relevantie van deze scriptie. Er werd toen aangegeven dat de scriptie iets bijdraagt aan het academische debat omdat het systematisch in kaart brengt hoe het gesteld is met de professionalisering van vrijwilligers. Het is goed om hier, aan het eind van het onderzoek, even stil te staan bij wat de scriptie nou daadwerkelijk toevoegt aan het wetenschappelijke debat.

De waarde van deze scriptie zit onder andere in het feit dat het onderzoek iets in beeld heeft gebracht waar we nog weinig van wisten, namelijk de mate van professionalisering van vrijwilligers. Er werd veel over gesproken en men heeft er allerlei meningen over, maar hoe het er nou echt voor stond was voor deze scriptie nog een zwarte vlek. Door dit in beeld te brengen voegt de scriptie ook wat toe aan de literatuur over professionalisering. Er was al veel bekend over de klassieke en bescheiden professional. Deze scriptie voegt daar een dimensie aan toe, namelijk in hoeverre de vrijwilliger een professional is.

Naast deze toevoeging bevestigt de scriptie ook een aantal zaken die uit de literatuur naar voren kwamen. In de theoretische hoofdstukken is ingegaan op kenmerken van vrijwilligers en voor- en nadelen van de participatiesamenleving. Veel van deze aspecten komen ook uit het onderzoek naar voren. In deze scriptie worden ze verdiept door

voorbeelden uit de praktijk. Daarnaast is een belangrijke meerwaarde van deze scriptie dat al deze aspecten in samenhang gepresenteerd worden.

Tot slot voegt deze scriptie een aantal nieuwe aspecten toe aan het wetenschappelijke debat over de voor- en nadelen van het grotere beroep op vrijwilligerswerk. De scriptie vraagt aandacht voor drie aspecten van de veranderingen rondom vrijwilligerswerk die eerder nog onderbelicht waren. Dit is allereerst dat vrijwilligers niet afgeschrikt moeten worden. Daarnaast wordt aandacht gevraagd voor het feit dat vrijwilligers en beroepskrachten wezenlijk anders zijn en het belangrijk is om hier in het beleid aandacht voor te hebben. Tot slot wordt aandacht gevraagd voor het feit dat vrijwilligerswerk niet gratis en investeringen dus noodzakelijk zijn.

9.2.2 Reflectie op resultaten

Uit het onderzoek komt naar voren dat er drie aspecten zijn waarop meer professionalisering te zien is dan op de andere. Dit zijn het beroep op het hoger doel, de eisen aan inzet en de eisen aan eigenschappen van vrijwilligers. Het is interessant om stil te staan bij de vraag waarom de professionalisering van vrijwilligers nou net op deze aspecten verder op weg is.

Dit is waarschijnlijk deels te verklaren door de kenmerken van vrijwilligerswerk. Een van de drie aspecten waar de professionalisering verder op weg is, is het beroep op een hoger doel. Dit houdt in dat de vrijwilliger het werk niet alleen voor het eigen gewin doet, maar voor een hoger doel. Hier wordt in de vacatures een redelijk groot beroep op gedaan. Dit komt overeen met wat bekend is over de motieven van vrijwilligers. Zij doen het werk deels voor hun eigen sociale netwerk, contacten etc., maar ook voor een heel belangrijk deel omdat zij iets bij willen dragen aan de samenleving. Dat is intrinsiek aan vrijwilligerswerk. Het is dan niet gek dat vrijwilligers precies op dit aspect van professionalisering verder op weg zijn.

De sterke mate aan eisen van inzet die te zien is, zou verklaard kunnen worden door het grotere beroep dat men tegenwoordig doet op vrijwilligers. In steeds sterkere mate zijn organisaties afhankelijk van vrijwilligers om hun diensten te kunnen leveren. Het is dan ook niet gek dat zij eisen stellen aan de inzet van de vrijwilligers die bij hen komen werken. Voor de continuïteit van hun dienstverlening zijn ze hiervan afhankelijk.

De relatief grote vraag naar bepaalde eigenschappen van vrijwilligers is iets lastiger te verklaren. Er wordt veel gevraagd om enthousiaste, spontane en zelfstandige vrijwilligers. Dit zou goed te maken kunnen hebben met de aard van het werk dat vrijwilligers uitvoeren. Dit onderzoek is uitgevoerd in het sociale domein en veel van de functies die vrijwilligers uit gaan voeren, zijn functies waarbij veel met mensen gewerkt

wordt. De eigenschappen die van vrijwilligers gevraagd worden hebben hiermee te maken.

9.2.3 Mogelijke kanttekeningen

Alhoewel het uitgevoerde onderzoek valide en betrouwbaar is, kan er wel een aantal kanttekeningen geplaatst worden bij de uitkomsten. Dit zijn geen zaken die het onderzoek minder waard maken, maar die wel in gedachten gehouden moeten worden bij het lezen van de resultaten en conclusies. Een eerste kanttekening is de representativiteit van het onderzoek. Het is ontzettend lastig om een representatief onderzoek te doen naar vrijwilligerswerk in het sociale domein. Met name omdat het ontzettend veel werk is om gehele populatie van externe en interne vrijwilligerscentrales in het sociale domein te achterhalen. De interne vrijwilligerscentrales dragen allerlei verschillende namen en verschillen sterk in grootte en taken. Het is lastig om hier een volledig beeld van te krijgen.

Omdat dit voor deze scriptie niet mogelijk was, maar het wel de wens was om een onderzoek te doen dat iets zegt over meer dan alleen de specifiek onderzochte organisaties is er voor gekozen om de organisaties te spreiden over de provincies. Hiermee is gepoogd te borgen dat zoveel mogelijk regionale verschillen meegenomen worden en het niet alleen een onderzoek is dat iets zegt over bijvoorbeeld de Randstad.

Dit sluit aan bij een andere kanttekening die bij het onderzoek te plaatsen is. De variëteit tussen en binnen organisaties in het sociale domein die met vrijwilligers werken, is enorm. Er zitten bijvoorbeeld grote verschillen tussen de werkzaamheden die vrijwilligers uitvoeren, tussen de grootte van organisaties, tussen de problemen waar hulpverleners bij organisaties mee te maken krijgen, tussen culturen etc. Al deze verschillen zorgen voor een andere mate van professionalisering van vrijwilligers. Er is geprobeerd om hier rekening mee te houden door te zorgen voor een regionale spreiding, een spreiding in type organisatie en door redelijk veel organisaties te betrekken in het onderzoek. Toch blijft het een vraag en een risico of al deze verschillen voldoende meegenomen zijn en of de resultaten dan wel iets kunnen zeggen over andere organisaties.

Een derde kanttekening heeft te maken met het beeld dat de vacatures van de werkelijkheid kunnen geven. Uit de interviews blijkt dat het niet zo hoeft te zijn dat er in de praktijk geen aandacht is voor zaken die niet worden vermeld in een vacature. Dit speelt bijvoorbeeld bij een contract, of vertrouwelijkheid. Deze aspecten zitten weinig in de vacatures, maar komen in de praktijk meer voor. Hetzelfde geldt voor de vrijheid van de invulling van werkzaamheden en de inspraak van vrijwilligers. Sommige zaken gebeuren wel, maar worden niet opgenomen in de vacatureteksten.

De vacatures geven daarmee dus een beeld van het meer extern gerichte onderdeel van de organisatie: dat wat zij naar buiten toe laten zien. Dit hoeft niet alles te zijn wat er gebeurt. Intern kan er nog meer aan professionalisering gebeuren, maar dit is niet zichtbaar in de vacatures. Hier is in het onderzoek rekening mee gehouden door de informatie uit de vacatures aan te vullen met informatie uit documenten en interviews. Hieruit komt meer informatie naar voren over wat er binnenin een organisatie aan professionalisering gebeurt. Daarnaast is in het presenteren van de resultaten getracht op basis van enkel de vacatures geen al te stellige uitspraken te doen.

Tot slot kunnen vraagtekens gezet worden bij de gebruikte methoden. Zijn de methoden die in deze scriptie gebruikt zijn echt de beste methoden om antwoord te krijgen op de onderzoeksvraag? Zo kan gesteld worden dat de onderzoeksvraag eigenlijk in zich heeft dat er een vergelijking wordt getrokken tussen de huidige situatie en de situatie voor de transities en transformatie. In het onderzoek wordt echter geen vergelijking gemaakt, omdat er geen gegevens zijn over de stand van zaken met betrekking tot de professionalisering van vrijwilligers vóór de veranderingen in het sociale domein. Dit onderzoek is dus eigenlijk een eerste meting.

Daarnaast kan de vraag gesteld worden of een vragenlijst geen goede methode zou zijn voor dit onderzoek. Dat geeft de mogelijkheid om meer mensen te bereiken. Er is om verschillende redenen gekozen om vacatures te analyseren in plaats van een vragenlijst uit te zetten. Hier is allereerst voor gekozen omdat het bij vragenlijsten altijd een uitdaging is om voldoende respons te krijgen, zelfs als de vragenlijst vanuit de brancheorganisatie verstuurd wordt. Daarnaast is voor het analyseren van de vacatures gekozen omdat dit een authentieker beeld van de werkelijkheid geeft dan wanneer je aan mensen vraagt hoe het met bepaalde zaken gesteld is. Deze antwoorden zijn dan altijd gekleurd door de eigen perceptie en het eigen perspectief.

9.2.4 De toekomst

Deze scriptie geeft een beeld van hoe het er nu voor staat met de professionalisering van vrijwilligers. Dit roept ook de vraag op wat de verwachtingen voor de toekomst zijn. Is dit nog maar het begin van de professionalisering van vrijwilligers, of niet? Het is lastig om hier op basis van de resultaten hele harde uitspraken over te doen, maar er kunnen wel een aantal verwachtingen worden uitgesproken. Uit de literatuur en de data komt duidelijk naar voren dat het beroep op vrijwilligers in de toekomst waarschijnlijk alleen nog maar groter zal worden. De verwachting is dat zij nog meer taken en steeds meer andere taken zullen krijgen.

Dit zou heel erg goed kunnen leiden tot een sterkere professionalisering van vrijwilligers. In de interviews kwam naar voren dat veel van de aspecten van professionalisering die

nu het geval zijn bij vrijwilligers voortkomen uit het feit dat er meer gevraagd wordt van vrijwilligers. Als zij nog meer taken van professionals over nemen, zullen de eisen die er aan hen gesteld worden ook toenemen. Dit zou heel goed tot gevolg kunnen hebben dat vrijwilligers bijvoorbeeld meer scholing moeten volgen, er meer eisen aan vaardigheden worden gesteld en er meer gewerkt zal worden met gedragscodes en evaluatiegesprekken. Dit geldt ook voor de andere aspecten van professionalisering. De voor- en nadelen van de ontwikkeling die in hoofdstuk 8 genoemd zijn, zullen dan waarschijnlijk ook toenemen in urgentie. Zo zal de druk op beroepskrachten bijvoorbeeld toenemen als zij nog meer met vrijwilligers samen moeten werken en zal er wellicht meer sprake zijn van verdringing.

Een interessante vraag die hierbij ook opkomt, is wat deze grotere vraag naar vrijwilligers betekent voor de informele zorg. Dit is de zorg die bijvoorbeeld buren, familieleden en vrienden leveren aan mensen die dat in hun omgeving nodig hebben. Voorbeelden hiervan zijn het boodschappen doen voor de buren of het verzorgen van een zieke moeder. De vraag is wat er met deze informele zorg gebeurt als men steeds meer vrijwilligerswerk moet gaan doen en er ook steeds meer van hen verwacht wordt. Is er dan nog wel ruimte voor de informele zorg? Of professionaliseert deze wellicht ook? Dit zijn interessante vragen voor vervolgonderzoek.

9.3 Aanbevelingen

Het onderzoek heeft een aantal aandachts- en verbeterpunten aan de oppervlakte gebracht. Het onderzoek sluit daarom af met een aantal aanbevelingen.

Aanbeveling 1: Behoud het unieke karakter van vrijwilligerswerk en bied maatwerk
Uit al het beschikbare onderzoek en ook weer uit dit onderzoek, komt naar voren dat vrijwilligers unieke eigenschappen hebben en fundamenteel verschillen van beroepskrachten. Toch lijkt er een neiging te zijn om vrijwilligers allemaal op de zelfde manier te behandelen en op de zelfde manier als we met beroepskrachten omgaan. De ontwikkeling naar een grotere en andere inzet van vrijwilligers lijkt er ook weer toe te leiden dat organisaties dezelfde regelingen en systemen voor vrijwilligers gebruiken als zij voor beroepskrachten doen.

Op basis van de resultaten uit deze scriptie wordt aanbevolen om dit idee los te laten en vrijwilligers anders te behandelen dan professionals. Het is belangrijk om te erkennen dat vrijwilligers iets anders willen, een andere voorgeschiedenis en andere behoeften hebben dan beroepskrachten. Speel hier op in, in plaats van ze gelijk te trekken. Erken ook dat er veel meer diversiteit zit in de groep vrijwilligers, dan in de beroepskrachten die in je organisatie werken. Erken en benut dit door maatwerk aan te bieden en niet alle

vrijwilligers de zelfde voorbereiding, begeleiding en waardering te bieden. Zij worden veel meer gemotiveerd door maatwerk.

Aanbeveling 2: Help de beroepskracht
De in dit onderzoek geschetste ontwikkelingen vragen veel van vrijwilligers, want er wordt steeds meer van hen verwacht, maar vragen ook veel van beroepskrachten. Zij moeten ineens op een andere manier werken, hebben een nieuw type collega's erbij en hebben andere vaardigheden nodig. Het is een illusie om te denken dat zij dit allemaal zomaar kunnen oppakken, zonder ondersteuning, begeleiding en scholing.

Het is daarom aan te bevelen om te investeren in begeleiding en scholing van beroepskrachten die met vrijwilligers werken. Dit kan bijvoorbeeld door intern scholingen en intervisie aan te bieden. Gezien het nog steeds groeiende beroep op vrijwilligers, en de verwachting dat sociaal werkers in de toekomst alleen nog maar meer met vrijwilligers zullen samenwerken, is het aan te raden om ook in de opleiding voor sociaal werkers aandacht te besteden aan vrijwilligersmanagement. Elke sociaal werker zou iets mee moeten krijgen van hoe te werken met vrijwilligers.

Aanbeveling 3: Investeer in vrijwilligerswerk
Uit het onderzoek komt heel duidelijk naar voren dat het een misvatting is dat vrijwilligerswerk een pure bezuiniging kan zijn. Alle respondenten in het onderzoek vinden het een goede ontwikkeling dat er meer met vrijwilligers gewerkt wordt, omdat zij iets unieks meebrengen, maar vinden het onterecht dat dit vaak als bezuinigingsoperatie ingestoken wordt. Vrijwilligers kosten namelijk ook geld, zij het op een andere manier dan beroepskrachten.

Het is daarom aan te bevelen (aan de overheid, gemeenten en organisaties) om te investeren in vrijwilligerswerk. Vrijwilligers hebben voorbereiding, begeleiding, scholing en waardering nodig. Dit kost bijvoorbeeld geld in de vorm van scholingen, maar ook in uren van beroepskrachten. Zij hebben wellicht wat minder tijd nodig voor bepaalde taken, omdat ze die niet meer zelf uit hoeven te voeren, maar het begeleiden van de vrijwilligers kost ze nog wel wat tijd.

Literatuurlijst

Alfa College. *Professionalisering van vrijwilligers.* Geraadpleegd via http://www.alfa-college.nl/instellingen/educatie/paginas/professionalisering-van-vrijwilligers.aspx/ (6 maart 2017).

Bekkers, R. (2013). Geven van tijd: vrijwilligerswerk. In Schuyt, T.N.M., Gouwenberg, B.M. & Bekkers, R. (Eds.), *Geven in Nederland 2013* (pp. 107-123). Amsterdam: Vrije Universiteit Amsterdam.

Belastingdienst. *Vrijwilligersvergoedingen.* Geraadpleegd via https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/prive/werk_en_inkomen/werken/werken-als-vrijwilliger/vrijwilligersvergoedingen/vrijwilligersvergoedingen/ (23 april 2017).

Bochove, M. van, Tonkens, E., & Verplanke, L. (2014). *Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten? Nieuwe verhoudingen tussen vrijwilligers en professionals in zorg en welzijn.* Den Haag; Amsterdam: Platform31; Universiteit van Amsterdam.

Brok, E. (2016). De responsabilisering van burgers van verzorgingsstaat tot participatiesamenleving. Discoursanalyse van troonredes en regeringsverklaringen sinds de jaren zestig. *Beleid en Maatschappij, 43*(4), 5-27.

Brudney, J.L. & Meijs, L.C.P.M. (2014). Models of Volunteer Management. Professional Volunteer Program Management. *Social Work, Human Service Organizations: Management, Leaderschip & Governance, 38*(3), 297-309.

Bryman, A. (2016). *Social Research Methods.* Oxford: Oxford University Press.

Ewijk, H. van (2006). De WMO als instrument in de transformatie van de welvaartstaat en als impuls voor vernieuwing van het sociaal werk. *Sociale Interventie, (15)*3, 5-16.

Caduri, A. & Weiss-Gal, I. (2015). Social Workers Who Work With and Without Volunteers. Comparison of Perceptions, Organisational Culture, Training and Experience. *British Journal of Social Work, 45*, 2458-2475.

Freidson, E. (2011). *Professionalism. The third logic.* Cambridge: Polity Press.

Gibelman, M. & Sweifach, J. (2008). Acting Our Values. Do Social Workers Volunteer? *Social Work, 53*(1), 53-64.

Gilst, E. van, Schalk, R., Garretsen, H. & Van de Goor, I. (2011). Bemiddeling op de Nederlandse vrijwilligersmarkt. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice, 20*(2), 70-88.

Gilst, E. van, Schalk, R., Garretsen, H. & Van de Goor, I. (2015). Op zoek naar de perfecte match in vrijwilligersland. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice, 24*(2), 28-46.

Gratis VOG. *Gratis VOG.* Geraadpleegd via https://www.gratisvog.nl/ (26 mei 2017).

Houten, D. van (2006). Professionalisering en arbeidsdeling. *Sociale interventie, 2*, 17-25.

Janssens, J.W. (2011). *De prijs van vrijwilligerswerk. Professionalisering, innovatie en veranderingsresistentie in de sport.* Amsterdam: HvA Publicaties.

Kampen, T. G. (2014). *Verplicht vrijwilligerswerk: De ervaringen van bijstandscliënten met een tegenprestatie voor hun uitkering* (Dissertatie). Geraadpleegd via https://pure.uva.nl/ws/files/4502081/153797_Proefschrift.pdf.

Kluft, M. (2012). Zeg, bent u misschien de nieuwe professional? De omslag van de visie over welzijn naar het handelen van de nieuwe professional. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice, 21*(1), 59-71

Linders, L. (2014, 24 juni). *Pas op, dat vrijwilligerswerk niet te professioneel wordt.* Geraadpleegd via http://www.socialevraagstukken.nl/pas-op-dat-vrijwilligerswerk-niet-te-professioneel-wordt/ (3 maart 2017).

Mancini, S. (2016, 5 december). *Vrijwilligers scoren hoog op betrokkenheid.* Geraadpleegd via https://www.effectory.nl/kennis/blog/vrijwilligers-scoren-hoog-op-betrokkenheid/ (25 mei 2017).

Metz, J. & Meijs, L. (2015). Pedagogische betekenis van vrijwilligerswerk. *Jeugdbeleid, 9*, 55-61. Ontleend aan https://link.springer.com/article/10.1007/s12451-015-0078-2.

Movisie (2015). *Feiten en cijfers Vrijwillige inzet.* Utrecht: Movisie.

Ossewaarde, M.R.R. (2007). The New Social Contract and the Struggle for Sovereignty in the Netherlands. *Government and Opposition, 42*(4), 491-512.

Netting, F., Wayne Nelson Jr., H., Borders, K. & Huber, R. (2004). Volunteer and Paid Staff Relationships. *Administration in Social Work, 28*(3-4), 69-89.

Oudenampsen, D., Vliet, K. van, Winsemius, A. & Tenhaeff, C. (2006). *Samenwerking vrijwilligers en beroepskrachten bij maatschappelijke ondersteuning.* Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Peeters, R., & Drosterij, G. (2011). Verantwoordelijke vrijheid: responsabilisering van burgers op voorwaarden van de staat. *Beleid en Maatschappij, 38*(2), 179-198.

Polet, P. (2017, 9 maart). *Vrijwilligerswerk is niet gratis.* Geraadpleegd via http://www.socialevraagstukken.nl/vrijwilligerswerk-is-niet-gratis/ (27 maart 2017).

Pommer, E. & Boelhouwer, J. (2016). *Overall rapportage sociaal domein 2015. Rondom de transitie.* Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Putters, K. (2014). *Rijk geschakeerd. Op weg naar de participatiesamenleving.* Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Rijksoverheid. (2013). *Troonrede 2013.* Geraadpleegd via https://www.rijksoverheid.nl/documenten/toespraken/2013/09/17/troonrede-2013/ (1 maart 2017).

Sociaal Werk Nederland (SWN). (2016). *Professionaliseringsplan Sociaal Werk.* Utrecht: SWN.

Stam, C. (2016). De vrijwilliger als brug tussen hulpverlener en gezin. *Zorg + Welzijn, 22,* 24-26. Ontleend aan https://link.springer.com/article/10.1007/s41185-016-0140-6.

Toren, N. (1969). Semi-Professionalism and Social Work: A Theoretical Perspective. In A. Etzioni (Eds.), *The Semi-Professions and their Organization. Teacher, Nurses, Social Workers* (pp. 141-195). New York: The Free Press.

Trappenburg, M. (2011). Professionals en managers. In Noordegraaf, M., Geuijen, K. & Meijer, A. (Eds.), *Handboek publiek management* (pp. 165-190). Den Haag: Boom/Lemma.

Trappenburg, M. (2013). *Bescheiden professies. Over evidence based werken buiten de cure* [Tweede Els Borst lezing]. Den Haag: Centrum voor Ethiek en Gezondheid.

Trappenburg, M. (2015). De opkomst van het Ikea principe. Over arbeid in de participatiesamenleving. In Cuperus, R. & Hurenkamp, M. (Eds.), *Omstreden vrijheid. Waartoe een vrije samenleving verplicht* (pp. 175-184). Amsterdam: Van Gennep.

Trappenburg, M. (2016). *Helpen als ambacht. Arbeidsdeling in de participatiemaatschappij* [oratie]. Utrecht: Universiteit voor Humanistiek.

Tympaan Instituut. (2012). *Professionalisering van zorgvrijwilligers(organisaties).* Den Haag: Tympaan Instituut.

Veldheer, V., Jonker, J., Noije, L. van & Vrooman, C. (2012). *Een beroep op de burger.* Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Vries, L. de & Hazelhof, T. (2016). Vrijwilligers betrekken bij de zorg voor mensen met dementie in verpleeghuizen verhoogt de kwaliteit van die zorg. *Denkbeeld* (december), p. 12.

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) (2004). *Bewijzen van goede dienstverlening.* Amsterdam: Amsterdam University Press.

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) (2006). *De verzorgingsstaat heroverwogen. Over verzorgen, verzekeren, verheffen en verbinden.* Amsterdam: Amsterdam University Press.

Wilensky, H. (1964). The Professionalization of Everyone?. *American Journal of Sociology, 70*(2), 137-158.

Wilson, J. (2012). Volunteerism Research: A Review Essay. *Nonprofit and Voluntary Research Quarterly, 41*(2), 176-212.

Bijlagen

1. Overzicht figuren, tabellen, afbeeldingen en boxen

Hoofdstuk	Naam
1. Inleiding	Figuur 1. Probleemstelling onderzoek.
3. Professionalisering	Figuur 2. Componenten professionalisering. Tabel 1. Verschillen klassieke professie en semi-professie.
5. Gevolgen van de participatiesamenleving	Tabel 2. Positieve en negatieve effecten van de overgang naar de participatiesamenleving op vrijwilligers- uit de literatuur.
6. Methoden	Tabel 3. Operationalisering professionalisering vrijwilligers. Tabel 4. Selectie externe vrijwilligerscentrales voor documentanalyse. Tabel 5. Selectie interne vrijwilligerscentrales voor documentanalyse. Tabel 6. Respondenten interviews.
7. Resultaten	Tabel 7. Vergoedingen in vacatures vrijwilligerscentrales. Box 1. Voorbeelden aanvulling beroepskrachten. Box 2. Voorbeelden onkostenvergoeding. Tabel 8. Eisen aan inzet en contract in vacature vrijwilligerscentrales. Box 3. Voorbeelden eisen aan inzet. Tabel 9. Eisen aan vrijwilliger in vacatures vrijwilligerscentrales. Box 4. Voorbeelden stimulerende vaardigheden. Box 5. Voorbeelden eisen aan vrijwilligers. Tabel 10. Deskundigheidsbevordering in vacatures vrijwilligerscentrales. Box 6. Voorbeelden verwachtingen scholing. Box 7. Voorbeelden scholingen en trainingen externe en interne vrijwilligerscentrales. Box 8. Voorbeelden beroep op hoger doel. Tabel 11. Afspraken uitvoering werkzaamheden in vacatures vrijwilligerscentrales. Box 9. Voorbeelden afspraken rondom vertrouwelijkheid en dergelijke. Box 10. Voorbeelden inspraak vrijwilligers. Afbeelding 1. Vacature Humanitas. Afbeelding 2. Vacature Huiskamer Breukelen.
8. Voor- en nadelen ontwikkeling	Tabel 12. Positieve en negatieve effecten van de overgang naar de participatiesamenleving op vrijwilligers- uit de literatuur en resultaten

9. Conclusie	Tabel 13. Resultaten professionalisering vrijwilligers.

2. Overzicht geanalyseerde vacatures

Vrijwilligerscentrale Utrecht

Nummer	Omschrijving
1	24843 Vrijwilliger Eerste Hulp bij Evenementen
2	26121 Maatjes voor Moeders
3	32846 Intakevrijwilliger Bijzondere Vakanties
4	35197 Netwerkcoach
5	35701 Taalmaatjes anderstaligen
6	38986 Vrijwilligster gevraagd voor peuterspeelzaal
7	52651 Hoofd coördinator van de Boe(k)tiek
8	55481 Counselor uitgeprocedeerde asielzoekers
9	52936 Vrijwilligers voor nachtdiensten gezocht
10	47396 Vrijwilliger voor antroposofische buitenschoolse opvang
11	54597 medewerker juristentelefoon
12	47621 Overblijfmedewerkers
13	51080 Vrijwilligers/projectcoördinator
14	54955 Vrijwilliger Toevlucht- nachtopvang ongedocumenteerden
15	52830 Ooit voor een klas willen staan?
16	52065 gastvrouw – maaltijdverzorging – facilitaire dienst
17	55260 Kan jij goed aansluiten?
18	50739 Ondersteuning team Welzijn
19	55177 Vrijwilliger begeleiding bij dagbesteding
20	55105 Kom ons team van Stichting Oog voor Utrecht per direct versterken
21	55342 Maatjes gezocht
22	54903 Boogh Nieuwegein zoekt vrijwilliger voor kookactiviteit op donderdagochtend
23	48515 Overblijfmedewerker Paulusschool
24	50386 Vrijwilliger gezocht voor zaalsport
25	55699 Gastvrouw/gastheer
26	55700 Vrijwilliger voeding
27	45447 Voorbereider techniekworkshop
28	42763 Begeleider techniekworkshops
29	38986 Vrijwilligster gevraagd voor de peuterspeelzaal
30	53809 55-plussers ondersteunen leerkrachten op de basisschool
31	55684 Sportieveling gezocht voor sportbegeleiding bij Lister
32	39024 Utrecht Fietst! Jij ook? Word fietsvrijwilliger
33	54620 Walk & Roll (wandelclub) zoekt begeleiders
34	36812 Gastvrouw/heer bij dementerende bewoners in Zuilen
35	48819 Afspraakje?
36	37606 Gastvrouw/heer
37	55656 Studentvrijwilligers gezocht als ‘maatje’ voor senioren
38	46110 Gezond en goedkoop koken met mensen met een beperking
39	43300 Wordt u/word jij bezoek- of wandelvrijwilliger?
40	53750 Wordt jij onze nieuwe gastvrouw of gastheer ontvangst?
41	47349 Wie wil er helpen bij handwerk/creatief in de Warande?
42	40145 Sfeerbegeleider voor activiteit tekenen e schilderen met mensen met een beperking

43	45298 Zelfstandig werkende koks
44	45297 Koken en meehelpen bij het bereiden en serveren van maaltijden voor dak- en thuislozen
45	55624 Vrijwilliger ochtenddienst nachtopvang voor daklozen Sleep Inn
46	25297 Huisbezoeker kinderen in armoede
47	55584 Rummikub vrijwilliger
48	39549 Koken en bakken met mensen met een beperking
49	48443 Vrijwilligers gevraagd voor ondersteuning bij de ontspanningsactiviteit op de woensdagavond in Tamarinde
50	52694 Kwartiermaker voor inclusie in je buurt
51	55639 Taal & Ontmoetingscoach voor de taalgroepen van wijk & co
52	52146 Invalvrijwilliger voor de 'creaclub' op donderdagavond gezocht
53	51315 Beat-it! Ritmisch muziek maken- mensen met een beperking
54	50611 Samen zingen- mensen met een beperking
55	55626 Bus chauffeur
56	25901 Spreekuur medewerker
57	40088 Kom jij met ons koken?
58	40085 Aandacht en ondersteuning van onze bewoners
59	40081 Begeleiden naar kerkdienst
60	35919 Gevraagd vrijwilliger 45+ conversatie Nederlands
61	35918 Vrijwilliger 45+ conversatie vreemde talen
62	55623 VoorleesExpress Utrecht zoekt coördinatoren
63	55622 Vrijwilligerswerk Nachtopvang voor daklozen Sleep Inn
64	55619 Boodschappen ophalen
65	36802 Wij zoeken sportieve vrijwilligers
66	55607 Ben je graag buiten om te wandelen?
67	55606 Houd je van knutselen?
68	40904 Maatjes en vrijwilligers gezocht voor mensen met langdurige psychische klachten
69	46741 host/gastvrouw/gastheer speeltuin de kleine dom
70	5582 Ontbijtvrijwilliger
71	55579 Vrijwilligers voor extra aandacht voor dementerende ouderen
72	55578 Vrijwilliger gezocht voor gezellig "soos" avond
73	51313 Kook vrijwilliger gezocht
74	55577 Zelfstandige "creatieve" vrijwilliger gezocht
75	7375 Project imagoverbetering dak-thuislozen
76	55569 Mensen met bijzondere beroepen
77	55568 Begeleider van activiteiten en huiswerk
78	41795 Enthousiaste zomervrijwilligers gezocht
79	5558 Coördinator wijkgericht werken
80	41245 Vrijwilligers voor spreekuur SJD gevraagd
81	52609 Vrijwilliger gezocht voor toneelgroep door mensen met een beperking
82	52607 Vrijwilliger (s) voor autismecafé Leidsche Rijn gezocht
83	50610 Edelsmeden mensen met een beperking
84	53274 Tekenen met mensen met een beperking
85	52045 Gamen_ met mensen met een beperking
86	48025 Begeleiders gezocht voor computerles voor mensen met een beperking
87	45148 Vrijwilliger/DJ gezocht voor de disco bij De Wilg (1x per maand)
88	38540 Darten met mensen met een verstandelijke beperking
89	36848 Samen Nederlandstalige liedjes zingen met mensen met een verstandelijke beperking
90	47689 Vrijwilliger gezocht voor de Autismesoos
91	25002 Vrijwilliger medisch spreekuur

92	55544 Helpende handen en eelopen met onze Avond 2daagse
93	54548 Met de DUO-fiets erop uit voor locatie De Ingelanden en De Componist
94	54413 Helpende hand bij ons Mannencafé
95	54142 Assisteren bij de zangvereniging
96	51064 Assisteren bij de vrijdagmiddagborrel
97	47508 Vrijwilligers gezocht: docent groepslessen Digiwijs 3.0
98	54563 Word eigen kracht coördinator
99	50791 Help ons en wordt bezoekvrijwilliger bij de Zonnebloemafdeling Utrecht Zuidwest
100	42591 Coördinator bezoekwerk Zuid/West

Vrijwilligers Groningen

Nummer	Omschrijving
101	9973 Bibliotheek medewerker taalcoach project Humanitas
102	6505 Maatje voor mensen met een verstandelijke beperking
103	9580 Taalcoach bij het Taalhuis
104	4525 Ervaringsdeskundige in dementie voor Dementheek
105	9961 Coördinator Opvoeden en Opgroeien
106	5652 Enthousiaste vrijwilliger gezocht voor project COSA
107	7551 Vrijwillige Coördinator Maatschappelijke begeleiding Vluchtelingen
108	8177 Begeleiden van sportactiviteiten
109	8787 Vrijwilliger Actieve benadering
110	9393 Steun aan ouders
111	9924 Onderwijsassistent Boerakker
112	9391 Taalmaatje
113	7732 Informatiepuntedewerker in dorp
114	6580 Assistent beheerder
115	9877 Enthousiaste vrijwilliger kids club Nieuwe Pekela
116	4968 Beheerder van dorpshuis Lettelbert
117	6898 Maatje gezocht
118	9737 Mentor voor School ’s Cool Haren
119	9236 Maatschappelijk begeleider een taalmaatje voor nieuwe statushouders
120	9181 Medewerker Personenalarmering
121	9702 Contactpersoon maatschappelijke organisaties
122	8234 Medewerkster kinderactiviteiten
123	9458 Spreekuurvrijwilliger Paperaszo
124	4303 Begeleidster vrouwengroep
125	513 Ouderen helpen die wat vergeetachtig worden
126	9951 ‘Receptie’ medewerker voor de vrijdagmiddag
127	9084 Novo zoekt een vrouwelijk maatje
128	7721 Vrijwilliger eetcafe Novo klinkhamer-industrieweg
129	8715 Vrijwilliger voor jongeman om leuke dingen te doen
130	6838 Gastdames/heren
131	2056 Medewerker vriendschappelijk huisbezoek
132	9671 Coördinator vriendschappelijk huisbezoek
133	8691 Bibliothecaris Zilverclub Oosterparkheem
134	7866 Speeltuinvereniging Oosterpark zoekt enthousiaste vrijwilligers
135	8789 Wandelbegeleiding maakt cliënten Novo blij!
136	5639 Maatje voor technisch knutselen
137	3684 Assistent Activiteiten
138	7864 Speeltuinvereniging Oosterpark zoekt bestuursleden

139	7773 Vrijwilliger voor activiteiten voor de jeugd in het JOP (ochtenden)
140	8103 Begeleider computerlessen OZO
141	7995 Workshop organiseren in grand café Treslinghuis
142	8489 Organiseren van evenementen
143	2140 Tuinonderhoud bij/met verstandelijk gehandicapten
144	5759 Klusjesman/-vrouw
145	5801 Novo Lewenborg zoekt maatje voor gezelligheid
146	8555 Docent/begeleider
147	7744 Begeleider computeractiviteiten
148	8333 Wandelen met iemand in een rolstoel
149	9852 Begeleider taalvaardigheden Taalhuis Pekela
150	6906 Maatje (marktbezoeken) in Ter Apel
151	102 Thuisadministratie begeleider (m/v)
152	9213 Fietsdocent
153	9208 Vrijwilliger/ster gevraagd voor het sporten
154	9207 Vrijwilligster om te koken
155	9206 Vrijwilliger voor het begeleiden van een cliënt op de computer
156	9205 Vrijwilliger/ster voor het helpen bij “moeilijke post”
157	6815 Maken van een port-folio en/of kunstwerken inlijsten
158	9486 Maaltijdbezorger
159	9790 Buurtbemiddelaar
160	9791 Budgetmaatje
161	7908 Maaltijdhulp en toetjes verzorgen
162	9614 Vrijwillig coördinator taalcoachproject Humanitas
163	7927 Medewerker activiteiten Grand Café Treslinghuis
164	8610 Bloemschikken voor wijkbewoners in Grand Café Treslinghuis
165	9234 Websitebeheerder
166	3216 Korte projecten
167	7974 Tuinonderhoud voor oudere mensen/mensen die het zelf niet kunnen
168	321 Kortdurende hulp
169	7682 Voorzitter Hulpkring Leek
170	508 Bijstaan van terminale patiënt
171	509 Coördinator Vrijwillige Tuinonderhouddienst
172	418 Algemeen Dienstverlener bij Slachtofferhulp Nederland
173	2932 Juridisch Hulpverlener bij Slachtofferhulp Nederland
174	2933 Medewerker Team Aanmeldingen
175	6413 Vakantiebegeleider voor mensen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking
176	262 Seniorenvoorlichter bij 75+
177	264 Postbezorger m/v
178	9757 Trajectcoach Maatschappelijke begeleiding vluchtelingen Humanitas
179	6835 Chauffeur de Tille voor o.a. ziekenhuisbezoek
180	9764 Vrijwilliger ER ZIJN- vriendschappelijk huisbezoek
181	8746 Onderwijsmaatjes
182	9681 Taalvrijwilligers gezocht voor de gemeente Eemsmond
183	9749 Vrouwelijk maatje gezocht die van reizen houdt
184	8759 Energieke vrijwilliger voor begeleiding activiteiten kinderen van 4 t/m 12 jaar
185	9753 Vrijwillige tolk Tigrinya
186	7396 Steun aan ouders
187	8750 Begeleider huiskamers zorgcentrum Vredewold
188	5630 Bezoekersdienst dementie
189	2796 Bezorger bij “Tafeltje Dekje”
190	7477 Netwerkvrijwilliger

191	1630 Maatjes gezocht voor (ex-) psychiatrische patiënten (m/v)
192	8892 We Helpen zoekt vrijwilligers
193	9739 Redacteur nieuwsbrief voor vluchtelingencoaches
194	9742 Open vacature voor vrijwilligerswerk naar wens
195	2746 Maatjes voor mensen met een licht verstandelijke beperking
196	9736 Vrijwilligerchauffeur stichting stadsvervoer lijn 515
197	7113 'Stevige' werkbegeleider bij 'De Makers'
198	9696 Kok m/v
199	9719 Gezelschap, maatje, vriendschap
200	8319 Gezellige, oudere man zoekt een Groningssprekend maatje

Rotterdammers voor elkaar

Nummer	Omschrijving
201	Schipper/vrijwilliger worden bij Stichting Plons?
202	Vrijwilligerscoördinator bij jeugdvereniging CJV Feijenoord
203	Individuele aandacht voor clienten met geestelijke beperking
204	Assistent ontspanningsactiviteiten met bewoners met licht verstandelijke beperking in Rotterdam Centrum
205	Vrijwilliger op zorgafdeling palliatief centrum in Ysselmeer.
206	Medewerker formulierendienst
207	Begeleider huisvesting voor vluchtelingen in Schiedam
208	Toezichthouder speeltuin Delfshaven
209	Spellenverwerk(st)ers voor Speel-o-theek
210	Vrijwilliger palliatieve zorg
211	Vrijwilligers voor de meidenclub
212	Ooit een "illegaal" ontmoet?
213	Beheerder m/v met coördinerende taken voor huis v/d wijk de dijk
214	Wil jij je talenten inzetten?
215	Assistent kinderspeeluur in Bibliotheek Lombardijen
216	Wie wil er toveren met de tovertafel?
217	Vrijwilliger voor financiële en administratieve ondersteuning
218	Netwerkversterker voor nieuw Rotterdammers
219	Activiteitenbegeleider voor kids gezocht m/v
220	Medewerker wijkinformatiepunt
221	Wijksteunvriend
222	Gastvrouw/-heer Huiskamerproject in zorgcentrum voor ouderen in Hoogvliet
223	Mentor
224	De Thuisexpress. Ben je flexibel oproepbaar en
225	Heb jij wandelschoenen?
226	Kwaliteiten gebruiken?
227	Maatje gezocht!
228	Gespreksleiders voor een gespreksgroep voor vrouwen met autisme
229	Betrouwbare vrijwilliger gezocht
230	Home-Start; lichte (opvoedings-)ondersteuning
231	Verschillende mantelzorghulp gevraagd
232	Gastvrouw/-heer koffieservice in zorgcentrum voor ouderen in Schiebroek
233	Gastvrouw/-heer dagopvang in IJsselmonde
234	Taalcouch
235	Gastvrouw/-heer koffieservice in zorgcentrum voor ouderen in Charlois
236	Gastvrouw/-heer afdeling reactivering in zorgcentrum voor ouderen in Schiebroek
237	Gastvrouw/-heer Ontbijt in zorgcentrum voor ouderen in Hillegersberg

238	Assistent koken kleinschalig wonen in Overschie
239	Vrijwilliger op zorgafdeling Palliatief centrum in IJsselmonde
240	Vrijwilliger palliatieve zorg
241	Begeleid u onze bewoner naar het zwembad?
242	Gastvrouw/-heer huiskamerproject in zorgcentrum voor ouderen in Charlois
243	Vrijwilliger buurtcirkel Oosterflank
244	Vrijwilligers voor huisbezoeken aan 75-plussers in Rotterdam Noord
245	Vrijwilliger palliatieve zorg
246	Koor Con Amore Rotterdam heeft hulp nodig voor groei en bloei
247	Penningmeester gevraagd
248	Ga jij mee als vakantievrijwilliger?
249	Gastvrouw/-heer koffieservice in zorgcentrum voor ouderen in IJsselmonde
250	Berbers sprekend maatje gezocht
251	Ouderenactiviteiten en hulp aan ouderen
252	Meer sociale contacten en beweging
253	HVR is op zoek naar nieuwe vrijwilligers
254	Op zoek naar ondersteuning voor mijn geestelijk gehandicapte nichtje
255	Gastvrouw/-heer Brasserie in zorgcentrum voor ouderen in Schiebroek
256	Gastvrouw/-heer GeboorteHotel in IJsselmonde
257	Vrijwilliger Dagbesteding Thuis aan de Maas in Feijenoord
258	Medewerker Wijkinformatiepunt
259	Begeleiding en ondersteuning huiskamers
260	Manicures gevraagd voor verwendag op 17 juni
261	All-rounders gevraagd voor verwendag op 17 juni
262	Vrijwilliger voor transport naar fysiotherapie gevraag
263	Pedicures gevraagd voor verwendag op 17 juni
264	Kappers gevraagd voor verwendag op 17 juni
265	Schoonheidsspecialisten gevraagd voor verwendag op 17 juni
266	Masseurs gevraagd voor verwendag op 17 juni
267	Wijksteunvriend
268	CREWleden gezocht voor wheelchairrugby team Rotterdam
269	Op zoek naar vrijwilligerswerk?
270	Een gezellig bezoek en/of wandeling
271	Zorgvrijwilliger
272	Gastvrouw/-heer maaltijden in zorgcentrum voor ouderen in centrum
273	Praatje en ondersteuning in de huishouding voor 59-jaridge, zeer vriendelijk heer uit Alexander
274	(Sports)buddy
275	Ouders in actie
276	Gezocht deelnemers Thuisexpress
277	Begeleider virtueel fietsen
278	Rotterdamse ouderen op zoek naar gezelligheid
279	Word vrijwilliger bij Slachtofferhulp Nederland!
280	Hulp en begeleiding
281	Helpt u mee?
282	Een gezelschapspersoon voor een wandeling
283	Waterratten gezocht!
284	Een frisse wind!
285	Boodschappenhulp
286	Bezoekvrijwilliger
287	Begeleiding naar ziekenhuis
288	Invalmantelzorger
289	Bezoekmaatjes, gewoon even gezellig een praatje met iemand maken

290	Zorgvrijwilliger
291	Gastvrouw/-heer logeerhuis in Feijenoord

Vrijwilligerspunt West-Friesland

Nummer	Omschrijving
292	6165 Rode Kruis afd. West-Friesland
293	6135 Enthousiaste vrijwilligers spoedeisende hulp
294	6100 EHBO-er
295	6065 Begeleider gezinshereniging
296	5964 Chatvrijwilliger
297	5923 Gastvrouwen/gastheren voor het Enigmahuis
298	5915 EHBO-vrijwilliger
299	5833 Hulpverlener bevolkingszorg
300	5784 Budgetcoaches voor schuldpreventieproject Euro-wijzer
301	5662 Vrijwilligers gezocht voor Zorgboerderij "Ygdrasie"
302	5563 Hulpverleners bevolkingszorg (m/v)
303	5458 Vrijwillige YIP mentor
304	5454 Kookvrijwilliger
305	5452 Begeleiding maaltijd op een woning
306	5304 Verkoopmedewerker/ster kledingwinkel Leger des Heils
307	5257 Enthousiaste ervaringsdeskundige
308	5231 Hoofd bevolkingszorg
309	4230 Een gezellige vrijwilliger gezocht voor de dagverzorging in Overvest voor de maandag
310	5212 Vrijwilligers
311	5206 Avond vrijwilligers
312	5104 Enthousiaste strijkvrijwilligster
313	5046 Medewerker kinderkledingbank
314	5026 Eetvrijwilliger
315	4786 Vrijwilliger voor de telefooncirkel
316	4777 Client zoekt vrijwilliger voor paardrijden
317	4776 Belasting vrijwilligers
318	4772 Ontbijt u gezellig mee?
319	4761 Groepsbegeleider mantelzorg lotgenotengroep
320	4731 Maatje op de woongroep
321	4747 Vrijwilligers gezocht ouder en kind ochtend in de Bangert/Oosterpolder
322	4702 Gezocht: EHBO vrijwilliger voor schaatsen voor water (Hoorn)
323	4700 Medewerker leescafe Bibliotheek Hoorn
324	4680 Medewerker kunstprojecten
325	4661 Projectleider Serious Request
326	4454 Sterke Man(nen) gezocht!
327	4424 Persoonlijke wandelvrijwilliger
328	4265 Vrijwillige gastheer/gastvrouw voor bij Bosshardt-Leger des Heils Hoorn
329	4206 Kookvrijwilliger
330	4193 Vrijwilliger voor diverse functies zoals gastvrouw/heer, begeleider, administratieve kracht
331	4182 Vrijwilligers voor nieuw te starten huiskamer "bij Bohard" in Hoorn
332	4153 Vrijwilliger algemene dienstverlening
333	4107 Gastvrouwen/heren
334	4034 Vrijwilligers gezocht voor nieuw buurtbemiddelingsproject
335	329 Een ritje met de bus als chauffeur?

336	2029 Vrijwilliger zorgboerderij
337	1896 Consulent Werk & Inkomen
338	1316 Gastvrouw
339	1495 Evenementenmedewerker
340	1744 Gastheer/vrouw bij het ontbijt
341	1745 Ondersteuner bij diverse activiteiten
342	547 Vrijwilliger watersportvakanties
343	562 Zorgvrijwilliger
344	566 Verpleegkundige
345	567 Huishoudelijk medewerker
346	345 Kookvrijwilliger
347	378 Kookvrijwilliger
348	429 Medewerker telefonische hulpdienst
349	245 Ondersteuning mantelzorgers
350	258 Begeleiding bowlingavonden
351	262 Groepsvrijwilligers
352	267 Fietsmaatje voor tandem
353	274 Fietsvrijwilliger
354	283 Medewerker audio/visuele middelen
355	285 Algemeen medewerker

Vrijwilligerscentrale Roermond

Nummer	Omschrijving
356	Gymactiviteit en spellen in de namiddag op B Lamillus bij De Zorggroep Regio Roermond in Roermond
357	Vrijwilliger voor huishoudelijke werkzaamheden bij St. Anna in Heel
358	Actievrijwilliger spieren voor spieren provincie Limburg bij Stichting spieren voor spieren in Amsterdam
359	Ondersteuning en begeleiding binnen kleinschalig wonen in Amaliahof bij de Zorggroep Regio Swalmen in Swalmen
360	Ondersteuning binnen dagbehandeling de Delta PG (dementie) bij de Zorggroep Regio Swalmen in Swalmen
361	Jongeren Coördinator zelfredzaamheid District Noord- en Midden-Limburg bij Nederlandse Rode Kruis in Noord- en Midden-Limburg
362	Ondersteuning bieden binnen de woongroep bij kleinschalig wonen Maasbracht in Maasbracht
363	Vrijwilliger speelzaal bij COA, AZC Baexem (asielzoekerscentrum) in Baexem
364	Buddy voor kinderen en jongeren met obesitas bij Buddyzorg Limburg
365	Vrijwilligerscoach voor gedetineerden bij Stichting Exodus Heerlen in Heerlen
366	Zwemmen met cliënt op maandagochtend
367	Vrijwilliger gezocht voor een dagbestedingsgroep! Bij St. Anna in Heel
368	Ondersteuning bieden op de groepsverzorging WZC Berg bij De Zorggroep Regio Sint Odilienberg in Sint Odilienberg
369	Activiteitenondersteuner bij ouderen clienten met een verstandelijke handicap bij St. Anna in Heel
370	Vrijwilliger Tracing Team (OPSPORING) voor het werkgebied Midden-Limburg van het Rode Kruis bij Tracing Team limburg NRK in Weert
371	Hulpvragen koppelen aan geschikte vrijwilligers bij Woonzorgbrigade/BURENHULP Donderberg (WBZ) in Roermond
372	Enthousiaste vrijwilligers voor Zorghoeve de port. Bij Zorghoeve de Port in Kelpen-Oler

373	Taalcoaching gezocht bij Vluchtelingenwerk Limburg Stichting in Roermond
374	Hulp bij administratie
375	Coordinatie Toon Hermans Huis Roermond bij Toon Hermans Huis Roermond in Roermond
376	Vrijwilliger bij de WegWijzer Bredeweg
377	Verkoop kledingwinkel
378	Gastheer en/of gastvrouw bij de Woonkamer van de Buurt
379	Vervoer en begeleiden naar gitaarles
380	Tuinman/-vrouw kruiden- en boementuin
381	Meehelpen met het uitserveren van de maaltijd in Bosscherhof
382	Maatje gezocht voor cliënt van 50 jaar
383	Enthousiaste vrijwilligers gezocht
384	Maatje gezocht voor jeugdige cliënt
385	Ondersteuning binnen de horeca
386	Vrijwilligers voor diverse activiteiten
387	Fietsmaatje gezocht
388	Ondersteuning en begeleiding bij de beauty-middag
389	Ondersteuning en begeleiding bieden binnen de verpleegafdeling van ST. Jan Baptist
390	Vrijwilliger
391	Koersbal begeleider
392	Muziekles voor gedetineerden
393	Projectcoördinator communicatie
394	Luisterend oor/gesprekspartner
395	Ondersteuning bij eenvoudige klusjes
396	Contactvrijwilliger gevraagd
397	Individuele begeleiding voor een Tsjechische bewoner
398	Persoonlijke begeleiding van een dementerende bewoner
399	Individuele begeleiding voor een client met interesse voor klassieke muziek en reizen
400	Vrijwilliger voetbaltraining geven
401	Bewegen op muziek
402	Gezocht: TSO medewerker (overblijfouder)
403	Vrijwilliger bij Support (opvoedings)ondersteuning
404	Maatje gezocht
405	Maatje gezocht voor een mannelijke client in rolstoel
406	Kookvrijwilliger gezocht!
407	Gastheer/-vrouw voor het AUT Café
408	Vrijwilliger voor de logistieke afdeling
409	Vrijwilliger soos voor ouderen Roermond
410	Aanvulling bestaand team PC-Project
411	Vrijwilliger (s) afdeling sorteren
412	Vrijwilliger gezocht voor een jonge dame van 20 jaar
413	Gastdame/gastheer
414	Een maatje voor een middag in het weekeinde
415	Voorlichter jongeren bij Rode Kruis Weert
416	Projectleider jongerenteam District Noord- en Midden-Limburg
417	Voorlichter Rode Kruis op basisschool Weert
418	Samen met bewoners tuinieren in de nieuwe belevingstuin
419	Gastvrouw/-heer
420	Jongeren coördinator vrijwilligersmanagement
421	Jongeren coördinator fondsenwerving
422	Vrijwillige seniorenadviseur
423	Hulp bij ontbijt en avond kleinschalig wonen C1 Camillus

424	Activiteitenaatje
425	Vrijwilliger groenploeg
426	Flexibele vrijwilligers gevraagd
427	Activiteitenondersteuning-jongeren
428	Maatje gezocht!
429	Zumba maatje gezocht!
430	Vrijwilliger gezocht voor een dagbestedingsgroep
431	Vrijwilliger gezocht om samen mee op pad te gaan.
432	Taalondersteuning gevraagd voor een dame met een verstandelijke beperking
433	Zwemvrijwilliger voor AC Swalmen
434	Wekelijks een bezoekje brengen aan een client
435	Vrijwilliger ondersteuning facilitair
436	Vrijwilliger ondersteuning bij de Huiskamer
437	Sportieve vrijwilliger voor SGL/AC Swalmen
438	Lunchvrijwilliger AC Swalmen
439	Gastvrouw huiskamer Biejzaak
440	Gastvrije vrijwilliger voor AC Swalmen
441	Ondersteuning bieden op de groepsverzorging WZC Bergh
442	Ondersteunen tijdens de maaltijd
443	Ondersteunen bij activiteiten
444	Individueel maatje
445	Begeleiding van dementerende met de maaltijd en activiteiten in de avonduren
446	Zangbegeleider
447	Ondersteuning in ochtend bij groep bewoners in Camillus
448	Vrijwilliger Vriendenkring Roermond
449	Vrijwilliger voor Welkom in de Wijk
450	Heerepad in beweging
451	Ontbijt en lunch verzorgen in Camillus
452	Vrijwilligers Tussenschoolse opvang
453	Activiteitenondersteuner bij ouderen clienten met een verstandelijke handicap
454	Wandel maatje gezocht!
455	Maatje gezocht!
456	Vrijwilliger trefcentrum

Vrijwilligerscentrale Nijmegen

Nummer	Omschrijving
457	Activiteitenmaatje
458	Vervoer dagbesteding
459	Activiteitenmaatje
460	Activiteitenmaatje
461	Begeleidingsmaatje
462	Activiteitenmaatje
463	Activiteitenmaatje
464	Activiteitenmaatje
465	Sportmaatje
466	Activiteitenmaatje
467	Begeleider woongroep
468	Activiteitenmaatje
469	Sportmaatje
470	Activiteitenmaatje

471	Activiteitenmaatje
472	Activiteitenmaatje (1x per maand)
473	Dans- en sportmaatje
474	Zwemmaatje (Wijchen)
475	Activiteitenmaatje
476	Activiteitenmaatje
477	Wandelmaatje
478	Assistent activiteiten
479	Reisbuddy
480	Maatje activiteiten
481	Keukenhulp speelweek
482	Activiteitenbegeleider
483	Gastvrouw/heer manege
484	Paardrijles-begeleider
485	Maatje activiteiten
486	Fietsmaatje
487	Chauffeur elektrische huifkar
488	Wandelmaatje
489	Groepsvrijwilliger
490	Lunch- en wandelmaatje
491	Activiteiten maatje
492	Maatje activiteiten
493	Wandel- en fietsmaatje
494	Klusjesman/vrouw
495	Maatje activiteiten
496	Maatje activiteiten
497	Groepsbegeleider tuinwerkzaamheden
498	Maatje uitstapjes
499	Wandelmaatje
500	Wandelmaatje
501	Maatje activiteiten
502	Wandelmaatje
503	Wandelmaatje
504	Maatje sport/dans (Beuningen)
505	Activiteitenbegeleider woongroep (Beuningen)
506	Activiteitenmaatje (1 uur per week)
507	Maatje activiteiten
508	Maatje activiteiten 2 uur per week
509	Maatje muziek luisteren/tv kijken
510	Wandel- en fietsmaatje
511	Activiteitenbegeleider
512	Gespreksbegeleider
513	Voorlichter dementie
514	Maatje activiteiten
515	Begeleider klaverjassen
516	Gastheer/vrouw manege
517	Assistent paardrijden
518	Sportmaatje
519	Groepsondersteuner activiteiten/trainingen
520	Fitnessmaatje
521	Maatje activiteiten
522	Zwemmaatje
523	Kookbegeleider (woongroep)
524	Maatje activiteiten (weekend)
525	Maatje met passie voor muziek/grafisch ontwerp

526	Begeleider jongensclub (m)
527	Gespreksmaatje (Spaanstalig)
528	Wooncoördinator migranten (v)
529	Activiteitenmaatje (v-50+)
530	Fiets- en wandelmaatje
531	Activiteitenmaatje
532	Biljartmaatje
533	Activiteitenmaatje
534	Maaltijdbezorger
535	Activiteitenbegeleider
536	Telefonist(e) kindertelefoon
537	Buurtkamermedewerker
538	Bezoekaatje
539	Beweeg begeleider
540	Wandelmaatje
541	Juridisch begeleider AZC Stieltjesstraat
542	Cultuurminnend gezelschapsmaatje
543	Cultureel maatje
544	Activerend maatje
545	Kookassistent maandagavond
546	Assistent fotograaf
547	Coördinator activiteiten
548	Accordeonist (zondag)
549	Gastvrouw/gastheer
550	Activiteitenbegeleider
551	Wandelmaatje
552	Bezoekmaatje
553	Medewerker muziekuurtje
554	Kookassistent
555	Kookassistent
556	Activiteitenmaatje
557	Theatercoördinator

MD Flevoland

Nummer	Omschrijving
558	Vrijwilliger maatschappelijk werk

Stichting Welzijn Middelburg

Nummer	Omschrijving
559	Buurthulp
560	Medewerker formulierenbrigade
561	Gastheer/gastvrouw in Buitenrust (Zorgstroom) op de verpleegafdeling
562	Slachtoffer liggen voor reddingshondenteams
563	Regio ondersteuner Mentorschap voor Walcheren en Bevelanden
564	Vrijwilliger huiskamer SVRZ Compagnieplein
565	Vrijwillige winkelmedewerker
566	VoorleesExpress Vlissingen zoekt voorlezers!
567	Mentor voor een vrouw (42 jaar) met een verstandelijke beperking te Serooskerke

568	Mentoren gezocht voor cliënten met een verstandelijke beperking
569	Mentoren gezocht voor oudere cliënten
570	Vrijwilliger formulierenbrigade Vlissingen/Middelburg
571	'Maatje voor Jou' (MVJ)
572	Boodschappen doen met een bewoner Nieuw-Sandenburgh
573	Mentor voor een vrouw (40 jaar) met een verstandelijke beperking (Westkapelle)
574	Luisterend oor gevraagd
575	Begeleiding en boodschappen Dienst Vrijwilliger
576	Teamcoördinator Palazolli
577	Docent geheugentraining 'Parkinson? Hou je aandacht erbij!'
578	Rode Kruis Walcheren zoekt een locatie coördinator voor Rode Kruis Oost-Souburg
579	Bestuurslid Stichting Talokoto
580	Buurtbemiddelaar; iets voor u?
581	Assisteren op dagverzorging Zorgstroom Paauwenburg
582	Vrijwilliger gevraagd die het leuk vindt om te koken
583	Voedselbank helpen bij winkelacties
584	Kort verblijf locatie voor kinderen/jongeren met een verstandelijke beperking zoekt enthousiaste vrijwilligers
585	Klusjeskanjers met tuinspecialisatie gezocht
586	Chatvrijwilliger bij Het Luisterend Oog
587	Vrijwilliger thuisadministratie
588	Vrijwilliger EHBO of BHV
589	Gezinondersteuners
590	Gastvrouw/heer PG-afdeling Nieuw-Sandenburgh
591	Vrijwilligers terreinonderhoud
592	(Moes-)tuinvrijwilliger

Stichting Welzijn Stichtse Vecht

Nummer	Omschrijving
594	Begeleider aquarelgroep
595	Assistent-beheerder Breukelen en Maarssenbroek
596	Fietslessen geven
597	Gastvrouw/heer Huiskamer Breukelen
598	Coördinator Huiskamer Breukelen
599	Vrijwillige ambassadeur met dementie voor DementTalent
600	Vrijwilliger met (beginnende) dementie voor DemenTalent
601	Vrijwilligers tuinonderhoud Maarssen en/of Maarssenbroek
602	Vrijwilliger kleine klusjes en tuinonderhoud Loenen
603	Trajectbegeleider statushouders/vluchtelingen
604	Gastvrouw/heer in activiteiten- en ontmoetingscentrum Breukelen
605	Chauffeur met eigen auto
606	Boodschappen halen
607	Vrijwilliger gezelschap
608	Wandelen met rolstoel
594	Begeleider aquarelgroep
595	Assistent-beheerder Breukelen en Maarssenbroek

596	Fietslessen geven
597	Gastvrouw/heer Huiskamer Breukelen
598	Coördinator Huiskamer Breukelen
599	Vrijwillige ambassadeur met dementie voor DementTalent
600	Vrijwilliger met (beginnende) dementie voor DemenTalent
601	Vrijwilligers tuinonderhoud Maarssen en/of Maarssenbroek
602	Vrijwilliger kleine klusjes en tuinonderhoud Loenen
603	Trajectbegeleider statushouders/vluchtelingen
604	Gastvrouw/heer in activiteiten- en ontmoetingscentrum Breukelen
605	Chauffeur met eigen auto
606	Boodschappen halen
607	Vrijwilliger gezelschap
608	Wandelen met rolstoel

Palet Welzijn BV

Nummer	Omschrijving
609	Vrijwillige kanjers in Capelle a/d IJssel gezocht
610	Kattenliefhebber zoekt wandelmaatje
611	Blijmaker gezocht
612	Gezellig regelmatig op de koffie
613	Fietsmaatjes duofiets

Welzijn Mensenwerk

Nummer	Omschrijving
614	Begeleider zorg activiteiten
615	Reismaatje voor MEE Drenthe
616	Vrijwilligers voor een op te zetten koersbalclub in De Weyert (ZZWD)
617	Vrijwillige restaurantmedewerkers voor de bediening in Dwingeloo en Havelte
618	Koffievrijwilligers (ZZWD), op appartement en gezamenlijk koffiedrinken
619	We zoeken vrijwilligers voor de telefoondienst/telefooncirkel
620	Korte klus bij Groepswonen (kleinschalig wonen) Dwingeloo (ZZWD)
621	Gesprekspartner telefonische hulpdienst
622	Vakantiebegeleiders
623	Trajectum Noord zoekt vrijwilliger
624	Bezoekers voor de gasten van de Zonnebloem
625	Wandelvrijwilliger en/of hulp bij gymnastiek in De Weyert Dwingeloo
626	Vrijwilligers voor ondersteuning van onze dagactiviteiten Welkom in Dwingeloo (ZZWD)
627	Gezelschap voor oudere heer met beginnende dementie
628	Trajectum Noord zoekt een groepsmaatje voor activiteiten
629	Nationale Vereniging Zonnebloem Vledder e.o. zoekt vrijwilligers
630	Gastgezinnen voor buitenlandse scholieren
631	Activiteiten & aandacht voor deelnemers
632	Begeleiders voor vakantiereizen
633	Trajectum Noord zoekt bezoekvrijwilliger voor Jan

634	Trajectum Noord zoekt muziekmaatje voor Arjan
635	Mensen die het kamp en zijn omgeving schoon willen houden

Welzijn Barneveld

Nummer	Omschrijving
636	Begeleiders gezocht voor de BoodschappenPlusBus
637	De BoodschappenPlusBus zoekt chauffeurs!
638	Klassenassistent bij de inburgering
639	Begeleider omgangsregeling bij echtscheidingen
640	Hospicevrijwilliger
641	Tuinonderhoud
642	Zangvrijwilliger
643	Restaurant vrijwilliger
644	Rustpunt gezocht
645	Vrijwillige klusser
646	Het Gasthuis zoekt een activiteitenvrijwilliger!
647	Ouderhouds man/vrouw
648	Activiteiten vrijwilliger
649	Schoonmaakvrijwilliger
650	Ondersteuning bij speciale vieringen
651	Gezelschapsvrijwilliger
652	Chauffeurs en begeleiders gezocht
653	Fiets-wandel-en zwemvrijwilliger
654	Marktvrijwilliger
655	Gastvrouwen/-heren gezocht
656	BoodschappenPlusBus is op zoek naar u!
657	Mentor, vertrouwenspersoon
658	Gezocht: coach vestiging van jonge vluchtelingen
659	Gezocht: coach vestiging voor gezinnen van nieuwe statushouders
660	Maatjes voor statushouders
661	Maatje gezocht voor jongeman van 38!
662	Vrijwillige, stressbestendige chauffeur met veel humor!
663	Vrijwillige ondersteuner voor onze keuken
664	Handige Harry (creatieve Cees, kundige Karin, bewkame Bert of Pientere Patricia)
665	Vrijwilliger Montageafdeling
666	Adempauze voor mantelzorgers
667	Maatjes gezocht!
668	De Nieuwe Brink zoekt ‘klusvrijwilligers’
669	Hulpverlener Bevolkingszorg
670	Vrijwilliger voor de maaltijdbezorging
671	Vrijwilligers voor de wandelpoule van zorgcentrum Ruimzicht
672	Gastvrouwen/heren receptie zorgcentrum Ruimzicht
673	Ontbijtvrijwilliger
674	Maatjes voor statushouders
675	Vrijwilliger tuinonderhoud
676	Vrijwilligerscoördinator
677	Vervoer van cliënten
678	Contactpersoon voor vrijwilligers
679	Taalmaatje
680	Vervoersvrijwilliger gezocht
681	Handige werkplaats-vrijwilliger gezocht

682	Vrijwilligers voor bewoners
683	Mijn Tuin Jouw Tuin zoekt tuinverbinder
684	Overblijfbegeleider
685	Keyboard/muziek maak vrijwilliger voor een jongedame van 30 jaar

Stichting Netwerk

Nummer	Omschrijving
686	Activiteitenvrijwilliger Onvergetlijke ontmoetingen
687	Bar- en baliemedewerk(st)er Grote Waal
688	Bar- en baliemedewerk(st)er Huesmolen
689	Bar- en baliemedewerk(st)er Kersenboogerd
690	Buurmaatjes in De Cogge
691	Buurmaatjes in Kersenboogerd
692	Buurtambassadeurs
693	Buurtbemiddelaars
694	Buurtkameraadjes
695	Coach voor kansarme jongeren
696	Gastvrouw/heer gezocht voor dansmiddag senioren
697	Gastvrouwen/-heren
698	Groene Cirkel 2e hands kledingwinkel
699	Kinderactiviteiten
700	Klaverjassen Lindendael en Zaagtand
701	Klusser Grote Waal
702	Bediening eettafel Grote Waal
703	Ouder & Kind ochtend De Cogge
704	Ouder & Kind ochtend Grote Waal
705	Seniorencircuit
706	Speel-o-theek de Marionet
707	Stadsspeeltuin de Speelhoorn
708	Taalmaatjes (taalvriendinnen/taalkameraden)
709	Vrijwilligers gezocht voor wijkinfopunt Kersenboogerd

ContourdeTwern

Nummer	Omschrijving
710	Hou jij van het ontvangen van mensen?
711	Bemiddel jij graag?
712	Bezorg 5x per jaar De Draad
713	Geef voorlichting aan senioren
714	Vrijwilliger Ruilwinkel Tilburg Zuid
715	Vrijwilliger Ruilwinkel Tilburg Zuid
716	Heb jij iets met 'Taal'?
717	Wil jij een maatje zijn?
718	Taalcoach
719	Maatjesproject ZorgSaam
720	Beheerder wijkcentra Tilburg
721	Wil jij leren van andere culturen?
722	Heb jij groene vingers?
723	Samenspraak is op zoek naar taalmaatjes

3. Overzicht geanalyseerde documenten

Nummer	Organisatie	Omschrijving document
1	Vrijwilligerscentrale Utrecht	Jaarverslag 2014
2	Vrijwilligerscentrale Utrecht	Jaarverslag 2015
3	Stichting Welzijn Middelburg	Vrijwilligersbeleid
4	Stichting Welzijn Middelburg	Procedure VOG aanvraag
5	Stichting Welzijn Middelburg	Jaarverslag 2015
6	Stichting Welzijn Middelburg	Jaarverslag 2016
7	Vrijwilligerscentrale Nijmegen	Jaarverslag 2014
8	Vrijwilligerscentrale Nijmegen	Jaarverslag 2015
9	Vrijwilligerscentrale Nijmegen	Checklist vrijwilligersbeleid
10	Vrijwilligerscentrale Nijmegen	Model vrijwilligersovereenkomst
11	Vrijwilligerspunt Friesland	Jaarverslag 2015
12	MD Flevoland	Jaarverslag 2014
13	MD Flevoland	Jaarverslag 2015
14	MD Flevoland	Vrijwilligersbeleid
15	Vereniging NOV	Model vrijwilligerscontract algemeen
16	Vrijwilligerswerk Rotterdam[3]	Model overeenkomst
17	Vrijwilligerswerk Rotterdam	Aandachtspunten vrijwilligersbeleid
18	Welzijn Mensenwerk	Vrijwilligersbeleid 2014 t/m 2016
19	Welzijn Mensenwerk	Vrijwilligersregelingen 2014 t/m 2016
20	Welzijn Mensenwerk	Jaarverslag 2014
21	Welzijn Mensenwerk	Jaarverslag 2015
22	WerkPro	Jaarverslag 2015
23	Scala	Jaarverslag 2014
24	Scala	Jaarverslag 2015
25	Scala	Checklist vrijwilligersbeleid
26	Travers	Jaarverslag 2014
27	Travers	Jaarverslag 2015
28	Welzijn Stichtse Vecht	Vrijwilligersbeleid
29	Welzijn Stichtse Vecht	Jaarverslag 2016
30	Stichting Netwerk	Jaarverslag 2014
31	Stichting Netwerk	Jaarverslag 2015
32	Palet Welzijn BV	Nieuwsbrief Vrijwilligers
33	ContourdeTwern	Visie op het samenwerken met vrijwilligers
34	ContourdeTwern	Jaarverslag 2016
35	ContourdeTwern	Handboek voor vrijwilligers van ContourdeTwern
36	Welzijn Barneveld	Aanstellingsbeleid
37	Welzijn Barneveld	Gedragscode
38	Welzijn Barneveld	VOG beleid
39	Welzijn Barneveld	Jaarverslag 2014
40	Welzijn Barneveld	Jaarverslag 2015

[3] In Rotterdam zijn de vacaturebank en de website met informatie over vrijwilligerswerk van elkaar gescheiden. De vacatures zijn te vinden bij Rotterdammers voor elkaar, de extra informatie bij Vrijwilligerswerk Rotterdam.

4. Topic lists interviews

Interne vrijwilligerscentrales

Introductie

- Voorstellen
- Toelichten onderzoek
- Opnemen/uitwerken onderzoek
- Vragen vooraf?

Algemeen

- In welke mate werkt uw organisatie met vrijwilligers?
- Wat doen de vrijwilligers in uw organisatie?
- Hoe gaat u om met vrijwilligers? Is er speciaal vrijwilligersbeleid, zijn er afspraken/richtlijnen?
- Voor wat voor soort taken zet u vrijwilligers in en wanneer beslist niet? Welke afweging maken jullie hierbij?
- Er is de laatste jaren best wel wat veranderd in het sociale domein (toelichten transities en transformatie). Merkt u daar iets van met betrekking tot vrijwilligers?
- Wat zijn wat u betreft de voor- en nadelen van deze ontwikkeling?
- Wat zijn wat u betreft de voor- en nadelen van een interne vrijwilligerscentrale ten opzichte van een externe vrijwilligerscentrale?

Betaald werk

- Kort toelichten wat ik onder beloning versta: iets wat de vrijwilliger helpt om in het levensonderhoud te voorzien. Dit kan een financiële vergoeding zijn, maar ook bijvoorbeeld een beloning in natura (gratis huur/eten).
- Krijgen vrijwilligers in uw organisatie een beloning voor hun werkzaamheden?
- Wat is de afweging om wel of niet een vergoeding te geven?
- Hoe ziet die beloning eruit?
- Moeten vrijwilligers aan bepaalde voorwaarden voldoen om die beloning te ontvangen?
- Hoe belangrijk is die beloning voor de vrijwilligers?

Vakinhoudelijke, specialistische kennis

- Kunnen vrijwilligers het werk dat zij bij jullie doen zo doen, of stellen jullie eisen aan vaardigheden/opleiding/kennis en/of ervaring van de vrijwilligers?
- Volgen vrijwilligers bij jullie training of scholing, voor of tijdens hun werkzaamheden?

- Hoe ziet die training/scholing/voorbereiding eruit? Hoe lang duurt die, wie organiseert het, waar wordt aandacht aan besteed?
- Kunt u hier voorbeelden van noemen?
- Zijn vrijwilligers voldoende toegerust op de taken die zij uitvoeren?

Professionele ideologie

- Wat zijn de drijfveren van de vrijwilligers die bij jullie aan de slag gaan?
- Worden er afspraken gemaakt met vrijwilligers over de uitvoering van hun werkzaamheden? Denk hierbij bijvoorbeeld aan afspraken over vertrouwelijkheid, de omgang met cliënten, verantwoordelijkheden etc.?
- Waarom wel/niet?
- Hoe kijken cliënten hier zelf tegenaan?
- Hoe zien deze afspraken eruit?
- Kunt u hier voorbeelden van geven?

Professionele autonomie

- Kort aangeven wat ik onder professionele autonomie versta: de vrijheid om het eigen werk in te vullen.
- Hoeveel vrijheid hebben vrijwilligers in het inrichten van hun werkzaamheden?

Afronding

- Heeft u nog opmerkingen/vragen/tips?
- Misschien zaken die niet aan de orde zijn gekomen, of buiten uw organisatie vallen maar die u wel graag wilt delen?
- Toelichten vervolg onderzoek.
- Zou u de resultaten van het onderzoek willen ontvangen?
- Eventueel: afspraken maken.
- Bedanken voor het gesprek.

Externe vrijwilligerscentrales

Introductie

- Voorstellen
- Toelichten onderzoek
- Opnemen/uitwerken onderzoek
- Vragen vooraf?

Algemeen

- Kunt u iets vertellen over uw organisatie en wat jullie precies met vrijwilligers doen?
- Er is de laatste jaren best wel wat veranderd in het sociale domein (toelichten transities en transformatie). Wat merkt u daarvan met betrekking tot vrijwilligers?
- Wat zijn wat u betreft de voor- en nadelen van deze ontwikkeling?

Betaald werk

- Kort toelichten wat ik onder beloning versta: iets wat de vrijwilliger helpt om in het levensonderhoud te voorzien. Dit kan een financiële vergoeding zijn, maar ook bijvoorbeeld een beloning in natura (gratis huur/eten).
- In hoeverre is er sprake van een beloning voor de vrijwilligers die jullie plaatsen?
- Wat is voor organisaties de afweging om wel of niet een vergoeding te geven?
- Hoe ziet die beloning eruit?
- Moeten vrijwilligers aan bepaalde voorwaarden voldoen om die beloning te ontvangen?
- Hoe belangrijk is die beloning voor de vrijwilligers?

Vakinhoudelijke, specialistische kennis

- Kunnen vrijwilligers het werk dat zij gaan doen zo doen, of worden er veel eisen aan kennis/vaardigheden/opleiding/ervaring gesteld?
- Volgen de vrijwilligers die jullie plaatsen een training of scholing, voor of tijdens hun werkzaamheden?
- Wat bieden jullie aan training/scholing aan?
- Hoe ziet die training/scholing/voorbereiding eruit? Hoe lang duurt die, wie organiseert het, waar wordt aandacht aan besteed?
- Kunt u hier voorbeelden van geven?
- Zijn vrijwilligers voldoende toegerust op de taken die zij uitvoeren?

Professionele ideologie

- Wat zijn de drijfveren van vrijwilligers?
- Worden er afspraken gemaakt met vrijwilligers over de uitvoering van hun werkzaamheden? Denk hierbij bijvoorbeeld aan afspraken over vertrouwelijkheid, de omgang met cliënten, verantwoordelijkheden etc.?
- Waarom wel/niet denkt u?
- Hoe zien deze afspraken eruit?
- Kunt u hier voorbeelden van geven?

Professionele autonomie

- Kort aangeven wat ik onder professionele autonomie versta: de vrijheid om het eigen werk in te vullen.
- Hoeveel vrijheid hebben vrijwilligers in het inrichten van hun werkzaamheden?
- Plaatst u iedereen die bij u komt, of gebeurt het ook weleens dat u iemand ongeschikt acht?

Afronding

- Heeft u nog opmerkingen/vragen/tips?
- Misschien zaken die niet aan de orde zijn gekomen, of buiten uw organisatie vallen maar die u wel graag wilt delen?
- Toelichten vervolg onderzoek.
- Zou u de resultaten van het onderzoek willen ontvangen?
- Eventueel: afspraken maken.
- Bedanken voor het gesprek.

Vereniging NOV

Introductie

- Voorstellen
- Toelichten onderzoek
- Opnemen/uitwerken onderzoek
- Vragen vooraf?

Algemeen

- Kunt u iets vertellen over uw organisatie? Wat doen jullie, wie is jullie achterban, waar liggen momenteel jullie prioriteiten?
- Er is de laatste jaren best wel wat veranderd in het sociale domein (toelichten transities en transformatie). Wat merkt u daarvan met betrekking tot vrijwilligers?
- Wat zijn wat u betreft de voor- en nadelen van deze ontwikkeling?

Betaald werk

- Kort toelichten wat ik onder beloning versta: iets wat de vrijwilliger helpt om in het levensonderhoud te voorzien. Dit kan een financiële vergoeding zijn, maar ook bijvoorbeeld een beloning in natura.
- In hoeverre is er in het veld sprake van een beloning voor vrijwilligers?
- Wat is de afweging om wel/niet een vergoeding te geven?
- Hoe ziet die beloning eruit?
- Moeten vrijwilligers aan bepaalde voorwaarden voldoen om die beloning te ontvangen?

- Hoe belangrijk is die beloning voor de vrijwilligers?

Vakinhoudelijke, specialistische kennis

- Kunnen vrijwilligers het werk dat zij gaan doen zo doen, of hebben zij daar bepaalde vaardigheden/opleiding/kennis/ervaring voor nodig?
- In hoeverre is er sprake van training of scholing voor vrijwilligers, voor of tijdens hun werkzaamheden?
- Wat is jullie rol hierin?
- Hoe ziet die training/scholing/voorbereiding eruit? Hoe lang duurt die, wie organiseert het, waar wordt aandacht aan besteed?
- Zijn vrijwilligers voldoende toegerust op de taken die zij uitvoeren?

Professionele ideologie

- Wat zijn de drijfveren van vrijwilligers?
- Worden er afspraken gemaakt met vrijwilligers over de uitvoering van hun werkzaamheden? Denk hierbij bijvoorbeeld aan afspraken over vertrouwelijkheid, de omgang met cliënten, verantwoordelijkheden etc.?
- Waarom wel/niet denkt u?
- Hoe zien deze afspraken eruit?
- Spelen jullie hierin een rol?

Professionele autonomie

- Kort aangeven wat ik onder professionele autonomie versta: de vrijheid om het eigen werk in te vullen.
- Hoeveel vrijheid hebben vrijwilligers in het inrichten van hun werkzaamheden?
- Welke rol vervullen jullie hierin?
- Wat zijn jullie verwachtingen voor de toekomst op dit vlak?

Afronding

- Heeft u nog opmerkingen/vragen/tips?
- Misschien zaken die niet aan de orde zijn gekomen, of buiten uw organisatie vallen maar die u wel graag wilt delen?
- Toelichten vervolg onderzoek.
- Zou u de resultaten van het onderzoek willen ontvangen?
- Eventueel: afspraken maken.
- Bedanken voor het gesprek.