

# Ipse de Bruggen

## *Het vinden en binden van vrijwilligers*

**Onderzoeksrapportage**

**Bachelorproject Algemene Sociale Wetenschappen**

Annieke Witte

Studentnummer 3031411

Begeleider Universiteit Utrecht: Pretty Liem

Begeleider Ipse de Bruggen: Bep Binnendijk & Fiet Haagmans

## Voorwoord

Voor u ligt mijn bachelorscriptie 'Vinden en Binden van Vrijwilligers' waarmee ik mijn bachelor Algemene Sociale Wetenschappen aan de Universiteit Utrecht afrond. Het uitvoeren van dit onderzoek was voor mij op verschillende gebieden leerzaam. Wegens persoonlijke omstandigheden was dit project zowel op privé gebied als op gebied van de studie een bijzondere en zeer leerzame ervaring.

Bij cliënten van Ipse de Bruggen staan meerdere mensen in een cirkel om de persoon heen, om hem of haar te ondersteunen in het leren en werken. Een zelfde ervaring heb ik mogen ervaren tijdens het doen van dit onderzoek.

Het meest belangrijk is voor mij de begeleiding van Pretty Liem, mijn begeleidster van de Universiteit Utrecht, geweest. Gedurende de totale onderzoeksperiode heeft zij mij ten alle tijden met raad en daad bijgestaan. Over mijn onderzoek had zij vaak kritische opmerkingen en adviezen die mijn leerproces versterkt hebben. Maar ook heeft zij mij op persoonlijk gebied veel geleerd. Haar ben ik hiervoor erg dankbaar.

Ook heb ik familie en vrienden om me heen, die mij bij hebben gestaan tijdens dit onderzoek. Zij wilden met mij brainstormen over oplossingen en aanbevelingen in dit onderzoek, iets dat mijn onderzoek meer diepgang heeft gegeven.

Zowel Fiet Haagmans als Bep Binnendijk, beiden begeleiders vanuit Ipse de Bruggen, ben ik dankbaar voor de tijd die ze voor mij hebben vrijgemaakt voor het doen slagen van dit onderzoek. Ook alle respondenten die tijd voor een interview vrij hebben gemaakt ben ik dankbaar.

Ik ben erg trots op dit eindresultaat en kan zeggen dat ik met hulp van alle mensen, die in een cirkel om mij heen hebben gestaan, een bijzonder en enerverend leerproces heb doorstaan!

Rotterdam, februari 2010

Annieke Witte



## Samenvatting

In opdracht van Ipse de Bruggen, locatie Midden-Holland, is onderzoek gedaan naar de huidige situatie betreffende de vrijwilligers die werkzaam zijn bij de organisatie. De hoofdvraag die centraal staat in dit onderzoek is de volgende;

*'Wat zijn de problemen in de huidige manier van vinden en binden van vrijwilligers bij Ipse de Bruggen Midden Holland en welke verbeteringen zijn nodig om het vinden en binden van vrijwilligers te verbeteren en een groter en meer actief vrijwilligersbestand te verkrijgen?'*

Het antwoord op deze vraag is opgesteld aan de hand van interviews met twee groepen respondenten; nieuwe vrijwilligers en vrijwilligers. Onder de eerste groep worden vrijwilligers verstaan die minder dan één jaar als onbetaalde werknemers actief zijn bij Ipse de Bruggen. Onder de tweede groep vallen alle vrijwilligers die minstens één jaar vrijwilliger zijn. In de interviews is gesproken over een aantal dingen die volgens theorieën belangrijk zijn voor het vinden van vrijwilligers; zoals methoden van werven (Bekkers, 2005 en Putnam, 2000) en de persoonskenmerken van de vrijwilliger (Bekkers, 2002 en 2005). Ook zijn onderwerpen over het binden van vrijwilligers opgenomen in de gesprekken, te weten communicatie met en naar de vrijwilliger, begeleiding van en de waardering van de vrijwilliger (Vilans en Verwey-Jonker Instituut, 2008).

De gesprekken met de respondenten gaven een duidelijk beeld van de huidige situatie bij Ipse de Bruggen. Het grootste probleem bij Ipse de Bruggen op het gebied van vinden van vrijwilligers is de passieve manier van werven van vrijwilligers. Door onduidelijke communicatie met en naar vrijwilligers worden daarnaast sommige vrijwilligers niet ingezet, ingezet op verkeerde plaatsen of staan vrijwilligers ingeschreven terwijl ze niet langer vrijwilligerswerk doen. Ook weten veel vrijwilligers niet waar ze aan toe zijn met het werk dat ze doen; ze hebben geen duidelijk aanspreekpunt. Wat betreft het behouden van de onbetaalde werknemers, blijkt dat slechts weinig van de vrijwilligers zich gewaardeerd voelen door Ipse de Bruggen.

De eerste aanbevelingen die volgen uit de conclusies van dit onderzoek, behelzen het verbeteren van de methodes van werven die Ipse de Bruggen momenteel hanteert. Vervolgens komt het aanstellen van een Coördinator Vrijwilligerswerk als aanbeveling naar voren, om de communicatieproblemen en onduidelijkheden te verminderen. Ook enkele aandachtspunten wat betreft verbetering van de uiting van waardering komen naar voren, net als methoden om het persoonlijke contact tussen de vrijwilligers en de medewerkers van Ipse de Bruggen te verbeteren.

# Inhoudsopgave

	<b>Pagina</b>
<b>1  Inleiding</b>	<b>6</b>
<b>2  Probleemstelling</b>	<b>11</b>
2.1 Doelstelling van dit onderzoek	11
2.2 Vraagstelling van dit onderzoek	11
2.3 Definiëring van de begrippen	11
2.4 Relevantie	12
<b>3  Literatuurstudie</b>	<b>15</b>
3.1 Type organisatie	15
3.2 Externe factoren van invloed op vrijwilligerswerk	16
3.2.1 Individualisering	17
3.2.2 Secularisering	19
3.2.3 Invloed van individualisering en secularisering op het vrijwilligerswerk	19
3.2.4 Vergrijzing en vrijwilligers	21
3.2.5 Arbeidsdeelname vrouwen en vrijwilligers	22
3.2.6 Conclusie	23
3.3 De vrijwilliger	23
3.3.1 Profielschets vrijwilliger	23
3.3.2 Motieven Vrijwilliger	26
3.4 Vrijwilligers Vinden	30
3.4.1 Wie wordt er geworven?	30
3.4.2 Aandachtspunten bij het werven	31
3.5 Vrijwilligers Binden	32
3.6 Conclusie literatuurstudie	35
<b>4  Methodologische verantwoording</b>	<b>38</b>
4.1 Type onderzoek	38
4.2 Dataverzameling	38
4.3 Data-analyse	40
4.4 Communicatie en terugkoppeling aan de opdrachtgever	40
4.5 Betrouwbaarheid en validiteit	41

<b>5  Resultaten en analyse</b>	<b>43</b>
<b>5.1 Evaluatie Vrijwilligersavond Ipse de Bruggen</b>	<b>43</b>
<b>5.2 Beantwoording deelvraag 1</b>	<b>46</b>
5.2.1 Ervaring werk zelf	46
5.2.3 Motief voor het doen van vrijwilligerswerk	47
5.2.4 Ervaringen met de cliënten	48
5.2.5 Verwachting voor de toekomst	48
<b>5.3 Beantwoording deelvraag 2</b>	<b>49</b>
5.3.1 Communicatie met en naar vrijwilligers	49
5.3.2 Begeleiding	51
5.3.3 Contact met de organisatie	51
<b>5.4 Beantwoording deelvraag 3</b>	<b>52</b>
5.4.1 Werven in de brede zin	53
5.4.2 Werven	54
5.4.3 Communicatie	55
5.4.4 Waardering	55
<b>6  Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>58</b>
<b>6.1 Conclusies</b>	<b>58</b>
<b>6.2 Aanbevelingen</b>	<b>60</b>
<b>7  Reflectie</b>	<b>64</b>
<b>8  Referenties</b>	<b>65</b>
<b>9  Bijlagen</b>	<b>70</b>
Bijlage 1. Vrijwilligersovereenkomst	70
Bijlage 2. Analyse topiclijst	71
Bijlage 3. Topiclijst vrijwilliger Ipse de Bruggen	72
Bijlage 4. Codeboom interviews vrijwilligers	74
Bijlage 5. Advertentie Vrijwilligersavond - Ipse de Bruggen zoekt vrijwilligers	76
Bijlage 6. Enquête Vrijwilligersavond	77
Bijlage 7. Wervingsactie door middel van kaarten	81

## 1| Inleiding

De vrijwillige inzet van mensen is de laatste jaren een *hot item*. Veel organisaties steunen op die inzet van onbetaalde werknemers. Sterker nog, voor vele organisaties vervullen de vrijwilligers zelfs een onmisbare, cruciale rol. In één van zijn colleges stelt Meijs (2007) het volgende;

*'We zijn ooggetuigen van de botsing tussen de vraag van de samenleving en de draagkracht van vrijwillige energie.'*

En;

*'Veel organisaties zijn op zoek naar 'de laatste' vrijwilliger' (Meijs, 2007).*

Deze twee quotes geven kort weer welke verandering momenteel plaats vindt op het gebied van de vrijwillige inzet. Ook geven deze quotes weer hoe serieus de situatie momenteel is. De vrijwillige inzet van onbetaalde werknemers is aan veranderingen in de samenleving onderhevig. In dit onderzoek wordt uiteengezet welke factoren van invloed zijn op het vrijwilligerswerk, wat voor veranderingen er plaats vinden en hoe organisaties hierop in kunnen springen betreffende het werven en behouden van vrijwilligers.

Eén van de factoren die van grote invloed is op het vrijwilligerswerk is de individualisering. Sinds het einde van de twintigste eeuw is de samenleving sterk veranderd. Door een modernisering van de samenleving zijn de sociale structuren van de maatschappij sterk veranderd. De vroeger zo belangrijke sociale groepen en gedeelde opvattingen passen niet bij het leven in de gemoderniseerde samenleving. Hiermee samenhangend is het belang en de invloed van de kerk in de gemoderniseerde samenleving sterk afgenomen. Elk individu wordt nu in staat gesteld om eigen keuzes te maken op het gebied van inrichting van het leven (Van Hoof en Ruysseveldt, 1996). Leiden individuele keuzemogelijkheden af van het doen van vrijwilligerswerk? Zijn de mensen tegenwoordig meer op zichzelf gericht en nemen ze daardoor geen vrijwilligerswerk meer op zich?

Ook is momenteel in de Nederlandse samenleving sprake van vergrijzing; een groeiend aandeel van de bevolking bereikt de leeftijd van 65 jaar en ouder. Het percentage van de Nederlandse bevolking dat momenteel bestaat uit 65-plussers is dertien procent. Het aantal mensen dat in 2030 65 jaar of ouder zal zijn, ligt naar verwachting rond de 25 procent. Door deze demografische verschuiving maakt de 65-plus groep een groot deel van de Nederlandse bevolking uit waardoor de beroepsbevolking procentueel gezien kleiner wordt (Verzijden en Fransen, 2004, p. 3 en p. 14, CBS,

n.d.). Zal door deze ontwikkeling het aantal capabele vrijwilligers binnen organisaties terug gaan lopen?

Het vrijwilligerswerk wordt mogelijk ook bepaald door een verandering op het gebied van de arbeidsdeelname van mannen en vrouwen. Traditioneel gezien, bestond er een groot verschil in arbeidsparticipatie tussen mannen en vrouwen; de man werkte en de vrouw bleef thuis. Sinds eind van de vorige eeuw is dit verschil minder groot geworden. Schaufelli en Bakker (2006) beschrijven de stijging van arbeidsdeelname van vrouwen van de jaren tachtig tot in 2005. Volgens hen is het percentage Nederlandse vrouwen met een betaalde baan van respectievelijk 30 naar 54 procent opgelopen. Anno 2008 neemt zes van de tien vrouwen deel aan het arbeidsproces (CBS, 2009). In zijn algemeenheid is vast te stellen dat de arbeidsdeelname van vrouwen gestegen is. Deze verandering op de arbeidsmarkt kan een gevolg hebben voor het aantal vrijwilligers binnen organisaties. Betekent het verschijnsel dat meer vrouwen werken dat er minder vrouwen tijd hebben voor het doen van vrijwilligerswerk?

Naast de individualisering, secularisering, vergrijzing en de toegenomen arbeidsparticipatie door vrouwen is een andere factor van invloed op het vrijwilligerswerk, namelijk de economische stand van zaken. Momenteel, anno januari 2010, is op mondiaal niveau sprake van een economische crisis, ook aangeduid met 'de kredietcrisis'. Sinds het vierde kwartaal van 2008 heeft de Nederlandse samenleving de negatieve gevolgen van deze crisis ondervonden. Kenmerken hiervan zijn de verschuiving in vraag en aanbod van goederen en diensten, het ontstaan van paniek op de beurzen en het dalen van de koersen. Eveneens daalde het consumenten vertrouwen waardoor wederom een daling van de vraag naar aangeboden goederen en diensten ontstond (CNV, n.d.). Door toedoen van deze kredietcrisis is er sprake van een toename van de werkloosheid. In 2008 is door het CPB vastgesteld dat de werkloosheid 3,8 procent van de beroepsbevolking beslaat. Voor 2010 voorspelt het CPB dat dit percentage op zal lopen naar 6,5 procent (CPB, n.d.). In mei 2009 is gemeten dat onder andere door toedoen van deze kredietcrisis 26 duizend mannen en acht duizend vrouwen in Nederland werkloos zijn (CBS, n.d.). Verwacht wordt dat deze cijfers verder zullen stijgen. Onderzoek van MOVISIE in samenwerking met het Nederlands Dagblad wijst op een opvallende tendens bij werkloosheid en vrijwilligerswerk. Mensen die hun baan zijn kwijtgeraakt, tonen bereidheid om tijdelijk (tot ze een nieuwe baan vinden) als vrijwilliger aan de slag te gaan. Deze tendens vindt voornamelijk plaats binnen de sectoren 'cultuur' en 'zorg en welzijn' (Partij van de Arbeid, n.d.). Biedt deze verandering op economisch gebied de mogelijkheid voor een toename in vrijwilligers?

In een samenleving waarin dergelijke ingrijpende veranderingen plaatsvinden, bestaat Ipse de Bruggen te Waddinxveen. Ipse de Bruggen zet zich in voor goede zorg en begeleiding en behandeling van mensen van alle leeftijden met een verstandelijke of meervoudige (complexe) handicap. Stichting Ipse de Bruggen is een organisatie met meerdere locaties in Zuid-Holland. Bij deze organisatie wonen, logeren, werken, leren en recreëren momenteel ongeveer 4300 mensen (Ipse de Bruggen, n.d.). Ipse de Bruggen Midden-Holland beschikt over achttien woningen voor de cliënten in Waddinxveen en over vier woningen in Bodegraven. Binnen deze organisatie bestaat er rondom elke cliënt een team van mensen, waaronder een Persoonlijk Begeleider (ook wel afgekort met PB'er) die de behandeling en het belang van de cliënt behartigt. Ook zijn er bij Ipse de Bruggen veel deskundigen die de bewoner kunnen helpen.

Net zoals bij andere zorginstellingen is bij Ipse de Bruggen de inbreng van vrijwilligers van groot belang. De onbetaalde werknemers een belangrijke, zo niet essentiële rol. Uit een oriënterend gesprek met medewerkers van Ipse de Bruggen bleek dat er een aantal redenen is voor het belang van vrijwilligers in het werk in de zorg. Allereerst spelen de welbekende bezuinigingen in de zorg mee. Deze bezuinigingen zorgen er voor dat er minder tijd en geld is om de gehandicapten en beperkten op een volwaardige manier deel te laten nemen aan de samenleving ('Grote bezuinigingen', 2009).

Eveneens is de afgelopen jaren gebleken dat de zorg bij de instellingen geïntensiveerd is. Dit komt door het verschijnsel dat licht gehandicapten veelal voor thuiszorg kiezen. Hierdoor wonen bij de instellingen voornamelijk ernstig verstandelijk beperkten en gehandicapten, die erg hulpbehoevend zijn. Door deze verschuiving in de intensiviteit van de zorg komen de hulpverleners niet toe aan extra's wat betreft het contact met de cliënten.

Ook zijn de taken die het personeel op zich neemt de laatste jaren fors toegenomen. Waar vroeger de hulpverleners zich voornamelijk bekommerden om het verlenen van zorg en hulp (met andere woorden: het aanbieden van de kerntaak), bestaat nu een groot deel van de taken van hulpverleners uit aanverwante zaken. Zo wordt van de hulpverleners verwacht dat ze digitale dossiers bijhouden, verslagen maken, e-mail beantwoorden en dergelijke. Hierdoor is de diversiteit van de taken toegenomen, waardoor eveneens minder tijd voor de kerntaak overblijft. Vanwege deze intensivering van de zorg en de toegenomen diversiteit in de zorg zijn vrijwilligers uiterst belangrijk in de zorg. Dergelijke onbetaalde werknemers kunnen het personeel ondersteunen door activiteiten met de cliënten te ondernemen.

Eveneens zijn er binnen veel organisaties activiteiten die uitsluitend draaien op de inzet van vrijwilligers. Bij Ipse de Bruggen te Waddinxveen gaat het hier om bijvoorbeeld de 'Dinsdagavond Club' en om het restaurant dat op zaterdag open is op de locatie. Zonder vrijwilligers zouden deze



activiteiten niet langer plaats vinden aangezien er geen tijd, geld en of personeel is voor deze activiteiten. Om deze redenen is het van belang dat zorginstellingen een beroep blijven doen op de inzet van vrijwilligers. Deze niet betaalde werknemers vormen zodoende voor de cliënten en de zorginstelling een belangrijke steun in de rug.

Het huidige kabinet, kabinet Balkende IV, erkent dit belang van vrijwilligers voor organisaties en van vrijwillige participatie binnen de Nederlandse samenleving. Volgens het beleidsprogramma van het kabinet is het investeren in sociale samenhang en vrijwillige participatie een belangrijke manier om het leven met elkaar vorm te geven (Ministerie van Algemene Zaken, 2007, p. 23). Het Nederlandse kabinet omschrijft als doelstelling ervoor te zorgen dat de sociale betrokkenheid wederom toeneemt dat er een vergroting van het aantal vrijwilligers plaats vindt.

Het voorgaande samenvattend, kan geconcludeerd worden dat voor organisaties die te maken hebben met vrijwilligers spannende tijden aan breken. Door vele ontwikkelingen in de maatschappij, binnen het vrijwilligerswerk en in de zorg is het noodzakelijk dat vrijwilligersorganisaties goede plannen en afspraken maken wat betreft de vrijwilligers (Vilans en Verwey-Jonker Instituut, 2008). Zulke plannen behelzen onder andere het onder de loep nemen van de werving en selectie én het behoud van vrijwilligers in goede banen te leiden. Vanaf nu wordt de term 'vinden en binden' gebruikt voor de HRM-termen werving en behoud.

Zorginstelling Ipse de Bruggen Midden Holland heeft mij gevraagd dit onderzoek te doen. Ipse de Bruggen, locatie Midden Holland kampt al enkele jaren met een probleem op het gebied van vrijwilligers; door omstandigheden heeft het actief werven en behouden van vrijwillige medewerkers de laatste drie jaar op een laag pitje gestaan. Juist in deze periode; net na een fusie tussen voormalige organisaties Ipse en De Bruggen, met de veranderingen in de samenleving én met het algemene belang van vrijwilligers in het achterhoofd is het voor de organisatie van groot belang orde op zaken te stellen en het vrijwilligersbestand actief uit te breiden en de aanwezige vrijwilligers te behouden.

### **Leeswijzer**

De probleemstelling, bestaande uit doel- en vraagstelling, wordt uiteengezet in hoofdstuk 2. Hoofdstuk 3 geeft de literatuurstudie weer. De gebruikte literatuur en wetenschappelijke theorieën vormen de basis voor dit onderzoek. Hoofdstuk 4 bevat de methodologische verantwoording. In hoofdstuk 5 worden de resultaten en de analyse van de gegevens besproken. In dit hoofdstuk zal antwoord worden gegeven op de deelvragen. In hoofdstuk 6 komen de conclusies en aanbevelingen

aan bod, betreffende verbeteren van het vinden en binden van vrijwilligers. In hoofdstuk 7 wordt een reflectie op de resultaten van het onderzoek geboden. Ten slotte zijn in hoofdstuk 8 de referenties opgenomen en bevat hoofdstuk 9 alle relevante bijlagen.

## **2| Probleemstelling**

### **2.1 Doelstelling van dit onderzoek**

Inzicht verkrijgen in de manier waarop de werving en het behoud van vrijwilligers bij Ipse de Bruggen Midden Holland wordt vormgegeven ten einde aanbevelingen te doen voor het vrijwilligersbeleid zodat vinden en binden van vrijwilligers op een adequate manier herpakt kan worden en het vrijwilligersbestand uitgebreid kan worden.

### **2.2 Vraagstelling van dit onderzoek**

Wat zijn volgens de vrijwilligers de knelpunten in de huidige manier van vinden en binden van vrijwilligers bij Ipse de Bruggen Midden Holland en welke verbeteringen zijn nodig om het vinden en binden van vrijwilligers te verbeteren en een groter en actiever vrijwilligersbestand te verkrijgen?

### **Deelvragen**

1. Hoe ervaren de vrijwilligers het werk dat zij doen bij Ipse de Bruggen?
2. Hoe ervaren de vrijwilligers het contact met de organisatie?
3. Welke veranderingen zijn volgens de vrijwilligers nodig om een verbetering van werven en behouden van vrijwilligers te bewerkstelligen?

### **2.3 Definiëring van de begrippen**

#### *Vinden en Binden*

Hiermee worden in dit onderzoek termen uit het Human Resource Management aangeduid. 'Vinden' is hier de definitie van het proces van instroom van potentiële medewerkers. Hieronder valt onder andere het werven, selecteren en de plaatsing van medewerkers. Deze activiteiten zijn bedoeld om de menselijke hulpbronnen en kwaliteiten naar de vraag en de taken van de organisatie in te delen (Doorewaard en De Nijs, 2004). Het binden van werknemers (hier: vrijwilligers) is een ander belangrijk onderdeel van HR-management. Hieronder wordt het behouden, juist inzetten, onderhouden en mobiliseren van medewerkers verstaan. Het binden van werknemers kan onder andere gebeuren door beloningen te geven die in verhouding staan met de prestaties die werknemers geven, dan wel door actief betrokken te zijn met de werknemers (Gastelaars, 2006).

In dit onderzoek is ervoor gekozen de processen van werving en selectie, en behoud van

werknemers onder de meer simpele termen 'vinden en binden' terug te brengen. De termen vinden en binden zijn een voorbeeld van de manier waarop met dit onderzoek getracht wordt de HRM-processen meer inzichtelijk en aantrekkelijk te maken.

### *Vrijwilliger*

Vrijwilligers zijn mensen die in georganiseerd verband zorg en ondersteuning aan bieden aan hen die dit nodig hebben. Vrijwilligers doen dit zonder ervoor betaald te worden of ertoe verplicht te zijn ten behoeven van anderen of de samenleving. Ook wordt er van uitgegaan dat vrijwilligers in beginsel geen directe persoonlijke band hebben met de mensen aan wie zorg aangeboden wordt (Spierenburg en Van Houten, 2006).

### *Vrijwilligerswerk*

Onder vrijwilligerswerk wordt datgene verstaan dat door onbetaalde werknemers, zoals hierboven beschreven, wordt uitgevoerd. Voor dit onderzoek is een meer gedetailleerde definitie nodig. Bij Ipse de Bruggen is sprake van vrijwilligerswerk in de vorm van het doen van activiteiten met en organiseren van activiteiten voor de cliënten van Ipse de Bruggen. Deze activiteiten vinden, met kleine uitzondering, plaats binnen en rondom de organisatie, waar cliënten van Ipse de Bruggen wonen, werken en leren en recreëren. In dit onderzoek valt de mantelzorg niet onder de noemer vrijwilligerswerk.

## **2.4 Relevantie**

### *Maatschappelijke relevantie*

De vrijwillige participatie van de Nederlandse bevolking staat onder druk. Door verschillende ontwikkelingen in de samenleving doen zich mogelijk ernstige veranderingen voor binnen de vrijwilligersbestanden van organisaties. Eveneens staan enkele ingrijpende veranderingen te gebeuren; zoals de invloed van de vergrijzing van de Nederlandse samenleving op het aantal mensen dat vrijwilligerswerk op zich neemt. In de samenleving en in de politiek zijn de afgelopen jaren vele vragen over deze kwestie ontstaan. Dit onderzoek richt zich erop aanbevelingen te doen op het gebied van het 'vinden en binden' van vrijwilligers. Deze aanbevelingen vormen een nieuwe methode die naadloos aan zal sluiten bij de huidige situatie bij Ipse de Bruggen. De nieuwe manier van 'vinden en binden' zal rekening houden met de maatschappelijke veranderingen en speelt in op de vragen, problemen en knelpunten die binnen Ipse de Bruggen Midden Holland bestaan. Met dit onderzoek beoog ik een bijdrage te leveren aan de vraagstukken en problemen omtrent de vrijwillige participatie van de Nederlanders. Zo kan niet slechts Ipse de Bruggen Midden Holland

baat hebben bij deze studie. Andere zorginstellingen zouden uit dit onderzoek eveneens ideeën op kunnen doen over hoe, anno 2010, om gegaan kan en moet worden met vrijwilligers.

#### *Wetenschappelijke relevantie*

Dit onderzoek richt zich voornamelijk op kennisvermeerdering op het gebied van vinden en binden van vrijwilligers, zodat beslissingen inzake dit praktijkprobleem kunnen worden genomen. Een tweetal theorieën die gehanteerd worden in dit onderzoek zullen in dit onderzoek verder aangevuld worden. Zo beschrijft Putnam (2000) het effect van de gestegen arbeidsparticipatie van vrouwen op vrijwilligerswerk. Hij stelt dat door de arbeidsdeelname van vrouwen de vrijwillige participatie van vrouwen terug loopt. Dit onderzoek biedt een verdieping van deze theorie; doen vrouwen door deel te nemen aan het betaalde arbeidsproces meer of minder vrijwilligerswerk?

Eveneens wordt een theorie van Hustinx (1998) aangevuld. Hustinx veronderstelt dat door de individualisering en de modernisering van de samenleving de motieven voor het doen van vrijwilligerswerk veranderd zijn. Mijn veronderstelling is dat voornamelijk oudere Nederlanders bekend zijn met het concept van altruïsme; zij doen vrijwilligerswerk vanuit een gevoel van plichtsbesef. Aansluitend verwacht ik dat de jongere Nederlanders minder bekend zijn met dit motief voor het doen van vrijwilligerswerk. Zij doen het onbetaalde werk op basis van een nieuw soort egoïsme dat is ontstaan door de individualisering. Wanneer uit dit onderzoek mijn veronderstelling wordt bevestigd, is dit een verdieping van de bestaande theorieën.

#### *ASW verantwoording*

Het probleem dat bij dit onderzoek centraal staat, namelijk de verbetering van het proces van vinden en binden van vrijwilligers, wordt uitgevoerd vanuit het ASW-perspectief. De studie Algemene Sociale Wetenschappen kenmerkt zich door interdisciplinariteit en door het centraal stellen van actuele vraagstukken. Dit onderzoek bij zorginstelling Ipse de Bruggen, locatie Midden-Holland, sluit goed aan bij de ASW-invalshoek. Het actuele probleem omtrent de culturele veranderingen in de samenleving en de daarmee samenhangende veranderingen in het vrijwilligersbestand van organisaties zou binnen de opleiding niet hebben misstaan. Ook zijn culturele veranderingen en de invloeden daarvan op de samenleving onderwerpen die in de opleiding veelvuldig aan bod zijn gekomen. Een van de drie maatschappelijke domeinen die in de studie Algemene Sociale Wetenschappen naar voren komt, is 'arbeid, zorg en welzijn'. Het onderwerp van dit onderzoek sluit hier volledig bij aan.

Er wordt in dit onderzoek uitgegaan van een brede zienswijze; vanuit meerdere disciplines wordt het onderwerp bekeken. Zo komen onderwerpen uit de Sociologie naar voren; de sociale

structuur en culturele veranderingen zijn tezamen bepalend voor de huidige situatie. Ook wordt aandacht besteedt aan het 'vinden en binden'; echte kenmerken van Personeel en Management theorieën. Eveneens worden theorieën gebruikt over de vrijwilliger als persoon; omgevings- en culturele factoren komen aan bod. Het uitvoeren van dit onderzoek vanuit slechts een van voorgaande disciplines zou het onderzoek sterk te kort doen.

Op basis van het voorgaande kan geconcludeerd worden dat zowel het onderwerp van onderzoek, het vraagstuk, als de methode van onderzoek doen, typerend zijn voor een ASW-invalshoek van onderzoek uitvoeren.

## 3| Literatuurstudie

### 3.1 Type organisatie

Zoals reeds kort uitgelegd, zijn er vele organisaties die gebruik maken van vrijwillige medewerkers. In het geval van Ipse de Brugge, dat hier onderwerp van onderzoek is, betreft het een gehandicaptenorganisatie. Deze organisatie is een non-profit bedrijf en richt zich op het bieden van zorg, behandeling en begeleiden van mensen met een verstandelijke of meervoudige handicap. Ipse de Bruggen ontfermt zich momenteel over ongeveer 4300 mensen met een verstandelijke of meervoudige (complexe) handicap. Een dergelijke organisatie valt onder de noemer 'patiënten- en gehandicaptenorganisaties', ook afgekort met 'p/g-organisaties' (Vilans en Verwey-Jonker Instituut, 2008, p. 9). Ipse de Bruggen is een instelling met twaalf locaties in de provincie Zuid Holland (Ipse de Bruggen, n.d.). Ipse de Bruggen zou, volgens het onderzoek van het Vilans en Verwey-Jonker Instituut (2008) worden geschaard onder de noemer 'grote organisatie'. De locaties van Ipse de Bruggen worden bestuurd en geleid vanuit één beleid dat geldt voor alle locaties en medewerkers. Dit is typerend voor een organisatie van dergelijke grootte. Uit onderzoek is gebleken dat grote organisaties, zoals Ipse de Bruggen, in vergelijking met kleinere en middelgrote organisaties meer bekend zijn met het vrijwilligersbeleid. Bij kleine organisaties blijkt er maar weinig geregeld te zijn op het gebied van taakomschrijving van vrijwilligers en begeleiding door beroepskrachten. Van een grote organisatie als Ipse de Bruggen is over het algemeen te verwachten dat er een redelijk professioneel vrijwilligersbeleid gehanteerd wordt (Vilans en Verwey-Jonker Instituut, 2008).

Er zijn enkele onderscheidingen te maken binnen de patiënten- en gehandicapten organisaties. Om precies te weten wat voor organisatie Ipse de Bruggen is, is het maken van dit onderscheid cruciaal, aangezien bij elk type organisatie er zich een eigen dynamiek van ontwikkelingen voor doet. De drie groepen organisaties hebben volgens de onderzoekers '*een eigen ontstaansgeschiedenis, vaak een andere structuur, opzet en ondersteuning*' (Vilans en Verwey-Jonker Instituut, 2008, p. 52). Door het Vilans en Verwey-Jonker Instituut (2008) worden de volgende organisaties onderscheiden. Allereerst noemen deze wetenschappers de categorale patiënten- en gehandicaptenorganisatie. Onder deze noemer vallen de organisaties die zich richten op mensen met een bepaalde aandoening, ziekte, handicap of andere problematiek. Dit soort organisaties wordt ook wel aangeduid met de term 'one-issue organisatie'; dit betekent dat de organisatie zich richt op één doelgroep. Als tweede worden de zorgbelangenorganisaties en lokale en regionale patiënten- en consumentenplatform genoemd. Ten derde is er de groep organisaties die zich richt op geestelijke gezondheidszorg, de patiënten- en familieorganisaties in de GGZ (geestelijke gezondheidszorg). Duidelijk mag zijn dat

het eerst genoemde type organisatie, de categorale patiënten en gehandicapten organisatie, het meest van toepassing is op de organisatie die onderwerp is van dit onderzoek. Er zijn enkele raakvlakken met het tweede type organisatie, maar *overall* genomen is Ipse de Bruggen volgens het Vilans en Verwey-Jonker Instituut (2008) een categorale p/g-organisatie.

Het Vilans en Verwey-Jonker Instituut (2008) onderscheidt organisaties naar de kerntaken die de organisatie uitvoert. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de indeling van Handy (1988) en Meijs (1997) (in Vilans en Verwey-Jonker Instituut, 2008). Zij delen organisaties in drie groepen in op basis van het doel van de activiteiten van de organisatie. Als eerste worden organisaties onderscheiden die zich richten op het aanbieden van wederzijds ondersteuning, *mutual support*. Hierbij is het onbetaalde werk gericht op de leden van de organisatie zelf. Als tweede zijn er organisaties die zich richten op klanten buiten de organisatie; dienstverlening, ofwel *service delivery*. Als derde en laatste onderscheidde Handy en Meijs organisaties die activiteiten uitvoeren met ideële activiteiten als doel. Zulke organisaties zetten zich in voor zogenoemde 'campagne activiteiten', door Handy aangeduid met de term *campaigning*. Wanneer men tracht Ipse de Bruggen bij één van bovenstaande kerntaken in te delen, valt op dat ze onder zowel de wederzijdse ondersteuning (door lotgenotencontact en voorlichting), als onder de dienstverlening aan klanten buiten de organisatie (door informatie en voorlichting) is te scharen. Dit is volgens het Vilans en Verwey-Jonker Instituut (2008, p.11) een opvallend verschijnsel dat hoort bij nagenoeg elke p/g-organisatie.

Het voorgaande samenvattend, kan van Ipse de Bruggen gesteld worden dat ze een grote categorale p/g-organisatie is met een redelijk professioneel vrijwilligersbeleid. De kerntaken die door Ipse de Bruggen worden uitgevoerd zijn voornamelijk de wederzijdse ondersteuning en de dienstverlening aan klanten buiten de organisatie. Deze typering van Ipse de Bruggen geeft meer inzicht in de wijze waarop de organisatie reilt en zeilt. Deze profielschets van de organisatie zal in het vervolg van deze literatuurstudie meer inzichten bieden.

### **3.2 Externe factoren van invloed op vrijwilligerswerk**

Er zijn meerdere ontwikkelingen van invloed op het vrijwilligerswerk. Zoals reeds genoemd zorgen interne factoren, zoals de professionalisering van de zorg, voor veranderingen op het gebied van het onbetaalde werk. Er zijn ook externe factoren, zoals veranderingen die van invloed zijn op de gehele samenleving. Deze externe invloeden zijn de individualisering, de secularisering, de vergrijzing en de arbeidsdeelname van vrouwen. De invloed van elk van deze factoren op de



vrijwilliger en het vrijwilligerswerk zal hieronder uiteengezet worden.

### 3.2.1 Individualisering

Het 'ik-tijdperk' is aangebroken. Of met andere woorden; in onze samenleving is sinds het einde van de twintigste eeuw sprake van modernisering en individualisering van de samenleving. Hieronder wordt verstaan dat er een vérgaande maatschappelijke verandering plaats vond, die zowel op sociaal als op politiek gebied vele gevolgen had en nog steeds heeft (Van den Dongen, 1996). In het begin van de vorige eeuw werd veel waarde gehecht aan sociale en traditionele verbanden zoals het gezin, de kerk en de omgeving. Met andere woorden; men leefde in een traditionele samenleving. In een dergelijke samenleving delen de mensen ideeën en opvattingen. Ze hebben veel met elkaar gemeen. Dit wordt ook wel een collectief bewustzijn genoemd (Van Hoof en Van Ruysseveldt, 1996, p. 117). Het belang van zulke gedeelde banden is sterk afgenomen. Mensen maken tegenwoordig hun beslissingen minder op basis van collectief aangenomen opvattingen over mens en maatschappij, maar op basis van persoonlijke overwegingen stelt Van Den Dongen (1996). Eveneens zijn de keuzemogelijkheden voor elk individu toegenomen. Met andere woorden; er is sprake van individualisering op alle terreinen van de samenleving (Blauw, n.d.).

Het voorgaande geeft de welbekende, algemene trend van de individualisering weer. Het opstellen van een eenduidige definitie van de trend van individualisering is minder eenvoudig. Na vergelijking van meerdere definities wordt in het vervolg de uiteenzetting van Inglehart (1977) aangehouden. Zijn definitie kiest het midden tussen enkele pessimistische en optimistische visies op de individualisering. Inglehart laat een waardeoordeel van de maatschappelijke verandering weg en spreekt slechts van objectieve verandering die binnen alle definities van individualisering in meer of mindere mate is opgenomen. Inglehart sprak reeds in 1977 van individualisering als een zogenaamde '*silent revolution*', vrij vertaald naar een stille, dan wel onopgemerkte verandering met grote gevolgen (Van Hoof en Van Ruysseveldt, 1996, p. 444). Volgens Inglehart bestaan er twee verschillende waardeoriëntaties, te weten de materialistische en de postmaterialistische. Over het algemeen richt de mens zich, volgens Inglehart, op basisbehoeften als veiligheid, voedsel en onderdak. Mensen die aan deze waarden het meest belang hechten, worden materialisten genoemd. Bij langdurige afwezigheid van oorlog en bij aanwezigheid van overwegende economische voorspoed zijn de materialistische basisbehoeften 'automatisch' vervuld. De postmaterialistische waardeoriëntatie gaat voorbij de materialistische opvattingen van zekerheid en vastigheid. Postmaterialisten verplaatsen hun aandacht volgens Inglehart (in Van den Dongen, 1996) naar zelfontplooiing, het verkrijgen van respect en de zoektocht naar liefde. Reeds in 1977 voorspelde Inglehart op basis van deze theorie dat het aantal postmaterialisten zou gaan stijgen. In het kort is

volgens Inglehart het proces van individualisering te omschrijven als een toename van postmaterialisten ten opzichte van de materialisten. Critici, zoals Van den Dongen (1996) voegen hieraan toe dat de materialistische waarden niet slechts van materieel gewin uitgaan. Volgens Van den Dongen is het gebrek aan ruimte voor politieke en sociale vrijheid het meest kenmerkend voor de materialistische zienswijze. Op basis van al het voorgaande is de volgende definitie van individualisering geconstrueerd:

*'Individualisering is het toegenomen belang voor postmaterialistische zaken als zelfontplooiing en zelfstandigheid en een daling in waardering van de materialistische waarden als het gemeenschapsgevoel en sociale cohesie.'*

Sociale cohesie is hetgeen mensen samen houdt, dan wel bindt (Van Hoof en Van Ruysseveldt, 1996, p. 115). Interessant is dat de prognose van Inglehart uit 1977 nog steeds klopt; het aantal postmaterialisten stijgt immer, terwijl het aantal materialisten daalt. Uit onderzoek van Inglehart in 1980 bleek dat in de Nederlandse samenleving *'de omslag naar het postmaterialisme al het verst gevorderd'* is (in Van Hoof en Van Ruysseveldt, 1996, p. 445). Volgens de theorie van Inglehart is de Nederlandse samenleving het meest geïndividualiseerd.

Door vele onderzoekers, zoals onder andere door Hustinx (1998) en Bekkers (2002), wordt aangenomen dat door de culturele omslag van de individualisering 'de mens' meer berekenend, op zich zelf gericht (soms zelfs egocentrisch) en meer kieskeurig is geworden. Daarnaast neemt door dit individualisme de sociale cohesie af, hetgeen vooral in de politiek voor veel ophef zorgt. Over het algemeen hebben veel onderzoekers een negatieve opinie over 'de veranderde mens'. Andere auteurs, zoals Rogers en Maslow, wijzen op de positieve kanten van de individualisering, te weten de toegenomen ontplooiingsmogelijkheden van het individu (in Van den Dongen, 1996).

Een verschijnsel dat samenhangt met de invloed van individualisering op het vrijwilligerswerk is de verandering in sociaal kapitaal. Van den Dongen (1996) stelt dat bij het afnemen van collectief gedeelde normen en waarden er sprake kan zijn van afname van culturele consensus. Men ontdekt zich van vroeger geldende regels en hiërarchische verdelingen. Deze ontwikkeling, de afname van gemeenschappelijke gedeelde bevindingen of consensus, heeft gevolgen voor het sociaal kapitaal van een land. Voor de term 'sociaal kapitaal' worden verschillende definities gehanteerd. De oorsprong van de term ligt reeds in de 19e eeuw. Socioloog Durkheim (in Putnam, 2000, p. 326) stelde een theorie op waarbij het aantal zelfmoorden bepaald, dan wel voorspeld kon worden aan de hand van de mate van collectiviteit. Collectiviteit is de mate waarin elk individu geïntegreerd is in de samenleving (Van Hoof en Van Ruysseveldt, 1996, p. 123). Een bijpassend vraagstuk is dat van de sociale cohesie. Een hoge mate van integratie dan wel sociale cohesie, bijvoorbeeld door

toebehoren aan een sociale groep, een gezin en of door te trouwen, zou volgens Durkheim duiden op een kleine kans op het plegen van zelfmoord. Met de afname van de sociale cohesie zou de kans op zelfmoord stijgen.

Door de individualisering en de daarmee samenhangende afname van sociale cohesie aan het eind van de twintigste eeuw krijgt de term 'sociale cohesie' van Durkheim hernieuwde belangstelling. Volgens Putnam (2000) wordt sociaal kapitaal gemeten aan de hand van het altruïsme, de hoeveelheid vrijwilligerswerk dat gedaan wordt en de filantropie (het willen helpen van anderen) bij elkaar op te tellen. Daarbij beschrijft Putnam (2000) de theorie over sociaal kapitaal van Dewey. Dewey duidt op het belangrijke verschil tussen 'iets doen voor' of 'iets doen met' anderen. '*Doing something for*' iemand is nobel en nodig in de samenleving. Het 'iets doen voor iemand' valt volgens Dewey en Putnam niet onder sociaal kapitaal. Namelijk, slechts door *samen met* iemand iets te doen, versterken de sociale contacten zich waardoor de sociale cohesie en het sociale kapitaal toe nemen. Deze samenstelling van de theorieën over sociaal kapitaal van Durkheim, Putnam (2000) en Dewey (in Putnam, 2000, p. 117) zal in dit onderzoek gehanteerd worden.

### **3.2.2 Secularisering**

Een andere verandering in de samenleving die samenhangt met de individualisering is de secularisering. Volgens Van Hoof en Van Ruysseveldt (1996) is dit de vermindering van het belang van religieuze factoren voor het maatschappelijke leven. Door Bekkers wordt de secularisering omschreven aan de hand van twee tendensen in de maatschappij (Bekkers, 2002). Allereerst onderschrijft hij de ontzuiling. Hiermee wordt het afnemende belang van de godsdienstige achtergrond bedoeld. Men voelt zich minder betrokken bij een kerkgemeenschap en zal dus ook minder de belangen van de kerk nastreven. In 1992 constateerde Dekker (p. 169) dat het aantal mensen dat op een christelijke politieke partij stemde, tot ongeveer de helft was gedaald. Het aantal kerkleden en kerkgangers is sinds 1899 *an sich* sterk gedaald. In 1899 was 98 procent van de gehele bevolking kerkelijk. Een meting in mei 2002 toont aan dat toen slechts 35 procent van de samenleving zichzelf als kerkelijk bestempelde. Wat betreft de secularisering is Nederland in vergelijking met andere landen één van de koplopers.

### **3.2.3 Invloed van individualisering en secularisering op het vrijwilligerswerk**

Logischerwijs staat voor dit onderzoek de invloed van voornoemde ontwikkelingen op de vrijwilligers en het vrijwilligerswerk centraal. De vraag luidt als volgt; hebben de individualisering en de secularisering voor een afname van vrijwilligers en interesse in vrijwilligerswerk gezorgd?

Hebben de nieuwe, meer egoïstische generaties nog wel oog voor het doen van onbetaald werk? Volgens Meijs (2006) hebben de secularisatie en de individualisering geen directe invloeden op het vrijwilligerswerk. In tabel 1 is te zien dat er zich de afgelopen jaren weinig veranderingen hebben voorgedaan in het percentage van de bevolking, boven de 18 jaar oud, dat vrijwilligerswerk doet. Deze tabel is gebaseerd op cijfers van het CBS, zoals is geschreven door Meijs (2006, p. 5).

Jaartal	Percentage vrijwilligers
1980	45 procent
1983	42 procent
1986	42 procent
1989	42 procent
1993	41 procent
1999	43 procent
2002	42 procent

*Tabel 1. Percentage Nederlanders boven de 18 jaar dat vrijwilligerswerk doet.*

Het SCP stelt dat er momenteel andere factoren zijn die aanzetten tot het doen van onbetaald werk (in Meijs, 2006). Hier zijn meerdere onderzoekers (onder andere Bekkers, 2002 en Hustinx, 1998) het mee eens. Zij onderschrijven dat er een verschuiving in vrijwilligerswerk plaats vindt. Niet langer bepaalt de kerk of een dergelijke andere sociale groep waartoe men behoort, het al dan niet doen van vrijwilligerswerk. Wat wel bepalend is voor het doen van vrijwilligerswerk komt later in deze literatuurstudie aan bod.

Concluderend kan vast worden gesteld dat de secularisering en de individualisering van de samenleving geen directe gevolgen hebben voor het vrijwilligerswerk. Hieraan moet direct worden toegevoegd dat er zich door bovengenoemde ontwikkelingen wel degelijk een verandering in het type vrijwilliger heeft voorgedaan. Door de individualisering is de gemiddelde Nederlander, anno 2010, mogelijk minder altruïstisch en meer egoïstisch geworden. Het vrijwilligerswerk (zoals aangetoond in tabel 1) en de filantropie zijn in Nederland redelijk gelijk gebleven.

In paragraaf 3.3 van deze literatuurstudie zal dieper in worden gegaan op wat voor type mens het vrijwilligerswerk anno 2010 op zich neemt.

Naast de gevolgen voor het vrijwilligerswerk is de dreigende afname van de sociale cohesie en het sociale kapitaal een ingrijpende verandering. De Nederlandse regering erkent de ernst van deze ontwikkeling. In het beleidsprogramma van Balkenende IV (2007) wordt aandacht besteed aan

dit onderwerp. Zo onderschrijft het kabinet het belang van vrijwilligers en van vrijwillige participatie. Volgens dit beleidsprogramma is het investeren in sociale samenhang een belangrijke manier om het leven met elkaar een nieuwe vorm te geven. Een van de doelstellingen van Balkenende IV is dan ook ervoor te zorgen dat er een vergroting van het aantal vrijwilligers plaats vindt (Ministerie van Algemene Zaken, 2007).

### **3.2.4 Vergrijzing en vrijwilligers**

Naast de individualisering en de secularisering is er sprake van een andere grootschalige maatschappelijke verandering; de vergrijzing van de samenleving. Zoals in de inleiding van deze scriptie is weergegeven wordt hieronder de toenemende veroudering van een groot deel van de beroepsbevolking verstaan. Verweij en De Beer (2008) omschrijven de veranderende leeftijdssamenstelling van de bevolking in Nederland aan de hand van een definitie van Beets en Fokkema (2005). Zij stellen dat allereerst de geboortegolf na de tweede wereldoorlog, de 'babyboom' generatie, heeft gezorgd voor veel mensen binnen de bevolking van dezelfde leeftijd. Ten tweede is de vruchtbaarheid in Nederland gedaald. Hiermee wordt bedoeld dat het kindertal af neemt, waardoor het aandeel ouderen relatief gezien stijgt. Ten derde is de levensverwachting van de mensen gestegen, waardoor de samenleving veel ouderen telt. Al met al hebben deze verschuivingen ervoor gezorgd dat het aantal 65-plussers in Nederland de laatste decennia sterk is gestegen (Bekkers, 2005 en Vilans en Verwey-Jonker Instituut, 2008). In 1900 waren 0,3 miljoen 65-plussers, deze groep vormde zes procent van de totale bevolking. In 2007 is dit getal opgelopen naar 2,4 miljoen; dit is ruim veertien procent van de bevolking (Verweij en De Beer, 2008).

De vergrijzing van de bevolking van Nederland is reeds door vele organisaties gesignaleerd. Voor vrijwilligersorganisaties geldt dat hierdoor hun vrijwilligersbestand vergrijst (Van Overbeek, Scholten, Oudenampsen e.a., 2006). Een groot deel van de mensen dat vrijwillig taken binnen organisaties uitvoert, bestaat uit ouderen, zo bleek uit een inventarisatie van Van Overbeek, Scholten, Oudenampsen e.a. (2006). Eveneens blijkt dat vrijwilligers die zich een langere periode actief inzetten als onbetaalde werknemers vaak gepensioneerd te zijn. Verwacht wordt dat veel van deze mensen binnenkort een andere dagbesteding zullen vinden en of te oud zullen zijn om dergelijke taken op zich te nemen. Wat dat betreft hebben organisaties die met vrijwilligers werken de moeilijke opgave om hun vrijwilligersbestand aan te vullen met mensen uit andere doelgroepen (Meijs, 2006). Hierover volgt later meer.

### 3.2.5 Arbeidsdeelname vrouwen en vrijwilligers

Uit onderzoek van Vilans en Verwey-Jonker Instituut (2008) is gebleken dat 65 procent van de onbetaalde werknemers vrouw is. In de laatste decennia hebben zich indrukwekkende veranderingen voor gedaan op het gebied van de arbeidsdeelname van vrouwen. De vrouwen zijn steeds meer tijd gaan besteden aan werk (Kleijne, 2001 en Hooghiemstra en Knijn, 2004). Voor een definitie van de term 'arbeidsdeelname' is gekozen voor de heldere definitie die het CBS hanteert;

*Onder arbeidsdeelname (...) wordt de werkzame beroepsbevolking verstaan, uitgedrukt in procenten van de bevolking. De werkzame beroepsbevolking bestaat uit mensen die betaald werk hebben van twaalf uur of meer per week ' (CBS, 2009).*

In 1960 was slechts 20 procent van de Nederlandse vrouwen, tussen vijftien en 64 jaar werkzaam buitenshuis (Van Hoof en Van Ruysseveldt, 1996, p. 252.). Dit percentage bleek een historisch dieptepunt in de arbeidsdeelname van vrouwen te zijn. De stijging in arbeidsparticipatie verliep traag, voornamelijk in vergelijking met andere landen. In het jaar 2000 is door het CBS (2009) de arbeidsdeelname onder vrouwen met kinderen gemeten van 44 procent. Ter vergelijking; in 2000 heeft 86 procent van de mannen een betaalde baan. De stijging van arbeidsparticipatie van vrouwen heeft zich doorgezet; in het jaar 2008 nam al 60 procent van de vrouwen deel aan het betaalde werk (CBS, 2009). De meeste vrouwen blijken parttime werkzaam te zijn. In 2000 ligt het gemiddelde aantal uren dat de vrouwen werken op 14,5 uur per week te liggen (Kleijne, 2001).

Deze gestegen arbeidsparticipatie van vrouwen betekent dat er minder tijd over blijft voor andere activiteiten, zoals het vrijwilligerswerk. Putnam veronderstelt dat de tijd die vrouwen tot voor kort aan vrijwilligerswerk besteedden, nu terug zal lopen of reeds is gelopen (Putnam, 2000, p. 194). Er zijn namelijk steeds meer vrouwen met minder tijd voor activiteiten naast hun baan en het moederschap. Aan de andere kant zorgt het moederschap voor een vorm van sociaal isolement. Een 'thuis-blijf moeder' bevindt zich veel minder in de wereld dan een werkende moeder. De vrouw met een baan zal dus meer deelnemen aan sociale activiteiten. Vanwege dit sociale aspect van het werk zijn volgens Putnam mensen met een baan eerder geneigd vrijwilligerswerk te doen dan mensen zonder baan.

Putnam vraagt zich af wat het effect is van de gestegen arbeidsdeelname van vrouwen. Hierbij zet hij twee tegenstrijdige opvattingen uiteen. Enerzijds zorgt gestegen arbeidsdeelname dat er minder tijd over blijft voor het doen van vrijwilligerswerk. Anderzijds zorgt de hogere arbeidsparticipatie voor meer sociale verbondenheid en daardoor voor meer participatie als vrijwilliger. Putnam concludeert uiteindelijk dat door de gestegen arbeidsdeelname van vrouwen de

vrijwillige participatie terug loopt (Putnam, 2000). Een kritische opmerking moet hierbij worden geplaatst. De laatste jaren zijn vrouwen zonder baan en mannen met baan eveneens minder tijd in het vrijwilligerswerk gaan investeren. Voor Ipse de Bruggen betekent deze verandering een extra reden om te zorgen voor een juiste aanpak bij het werven en binden van vrijwilligers.

### **3.2.6 Conclusie**

Concluderend kan gesteld worden dat door de secularisering en de individualisering het aantal vrijwilligers gelijk is gebleven. De sterk gestegen arbeidsdeelname van vrouwen heeft een negatieve invloed op het aantal mensen dat vrijwilligerswerk doet. Van alle genoemde externe factoren die invloed hebben op het vrijwilligerswerk is de vergrijzing het meest ingrijpend. Deze vergrijzing voorspelt voor de nabije toekomst een daling van het aantal vrijwilligers (Meijs, 2006). Alle factoren tezamen zorgen voor een herwaardering van het belang van het vinden van een juiste methode voor het vinden en binden van vrijwilligers.

## **3.3 De vrijwilliger**

Na reeds te hebben weergegeven welke factoren van belang zijn op veranderingen binnen het vrijwilligersbestand van organisaties zal in deze paragraaf dieper in worden gegaan op hoe de doorsnee vrijwilliger in de patiënten en gehandicapten organisaties er tegenwoordig, anno 2010, uit ziet. Vele onderzoekers hebben reeds getracht de specifieke kenmerken van de gemiddelde vrijwilliger in kaart te brengen. Opvallend is dat hierbij veel overeenkomsten tussen de verschillende onderzoeken naar voren komen. Er zal in deze paragraaf een profielschets gemaakt worden van de vrijwilliger, waarna wordt ingegaan op de motieven die de vrijwilliger hebben aangezet tot het doen van onbetaald werk. Inzicht in de doorsnee vrijwilliger is bijzonder interessant voor organisaties zoals Ipse de Bruggen, die hun vrijwilligersbestand en -beleid nader onder de loep willen nemen en een uitbreiding van het aantal vrijwilligers willen realiseren.

### **3.3.1 Profielschets vrijwilliger**

Reeds in 1975 is het Sociaal Cultureel Planbureau begonnen met het vastleggen van tijdsbesteding en deelname van de personen die vrijwilligerswerk doen. In 1975 lag het percentage van de Nederlanders dat onbetaald werk deed op 26 procent. Deze vrijwilligers deden minstens vijftien minuten per week onbetaald werk. In 2002 lag dit percentage op 25 procent (in Bekkers, 2002). Ter verduidelijking, in de vorige paragraaf is een tabel opgenomen die het percentage vrijwilligers weergeeft van de Nederlanders boven de 18 jaar. Logischerwijs liggen de percentages in die tabel

hoger dan de percentages die in dit hoofdstuk zijn weergegeven; hier zijn alle Nederlanders meegenomen in de berekening. Zoals in paragraaf 3.2.3 werd aangetoond, is het percentage vrijwilligers van de Nederlandse samenleving in de loop der jaren niet veranderd (Bekkers 2002 en Van Spierenburg en Van Houten, 2006). Dekker en De Hart stellen dat het percentage van de Nederlanders boven de 18 jaar dat vrijwilligerswerk doet in Nederland tussen 1997 en 2007 43 procent was (Dekker en De Hart, 2009).

In Nederland zijn ruim 5,6 miljoen mensen van achttien jaar en ouder actief als vrijwilliger. Gemiddeld doen deze vrijwilligers vier tot vijf uur vrijwilligerswerk per week (Vrijwilligerswerk Enschede, 2008). Alvorens meerdere kenmerken van de doorsnee vrijwilliger uiteen te zetten, moet gesteld worden dat er de laatste jaren een duidelijke en belangrijke verschuiving plaats heeft gevonden binnen de groep vrijwilligers. Deze verschuiving doet andere kenmerken teniet. Voorafgaand aan de individualisering bepaalde het toebehoren aan een sociale-, of bevolkingsgroepen het al dan niet opnemen van vrijwilligerswerk. Vooral de kerkelijken namen een groot deel van het in Nederland gedane vrijwilligerswerk op zich (Vilans en Verwey-Jonker Instituut, 2008). Zij vervulden op basis van hun religieuze achtergrond het onbetaalde werk.

Tegenwoordig, ten tijden van de geïndividualiseerde samenleving, zijn andere factoren meer kenmerkend voor vrijwilligers (Bekkers 2002 en Hustinx, 1998). Momenteel bepalen niet langer de religieuze achtergrond of het toebehoren tot een bepaalde sociale of economische groep het doen van onbetaald werk. Juist een bepaalde persoonlijkheid is tegenwoordig een opvallende factor onder vrijwilligers. Er is als het ware een nieuw type vrijwilliger opgestaan; veel vrijwilligers in de moderne samenleving zijn mensen met een extraverte persoonlijkheid (Hustinx, 1998, Bekkers, 2002). Volgens Pek, in *Psychologie Magazine* (2006) zijn dit enthousiaste, energieke, flexibele en sociale mensen. Over de verschuiving in motieven om vrijwilligerswerk te doen wordt in de volgende paragraaf meer geschreven.

Ondanks de afname van het belang van sociale groepen en de toename van het belang van individuele persoonlijkheid als kenmerk voor het vrijwilligerswerk, is een aantal kenmerken dat door de jaren heen stand heeft gehouden. Zo stelt Bekkers (2002) dat nog steeds meer vrouwen dan mannen het onbetaalde werk doen. Volgens onderzoek door Vilans en Verwey-Jonker Insituut (2008) is ruim 65 procent van de vrijwilligers vrouw. Specifiek in de zorg ligt dit percentage volgens Vilans en Verwey-Jonker Insituut (2008, p. 37) zelfs op 79 procent van de vrijwilligers. Hierover zijn de meningen onder wetenschappers verdeeld. Van Spierenburg en Van Houten (2005) stellen juist dat de verdeling man en vrouw bij het vrijwilligerswerk nagenoeg gelijk ligt. Het doel van deze paragraaf is het weergeven van de specifieke kenmerken van vrijwilligers die onbetaald



werk doen binnen patiënten- en gehandicapten organisaties. Op basis daarvan en na een korte observatie bij Ipse de Bruggen te Waddinxveen kan opgemaakt worden dat voor deze zorginstelling geldt dat het vrijwilligerswerk voornamelijk door vrouwen wordt gedaan. Om die reden wordt er wat betreft de sekse van vrijwilligers in dit onderzoek de standpunten van Bekkers (2002) en van het Vilans en Verwey-Jonker Instituut (2008) gehanteerd.

Ondanks de secularisering en de individualisering blijft het kerkbezoek een typisch kenmerk van de vrijwilliger. Ruim 33 procent van de vrijwilligers blijkt maandelijks of vaker naar de kerk te gaan (Bekkers, 2005). Eveneens is uit meerdere onderzoeken gebleken dat vrijwilligerswerk voornamelijk door ouderen gedaan wordt. Hierbij gaat het om vrijwilligers van middelbare leeftijd en ouder (Vilans en Verwey-Jonker Instituut, 2008, p. 38 en Bekkers, 2005, p. 10). Volgens Putnam zijn deze 'ouderen' in hun jeugd opgevoed met sterke sociale banden en betrokkenheid. Putnam stelt dat deze zaken in de daaropvolgende generaties minder belangrijk werden. Op die manier verklaart hij waarom momenteel zoveel ouderen en zo weinig jongeren betrokken zijn bij het doen van onbetaald werk (Putnam, 2000). Hierbij moet eveneens de 'baby-boom' generatie in Nederland in aanmerking worden genomen. Momenteel vergrijsst Nederland, zoals reeds in hoofdstuk drie is uitgelegd. Veel ouderen nemen tegenwoordig het vrijwilligerswerk op zich. Dit onbetaalde werk is voor hen de meest belangrijke bezigheid (Vilans en Verwey-Jonker Instituut, 2008, p.47). De oudere generatie heeft meer vrije tijd en vult deze graag op een nuttige manier in (Bekkers, 2005). De oudere vrijwilligers zijn meestal voor een lange(re) periode inzetbaar. Maar gezien de ouderdom kunnen deze weinig fysiek zware activiteiten op zich nemen. De verwachting is dat veel van deze mensen in korte tijd zullen stoppen met het doen van vrijwilligerswerk (Putnam, 2000 en Vilans en Verwey-Jonker Instituut, 2008, p.24).

Volgens Bekkers (2005) is een hoog opleidingsniveau kenmerkend voor de doorsnee vrijwilliger, maar in Nederland ligt het inkomensniveau van de vrijwilliger relatief laag. De gemiddelde vrijwilliger komt uit de provincie Utrecht, Friesland of Overijssel komt (Bekkers, 2005).

Wat betreft de afkomst van vrijwilligers zijn het voornamelijk de autochtone Nederlanders die vrijwilligerswerk doen (Gemeente Utrecht, 2006). Het SCP stelt dat 41 procent van de autochtone Nederlanders zich inzet voor vrijwilligerswerk, tegenover slechts 19 procent van de Turken, 17 procent van de Marokkanen en 22 procent van zowel de Surinamers als de Antillianen. In vergelijking met de andere Europese landen mag Nederland zich gelukkig prijzen met een dergelijke vrijwillige inzet van de Nederlanders. Vergeleken met andere Europese landen heeft Nederland veel vrijwilligers (Dekker en De Hart, 2009). Zowel wat betreft het doneren van geld als het zich actief inzetten voor een vereniging doen de Nederlanders het goed. Volgens een meting uit

2004 bleek alleen Zweden een hogere actieve inzet te hebben en bleek Malta meer geld te doneren (Dekker en De Hart, 2009).

Al deze kenmerken tezamen bieden een helder beeld van de gemiddelde vrijwilliger; op het gebied van kerkgang, leeftijd, afkomst, persoonlijkheid, voorkeuren, inkomen en opleidingsniveau. Maar wat zet de vrijwilliger aan tot het doen van vrijwilligerswerk?

### **3.3.2 Motieven Vrijwilliger**

In deze paragraaf wordt ingegaan op de motieven van de vrijwillige Nederlanders om het onbetaalde werk op te pakken. Door de individualisering aan het einde van de twintigste eeuw zijn de redenen voor het doen van vrijwilligerswerk aan verandering onderhevig geweest. Niet langer bepaalt de sociale groep, afkomst of religieuze achtergrond in welke mate vrijwilligerswerk wordt gedaan. Tegenwoordig, anno 2010, heeft elk individu het recht en de mogelijkheid om zelf keuzes te maken. De extreme vorm van vrije keuze brengt een nieuwe ontwikkeling met zich mee; een reflexief bewustzijn ontstaat (Van Hoof en Van Ruysseveldt, 1996, p. 486). Waar elk individu zich vroeger kon identificeren en zichzelf kon 'zien' in de spiegels van de groep waartoe hij of zij behoorde, zo is er tegenwoordig geen sprake meer van een groepsbewustzijn. In de geïndividualiseerde samenleving bieden oneindige, vaak commerciële, keuzemogelijkheden of goederen een identiteit (Hustinx, 1998). Zo kan elk individu zelfstandig een zelfdimensie creëren. Door de oneindige keuze mogelijkheden construeert elk individu een eigen persoonlijkheid en zijn of haar eigen keuzebiografie. Deze term duidt op de manier waarop de individualisering zijn uitwerking heeft op het persoonlijke vlak (Schnabel, 1999). Dit individuele keuzeproces en het actief vormen van de eigen persoonlijkheid naar ieders zelfbeeld is wat wordt bedoeld met het reflexieve bewustzijn. Volgens socioloog Beck (1986) komt dit reflexieve bewustzijn voornamelijk voort uit het nadenken over de eigen keuzes die men kan maken, om de negatieve kanten van de modernisering te verzachten (in Van Hoof en Van Ruysseveldt, 1996, p. 485).

De vrije tijd die vroeger bestond, lijkt tegenwoordig beter omschreven te worden met de term 'maaktijd' of 'identiteitstijd'. Wanneer men uit gaat van de reflexieve moderniteit, zal elk individu zich in de 'vrije' tijd bezig houden met het uitproberen van verschillende mogelijkheden die hen een zelfbeeld verschaffen (Hustinx, 1998). In het kader van deze theorie kan gesproken worden van het verdwijnen van het volledig altruïstische karakter van het vrijwilligerswerk. Immers, wanneer iemand kiest om vrijwilligerswerk te gaan doen, is deze keuze gemotiveerd door het verkrijgen van een zelfbeeld voor de jeugd van tegenwoordig. Het doen van onbetaald werk is dus, uitgaande van het reflexieve, puzzelende bewustzijn een bron van identiteit die de vrijwilligers

aangrijpen. Hierdoor is volgens Hustinx (1998) de eeuwenoude tegenstelling tussen altruïsme en egoïsme niet langer geldig; individuen kiezen vanuit egoïstische beweegredenen voor het bieden van hulp aan anderen.

Concluderend kan gesteld worden dat door de individualisering, door het ontstaan van de oneindige keuzemogelijkheden en door het daarmee samenhangende actief en reflexief construeren van het zelfbeeld de volledig altruïstische redenen minder belangrijk zijn geworden. Zo kan worden vastgesteld dat tegenwoordig een belangrijk motief om vrijwilligerswerk te doen gebaseerd is op een egoïstisch streven naar het creëren van een juist zelfbeeld (Hustinx, 1998).

De theorie van Inglehart (1977), zoals reeds is uitgelegd in paragraaf 3.1, sluit hier goed bij aan. Het postmaterialisme van Ingleharts theorie gaat eveneens uit van toename van het belang van zelfontplooiing. Eveneens worden respect en het zoeken naar liefde genoemd. Voornamelijk het belang van zelfontplooiing van Inglehart komt overeen met hetgeen Hustinx (1998) schrijft over de gevolgen van de individualisering op de persoonlijkheid en de instelling van mensen. Spierenburg en Van Houten (2005) schrijven dat tegenwoordig de potentiële vrijwilliger niet langer uit gaat van het helpen van hulpbehoevenden. De vrijwilligers blijken meer gericht te zijn op het bewust opbouwen van een carrière, waarin het vrijwilligerswerk goed van pas kan komen. Hustinx (1998, p.113) schrijft over het sterke tijdelijke karakter van het onbetaalde werk van tegenwoordig. Eveneens blijkt het nieuwe type vrijwilliger kieskeurig te zijn en wil de doorsnee vrijwilliger zich niet verplicht voelen iets te doen.

Op basis van het onderzoek van Vilans en Verwey-Jonker Instituut (2008) zijn bovenstaande en volgende motieven onder te verdelen in twee categorieën; te weten interne en externe motieven. Interne motieven worden gekenmerkt door het nastreven van eigenbelang, zoals bijvoorbeeld het verkrijgen van informatie of het willen horen bij een bepaalde groep. Eerder genoemde postmaterialistische opvattingen van Inglehart (1977) en de motieven van Hustinx (1998) zijn onder de noemer 'interne motieven' te scharen. Externe motieven draaien daarentegen om het hulpverlenend en het leveren van een bijdrage aan ondersteuning van anderen (Vilans en Verwey-Jonker Instituut, 2008). Concluderend kan gesteld worden dat de interne motieven overeenkomen met egoïstische redenen om vrijwilligerswerk te gaan doen. De externe motieven zijn te koppelen aan het altruïsme. Op deze wijze vallen de theorieën van Hustinx, Inglehart en het Vilans en Verwey-Jonker Instituut samen.

Reeds zijn interne, dan wel egoïstische motieven voor het oppakken van onbetaald werk genoemd.

Eveneens de meer 'medemenslievende' opvatting, dan wel de externe motivator, komt in onderzoeken naar voren. Bekkers schrijft in 2002 dat tegenwoordig opvallend veel mensen vrijwilligerswerk omschrijven als 'leuk' werk. In 2002 zegt 73 procent het 'leuke' element van het vrijwilligerswerk als motivator belangrijk te vinden, ten opzichte van slechts 30 procent in 1998. Bekkers (2002) veronderstelt dat deze verschuiving voornamelijk plaats heeft gevonden door reclamecampagnes ter promotie van het vrijwilligerswerk en hecht niet veel belang aan deze bevinding. Deze bevinding toont wel aan dat de reclamecampagnes toch een gevoelige snaar raken bij potentiële vrijwilligers. Wellicht liggen op dit gebied voor Ipse de Bruggen meer mogelijkheden om een plaatselijke campagne te organiseren, waarbij 'vrijwilligerswerk is leuk' wordt gepromoot.

De motivator van een andere groep vrijwilligers is niet duidelijk te scharen onder de noemer interne, dan wel externe motieven. Mensen die zelf kampen met een beperking of ziekte blijken vrijwilligerswerk te doen als een manier om deel uit te blijven maken van de samenleving en om lotgenoten te ondersteunen. Deze vrijwilligers vormen slechts een klein deel van de gehele groep vrijwilligers (Vilans en Verwey-Jonker Instituut, 2008).

Op de website van Monsterboard wordt elke maand een zogenaamde 'poll' geplaatst. De vraag die deze 'poll' in september 2009 behelst, is de volgende: '*Wat motiveert jou het meest om tijd vrij te maken voor vrijwilligerswerk?*'. Het aantal mensen dat tot dusverre een stem heeft uitgebracht, bedraagt momenteel (eind september, 2009) 1215. Omdat hier de motivatie voor vrijwilligerswerk centraal staat, is de uitslag van de 'poll' opgenomen in dit onderzoek, hieronder te zien in tabel 2.

<b>Wat motiveert jou het meest om tijd vrij te maken voor vrijwilligerswerk?</b>	<b>% stemmen</b>	<b>Aantal stemmen (N = 1215)</b>
Mijn werkgever moedigt het aan.	3	32
Ik maak daar tijd voor vrij omdat ik het belangrijk vind.	33	398
Ik doe vrijwilligerswerk om ervaring op te doen.	11	139
Ik heb geen tijd voor vrijwilligerswerk.	31	371
Ik heb geen zin in vrijwilligerswerk.	23	275

Tabel 2. *Monsterboard Poll resultaten* ('Wat motiveert', n.d.)

De motivatoren uit deze tabel komen op duidelijke wijze overeen met de categorieën zoals gehanteerd in dit onderzoek. 'Ik doe vrijwilligerswerk om ervaring op te doen' is een typisch voorbeeld van egoïstisch altruïsme; een intern motief. Een meer zuivere vorm van altruïsme blijkt

uit 'Ik maak tijd voor vrijwilligerswerk omdat ik het belangrijk vind'. Een groot aantal stemmen gaat naar de twee antwoorden die aantonen dat men geen vrijwilligerswerk doet vanwege een gebrek aan interesse of een gebrek aan tijd. Dit hoge percentage past duidelijk bij de huidige geïndividualiseerde moderne samenleving.

Een belangrijke motivator voor het doen van vrijwilligerswerk die niet genoemd wordt in de tabel blijkt de omgeving van de (potentiële) vrijwilligers te zijn. Deze reden is niet onder te brengen onder interne dan wel externe motieven. Putnam (2000) concludeert dat de sociale omgeving een motief is voor het doen van vrijwilligerswerk. Mensen die een baan hebben, besteden meer tijd aan vrijwilligerswerk dan mensen zonder baan. Dit verschijnsel komt volgens Putnam doordat een werknemer actief deelneemt aan een sociale omgeving, waardoor hij of zij eerder betrokken is bij vrijwilligerswerk. Daarbij stelt Putnam dat zich onder van een parttime werknemers de meeste vrijwilligers bevinden (Putnam, 2000, p. 119). Dit verschijnsel heeft een logische verklaring; de werknemer heeft meer tijd om vrijwilligerswerk te doen dan iemand met een fulltime baan. Vervolgens onderscheidt Putnam wat in zijn ogen de meest belangrijke factoren zijn voor het doen van vrijwilligerswerk. Namelijk het actief betrokken zijn bij de maatschappij, een sterke sociale integratie en of het reeds doen van vrijwilligerswerk zijn de belangrijkste motivatoren voor het gaan ofwel blijven doen van onbetaald werk (Putnam, 2000). Zo blijkt dat de sociale banden van groot (mogelijk meest grote) invloed zijn op het al dan niet doen van vrijwilligerswerk.

In deze paragraaf zijn verschillende motieven naar voren gekomen voor het (gaan) doen van vrijwilligerswerk. Uit verschillende onderzoeken is gebleken dat de sociale connecties belangrijk, zo niet bepalend zijn bij het gaan doen van een onbetaalde functie. Ook is aangetoond dat tegenwoordig, door de modernisering en de individualisering de redenen om vrijwilligerswerk te vervullen veranderen. In eerdere jaren werd vrijwilligerswerk gedaan vanuit externe motieven, die zijn gebaseerd op het helpen van hulpbehoevenden. Door de geïndividualiseerde samenleving kiezen mensen tegenwoordig echter ook voor het op zich nemen van vrijwilligerswerk op basis van meer egoïstische, interne motieven. Deze groep mensen denkt bewust na over de positieve gevolgen die het doen van het onbetaalde werk kunnen hebben voor zichzelf. Deze manier van over vrijwilligerswerk na denken moet onderkend worden. Hier moet een organisatie als Ipse de Bruggen van op de hoogte zijn, zodat ze op de trend in kan spelen.

### 3.4 Vrijwilligers Vinden

In voorgaande paragrafen is aan bod gekomen wie de vrijwilliger is en wat hem of haar motiveert om vrijwilligerswerk te gaan doen. De logische volgende stap is het uiteenzetten van het vinden van vrijwilligers; wie willen we als vrijwilligers en waar en hoe kunnen zij gevonden worden? In verschillende onderzoeken komen praktische tips naar voren die het vinden van vrijwilligers moeten vereenvoudigen. Dergelijke tips worden eveneens in dit hoofdstuk besproken.

#### 3.4.1 Wie wordt er geworven?

Zoals in paragraaf 3.3 is uiteengezet, zijn er enkele kenmerken voor de doorsnee mens die vrijwilligerswerk doet. Zo bepalen kerkgang en sociale integratie in sterke mate het al dan niet doen van vrijwilligerswerk (Putnam, 2000).

Naast de meest voorkomende doelgroepen voor vrijwilligers, vrouwen van middelbare leeftijd en ouderen, heeft het NOV (2002) een tiental andere potentiële 'doelgroepen' voor het doen van vrijwilligerswerk opgenomen in hun onderzoek. Te weten; jongere ouderen, scholieren en studenten, WAO'ers, bijstandsmoeders en -vaders, mensen met een lichamelijke functie beperking en chronisch zieken, asielzoekers, oudkomers, ex-gedetineerden, (ex-) psychiatrische patiënten en werknemersvrijwilligers. Deze groepen mensen worden veelal vergeten bij het zoeken naar vrijwilligers. Mogelijkerwijs biedt inzicht in deze groepen een nieuw uitgangspunt voor Ipse de Bruggen; vrijwilligers moeten op brede basis geworven worden. Kabinet Balkenende IV erkent het belang van aandacht voor verschillende groepen (potentiële) vrijwilligers. De regering zou graag zien dat voornamelijk de allochtone vrouw meer onbetaald werk op zich gaan nemen. Te verwachten is dat de regering hiervoor campagnes op gaat zetten (Ministerie van Algemene Zaken, 2007).

Zoals in de voorgaande paragrafen eveneens is besproken, ontstaat door de individualisering en de modernisering een nieuw type vrijwilliger. Deze vrijwilliger is meer berekenend en zakelijk ingesteld en vertoont andere gedragskenmerken dan vroeger. Om in te kunnen spelen op dit nieuwe type vrijwilliger moet met hem of haar meegedacht worden. De potentiële vrijwilliger moet begrepen worden om hem of haar te kunnen bereiken (Bestuur Rendement, 2009). Het NOV (2002) omschrijft deze nieuwe groep vrijwilligers als 'Flex-Vrijwilligers' en 'Zap-Vrijwilligers'. Beide termen gaan uit van de snelle en drukke samenleving en de daarmee samenhangende immer veranderende keuzes die individuen tegenwoordig maken. Op deze omgeving moet een organisatie

in gaan spelen, meent het NOV. Het NOV (2002) stelt een flexibilisering van het vrijwilligerswerk voor. Mensen 'van tegenwoordig' die geïnteresseerd zijn in vrijwilligerswerk maar hier weinig tijd en mogelijkheden voor hebben, moeten op een manier tegemoet gekomen worden. Ook komt het frequent voor dat dat mensen niet bereid zijn een vaste functie op zich te nemen. De organisaties moeten zelf nagaan welke mogelijkheden er zijn tot flexibiliseren van een deel van het vrijwilligerswerk, waardoor ook de 'nieuwe vrijwilliger' wordt aangetrokken. Het Bestuur Rendement (2009) stelt dat de kans om een vrijwilliger te vinden voor een tijdelijk project tegenwoordig groter is dan iemand bereid te vinden voor een vaste functie. Voor Ipse de Bruggen biedt dit een mogelijkheid om op een andere wijze in te spelen op de 'nieuwe vrijwilliger'.

Concluderend kan gesteld worden dat meer doelgroepen benaderd kunnen worden voor het doen van vrijwilligerswerk, te weten; kerkgangers, jongere ouderen, scholieren en studenten, WAO'ers, bijstandsmoeders en -vaders, mensen met een lichamelijke functie beperking en chronisch zieken, asielzoekers, oudkomers, werknemersvrijwilligers en flex-vrijwilligers.

### **3.4.2 Aandachtspunten bij het werven**

Nu bekend is welke doelgroepen benaderd kunnen worden voor het doen van vrijwilligerswerk, is het tijd om aandacht te besteden aan een aantal onderwerpen dat bij het werven van vrijwilligers belangrijk is.

In onderzoek van het NOV Utrecht (2002) wordt duidelijk gemaakt dat organisaties wat betreft het werven van vrijwilligers voor voor kwantiteit (snel, veel vrijwilligers werven) of voor kwaliteit (de juiste man/vrouw voor de juiste plek in de organisatie werven) kunnen kiezen (NOV, 2002, p. 15). Voor Ipse de Bruggen is het van het grootste belang om de vrijwilligers op een juiste, passende plek binnen de organisatie te krijgen. Om dit te bewerkstelligen moet met een aantal aandachtspunt-en rekening worden gehouden. Zo moet de organisatie zich afvragen welke kwaliteiten gevraagd worden van vrijwilligers. Hierbij kan gedacht worden aan het opleidingsniveau, de leeftijd, de ervaring, de motivatie en de betrouwbaarheid van vrijwilligers. Eveneens is de vraag belangrijk of de potentiële vrijwilliger in het team past, of hij of zij stressbestendig en genoeg beschikbaar is (NOV, 2002).

Het Bestuur Rendement (2009) wijst op de 'ons-kent-ons' sfeer die veelal binnen organisaties hangt. Deze sfeer blijkt negatief ervaren te worden door nieuwe vrijwilligers. Het is belangrijk dat de organisatie de nieuwkomers genoeg ruimte geeft voor het uiten van hun mening en of ideeën. Het belang van dergelijke communicatiemogelijkheden zal eveneens in het volgende

hoofdstuk worden besproken.

Bekkers (2002) beschrijft het belang van het presenteren van vrijwilligerswerk als een 'win-win-situatie' voor zowel de vrijwilliger als de organisatie. Voornamelijk tegenwoordig hebben vrijwilligers de neiging om na te denken over wat het vrijwilligerswerk voor hen zelf op levert. In bijvoorbeeld advertenties kan hier kort aandacht aan worden besteed, zodat de potentiële vrijwilliger zich gekend en herkend voelt (Bekkers, 2002 en Bestuur Rendement, 2009).

Eveneens tonen Bekkers (2005) en Putnam (2000) dat nieuwe vrijwilligers veelal 'via-via' gevonden worden. Uit onderzoek van het Vilans en Verwey-Jonker Instituut blijkt dat 37 procent van huidige vrijwilligers gevraagd is om het werk op zich te nemen. Dit verschijnsel moet meegenomen worden in de wervingsacties, het biedt een praktisch aanknopingspunt om meer mensen aan te spreken en hen zodoende met het vrijwilligerswerk kennis te laten maken.

Al met al zijn meerdere zaken van belang bij het werven van vrijwilligers aan bod gekomen. Het is van groot belang dat kwalitatief goede vrijwilligers aan worden genomen. Als organisatie die deels afhankelijk is van vrijwilligers is het noodzakelijk een dergelijk standpunt in te nemen. Ipse de Bruggen kan en moet voorgenoemde punten aangrijpen om met wervingsacties beter op de potentiële vrijwilligers in te kunnen spelen.

### **3.5 Vrijwilligers Binden**

Tot op heden zijn vele paragrafen van deze literatuurstudie gewijd aan het vinden van vrijwilligers. Wie is de vrijwilliger, wat motiveert de vrijwilliger en dergelijke vragen zijn aan bod gekomen. Het werven van vrijwilligers is belangrijk, maar het betrokken houden van vrijwilligers is minstens zo belangrijk. De centrale vraag in deze paragraaf is: hoe blijft de vrijwilliger actief en betrokken bij een organisatie?

Alvorens in te gaan op de factoren die vrijwilligers binden aan een organisatie is inzicht in de huidige situatie nodig. In onderzoek van Vilans en Verwey-Jonker Instituut (2008) wordt uiteengezet dat slechts twintig procent van alle onbetaalde medewerkers drie tot vier jaar inzetbaar is bij de p- en g-organisatie. Eén derde van alle vrijwilligers is minder dan twee jaar actief, tegenover 44 procent van het vrijwillige personeel dat langer dan vijf jaar actief blijft. Deze cijfers vallen niet tegen; de *commitment* op langere termijn bestaat nog steeds (Vilans en Verwey-Jonker Instituut, 2008).



Onderzoekers zijn het eens over het volgende; het vrijwilligerswerk moet samengaan met heldere en adequate randvoorwaarden waaronder vrijwilligers werken (Vilans en Verwey-Jonker Instituut, 2008, p. 17, Spierenburg en Van Houten, 2006, p.4). Dergelijke voorwaarden moeten de vrijwilliger steunen: zij zorgen er namelijk voor dat de vrijwilliger goed uit de verf kan komen binnen de organisatie. Zulke randvoorwaarden behelzen volgens het Vilans en Verwey-Jonker Instituut (2008) duidelijke omschrijving van de taak, onkostenvergoeding en verzekering. Het vergelijken van deze voorwaarden met de huidige situatie bij Ipse de Bruggen levert een gunstige conclusie op; Ipse de Bruggen is wat dit betreft absoluut op de goede weg. In het vrijwilligerscontract (zie bijlage 1) zijn de onkostenvergoeding, een W.A. Verzekering, een aansprakelijkheidsverzekering en een collectieve ongevalverzekering opgenomen. Er is een heldere omschrijving van werkzaamheden ondergebracht in het contract. Eveneens maken zaken als geheimhouding en wat te doen bij verhindering deel uit van het heldere contract. Een kritische noot over het contract behelst het beëindigen van de vrijwilligersovereenkomst. In het contract staat onder punt twee het volgende te lezen:

*' Zowel de vrijwilligers als de instelling zullen bij beëindiging van de activiteiten c.q. samenwerking een redelijke termijn in acht nemen.'*

Deze afspraak is niet concreet genoeg; de term 'een redelijke termijn' biedt ruimte voor eigen interpretatie van beide partijen, die verhelderd moet worden. Afgezien van deze kleine aanmerking kan vastgesteld worden dat het contractuele gedeelte van de randvoorwaarden van Ipse de Bruggen aan de vereisten van de onderzoekers voldoet.

Naast de contractuele randvoorwaarden gelden andere zaken die het werk van vrijwilligers ten goede moeten komen. Zo spreken onderzoekers over het belang van het professionaliseren van de ondersteuning van vrijwilligers. Hierbij gaat het zowel om organisatorische ondersteuning als om praktische ondersteuning op de werkvloer. Onder de organisatorische ondersteuning valt het werk van een goede coördinator van het vrijwilligerswerk. Een dergelijke coördinator dient als aanspreekpunt voor vrijwilligers (Vilans en Verwey-Jonker Instituut, 2008, p. 32 en 'Behouden van vrijwilligers', n.d.). De ondersteuning en begeleiding op de werkvloer is eveneens van groot belang. Volgens onderzoeken van het Vilans en Verwey-Jonker Instituut (2008) ontbreekt het vaak aan begeleiding van vrijwilligers binnen de categorale zorg terwijl hier wel grote behoefte aan is: 46,3 procent van de vrijwilligers blijkt geen begeleiding te ontvangen (p. 42). Zowel het aantal begeleiders, als de kwaliteiten van de begeleiders blijken binnen veel p-/ g-organisaties tekort te schieten. De reden hiervoor ligt volgens de onderzoekers bij een gebrek aan financiële armslag van

*Bacheloronderzoek Ipse de Bruggen 2009 – 2010 door Annieke Witte, Universiteit Utrecht* 33

de organisatie.

Binnen Ipse de Bruggen Midden-Holland zorgt de bestedingsruimte van het budget eveneens voor lastige situaties. De coördinator vrijwilligerswerk en recreatie heeft in september 2009 haar functie neergelegd. Dit komt onder andere vanwege het beperkte aantal uren (te weten; acht uur per week) dat zij had voor het uitvoeren van haar functie. Aangezien het vrijwilligerswerk gekoppeld is aan recreatie, moet een keuze worden gemaakt aan welke functie meer aandacht wordt besteed. De locatie manager van Ipse de Bruggen Waddinxveen zegt hierover het volgende:

*' Het geld kan maar een keer uitgegeven worden, we moeten daarom kiezen waar we het meeste belang aan toe kennen. Het vrijwilligerswerk vinden we erg belangrijk, maar voor een deel gaat het vrijwilligerswerk zonder veel inmenging van ons ook wel door. De keuze is lastig, maar moet gemaakt worden'.*

(Mevrouw Haagmans, locatiemanager Ipse de Bruggen, Waddinxveen.)

De meeste aandacht binnen de functie 'vrijwilligerswerk en recreatie' gaat binnen Ipse de Bruggen Midden-Holland uit naar de recreatie. De functie behelst veel werk, met weinig tijd om het werk grondig uit te oefenen. Momenteel, september 2009, heeft Ipse de Bruggen geen lokale coördinator vrijwilligerswerk en recreatie. Er wordt door de organisatie overwogen een coördinator vrijwilligerswerk aan te stellen, die verantwoordelijk is voor het reilen en zeilen van alle vrijwilligers binnen alle locaties van Ipse de Bruggen.

Naast de begeleiding binnen een organisatie vindt het Vilans en Verwey-Jonker Instituut (2008, p. 31, 26, 34) dat communicatie een belangrijke rol speelt voor het goed functioneren van vrijwilligers binnen een organisatie. Zowel communicatie naar de vrijwilligers, als de inspraak van vrijwilligers worden hierin opgenomen. Het blijkt erg belangrijk te zijn dat vrijwilligers zich gehoord voelen. Daarbij benadrukt het NOV (2002) dat aandacht geschonken moet worden aan de nieuwe vrijwilligers. Zij komen met een 'frisse' blik de organisatie binnen; daarom hebben zij soms juist opvallende en goede ideeën. Bij Ipse de Bruggen wordt het belang van communicatie tussen vrijwilligers en de organisatie onderkend. Om die reden is in elk vrijwilligerscontract een contactpersoon opgenomen met wie de vrijwilliger contact kan opnemen, zie bijlage 1. Spierenburg en Van Houten (2005) en 'Behouden van vrijwilligers' (n.d.) voegen hieraan toe dat het belangrijk is dat de vrijwilligers en de begeleiding (zowel op organisatorisch gebied als op de werkvloer) 'elkaar kennen'. Deze bekendheid met elkaar blijkt te zorgen voor een drempel verlaging; vrijwilligers stappen sneller op begeleiding af bij vragen of met bevindingen. Hierbij sluit Vilans en Verwey-  
*Bacheloronderzoek Ipse de Bruggen 2009 – 2010 door Annieke Witte, Universiteit Utrecht*

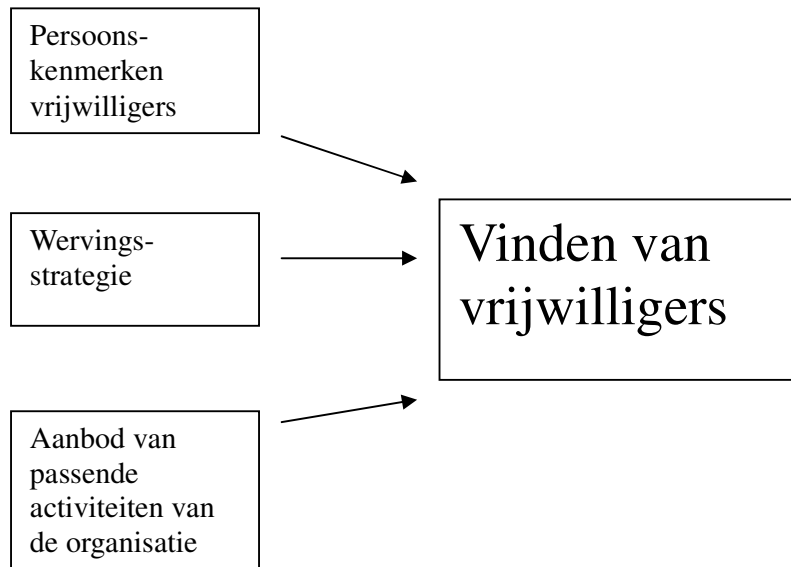
Jonker Instituut (2008) aan met de noot dat een transparante en inzichtelijke organisatie structuur van belang is (p. 34).

Naast het belang van de begeleiding en communicatie bij het behouden van vrijwilligers is het tonen van waardering voor vrijwilligers belangrijk. Hierbij zijn simpele dingen, zoals een kerst attentie, genoeg om een vrijwilliger het gevoel te geven dat hij of zij 'gezien' en 'gekend' wordt. De waardering van de medewerkers kan zich op verschillende manieren uiten volgens onderzoekers van het Vilans en Verwey-Jonker Instituut (2008); door een feest of etentje van de organisatie, een kleine attentie van de organisatie, een bedankje of schouderklopje of door publieke waardering door (lokale) politici of zorgprofessionals (p. 44). Het NOV (2002) noemt dit 'een positief waarderingsbeleid'. Het lijkt een logische conclusie, maar het zorgen voor een positieve sfeer binnen een organisatie die werkt met vrijwilligers is van groot belang. Een dergelijke sfeer heeft een bindende functie en is dus onmisbaar bij het behouden van vrijwilligers (Bekkers, 2005, p. 9 en 'Behouden van vrijwilligers', n.d.).

In deze paragraaf zijn de elementen behandeld die nuttig gebleken zijn voor het behouden van vrijwilligers. Overigens blijkt hierbij dat zo goed als alle elementen neer komen op communicatie. Met het communiceren met en naar vrijwilligers valt of staat het vrijwilligersbeleid. Ipse de Bruggen lijkt wat betreft de communicatie op de juiste weg te zijn.

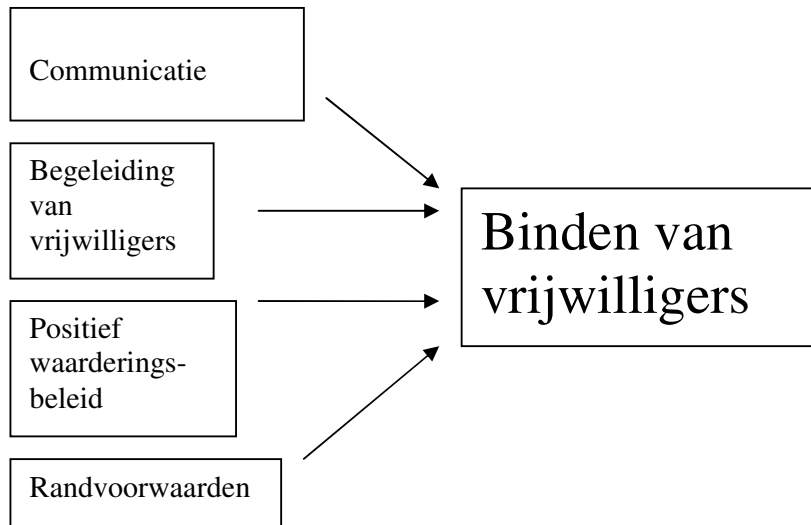
### **3.6 Conclusie literatuurstudie**

Het voorgaande samenvattend, zijn een aantal factoren uit de literatuurstudie naar voren gekomen als zijnde belangrijk voor vrijwilligers en vrijwilligerswerk. Aan de hand van twee modellen zal de kern van deze theorieën geordend worden weergegeven. De modellen bevattend hetgeen wordt meegenomen in het verdere onderzoek.



*Tabel 3. Factoren van invloed op vinden van vrijwilligers*

In tabel drie wordt schematisch weergegeven welke factoren verondersteld zijn invloed uit te oefenen op het vinden van vrijwilligers. Dit zijn de persoonskenmerken, de wervingsstrategie van de organisatie en het aanbieden van passende activiteiten door de organisatie. Onder persoonskenmerken wordt hier de leeftijd, het geslacht, het opleidingsniveau, de woonplaats, de kerkelijke overtuiging en de afkomst van de potentiële vrijwilliger verstaan. Volgens theorieën van Vilans en Verwey-Jonker Instituut (2008) en Bekkers (2002 en 2005) spelen deze kenmerken een bepalende rol bij het vinden van vrijwilligers. Een hogere leeftijd, vrouwelijk geslacht, hogere opleiding, geboren in een dorp in provincie Utrecht, Friesland of Overijssel, kerkelijke betrokkenheid en van Nederlandse afkomst zijn, zijn allen indicatoren die de kans op het doen van vrijwilligerswerk vergroten. Vervolgens is het van groot belang dat de organisatie die vrijwilligers wil vinden een juiste wervingsstrategie hanteert. Een dergelijke strategie kan volgens de theorie zowel middels een directe (mensen aanspreken) als middels een indirecte aanpak (via-via mensen benaderen) tot uiting komen. Beide manieren van werven zijn door onderzoekers (Bekkers, 2005 en Putnam, 2000) werkzaam bevonden. Als laatste is het aanbieden van passende activiteiten voor vrijwilligers van belang bij het werven van de onbetaalde arbeidskracht. Wanneer het aanbod van activiteiten past bij de vrijwilliger anno 2010 zou dat het vinden van vrijwilligers ten goede komen en kunnen ook de jongere vrijwilligers bij de organisatie betrokken worden (NOV, 2002).



*Tabel 4. Factoren van invloed op binden van vrijwilligers*

In tabel vier wordt weergegeven welke elementen van belang zijn bij het binden van vrijwilligers. Achtereenvolgens zijn dit de communicatie binnen de organisatie, de begeleiding van vrijwilligers binnen de organisatie, het hanteren van een positief waarderingsbeleid door de organisatie en het scheppen van randvoorwaarden waaronder het werk gedaan wordt. Allereerst is het waarborgen van open communicatie binnen de organisatie belangrijk. Communicatiepatronen van zowel de begeleiding naar de vrijwilliger als de inspraak van de vrijwilliger in de organisatie blijken van belang. Het communiceren is volgens onderzoekers (zoals Vilans en Verwey-Jonker Instituut, 2008) cruciaal bij het behouden van vrijwilligers. Ten tweede is het aanbieden van begeleiding van vrijwilligers van belang bij het binden van de vrijwilligers. Goede begeleiding zou, zo blijkt uit onderzoek van Vilans en Verwey-Jonker Instituut (2008), leiden tot een actief en betrokken groep vrijwilligers. Ten derde is een positief waarderingsbeleid bepalend voor de sfeer binnen de organisatie. Het aanmoedigen, erkennen en belonen van de inzet van vrijwilligers is van positieve invloed op het behouden van de onbetaalde medewerkers (NOV, 2002). Als laatste is het aanbieden van passende randvoorwaarden (zoals een duidelijke functieomschrijving en verzekering) waaronder vrijwilligers werken van belang. Dergelijke voorwaarden ondersteunen de vrijwilliger bij het werk dat zij doen (Vilans en Verwey-Jonker Instituut, 2008, Spierenburg en Van Houten, 2005).

Deze twee modellen vormen het uitgangspunt voor het vervolg van het onderzoek. Kort weergegeven zijn dit de elementen die in dit onderzoek veelvuldig aan bod zullen komen.

## **4| Methodologische verantwoording**

### **4.1 Type onderzoek**

Omdat dit onderzoek het eerste wetenschappelijke onderzoek is dat bij Ipse de Bruggen, locatie Midden-Holland, gedaan wordt naar de ervaringen en bevindingen van de vrijwilligers, is er gekozen voor een exploratief onderzoek. Gezien het probleem dat bij Ipse de Bruggen, locatie Midden-Holland, speelt, is het onderzoek voornamelijk als een praktijkgericht wetenschappelijk onderzoek te typeren. Het doel van dit onderzoek is het verkrijgen van meer kennis over het vinden en binden van vrijwilligers, zodat de huidige situatie verbeterd kan worden. Er is gekozen voor kwalitatieve onderzoeksmethoden, omdat voornamelijk de huidige bevindingen en meningen van de vrijwilligers geïnterpreteerd en verklaard zullen worden (Boeije, 't Hart en Hox, 2005, p.72).

### **4.2 Dataverzameling**

De dataverzameling zal op verschillende manieren plaatsvinden. Naast de interviews die gehouden zullen worden met vrijwilligers van Ipse de Bruggen, zal middels observatie informatie ingewonnen worden. Voorafgaand aan de feitelijke dataverzameling zal ik enkele dagdelen de gang van zaken binnen Ipse de Bruggen te Waddinxveen observeren zodat ik een helder beeld heb van het dagelijkse reilen en zeilen binnen de zorginstelling. Deze observatie biedt eveneens informatie waarop mogelijke aanbevelingen kunnen worden gebaseerd.

Ook zal ik aanwezig zijn bij de Vrijwilligersavond van Ipse de Bruggen, die plaats heeft op 8 oktober 2009. Uitgangspunt hiervan is om een korte presentatie te geven, waarna de aanwezigen een korte vragenlijst worden voorgelegd. Insteek is om met de antwoorden op de vragen meer inzicht te verkrijgen in de mensen die vrijwilligerswerk doen, of willen gaan doen bij Ipse de Bruggen. De vragenlijst vormt als het ware een voorbereiding op de daadwerkelijke dataverzameling.

Het meest belangrijke onderdeel van de dataverzameling van dit onderzoek komt tot stand door middel van diepgaande gesprekken die gevoerd zullen worden met (oud-) vrijwilligers van Ipse de Bruggen locatie Midden-Holland.

#### *Onderzoekseenheden*

De respondenten uit dit onderzoek zijn betrokkenen van Ipse de Bruggen Midden Holland; (potentiële) vrijwilligers en enkele oud-vrijwilligers. Met de respondenten zullen interviews af worden genomen.

De respondenten zijn onderverdeeld in twee groepen; 'nieuwe vrijwilligers' en 'vrijwilligers'. Onder deze eerste groep vallen de mensen die ingeschreven staan als vrijwilligers bij Ipse de

*Bacheloronderzoek Ipse de Bruggen 2009 – 2010 door Annieke Witte, Universiteit Utrecht*

Bruggen. Bij deze groep behoren enkele mensen die als vrijwilliger ingeschreven staan, maar nog niet begonnen zijn met het vrijwilligerswerk en mensen die maximaal één jaar actief zijn binnen de organisatie. De tweede groep respondenten bestaat uit mensen die langer dan een jaar vrijwilliger zijn bij Ipse de Bruggen. Onder deze groep bevinden zich enkele oud-vrijwilligers; vrijwilligers die vrijwilligerswerk hebben gedaan. Deze indeling is zo gemaakt omdat de nieuwe vrijwilligers veel kunnen vertellen over hoe zij de beginperiode van het vrijwilligerswerk bij Ipse de Bruggen (hebben) ervaren. Hierbij komen onderwerpen als begeleiding en communicatie in de eerste fase van het werk, en het eerste beeld van de organisatie aan bod. Bij de tweede groep vrijwilligers zijn de interviews meer gericht op hoe hun ervaring is met de organisatie. Zij beschikken over meer ervaringen en kunnen daardoor beter uiteenzetten hoe ze bijvoorbeeld de waardering van Ipse de Bruggen voor de vrijwilligers vinden. Door deze tweedeling in de groep respondenten wordt ervoor gezorgd dat alle belangrijke onderwerpen aan bod komen en dat deze onderwerpen besproken worden door mensen waarvan verwacht wordt dat ze veel van die onderwerpen afweten. Uiteindelijk zijn met zeven mensen in de groep ‘nieuwe vrijwilligers’ en met zes mensen uit de groep ‘vrijwilligers’ interviews afgenomen.

#### *Tijd en plaats*

De interviews met de respondenten duurden ongeveer één uur en worden afgenomen op het kantoor van Ipse de Bruggen, te Waddinxveen. Deze locatie is voor de meeste respondenten bekend en goed bereikbaar. Op deze manier kunnen respondenten de interviews koppelen aan hun werk; zodat ze niet extra hoeven te reizen. Met drie vrijwilligers hebben de interviews telefonisch plaats gevonden, omdat reizen door heftige sneeuwval niet mogelijk was. Bij deze telefonische interviews is gebeld met een telefoon met een ‘handsfree-functie’. Deze gesprekken zijn opgenomen met een voicerecorder. De dataverzameling vond plaats van 8-12-2009 tot en met 20-01-2010.

#### *Onderzoeksinstrument*

In dit onderzoek staan meningen en verwachtingen van (potentiële) vrijwilligers centraal. Deze subjectieve bevindingen van de betrokkenen zijn lastig te verwoorden in enquêtes. Om die reden is gekozen om de gegevens voor dit onderzoek te verkrijgen door middel van kwalitatieve semi-gestructureerde interviews. Dergelijke interviews geven de ruimte om op bepaalde onderwerpen dieper in te gaan, waardoor deze vorm van dataverzameling meer diepgang krijgt dan wanneer enquêtes gebruikt zouden worden. De interviews zullen gehouden worden aan de hand van een topiclijst. Zoals gezegd worden met alle respondenten dezelfde onderwerpen besproken, dus is een topiclijst opgesteld die voor beide groepen respondenten te gebruiken is. Bij de interviews met de nieuwe vrijwilligers ligt het zwaartepunt bij de ervaringen betreffende de begeleiding en

communicatie. Met de vrijwilligers die langer dan een jaar actief zijn bij Ipse de Bruggen wordt de nadruk gelegd op de waardering en begeleiding die de vrijwilligers al dan niet vanuit de organisatie ervaren.

Bij het opstellen van de topiclijst is voortdurend gebruik gemaakt van de theorieën die in de literatuurstudie als meest belangrijk zijn bevonden. De topiclijst is om die reden opgedeeld in een aantal belangrijke onderwerpen. Elk van die onderwerpen is te scharen onder één of meer deelvraag of deelvragen.

Na twee proefinterviews en twee interviews met respondenten van Ipse de Bruggen is nogmaals de topiclijst geanalyseerd aan de hand van een model op basis van Rubin en Rubin (1995). Dit model is weergegeven in bijlage twee. Kleine verbeteringen zijn aangebracht en enkele belangrijke aandachtspunten genoteerd. De topiclijst die uiteindelijk gehanteerd is, is opgenomen in bijlage drie.

### **4.3 Data-analyse**

De data-analyse van de kwalitatieve interviews zal plaatsvinden met behulp van MaxQDA. Dit betekent allereerst dat de gegevens die voortkomen uit de interviews uitgewerkt en uitgetypt zullen worden. De interviews worden hierbij van geluidsopnames omgezet in platte tekst, waarbij het belangrijk is dat naast de feitelijke antwoorden die de respondenten gegeven hebben eveneens de toon van de antwoorden te noteren. Zaken als sarcasme of humor moeten daarom op een duidelijke manier aangebracht worden in de platte tekst, zodat de intentie van wat de respondent gezegd heeft duidelijk blijft.

Aan de hand van de uitgewerkte teksten zal gezocht worden naar terugkomende thema's of categorieën die elk een eigen code, ofwel benaming krijgen. Daarbij komt dat er sprake moet zijn van een constante vergelijking. Dit wil zeggen dat relaties tussen categorieën worden ontdekt door nieuw verzamelde data steeds te vergelijken met de data die reeds bekend zijn. Op deze manier kunnen thema's of categorieën uit elkaar worden gehaald of met elkaar worden gecombineerd. Met behulp van MaxQDA (computerprogramma voor analyseren van kwalitatieve gegevens) zullen de belangrijke verbanden aangegeven worden. In bijlage vier vindt u de gehanteerde codeboom. Uiteindelijk zullen de bevindingen en conclusies uiteen worden gezet met de beantwoording van de deelvragen en de conclusie. Dit vormt de fundering van de aanbevelingen die uit dit onderzoek zullen voortvloeien ter verbetering van het vinden en binden van vrijwilligers en het uitbreiden van het vrijwilligersbestand.

### **4.4 Communicatie en terugkoppeling aan de opdrachtgever**

Contactpersoon binnen Ipse de Bruggen Midden-Holland is Fiet Haagmans. Met haar



correspondeer ik per e-mail, dan wel telefonisch. Ook worden in de beginfase van het onderzoek geregeld afspraken gemaakt om vorderingen te bespreken.

Tijdens het schrijven van de resultaten is geen goedkeuring of inmenging van contactpersonen ingepland. Op deze manier wordt ervoor gezorgd dat ik als objectieve buitenstaander de onderzoeksresultaten en aanbevelingen geheel naar eigen bevindingen kan schrijven. De resultaten worden in een volledig rapport teruggekoppeld aan de opdrachtgever. Middels een gesprek, dan wel mondelinge presentatie, zullen bevindingen uitgebreid worden uiteengezet zodat verbetering van de huidige gang van zaken bij Ipse de Bruggen Midden-Holland mogelijk is.

#### **4.5 Betrouwbaarheid en validiteit**

Belangrijk onderdeel van de uitvoering en planning van dit onderzoek, is het waarborgen van de betrouwbaarheid en de interne en externe validiteit.

De betrouwbaarheid van een onderzoek gaat over het uitsluiten van meetfouten. Om meetfouten te voorkomen, zijn op een aantal zaken gelet. Om te beginnen zijn de vragen die aan de respondenten worden gesteld zorgvuldig opgesplitst. Door de methode van onderzoek is het ook mogelijk om door te vragen op bepaalde antwoorden. Daarbij staat de volgorde van vragen stellen niet vast; inspringen op bepaalde vragen is mogelijk. Hierdoor kan gedetailleerde en duidelijke informatie verkregen worden, hetgeen de betrouwbaarheid ten goede komt. De interviews worden opgenomen met een voicerecorder, waarna woordelijk uittypen van de interviews mogelijk is. Deze transcripten van de interviews lenen zich goed voor data-analyse met MaxQDA (Boeije, 't Hart, Hox, 2005). Ook is de groep van respondenten in dit onderzoek heterogeen, waardoor de betrouwbaarheid groter is (Nijdam, 2003, p. 266).

Validiteit behelst de mate waarin in het onderzoek gemeten is wat bedoeld was om te meten (Nijdam, 2003). Om de geldigheid van de resultaten te garanderen, is zorgvuldig opgelet bij het selecteren de respondenten, het opstellen van de topiclijst en de data-analyse. De respondenten zijn in twee groepen *ad random* geselecteerd door Ineke Vermeer, cliënten secretariaat Ipse de Bruggen Midden-Holland. Per groep (nieuwe vrijwilligers en vrijwilligers die minimaal één jaar actief zijn bij Ipse de Bruggen) selecteerde zij *ad random* een tiental respondenten. Van beide groepen zijn de respondenten benaderd voor een interview. Bij het opstellen van de topiclijst is gebruik gemaakt van de theorieën die in de literatuurstudie als meest belangrijk zijn bevonden. Er zijn twee methoden in het speciaal gebruikt om ervoor te zorgen dat de interne validiteit van de antwoorden van de vragen gewaarborgd blijft. Allereerst is tijdens de interviews benadrukt dat de interviews vertrouwelijk behandeld zullen worden en dat de gegevens in het onderzoek anoniem zullen worden weergegeven. Ten tweede wordt, om sociaal wenselijke antwoorden te voorkomen, gelet op het doorvragen bij antwoorden van respondenten. Hiervoor is deze manier van dataverzameling uiterst

*Bacheloronderzoek Ipse de Bruggen 2009 – 2010 door Annieke Witte, Universiteit Utrecht* 41

geschikt.

Wat betreft de externe validiteit wordt gelet op de mate waarin de uitkomsten van het onderzoek te generaliseren zijn naar een bredere populatie (Nijdam, 2003). In het geval van dit onderzoek bij Ipse de Bruggen, locatie Midden-Holland, zijn de gegevens voornamelijk bruikbaar voor het onderwerp van onderzoek. Daarbij komt dat te verwachten is dat de resultaten ook voor andere locaties van Ipse de Bruggen bruikbaar zijn. Mogelijkerwijs zijn verschillende conclusies en aanbevelingen ook bruikbaar voor andere zorginstellingen die werken met vrijwilligers. Toch is generalisatie naar een brede doelgroep niet erg breed mogelijk; de externe validiteit is beperkt.

## 5| Resultaten en analyse

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de dataverzameling en de analyse daarvan per weergegeven. Allereerst zal een evaluatie van de Vrijwilligersavond bij Ipse de Bruggen aan bod komen. Vervolgens zullen de antwoorden op alle drie de deelvragen apart worden uiteengezet. Deze antwoorden vormen de basis voor de beantwoording van de centrale hoofdvraag, hetgeen in hoofdstuk 6 aan bod komt. De resultaten worden geïllustreerd met uitspraken van de vrijwilligers. In verband met de anonimiteit van de uitspraken zijn de respondenten genummerd.

### 5.1 Evaluatie Vrijwilligersavond Ipse de Bruggen

Op donderdag 8 oktober 2009 werd door Ipse de Bruggen een Vrijwilligersavond georganiseerd. Deze avond had als doel het vergroten van interesse voor het doen van vrijwilligerswerk, om zodoende vrijwilligers binnen te halen. Onder andere in het Waddinxveense kerkblad 'Kompas' stond in september 2009 een advertentie voor de avond. De advertentie is volledig weergegeven in bijlage vijf.

Om aandacht te trekken voor de Vrijwilligersavond werden in verschillende kerken in (de omgeving van) Waddinxveen posters op gehangen. Daarnaast werden in meerdere kerken de aanwezigen door sprekers geattendeerd op de avond bij Ipse de Bruggen te Waddinxveen.

De avond zelf was goed georganiseerd; er was voor bezoekers een hapje en een drankje en informatie folders waren in overvloed aanwezig. Eveneens waren pakketjes voor de bezoekers gemaakt met pennen, sleutelhangers en dergelijke. Locatie manager Fiet Haagmans was aanwezig om de avond te leiden. Zij vertelde kort wat voor mogelijkheden er voor vrijwilligers zijn bij Ipse de Bruggen te Waddinxveen om een onbetaalde functie op zich te nemen. Vervolgens werd een film getoond die door Ipse de Bruggen zelf gemaakt is. De film liet zien hoe mensen met een handicap of beperking leven en op welke wijze zij ondersteuning nodig hebben.

Voorafgaand aan de avond heb ik een vragenlijst opgesteld, die ik aan de aanwezigen voor wilde leggen. De volledige enquête vindt u in bijlage zes. Mijn uitgangspunt was om, na een korte presentatie te hebben gegeven, de aanwezigen te vragen de enquête in te vullen. Insteek hiervan was om met de antwoorden op de vragen meer inzicht te verkrijgen in de vrijwilliger. De vragenlijst vormde als het ware een voorbereiding op de daadwerkelijk dataverzameling.

Helaas kwam een teleurstellend aantal mensen op de avond af; de aula van Ipse de Bruggen te Waddinxveen telde slechts vijf geïnteresseerden. Van deze groep mensen waren slechts twee

mannen geïnteresseerd in het gaan uitoefenen van een vrijwilligers functie, de overige aanwezigen kwamen slechts voor informatie. Op basis van de vragen die voorgelegd zijn aan de vijf aanwezigen, kan niet veel geconcludeerd worden op wetenschappelijke basis. Toch bieden de lijst en de avond *an sich* inzicht in de huidige situatie. Interessant hierbij is dat hetgeen naar voren komt in de antwoorden op de vragen nauw aansluit op de theorieën, zoals uiteengezet in de literatuurstudie. De resultaten van deze korte enquête zullen hier kort behandeld worden.

Alle vijf de respondenten waren 45 jaar en ouder, waaronder drie respondenten van 55 jaar en ouder. Drie respondenten waren vrouwelijk en twee respondenten mannelijk. Deze informatie toont duidelijke overeenkomsten met hetgeen in de literatuurstudie staat vermeld; de meeste vrijwilligers zijn oud(er) en meestal vrouw.

Vier van de aanwezigen gaven in de enquête aan een kerkelijke achtergrond te hebben; te weten Rooms Katholiek. Van alle vijf de aanwezigen waren drie mensen naar de Vrijwilligers Avond gekomen voor meer informatie, omdat mensen in hun omgeving vrijwilligerswerk doen. Slechts twee vrijwilligers waren in Waddinxveen aanwezig om vrijwilligerswerk bij Ipse de Bruggen te gaan doen.

Het opleidingsniveau van de aanwezigen lag verspreid. Een van de aanwezigen had slechts de lagere school afgemaakt en nog een aanwezige had een MAVO/VMBO opleiding afgerond. Twee aanwezigen hadden een HBO opleiding voltooid en een aanwezige vulde niets in.

Volgens de theorie zijn mensen die andere vrijwilligers in hun eigen omgeving hebben, zelf ook meer geneigd vrijwilligerswerk te gaan doen. De enquête bij de aanwezigen op de Vrijwilligers Avond toonde dit zelfde verschijnsel; vier van de vijf respondenten is bekend met enkele mensen die vrijwilligerswerk doen. Twee van deze vier respondenten kennen zelfs veel mensen die onbetaald werk doen.

Vier van de vijf respondenten zeggen reeds ervaring te hebben met vrijwilligerswerk in het algemeen. Opvallend is dat alle mensen die aangaven reeds vrijwilligerswerk gedaan te hebben, of nog te doen, ook kerkelijk actief zijn.

Redenen van de respondenten om vrijwilligerswerk, in het algemeen, op zich te nemen kwamen op het zelfde neer. Respectievelijk gaven Respondent één en drie het volgende aan:

*'Vrijwilligerswerk doen verrijkt mijn leven.'*

(Respondent 1).

*'Het is een verrijking van mijn leven en mogelijk dat van een ander. Het is belangrijk voor de maatschappij.'*

(Respondent 3).

De aanwezigen waren op verschillende manieren op de hoogte gekomen van de Vrijwilligers Avond bij Ipse de Bruggen op 8 oktober; een respondent via een vriend. Twee respondenten gaven aan dat ze via een andere manier op de hoogte waren; namelijk via het bestuur werkgroep van de Waddinxveense Kerken.

Toen het programma van de avond was afgewerkt, bleven alle aanwezigen zitten om na te praten. Al snel werd de verrassend lage opkomst van de avond onderwerp van gesprek. Met de aanwezigen werd getracht te achterhalen hoe de avond in het vervolg beter georganiseerd zou kunnen worden zodat meer mensen op de avond af zullen komen. Opvallend was dat alle aanwezigen met ideeën voor het werven kwamen, waarbij zij zelf een rol wilden spelen om nieuwe dan wel potentiële vrijwilligers voor Ipse de Bruggen te vinden.

Al met al kan op basis van de avond op 8 oktober 2009 een aantal conclusies getrokken worden. Allereerst was de organisatie van de avond zelf goed; ook voor meer aanwezigen zou deze perfect geweest zijn. Daarbij was de avond goed ingedeeld en is ze geschikt voor aanwezigheid van zowel jongeren als ouderen. Hier kan in de toekomst op voort gebouwd worden. Ten tweede moet het attenderen van mensen op de Vrijwilligers Avond op een andere manier worden aangepakt; meer middelen moeten worden ingezet om de mensen te benaderen. Mijns inziens is in de voorbereiding van de Vrijwilligers Avond door de organisatie een te passieve houding in genomen. Potentiële vrijwilligers zullen actief benaderd en overtuigd moeten worden om naar een dergelijke avond te komen of een Open Dag bij te wonen. Ook is gebleken dat de mensen die reeds betrokken zijn bij Ipse de Bruggen, bereid zijn zich in te zetten om vrijwilligers te werven. Dit biedt mogelijkheden voor het uitzetten van een meer actieve aanpak voor het werven van vrijwilligers.

Nogmaals moet benadrukt worden dat deze bevindingen zijn gebaseerd op observatie en een kleinschalige enquête. Desalniettemin gaf de avond voldoende stof tot nadenken en zijn er verschillende aanknopingspunten om mee te nemen in de dataverzameling en ideeën om in de toekomst de potentiële vrijwilligers beter te gaan werven. Al met al vind ik dat mijn betrokkenheid bij de Vrijwilligers Avond 2009 zeer interessant en verrassend was.

## 5.2 Beantwoording deelvraag 1

### Hoe ervaren de vrijwilligers het werk dat zij doen bij Ipse de Bruggen te Waddinxveen?

Om te beginnen, kan vastgesteld worden dat de vrijwilligers van Ipse de Bruggen erg enthousiast zijn over het werk dat ze doen. Dit enthousiasme komt voort uit leuke contacten met de cliënten en mooie ervaringen.

De beantwoording van deze deelvraag is opgebouwd uit een aantal onderwerpen. Zo wordt allereerst de ervaring met het werk zelf, dus een algemene visie, uiteengezet. Vervolgens wordt ingegaan op de motieven die de vrijwilligers hebben aangezet tot het doen van vrijwilligerswerk. Leuke en minder leuke ervaringen met cliënten komen aan bod in paragraaf 5.2.4. Als laatste worden de verwachtingen van de vrijwilligers voor de toekomst weergegeven; blijven ze nog lang vrijwilliger? En is dat ergens van afhankelijk?

#### 5.2.1 Ervaring werk zelf

Zoals reeds kort is gesteld, zijn de vrijwilligers van Ipse de Bruggen, locatie Midden-Holland, een enthousiaste groep mensen. Wanneer hen gevraagd wordt hoe het vrijwilligerswerk bevalt, geven ze (bijna allemaal) een positief antwoord, gevolgd door een leuk verhaal of ervaring die ze hebben meegemaakt tijdens het werk. Opvallend is ook de hoeveelheid enthousiasme die los komt tijdens het praten met de respondenten over hun werk. Bijna alle vrijwilligers geven aan erg te genieten van het werk. Eén van de respondenten, die slechts enkele weken als vrijwilliger aan het werk is, beantwoordt de vragen op een manier waaruit zijn betrokkenheid bij de cliënt en het werk duidelijk waarneembaar is.

*'Dit zou ik niet meer willen missen. Daarom ook, ze kunnen het mij niet meer ontnemen.'*

(Respondent 6).

Deze uitspraak is typerend voor de manier waarop het overgrote deel van de vrijwilligers praat over het werk dat zij doen. Ze vinden het werk belonend, door de contacten en band die ze opbouwen met de cliënten. Ook zijn de meeste vrijwilligers erg gedreven. Ze opperen zelf ideeën, over wat ze graag zouden doen met de cliënt en zorgen ervoor dat dergelijke plannen tot uitvoering kunnen worden gebracht. Meerdere respondenten geven aan dat ze reeds lange tijd (tot aan zeven jaar) met veel plezier werken bij Ipse de Bruggen. Het overgrote deel van de geïnterviewde vrijwilligers geeft aan dat ze, wanneer ze meer tijd en mogelijkheden hadden nog meer tijd per week met hun cliënt zouden willen doorbrengen. Alle gesprekken met de vrijwilligers bij elkaar genomen, doet de vrijwilliger gemiddeld een maal per drie weken vrijwilligerswerk. Meerdere vrijwilligers nemen

*Bacheloronderzoek Ipse de Bruggen 2009 – 2010 door Annieke Witte, Universiteit Utrecht* 46

hun functie erg serieus; zo nemen sommige vrijwilligers cliënten mee op vakantie. Eén bewoner van Ipse de Bruggen heeft zelfs een eigen kamer bij zijn vrijwilliger; om het weekend mag hij bij haar komen logeren.

### **5.2.3 Motief voor het doen van vrijwilligerswerk**

Wanneer aan de respondenten gevraagd wordt waarom ze vrijwilligers werk zijn gaan doen, komen veel soortgelijke antwoorden naar boven. Meerdere vrijwilligers geven aan dat ze het werk doen omdat ze wat willen betekenen voor hun medemens, al dan niet vanuit een geloofsovertuiging. Ook wordt veel gezegd dat ze het vrijwilligerswerk gewoonweg erg leuk vinden om te doen.

Een opvallend groot deel van de respondenten blijkt als betaalde medewerker bij Ipse de Bruggen te werken. Deze respondenten geven aan dat ze door het doen van dit werk een band hebben opgebouwd met een cliënt, waarna ze als vrijwilligers meer tijd met die persoon door wilden brengen. Een jonge respondent gaf hierbij het volgende aan:

*'Ik ken de cliënt van de Poolster, van toen ik daar werkte. En hij doet gewoon heel weinig. (...) Hij wordt amper opgehaald door familie of wat dan ook. Hij zit eigenlijk alleen maar in z'n stoel. En dat vind ik gewoon heel zielig!'*

(Respondent 1).

De medewerkers die vrijwilliger zijn geworden, hebben veelal om een dergelijke reden (uit medelijden met en compassie voor de bewoner) voor een manier gezorgd om extra aandacht en tijd aan de bewoner te kunnen besteden. Dit hebben deze vrijwilligers zelf geregeld; ze hebben zelf een 'probleem' geconstateerd en zijn vervolgens gaan zoeken naar een manier waarop ze het vrijwilligerswerk vorm konden geven.

Een andere reden waarom medewerkers van Ipse de Bruggen vrijwilligerswerk zijn gaan doen, komt voort uit de bezuinigingen in de zorg. Meerdere betaalde medewerkers geven aan dat zij het vrijwilligerswerk zijn gaan doen omdat ze merkten dat een cliënt een duidelijk tekort had aan zorg. Enkele medewerkers noemen hierbij de 'zorg op maat'. Dit is een behandelplan dat voor elke cliënt uitgezet is, waarin wordt bepaald wat voor zorg hij of zij ontvangt. Vanwege de bezuinigingen reageerden meerdere vrijwilligers sceptisch op deze 'zorg op maat'. Volgens hen is er niet veel langer sprake van 'zorg op maat', aangezien steeds in de zorg gekort en geknipt moet worden. Dit vanwege aan tekort een tijd en middelen door bezuinigingen om elke individuele bewoner datgene te geven waar hij of zij behoefte aan heeft. Voornamelijk dingen als douchen, in bad gaan en algemene extra verzorging van en voor de cliënt zijn dingen waar de medewerkers van Ipse de Bruggen niet langer tijd voor hebben, zo geven ze zelf aan. Deze situatie omschrijven meerdere

*Bacheloronderzoek Ipse de Bruggen 2009 – 2010 door Annieke Witte, Universiteit Utrecht*

medewerkers van Ipse de Bruggen, locatie Midden-Holland, als negatief. Om die reden is deze situatie een motivatie om het vrijwilligerswerk op te nemen.

#### **5.2.4 Ervaringen met de cliënten**

Zoals reeds is aangegeven, komen veel respondenten tijdens de interviews met verhalen over ervaringen met de cliënten van Ipse de Bruggen. Deze verhalen zijn veelal positief en vaak ook amusant om naar te luisteren. Zo valt op dat de veel van de vrijwilligers een bijzonder goede band hebben met de cliënt. Kleine dingen worden door de vrijwilligers gekoesterd, zoals een schouderklopje van een cliënt die niet kan praten of een enthousiaste begroeting van de cliënt bij binnenkomst van de vrijwilliger.

Het merendeel van de vrijwilligers geeft wel aan dat een dergelijke goede band tussen vrijwilliger en cliënt niet zomaar ontstaat. In de begin periode ervaren meerdere vrijwilligers een aanpassingsperiode. Zo moesten enkele vrijwilligers zich over een gevoel van schaamte heen zetten bij het doen van vrijwilligerswerk.

*'Als je hier met een bewoner een rondje wil lopen, dan moet je de wijk in. Dan heb je toch ook wel even met een stukje schaamte te maken. Of in ieder geval... nou goed dat had ik wel een beetje'.*  
(Respondent 15).

Een dergelijk gevoel van schaamte is bij enkele vrijwilligers in de beginperiode van het doen van vrijwilligerswerk aanwezig. Er blijkt toch behoorlijke drempel te zijn die het gaan doen van vrijwilligerswerk bemoeilijkt. Het gevoel van schaamte, het wennen aan mensen die 'anders zijn' is voor sommige vrijwilligers duidelijk waarneembaar. Andere vrijwilligers merken op dat ze in het begin moesten wennen aan het wassen en verzorgen van cliënten. Ook het (lage) tempo waarin de bewoners hun dagelijkse dingen doen, vereist van de vrijwilligers een aanpassing maar ook een uitdaging. Enkele vrijwilligers geven in het interview te kennen dat ze geen klik hadden met de cliënt. Om die reden hebben deze vrijwilligers het onbetaalde werk gelaten voor wat het was.

Afgezien van deze gevoelens, voeren de enthousiaste verhalen over vrijwilligers en de cliënten de boventoon. Verhalen over cliënten die vrijwilligers bij de deur staan op te wachten, cliënten die grapjes uithalen in het zwembad zijn enigszins aandoenlijk om aan te horen.

#### **5.2.5 Verwachting voor de toekomst**

In de interviews is eveneens aan de respondenten gevraagd of ze verwachten in de toekomst nog vrijwilliger te blijven. Het antwoord op deze vraag is, voor alle nu actieve vrijwilligers, een volmondig ja. Hierbij geven ze een aantal factoren op dat mogelijk van invloed zou kunnen zijn op



hun verwachting voor de toekomst. Voornamelijk de gezondheid van de vrijwilliger en van de cliënt zouden mogelijke redenen zijn om te stoppen met het onbetaalde werk. Ook geven enkele vrijwilligers aan dat ze in de toekomst wel zullen moeten kijken of het vrijwilligerswerk nog goed te combineren is met de thuissituatie en een betaalde baan. Maar, alle mensen die dit noemen, zeiden er alles aan te willen doen om dan toch contact te onderhouden met de cliënten.

Zoals uit voorgaande geconcludeerd kan worden, blijven vrijwilligers die een goede band hebben met cliënten lange tijd als vrijwilliger te werken. De verstandhouding tussen bewoner en vrijwilliger kan opgevat worden als voorspeller voor hoelang de vrijwilliger zich actief zal blijven inzetten.

### **5.3 Beantwoording deelvraag 2**

#### **Hoe ervaren de vrijwilligers het contact met de organisatie?**

De vrijwilligers hebben uiteenlopende meningen over het contact met de organisatie. In de gesprekken komen meerdere dingen naar boven die momenteel nog niet soepel verlopen. Twee kern zaken die steeds genoemd worden, zijn de communicatie en de begeleiding. De bevindingen van de vrijwilligers zijn hieronder weergegeven.

##### **5.3.1 Communicatie met en naar vrijwilligers**

Uit de gesprekken met de respondenten is gebleken dat de vrijwilligers die erg enthousiast over het werk zijn een actieve werkhouding hebben bij Ipse de Bruggen. Deze vrijwilligers zorgen zelf dat hun werk gebeurt, dat ze er op bepaalde dagen zijn en dat er afspraken gemaakt worden. Zij nemen veelal zelf het initiatief tot het regelen van uiteenlopende zaken.

Zoals in de vorige deelvraag reeds is uiteengezet, is een groot deel van de vrijwilligers van Ipse de Bruggen eveneens als betaalde werknemer actief of actief geweest. Deze vrijwilligers hebben een voorsprong op de vrijwilligers die nieuw zijn bij de organisatie. De vrijwilligers die door hun betaalde werk al bekend zijn met de organisatie vinden zelf, al dan niet makkelijk, hun weg binnen de organisatie en regelen zelf activiteiten en maken afspraken.

*'Wanneer ik langs wil gaan, bel of of mail ik gewoon even met de PB'er. (...) Ja eigenlijk gaat dat altijd soepel.'*

(Respondent 5).

Hierbij ervaren ook deze vrijwilligers soms onduidelijkheden en miscommunicatie, maar veelal

zoeken zij zelf oplossingen en antwoorden voor problemen.

Zoals gezegd, geldt deze situatie niet voor alle vrijwilligers. In de interviews is meerdere malen naar voren gekomen dat vrijwilligers, die nog niet bekend zijn bij Ipse de Bruggen als organisatie, niet weten waar ze aan toe zijn bij Ipse de Bruggen. Zo geven meerdere mensen aan dat ze, na inschrijving als vrijwilliger bij de organisatie, lange tijd hebben gewacht op een uitnodiging van Ipse de Bruggen om ergens geïntroduceerd te worden en zodoende het werk op zich te kunnen nemen. Echter, helaas blijft in de veel gevallen een dergelijke introductie uit. Meerdere respondenten hebben aangegeven niet te weten wat er van hen verwacht wordt. Een van de respondenten gaf hierbij het volgende aan:

*'Is het nu mijn taak om weer contact op te nemen? Eerlijk gezegd had ik dat van Ipse de Bruggen verwacht. Maar ik heb wel duidelijk aangegeven wat ik wilde gaan doen, maar heb verder niets gehoord. Ik wil het werk wel echt doen!'*

(Respondent 7).

Dit is uiterst jammer, aangezien geïnteresseerde en in beginsel gemotiveerde vrijwilligers vergeten worden. Deze mensen hebben meer begeleiding en hulp vanuit de organisatie nodig. Opvallend is dat Ipse de Bruggen er in feite van uit gaat dat de vrijwilligers zelf hun weg vinden binnen de organisatie en dat zij zelf met vragen iemand op zoeken die hen kan helpen. Mogelijkerwijs is Ipse de Bruggen zich niet bewust van het feit dat veel vrijwilligers meer begeleiding en hulp vanuit de organisatie nodig hebben.

Aan Ipse de Bruggen is het dus de taak om beter in te spelen op de (nieuwe) vrijwilligers. Voor Ipse de Bruggen betekent dit dat meer inzicht in het vrijwilligerswerk noodzakelijk is om duidelijkheid aan het onbetaalde personeel te bieden. De contacten met de zo belangrijke onbetaalde werknemer moeten duidelijk verbeterd worden.

Er is nog een ander gevolg van het gebrek aan overzicht van de mensen die vrijwilligerswerk op zich nemen. Van de organisatie heb ik, voor het doen van de interviews, naam en adresgegevens ontvangen van de te benaderen vrijwilligers. Bij het leggen van contact met deze mensen bleek dat er meerdere vrijwilligers op de lijst stonden die al langere tijd, een respondent zelfs al meerdere jaren, geen vrijwilligerswerk meer doen voor Ipse de Bruggen. Deze onduidelijkheid wekt ergernis op bij de oud vrijwilligers.

*Ik ontvang nog steeds post van Ipse de Bruggen. Ik heb al meerdere malen aangegeven dat ik dat niet meer hoeft! Ook nog een kerstpakket. Die stuur ik elk jaar maar terug. Volgens mij gaat het niet goed daar in de top van die organisatie'.*

(Respondent 12).

Dergelijke ergernissen en onduidelijkheden zijn vervelend en vergroten het gevoel van onduidelijkheid binnen de organisatie. Een ander, hieraan verwant probleem, is dat de vrijwilligers een duidelijk aanspreekpunt willen hebben. Het is het voor nieuwe vrijwilligers en of mensen die niet veel contactpersonen binnen Ipse de Bruggen hebben, niet duidelijk bij wie ze terecht kunnen met vragen. Over het algemeen weten de meeste vrijwilligers dat ze bij de Persoonlijk Begeleider van de cliënt vragen kunnen stellen. Maar indien ze andere vragen hebben, of het liever niet met de PB'er over bepaalde kwesties hebben; bij wie moeten ze dan terecht? Het moet makkelijker gemaakt worden om vragen te stellen aan iemand van de organisatie.

### **5.3.2 Begeleiding**

De algemene begeleiding van vrijwilligers bij Ipse de Bruggen loopt via de persoonlijk begeleider van de cliënt waaraan de vrijwilliger gekoppeld is. Met de persoonlijk begeleider maken de vrijwilligers afspraken over hetgeen gedaan kan worden. De persoonlijk begeleider is goed op de hoogte wat zijn of haar cliënt leuk vindt om te doen. Over het algemeen is gebleken dat de vrijwilligers het contact met de PB'er soepel vinden verlopen. De vrijwilligers voelen zich niet bezwaard om vragen te stellen aan de PB'er en krijgen ook vaak goede antwoorden. Ook bij het maken van afspraken over bezoeken of afmelden wegens ziekte gaat bij de meeste vrijwilligers eenvoudig via de PB'er.

Toch is uit de interviews gebleken dat meer begeleiding in de begin periode van het werken als vrijwilliger noodzakelijk is. In de eerste periode van het werken, is gebleken dat meerdere vrijwilligers het lastig vinden om hun draai te vinden. Hierover volgt in de volgende paragraaf meer. Ook vrijwilligers die lange tijd actief zijn bij Ipse de Bruggen hebben in de gesprekken aangegeven dat meer contact tussen de PB'er en vrijwilliger gewenst zou zijn. De algemene afspraken tussen de persoonlijk begeleider en vrijwilliger lopen goed, maar enkele vrijwilligers zouden meer inzicht willen hebben in hoe het met de cliënt gaat.

### **5.3.3 Contact met de organisatie**

In de gesprekken is eveneens het contact met de organisatie zelf aan bod gekomen. Er is een aantal dingen dat hieronder wordt gerekend. Zo is in de interviews gesproken over de nieuwsbrieven die

Ipse de Bruggen aan de medewerkers en vrijwilligers verstuurt. Over deze nieuwsbrieven zijn veel vrijwilligers enthousiast. Het verbindt hen een beetje extra met de organisatie, omdat ze door de informatie ook meer inzicht hebben in wat er speelt bij Ipse de Bruggen. Slechts één respondent was niet geïnteresseerd in de maandelijkse post. Wellicht is het in de toekomst een mogelijkheid om te informeren of de vrijwilligers geïnteresseerd zijn in het ontvangen van de post, zodat niemand zich hoeft te ergeren.

Vervolgens is gesproken over het algemene contact met de organisatie; wat weten de vrijwilligers van Ipse de Bruggen? Zoals gezegd, de nieuwsbrieven verbinden de vrijwilligers enigszins met de organisatie. Toch blijkt het voor veel vrijwilligers een nieuwe ervaring om op het kantoor te zijn, waar het management van Ipse de Bruggen zit. Op het kantoor vonden de interviews plaats. Bij doorvragen bleek dat veel vrijwilligers nooit op het kantoor geweest zijn. Dat is opvallend, aangezien op het kantoor van Ipse de Bruggen zitten alle mensen van het management, naar wie de vrijwilligers toe moeten met vragen. Meerdere respondenten geven wel aan dat ze benieuwd zijn naar wat er allemaal op het hoofdkantoor gebeurt. Mogelijkerwijs kunnen ook de huidige vrijwilligers uitgenodigd worden voor de Open Dag 2010, zodat ze een rondleiding over de afdelingen van Ipse de Bruggen kunnen krijgen.

Ook komt uit opmerkingen van enkele vrijwilligers duidelijk naar voren dat er een kloof bestaat tussen de mensen die een kantoorbaan hebben binnen Ipse de Bruggen en de vrijwilligers. Enkele vrijwilligers die eveneens medewerkers zijn (of zijn geweest) noemen het management 'die mensen van boven'.

*'Die mensen... die zie je niet, of bijna nooit op de werkvloer. Zij hebben een totaal andere functie en zijn veel minder bezig met de bewoners. Dus ja... Daar hebben we eigenlijk gewoon geen contact mee. Terwijl je wel allemaal collega's bent.'*

(Respondent 4)

Deze afstandelijke houding kan het werk niet ten goede komen. Op dit gebied liggen ook verbeter mogelijkheden wat betreft het contact tussen de organisatie en de vrijwilligers.

#### **5.4 Beantwoording deelvraag 3**

**Welke veranderingen zijn volgens de vrijwilligers nodig om een verbetering van werven en behouden van vrijwilligers te bewerkstelligen?**

Het werven en behouden van vrijwilligers worden in de beantwoording van deze deelvraag apart

behandeld. Wat betreft het werven komen twee onderdelen aan bod; de werving van vrijwilligers in brede zin en het feitelijke werven. Vervolgens wordt uiteengezet wat de respondenten vinden van de huidige manier van het behouden van vrijwilligers. Hierbij komt communicatie binnen de organisatie en de waardering van de vrijwilliger ter sprake.

#### **5.4.1 Werven in de brede zin**

Bij het vragen aan de respondenten wat zij van de huidige manier van werven van nieuwe vrijwilligers vinden, blijkt dat de respondenten niet veel raad weten met de vraag.

Meerdere vrijwilligers geven aan niet te weten op welke manier Ipse de Bruggen het werven kan verbeteren. Bij het stellen van meer vragen over dit onderwerp blijkt dat een groot deel van de vrijwilligers het werven ziet als een groter geheel dan slechts het werven *an sich*. Hiermee wordt bedoeld dat veel respondenten niet zozeer nadenken over het binnenhalen van de nieuwe vrijwilligers, maar voornamelijk over het om gaan met nieuwe vrijwilligers.

Zoals reeds naar voren is gekomen, is een aantal respondenten nog niet ingezet als vrijwilliger bij Ipse de Bruggen, terwijl zij zich wel hebben ingeschreven. De respondenten die dit ondervonden, vinden dat op dit onderdeel van werven verbetering noodzakelijk is. Hierover zegt één respondent het volgende;

*'Ik schreef me in als vrijwilliger omdat ik hier tijd wilde besteden, om mensen te helpen. Maar de tijd die ik daarvoor had vrijgemaakt, is ondertussen alweer opgevuld met andere dingen. (...) Het interesseert me al een stuk minder eigenlijk. Ja. Zonde hè?'*

(Respondent 7).

Opvallend is dat ook respondenten die reeds wel aan het werk zijn, de bredere zin van het werven noemen. Zij vinden dat een juiste opvang van de vrijwilligers in de eerste periode van vrijwilligers werk doen ontbreekt. Meerdere vrijwilligers vertellen dat ze zich hebben ingeschreven als vrijwilliger, een introductie met cliënt en persoonlijk begeleider hebben gehad, maar dat ze verder niet wisten waar ze aan toe waren. Deze vrijwilligers verwachtten een volgende uitnodiging om langs te komen. Eén respondent zegt hierover het volgende;

*'Het is een goed bedrijf, maar ze moeten beter en zuiniger omgaan met hun vrijwilligers. Ze moeten je wel opvangen en je in het begin niet zo laten zwemmen. (...) Er moet meer contact zijn tussen PB'er en vrijwilliger.'*

(Respondent 9).

Wanneer een vrijwilliger niet weet waar hij of zij aan toe is, verliest hij of zij interesse in het doen van het werk, zo geven de respondenten aan.

De besproken problemen met de respondenten op het gebied van werving, liggen voornamelijk in de onduidelijkheden in de communicatie met de vrijwilligers. Zoals reeds is besproken in paragraaf 5.3.2 bestaan ook op het gebied van de begeleiding een aantal problemen. Er is gebleken dat de vrijwilligers niet weten naar wie ze toe moeten met vragen. Naast de Persoonlijk Begeleider, met wie ze contact hebben, ontbreekt ieder ander aanspreekpunt voor de vrijwilligers. De vrijwilligers weten veelal niet bij wie ze terecht kunnen met vragen, opmerkingen of ideeën. Dit is iets dat ook voor het behouden van de vrijwilligers, volgens de respondenten, verbeterd moet worden.

#### **5.4.2 Werven**

De meer concrete werving, het feitelijk binnenhalen van nieuwe vrijwilligers, blijkt zoals reeds is vastgesteld een moeilijk onderwerp voor de respondenten. Na doorvragen grijpen meerdere respondenten terug op de manier waarop zij bij Ipse de Bruggen terecht zijn gekomen. Uit deze antwoorden blijkt dat de manier waarop deze respondenten vrijwilliger zijn geworden veelal weinig met werving te maken hebben. Een groot deel van de vrijwilligers is het werk gaan doen omdat ze als medewerker merkten dat een cliënt meer aandacht en zorg nodig had. Met andere woorden, de organisatie heeft niets te maken gehad met het binnen halen van deze vrijwilligers. Ook andere respondenten gaven aan dat ze op eigen initiatief bij Ipse de Bruggen terecht zijn gekomen, bijvoorbeeld via contact met een bewoner. Slechts enkele vrijwilligers hebben te maken gehad met de directe werving van Ipse de Bruggen. Zij zijn naar de Open Dag van Ipse de Bruggen gekomen, in het voorjaar van 2009. De vrijwilligers die middels de Open Dag actief zijn geworden bij de organisatie, zeggen over die manier van werving het volgende:

*‘Op die Open Dag ben ik in contact gekomen met enthousiaste mensen. Ook de rondleiding sprak mij erg aan. (...) Door een flyer voor de Open Dag ben ik dus eigenlijk bij de organisatie binnen gekomen ja. Ja. Maar het praten met die mensen van Ipse heeft eigenlijk het laatste zetje gegeven.’*  
(Respondent 2).

Zoals uit deze quote blijkt, zijn de vrijwilligers die via de Open Dag vrijwilligers zijn geworden positief over deze manier van werven. Kenmerkend van deze manier van werven is de actieve houding van Ipse de Bruggen. Al met al is slechts een klein deel van de respondenten door actief werven van Ipse de Bruggen vrijwilliger geworden.

Naast de eigen ervaringen die de vrijwilligers met mij deelden, tonen meerdere respondenten inzicht in het feit dat een actieve werving noodzakelijk is. Zij geven aan dat ze inzien dat het vrijwilligerswerk voor veel mensen niet makkelijk is om te gaan doen. Veel respondenten noemen daarbij het feit dat 'iedereen het tegenwoordig maar zo druk heeft'. Ook de schaamte en het wennen aan werken met mensen met een beperking blijkt een factor te zijn die het vrijwilliger worden bemoeilijkt. Wat dat betreft geven de respondenten aan dat ze denken dat nieuwe vrijwilligers echt actief binnengehaald moeten worden; alle respondenten zien hiervan de noodzaak in. Ook geven meerdere respondenten aan dat ze zich hier voor in zouden willen zetten.

### **5.4.3 Communicatie**

Zoals reeds gezegd, is de communicatie van belang wanneer met vrijwilligers gewerkt wordt. Meerdere malen is aangegeven hoe de respondenten de huidige manieren van communicatie ervaren. De huidige vorm waarop gecommuniceerd wordt met de vrijwilligers laat de vrijwilligers te veel aan hun lot over, waardoor zij al dan niet de interesse in het doen van vrijwilligerswerk verliezen. Wat betreft verbetering van het behoud van de vrijwilligers zijn de respondenten kort en krachtig; zij vinden dat de contacten tussen de organisatie en de vrijwilliger verbeterd moeten worden

### **5.4.4 Waardering**

Een van de belangrijkste onderdelen van het vrijwilligersbeleid van een organisatie, is hoe de organisatie de waardering uit naar de vrijwilligers (Gastelaars, 2006). Aangezien de werknemer onbetaald werk doet, is het voor hem of haar belangrijk dat er erkenning is van de vrijwillige inzet. Aan de hand van enkele deelonderwerpen zal in deze paragraaf uiteen worden gezet hoe de vrijwilliger de waardering ervaart.

Aan de vrijwilligers is de vraag voorgelegd hoe zij vinden dat de waardering van de organisatie voor de vrijwilligers momenteel is. Uit alle interviews blijkt dat deze waardering door vrijwilligers als matig is, of zelfs als slecht wordt ervaren. Zo geven meerdere respondenten aan dat ze geen blijf van erkenning van de organisatie ervaren. Een respondent zegt hierover het volgende:

*'Ik weet dat de organisatie het waardeert, maar ik voel het niet. Er komt gewoon geen stukje... waardering uit. (...) Kijk, je doet het voor de cliënt natuurlijk, maar de organisatie zou wel vrijwilligers iets 'warmer' moeten houden. Helemaal met het oog op de nieuwe bezuinigingen enzo.'*  
(Respondent 5).

Met deze opmerking slaat de respondent de spijker op de kop; aan te nemen is dat Ipse de Bruggen dankbaar is voor het werk dat de vrijwilligers doen. Toch merken veel vrijwilligers hier niet veel van. Dat de organisatie er niet in slaagt waardering te uiten, blijkt ook uit andere interviews. Enkele vrijwilligers geven overigens wel aan zich gewaardeerd te voelen, maar dan voornamelijk door de Persoonlijk Begeleider en de familie van de cliënt. Het contact vanuit de organisatie schiet dus in deze volgens de respondenten te kort.

Een ander onderwerp, dat ook onder het uiten van waardering valt, is het verspreiden van kerstpakketten onder de medewerkers. Ipse de Bruggen geeft elk jaar ook aan alle vrijwilligers een pakket. Dit jaar bestond dit kerstpakket uit een symbolisch cadeau in de vorm van een briefopener, als symbool voor de fusering van Ipse en De Bruggen. Ook bevatte het kerstpakket een cadeaubon waarmee verschillende cadeaus besteld konden worden.

Veel vrijwilligers vinden het kerstpakket een zeer attent gebaar van de organisatie. Hierbij wordt door meerdere respondenten aangegeven dat ze de samenstelling van het pakket van 2009 erg leuk vinden. De meeste respondenten voegen hier echter snel aan toe dat ze het gebaar waarderen, maar dat het voor hen zeker geen reden is om het vrijwilligerswerk al dan niet te blijven doen. Als het ware geven deze respondenten aan dat een dergelijk cadeau niet noodzakelijk is om hun inzet te blijven garanderen.

Eveneens is met de respondenten gesproken over bijeenkomsten voor vrijwilligers, die georganiseerd worden door Ipse de Bruggen. Ipse de Bruggen heeft reeds eerder een aantal dergelijke activiteiten gepland, zoals een borrel voor vrijwilligers waar de vrijwilliger hun kerstpakket konden ophalen. De meningen over vrijwilligers bijeenkomsten zijn uiteenlopend. Sommige vrijwilligers geven aan dat ze geïnteresseerd zouden zijn in het ontmoeten van andere vrijwilligers. De meeste vrijwilligers hebben namelijk binnen Ipse de Bruggen alleen contact met de Persoonlijk Begeleider en de cliënt. Voor hen is het ook leuk om meerdere mensen, die hetzelfde werk doen en dezelfde passie delen, te ontmoeten. Eén vrijwilliger gaf hierbij aan dat ze, bij een dergelijke bijeenkomst in de toekomst haar cliënt mee zou willen nemen. Mogelijk is dit een idee voor bijeenkomsten in de toekomst. Ook ben ik de mening toegedaan dat het op zo'n bijeenkomst verstandig zou zijn als er enkele vertegenwoordigers van het management van Ipse de Bruggen aanwezig zijn. Op die manier kunnen de vrijwilligers en de medewerkers van Ipse de Bruggen Midden-Holland elkaar beter leren kennen.

Naast de enthousiaste reacties op vrijwilligers bijeenkomsten, geven verschillende respondenten aan dat ze niet erg geïnteresseerd zijn in dergelijke samenkomsten. Hiervoor worden verschillende redenen genoemd; zoals het hebben van te weinig tijd voor een bijeenkomst. Ook



geeft één vrijwilliger het volgende aan:

*'Nee nouja, ik hou er niet zo van om naar die bijeenkomsten te gaan. Ik doe wel gewoon lekker m'n werk. Ik ben ook jong weet je wel, en dan sta ja daar vaak tussen die oudere mensen. (...) Nou, misschien zou ik het eens moeten proberen, maar je moet er ook wel weer tijd voor vrij plannen.'*

(Respondent 1).

Al met al blijkt uit de reacties van de respondenten dat Ipse de Bruggen het op verschillende gebieden erg goed aanpakt. Het verspreiden van de kerstpakketten en het organiseren van bijeenkomsten laat zien dat de organisatie zich wel degelijk inzet voor haar vrijwilligers. Toch is er een aantal zaken dat om spoedige verbetering vraagt, zoals de gebrekkige communicatie en het uiten van waardering. Manieren waarop dit verbeterd kan worden, komen later in dit onderzoek aan bod.

## 6| Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de centrale vraagstelling van dit onderzoek en worden beleidsaanbevelingen gedaan. De centrale vraagstelling van dit onderzoek luidt: *Wat zijn volgens vrijwilligers de knelpunten in de huidige manier van vinden en binden van vrijwilligers bij Ipse de Bruggen Midden Holland en welke verbeteringen zijn nodig om het vinden en binden van vrijwilligers te verbeteren en een groter en actiever vrijwilligersbestand te verkrijgen?*

### 6.1 Conclusies

Het werven van nieuwe vrijwilligers en het behouden van de vrijwilligers is voor een organisatie als Ipse de Bruggen van groot belang. Ipse de Bruggen is afhankelijk van de vrijwillige inzet van de onbetaalde medewerkers, omdat deze medewerkers het gat dichtten tussen hetgeen de organisatie wil doen voor de bewoners en hetgeen de organisatie kan doen voor de bewoners vanwege de bezuinigingen.

De huidige manieren van werven van vrijwilligers door Ipse de Bruggen gebeurt voornamelijk middels de Open Dag en de Vrijwilligersavond. Op deze momenten stelt Ipse de Bruggen de organisatie open, zodat mensen van buitenaf kunnen zien wat er speelt binnen de organisatie, met de hoop dat nieuwe mensen zich aanmelden als vrijwilliger. Dit zijn goede manieren om mensen te informeren wat er gebeurt bij Ipse de Bruggen, maar als methode van werven is dit niet toereikend. Ipse de Bruggen werft momenteel nog te passief de vrijwilligers, terwijl de vrijwilligers juist actief benaderd moeten worden. De nieuwe vrijwilliger moet overgehaald en geënthousiasmeerd worden voor het doen van het onbetaald werk. Op dit gebied kan Ipse de Bruggen nog veel verbeteren.

Wat betreft de identiteit van de te werven vrijwilligers, blijkt Ipse de Bruggen veel mogelijkheden te hebben. De huidige vrijwilligers zijn mensen met verschillende achtergronden betreffende leeftijd, geloofsovertuiging, opleidingsniveau en afkomst. Deze bevindingen staan haaks op hetgeen verwacht werd op basis van de theorieën van Putnam (2000) en het Vilans en Verwey-Jonker Instituut (2008). Wat meer bepalend blijkt te zijn voor de vrijwilligers van Ipse de Bruggen, zijn de karaktereigenschappen van de vrijwilligers. De vrijwilligers van Ipse de Bruggen zijn ‘mensen-mensen’. Ze omschrijven zichzelf als ‘lief’, ‘sociaal’ en ‘zorgzaam’, hetgeen overeenkomt met de theorie van Pek (2006) over de persoonlijkheid van de vrijwilliger in de gemoderniseerde samenleving.

Bij het werven van vrijwilligers speelt ook communicatie naar de nieuwe vrijwilligers een belangrijke rol (Vilans en Verwey-Jonker Insituut, 2008). Het verbeteren van contact momenten met nieuwe, potentiële vrijwilligers is van groot belang. Het ontbreekt soms bij Ipse de Bruggen aan

duidelijke communicatie, waardoor vrijwilligers niet in worden gezet of worden vergeten. Dit zijn zaken die snel aangepast moeten worden, om niet nog meer vrijwilligers te verliezen.

Om de huidige vrijwilligers gemotiveerd en inzetbaar te houden, zijn een aantal zaken van belang. Cruciaal hierbij zijn de communicatie met en naar de vrijwilligers, de begeleiding van vrijwilligers en het uiten van waardering naar de vrijwilligers (Vilans en Verwey-Jonker Instituut, 2008). De conclusies van het onderzoek van het Vilans en Verwey-Jonker Instituut (2008), zoals besproken in de literatuur, komen overeen met hetgeen uit dit onderzoek naar voren komt; bij veel organisaties, zo ook bij Ipse de Bruggen, ontbreekt het aan adequate begeleiding van vrijwilligers.

In het geval van Ipse de Bruggen verloopt de directe begeleiding van de vrijwilligers redelijk goed. Deze begeleiding en ondersteuning gaat via de Persoonlijk Begeleider van de cliënt waaraan de vrijwilliger gekoppeld is. Uit het onderzoek blijkt dat deze PB'ers veelal een goede verstandhouding hebben met de vrijwilligers. Met vragen en opmerkingen kunnen de vrijwilligers bij de PB'ers terecht. Echter, een verdere, meer diepgaande vorm van ondersteuning en begeleiding vanuit de organisatie blijkt te ontbreken. Ipse de Bruggen verwacht erg veel, wellicht té veel, zelfstandige inzet van de vrijwilligers. De organisatie lijkt er vanuit te gaan dat de vrijwilligers zelf hun weg binnen de organisatie vinden, hetgeen niet blijkt te werken. Door gebrekkige communicatie tussen de organisatie en de vrijwilligers weten veel onbetaalde werknemers niet waar ze aan toe zijn. Ieder aanspreekpunt voor de vrijwilligers ontbreekt binnen de organisatie. Hierdoor vinden voornamelijk de relatief nieuwe vrijwilligers (die korter dan een jaar bij Ipse de Bruggen werken) het lastig om hun draai te vinden binnen de organisatie. Voor meerdere vrijwilligers is dit gebrek van ondersteuning vanuit Ipse de Bruggen en de onduidelijkheden binnen de organisatie een reden geweest om te stoppen met het werk als vrijwilliger.

Het gebrek aan duidelijke communicatie en daadwerkelijk, persoonlijk contact tussen de organisatie (ofwel; de mensen met de kantoorbanen) en de vrijwilligers, uit zich eveneens op een ander gebied. Van Spierenburg en Van Houten (2005) beschrijven het belang van het 'elkaar kennen' op de werkvloer. Dit gevoel van saamhorigheid ontbreekt bij de Ipse de Bruggen. Het gebrekkige contact tussen de vrijwilligers en de organisatie zorgt voor een kloof tussen de twee groepen. Door deze kloof leeft onder de vrijwilligers het gevoel dat zij niet veel met Ipse de Bruggen als organisatie te maken hebben. Het negatieve gevoel dat hierdoor ontstaat, doet bij de vrijwilligers de dingen die binnen Ipse de Bruggen wel goed geregeld zijn te niet. Wat betreft het uiten van waardering naar de vrijwilligers, is Ipse de Bruggen namelijk op de goede weg. Het versturen van de kerstpakketten, het organiseren van vrijwilligersbijeenkomsten worden door de vrijwilligers als positief ontvangen. Ondanks deze pakketten en de bijeenkomsten, vinden de vrijwilligers dat ze niet genoeg gewaardeerd worden. Dit wijst erop dat de vrijwilligers het echte *Bacheloronderzoek Ipse de Bruggen 2009 – 2010 door Annieke Witte, Universiteit Utrecht*

contact met de organisatie missen.

Al met al blijkt Ipse de Bruggen het grootste probleem te hebben in het voorzien van duidelijkheid naar de vrijwilligers toe. Duidelijkheid op het gebied van begeleiding, ondersteuning en waardering. Deze onduidelijkheid moet opgelost worden om de inzet van de onbetaalde werknemers te kunnen blijven behouden.

## 6.2 Aanbevelingen

Uit de reeds besproken conclusies van dit onderzoek vloeien een aantal aanbevelingen voort, ter verbetering van het vinden en binden van vrijwilligers door Ipse de Bruggen, locatie Midden-Holland.

Het werven van vrijwilligers gebeurt momenteel veelal via artikelen in kerkbladen, posters in kerken en Open Dagen. Deze methode van werven is te passief en eenduidig. Het verkrijgen van aandacht voor het vrijwilligerswerk moet op een meer directe en meer actieve manier gaan gebeuren. Om de methoden van werven te verbeteren is het allereerst van belang dat mensen meer direct en actief geattendeerd worden op het feit dat er binnenkort weer een Open Dag is bij Ipse de Bruggen. Het attenderen van mensen kan volgens de normale paden gebeuren; door posters op te hangen en dergelijke. Een nieuwe mogelijkheid is het werven van geïnteresseerden middels het uitdelen van flyers op de markt. Zo is in Waddinxveen elke vrijdag markt, waar veel verschillende doelgroepen rondlopen. Op de markt zouden flyers uitgedeeld kunnen worden en kunnen 'vertegenwoordigers' van Ipse de Bruggen een gesprek beginnen met de mensen die rondlopen. Op die manier vind meer interactie plaats tussen de potentiële vrijwilligers en medewerkers van Ipse de Bruggen.

Een andere mogelijkheid voor het actief benaderen van vrijwilligers kan zich richten op inzet van de huidige vrijwilligers. Zoals in paragraaf 5.2 is uiteengezet, zijn de huidige vrijwilligers van Ipse de Bruggen erg enthousiast over het werk dat zij doen. Ook willen een groot deel van deze vrijwilligers zich inzetten bij het werven van nieuwe vrijwilligers. Deze positieve houding ten opzichte van het vrijwilligerswerk, kan gebruikt worden om een meer actieve en directe benadering van potentiële vrijwilligers vorm te geven.

In het kort komt deze actie er op neer dat elke huidige, actieve vrijwilliger een tweetal kaarten van Ipse de Bruggen ontvangt die hij of zij opstuurt of langs brengt bij twee bekenden. Met deze kaarten kan de vrijwilliger een bekende uitnodigen om langs te komen op de Open Dag. Het idee achter deze actie komt voort uit het enthousiasme van de huidige vrijwilligers en uit de theorieën van Bekkers (2005) en Putnam (2000). Zij stellen dat nieuwe vrijwilligers meestal 'via-via' gevonden worden. Door deze twee zaken te combineren, ontstond het idee voor de kaarten actie. Op deze manier vindt een persoonlijke benadering van potentiële vrijwilligers plaats en kan

de huidige vrijwilliger zijn of haar enthousiasme overbrengen. Ook wanneer een dergelijk gesprek niet plaats vindt, kan de kaart iemand aanzetten tot het komen naar de Open Dag van Ipse de Bruggen. In bijlage 7 is een mogelijke uitwerking van deze actie weergegeven.

Ipse de Bruggen hoeft niet veel tijd of inzet in deze manier van werven hoeft te steken. Mogelijkerwijs kan door middel van sponsoring van de kaarten het drukken goedkoop plaats vinden. De kaarten kunnen eenvoudig naar de vrijwilligers verstuurd worden door ze toe te voegen aan de nieuwsbrief. Hierdoor zijn geen extra kosten verbonden aan de levering van de kaarten aan de huidige vrijwilligers van Ipse de Bruggen. Op deze manier kunnen nieuwe, potentiële op een directe en persoonlijke manier benaderd worden.

Ook de besproken problemen op het gebied van de algemene communicatie, de onduidelijkheden voor de vrijwilligers, moeten opgelost worden. Het aanstellen van iemand die verantwoordelijk is voor alle vrijwilligers, het vrijwilligerswerk en de contacten zou een goede stap in de juiste richting zijn. Als het ware moet een coördinator vrijwilligerswerk aangesteld worden. Met meer inzicht in de gang van zaken kunnen onduidelijkheden, zoals niet inzetten van nieuwe vrijwilligers en slecht bijhouden van wie momenteel daadwerkelijk inzetbaar als vrijwilliger is, voorkomen worden.

Van deze coördinator vrijwilligerswerk moeten alle vrijwilligers de gegevens hebben, zoals een e-mail adres, telefoon nummer en waar hij of zij op de organisatie te bereiken is. De vrijwilligers kunnen dan, bijvoorbeeld per e-mail, vragen stellen of ideeën opperen aan de coördinator. Op die manier hebben de vrijwilligers een duidelijk persoon aan wie ze hun vragen kunnen stellen. Daarbij moet misschien ook een openbaar postvak van de coördinator vrijwilligerswerk gemaakt worden, zodat ook mensen die geen beschikking hebben over internet hun vragen of ideeën kwijt kunnen.

De coördinator vrijwilligerswerk moet voldoende tijd krijgen om dergelijke vragen of ideeën te beantwoorden of ze te bespreken met de vrijwilligers. Mijn verwachting is dat er niet bijzonder veel vragen gesteld zullen worden. Het gaat meer om het principe dat de vrijwilligers een uitval basis hebben. Op deze eenvoudige wijze, met een e-mailadres en een postvak kan dit communicatie probleem verholpen worden. Ook verkleint een dergelijke coördinator de afstand die momenteel bestaat tussen de vrijwilligers en de mensen met de kantoorbanen.

Wat betreft de belangrijke contact momenten op het gebied van werven van nieuwe vrijwilligers, moeten een aantal veranderingen plaats vinden. Bij het inschrijven en aan het werk zetten van nieuwe vrijwilligers ontbrak het bij de Ipse de Bruggen, tot nu toe, aan organisatorische daadkracht. Sommige vrijwilligers werden ingeschreven maar nooit ingezet, of nooit gebeld. Om een

verbetering op dit gebied te bewerkstelligen, is het noodzakelijk dat iemand verantwoordelijk wordt gemaakt voor de inschrijvingen van nieuwe vrijwilligers, bijvoorbeeld de reeds genoemde coördinator vrijwilligerswerk. Alle inschrijvingen moeten op een lijst geplaatst worden, samen met de verwachtingen en mogelijkheden van de nieuwe vrijwilliger. Zo moet er genoteerd worden op wat voor gebied de vrijwilliger actief wil worden en hoeveel tijd hij of zij daaraan wil besteden. Met deze kennis over de nieuwe vrijwilliger kan de coördinator vrijwilligerswerk een passende functie aan hem of haar toewijzen.

Wat betreft de begeleiding van de huidige vrijwilligers; sommige vrijwilligers weten na een tijdje niet meer wat er van hen verwacht wordt en wat hun mogelijkheden zijn binnen het vrijwilligerswerk. Een oplossing hiervoor is het in plannen van een aantal vaste contact momenten tussen de Persoonlijk Begeleider en de vrijwilliger. Zo is het een mogelijkheid om één keer per kwartaal een moment in te plannen waarop de PB'er en de vrijwilliger de voortgang van de cliënt kunnen bespreken. Op die manier is de vrijwilliger goed op de hoogte van de situatie met de cliënt en is er een rustig moment om vragen te stellen.

Zoals in de conclusie reeds is besproken, ervaren weinig vrijwilligers de waardering van de organisatie. Dit komt voornamelijk door het gebrek aan persoonlijk contact tussen de vrijwilligers en de medewerkers van Ipse de Bruggen; met name de medewerkers met kantoorbanen. Een mogelijkheid om de communicatie tussen beide partijen te verbeteren, is dat vrijwilligers, tijdens het werk met de cliënten, een opvallende badge of keycord dragen. Door de badge kunnen medewerkers van Ipse de Bruggen de vrijwilligers herkennen. Dit vergroot het persoonlijke contact, doordat medewerkers zo mogelijkerwijs eerder de vrijwilligers begroeten en een gesprek aanknopen.

Ook vind ik dat het organiseren van de vrijwilligers bijeenkomsten moet blijven gebeuren. De vrijwilligers die kiezen om hierbij aanwezig te zijn, kunnen hierdoor de waardering van de organisatie ervaren. Daarbij is het een mogelijkheid om op de vrijwilligers bijeenkomsten enkele 'afgevaardigden' van de organisatie van Ipse de Bruggen aanwezig te laten zijn. Op die manier kunnen de vrijwilligers de mensen binnen de organisatie leren kennen en wordt de kloof tussen de vrijwilligers en de organisatie verkleind. Mochten vrijwilligers ervoor kiezen om niet te komen, dan moet dat ook geen probleem zijn.

Al met al kan geconcludeerd worden dat met een aantal aanpassingen, zoals het aanstellen van een Coördinator Vrijwilligerswerk voor Ipse de Bruggen Midden-Holland, het merendeel van de huidige problemen op het gebied van het actief houden van vrijwilligers verholpen kan worden.

Ook kunnen door middel van een meer directe en actieve manier van werven meer vrijwilligers binnen gehaald worden. Wanneer de organisatie let op de aandachtspunten en de beschreven verbeteringen in de praktijk brengt, zal de organisatie nog lange tijd gebruik kunnen blijven maken van een actief en mogelijk ook groter vrijwilligersbestand.

## 7| Reflectie

In dit afsluitende hoofdstuk wordt het voorliggende onderzoek geëvalueerd. Om de hoofdvraag van dit onderzoek te kunnen beantwoorden, zijn drie deelvragen opgesteld. Aan de hand van deze deelvragen komt duidelijk het antwoord op de hoofdvraag naar voren. Deze antwoorden zijn verkregen door middel van diepte interviews met dertien respondenten. Mogelijkerwijs kan in vervolg onderzoek gekozen worden voor een kwantitatieve onderzoeksmethode (enquêtes) mits er een grotere populatie is. Bij Ipse de Bruggen locatie Midden-Holland was dit niet het geval, waardoor kwantitatief onderzoek niet mogelijk was. Wanneer het onderzoek zou worden uitgevoerd voor meerdere locaties, zou kwantitatief onderzoek nog meer inzicht kunnen geven in de bevindingen van de respondenten.

De gebruikte theorieën, waarin in dit onderzoek getracht verdieping op te leveren, zijn helaas niet erg uitgediept door dit onderzoek. Wel is als toevoeging op Hustinx (1998) op te merken dat wat de vrijwilligers van Ipse de Bruggen betreft een moderne, egoïstische instelling niet voorkomt bij de onbetaalde werknemers. Er is op dit gebied geen sprake van een berekenende vrijwilliger. Tevens is op te merken dat, ondanks de gestegen arbeidsdeelname van vrouwen nog steeds vrijwilligerswerk wordt gedaan. De vrijwilligers trachten hun familieleven, hun werk en het vrijwilligerswerk te combineren. Mocht de situatie zich voordoen dat het combineren van deze zaken niet langer mogelijk is, zullen alle vrijwilligers ervoor kiezen om het vrijwilligerswerk te beëindigen. De spanning tussen deze verschillende manieren van tijdsbesteding blijkt dus eveneens uit dit onderzoek (Putnam, 2000).

Voor vervolg onderzoek is het interessant om te inventariseren hoe de organisatie tegen de resultaten aankijken. De vrijwilligers ervaren een grote afstand ten opzichte van het betaalde personeel met een kantoorbaan. In de aanbevelingen zijn mogelijkheden aan gedragen om dit probleem op te lossen. Maar, hoe kijken de mensen met een kantoorbaan binnen Ipse de Bruggen tegen de vrijwilligers aan? Hoe ervaren zij het contact en de communicatie met de vrijwilligers? Mogelijkerwijs ligt het probleem van de slechte, onduidelijke communicatie niet slechts bij de organisatie, maar is een deel hiervan ook te wijten aan de vrijwilligers. Dergelijke vragen kunnen in dit onderzoek niet beantwoord worden en zouden in een vervolg onderzoek aan bod kunnen komen.

Door dit onderzoek heb ik geleerd mijn interview technieken uit te breiden. Meestal ligt bij het interviewen de moeilijkheid op het gebied van het verkrijgen van antwoorden op moeilijke vragen. In het geval van dit onderzoek lag de moeilijkheid juist ergens anders; wat betreft het onderwerp ervaringen met vrijwilligerswerk gaven de meeste respondenten lang en uitgebreid antwoord. Het was moeilijk hen beleefd te onderbreken en hen in de richting van andere vragen te sturen. Na enkele interviews kreeg ik hier meer vaardigheid in.



## 8| Referenties

Beck, U. (1986). *Risikogesellschaft: auf dem Weg in eine andere Moderne*. In Hoof, J. van en Ruysseveldt, J. van (1996). *Sociologie en de moderne samenleving*. Amsterdam: Boom.

Beer, J. de en Verweij, A. (2008). Wat waren de belangrijkste ontwikkelingen in het verleden? *Volksgezondheid Toekomst Verkenning, Nationaal Kompas Volksgezondheid*. Bilthoven: RIVM  
Gevonden op 5 september 2009, op [http://www.rivm.nl/vtv/object\\_document/o3199n21020.html](http://www.rivm.nl/vtv/object_document/o3199n21020.html)

*Behouden van vrijwilligers* (n.d.). Gevonden op 10 september 2009, op <http://www.vrijwilligerswerkenschede.nl/index.asp?type=page&intStyleitID=10948>

Bekkers, R. (2002). *Secularisering en veranderende motieven voor vrijwilligerswerk*. Gevonden op 16 juli 2009, op <http://www.fss.uu.nl/soc/homes/bekkers/motieven.pdf>

Bekkers, R. (2005). *Secularisering en filantropie in de 21<sup>e</sup> eeuw*. Gevonden op 16 juli 2009, op <http://www.fss.uu.nl/soc/homes/bekkers/secphil.pdf>

Bestuur Rendement (2009). *Werving en selectie*. Gevonden op 10 september 2009, op <http://www.vrijwilligersplein.nl/eCache/DEF/1/21/654.html>

Blauw, J. (n.d.). *Individualisering*. Gevonden op 22 juni 2009, op <http://www.johanblauw.nl/Varia/varindividualisering.htm>

Boeije, H., Hart, H. 't, Hox, J. et al. (2005). *Onderzoeksmethoden*. Boom Onderwijs.

Centraal Bureau voor de Statistiek (2009). Arbeidsdeelname vrouwen bijna 60 procent. *Webmagazine, 18 februari, 2009*. Gevonden 16 juli 2009, op <http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/arbeid-sociale-zekerheid/publicaties/artikelen/archief/2009/arbeidsdeelname-vrouwen-bijna-60-procent.htm>

Centraal Bureau voor de Statistiek (2009). Definitie arbeidsdeelname. *Webmagazine 18 februari, 2009*. Gevonden op 16 juli 2009, op <http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/methoden/toelichtingen/alfabet/a/arbeidsdeelname2.htm>

Centraal Bureau voor de Statistiek (n.d.). Gevonden op 10 september 2009, op <http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/dossiers/vergrijzing/beschrijving/thema-vergrijzing.htm>

Centraal Bureau voor de Statistiek (n.d.). Gevonden op 16 juli 2009, op <http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/arbeid-sociale-zekerheid/publicaties/artikelen/archief/2009/2009-041-pb.htm>

Christelijk Nationale Vakverbond (n.d.). Gevonden op 5 juli 2009, op [http://www.cnv.nl/cao-en-werk/aow-en-pensioen/nieuws/artikel/34368/?tx\\_ttnews%5Byear%5D=2008&tx\\_ttnews%5Bmonth%5D=11&cHash=e7515fb45f](http://www.cnv.nl/cao-en-werk/aow-en-pensioen/nieuws/artikel/34368/?tx_ttnews%5Byear%5D=2008&tx_ttnews%5Bmonth%5D=11&cHash=e7515fb45f)

Centraal Planbureau (n.d.). Gevonden op 15 december 2009, op <http://www.cpb.nl/nl/pub/onderwerpen/29/>

Dekker, G. (1992). *De stille revolutie: de ontwikkeling van de Gereformeerde Kerken in Nederland tussen 1950 en 1990*. Kampen: Kok.

Dekker, P. en Hart, J. de (2009). *Vrijwilligerswerk in meervoud*. Gevonden op 12 oktober 2009, op <http://english.scp.nl/publicaties/boeken/9789037703481/Vrijwilligers%20in%20meervoud.pdf>

Dongen, M. van den (1996). Individualisering: trendy maar ook trend? *Bestuurskunde*, jaargang 5, 1996.

Doorewaard, H. en Nijs, W. de (2004). *Organisatieontwikkeling en human resource management*. Utrecht: Lemma BV.

Durkheim, E. (1968). *Les regles de la methode sociologique*. Parijs, P.V.F.. In Hoof, J. van en Ruyssveldt, J. van (1996). *Sociologie en de moderne samenleving*. Amsterdam: Boom

Gastelaars, M. (2006). *Excuses voor het ongemak: de vele gevolgen van klantgericht organiseren*. Amsterdam: SWP.

Gemeente Utrecht (2006). *'Vrijwilligerswerk: kloppend hart van de samenleving'*. Gevonden op 16 augustus 2009, op <http://www.utrecht.nl/smartsite.dws?id=197845>

*Grote bezuinigingen in de zorg.* (2009). Gevonden op 20 september 2009, op [http://www.apcg.nl/Nieuws/nws\\_view.asp?nws\\_id=500409](http://www.apcg.nl/Nieuws/nws_view.asp?nws_id=500409)

Hoof, J. van en Ruysseveldt, J. van (1996). *Sociologie: en de moderne samenleving*. Amsterdam: Boom.

Hooghiemstra, E. en Knijn, T. (2004). Gezinsbeleid: knollen voor citroenen. *Volkscrant, opinie*. 15 mei 2004.

Hustinx, L. (1998). Jongeren en hun vrijwillig engagement: een nieuwe stijl van vrijwilligerswerk? *Tijdschrift voor sociologie*, 19, 112-152.

Inglehart, R. (1977). *The silent Revolution*. Princeton: Princeton University Press. In Hoof, J. van en Ruysseveldt, J. van (1996). *Sociologie en de moderne samenleving*. Amsterdam: Boom.

Inglehart, R. (1980). *Culture shift*. Princeton: Princeton University Press. In Hoof, J. van en Ruysseveldt, J. van (1996). *Sociologie en de moderne samenleving*. Amsterdam: Boom.

Ipsede Bruggen (n.d.). Gevonden op 5 juni 2009, op <http://www.ipsedebruggen.nl/index>

Kleijne, J. (2001). De taakverdeling: man doet meer, maar vrouw blijft schrobben. *J/M, december 2001*.

Meijs, L.C.P.M. (2006). De zin van vrijwilligerswerk: vrijwilligers en organisaties met een levensbeschouwelijke identiteit. *Zin in Zorg; tijdschrift over reliëf over zorg, ethiek en levensbeschouwing*, 2006, 5-7.

Meijs, L.C.P.M. (2007). College over vrijwilligerswerk: *Op naar 2015; vinden en binden van brandweervrijwilligers*. Gevonden op 2 oktober 2009, op: <http://www.veiligheidsregio-nhn.nl/download/presentatie%20Lucas%20Meijs%203%20september%202009.ppt#319,1,“Op naar 2015: vinden en binden van brandweervrijwilligers”>

Ministerie van Algemene Zaken (2007). *Samen werken samen leven: beleidsprogramma Kabinet Balkenende IV, 2007-2011*.

Nijdam, A. (2003). *Statistiek in onderzoek 1. Beschrijvende technieken*. Wolters-Noordhoff. Groningen/Houten.

NOV Utrecht (2002). *5xB!: binnenhalen, begeleiden, belonen, behouden, beëindigen*. Retrieved 25 augustus, 2009, from

<http://www.heiligehuisjesnh.nl/clientdata/downloads/vinden%20en%20binden%20vrijwilligers.pdf>

Overbeek, E. van, Scholten, C., Oudenampsen e.a. (2006). *Op zoek naar menselijk kapitaal: onderzoek naar vrijwilligerswerk in patiënten- en gehandicapten organisaties*. Utrecht: Vilans.

Partij van de Arbeid (n.d.). Gevonden op 24 mei 2009, op

<http://www.pvda.nl/renderer.do/menuId/37298/clearState/true/sf/37298/returnPage/37298/itemId/220394501/realItemId/220394501/pageId/37185/instanceId/45491/>

Pek, A. (2006). Introversie: de verborgen kracht van de binnenvreter. *Psychologie Magazine*, februari, 2006. Gevonden op 16 augustus 2009, op

[http://www.rijnlandmodel.nl/achtergrond/psychologie/psychologische\\_krachten\\_introversie\\_bron\\_p\\_m-pek.htm](http://www.rijnlandmodel.nl/achtergrond/psychologie/psychologische_krachten_introversie_bron_p_m-pek.htm)

Putnam, R.D. (2000). *Bowling alone: the collapse and revival of American community*. New York: Simon & Schuster Paperbacks.

Rubin, H.J. en Rubin, I.S. (1995). *Qualitative interviewing : the art of hearing data*. Thousand Oaks: Sage Publications.

Schaufeli, W. en Bakker, A. (2006). *De psychologie van arbeid en gezondheid*. Bohn: Stafleu van Loghum.

Schnabel, P. (1999). *Individualisering en sociale integratie*. Nijmegen: SUN.

Spiereburg, M. en Houten, M. van (2006). *Wederzijds genoeg(en)? Onderzoek naar uitruil van diensten tussen organisaties voor begeleid werken en vrijwillig werk*. Gevonden op 10 augustus 2009, op <http://www.vanwajongnaarwerk.nl/attachments/algemeen/NIZWwederzijds%20genoegen%5CWedertzijds%20genoegen%20Omsl+BWmei%202006.pdf>

Verzijden, D. en Fransen, J. (2004). *Vergrijzing in Nederland*. Amsterdam: Veldkamp.

Vilans en Verwey-Jonker Instituut (2008). *Op zoek naar menselijk kapitaal: onderzoek naar vrijwilligerswerk in patienten- en gehandicaptenorganisaties*. Gevonden op 16 juli 2009, op <http://www.verwey-jonker.nl/participatie/publicaties/zorg>

*Wat motiveert jou het meest om tijd vrij te maken voor vrijwilligerswerk?* (n.d.). Gevonden op 27 september 2009, op <http://www.monsterboard.nl/pollresults.aspx?pollid=11101&choiceid=0>

## 9| Bijlagen

### BIJLAGE 1| Vrijwilligersovereenkomst

#### Stichting Ipse de Bruggen Midden Holland

Vertegenwoordigd door de heer  
En de vrijwilliger mevrouw  
adres  
postcode/woonplaats  
geboortedatum  
telefoonnummer

spreken het volgende af:

Vanaf worden de volgende activiteiten door de vrijwilliger verricht, zonder aanspraak te maken op een geldelijke vergoeding boven de directe onkostenvergoeding.

De contactpersoon binnen Stichting Ipse de Bruggen voor de vrijwilliger is mevrouw

Omschrijving werkzaamheden: .

1. De tijden zijn in overleg vastgesteld op:  
De vrijwilligersactiviteiten worden aangegaan voor onbepaalde tijd .  
Dit onder voorbehoud van het verkrijgen van een bewijs van goed gedrag  
Is de vrijwilliger niet in staat daaraan te voldoen, dan worden in overleg afspraken gemaakt om de activiteiten zo goed mogelijk over te dragen/af te ronden.
2. Zowel de vrijwilliger als de instelling zullen bij beëindiging van de activiteiten c.q. samenwerking een redelijke termijn in acht nemen.
3. In geval van verhindering brengt de vrijwilliger het hoofd van de afdeling of de groepsbegeleiding op de hoogte.
4. De vrijwilliger gaat akkoord met de plicht tot geheimhouding omtrent alles wat haar/hem ter ore is gekomen over een cliënt bij het uitoefenen van het werk.
5. De vrijwilliger is verantwoordelijk voor de taken die hij/zij op zich heeft genomen.
6. De organisatie draagt zorg voor de noodzakelijke W.A.-verzekering, aansprakelijkheidsverzekering en collectieve ongevallenverzekering.  
De vrijwilliger draagt zorg voor een auto-inzittendenverzekering wanneer er sprake is van het meenemen van cliënten – in dit geval is een accoordverklaring verplicht.
7. Alle onkosten, inclusief reiskosten, die de vrijwilliger maakt ten behoeve van de te verrichten werkzaamheden worden (na overleggen van nota's) vergoed, op basis van door Stichting Ipse de Bruggen vastgestelde vergoedingsregelingen.

Namens de organisatie:

De vrijwilliger:

Coördinator vrijwilligerswerk  
Midden Holland Waddinxveen

## BIJLAGE 2| Analyse topiclijst

Na het houden van een proefinterview (dat soepel verliep) en twee interviews met respondenten heb ik besloten mijn topiclijst nogmaals aan een nadere inspectie te onderwerpen. Voldoet mijn lijst wel aan de eisen? Aan de hand van onderwerpen in het boek van Rubin en Rubin (1995) heb ik de volgende checklist opgesteld en deze ingevuld. Wanneer verbetering op een bepaald gebied nodig was, heb ik kort aangegeven hoe ik de verbetering wil bewerkstelligen.

EVALUATION OF INTERVIEWS	
Possible Problems	Adjustment
Have I heard concepts/themes that should be explored as well?	<i>Ja; contact management en vrijwilliger is interessant.</i>
Did I get enough concepts and themes?	X
Was the conversation smooth?	<i>Redelijk; iets beter leren flexibel in te springen op onderwerpen die naar voren komen.</i>
Was my introduction too broad/narrow?	X
Did the interviewee give a signal of understanding the questions?	X
Did I intimidate the interviewee?	<i>Enigzins; door het benaderen van het interview als een gesprek waren ze meer comfortabel.</i>
Did I approach difficult/stressful questions too quickly?	X
Did I notice if the interviewee seemed stressed?	X
Did I look or sound bored?	X
Did I discourage the interviewee from responding by interrupting?	X
Did I forget to use continuation or elaboration probes?	X
Did I accept a generalization and neglect to ask an example?	X
Do I have incomplete answers?	X
Did I phrase too many yes/no questions?	X
Did I encourage the interviewee to speak his or her mind?	X
Did I respond curious/supportive if the interviewee contradicted me?	X
Did the employee try to avoid a topic?	X
Did I ask a question that did not resonate with the interviewee?	X
Were my questions too abstract/too long/not clear?	<i>Soms; kortere vragen stellen! En niet teveel vragen in een keer op de respondent 'afvuren'.</i>

Tabel 5: Evaluation of Interviews. Gebaseerd op Rubin en Rubin (1995).

Over het algemeen is, eveneens uit de tabel, op te maken dat mijn interviews prima verlopen. Enige verbeterpunten zijn er wel. Deze zal ik direct meenemen in de volgende interviews.

## **BIJLAGE 3 | Topiclijst vrijwilliger Ipse de Bruggen**

### **Introductie**

Goedendag. Fijn dat u dit gesprek met mij aan wilt gaan. Ter verduidelijking; ik ben Annieke Witte en ik studeer Algemene Sociale Wetenschappen in Utrecht. Voor mijn bachelor afstuderen doe ik een onderzoek bij Ipse de Bruggen. Het doel van dit onderzoek is het verbeteren van het vinden en binden van vrijwilligers.

Ik heb een aantal vragen opgesteld, vragen over u en over uw functie of werk bij Ipse de Bruggen. Wanneer u liever geen antwoord geeft op een vraag, kunt u dit ten allen tijden aangeven; dan slaan we de vraag over. Dit gesprek zal ongeveer drie kwartier tot een uur duren. De gegevens uit dit onderzoek zullen vertrouwelijk behandeld worden en anoniem worden weergegeven in de onderzoeksrapportage. Heeft u, voorafgaand aan het interview, nog vragen?

### **Persoonsgegevens:**

- Naam
- Geboortedatum
- Geslacht
- Geboorteplaats
- Opgegroeid in....?
- Nu wonend in...?
- Baan?
- Afkomst
- Opleidingsniveau
- Thuissituatie?
- Kerkelijk?
- Omschrijving persoonlijkheid

### **Achtergrond vrijwilliger:**

- Vroeger betrokken bij sport, kerk, scouting, clubs?
- Nu betrokken bij sport, kerk, clubs?
- Heeft u al eerder vrijwilligerswerk gedaan? Wat voor? Hoe lang?
- Doen mensen om u heen vrijwilligerswerk? Kennissen?
- Motief voor doen van vrijwilligerswerk?

### **Ipse de Bruggen, Werven:**

- Wat verstaat u onder het werven van vrijwilligers?
- Hoe bent u bij Ipse de Bruggen terecht gekomen?
- Hoe zou Ipse de Bruggen beter vrijwilligers kunnen werven?



**Ipse de Bruggen, Eerste werk momenten:**

- Wat was uw eerste indruk van de organisatie?
- Hoe zagen de eerste contact momenten eruit?
- Wat is uw functie? Wat, hoeveel uur, met wie?
- Hoe bent u tot deze functie gekomen?
- Hoe verliepen de eerste werk momenten? Werd u begeleid? Hoe ging het?
- Hoe beviel het werk toen u net begon?
- Hoelang doet u het vrijwilligerswerk nu al?

**Ipse de Bruggen, Sfeer & begeleiding:**

- Omschrijving van de sfeer op het werk....
- Heeft u een contactpersoon? Naar wie gaat u toe met vragen? Aanspreekpunt?
- Zijn afspraken duidelijk?
- Problemen gehad?
- Hoe wordt u begeleid in uw functie?

**Ipse de Bruggen, Waardering:**

- Voelt u zich gewaardeerd binnen de organisatie? Hoe komt dit?
- Wat voor veranderingen zouden er mogelijk zijn?
- Wat vindt van het ontvangen van kerstpakket?
- Wat vindt u van feestjes/bijeenkomsten voor vrijwilligers, zou u er heen gaan?

**Ipse de Bruggen, Toekomst:**

- Hoe lang verwacht u als vrijwilliger bij Ipse de Bruggen te blijven?
- Wordt dit ergens door beïnvloed? Zoja; waardoor?
- Kan Ipse de Bruggen iets doen om ervoor zorgen dat u langer blijft? Zoja, hoe?

**Afsluiting**

Heeft u nog vragen of dingen die u wilt toevoegen? Hartelijk dank voor het meewerken aan mijn onderzoek. De gegevens zullen vertrouwelijk behandeld worden. Nogmaals bedankt!

## BIJLAGE 4 | Codeboom interviews vrijwilligers

### Ervaringen vrijwilligerswerk

Motief om te gaan doen:

- Er zijn voor anderen
- Zorg op maat'
- Bezuinigingen
- Medelijden cliënt
- Tijd over

Woning algemeen

Werk

- Belonend/bevredigend
- Schaamte
- Leuk
- Langzaam werk
- Wennen

Cliënten

- Vies
- Lief, teder

Verwachting toekomst

- Stoppen
- Werken
- Lang blijven werken
- Gezondheid

Niet goed.

- Geen klik
- Niets gehoord

- Contactpersoon?

- Initiatieven
- Algemene communicatie

Begeleiding

- Vragen/opmerkingen
- Inwerken
- PB'er

Contact met organisatie

- Nauwelijks
- Post
- Interesse
- Geen interesse
- Verspilling papier

- Geen initiatief

- Opvangen

**Verbetering werving**

Actie ondernemen

Geen contract

Contact beter

Begin situatie

- Meer begeleiding

- PB'er contact

- Slecht

### Contact met organisatie (begeleiding, communicatie)

Communicatie

- Afspraken
- Moeilijk

## **Verbetering behouden**

Communicatie

Contact

Waardering:

- Ja
- Nee
- Te weinig, te laat
- Alleen door familie, niet door organisatie

Kerstpakket:

- Leuk
- Niet nodig

Bijeenkomsten:

- Saai
- Te weinig tijd
- Leuk
- Mensen leren kennen
- Met cliënt
- Leeftijdsverschil

## **BIJLAGE 5| Advertentie Vrijwilligersavond - Ipse de Bruggen zoekt vrijwilligers**

### **Wie wij zijn?**

Ipse de Bruggen biedt bijzondere zorg aan ongeveer 4300 bijzondere mensen in heel Zuid-Holland. In de Waddinxveense wijk Zuidplas staan 18 woningen, in Bodegraven 4 woningen. Hier wonen, werken, leren en recreëren ruim 150 van onze cliënten. Veel van hen komen dagelijks naar het hoofdsgebouw aan de Sterrenlaan voor dagbesteding.

### **Vrijwilligers: we hebben je nodig!!**

We zijn op zoek naar nog meer vrijwilligers. Mensen die het leven van onze cliënten net dat beetje meer geven. Die de verbinding leggen tussen Ipse de Bruggen en de maatschappij. Door met cliënten leuke activiteiten te ondernemen. Vrijwilligerswerk binnen de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking is volop in ontwikkeling. We dagen je uit om je bijdrage daaraan te leveren! Welke extra activiteiten kunnen we dankzij jouw inzet aanbieden aan onze bewoners?

### **Wat zou je kunnen doen?**

Als bezoeker(in): wandelen, winkelen, koffie drinken of muziek maken in de woning. Op zaterdag een bezoek aan ons restaurant brengen of op zondag mee naar kerkdiensten in de wijk of vieringen in het hoofdgebouw. Klikt het? Dan is het ook mogelijk dat een cliënt een dag (deel) meegaat naar huis.

Voor specifieke activiteiten zoeken we mensen met passie, die voor een of meer cliënten in een woning of bij dagbesteding komen om samen te koken, wandelen, fietsen of zwemmen. Bij de afdeling recreatie organiseren medewerkers de leukste activiteiten voor cliënten. Ben je creatief en houd je van organiseren? Dan is het jaarlijkse BruggenFestijn vast iets voor jou. Wil je vaker aan de slag, dan zijn er de dinsdagavondclub en andere (re-)creatieve activiteiten waar je een steentje aan kunt bijdragen.

Donderdag 8 oktober 19.30 uur

Sterrenlaan 2

2743 LS Waddinxveen

Lokatiemanager Fiet Haagsmans vertelt alles over de verschillende soorten vrijwilligerswerk; legt uit hoe wij de zaken ook voor onze vrijwilligers goed regelen en geeft antwoord op alle vragen. Meld je vooraf even aan via [fiet.haagsmans@ipsedebruggen.nl](mailto:fiet.haagsmans@ipsedebruggen.nl) of bel 06-51366242.

## BIJLAGE 6l Enquête Vrijwilligersavond



### Vragenlijst Onderzoek Vrijwilligers

In het kader van een onderzoek dat ik, Annieke Witte, doe bij Ipse de Bruggen Midden-Holland wil ik u graag een aantal vragen voorleggen. Ik studeer Algemene Sociale Wetenschappen aan de Universiteit Utrecht. Het doel van mijn onderzoek is het verbeteren van het werven en behouden van vrijwilligers. Het invullen van de vragenlijst zal ongeveer tien minuten in beslag nemen. Wanneer u een vraag liever overslaat, is dat geen probleem. Voor vragen over de vragenlijst kunt u bij mij terecht. De lijst wordt anoniem behandeld. Wanneer u openstaat voor een vervolg gesprek over dit onderwerp kunt u onderaan de vragenlijst uw naam en contact gegevens noteren.

Gelieve aan te vinken welk(e) antwoord(en) op u van toepassing is/zijn.

1. Tot welke leeftijdscategorie behoort u?  
 12 tot 16 jaar                       25 tot 35 jaar                       45 tot 55 jaar  
 16 tot 25 jaar                       35 tot 45 jaar                       55 jaar en ouder
  
2. Bent u                       man  
                                          vrouw
  
3. Hoe bent u op de hoogte gekomen van deze Vrijwilligersavond?  
 Artikel in de krant,                       Artikel in het kerkblad,  
 Via vriend(in)/kennis,                       Via het internet,  
 Overige; namelijk; .....  
.....

*De vragenlijst gaat verder op de volgende pagina.*

4. Doen mensen in uw omgeving vrijwilligerswerk?
- Ja, veel mensen die ik ken doen vrijwilligerswerk.
  - Ja, een paar mensen die ik ken doen vrijwilligerswerk.
  - Nee, niemand die ik ken doet vrijwilligerswerk.
5. a. Heeft u zelf al eerder vrijwilligerswerk gedaan?
- Ja (Ga door naar vraag 5b)
  - Nee
- b. Wat voor vrijwilligerswerk doet/deed u? .....
- .....
- .....
6. a. Bent u betrokken bij een vereniging (sport, club, o.i.d.)?
- Ja (Ga door naar vraag 6b)
  - Nee
- b. Bij wat voor vereniging bent u betrokken?
- .....
- .....
7. Wat is uw hoogst genoten opleiding die af is gesloten met een diploma?
- |                                                 |                              |
|-------------------------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lagere school          | <input type="checkbox"/> HBO |
| <input type="checkbox"/> LBO                    | <input type="checkbox"/> VWO |
| <input type="checkbox"/> Mavo/VMBO              | <input type="checkbox"/> HBO |
| <input type="checkbox"/> Havo                   | <input type="checkbox"/> WO  |
| <input type="checkbox"/> Anders; namelijk ..... |                              |
| .....                                           |                              |
| .....                                           |                              |

*De vragenlijst gaat verder op de volgende pagina.*

8. a. Bent u een actieve kerkganger?

Ja (Ga door naar 8b)

Nee

b. Naar wat voor kerkgenootschap gaat u?

.....  
.....  
.....

9. Wat is de reden voor uw aanwezigheid op deze Vrijwilligers Avond?

Om zelf vrijwilligerswerk te gaan doen,

Ter informatie,

Mee met iemand anders.

10. a. Overweegt u om vrijwilligerswerk bij Ipse de Bruggen te gaan doen?

Ja

Nee

b. Waarom zou u wel of niet vrijwilligerswerk bij Ipse de Bruggen willen gaan doen?

.....  
.....  
.....

11. Wat is uw mening over vrijwilligerswerk?

.....  
.....  
.....

12. Hoe vond u de avond?

.....  
.....  
.....  
.....

*De vragenlijst gaat verder op de volgende pagina.*

13. Heeft u nog opmerkingen ter verbetering van de Vrijwilligers Avond?

.....  
.....  
.....  
.....

Hartelijk dank voor het invullen van de lijst. Als u nog vragen hebt, kunt u die mij stellen.

Voor het vervolg van mijn onderzoek zou ik graag een vervolg gesprek met u aangaan. Indien u zich beschikbaar stelt voor een vervolg interview kunt u hieronder uw naam en e-mail adres opschrijven. Ik zal u dan zo spoedig mogelijk benaderen om een afspraak te maken voor een vervolg gesprek.

Naam: .....

E-mail adres: .....

Telefoon nummer: .....



## **BIJLAGE 7| Wervingsactie door middel van kaarten**

Bij benadering kan op de voorkant van de kaart 'Vrijwilligers bij Ipse de Bruggen, ook iets voor jou?' staan. Op achterkant van de kaart kan een soort gelijke tekst komen te staan;

*'Beste .....,*

*Al een tijdje ben ik als vrijwilliger aan het werk bij Ipse de Bruggen. Daar werk ik met een man/vrouw met een handicap of een beperking. Ik vind dit werk leuk/interessant/spannend/grappig. En ik dacht; misschien is het ook wat voor jou?*

*Op (datum) 2010 is er weer een Open Dag bij Ipse de Bruggen, op de Sterrenlaan 2, van ... tot ... uur. Kom je langs om informatie te vragen of om te zien wat ik daar doe? Als je het leuk vindt, kunnen we samen gaan.*

*Als je meer informatie zou willen over Ipse de Bruggen, kun je kijken op [www.ipsedebruggen.nl](http://www.ipsedebruggen.nl). Met vragen over het vrijwilligerswerk kun je contact op nemen met ....., op email adres;.....*

*Hopelijk hoor ik van je of zie ik je op de Open Dag!'*

De tekst van deze kaart is opzettelijk luchtig gehouden. Ook zijn er verschillende mogelijkheden om de tekst persoonlijker te maken, doordat de vrijwilliger die de kaart verstuurt zelf kan doorhalen wat niet van toepassing is.