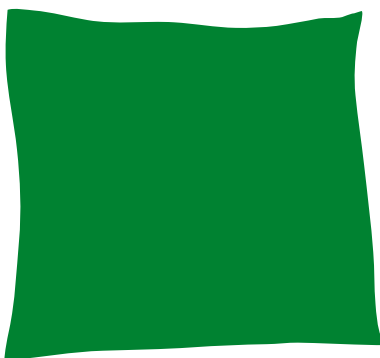


Aan de andere kant van de schutting

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



Aan de andere kant van de schutting

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

Colofon

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

Auteurs: Ellen Grootegoed, Anja Machielse, Evelien Tonkens, Laurine Blonk, Sanne Wouters - Universiteit voor Humanistiek

Vormgeving: Ontwerpburo Suggestie & illusie

Fotografie: Marjolijn van den Berg-Hoelen (pag. 8), Ruben Timman (pag. 17), Sjoerd Stellingwerf (pag. 35), Edo Tams (pag. 62)

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

© NOV

Bestellen: p.vanloon@nov.nl.

Deze publicatie is tot stand gekomen dankzij financiering van het ministerie van VWS.

Inhoudsopgave

Voorwoord	5
1. Inleiding	6
2. Theoretisch kader	8
2.1 Ontwikkelingen in vrijwilligerswerk	9
2.2 De veranderde vraag naar vrijwillige inzet	11
2.3 De waarde van vrijwilligerswerk	12
2.4 Uitdagingen voor vrijwilligersorganisaties	13
2.5 Uitdagingen voor uitvoerende vrijwilligers	14
2.6 Onderzoeksdoel en vraagstelling	16
3. Onderzoeksmethoden	17
3.1 Mixed Methods design	17
3.2 Deel 1: dataverzameling bestuurders en coördinatoren	18
Survey-onderzoek	18
Expertpanels	23
3.3. Deel 2: dataverzameling uitvoerende vrijwilligers	26
Expertpanels	31
3.4. Validiteit en generaliseerbaarheid	33
4. Resultaten	35
Ronde 1: ervaringen coördinatoren en bestuurders	35
4.1 Veranderingen in de vraag naar vrijwilligerswerk	35
4.2 Veranderingen in het aanbod van vrijwilligerswerk	40
4.2.1 Het werven en binden van vrijwilligers	41
4.2.2 Toerusting van vrijwilligers	44
4.2.3 Overbevraging en overbelasting	49
4.3 Positionering van de organisatie in het veranderend lokale sociaal domein	50
4.3.1 Samenwerking	51
4.3.2 Behoeftte aan een sociale kaart	56
4.3.3 Opvattingen over beleidsontwikkelingen	57
4.5 Specificering uitkomsten survey naar type organisatie	59

5. Ronde 2: ervaringen van uitvoerende vrijwilligers	62
5.1 Veranderingen in de vraag naar het vrijwilligerswerk: meer én complexer	62
5.1.1 Oorzaken van de toenemende, complexere vraag	64
5.2.1 Toenemende vraag, toenemende inzet?	64
5.2.2 Ervaren druk om extra taken aan te gaan	67
5.2.4 Grensbepaling van vrijwillige inzet: normatieve dilemma's en emotionele kosten	70
5.2.5 Grenzen met betaalde krachten	72
5.2.6 Kennis en kunde	75
5.3 Veranderingen in de positionering van het vrijwilligerswerk: waardebeoordeling en zoektocht naar erkenning	77
5.3.1 Relatieve meerwaarde van vrijwillige inzet	79
5.3.2 Erkenning en miskenning van vrijwilligerswerk als werk	83
 Conclusies en discussie	 87
 Literatuur	 99
 Appendix 1: Korte schets van alle deelnemende organisaties	 103
 Appendix 2: Grafieken en tabellen bij geclusterde survey resultaten	 107

Voorwoord

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

Met dit doel investeert het programma onder andere in voldoende capaciteit en competentie van vrijwilligersorganisaties op lokaal niveau in de lokale zorg- en welzijnsstructuur. Belangrijke voorwaarden daarbij zijn voldoende geschikte vrijwilligers, deskundigheidsbevordering en begeleiding van vrijwilligers, een efficiënte samenwerking tussen lokale vrijwilligersorganisaties in zorg en welzijn onderling en met formele vormen van zorg en ondersteuning. In het programma “Vrijwillige Dichtbij” probeert men dit onder meer te realiseren door het ontwikkelen en toepassen van (online) trainings- en opleidingsmodules; het onderzoeken en beschrijven van praktijkervaringen; het coachen van vrijwilligers, vrijwilligerscoördinatoren en lokale besturen, en het uitbreiden van (lokale) capaciteit van vrijwilligers.

Het programma wordt uitgevoerd door veertien landelijk werkende vrijwilligersorganisaties: Agora, Humanitas, Mezzo, NPV (Nederlandse Patiënten Vereniging), Nederlandse Rode Kruis, Kerk in Actie, VPTZ (Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg), de Zonnebloem, Present Nederland, Vier het Leven, TijdVoorActie, KBO-PCOB, Unie Van Vrijwilligers Nederland en Johanniter Nederland. Voor meer informatie kunt u de programmawebpage bezoeken: www.lokaalsamenwerken.nl/vrijwilligdichtbij. De deelnemende organisaties monitoren zelf de resultaten van het programma in hun eigen organisatie, zodat ze waar nodig kunnen bijsturen.

Op verzoek van de vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk (NOV) heeft de Universiteit voor Humanistiek een monitorend onderzoek uitgevoerd dat de thematiek van dit programma in beeld brengt. Het onderzoek is nadrukkelijk geen effectmeting, omdat het VD programma binnen iedere organisatie op eigen wijze is ingevuld. Wel is onderzocht hoe de deelnemende organisaties gedurende de 3,5 jaar van het programma hun rol in het lokale sociaal domein hebben vormgegeven. De resultaten van dit onderzoek worden ook gebruikt voor de evaluatie van de voortgang en de resultaten van het programma “Vrijwillige Dichtbij”.

Het onderzoek vond plaats op twee niveaus en in twee stappen: het eerste deel van de studie, verricht in 2017, was gericht op de ervaringen van coördinatoren en bestuurders van de deelnemende vrijwilligersorganisaties. In het tweede deel van de studie, verricht in 2018, stonden de ervaringen van uitvoerende vrijwilligers bij dezelfde organisaties centraal. Bij beide rondes van dataverzameling is gebruik gemaakt van zowel kwantitatieve als kwalitatieve onderzoeksmethoden, zodat er naast cijfermatige kennis over veranderingen in het vrijwilligerswerk ook dieper kon worden ingegaan op hoe- en waarom-vragen.

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



Inleiding

Vanaf 1 januari 2015 heeft de overheid belangrijke delen van sociaal beleid gedecentraliseerd naar gemeenten. De zogeheten ‘drie decentralisaties’ omvatten de domeinen zorg, werk en jeugd. Deze decentralisaties gaan gepaard met financiële bezuinigingen en een groter beroep op het eigen sociale netwerk en de zelfredzaamheid van burgers. De overheid verwacht dat burgers niet leunen op voorzieningen, maar zelf verantwoordelijkheid nemen en oplossingen vinden voor hun problemen. Als ze hun problemen niet zelf kunnen oplossen, worden ze geacht informele vormen van hulp en ondersteuning in te schakelen (Bussemaker, 2009; Veldheer, Jonker, Van Noije, & Vrooman, 2012; Verhoeven & Tonkens 2013).

In deze beleidscontext is het beroep op vrijwilligersorganisaties sterk toegenomen. Zij worden gevraagd een substantiële bijdrage te leveren bij het versterken van de zelfredzaamheid van kwetsbare burgers (Devilee, 2008; Dekker & De Hart, 2009; Meijs, Roza & Metz, 2013; Tenhaeff, Oudenampsen, Van Vliet & Winsemius, 2007). Daarbij ligt het accent steeds meer op ondersteuning bij zelfredzaamheid (bij dagelijkse levensverrichtingen) en op ondersteuning bij participatie (deelname aan het maatschappelijke verkeer) (BZK, 2014: 28). Vooral het beroep op vrijwilligersorganisaties in zorg en welzijn is de laatste jaren gegroeid, en overstijgt soms het aanbod van vrijwilligersorganisaties. Gemiddeld stonden er in 2012 per organisatie voor vrijwilligerszorg 38 zorgbehoevenden op de wachtlijst (Mezzo, 2013). Tegelijk wordt de uitvoering van het vrijwilligerswerk veeleisender: de takenpakketten worden omvangrijker, complexer en langduriger, en vrijwilligers krijgen ook te maken met nieuwe taken, zoals bijvoorbeeld juridische dienstverlening. De vraag is wat dit betekent voor vrijwilligersorganisaties en hoe zij hiermee omgaan.

De groeiende vraag naar vrijwilligerswerk stelt uitdagingen op het bestuurlijke niveau; het heeft directe invloed op de aansturing en de uitvoering van vrijwilligerswerk en op het samenspel tussen werkzaamheden van vrijwilligers en betaalde krachten. Dit is alles vormt voldoende reden voor vrijwilligersorganisaties om zich te bezinnen op hun rol en positie. Zij zoeken naar manie-

ren om tegemoet te komen aan het grotere beroep op vrijwilligers, zonder het specifieke karakter van vrijwillige inzet uit het oog te verliezen (Kampen, Verhoeven & Verplanke, 2013; Lucassen, Verschelling & Royers, 2012; Machielse & Bos, 2016; Meijs et al., 2013). Vragen hierbij zijn: Welke vormen van ondersteuning kunnen van vrijwilligers worden verwacht, welke deskundigheid is daarbij vereist, welke begeleiding door beroepskrachten is noodzakelijk, waar liggen grenzen van vrijwillige inzet, hoe verhoudt vrijwilligerswerk zich tot het werk van beroepskrachten en hoe kunnen informele zorgverleners goed samenwerken met formele zorgverleners?

Op uitvoerend niveau krijgen vrijwilligers – direct dan wel indirect – te maken met verschuivende grenzen tussen vrijwilligerstaken en taken van betaalde krachten. Per organisatie en per vrijwilliger speelt dit op een verschillende manier. Bepaalde soorten vrijwilligerswerk bevinden zich in een niche die vrijwel onaangeraakt is door de decentralisaties en bezuinigingen, terwijl vrijwilligers in andere sectoren, bijvoorbeeld in een intramurale setting zoals een ziekenhuis, dagelijks te maken krijgen met de vraag of ze een nieuwe of extra taak willen aangaan, die voorheen nog niet in hun takenpakket viel. Belangrijke vragen zijn dan ook: hoe gaan uitvoerende vrijwilligers om met dit toenemende beroep op vrijwilligers? Welke bereidheid is er om extra en/of complexere taken aan te gaan, en hoe vrij voelen vrijwilligers zich om al dan niet aan de groeiende vraag te voldoen? Hoe wordt er in de praktijk omgegaan met verschuivende taakgrenzen tussen betaalde en vrijwillige krachten? En is er volgens uitvoerende vrijwilligers voldoende erkenning en waardering voor hun inzet?

Om deze vragen te beantwoorden zijn in het onderzoek zowel kwantitatieve (survey) als kwalitatieve (expertpanels) onderzoeksmethoden gehanteerd. Het eerste deel van het onderzoek richt zich op de ervaringen van coördinatoren en bestuurders, omdat zij de koers van de vrijwilligersorganisatie in het veranderend sociaal domein bepalen en de uitvoerende vrijwilligers aansturen. Het tweede deel van het onderzoek gaat in op de ervaringen van uitvoerende vrijwilligers, omdat van hen wordt gevraagd uitvoering te geven aan de veranderende koers in het vrijwilligersbeleid van hun organisatie.

De onderzoeksbevindingen zullen bijdragen aan een verdere verkenning van de rol die vrijwillige inzet heeft en kan hebben in de vormgeving van een participatiesamenleving op lokaal niveau. Daarbij wordt zowel gekeken naar de uitdagingen en de mogelijkheden die organisaties zien voor uitbreiding van hun takenpakket, alsook naar de mogelijke grenzen en beperkingen aan die vrijwillige inzet.

Voor we ingaan op de onderzoeksresultaten schetsen we welke kennis op dit terrein al voorhanden is in de internationale wetenschappelijke literatuur. Vervolgens definiëren we de centrale onderzoeksvragen en lichten we de gehanteerde onderzoeksmethoden toe. In de resultatensectie vindt u eerst de bevindingen van de studie naar de ervaringen van de coördinatoren en bestuurders, gevolgd door de ervaringen van de uitvoerende vrijwilligers zelf. De survey resultaten en de thematische verdieping op basis van de expertpanels met uitvoerende vrijwilligers worden in samenhang besproken. Tot slot volgen de conclusie en discussie, waarin enkele belangrijke bevindingen worden uitgelicht en worden gespiegeld aan de huidige beleidskoers in het sociaal domein.



Theoretisch kader

De toenemende aandacht voor vrijwillige inzet is een internationale trend. In veel Westerse landen is een terugtrekkende beweging van de overheid zichtbaar, met name waar het gaat om zorg en welzijn. Het aanbod van sociale regelingen neemt af, waardoor mensen minder aanspraak kunnen maken op professionele zorg, en de nadruk op eigen verantwoordelijkheid toeneemt.

In Nederland is sprake van een stelselwijziging in het sociale domein die drie zogeheten 'decentralisaties' van zorg, werk en jeugdhulp omvat. De Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) is deels vervangen door de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo), die zorgbehoevende burgers stimuleert om zoveel mogelijk hun 'eigen kracht' in te zetten.¹ De Wet Werk en Bijstand (WWB) is overgegaan in de Participatiewet waarin van burgers met een bijstandsuitkering een tegenprestatie wordt verlangd, vaak in de vorm van vrijwilligerswerk als opmaat naar betaald werk (Kampen & Wekker, 2014). De nieuwe Jeugdwet veronderstelt meer eigen verantwoordelijkheid van burgers op het gebied van jeugdzorg; zowel in de preventie (opvoeding) als bij de beantwoording van hulpbehoeften (eigen netwerk).

De stelselwijziging gaat uit van de eigen verantwoordelijkheid en de 'eigen kracht' van burgers, het vermogen om bij tegenslag en problemen in het leven zoveel mogelijk zelf naar oplossingen zoeken, binnen het eigen netwerk en bij andere hulpvaardige burgers (Jonkers & Machielse, 2013). Het onderliggende idee is dat de inzet van het eigen netwerk bijdraagt aan de

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

zelfredzaamheid van mensen. Ook zou de informele uitruil van zorg en steun bijdragen aan een grotere betrokkenheid in de samenleving (VWS, 2014).² Als de overheid op verschillende terreinen terugtreedt uit de samenleving, zo is de gedachte, zal er meer ruimte ontstaan voor de bloei van mensen en gemeenschappen, en zullen zij op basis van wederkerigheid publieke taken ter hand nemen (RMO, 2014; Van den Bos, 2014). Een andere veronderstelling is dat het beter is voor burgers als zij met (relatief lichte) hulpvragen in hun eigen omgeving geholpen kunnen worden. Het onnodig medicaliseren van hulptrajecten zou afbreuk doen aan de zelfredzaamheid en de sociale participatie van burgers (Grootegoed, 2013). Waar het kan liever een vrijwilliger dan een professionele zorgverlener aan je bed, is de gedachte in veel beleidsstukken (Kampen et al., 2013). Hoewel veel burgers de principes van eigen kracht en eigen verantwoordelijkheid onderschrijven en bereid zijn tot onderlinge hulp en ondersteuning, is de vraag hoe zij deze burgerkracht het beste kunnen organiseren en welke steun van lokale overheden en van zorg- en welzijnsorganisaties daarbij vereist is (De Boer & Van der Lans, 2011; Jonkers & Machielse, 2013). Het scheppen van de juiste randvoorwaarden om vrijwilligerswerk te doen en vol te houden, is dan ook een centraal thema in de Toekomstagenda van het ministerie van VWS.³

Onder invloed van het vigerende beleid worden aanbieders van zorg en welzijn aangespoord om meer vrijwilligers in te zetten (Van der Ham, Den Draak, Mensink, Schyns & Van den Berg, 2018). De gedachte is dat professionele en informele vormen van hulpverlening complementair zijn, met elk een eigen dynamiek en een eigen kwaliteit, en dat een goed samenspel tussen professionele en informele vormen van hulpverlening tot een hogere kwaliteit van die hulp kan leiden (TK, 2013/2014). Bij het stimuleren van vrijwillige inzet zijn echter ook kanttekeningen te plaatsen. De tendens om beroepskrachten waar mogelijk te vervangen door vrijwilligers kan leiden tot onduidelijke grenzen tussen betaald en onbetaald werk, arbeidsverdringing (Meijs, Parren & Simons, 2017; De Klerk, de Boer, Kooiker, Plaisier & Schyns, 2014; Verhagen, 2016), en tot 'instrumentalisering' van het vrijwilligerswerk (Tonkens, 2011). Dit alles staat op gespannen voet met de eigen aard van vrijwilligerswerk en doet onvoldoende recht aan de persoonlijke motieven en interesses van vrijwilligers (Winsemius & Dirksen, 2004). De geschetste ontwikkelingen roepen dan ook vragen op over de samenwerking en de taakverdeling tussen formele en informele partijen, over de waarde van vrijwillige inzet in vergelijking met professionele hulpverlening, en over de grenzen en beperkingen van vrijwillige inzet (zie bv. Handy & Brudney, 2007; Machielse & Bos, 2018).

2.1 Ontwikkelingen in vrijwilligerswerk

Vrijwilligerswerk wordt meestal omschreven als 'werk dat in enig georganiseerd verband onverplicht en onbetaald wordt verricht ten behoeve van anderen of de samenleving' (Dekker & De Hart, 2009: 17). De verscheidenheid binnen het vrijwilligerswerk is echter groot, zowel qua inhoud als qua omvang. Een vrijwilliger kan zich één keer per jaar inzetten voor het organiseren van een sporttoernooi voor de lokale sportvereniging, maar ook dertig uur per week actief zijn als vrijwilligerscoördinator van een welzijnsinstelling. Bepalend voor de term 'vrijwilliger' is dat het een zelfverkozen, onbetaalde activiteit is.

Nederland kent van oudsher een hoog aantal vrijwilligers. Een recente studie van het Centraal Bureau voor de Statistiek laat zien dat bijna de helft (48,5%) van de bevolking van 15 jaar en ouder zich minstens één keer per jaar als vrijwilliger inzet voor een organisatie of vereniging (Schmeets &

2 En versterking van de sociale cohesie is een actueel thema. Zie onder andere de discussie over de opkomst van het 'dikke ik': de toenemende gerichtheid van mensen op zichzelf en het geringe omzien naar anderen in een kapitalistische consumptiemaatschappij: www.trouw.nl/home/de-opmars-van-het-dikke-ik~a3e29c7d

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

Arends, 2018). Dit aandeel is sinds 2012 vrijwel constant (zie onder meer De Wit, Bekkers & Broese van Groenou, 2017; Dekker & De Hart, 2009; Van Hertten, 2008). De meeste vrijwilligers zijn actief in de sectoren sport (15%), school (11%), verzorging of verpleging (9%), jeugdorganisaties (8%) en kerken en levensbeschouwelijke organisaties (8%). Andere sectoren volgen op afstand ($\leq 5\%$) (Schmeets & Arends, 2018).

Gemiddeld besteden vrijwilligers 4,5 uur per week aan vrijwilligerswerk. Dit gemiddelde aantal uren is de laatste jaren iets gedaald; in 2006 was het gemiddelde nog 6 uur per week (Boss, Blauw & Alblas, 2011). Tussen 2012 en 2017 schommelt het tussen 4,4 en 4,6 uur per week (Schmeets & Arends, 2018). Wel zijn er grote verschillen in het aantal uren dat mensen aan vrijwilligerswerk besteden. Een derde van de vrijwilligers (36 %) besteedt minder dan één uur per week aan vrijwilligerswerk (Arends & Flöthe, 2015; Schmeets & Arends, 2018). Bijna een kwart (23%) besteedt 1 tot 3 uur per week aan vrijwilligerswerk, een kwart (24%) 3 tot 8 uur per week en 12% van de vrijwilligers 8 tot 20 uur per week (Schmeets & Arends, 2018). Een klein deel van de vrijwilligers (4,3%) is per week 20 uur of meer actief als vrijwilliger.

Er zijn grote verschillen in het aandeel vrijwilligers per bevolkingsgroep. Het aantal vrijwilligers is het hoogst onder 35- tot 45-jarigen (59%) en het laagst onder 75-plussers (35%). Mannen en vrouwen doen even vaak vrijwilligerswerk, maar er zijn grote verschillen tussen het soort organisaties waar zij zich voor inzetten: mannen zijn vooral actief op het gebied van sport en jeugdwerk; vrouwen doen vaker vrijwilligerswerk op scholen en in de zorg. Ook besteden mannen gemiddeld meer uren aan vrijwilligerswerk dan vrouwen (Schmeets & Arends, 2018).

Andere verschillen hangen samen met factoren, zoals het opleidingsniveau (het aandeel mensen dat vrijwilligerswerk doet is hoger bij mensen met een hoger opleidingsniveau), het huishoudinkomen (mensen met een hoog huishoudinkomen doen vaker vrijwilligerswerk), het al dan niet hebben van betaald werk (werkenden zijn vaker vrijwilliger dan niet-werkenden), kerkelijke gezindte (mensen die tot een kerk of een levensbeschouwelijke groepering behoren zijn vaker actief als vrijwilliger), en de migratieachtergrond (mensen met een Nederlandse achtergrond doen vaker vrijwilligerswerk).

Niet alleen beleidsontwikkelingen, maar ook andere maatschappelijke ontwikkelingen, zoals de vergrijzing en de verdergaande individualisering, hebben invloed op de inhoud van het vrijwilligerswerk en op het soort vrijwilligers dat zich inzet. Zo is het aandeel vrijwilligers van 65 jaar en ouder onder invloed van de vergrijzing fors gestegen (48% in 2017). Er zijn ook veranderingen in de duur en het soort verbanden dat vrijwilligers aangaan. Waar mensen vroeger langdurige verbanden aangingen met een (vrijwilligers)organisatie, zijn er nu meer vrijwilligers die zich voor een korte tijd committeren aan een specifiek project. De meeste jongeren geven de voorkeur aan zogenaamd 'flitsvrijwilligerswerk',⁴ waarbij ze zich voor korte tijd aan een organisatie binden. Veel mensen zoeken vrijwilligerswerk 'op maat' dat ze kunnen combineren met werk en zorg in de privésfeer (Brettschneider, Dankers, Karbouniaris & Wilken, 2007). Ook de inhoudelijke betrokkenheid verschilt. Sommige vrijwilligers willen veel verantwoordelijkheid dragen en meedenken over de inhoud en uitvoering van het werk, terwijl anderen zich slechts op incidentele basis aan een organisatie willen verbinden (zogenaamde 'episodische' vrijwilligers, zie Brudney, Meijs & Ten Hoorn, 2018). Dit betekent dat het aantal vrijwilligers dat flexibel inzetbaar is of bereid is om een langdurig commitment aan te gaan, is afgenomen (Dekker, De Hart & Faulk, 2007; Oudenampsen & Van Vliet 2007). Vrijwilligersorganisaties krijgen hierdoor meer te maken met vrijwilligers die slechts voor een beperkte tijd inzetbaar zijn. Ook zijn er meer vrijwilligers die zelf begeleiding nodig hebben, omdat ze met beperkingen of aandoeningen kampen, of de Nederlandse taal niet goed machtig zijn (Van der Ham et al., 2018).

4 Zie ook: <https://www.sociale vraagstukken.nl/de-grenzen-aan-de-informele-zorg/>

Er zijn ook veranderingen in de wijze waarop vrijwilligers georganiseerd zijn. De laatste jaren zijn er steeds meer vrijwilligers die niet willen werken in van bovenaf georganiseerde verbanden en zelf kleinschalige burgerinitiatieven opzetten, of mensen helpen zonder tussenkomst van een organisatie of initiatief (zogenaamde 'ongebonden' vrijwilligers, zie De Klerk, de Boer, Plaisier & Schyns, 2017). Dergelijke initiatieven liggen vaak op het terrein van zorg en welzijn, zoals zorgcorporaties en initiatieven die zich richten op maatschappelijke ondersteuning van kwetsbare medeburgers. Lokale organisaties die volledig op vrijwilligers draaien zijn hierdoor sterk in opkomst. Dat betekent overigens niet dat ze geen banden hebben met professionals. Dergelijke initiatieven worden vaak ondersteund door welzijnsaanbieders of gemeenten (Van der Ham et al., 2018). Tot slot zijn er burgers die gestimuleerd of zelfs gedwongen worden om zich vrijwillig verdienstelijk te maken (werknemersvrijwilligers, maatschappelijke stages, full engagement, alternatieve straffen, en maatschappelijke diensttijd (zie o.a. Kampen, 2014; Roza & Meijs, 2015).

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

2.2 De veranderde vraag naar vrijwillige inzet

Nu de overheid ervan uitgaat dat burgers zoveel mogelijk hun eigen netwerk inschakelen en een beroep doen op informele vormen van hulp en ondersteuning, neemt de vraag naar vrijwilligers toe (De Klerk et al., 2017; Dekker & De Hart, 2009; Devilee, 2008; Van der Ham et al., 2018). Gemeenten doen een groter beroep op vrijwilligersorganisaties en veel organisaties gaan op zoek naar nieuwe vrijwilligers om aan deze groeiende vraag tegemoet te komen. Dat geldt nadrukkelijk voor vrijwilligerswerk in de sectoren zorg en welzijn. Uit rapportages van Mezzo blijkt bijvoorbeeld dat het aantal mensen dat op vrijwilligerszorg wacht, gestaag groeit (Mezzo, 2013). Maar ook andere sectoren hebben te maken met een toenemende vraag naar vrijwilligers. Voorbeelden daarvan zijn organisaties in de kunst- en cultuursector (wegens overheidsbezuinigingen), en sport- en spelorganisaties (door de behoefte aan een grotere 'begeleidingsintensiteit') (Lucassen et al., 2008; Popovic & Boss, 2009). Toch zijn er vooralsnog geen aanwijzingen dat er een gebrek is aan vrijwilligers. Volgens Tonkens (2014) is er zelfs sprake van een 'altruïstisch overschot', dat wil zeggen, een groot onbenut potentieel van mensen die graag iets voor een ander willen doen.

Een ander gevolg van de terugtrekkende overheid is de toenemende complexiteit van de hulpvragen die bij vrijwilligers worden belegd (Van der Ham et al., 2018). Door de aangescherpte indicatiecriteria zijn kwetsbare burgers langer aangewezen op informele vormen van hulp en ondersteuning. Alleen de meest kwetsbare, niet zelfredzame burgers komen nog in aanmerking voor professionele zorg- en dienstverlening (TK, 2015/2016). Hierdoor is de behoefte aan intensieve en langdurige vormen van hulp en ondersteuning toegenomen; vormen die een ander soort vrijwilliger vragen. Het gaat dan bijvoorbeeld om moeilijk toegankelijke groepen als psychiatrische patiënten, mensen in een sociaal isolement, of groepen die een langdurige vorm van hulp en ondersteuning nodig hebben, zoals mensen met een chronische ziekte of beperking (De Boer & De Klerk, 2013; Machielse & Bos, 2018). De begeleiding van deze groepen vraagt vrijwilligers die deze zwaardere vormen van hulp en ondersteuning kunnen en willen bieden. Dit stelt hoge eisen wat betreft kennis, vaardigheden en competenties. Diverse onderzoeken laten zien dat vrijwilligers die hiertoe bereid of in staat zijn, moeilijk te vinden zijn (Oudenampsen, Van Vliet, Winsemius & Tenhaeff, 2006; Tenhaeff et al., 2007). Ook voor vrijwilligers die dit wel aandurven of aankunnen, kan de structurele belasting te zwaar worden (De Klerk et al., 2014), zeker als zij hun vrijwilligerswerk naast een betaalde baan verrichten (Arends & Flöthe, 2015).

2.3 De waarde van vrijwilligerswerk

De veronderstelling in het overheidsbeleid is dat vrijwilligerswerk van grote waarde is: voor de samenleving als geheel, voor de vrijwilligers zelf en voor burgers die vrijwillige hulp ontvangen.

De eerste veronderstelling is dat vrijwilligerswerk een maatschappelijk belang dient omdat het bijdraagt aan de sociale cohesie in de samenleving en een positieve uitwerking heeft op de ontwikkeling van sociale netwerken, onderling vertrouwen, sociaal kapitaal en wederkerigheid (Van den Bos, 2014). In de meeste wetenschappelijk studies naar de waarde van vrijwilligerswerk voor de samenleving wordt deze waarde vanuit een economisch perspectief onderzocht: dan wordt berekend hoeveel alle vrijwilligers samen zouden verdienen als hun inspanningen betaald zouden worden, uitgaande van salariering in een vergelijkbaar type baan op de arbeidsmarkt. Dit type berekeningen laat zien wat de *economische* waarde van vrijwilligerswerk is (zie bv. Handy & Srinivasan, 2004; Mook, Quarter & Richmond, 2007). Ze bieden echter geen inzicht in de *maatschappelijke* waarde van vrijwilligerswerk of in de gevolgen van het nieuwe beleid voor de onderlinge betrokkenheid of de sociale cohesie in de samenleving (Brown, 2016).

Een tweede veronderstelling is dat vrijwilligerswerk van waarde is voor de vrijwilligers zelf (Clary & Snyder, 1991; Grube & Piliavin, 2000; Musick & Wilson, 2008). Vrijwilligerswerk wordt gezien als een belangrijke vorm van sociale participatie die bijdraagt aan het welzijn en de zelfredzaamheid van burgers. Vrijwilligerswerk stelt mensen in staat om een 'actieve' bijdrage te leveren aan de samenleving en een nuttige tijdsbesteding te hebben. Voor veel vrijwilligers is sociale participatie of 'iets doen voor anderen' inderdaad een belangrijke motivatie om vrijwilligerswerk te doen. Ze zien het als een zinvolle tijdsbesteding die hen een goed gevoel geeft. Daarnaast is het een manier om sociale contacten te leggen of nieuwe dingen te leren (Schmeets & Arends, 2018; TNS, 2013). Een Amerikaanse studie naar ecologisch vrijwilligerswerk toont aan dat vrijwilligers hun leven als zinvoller gaan ervaren. Ze ervaren persoonlijke groei, worden fysiek sterker, waarderen het sociale contact en het groepsgerichte werk, en ontwikkelen (meer) liefde voor de natuur (Miles, Sullivan & Kuo, 1998). Uit meerdere studies blijkt dat deelname aan vrijwilligerswerk positieve gezondheidseffecten heeft (Lum & Lightfoot, 2005; Morrow-Howell, Hong & Tang, 2009; Piliavin & Siegl, 2007; Van Willigen, 2000). Deze positieve bevindingen komen overeen met de gemeten gezondheidseffecten van deelname aan betaald werk (Wilson, 2012). Daarnaast kan het doen van vrijwilligerswerk een mogelijkheid zijn om eenzaamheid te bestrijden, nieuwe contacten te leggen, of nieuwe vaardigheden aan te leren (Machielse & Bos, 2016; TNS, 2013). Het doen van vrijwilligerswerk kan ook statusverhogend zijn, en indien gewenst, een grotere kans bieden op een betaalde baan (Kampen & Wekker, 2014). De vraag is wel of deze opbrengsten ook van toepassing zijn voor vrijwilligerswerk dat mensen gedwongen moeten doen, zoals het geval is in het kader van de Participatiewet en de 'tegenprestatie' die geleverd moet worden om een bijstandsuitkering te ontvangen (Van der Ham et al., 2018).

Een laatste veronderstelling is dat vrijwilligerswerk een 'unieke' waarde heeft voor de hulpontvangers, met name in zorg en welzijn. In het vigerende beleid wordt immers aangenomen dat vrijwilligerswerk wenselijker is dan professionele steun, in elk geval bij lichtere hulp- en zorgvragen (zie Grootegoed, 2013). Vrijwilligers en andere informele hulpverleners kunnen persoonlijke aandacht en ondersteuning bieden, die die door beroepskrachten niet op die manier kan worden geboden (Bussemaker, 2009).

Onderzoek laat zien dat de ervaringen van hulpvragers met vrijwilligerswerk sterk afhangen van de situatie waarin vrijwilligershulp wordt verleend. Met name in de zorg is onderzoek gedaan naar de opbrengsten en ervaringen van vrijwillige inzet. Zo toont een Australische studie aan dat de inzet van vrijwilligers in de ziekenhuiszorg voor kwetsbare ouderen het valrisico met 44 % vermindert (Donoghue, Graham, Mitten-Lewis, Murphy & Gibbs, 2005). In die specifieke context, is de voornaamste waarde van de vrijwillige inzet het vergroten van de veiligheid voor ouderen. Het is lastig om te bepalen in hoeverre dit type vrijwilligersactiviteit een gebrekkig toezicht in het ziekenhuis opvangt, of een unieke, toegevoegde waarde heeft. De afgelopen jaren is veel onderzoek gedaan naar de inzet van vrijwilligers in de palliatieve zorg. Daaruit blijkt dat vrijwilligers

bijdragen aan een positieve zorgervaring van terminale patiënten en hun familieleden, doordat ze iets toe kunnen voegen aan de rol die betaalde zorgverleners spelen (Naylor, Mundle, Weeks & Buck, 2013; Guirguis-Younger, Kelly & McKee, 2005). Door de inzet van vrijwilligers kunnen meer mensen thuis of in een huiselijke omgeving (hospices) sterven (Scott, 2013). Ook andere onderzoeken laten zien dat ondersteuning van een vrijwilliger soms beter past dan hulp van familie, vrienden of professionals. Vrijwilligers kunnen vaak meer tijd besteden aan een hulpvrager dan de professional. Ze kunnen ook voorkomen dat iemand afhankelijk wordt van familie of vrienden (De Klerk et al., 2017). Zo laat een recent onderzoek onder gebruikers van sociale dienstverlening door vrijwilligers positieve resultaten zien. De gebruikers vinden dat de vrijwilligers meer op de relatie zijn gericht dan de beroepskrachten die vergelijkbare taken uitvoeren. De vrijwilligers zijn volgens hen flexibeler en meer oprecht dan de beroepskrachten (Metz, Roza, Meijs, Van Baren & Hoogervorst, 2016). Een vrijwilliger zou zelfs productiever kunnen zijn dan een professional omdat een vrijwilliger het werk meer uit het hart kan doen (Handy & Brudney, 2007).

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

2.4 Uitdagingen voor vrijwilligersorganisaties

Vrijwilligerswerk is onderdeel geworden van overheidsbeleid dat gericht is op de ontwikkeling van een participatiesamenleving. De nadruk ligt daarbij op accountability, efficiency en complementariteit van vrijwillige inzet (Dahlberg, 2006; Hanlon, Rosenberg & Clasby, 2007). Vrijwilligersorganisaties zoeken daarom naar manieren om de activiteiten efficiënt te organiseren, zonder het specifieke karakter van vrijwillige inzet uit het oog te verliezen (Kampen et al., 2013).

De toenemende vraag naar vrijwilligerswerk, de verzwaring van hulpvragen en de grotere diversiteit binnen het vrijwilligersbestand roepen tegelijk vragen op over de reikwijdte en de grenzen van vrijwillige inzet, de benodigde deskundigheid van vrijwilligers, de begeleiding van vrijwilligers, en de samenwerking en afstemming van vrijwilligerswerk met het werk van beroepskrachten.

Hoewel de overheid vrijwilligerswerk stimuleert vanuit een intrinsieke waarde menen critici dat vrijwilligerswerk niet alleen wordt ingezet omdat het beter is voor de hulpbehoevende burger, maar ook omdat het inschakelen van professionele hulp, te duur is (geworden). De veronderstelling is dat vrijwilligers vanzelfsprekend kunnen worden ingeschakeld voor de uitvoering van gemeentelijk beleid en taken op zich nemen die voorheen door professionals worden uitgevoerd (Van Bochove, Tonkens & Verplanke, 2014). Diverse onderzoeken laten echter zien dat vrijwilligers weliswaar een onmisbare aanvulling kunnen zijn op professionele inzet, maar dat ze het wegvallen van beroepskrachten of lacunes in de dienstverlening maar in beperkte mate kunnen compenseren (Oudenampsen & Van Vliet, 2007; Van der Ham et al., 2017). In de zorg- en welzijnssector is het bepalen van de scheidslijnen tussen taken voor de professional en de vrijwilliger echter lastig (Van der Ham et al., 2017). In deze sectoren zijn bepaalde betaalde banen wegbezuinigd die vervolgens

door vrijwilligers worden uitgevoerd.⁵ De angst voor ‘verdringing’ en baanverlies is overigens ook aanwezig in andere sectoren. Zo verschijnen in lokale bibliotheken steeds meer vacatures voor vrijwilligers, terwijl betaalde banen verdwijnen.⁶

Vrijwilligersorganisaties hebben dan ook een belangrijke rol in de grensbewaking tussen betaald en onbetaald werk. In sommige situaties is deskundigheid, opleiding en ervaring nodig die alleen beroepskrachten kunnen bieden. Vrijwilligers kunnen zich dan (blijven) richten op zaken die aanvullend zijn op de professionele ondersteuning, zoals het bieden van gezelschap, persoonlijke aandacht en emotionele steun, wat een belangrijke bijdrage vormt voor de ervaren kwaliteit van leven, bijvoorbeeld van ouderen met eenzaamheidsproblematiek (Machielse & Bos, 2018) of mensen die terminaal ziek zijn (Goossensen, 2015).

Door de complexer wordende vrijwilligerstaken is het werven, matchen en begeleiden van vrijwilligers een belangrijk aandachtspunt voor vrijwilligersorganisaties, die veel aandacht en tijd van professionals vraagt (Van der Ham et al., 2017; Grootegoed & Tonkens, 2015). De complexiteit van de hulpvragen stelt hoge eisen aan de kennis, de vaardigheden en de competenties van de vrijwilligers. Tegelijk hebben vrijwilligersorganisaties te maken met een grotere diversiteit onder vrijwilligers, zowel wat motivaties als competenties betreft. Daarnaast neemt het aandeel vrijwilligers dat minder zelfstandig is, toe (Van der Ham et al., 2017). Dit betekent dat vrijwilligersorganisaties het werk moeten afstemmen op de wensen en ambities van vrijwilligers, rekening houdend met hun mogelijkheden wat betreft omvang, duur, inhoud en zwaarte van het werk. Begeleiding en professionele back-up zijn noodzakelijk om de kwaliteit en de continuïteit van het vrijwilligerswerk te bewaken (Machielse & Runia, 2013). Dit alles heeft gevolgen voor de inhoud van het werk van professionals en onbetaalde coördinatoren (Van den Berg, Den Draak & De Roos, 2017).

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

2.5 Uitdagingen voor uitvoerende vrijwilligers

Door de geschetste beleidsontwikkelingen en de transitie in de zorg is vrijwilligerswerk in de zorg- en welzijnssector veeleisender geworden, niet alleen voor de vrijwilligersorganisaties die het werk coördineren en aansturen, maar ook voor de vrijwilligers die uitvoerende taken op zich nemen.

Vrijwilligers in zorg en welzijn geven vaak individuele hulp of ondersteuning aan kwetsbare mensen, zoals mensen met dementie, lichamelijke beperkingen, psychische problemen, of psychosociale problemen zoals eenzaamheid en sociaal isolement (De Klerk et al., 2017). De vrijwilligers bieden deze mensen gezelschap en emotionele ondersteuning, of begeleiden hen bij activiteiten. Deze taken sluiten goed aan bij de belangrijkste motivatie van mensen om vrijwilligerswerk te doen in de zorg- en welzijnssector; de meesten doen dit werk omdat ze graag iets voor een ander willen doen (Schmeets & Arends, 2018). Dat betekent echter niet dat de taken niet als zwaar worden ervaren. Een recente studie laat zien dat een op de vijf vrijwilligers in zorg en welzijn hun werk zwaar vindt. Dat is vooral bij vrijwilligers die terminale patiënten of mensen met psychische aandoeningen helpen (ibid). Veel vrijwilligers voelen zich onvoldoende toegerust om deze mensen te ondersteunen.

5 www.nu.nl/ondernemen/3861050/vrijwilliger-veroorzaakt-meer-werkloosheid.html

6 www.vrijwilligerswerk.nl/vrijwilligers-en-beroepskrachten-bibliotheken

Naarmate vrijwilligers meer taken verrichten waarover ze onzeker zijn, neemt hun behoefte aan begeleiding en een luisterend oor toe (ibid). Belangrijk voor vrijwilligers is dat ze weten bij wie ze terecht kunnen voor advies of begeleiding. Toch vinden veel vrijwilligers het moeilijk om hulp te vragen of hun grenzen aan te geven. Wanneer er toenemende en complexere hulpvragen op hen afkomen, kunnen ze in een moreel spanningsveld terecht komen. Door steeds meer taken op zich te nemen voor een cliënt of project, en zich steeds onmisbaarder te voelen en/of te worden, kan sprake zijn van een zogenaamde 'vrijwilligersklem' (Tonkens, Van den Broeke & Hoijtink, 2008).

Een goede samenwerking met beroepskrachten die hen zo nodig kunnen ondersteunen is daarom van belang. Hoewel vrijwilligers in zorg en welzijn over het algemeen positief zijn over die samenwerking, merken ze wel dat beroepskrachten niet altijd oog voor hen hebben. Ze vinden het belangrijk dat beroepskrachten hen serieus nemen en belangstelling tonen voor wat ze doen. Ze verwachten waardering voor hun werk, door belangstelling, maar ook praktische ondersteuning, bijvoorbeeld in de vorm van een training of een onkostenvergoeding.

Overbelasting en overvraagd zijn van vrijwilligers werkt negatief uit op hun motivatie. Ook onduidelijkheid over hun taken heeft daar invloed op. Uit onderzoek blijkt dat onredelijke taken die van vrijwilligers worden gevraagd directe invloed hebben op hun motivatie om die taken te blijven uitvoeren. Ook taken die ze zelf niet als nuttig ervaren verminderen de motivatie, vooral voor vrijwilligers die zich persoonlijk betrokken voelen bij de vrijwilligersorganisatie en bij de hulpvragers die zij ondersteunen (Van Schie, Güntert & Wehner, 2013).

De belangrijkste uitdaging voor uitvoerende vrijwilligers is dan ook het bewaken van hun eigen grenzen, en zo nodig (en tijdig) ondersteuning of begeleiding vragen bij de beroepskrachten en onbetaalde coördinatoren. Het vaststellen van deze grenzen is nodig om de vrijwillige hulp en ondersteuning vol te blijven houden. Het gaat daarbij om verschillende soorten grenzen (Scholten, 2016). In de eerste plaats de *persoonlijke* grenzen van vrijwilligers met betrekking tot beschikbare tijd, belastbaarheid, deskundigheid en mate van betrokkenheid. Hoe groter de betrokkenheid, hoe lastiger het is om 'nee' te zeggen als nieuwe of te zware taken of hen afkomen.

Daarnaast zijn er *relationele* grenzen, die te maken hebben met de samenwerking met andere betrokkenen; cliënten, mantelzorgers, beroepskrachten of managers. Vrijwilligers die zeer betrokken en actief zijn, merken dat steeds opnieuw een beroep op hen wordt gedaan omdat ze snel geneigd zijn in te springen als dat nodig is. Die vraag kan komen van een beroepskracht of mantelzorger, maar daarnaast zijn er ook cliënten die tijd claimen van vrijwilligers en hen vragen om taken te verrichten die vooraf niet zijn afgesproken (Scholten, 2016). Overbevraging kan er uiteindelijk toe leiden dat de vrijwilliger afhaakt of overbelast raakt.

Tot slot zijn er *functionele* grenzen die overschreden kunnen worden; het gaat dan om de uit te voeren werkzaamheden en de verantwoordelijkheden die bij de vrijwilligers worden belegd. Vrijwilligers hebben moeite met taken die eigenlijk door beroepskrachten uitgevoerd moeten worden, zoals verzorgende en verplegende handelingen: voor deze werkzaamheden zijn specifieke vaardigheden nodig, maar veel vrijwilligers hebben het gevoel dat ze die taken toch maar moeten doen omdat ze anders blijven liggen en de hulpvragers er dan de dupe van zijn (Van der Ham et al., 2018).

Dit alles maakt duidelijk dat uitvoerende vrijwilligers vooral gebaat zijn bij goede afspraken en afstemming met beroepskrachten. Duidelijke taken en verantwoordelijkheden, ondersteuning en begeleiding bij de uitvoering van hun taken, waardering voor het werk dat ze doen, en een luisterend oor zijn voorwaarden om gemotiveerd te blijven en de hulp en ondersteuning voor kwetsbare mensen vol te kunnen houden.

2.6 Onderzoeksdoel en vraagstelling

Het doel van het onderzoek is inzicht te bieden in de mogelijkheden voor vrijwilligersorganisaties om beter in te spelen op de eisen die in de nieuwe beleidscontext aan hen worden gesteld, inzake de werving van geschikte vrijwilligers, de toerusting van vrijwilligers om hun taken goed te kunnen vervullen, en de samenwerking met beroepskrachten en professionele organisaties. Het onderzoek biedt tevens inzicht in mogelijke samenwerkingsvormen tussen lokale vrijwilligersorganisaties – al dan niet aangesloten bij grote landelijke vrijwilligersorganisaties⁷ – enerzijds en formele (zorg)organisaties anderzijds. Tot slot biedt het onderzoek inzicht in eigenlijke en oneigenlijke taken van vrijwilligerswerk, en de betekenis daarvan voor de duurzaamheid van de vrijwilligerssector.

Deze kennis is van belang om het maatschappelijke debat over de mogelijkheden en grenzen van vrijwillige inzet bij complexe doelgroepen en kwetsbare burgers te kunnen voeren. De resultaten van het onderzoek worden ook gebruikt voor de evaluatie van de voortgang en de resultaten van het programma 'Vrijwillig Dichtbij'.

De hoofdvraag van het onderzoek luidt:

Hoe geven lokale vrijwilligersorganisaties en organisaties die werken met vrijwilligers invulling en uitvoering aan de nieuwe rol van vrijwilligers in het lokale sociaal domein, sinds de decentralisaties (2015), en wat betekenen deze veranderingen voor vrijwilligers in het lokale sociaal domein?

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

⁷ Lokale vrijwilligersorganisaties kunnen via verschillende constructies aangesloten zijn bij grotere, landelijke organisaties. Op heel directe wijze, wanneer een lokale organisatie een 'afdeling' is van een landelijke organisatie die verantwoordelijk is voor bestuur en beleid, zoals bijvoorbeeld het geval bij het De Zonnebloem. Op minder directe wijze, wanneer er sprake is van een franchise, zelfstandige stichting of lidorganisatie die zelfstandig opereert in een breder georganiseerd verband, zoals bijvoorbeeld respectievelijk het geval bij Stichting Present, UVV NL, en VPTZ. Als we in de tekst refereren naar 'lokale vrijwilligersorganisaties' doelen we op deze volle breedte aan organisatievormen, en gaat het nadrukkelijk niet over landelijke organisaties.



Onderzoeksmethoden

3.1 Mixed Methods design

Om inzicht te krijgen in de manier waarop vrijwilligers(organisaties) omgaan met veranderingen in de vraag naar van vrijwillige inzet in de context van het veranderend lokale sociaal domein, zijn verschillende soorten kennis noodzakelijk: kennis van de algemene trends in vrijwilligerswerk, en kennis van de ervaringen van coördinatoren, bestuurders en uitvoerende vrijwilligers met deze trends in hun dagelijkse werkpactijk en hun reflecties daarop.

Om deze kennis te verkrijgen, hebben we gekozen voor een combinatie van kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeksmethoden, ook wel Mixed Methods genoemd (*Multistage Mixed Methods Design*, Creswell, 2015). De onderzoeksbevindingen van beide methoden worden geïntegreerd om de onderzoeksvragen te beantwoorden (Creswell, 2015). In dit onderzoek heeft het kwantitatieve deel (surveys) vooral een verkennend karakter om globale patronen te ontdekken, waar in het kwalitatieve deel onderliggende mechanismen worden blootgelegd. Door de bevindingen van beide methoden te integreren, ontstaat inzicht in de uitdagingen waar vrijwilligersorganisaties als gevolg van de veranderende positie van vrijwilligers in het lokale sociaal domein voor staan.

Het onderzoek is uitgevoerd in twee rondes. In 2017 vond de eerste ronde van kwantitatieve en kwalitatieve dataverzameling plaats, gericht op het perspectief van bestuurders en coördinatoren van vrijwilligersorganisaties (figuur 1). In 2018 is een tweede ronde uitgevoerd, gericht op het perspectief van uitvoerende vrijwilligers (figuur 2). Beide rondes van dataverzameling bestonden uit een online vragenlijst gevolgd door verdiepende focusgroepen (zogenaamde 'expertpanels'). Dit multistage Mixed Methods onderzoek bestaat daarmee uit twee *sequential mixed methods designs* (Creswell, 2015).

Het onderzoek is uitgevoerd bij 14 vrijwilligersorganisaties en organisaties die met vrijwilligers werken, die samen met NOV het project 'Vrijwillig Dichtbij' uitvoeren. Voor een korte omschrijving van deze organisaties, zie Appendix 1. Hierna bespreken we de twee dataverzamelingsperiodes (2017 en 2018).

Figuur 1 Dataverzameling coördinatoren en bestuurders (2017)



Figuur 2 Dataverzameling vrijwilligers (2018)



3.2 Deel 1: dataverzameling bestuurders en coördinatoren

Survey-onderzoek

In de periode januari – maart 2017 is een online vragenlijst uitgezet bij bestuurders en coördinatoren van de 14 deelnemende organisaties. Met deze survey zijn gegevens verzameld over de aard en de omvang van de veranderingen waar vrijwilligersorganisaties mee te maken krijgen als gevolg van de transitie.

Instrument voor dataverzameling

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

Deze survey was toegankelijk via een link toegankelijk die door de deelnemende organisaties naar respondenten werd gemaild, met een toelichting in de e-mail. Deze survey werd door respondenten zonder verdere assistentie ingevuld (een zogenaamde *Computerized Self-Administered Questionnaire* (Lavrakas, 2008: 125).

Inhoud van de survey

De survey is samengesteld aan de hand van focuspunten van het programma “Vrijwillig Dichtbij” en input van vertegenwoordigers van de veertien deelnemende organisaties. De survey-vragen biedt inzicht in een drietal thema's. Ten eerste, 'Positionering en lokale samenwerking' met vragen over de wijze waarop lokale vrijwilligersorganisaties zich in het lokale speelveld positioneren en over (nieuwe) samenwerkingen die worden aangegaan. Ten tweede, 'Toerusting (deskundigheidsbevordering) van het vrijwilligerswerk' met vragen over de wijze waarop vrijwilligers worden toegerust en de middelen daarvoor. Ten derde, 'Aard van het vrijwilligerswerk' met vragen over het werk van de bij de lokale organisatie werkzame vrijwilligers, en voorziene rek en grenzen aan hun inzet. Daarnaast zijn stellingen voorgelegd, waarin respondenten hun eigen mening konden geven over de recente ontwikkelingen in het vrijwilligerswerk.

Sample frame

Om de veranderende rol van het vrijwilligerswerk in kaart te brengen, is de eerste survey gericht op degenen die een beleidsmatige rol hebben in de organisatie. Daarbij werden alle personen die een coördinerende of bestuurlijke taak hebben bij een van de veertien koepelorganisaties van “Vrijwillig Dichtbij”, tot onze doelpopulatie gerekend. Omdat de manier waarop de functies zijn ingericht per organisatie verschilt, is in overleg met de opdrachtgever, voor een aantal functienamen gekozen: bestuurder; betaalde coördinator; vrijwillige coördinator; werkgroep-lid en pionier. Daarnaast was er ruimte voor respondenten om andere functienamen in te vullen als deze op hen van toepassing waren.

Omdat onder de veertien koepelorganisaties veel verschillende lokale organisaties vallen, was het niet mogelijk om binnen korte tijd een *sampling frame* (een lijst van de populatie) samen te stellen waaruit we een *random sample* konden trekken. In overleg met de deelnemende organisaties is besloten om de link van de web-survey eerst naar de veertien koepelorganisaties te sturen, om vervolgens per lokale afdeling/geleding te vragen om deelname van minimaal twee coördinatoren en twee bestuurders (*convenience sample*).

Sample en representativiteit

Het is onbekend hoeveel respondenten in totaal en per organisatie zijn benaderd om de survey in te vullen. Achteraf is een ruwe schatting gemaakt per organisatie, op basis van het aantal voor deelname benaderde afdelingen/geledingen en personen (zie tabel 1).

Tabel 1 Schatting van de survey respons (per organisatie)		
Organisatie	Aantal deelnemende afdelingen/ geledingen, indien bekend	Geschat aantal persoonlijke uitnodigingen voor deelname
Humanitas	81 afdelingen	162
Het Rode Kruis	--	80
KBO-PCOB	--	Niet bekend (via website)
NPV	--	250
UVV	45 afdelingen	90
Mezzo	--	400
VPTZ	210 lidorganisaties	420
Vier het Leven	--	150
TijdVoorActie	--	18
Agora	--	266
Kerk in Actie	--	30
De Zonnebloem	--	365
Johanniter NL	--	8
Present	--	134
Geschat totaal	--	2373

De survey is 592 keer ingevuld. Volgens de ruwe schatting op basis van de beschikbare informatie zou de respons dan op ca. 25 % liggen. De survey is 822 keer geopend, maar niet afgemaakt. Omdat het onduidelijk is in hoeverre het hier gaat om dezelfde of verschillende personen zijn deze deels ingevulde vragenlijsten niet in de analyse meegenomen.

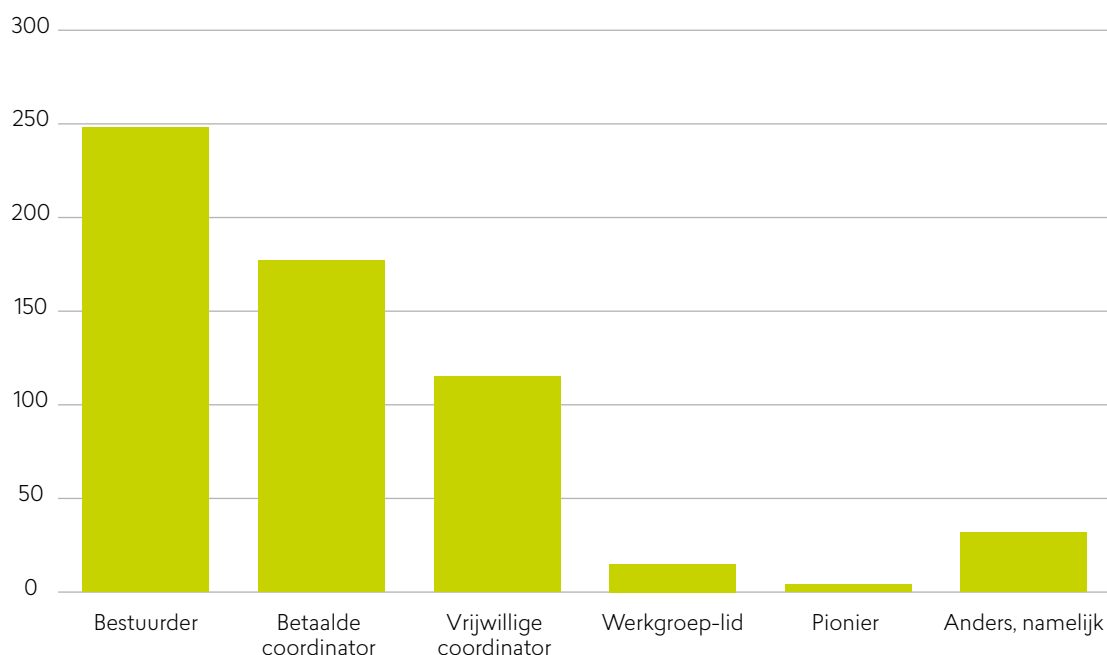
Er zijn grote verschillen in de respons per koepelorganisatie (zie tabel 2). Met name VPTZ is vaak vertegenwoordigd. Dit strookt met het hoge aantal persoonlijke verzoeken (420) dat door VPTZ is uitgestuurd naar hun coördinatoren en bestuurders; dit aantal was bij VPTZ aanzienlijk hoger dan bij andere organisaties.

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

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

In de steekproef van de survey zijn bestuurders het vaakst (248) vertegenwoordigd, gevolgd door betaalde (177) en vrijwilliger coördinatoren (115). Er zijn slechts enkele surveys ingevuld door een ("Vrijwillig Dichtbij") werkgroep-lid (15) of een pionier (iemand die lokaal een nieuwe beweging op gang zet, waarin omzien naar elkaar centraal staat, 4). Deze laatste functietitel is vooral van toepassing op respondenten van TijdVoorActie. In de categorie 'Anders, nl' zijn overwegend functies genoemd die specifiek zijn voor een bepaalde organisatie, zoals predikant, ouderenadviseur, docent of regiomanager (Grafiek 1).

Grafiek 1 Wat is uw functie bij deze organisatie?

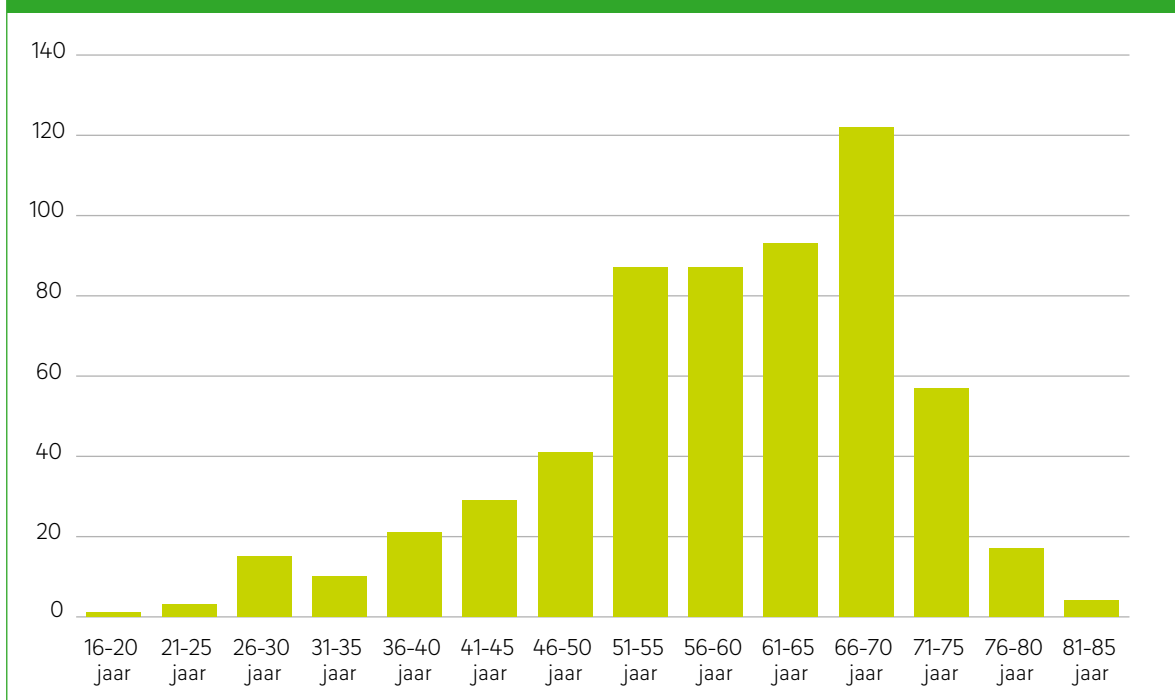


De respondenten zijn gemiddeld 59 jaar; de jongste respondent is 20, de oudste 85 (Grafiek 2). De meeste respondenten (389) zijn tussen de 50 en de 70 jaar. De leeftijdsspreiding is niet te vergelijken met het landelijke gemiddelde bij vrijwilligers, omdat de sample uit een specifieke laag in het vrijwilligerswerk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

Analyse

De resultaten van de survey zijn geanalyseerd met behulp van het Statistische computerprogramma SPSS. Voorafgaand aan de analyse is de database nagelopen op onlogische antwoorden (*outliers*). Van 5 respondenten ontbrak een aantal antwoorden (vanwege een tijdelijke storing van de software in de routing), van de overige 587 respondenten is een volledig ingevulde vragenlijst verkregen. Daarna zijn per vraag descriptieve analyses uitgevoerd. Deze zijn soms uitgesplitst naar organisatieprofiel.

Grafiek 2 Leeftijd van respondenten



Expertpanels

Aanvullend op de survey hebben we in de periode april – juni 2017 vier verdiepende expertpanels georganiseerd om, wederom in overleg met de VD-programmaleden, een aantal thema's uit de survey verder te verdiepen.

Gekozen is voor kwalitatieve verdieping aan de hand van expertpanels met een omvang van 6-8 personen. Een expertpanel met bestuurders en coördinatoren is bij uitstek een methode om een goed beeld te krijgen van zaken waarover consensus bestaat en zaken waarover verschillend wordt gedacht. Expertpanels zijn ook een efficiënte manier om meer respondenten te spreken in korte tijd (Evers, 2008). Tot slot passen expertpanels goed in het programma “Vrijwillig Dichtbij”, omdat ze een gelegenheid tot uitwisseling tussen verschillende organisaties bieden, één van de doelstellingen van het programma.

Aan de hand van de belangrijkste bevindingen uit de survey is een dataverzamelingsplan opgesteld voor de expertpanels. Twee thema's kwamen als belangrijkste aandachtspunten naar voren: 1) de coördinatie van vrijwilligers en het vrijwilligersbeleid in de context van een groeiende vraag naar vrijwilligers, en 2) de lokale positionering van de vrijwilligersorganisatie in het veranderende sociaal domein.

Er zijn twee expertpanels met coördinatoren samengesteld om de veranderingen in de coördinatie te exploreren, en twee expertpanels met bestuurders om de veranderingen voor de positie van organisaties te bespreken.

Respondenten expertpanels

Via de VD-programmaleden van de veertien deelnemende, overkoepelende vrijwilligersorganisaties zijn doelgericht deelnemers voor de expertpanels benaderd bij hun lokale afdelingen of geledingen (franchises, stichtingen, lidorganisaties). Alleen Humanitas heeft de vraag (vanwege een personeelsswisseling) niet uitgezet; in totaal hebben dus dertien organisaties deelgenomen. Respondenten zijn benaderd voor deelname op basis van hun functie, de organisatie en eerdere deelname aan de survey. Ze kregen een verzoek tot deelname via de vertegenwoordigers van de veertien organisaties die aan het VD-programma deelnemen.

De expertpanels zijn in vier verschillende steden in Nederland georganiseerd zodat ze goed bereikbaar waren voor respondenten van verschillende organisaties. Bij de samenstelling van de expertpanels is ernaar gestreefd dat iedere deelnemende organisatie van “Vrijwillig Dichtbij” minimaal werd gerepresenteerd door één vertegenwoordiger in een panel over coördinatie en één vertegenwoordiger in een panel over bestuur (*quota sampling*). Daarnaast is aan de 8 organisaties met de hoogste response in de survey om 1 extra deelnemer gevraagd. Deze aanvullende selectiemethode is gekozen, om de samenstelling van de deelnemers zo veel mogelijk in lijn te brengen met de vertegenwoordiging van organisaties in de survey. Deze trapsgewijze *quota sampling* is grotendeels gelukt (zie tabel 3), met twee uitzonderingen: Humanitas is niet vertegenwoordigd, en Mezzo relatief vaak (maar wel via verschillende lidorganisaties die aan Mezzo verbonden zijn).

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

* N.B. Vanwege privacy-overwegingen zijn de overkoepelende organisaties benoemd, en niet de werkelijke namen van de lokale vrijwilligersorganisaties of professionele organisaties die met vrijwilligers werken.

Omdat het gaat om de verdieping van de survey-uitkomsten was het aanvankelijke plan dat de expertpanels zouden bestaan uit een *sub-sample* van de *survey-sample* (Creswell, 2015). In de praktijk bestonden de expertpanels echter uit een mix van respondenten die de survey wel en niet hadden ingevuld. Vooral bij organisaties waar de survey-deelname relatief laag was en waar en/of slechts in 1 regio werd gewerkt bleek survey-deelname een te veeleisend selectiecriterium. De respondenten die de survey niet hadden ingevuld, herkenden meestal wel de in de expertpanels gepresenteerde survey bevindingen.

In de uitvoering van de expertpanels bleek de veronderstelde scheidslijn tussen coördinatoren en bestuurders in de praktijk niet zo duidelijk. Daarom is besloten om respondenten uit beide groepen te beschouwen als vertegenwoordigers van de vrijwilligersorganisatie/(zorg)organisatie die werkt met vrijwilligers. In tabel 4 is de samenstelling van de expertpanels weergegeven.

Tabel 4 overzicht expertpanels en deelnemende organisaties*

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

* N.B. Vanwege privacy-overwegingen worden de overkoepelende organisaties benoemd, en niet de werkelijke namen van de lokale vrijwilligersorganisaties of professionele organisaties die met de vrijwilligers werken.

Instrument voor dataverzameling

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

Alle expertpanels begonnen met een introductie van het onderzoek, de survey, en een presentatie van de belangrijkste bevindingen. Vervolgens werden deelnemers uitgenodigd om hierop te reageren. Om zo divers mogelijke gezichtspunten te horen en om te zorgen dat iedere deelnemer zich uitgenodigd voelde om iets in te brengen, gaven we twee keer per expertpanel (aan het begin, en na de pauze) de opdracht om eerst individueel op papier te associëren. De associaties werden vervolgens uitgewisseld, voordat er verder op werd ingegaan (Evers, 2008).

Op grond van de belangrijkste bevindingen uit de survey is voor elk type expertpanels een topiclijst samengesteld. Na ieder panel werden de bevindingen doorgesproken met de onderzoekers en met de programmaleiding van “Vrijwillig Dichtbij”. Aan de hand hiervan werd de topiclijst verder aangescherpt.

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

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

De expertpanels zijn opgenomen met een geluidsrecorder en woordelijk getranscribeerd.

Analyse

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

3.3. Deel 2: dataverzameling uitvoerende vrijwilligers

In de periode februari – maart 2018 hebben is nogmaals een online vragenlijst uitgezet bij de 14 deelnemende organisatie, ditmaal gericht op de uitvoerende vrijwilligers. Onder de ‘uitvoerende vrijwilligers’ verstaan we de vrijwilligers die in hun werk activiteiten organiseren, diensten verlenen of hulp of zorg bieden aan deelnemers of hulpvragers. De veranderingen in het vrijwilligerswerk die in de eerste ronde van het onderzoek naar voren kwamen, wilden we nu onderzoeken vanuit het gezichtspunt van de uitvoerende vrijwilligers.

Instrument voor dataverzameling

Er is een online survey opgesteld met 32 vragen over het vrijwilligerswerk, de veranderingen daarin, en 6 achtergrondkenmerken van de respondenten. Binnen deze vragen is gebruik gemaakt van *routing* zodat respondenten slechts die vragen voorgelegd kregen, die voor hen van toepassing waren.

Deze survey was toegankelijk via een link die door de deelnemende organisaties, aan de respondenten werd gemaaild, met een toelichting in de e-mail (een *Computerized Self-Administered Questionnaire*, Lavrakas, 2008: 125). Om deelname aantrekkelijker te maken, zijn onder de respondenten 4 tablets verloot.

De survey is samengesteld op basis van de drie thema's uit de eerste ronde 'Positionering en lokale samenwerking', 'Toerusting (deskundigheidsbevordering) van het vrijwilligerswerk', en 'Aard van het vrijwilligerswerk', en de bevindingen van de eerste ronde. De thema's zijn meer toegespitst op het perspectief van uitvoerende vrijwilligers. Ze hebben betrekking op (de omgang met) de toename van hulpvragen, de toenemende complexiteit van hulpvragen, en de samenwerking met betaalde krachten.

Sample frame

Iedere uitvoerende vrijwilliger die bij een van de veertien koepelorganisaties van "Vrijwillig Dichtbij" werkt, maakt deel uit van de doelpopulatie. Net als in de eerste ronde was het niet haalbaar om een *sampling frame* samen te stellen (een lijst van de populatie) waaruit we een *random sample* konden trekken, omdat de veertien koepelorganisaties veel verschillende lokale organisaties omvatten, en omdat het per organisatie verschilt in hoeverre de gegevens van de uitvoerende vrijwilligers bekend zijn, of gedeeld mogen worden. Daarom is ervoor gekozen om de link van de web-survey intern door de veertien overkoepelende organisaties te laten uitzetten naar de lokale afdelingen/franchises/stichtingen of lidorganisaties, en aan zoveel mogelijk uitvoerende vrijwilligers te vragen de survey in te vullen (*convenience sample*).

Sample en representativiteit

De survey leidde tot een onverwacht hoge respons: in totaal hebben 5264 vrijwilligers de vragenlijst ingevuld (zie tabel 5). Wel zijn er grote verschillen in de respons per koepelorganisatie. Humanitas had verreweg de meeste respondenten (1739), wat in lijn is met het hoge aantal uitvoerende vrijwilligers van de organisatie. De Zonnebloem heeft heel weinig respondenten (21) in verhouding tot de omvang van de organisatie.

Tabel 5 Respons per organisatie (N = 5264)

	Aantal	%
KBO-PCOB	220	4,2
TijdvoorActie	59	1,1
Kerk in Actie	89	1,7
Zonnebloem	21	,4
Mezzo	653	12,4
Johanniter NL	316	6,0
Stichting Present	141	2,7
Humanitas	1739	33,0
Agora	560	10,6
NPV	262	5,0
Vier het leven	455	8,6
VPTZ	505	9,6
UVV	74	1,4
Rode Kruis	170	3,2
Totaal	5264	100,0

Leeftijd

De jongste respondent is 15, de oudste 89. De gemiddelde leeftijd is 59,5 jaar met een standaardafwijking van 13,295 (zie tabel 6). Wanneer we de leeftijd van deze respondenten vergelijken met de gegevens van het SCP over vrijwilligers in het domein van zorg en welzijn valt op dat relatief veel ouderen de survey van ons onderzoek hebben ingevuld. In de representatieve steekproef van het SCP is 46% van de vrijwilligers tussen de 55 en 74 jaar; bij onze respondenten is dat 68,4%. De groep tot 34 jaar is ondervertegenwoordigd met een percentage van 7,2% tegenover 18% van de vrijwilligerspopulatie in het SCP-rapport (De Klerk et al., 2017: 141). Dit verschil hangt mogelijk samen met het feit dat de jongere vrijwilligers relatief vaak ‘incidenteel’ vrijwilligerswerk doen, waardoor ze de survey niet onder ogen hebben gekregen of zich minder aangesproken voelden om deze in te vullen. Verder betreffen de gegevens van het SCP niet alleen vrijwilligers die via een organisatie werken, maar ook vrijwilligers die *niet* via een vrijwilligersorganisatie vrijwillige inzet bieden.

Tabel 6 Leeftijd (N = 5264)		
	Aantal	%
15 - 19 jaar	55	1,0
20 - 24 jaar	102	1,9
25 - 29 jaar	123	2,3
30 - 34 jaar	103	2,0
35 - 39 jaar	122	2,3
40 - 44 jaar	171	3,2
45 - 49 jaar	296	5,6
50 - 54 jaar	406	7,7
55 - 59 jaar	647	12,3
60 - 64 jaar	879	16,7
65 - 69 jaar	1277	24,3
70 - 74 jaar	794	15,1
75 - 79 jaar	217	4,1
80 - 84 jaar	53	1,0
85 - 89 jaar	13	,2
Onbekend	6	,1
Totaal	5264	100,0

Geslacht

In de respondentengroep zijn ongeveer twee keer zoveel vrouwen als mannen (zie tabel 7). Dit lijkt een goede afspiegeling te vormen van de man-vrouw verdeling onder vrijwilligers in zorg en welzijn. In het SCP is de verhouding man-vrouw 61% tegenover 39% (De Klerk et al., 2017: 141). De oververtegenwoordiging van vrouwen hangt mogelijk samen met de hogere vertegenwoordiging van oudere vrijwilligers.

Tabel 7 Geslacht (N = 5264)		
	Aantal	%
Man	1707	32,4
Vrouw	3557	67,6
Totaal	5264	100,0

Opleidingsniveau

Het opleidingsniveau van de respondenten is relatief hoog: hbo is het meest genoemd (39,3%), gevolgd door mbo (19,8%) (zie tabel 8). In vergelijking met de cijfers van het SCP zijn hoger opgeleide vrijwilligers sterk vertegenwoordigd (51,7% van onze respondenten heeft hbo of hoger tegenover 34% in de SCP-gegevens). Dit verschil hangt mogelijk samen met het feit dat het SCP ook vrijwilligers meerekent die niet via een organisatie vrijwilligerswerk doen, en dat dit laatste relatief vaker door lager opgeleiden wordt gedaan (De Klerk et al., 2017: 145).

Tabel 8 Hoogst afgeronde opleiding (N = 5264)

	Aantal	%
Geen onderwijs	17	,3
Lbo	172	3,3
Lts	65	1,2
Mulo/mavo	611	11,6
Havo	308	5,9
Vwo	142	2,7
Mbo	1040	19,8
Hbo	2069	39,3
Universiteit	511	9,7
Universiteit+	143	2,7
Anders, namelijk	186	3,5
Totaal	5264	100,0

Soort vrijwilligerswerk

Als we kijken naar de aard van het vrijwilligerswerk valt op dat de meeste vrijwilligers emotionele en/of levensbeschouwelijke ondersteuning bieden (22,5%) en hulp bij dagelijkse levensverrichtingen (16,5%). De 'anders, namelijk' antwoorden (32,1%) bevatten vooral beschrijvingen van soorten werkzaamheden die onder één van de andere categorieën vallen (zie tabel 9). Deze verdeling komt overeen met de gegevens van het SCP over de aard van het vrijwilligerswerk (De Klerk et al., 2017: 147).

Tabel 9 Aard van het vrijwilligerswerk (max 2 antwoorden mogelijk) (N = 5264)

	Aantal	%
Emotionele en/of levensbeschouwelijke ondersteuning (bijvoorbeeld als maatje, stervensbegeleiding)	1619	22,5%
Hulp bij dagelijkse levensverrichtingen (bijvoorbeeld administratie, boodschappen)	1185	16,5%
Persoonlijke verzorging (bijvoorbeeld wassen, aan- en uitkleden)	297	4,1%
Verpleegkundige hulp (bijvoorbeeld medicatie, wondverzorging)	59	0,8%
Groepsactiviteiten: organisatie en/of uitvoering (bijvoorbeeld dagbesteding, vakantiebegeleiding)	905	12,6%
Kluswerk/onderhoud (bijvoorbeeld reparaties, website maken)	301	4,2%
Fondsenwerving/PR (bijvoorbeeld collecte, flyer)	182	2,5%
Belangenbehartiging (bijvoorbeeld advisering, lobbyen)	338	4,7%
Anders, namelijk	2310	32,1%
Totaal aangekruist (max. 2 per respondent)	7196	100,0%

Ongeveer de helft (51,6 %) van de respondenten verleent wel eens hulp of zorg in één-op-één situaties bij mensen thuis (zie tabel 10). We hebben hierover geen vergelijkende gegevens.

Tabel 10 Verleent u wel eens hulp of zorg in één-op-één situaties bij mensen thuis? (N = 5264)		
	Aantal	%
Ja	2718	51,6
Nee	2546	48,4
Totaal	5264	100,0

Tijdsbesteding

De meeste respondenten besteden 4 uur of minder aan het vrijwilligerswerk (57,6%) (zie tabel 11). Volgens het CBS besteedt 60% van de Nederlanders 0 – 3 uur aan vrijwilligerswerk. Hieronder vallen alle soorten vrijwilligerswerk, dus ook bijvoorbeeld de sportvereniging. 16% van de Nederlandse vrijwilligers zou 8 uur of meer besteden aan het vrijwilligerswerk (Schmeets & Arends, 2017). Onder onze respondenten is dat 13,6%. De verdeling lijkt dus representatief.

Tabel 11 Hoeveel uur per week besteedt u gemiddeld aan het vrijwilligerswerk? (N = 5264)		
	Aantal	%
0-2 uur	1456	27,7
2-4 uur	1575	29,9
4-6 uur	887	16,9
6-8 uur	629	11,9
8-16 uur	561	10,7
16-32 uur	134	2,5
Méér dan 32 uur	22	,4
Totaal	5264	100,0

Onder de respondenten zijn zowel vrijwilligers die na de decentralisaties in 2015 zijn begonnen met hun huidige vrijwilligerswerk (52,6%) als vrijwilligers die hun huidige werk al langer doen (47,4%), waarvan 12,7% zelfs al 11 jaar of langer (zie tabel 12). We hebben hierover geen vergelijkende gegevens.

Tabel 12 Hoe lang doet u vrijwilligerswerk voor uw organisatie? (N = 5264)		
	Aantal	%
0-1 jaar	1318	25,0
2-3 jaar	1453	27,6
4-10 jaar	1822	34,6
11-30 jaar	613	11,6
31 jaar of langer	58	1,1
Totaal	5264	100,0

Analyse

De resultaten van de survey zijn geanalyseerd met behulp van het statistische computerprogramma SPSS. Nadat de database is opgeschoond, zijn per vraag descriptieve analyses uitgevoerd. Daarnaast zijn verbanden geanalyseerd tussen een aantal uitkomsten, en tussen de uitkomsten en de achtergrondgegevens van de vrijwilligers.

Expertpanels

Net als bij de eerste ronde van dataverzameling zijn – in aanvulling op de survey – vier expertpanels met uitvoerende vrijwilligers georganiseerd, in de periode mei – juni 2018. Op basis van de belangrijkste bevindingen uit de survey en in overleg met de deelnemende organisaties van “Vrijwillig Dichtbij” is een topiclijst opgesteld voor de expertpanels. Twee thema’s stonden daarbij centraal: de omgang met de toegenomen en complexere hulpvragen en de verschuivende grenzen tussen vrijwilligers en betaalde krachten.

In de vragenlijst (vorige paragraaf) is aan survey-respondenten gevraagd of we hen mochten benaderen voor deelname aan de expertpanels. De respondenten die hier positief op hebben geantwoord, kregen een uitnodigingsmail met vier tijdstippen en locaties van expertpanels, zodat ze konden aangeven voor welk tijdstip en locatie zij beschikbaar zouden zijn. Om de bereikbaarheid te vergroten, zijn de expertpanels in vier verschillende steden in Nederland georganiseerd. Om deelname aantrekkelijker te maken, boden we voorafgaand aan de expertpanels een verzorgde lunch aan.

Uit de reacties hebben we een selectie gemaakt, gebaseerd op de overkoepelende organisatie die de vrijwilliger vertegenwoordigde. Bij de samenstelling van de expertpanels streefden we ernaar dat iedere deelnemende organisatie van “Vrijwillig Dichtbij” minimaal werd gerepresenteerd door één vertegenwoordiger in een panel over coördinatie en door één vertegenwoordiger in een panel over bestuur (*quota sampling*). Daarnaast aan is de 8 organisaties met de hoogste response-rates in de survey gevraagd om 1 extra deelnemer. Deze aanvullende selectiemethode is gekozen om de samenstelling van de deelnemers zo veel mogelijk in lijn te brengen met de vertegenwoordiging van organisaties in de survey, ten behoeve van de vergelijkbaarheid van data. Deze trapsgewijze *quota sampling* is deels gelukt: 9 van de 14 organisaties zijn met 2 of meer vrijwilligers vertegenwoordigd (zie tabel 13). Helaas zijn er geen deelnemers geweest namens Johanniter Nederland, Kerk in Actie en UVV.

Tabel 13 verzoeken en gerealiseerde deelname expertpanels (per organisatie*) ronde 2018		
Organisatie	Aantal uitnodigde deelnemers	Uiteindelijke deelname (totaal over de 4 expertpanels)
Humanitas	3	3
Het Rode Kruis	3	2
KBO-PCOB	3	2
NPV	3	1
UVV	2	0
Mezzo	3	3
VPTZ	3	3
Vier het Leven	3	2
TijdVoorActie	2	1
Agora	3	3
Kerk in Actie	2	0
De Zonnebloem	2	2
Johanniter NL	2	0
Present	2	2
Totaal	36	24

* N.B. Vanwege privacy-overwegingen worden de overkoepelende organisaties benoemd, en niet de werkelijke namen van de lokale vrijwilligersorganisaties of professionele organisaties die met de vrijwilligers werken.

Anders dan in de eerste dataverzamelingsronde is het dit keer wel gelukt om de expertpanels samen te stellen uit een *sub-sample* van de *survey-sample* (Creswell, 2015), door de manier waarop de vrijwilligers zijn benaderd. Er is één uitzondering: TijdVoorActie heeft intern vrijwilligers benaderd op ons verzoek toen er via de mail geen reacties kwamen. Eén deelnemer namens TijdVoorActie heeft niet de survey ingevuld, maar wel aan het panel deelgenomen. De definitieve samenstelling van de expertpanels is weergegeven in tabel 14.

Tabel 14 overzicht expertpanels en deelnemende organisaties* (ronde 2018)	
Panel 1	7 deelnemers Zonnebloem (1), Vier het Leven (1), Humanitas (1), Mezzo (2), Stichting Present (1), NPV (1)
Panel 2	6 deelnemers Agora (1), Rode Kruis (1), KBO-PCOB (2), VPTZ (2)
Panel 3	7 deelnemers Zonnebloem (1), Humanitas (2), Mezzo (1), Stichting Present (1), Vier het Leven (1), TijdvoorActie (1)
Panel 4	4 deelnemers Agora (2), Rode Kruis (1), VPTZ (1)

* N.B. Vanwege privacy-overwegingen worden de overkoepelende organisaties benoemd, en niet de werkelijke namen van de lokale vrijwilligersorganisaties of professionele organisaties die met de vrijwilligers werken.

Instrument voor dataverzameling

De expertpanels zijn – net als in de eerste dataverzamelingsronde – door een gespreksleider en een assistent uitgevoerd, in aanwezigheid van een programmaleider van “Vrijwillig Dichtbij”.

Anders dan in de eerste dataverzamelingsronde is geen onderscheid gemaakt tussen de verschillende expertpanels. Er is één topiclijst samengesteld voor alle vier de expertpanels, omdat de doelgroep qua positie in de organisatie meer homogeen werd geacht dan bij ronde 1 (waarbij onderscheid werd gemaakt tussen bestuurders en coördinatoren).

We begonnen de expertpanels met een introductie van het onderzoek en de uitnodiging om vanuit de persoonlijke ervaring als vrijwilliger te reageren op de thema's die wij in zouden brengen. In de eerste helft van het panel stelden we vragen over de veranderende vraag naar vrijwillige inzet, zoals de toename van het aantal hulpvragen of de groeiende complexiteit. In de tweede helft van het panel stelden we vragen over de verschuivende grenzen tussen vrijwilligerswerk en betaalde krachten, en over hun visie op de relatieve meerwaarde van vrijwilligerswerk ten opzichte van werk door betaalde krachten. Om zo divers mogelijke gezichtspunten te horen en om te zorgen dat iedere deelnemer zich uitgenodigd voelde om iets in te brengen, gaven we twee keer per expertpanel (aan het begin, en na de pauze) de opdracht om eerst individueel op papier te associëren. De associaties werden vervolgens uitgewisseld en geïnventariseerd op een flipover voordat er verder op werd ingegaan (Evers, 2008).

Na ieder panel werden de bevindingen doorgesproken met de onderzoekers en met de programmaleiding van “Vrijwillig Dichtbij”. Aan de hand van deze bespreking is de topiclijst verder aangescherpt.

De expertpanels zijn opgenomen met een geluidsrecorder en woordelijk getranscribeerd.

Analyse

De transcripten zijn geanalyseerd met behulp van softwarepakket ATLAS.ti. We hebben een codeboom opgesteld aan de hand van de onderzoeksvragen en deductief gecodeerd.

3.4. Validiteit en generaliseerbaarheid

Validiteit

Gedurende het onderzoek hebben we de keuzes in het onderzoek en de analyse telkens doorgesproken met de programmaleiders en vertegenwoordigers van de veertien deelnemende organisaties van “Vrijwillig Dichtbij”. Dit heeft de validiteit van de bevindingen verhoogd.

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

Generaliseerbaarheid

De survey is uitgezet met het oog op zo hoog mogelijke respons, zonder een vooraf opgesteld *sample frame* (*convenience sample*), via tussenpersonen binnen de deelnemende veertien organisaties. Een voordeel van deze methode is dat een zo groot mogelijk deel van de populatie wordt bereikt en dat de uitnodiging door een tussenpersoon kan hebben gezorgd voor een hogere respons. Een beperking hiervan is dat we geen zicht hebben op het aantal personen dat de link voor de survey onder ogen heeft gehad, of op de vormen van bias die een rol spelen in de selectie van respondenten door de tussenpersonen. Het geringe aantal gevraagde achtergrondkenmerken, een keuze die is gemaakt om de duur van de survey te verkorten, maakt het lastig om een mogelijke bias te onderzoeken.

Zowel in de keuze voor de survey als voor de expertpanels is er mogelijk sprake van systematische *sample bias*. Mensen die niet (goed) overweg kunnen met computers zullen de survey moeilijker of niet hebben kunnen invullen. De toegang tot een computer met internet werd weliswaar vaak geboden via de deelnemende organisaties (*access*), maar nog steeds kan het zijn dat het ontbreekt aan computervaardigheden (*skills*). Zeker bij de uitvoerende vrijwilligers is dit een punt van aandacht, omdat er veel oudere vrijwilligers zijn die mogelijk minder computervaardig zijn.

Voor de expertpanels geldt dat enkel bestuurders, coördinatoren en vrijwilligers deel konden nemen die in staat waren om een dagdeel naar een van tevoren opgegeven locatie te komen, met eigen vervoer of openbaar vervoer. De relatief grote tijdsinvestering (reistijd en duur van het expertpanel bij elkaar) kan ervoor gezorgd hebben dat sommige mensen, bijvoorbeeld vrijwilligers die het werk doen naast een fulltimebaan, daar simpelweg geen tijd voor hadden.

Daarnaast is er *self-selection bias*: respondenten kiezen zelf of ze de enquête invullen en/of zich opgeven voor een expertpanel. Dit leidt tot bias wanneer de waarschijnlijkheid van deelname samenhangt met het onderwerp van de survey. Dit is bijna altijd het geval (Lavrakas, 2008). In dit onderzoek kan deelname aan de survey bijvoorbeeld samenhangen met de mate waarin iemand zich betrokken voelt bij de veranderingen in het vrijwilligerswerk. Voor de expertpanels gold hetzelfde: potentiële deelnemers konden zichzelf selecteren. Bij de expertpanels met bestuurders en coördinatoren was dat via een interne oproep, bij de expertpanels met uitvoerende vrijwilligers was dit door bij de survey aan te geven dat ze benaderd wilden worden voor deelname, en vervolgens op de hierop volgende uitnodiging te reageren.

Gebleken is dat vooral zeer betrokken vrijwilligers zich geroepen voelden om deel te nemen aan de expertpanels voor uitvoerende vrijwilligers: de helft van de 24 deelnemers had naast uitvoerend vrijwilligerswerk ook coördinerende taken bij de vrijwilligersorganisatie. Hierdoor zijn vrijwilligers met een grote mate van betrokkenheid bij hun organisatie en/of die veel tijdsinzet in het vrijwilligerswerk investeren oververtegenwoordigd in de panels. We hebben nader inzicht in deze bias gekregen door onze vermoedens en indrukken te bespreken met vertegenwoordigers van de deelnemende vrijwilligersorganisaties.



Resultaten

De resultaten van dataverzamelingsronde 1 (ervaringen coördinatoren en bestuurders) en ronde 2 (ervaringen uitvoerende vrijwilligers) worden na elkaar besproken. Ze geven respectievelijk antwoord op de eerste drie onderzoeksvragen en op de vierde onderzoeksvraag.

Ronde 1: ervaringen coördinatoren en bestuurders

4.1 Veranderingen in de vraag naar vrijwilligerswerk

De eerste onderzoeksvraag heeft betrekking op de veranderingen die de deelnemende vrijwilligersorganisaties sinds 2015 signaleren in de vraag naar vrijwillige inzet. In deze paragraaf presenteren we de bevindingen uit de survey en de expertpanels met coördinatoren en bestuurders.

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

Tabel 1 Komen er bij uw afdeling de laatste twee jaar (vanaf 2015) meer of nieuwe (hulp)vragen? (N = 587)		
	Aantal	%
Ja	446	76,0
Nee	87	14,8
Weet ik niet	54	9,2
Totaal	587	100,0

Tabel 2 Wat is er veranderd aan de aard van de (hulp)vragen die bij u binnenkomen? Max. 2 antwoorden (N = 446)		
	Aantal	%
Minder (hulp)vragen	10	1,4
Meer (hulp)vragen	228	32,1
Zwaardere (hulp)vragen	85	12,0
Meer complexe hulpvragen	232	32,7
Acutere (hulp)vragen	60	8,5
Vaker preventieve (hulp)vragen	35	4,9
Vragen anders want van andere hulpvragers	25	3,5
Anders, nl...	35	4,9
Totaal aangekruist (max. 2 per respondent)	710	100,0

De expertpanelleden bevestigen de bevinding uit de survey dat vrijwilligersorganisaties sinds 2015 te maken krijgen met een groeiende en een complexere vraag. Niet alle organisaties hebben hier echter in gelijke mate mee te maken: sommige organisaties bedienen een duidelijk omschreven doelgroep (bijvoorbeeld VPTZ) en/of hebben een heldere taakopvatting, waar andere organisaties juist heel *outreaching* werken en gericht op zoek gaan naar nieuwe maatschappelijke noden en kansen (bijvoorbeeld TijdVoorActie). Organisaties die het aantal hulpvragen snel zien stijgen, zijn organisaties met een brede taakopvatting, die werkzaam zijn in een beleidsveld waarop sinds 2015 veel is bezuinigd door de overheid. Of, in beleidstermen, velden waarin burgers te maken krijgen met de roep om eigen verantwoordelijkheid en 'zelfredzaamheid'.

Marlotte, Mezzo

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

Naast de toename van hulpvragen door bezuinigingen in het werkveld, merken sommige panelleden ook op dat er sprake is van een reële toename (in plaats van verschuiving) van hulpvragen in de samenleving. Dat hangt onder meer samen met de vergrijzing van de bevolking en de groei van het aantal ouderen met dementie. Ook de snelle digitalisering levert nieuwe hulpvragen op.

Zo is het voor bepaalde doelgroepen, zoals ouderen en mensen met een verstandelijke beperking, steeds ingewikkelder om zelf hun zaken te regelen.

De toenemende vraag naar vrijwilligers wordt echter hoofdzakelijk toegeschreven aan de combinatie van de nadruk op langer zelfstandig wonen en de gelijktijdige afbouw van het (thuis)zorgaanbod. Volgens panelleden vallen er door de recente bezuinigingen letterlijk gaten in de hulpverlening, met name in de thuiszorg. Die bezuinigingen leiden niet alleen tot een toename van het aantal hulpvragen, maar ook tot hulpvragen die complexer zijn.

Liesbeth, NPV

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

Vrijwilligers die werken voor professionele organisaties in een sector waarin veel taakverschuivingen plaatsvinden, zoals terminale zorg, krijgen direct te maken met een verbreding en toename van hun inzet. Zo wordt de druk van bezuinigingen in de zorgsector sterk gevoeld in hospices, die veel met vrijwilligers werken. Volgens de panelleden die werkzaam zijn in de palliatieve zorg dreigt het hospice een 'doorgangshuis' te worden. Hun analyse is dat zij in het hospice het gebrek aan kwalitatief hoogwaardige verpleeghuishouding en/of gaten in de thuiszorg opvangen, en dat cliënten – door de persoonlijke aandacht die er voor hen is – in het hospice opknappen waarna ze vervolgens weer naar huis worden gestuurd.

Tamara, VPTZ

Wat wij wel merken is dat we heel erg moeten oppassen wat echt de hulpvraag is. Of het terminaliteit is waar ze voor komen of dat er gedacht wordt dat het terminaliteit is, maar dat het eigenlijk iemand is die niet thuis kan blijven door eenzaamheid of door achteruitgang, maar dat het nog geen terminale zorg is. (.....) En nou, we nemen maar op en dan gaan we kijken, en dan blijkt dat we ze toch uit moeten plaatsen. Nou dat is niet altijd even leuk.

Zowel panelleden als survey-respondenten signaleren, naast de toenemende vraag naar vrijwillige inzet, een toenemende complexiteit van de hulpvragen. Die complexiteit is nauw verbonden met de eerder genoemde trend van een terugtrekkende overheid. Sommige panelleden geven aan dat zij daardoor te maken hebben met voor hen nieuwe en complexe problematiek, zoals bijvoorbeeld multiprobleemgezinnen, schuldhulpverlening, dementie, of mensen met psychische problematiek.

Jet, Mezzo

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

Gespreksleider

Verzamelaars?

Jet, Mezzo

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

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

Julia, Kerk in Actie

Dat is soms wel hard. Dan krijg je een hulpvraag van een heel gezin, waarvan de moeder of ziek is of overleden, een handvol kinderen en ze hebben praktische hulp nodig. Maar dat bieden wij niet dus dan moet je eigenlijk 'nee' verkopen... En dat merken we steeds vaker dat mensen eigenlijk behoefte hebben hier en daar aan de ouderwetse gezinsverzorger maar die bestaat niet meer.

De toegenomen complexiteit van vragen die bij vrijwilligers(organisaties) terecht komen, houdt niet alleen verband met de aard van de hulpvraag. Ook het ontbreken van financiële middelen maakt het soms lastig om aan een hulpvraag tegemoet te komen. Het vergt dan extra creativiteit van vrijwilligers(organisaties) om alsnog aan de vraag te voldoen.

Peter, Stichting Present

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

Gespreksleider

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

Peter, Stichting Present

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

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

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

Dit laatste wordt minder ervaren bij vraaggerichte organisaties als Stichting Present en TijdVoorActie die hun hulp gericht aanbieden waar nodig. Toch lopen ook zij soms tegen moeilijkheden aan, bijvoorbeeld wanneer hun hulp te laat wordt ingeschakeld door een instantie.

Peter (Stichting Present) vervolgt:

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

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

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

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

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

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

De druk door betaalde krachten om extra taken aan te gaan komt in de panels regelmatig aan de orde. Sommige panelleden hebben het gevoel dat er te gemakkelijk wordt gerekend met vrijwillige inzet als zijnde 'gratis extra handjes'. Het begrenzen van taken en verantwoordelijkheden van vrijwillige inzet is vaak een thema in gesprekken met professionals en gemeenten.

Liesbeth, NPV

En wij hebben nu met het sociaal team- het heeft echt wel tijd geduurd- gesprekken gehad waarin wij gezegd hebben als vrijwilligersorganisatie: "wij willen geen casushouder zijn. Dus jullie mogen ons best gebruiken en wij kunnen gaan zoeken. Maar niet zo dat bij jullie dan de casus wordt afgesloten en dat de complete verantwoordelijkheid bij ons ligt. Dus dat dossier

moet bij jullie openblijven en dan in een waakvlamfunctie of zo. Zodat jullie een keer in de zoveel tijd verplicht zijn door jullie systeem, om met ons contact op te nemen: Hoe gaat het? Klopt het nog? Is het voor jullie te doen? Hoe gaat het met de cliënt? Is het passend?' Dus zo hebben we ook een beetje dat verantwoordelijkheidsgevoel voor onszelf getackeld. Dus dat wij ook altijd onze back-up hebben.

De druk om extra vrijwilligerstaken aan te gaan, komt echter niet alleen vanuit de formele zorg. Ook hulpvragers zelf kunnen grote druk uitoefenen op vrijwilligers, met name in één-op-één situaties. Zo worden vrijwilligers die bij een hulpvrager over de vloer komen regelmatig geconfronteerd met een reeks aan andere hulpvragen. Panelleden geven aan dat individuele vrijwilligers uiteraard vrij zijn om hier al dan niet op in te gaan, maar dat het moeilijk kan zijn om 'nee' te verkopen, zeker wanneer ze al contact hebben met een hulpvrager en de taakopvatting zich - net als bij mantelzorg - sluipenderwijs uitbreidt.

4.2 Veranderingen in het aanbod van vrijwilligerswerk

De tweede onderzoeksvraag heeft betrekking op de mogelijkheden van vrijwilligersorganisaties om in te spelen op de veranderde vraag en hoe ze kunnen zorgen voor voldoende capaciteit en deskundigheid. In deze paragraaf presenteren we de bevindingen die hierover naar voren komen uit de survey en de expertpanels met coördinatoren en bestuurders.

Op de vraag wat organisaties nodig hebben om aan de toegenomen vraag en de grotere complexiteit van de hulpvragen te kunnen voldoen, geven de survey-respondenten vooral aan dat *meer* vrijwilligers nodig zijn (Tabel 5). Verder geven ze aan dat er behoefte is aan meer vrijwilligers met een andere *deskundigheid*. Om als vrijwilligersorganisatie de nieuwe lokale rol te kunnen oppakken, moet ook de samenwerking met professionals worden verbeterd.

Tabel 5 Wat heeft uw organisatie vooral nodig om goed te kunnen reageren op de veranderende (hulp)vraag? Max. 2 antwoorden (N = 446)		
	Aantal	%
Meer vrijwilligers	167	20,1
Meer vrijwilligers met een andere deskundigheid	127	15,3
Meer samenwerking met betaalde zorg	111	13,4
Meer samenwerking met vrijwilligersorganisaties die ook zorg bieden	69	8,3
Meer samenwerking met gemeente	82	9,9
Betere afbakening van wat vrijwilligerswerk is	81	9,7
Meer inzet van coördinatoren en/of van bestuursleden om intern zaken goed af te stemmen	80	9,6
Meer mogelijkheden om uitvoerende vrijwilligers toe te rusten	63	7,6
Meer ruimte voor bepalen van onze koers	12	1,4
Anders, nl...	29	3,5
Weet ik niet	10	1,2
Totaal aangekruist (max. 2 per respondent)	831	100,0

4.2.1 Het werven en binden van vrijwilligers

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

Sander, Mezzo

Vrijwilligerswerk wordt heel erg als een HRM ding benaderd. Ik zie het in onze eigen organisatie. Dan hebben we iemand nodig en (...) dan maken we een profielschets en een vacaturetekst voor de vrijwilliger. En of je er dan maar even naar wilt voegen en je wilt melden. Terwijl als je iemand hebt die zegt van ik wil wat doen, ja wat zou je willen doen en kunnen we daar een plekje voor vinden in onze organisatie, dat als het even kan een meerwaarde genereert? En dat heeft te maken met hoe positioneer je die vrijwilliger, maar ook gewoon, hoe kijk je naar vrijwilligerswerk? (...) Ik denk ook dat je oog moet hebben voor niet alleen de economische waarde, maar ook die intrinsieke welzijns waarde van vrijwilligerswerk. Niet alleen de producent, maar je kunt ook een consument zijn van vrijwilligerswerk. Als quasi-dagbesteding. En daar zit ook heel veel winst en dat komt heel weinig over het voetlicht.

Een gedeelde ervaring van panelleden is dat vrijwilligers van nu zich niet meer binden aan één organisatie, maar wel vaak aan een bepaald type vrijwilligerswerk waartoe ze zich aangetrokken voelen (en dat bij meerdere organisaties kan worden uitgevoerd). Er is dus niet zozeer sprake van afnemende loyaliteit, maar wel van een toegenomen competitie tussen organisaties in de werving en binding van vrijwilligers. Het werven en binden van vrijwilligers is dus een complexe aangelegenheid waarbij matching van vraag en aanbod moet plaatsvinden. Het matchen van vraag en aanbod wordt ook steeds persoonlijker: een herkenbaar succes is om een geschikte vrijwilliger te vinden via sociale media een hulpvraag letterlijk een naam en gezicht te geven. Mensen reageren sneller op een hulpvraag als er een persoonlijk verhaal en een foto van de hulpvrager bij zit, zo is de ervaring van panelleden.

Panelleden ervaren dat vrijwilligerswerk met name bij jongeren onderdeel is van een vormingsproces, waarin zelfontplooiing en het opbouwen van een CV een steeds centralere rol lijken te spelen. Wervingsbeleid dient daarom continu te worden afgestemd op de motivatie van - in dit geval jonge - potentiële vrijwilligers.

Mies, Mezzo

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

Bij het inzetten van vrijwilligers volgen de meeste organisaties de agenda van de vrijwilliger. Zo antwoorden survey-respondenten op de vraag welke tijdsinzet zij vragen aan hun vrijwilligers, dat hier geen duidelijk antwoord op gegeven kan worden (Tabel 6). Meer dan de helft van de respondenten (58,9%) kon zich niet vinden in de gegeven antwoordopties met een afgebakende tijdsinzet. Respondenten gaven onder de antwoordcategorie 'niet van toepassing, want...' aan dat de tijdsinzet die van vrijwilligers wordt gevraagd afhankelijk is van het project, van de vrijwilliger en van de hulpvraag. In plaats van duidelijke, vaste richtlijnen gaat de afstemming over tijdsinzet in overleg met de vrijwilliger. Ook wordt iedere vorm van tijdsinzet gewaardeerd.

Tabel 6 Welke tijdsinzet vragen jullie meestal van vrijwilligers en/of is passend bij de projecten/ doelgroepen die jullie bedienen? (N = 591)

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

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

Liesbeth, NPV

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

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

Liesbeth vervolgt:

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

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

Julia, Kerk in Actie

Je moet je afvragen, moeten we ons nog meer aanpassen aan wat de moderne vrijwilliger wilt? Nou ja en nee misschien. Daar hebben we geen eenduidig antwoord op. Maar dat zijn wel dingen die je bezig houdt. Hoe houd je mensen vast? En wat bied je ze? En dat ze zichzelf

kunnen ontwikkelen en dat ze er voldoening uit blijven halen? Ja en ook voor je eigen organisatie, nadenken over hoe kunnen we wat we nu doen? Wij draaien nou bijna 2 jaar en het loopt best goed. Hoe kunnen we dat nou duurzaam zo laten zijn en continuïteit bieden?

Kijkend naar de redenen waarom mensen (vroegtijdig) stoppen met vrijwilligerswerk, noemen survey-respondenten tijdgebrek het vaakst (ca. 34%), op gelijke voet gevolgd door de categorie 'anders, namelijk...' (ca. 33%) (Tabel 7). In deze laatste categorie noemen ze vooral oorzaken als het vinden van een betaalde baan en het hebben van mantelzorgtaken. De hoge leeftijd van de vrijwilliger werd ook enkele malen genoemd als reden voor het (vroegtijdig) stoppen met vrijwilligerswerk.

Tabel 7 Wanneer vrijwilligers (vroegtijdig) stoppen, wat is daarvan de belangrijkste oorzaak?
De vrijwilliger: (N = 591)

	Aantal	%
Heeft te weinig tijd	199	33,7
Beschikt over onvoldoende kennis en/of vaardigheden	12	2,0
Ervaart het vrijwilligerswerk als te zwaar en daardoor niet passend	61	10,3
Heeft niet de juiste motivatie	52	8,8
Is zelf (te) hulpbehoevend	71	12,0
Vormt een risico voor onze doelgroep	2	,3
Anders, nl...	194	32,8
Totaal	591	100,0

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

Een andere bevinding uit het survey is dat een substantieel deel (12%) van de vrijwilligers stopt omdat ze zelf te hulpbehoevend zijn (Tabel 7). Dit punt kwam ook terug in de panels, vooral met betrekking tot oudere vrijwilligers. Dit maakt het werk van de vrijwilligerscoördinator extra belangrijk en complex, want er moet voortdurend een goede balans worden gevonden tussen te leveren inspanningen en draagkracht van vrijwilligers.

Corrie, werkzaam in een zorginstelling die is aangesloten bij Johanniter Nederland

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

4.2.2 Toerusting van vrijwilligers

Survey-respondenten zijn positief over de toerusting van vrijwilligers om de toegenomen, complexere hulpvragen aan te kunnen. Maar liefst 499 respondenten (85%) geven aan dat de vrijwilligers goed kunnen inspelen op de binnengekomen hulpvragen (Tabel 8). De vraag is hoe 'het kunnen inspelen op' is geïnterpreteerd: door een vrijwilliger van de eigen organisatie of door adequaat doorverwijzen naar een andere organisatie. Een klein deel (15%) van alle respondenten geeft aan dat de vrijwilligers onvoldoende zijn toegerust.

Tabel 8 Zijn uw vrijwilligers, volgens u, voldoende toegerust om goed in te kunnen spelen op de (hulp)vragen die bij u binnenkomen? (N = 587)		
	Aantal	%
Ja	499	85,0
Nee	88	15,0
Totaal	587	100,0

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

Corrie, werkzaam in een zorginstelling die is aangesloten bij Johanniter Nederland

Als je dan een vrijwilliger plaatst op bijvoorbeeld een gesloten afdeling - kleinschalig wonen, 8 bewoners, eigen zitkamer- en ze worden niet begeleid, dan zeggen ze na drie weken: "Ja wat kom ik hier doen? Want wat moet ik nou doen?" (...) Want een vrijwilliger kan een hele hoop zelfstandig doen, maar uiteindelijk gaat het bij de vrijwilliger ook om het stukje waardering en samenwerken. En als je dat niet krijgt als vrijwilliger, dan houdt het op een gegeven moment op. En dan ben je dus heel veel moeite aan het doen in het werven. Ben je heel veel moeite aan het doen om ze op te leiden (...) en vervolgens bloedt het dood omdat ze gewoon geen aandacht krijgen.

Helpt training en intervisie om vrijwilligers beter toe te rusten op hun taken? Van de 88 survey-respondenten die eerder aangaven dat vrijwilligers onvoldoende zijn toegerust, geeft de helft (43) aan dat het bestaand aanbod aan training en intervisie voldoende helpt om hier verbetering in aan te brengen. De andere helft (45) is het daarmee oneens (Tabel 9). De meningen over de werking of kwaliteit van het trainingsaanbod variëren dus sterk. Het ontbreken van een 'weet niet' categorie heeft mogelijk invloed op dit verdeelde resultaat.

Tabel 9 Helpt uw huidige aanbod van training en intervisie voor vrijwilligers bij het beter toerusten van vrijwilligers? (N = 88)

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

Hoe ziet de toerusting van vrijwilligers er dan uit bij de deelnemende organisaties? Bijna een kwart (439) van de survey-respondenten gaf aan dat werkzame vrijwilligers via mondelinge informatie worden toegerust (Tabel 10). Mondelinge informatie lijkt dus de meest voorkomende vorm in het toerusten van vrijwilligers. E-learning werd het minst vaak genoemd, maar toch 98 keer.

Tabel 10 Hoe worden bij u werkzame uitvoerende vrijwilligers toegerust?
Meerdere antwoorden mogelijk (N = 587)

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

Ondanks de wisselende ervaringen met het huidige trainingsaanbod is het merendeel van de survey-respondenten (66,6%) van mening dat het toerusten van vrijwilligers na 2015 een belangrijker aandachtspunt voor de afdeling is geworden (Tabel 11). Ruim een kwart van de respondenten (26,6%) vindt dat het toerusten van vrijwilligers de afgelopen jaren niet belangrijker is geworden.

Tabel 11 Is het toerusten van vrijwilligers een belangrijker aandachtspunt voor uw afdeling sinds 2015? (N = 587)

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

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

Marlotte, Mezzo

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

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

Liesbeth, NPV

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

In de panels kwam ook de noodzaak naar voren om op het gebied van scholing samen te werken met andere vrijwilligersorganisaties. Dit is iets wat volgens één van de panelleden een paar jaar geleden nog ondenkbaar was. Het kan ook op gespannen voet staan met de binding van vrijwilligers.

Jet, Mezzo

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

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

Corrie, werkzaam in een zorginstelling die is aangesloten bij Johanniter Nederland

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

kleintjes- gegaan, in hetzelfde aantal uren. Dus er wordt meer verwacht van de zorgmedewerker om ook om te gaan met vrijwilligers. Dus naast het scholen van de vrijwilligers is het ook heel belangrijk om daarin dus het personeel te scholen.

Ondanks het toegenomen belang van deskundigheidsbevordering bij vrijwilligers en het belang om de krachten daarbij te bundelen, lijkt het aanbod aan deskundigheidsbevordering in beperkte mate te veranderen. Iets meer dan de helft van de survey-respondenten geeft aan dat het aanbod niet is veranderd (Tabel 12). Van de 228 respondenten die van mening zijn dat de deskundigheidsbevordering voor vrijwilligers wel is veranderd (Tabel 13), geven 164 respondenten aan dat het vooral gaat om een andere vorm of een grotere diversiteit in vormen. In mindere mate gaat het om een andere inhoud (47) en een andere frequentie (17).

Tabel 12 Is het aanbod aan deskundigheidsbevordering voor uw vrijwilligers sinds begin 2015 veranderd? (N = 587)

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

Tabel 13 Zo ja, de toerusting van vrijwilligers is met name veranderd door: (N=228)

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

Hoewel de verandering in deskundigheidsbevordering relatief weinig wordt gekenmerkt door een andere inhoud, is er onder de respondenten grote behoefte aan meer verdieping in de deskundigheidsbevordering (Tabel 14). Ook 'Meer samenwerken met andere organisaties' (117) en 'Meer intervisie en dialoog' (90) scoren hoog.

Tabel 14 Waar ziet u met name verbeterpunten voor toerusting van vrijwilligers? (N = 587)

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

Ruim de helft van de survey-respondenten (ca. 52%) geeft aan voldoende middelen te hebben voor de realisering van een verbeterde toerusting/deskundigheidsbevordering van de vrijwilligers (Tabel 15). Mogelijk is het woord 'middelen' ruimer opgevat dan financiële middelen. Daarnaast geeft een substantieel deel van de respondenten juist aan niet voldoende middelen te hebben (ca. 31%), en 99 respondenten (ca. 17%) hebben hier twijfels over.

Tabel 15 Heeft u voldoende middelen om die verbeterde toerusting/deskundigheidsbevordering te realiseren? (N = 587)		
	Aantal	%
Ja	307	52,3
Nee	181	30,8
Weet ik niet	99	16,9
Totaal	587	100,0

Aan alle survey-respondenten is gevraagd hoe er op de afdeling wordt omgegaan met hulpvragen die niet direct opgepakt kunnen worden vanwege gebrek aan kennis/expertise (Tabel 16). Het vaakst genoemde antwoord is 'niet van toepassing, er is voldoende kennis/expertise in huis' (ca. 32%). Een kwart lost dit op door het inschakelen van andere vrijwilligersorganisaties (24%), en een vergelijkbaar deel door de vraag terug te verwijzen of 'nee' te verkopen (ca. 24%). Bij een gebrek aan kennis/expertise om een hulpvraag te kunnen oppakken, wordt relatief weinig beroep gedaan op het netwerk en de familie van de hulpvrager (ca. 9%).

Tabel 16 Hoe gaat uw afdeling om met hulpvragen die niet direct opgepakt kunnen worden vanwege een gebrek aan kennis/expertise? Meerdere antwoorden mogelijk (N = 587)		
	Aantal	%
Andere vrijwilligersorganisaties vragen om de benodigde kennis	172	24,0%
Terug verwijzen / nee verkopen	170	23,7%
Familie / eigen netwerk vragen om de benodigde kennis	64	8,9%
Niet van toepassing, er is voldoende kennis / expertise in huis	230	32,1%
Anders, nl...	81	11,3%
Totaal	717	100,0%
Anders, nl...	55	9,4
Totaal	587	100,0

De respondenten beoordelen het huidige trainings- en intervisie-aanbod wordt gemiddeld met een 6.9 (met een standaardafwijking van 1,34). Geen enkele respondent geeft een 10. Het cijfer 1 is daarentegen wel 12 keer gegeven door verschillende organisaties (KBO-PCOB, UVV, Vier Het Leven, NPV, Stichting Present, VPTZ en Zonnebloem).

4.2.3 Overvraging en overbelasting

Een meerderheid van de survey-respondenten (ca. 66%) is van mening dat er op dit moment niet meer vrijwillige inzet wordt gevraagd dan de afdeling aankan. Voor ruim een kwart van de respondenten (ca. 27%) is dit wel het geval (Tabel 17).

Tabel 17 Wordt er op dit moment meer vrijwillige inzet van uw afdeling gevraagd dan u aankunt? (N = 591)

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

In de panels is uitgebreid gesproken over de groeiende vraag naar vrijwillige inzet, die het huidige aanbod lijkt te overstijgen. Het gebrek aan vrijwilligers is met name een punt van zorg bij vrijwilligersorganisaties die actief zijn in het veld van (chronische) zorg of in projecten die structurele inzet vereisen. In één panelsessie komt naar voren dat er een neiging is om voor grote, verantwoordelijke klussen trouwe vrijwilligers te vragen, die altijd of vaak 'ja' zeggen. Er is wel oog voor het risico van overvraging en overbelasting. Daarom staat het werven van nieuwe vrijwilligers heel centraal in het werk van de gesproken bestuurders en coördinatoren.

Aan survey-respondenten die aangeven dat er sprake is van overvraging, is gevraagd wie er dan met name worden overvraagd. Uitvoerende vrijwilligers zijn hierin overduidelijk de grootste categorie (43%), gevolgd door betaalde coördinatoren (29%), vrijwillige coördinatoren (16%) en bestuurders (8%) (Tabel 18). Naast zorgen over uitvoerende vrijwilligers geven respondenten vaak aan dat mensen met de functie die zij zelf ook hebben te maken hebben met overvraging (verband tussen eigen functie en functie die zou worden overvraagd is $r^2 = 124,124$, $df = 25$, $p = <0,00$ met $V = 0,398$ en $p = <0,00$).

Tabel 18 Zo ja, wie worden met name overvraagd? (N= 157)

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

Aan de 157 survey-respondenten die overvraging rapporteren is ook gevraagd of en in hoeverre er sprake is van overbelasting. 58 % van de respondenten signaleert bij iedereen (8%) of bij een aantal (50% (dreigende) overbelasting. Een derde van hen (32%) geeft aan dat er geen sprake is van overbelasting (Tabel 19).

Tabel 19 Signaleert u bij hen (dreigende) overbelasting? (N=157)		
	Aantal	%
Ja, bij iedereen	12	7,6
Ja, bij een aantal	78	49,7
Nee	50	31,8
Weet ik niet	17	10,8
Totaal	157	100,0

Hulpvragen die niet direct kunnen worden opgepakt vanwege gebrek aan capaciteit (Tabel 20) worden volgens deze 157 respondenten op de wachtlijst geplaatst (30%). Daarnaast vragen zij andere vrijwilligersorganisaties om in te springen (23%) of verwijzen ze terug en/of verkopen een 'nee' (24%). Het inschakelen van de familie en het netwerk van de hulpvrager wordt minder vaak (18%) genoemd. Mogelijk is dit het geval doordat (de inschatting wordt gemaakt dat) de familie/het eigen netwerk al relatief vaak actief is in het bieden van hulp. Panelleden signaleren in ieder geval wel dat overbelasting van mantelzorgers een belangrijk aandachtspunt is, en onderdeel vormt van de vraag naar vrijwillige inzet.

Tabel 20 Hoe gaat uw afdeling om met hulpvragen die niet direct opgepakt kunnen worden vanwege een gebrek aan capaciteit? Meerdere antwoorden mogelijk (N = 157)		
	Aantal	%
Op de wachtlijst plaatsen	91	29,9
Andere vrijwilligersorganisaties vragen om in te springen	69	22,7
Terug verwijzen / nee verkopen	71	23,4
Familie / netwerk van hulpvrager inschakelen	55	18,1
Anders, nl....	18	5,9
Totaal	304	100,0

4.3 Positionering van de organisatie in het veranderend lokale sociaal domein

De derde onderzoeksvraag gaat over de positie, de sturing en de samenwerking van lokale vrijwilligersorganisaties in het sociale domein. In deze paragraaf presenteren we de bevindingen uit de survey en de expertpanels met coördinatoren en bestuurders over dit onderwerp. Met name het (belang van) samenwerking met andere partijen lijkt te groeien.

In de survey is gevraagd waar de bestuurders en coördinatoren het meest trots op zijn, als het gaat over hun afdeling. Een grote meerderheid is trots op de kwaliteit van de activiteiten van de organisatie (38%), gevolgd door de open blik naar de samenleving en wat er nodig is (22%). Tegelijkertijd geven slechts 59 respondenten, relatief vaak bij Mezzo en Stichting Present, aan trots te zijn op de sleutelrol die zij hebben in het lokale speelveld. Met andere woorden, dit is voor de meeste organisaties nog een duidelijk aandachtspunt (Tabel 21).

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

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

Waar het om bestuurlijke uitdagingen gaat, geven (35%) respondenten aan dat met name de positie en de zichtbaarheid in het lokale speelveld verbeterd moeten worden (Tabel 22). Een tweede aandachtspunt is de werving en binding van vrijwilligers. In de 'anders, namelijk...' categorie (8%) komt vaak naar voren dat coördinatoren en bestuurders zich zorgen maken over de financiële randvoorwaarden om van blijvende betekenis te zijn in het lokale sociaal domein.

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

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

4.3.1 Samenwerking

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

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

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

De toegenomen samenwerking vindt vooral plaats met het buurtteam (15%) en met andere vrijwilligersorganisaties (15%) (Tabel 24). Dit eerste is logisch omdat het buurtteam relatief nieuw is. Samenwerking met het bedrijfsleven is het minst vaak toegenomen (2%).

De survey-respondenten vinden wel dat de vrijwilligersorganisaties midden in de samenleving staan. De 'anders, namelijk...' categorie – waarin antwoorden werden gegeven als Theaters, culturele instellingen, bibliotheken, scholen – maakt duidelijk dat er vrijwel geen instantie is waar vrijwilligersorganisaties niet mee samenwerken.

Tabel 24 Zo ja, met welke lokale partijen bent u voor het eerst of intensiever gaan samenwerken? Meerdere antwoorden mogelijk (N = 369)		
	Aantal	%
Sociaal wijk- of buurtteam	184	15,1
Thuiszorgorganisaties	146	12,0
Zorgverleners (huisarts, fysiotherapeut, psycholoog etc.)	68	5,6
Mantelzorgsteunpunten	65	5,3
Andere vrijwilligersorganisaties	181	14,9
Belangenverenigingen/Wmo-raad	49	4,0
Gemeente(bestuur)	136	11,2
Bedrijfsleven	29	2,4
Burgerinitiatieven	43	3,5
Ouderenorganisaties	60	4,9
Welzijnsinstellingen	140	11,5
Kerken -religieuze instellingen	69	5,7
Veiligheidsregio's	13	1,1
Anders, nl...	35	2,9
Totaal	1218	100,0

De toegenomen samenwerking is vooral gericht op het vergroten van de zichtbaarheid van de vrijwilligersorganisatie of de vrijwilligersactiviteiten (Tabel 25). Daarnaast wordt in overleg met andere lokale partijen bepaald wat de precieze rol en positie van vrijwillige inzet (van de betreffende organisatie) is en zou moeten zijn. Doorverwijzen is een derde belangrijke reden voor het toegenomen contact in het lokale sociaal domein. De afbakening tussen betaald werk en vrijwilligerswerk is geen centraal thema in de toegenomen samenwerking.

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

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

De samenwerking in het lokale sociaal domein is niet alleen toegenomen, ook het belang van die samenwerking lijkt groter geworden: 453 respondenten (ca. 77%) vinden dat dit belang sinds 2015 is vergroot, tegenover 94 respondenten (16%) die dat niet vinden (Tabel 26).

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

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

In de expertpanels beamen bestuurders en coördinatoren het toegenomen belang van samenwerking in het veranderende sociaal domein. Ze geven aan dat samenwerking met andere vrijwilligersorganisaties zich kan richten op doorverwijzen, maar dat dit niet altijd gemakkelijk is. De benodigde kennis van elkaars werkwijzen en –doelen is niet altijd voorhanden, en ook schuurt het wel eens als organisaties hun eigen clientèle willen vasthouden.

Lies, Zonnebloem

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

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

Paul, TijdVoorActie

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

Verschillende panelleden hebben ervaren dat samenwerking bij de aanbestedingsprocedures van de gemeente gevoelens van onderlinge concurrentie kan voorkomen of doorbreken. Dat is belangrijk, want onderlinge concurrentie lijkt het goed bedienen van de burger in de weg te staan.

Jet, Mezzo

Ik kan ook best wel een voorbeeld geven- even aansluitend op wat jij zegt over die angst- die ik zeker ook proef. En bijvoorbeeld in een stad als Utrecht, komt er weer een aanbesteding aan. We gaan eindeloos veel tijd stoppen in een subsidieaanvraag(), daar wordt je gek van! Dat werkt ook iets in de hand. Dat is gewoon niet oké, vind ik. Maar goed, nu heb ik met een andere organisatie samen een project opgezet. In Utrecht gaan we nu helemaal samen met elkaar op. We hebben gelukkig een contract van de gemeente. Dus dat we niet zeggen [met betrekking tot] koppelingen: "doe er eentje van jou, dan krijg jij er eentje van mij." Daar beginnen we niet aan. Dus we voelen ons vrijer omdat de gemeente dit ook van ons vraagt. (...) Het is dus mogelijk, maar je moet ook een gevoel hebben dat de gemeente je dit ook gunt. En dat je experimenteert (...) als je die hulpvragen meer gaat bedienen zal ik maar zeggen. Dus de vraag vanuit subsidiegeverkant om een open houding en vertrouwen. Dat is nog niet zo makkelijk vind ik.

Panelleden zijn ook van mening dat samenwerking met andere vrijwilligersorganisaties zorgt voor één stem richting de subsidiegevers en de professionele zorg. Door samenwerking kunnen organisaties elkaar en daarmee de informele zorg een sterkere positie geven. Elkaar inspireren, prikkelen, informatie uitwisselen, vragen stellen en casussen bespreken zijn voorbeelden die hierbij genoemd werden. Juist omdat organisaties sinds de transities in het sociale domein veel pionierswerk verrichten, is die uitwisseling van informatie en werkwijzen cruciaal.

Maartje, Agora

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

Daarbij komt dat organisaties samen een signalerende functie richting de gemeente en de landelijke politiek kunnen innemen, omdat ze samen goed zicht hebben op de (hardnekkige) problemen waar ze tegenaan lopen. Bovendien leidt samenwerking volgens de panelleden tot een verbeterde gezamenlijke zichtbaarheid, waardoor zowel hulpvragers als potentiële vrijwilligers doorverwezen kunnen worden.

Goede samenwerking tussen vrijwilligersorganisaties draagt ook bij aan zicht op een rechtvaardige (verdeling van) hulpverdeling. Zo komt het volgens panelleden regelmatig voor dat een hulpvrager alle organisaties aan zich weten te binden en zo vanuit alle hoeken hulp krijgt, terwijl andere

hulpvragers die de hulp net zo hard nodig hebben, verstoken blijven van vrijwillige ondersteuning.

Jan, TijdVoorActie

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

Ook het belang van de samenwerking met professionals in zorg en welzijn lijkt sinds de decentralisaties toegenomen. Samenwerking verbetert vooral de afstemming tussen informeel en formeel, aldus de panelleden; er kan en moet worden nagedacht wanneer het beter is om een vrijwilliger in te zetten, en wanneer een professional.

Marlotte, Mezzo

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

Een goede taakafbakening tussen betaalde krachten en vrijwilligers voorkomt ook dat mensen tussen wal en schip vallen, aldus de panelleden.

Liesbeth, NPV

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

Het belang van samenwerking met formele organisaties blijkt ook uit het gebruik van een uniform intakeformulier, vooral bij complexe hulpvragen.

Julia, Kerk in Actie

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

4.3.2 Behoefte aan een sociale kaart

De (toegenomen) samenwerking met lokale partijen kan nog op veel punten worden verbeterd (Tabel 27). Volgens survey-respondenten ontbreekt het met name aan kennis over de sociale kaart: wie doet wat in het sociale domein? Daarnaast behoeft de samenwerking tussen betaalde zorg en vrijwilligerszorg nog veel verbetering, evenals het zicht op de eigen bijdrage/meerwaarde in het lokale sociale domein.

Tabel 27 Welke verbeterpunten ziet u met name in de samenwerking met lokale partijen? Max. 2 antwoorden (N = 587)		
	Aantal	%
Meer kennis van de lokale spelers en hun expertise	197	19,4
Meer duidelijkheid over wie lokaal welke verantwoordelijkheid heeft	121	11,9
Sterkere regierol van de gemeente	67	6,6
Meer zicht op waar onze bijzondere bijdrage/meerwaarde ligt	190	18,8
Meer samenwerking tussen betaalde zorg en vrijwilligerszorg	195	19,2
Meer inzicht in financiële mogelijkheden	49	4,8
Meer duidelijkheid over de rol van het wijkteam	59	5,8
Betere verdeling van de financiële middelen	68	6,7
Weet ik niet	67	6,6
Totaal aangekruist (meerdere antwoorden per respondent mogelijk)	1013	100,0

Panelleden vinden het belangrijk om de sociale kaart in hun gemeente of regio te kennen. Er zijn veel netwerkbijeenkomsten, maar het is een dagtaak op zich om die allemaal af te lopen. Enkele panelleden hebben positieve ervaring met een portaal of bemiddelpunt (overkoepelend orgaan) voor vrijwillige inzet, dat ook de doorverwijzing van hulpvragers naar vrijwilligersorganisaties regelt. Het kennen van de sociale kaart zien panelleden als startpunt voor samenwerking en verkenning van de eigen meerwaarde.

Maria, Kerk in Actie

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

Een goede verkenning van wat er al aan vrijwilligersinitiatieven is, vinden de panelleden eveneens belangrijk, teneinde niet in 'elkaars vaarwater' te zitten en kwetsbare burgers zo goed mogelijk te bedienen. Toch zijn ook enkele panelleden kritisch op zo'n verkenning, vanuit hun ervaring dat er sinds 2015 erg beleidsmatig naar vrijwillige inzet wordt gekeken, waarbij we te veel neigen alles te willen stroomlijnen.

Sander, Mezzo

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

Mies, Mezzo

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

Ondanks genoemde verbeterpunten in de samenwerking in het lokale sociaal domein zijn de survey-respondenten over het algemeen tevreden (ca. 75%) met de samenwerking (Tabel 28). Slechts iets meer dan 11% is ontevreden. Vijf % is *heel* tevreden, en 9% geeft aan het niet te weten dit laatste mogelijk door de globale vraagstelling. Hoewel het algehele beeld van de samenwerking positief stemt, kan het ontbreken van een vierde, midden categorie ('niet tevreden/niet ontevreden' of 'neutraal') de data mogelijk ten positieve hebben vertekend.

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

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

4.3.3 Opvattingen over beleidsontwikkelingen

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

Tabel 29 Stellingen, op volgorde van laagste score (minder eens) naar hoogste score (meer eens) (N = 592)		
	Gemiddeld	Standaard-afwijking
Het is wenselijk dat vrijwilligers meer bevoegdheden krijgen om taken op het grensvlak van betaalde zorg en vrijwilligerszorg uit te voeren (bijv. op juridisch of medisch vlak).	2,03	,951
Sinds 2015 hebben we meer geld / middelen.	2,30	1,148
Vrijwilligersorganisaties zien elkaar onderling te veel als concurrenten.	2,63	1,146
Veel van onze vrijwilligers zeggen gemakkelijk "nee" tegen een (hulp)vraag als het volgens hen geen vrijwilligerstaak is.	2,63	,978
De overheid moet zich zo min mogelijk bemoeien met de vrijwilligerssector.	2,65	1,054
De kwaliteit van vrijwilligerszorg is vaak beter dan het alternatief in de betaalde zorg.	2,65	,916
Vrijwilligersorganisaties moeten zich meer gaan specialiseren, zodat zij mensen met specifieke problemen beter kunnen helpen.	2,76	1,007
Er zijn meer protocollen, heldere richtlijnen en instrumenten nodig om grenzen van het vrijwilligerswerk te bepalen.	2,78	1,024
We werken op een constructieve manier samen met de gemeente en stemmen regelmatig af.	2,95	1,183
Er komen nieuwe taken op ons af die voor ons lastig zijn.	2,97	1,021
Het is goed dat vrijwilligers een centralere rol krijgen in het helpen van mensen.	3,25	,989
De betaalde zorg staat open voor samenwerking met ons type organisatie.	3,47	1,077
Er is in ons werk een heldere afbakening tussen beantwoording van een (hulp)vraag door beroepskrachten en vrijwilligers.	3,49	1,080
Het stellen van grenzen aan vrijwilligerswerk is bij ons regelmatig gespreksonderwerp.	3,51	1,050
Wij zijn goed op de hoogte van de nieuwe rol die de gemeente heeft per 2015.	3,56	1,044
Onze vrijwilligers hebben voldoende kennis over hun werkteerrein.	3,74	,853
Er is bij ons voldoende ruimte om twijfels en zorgen te uiten als er meer van ons gevraagd wordt dan dat wij aankunnen.	3,75	,981

In de expertpanels komt de spanning tussen het willen aangaan van complexere en nieuwere vrijwilligerstaken enerzijds, en het bewaken van de grens met betaald werk anderzijds, aan bod. Het gevoel dat er zaken over de schutting (naar vrijwilligersorganisaties) worden gegooid leeft het meest bij vrijwilligers die in de zorg werken.

Jos, VTPZ

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

Vrijwilligers vragen soms zelf letterlijk na bij een coördinator of ze niet de baan van een professional innemen, voordat ze een klus aannemen. Daarnaast ontbreekt volgens panelleden in toenemende mate de logica van wel of geen salariëring, aangezien vrijwilligers soms even grote takenpakketten hebben als betaalde krachten.

Suzanne, VPTZ

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

Panelleden geven aan dat vrijwilligers graag nieuwe en/of complexere taken aangaan, maar niet gezien willen worden als ‘extra, gratis handjes’. Dat doet geen recht aan de eigenstandige waarde van het vrijwilligerswerk. Volgens veel panelleden is dat een aparte sfeer waarin burgers een betekenisvolle bijdrage willen leveren aan de samenleving.

4.5 Specificering uitkomsten survey naar type organisatie

Clusters

De resultaten van het survey-onderzoek laten zien dat tussen dat er een verband is tussen de mate waarin een organisatie te maken heeft met een veranderende rol sinds 2015 en de omgang met de verschillende thema's, zoals deskundigheidsbevordering, samenwerking en aard van het vrijwilligerswerk.

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

Vervolgens hebben we een indeling gemaakt in twee clusters van vergelijkbare grootte: een cluster van organisaties die naar verhouding meer met een veranderende rol te maken hebben (meer/nieuwe hulpvragen en meer lokale samenwerking) en een cluster van organisaties waarvoor dit minder het geval is (Tabel 30).

Tabel 30 Indeling clusters			
	Organisatie	Aantal respondenten dat aangeeft dat beide veranderingen op hun afdeling het geval zijn	Percentage van de respondenten dat aangeeft dat beide veranderingen (meer/ nieuwe hulpvragen en meer lokale samenwerking) op hun afdeling het geval zijn
Cluster 1 (N = 282)	Mezzo (N = 40)	34	85
	Humanitas (N = 57)	44	77,2
	Kerk in Actie (N = 11)	8	72,7
	Stichting Present (N = 43)	31	72,1
	Agora (N = 46)	29	63
	TijdVoorActie (N = 13)	8	61,5
	Rode Kruis (N = 17)	10	58,8
	Johanniter Nederland (N = 7)	4	57,1
	NPV (N = 48)	27	56,3
Cluster 2 (N = 310)	UVV (N = 28)	13	46,4
	VPTZ (N = 146)	67	46,1
	KBO-PCOB (N = 43)	13	30,2
	Vier Het Leven (N = 42)	11	26,2
	De Zonnebloem (N = 51)	12	23,5

Vanwege de grote verschillen in aantallen respondenten per organisatie is geen weging toegepast *binnen* de clusters. In cluster 1 zijn meerdere organisaties vertegenwoordigd met een erg lage respons. In cluster 2 is VPTZ oververtegenwoordigd.

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

Cluster 1: grotere complexiteit hulpvragen

De organisaties die te maken hebben met een toename van het aantal en/of complexere hulpvragen, en met meer of nieuwe samenwerkingen, passen ook op andere punten in het beeld van de nieuwe rol van vrijwilligersorganisaties.

Ze zijn het meest trots op hun 'open blik naar de samenleving en wat er nodig is' (grafiek 1). Ze hebben met name te maken met meer *complexe* hulpvragen (grafiek 2), hebben vaker vrijwilligers met een andere deskundigheid nodig (grafiek 3) en zien de werving en binding van vrijwilligers als de grootste uitdaging (grafiek 4). Ook zeggen ze vaker dat hun aanbod aan deskundigheidsbevordering sinds 2015 is veranderd (grafiek 5) dan organisaties in cluster 2.

Organisaties in cluster 1 ervaren meer druk om extra vrijwilligerstaken op te pakken (grafiek 6), vooral van gemeentes, lokale instellingen en (vrijwilligers)organisaties (grafiek 7). Ze geven ook vaker aan dat er te veel vrijwillige inzet wordt gevraagd (grafiek 8). Ook lijken ze het lastiger te vinden om 'nee' te verkopen dan cluster 2 organisaties (grafiek 9) en hebben vaker te maken met vragen waarvoor ze de benodigde kennis/expertise niet in huis hebben (grafiek 10). Ze merken dat niet alleen uitvoerende vrijwilligers worden overvraagd (wat ook voor cluster 2 geldt), maar betaalde en vrijwillige coördinatoren (grafiek 11).

Ze zijn meer belang gaan hechten aan samenwerking (grafiek 12) sinds 2015 en vooral nieuwe samenwerkingen aangegaan met sociale wijkteam (grafiek 13). Vaker dan cluster 2 organisaties geven cluster 1 organisaties aan goed op de hoogte te zijn van de nieuwe rol van de gemeente, dat ze sinds 2015 meer geld/middelen tot hun beschikking hebben en positiever zijn over de samenwerking en afstemming met de gemeente. Wel vinden ze ook vaker dat vrijwilligersorganisaties onderling te veel concurreren (tabel 1). Ze geven minder vaak dan cluster 2 organisaties aan dat vrijwilligerszorg soms beter kan zijn dan betaalde zorg (idem).

Cluster 2: meer vragen, zelfde complexiteit

De organisaties die minder te maken hebben met een toename en/of complexere hulpvragen, en minder nieuwe samenwerkingen zijn aangegaan, laten andere veranderingen zien.

Ook zij spreken van een toenemende druk. De aard van de hulpvragen verandert echter minder dan bij cluster 1, ze krijgen vooral *meer* hulpvragen (grafiek 2). Ze zijn het meest trots op de 'kwaliteit van hun activiteiten' en de 'persoonlijke aandacht voor hun vrijwilligers' (grafiek 1). Vanwege de toename van het aantal vragen hebben ze vooral 'meer vrijwilligers' en 'meer samenwerking met betaalde zorg' nodig (grafiek 3). Ze hebben minder vaak dan cluster 1 organisaties hun aanbod aan deskundigheidsbevordering veranderd sinds 2015 (grafiek 5) en vinden vooral 'verdieping' belangrijk in de toerusting van vrijwilligers (grafiek 15).

Organisaties in cluster 2 ervaren minder druk van buitenaf om extra vrijwilligerstaken op te pakken dan cluster 1 organisaties (grafiek 6) en worden ook minder overvraagd (grafiek 8). *Als* er al sprake is van druk, komt deze vooral van hulpvragers en betaalde zorg (grafiek 7). En *als* er sprake is van een gebrek aan capaciteit om hulpvragen op te pakken, verkopen ze vaker 'nee' (grafiek 9). Wanneer er sprake is van overvraging, is dit met name het geval bij de uitvoerende vrijwilligers en bestuurders, niet zozeer bij de coördinatoren (wat bij cluster 1 het geval is) (grafiek 11).

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

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



Ronde 2: ervaringen van uitvoerende vrijwilligers

De vierde en laatste onderzoeksvraag gaat in op de betekenis van de veranderingen in het sociale domein voor de uitvoerende vrijwilligers: wat merken zij van de toenemende vraag naar vrijwilligers in het lokale sociaal domein?

Onder de 'uitvoerende vrijwilligers' verstaan we de vrijwilligers die in hun werk activiteiten organiseren, diensten verlenen of hulp en/of zorg bieden aan deelnemers of hulpvragers. Evenals coördinatoren en bestuurders signaleren zij een toename in de vraag naar vrijwilligerswerk. Zij gaan daar op verschillende wijzen mee om. De bevindingen in dit hoofdstuk zijn ontleend aan de survey onder uitvoerende vrijwilligers en de expertpanels met hen.

5.1 Veranderingen in de vraag naar het vrijwilligerswerk: meer én complexer

Uitvoerende vrijwilligers merken dat er een steeds groter beroep wordt gedaan op vrijwillige inzet. Zij zien de wachtlijsten groeien en uiten hierover hun zorgen.

Tijmen, De Zonnebloem en Humanitas, activiteitenbegeleiding en jongerenmaatje

Het enige wat ik gemerkt hebt is dat de wachtlijst groter wordt, ik vind het een schande, het zijn allemaal jonge kinderen man. Toen ik die beginnerscursus deed dat was toen twee dagen geloof ik of zo. We waren met zijn twaalf, er was een wachtlijst van 43 kinderen. Het enige dat ik gehoord heb, de afgelopen anderhalf twee jaar is dat die wachtlijst alleen maar groter wordt. Dat is toch te gek voor woorden?

De expertpanelleden constateren ook een toenemende complexiteit van de taken die ze als vrijwilligers op hun bordje krijgen. Het toenemend beroep signaleren ze vooral op het niveau van hun afdeling/organisatie, maar de toegenomen complexiteit merken ze vooral in hun eigen taken.

Amber, Rode Kruis, activerende huisbezoeken

De mensen die ik ga activeren, dat waren vroeger de oude dames die binnen zaten en eenzaam waren en nu zijn het steeds meer mensen met complexere achtergronden, psychisch, psychiatrisch, sociaal, heel veel. Gisteren hadden we ook werkoverleg. Was er ook weer een nieuwe 'deelneemster'(...)met een complexe achtergrond. Dus de vrijwilliger die daar naartoe ging .. die zei ook van: "nou, ik weet niet of dat iemand voor mij wordt, ik denk dat hier wat anders achter zit." En dat overkomt ons meer en meer.

De toegenomen in complexiteit komt ook tot uitdrukking in grotere verantwoordelijkheden van de vrijwilliger jegens de cliënt. Ook krijgen de vrijwilligers vaker te maken met acute situaties.

Meike, Mezzo, vrijwilliger hospice

In (...) het hospice (...) moet je echt goed weten wat je grens is, want dat is een hele dunne rode draad. Want als er een acute situatie voordoet, moet je echt op dat moment zeggen, dat doe ik niet. Je moet echt een professional erbij halen. Dus er wordt daar best wel een grotere verantwoordelijkheid bij de vrijwilligers gelegd.

5.1.1. Oorzaken van de toenemende, complexere vraag

Maatschappelijke trends

De leden van de expertpanels verklaren de toename in het aantal vragen en de complexiteit voor een deel uit algemene, maatschappelijke ontwikkelingen, zoals vergrijzing en individualisering. Het aantal hulpbehoevende ouderen neemt toe, terwijl hun kinderen ver weg wonen en/of niet kunnen of willen zorgen voor hun ouders. Vrijwilligers moeten daardoor ook in toenemende mate mantelzorgers vervangen.

Fenna, VTPZ, palliatieve thuishulp

Kijk ons werk, dus het vervangen van de mantelzorgers, daar is sprake van een duidelijk toenemende vraag om een aantal redenen. In de eerste plaats, in een normaal levenseinde fase zijn er niet meer zoveel mantelzorgers als er in het verleden waren, omdat er veel kleinere gezinnen zijn dan in het verleden. En ze daarnaast ook steeds ouder worden. Dus de potentiële kandidaat-mantelzorgers zijn afgefallen. Dus er blijft maar een beperkt aantal mantelzorgers aanwezig. Ten opzichte van vroeger. Dus dat is iets dat wij duidelijk constateren. Daardoor zijn er minder mantelzorgers beschikbaar en neemt de vraag naar onze organisatie toe.

Bezuinigingen op zorg en welzijn

De belangrijkste oorzaak van de groeiende vraag naar vrijwilligers is volgens panelleden gelegen in de bezuinigingen in de zorg- en welzijnssector. Complexe vragen die voorheen door een betaalde kracht werden behandeld, komen nu steeds vaker bij hen terecht.

Emma, NPV, praktische huishulp

Wat ik er inderdaad van merk als vrijwilliger.. je krijgt steeds meer hulpvragen waarvan je weet, voorheen werd dat door een professional gedaan. Dus wat ik zelf heel belangrijk vind is bij nieuwe hulpvragen dat je ook, nou ja.. iets doen aan het scheppen van de verwachtingen bij de organisatie, want die hulpvragen komen vaak via een organisatie. Dus dat je duidelijkheid schept over wat je kan bieden en wat niet. En ik probeer echt ook voor te waken dat ik geen probleemeigenaar word.

Een vrijwilliger spreekt zich kritisch uit over de taakverschuiving van betaalde krachten naar vrijwilligers.

Floor, Humanitas, rouwbegeleiding

Als ik het dan negatief zeg, afschuiven en gaten vullen. Alles wat wegvalt in het reguliere dat mag opgevuld worden. Ik zie het [de groeiende vraag naar vrijwilligers, red.] ook als kostenbesparend vanuit de overheid. Kwetsbaar, ik zie het ook als ontzettend kwetsbaar.

Vrijwilligers bevestigen dus de veranderingen die bestuurders en coördinatoren ook gezien hebben: er komen meer en complexere vragen op hen af. Dit zien zij vooral als gevolg van kostenbesparingen van de overheid in de zorg- en welzijnssector. Vrijwilligers pakken die toegenomen en meer complexe vraag niet automatisch op. In de volgende paragraaf wordt duidelijk hoe uitvoerende vrijwilligers hun eigen inzet oprekken dan wel begrenzen, alsook welke morele en emotionele complexiteit daarmee gepaard gaat.

5.2. Veranderingen in het aanbod van vrijwilligerswerk: rek en grenzen

We zien dat uitvoerende vrijwilligers te maken krijgen met meer en complexere vragen, en soms ook met meer acute situaties of meer verantwoordelijkheid door verschuivende grenzen tussen betaalde krachten en vrijwilligers. Bestuurders en coördinatoren reageren hierop met meer werking en beter behoud van vrijwilligers, en met deskundigheidsbevordering, grensbewaking en risicomanagement. Wat is de reactie van uitvoerende vrijwilligers?

5.2.1 Toenemende vraag, toenemende inzet?

Voor ruim een kwart (ca. 27%) van de uitvoerende vrijwilligers is de geïnvesteerde tijd in het vrijwilligerswerk toegenomen sinds de decentralisaties. Bijna 7% van de respondenten is minder uren als vrijwilliger gaan werken (Tabel 1).

Tabel 1 Bent u meer of minder tijd gaan besteden aan uw vrijwilligerswerk sinds 2015 (transities in het sociaal domein)? (N = 5264)

	Aantal	%
Ja, meer tijd	1438	27,3
Ja, minder tijd	359	6,8
Nee, evenveel tijd	2441	46,4
Niet te zeggen / Het wisselt	890	16,9
Weet niet	136	2,6
Totaal	5264	100,0

Een klein deel (12%) van de survey-respondenten, geeft aan werkzaamheden te doen die voorheen door een betaalde kracht werden gedaan (Tabel 2).

Tabel 2 BVerricht u werkzaamheden die voorheen door een betaalde kracht werden gedaan? (N = 5264)

	Aantal	%
Ja	631	12,0
Nee	3611	68,6
Weet niet	1022	19,4
Totaal	5264	100,0

Bij de vrijwilligers die samenwerken met betaalde krachten (N=2359) is dit beeld anders; van hen geeft maar liefst ca. 34% aan dat de grenzen verschuiven en dat meer werk wordt gedaan door vrijwilligers. Slechts 3% stelt dat er meer werk wordt gedaan door betaalde krachten (Tabel 3).

Tabel 3 Zijn deze grenzen door de tijd heen verschoven? (N = 2359)

	Aantal	%
Ja, meer werk wordt gedaan door vrijwilligers	810	34,3
Ja, meer werk wordt gedaan door betaalde krachten	70	3,0
Nee	811	34,4
Weet niet	668	28,3
Totaal	2359	100,0

Wanneer we vragen om welke redenen de vrijwilligers meer tijd investeren in vrijwilligerswerk, geeft ca. 38% aan dat ze graag meer wilden doen. De groeiende urgentie van hun inzet blijkt echter een grotere rol te spelen: opgeteld geeft 45% van de vrijwilligers aan meer te zijn gaan doen omdat de coördinator, organisatie of hulpvrager hierom verzocht, of omdat het nodig was dat zij insprongen (Tabel 4).

Tabel 4 Wat is de belangrijkste reden dat u meer tijd bent gaan besteden aan uw vrijwilligerswerk? (N = 1442)

	Aantal	%
Op verzoek van mijn organisatie/coördinator	216	15,0
Mijn hulpvrager had meer hulp nodig	214	14,8
Het was nodig voor het project waaraan ik werk	189	13,1
Ik wilde graag meer doen	551	38,2
Ik moest inspringen voor iemand anders	35	2,4
Anders, namelijk	237	16,4
Totaal	1442	100,0

We zien dus dat veel vrijwilligers bereid zijn om meer te doen als dat nodig is of dat graag zelf willen.

5.2.2. Ervaren druk om extra taken aan te gaan

Een kwart van de vrijwilligers ervaart soms of vaker druk om méér taken op te pakken (Tabel 5). Meer dan de helft (56%) van degenen die deze druk soms of vaker ervaren en die al langer vrijwilligerswerk doen, geeft bovendien aan dat deze druk sinds de decentralisaties in 2015 is toegenomen (Tabel 6). Een deel van de vrijwilligers ervaart de toegenomen vraag naar vrijwillige inzet dus als persoonlijke druk.

Tabel 5 Ervaart u wel eens druk om extra vrijwilligerstaken op te pakken? (N = 5264)

	Aantal	%
Altijd	18	,3
Meestal	84	1,6
Soms	1209	23,0
Zelden	1372	26,1
Nooit	2472	47,0
Weet niet	109	2,1
Totaal	5264	100,0

Tabel 6 Is deze druk om extra taken aan te gaan sinds 2015 toegenomen? (N = 774)

	Aantal	%
Ja, sterk	60	7,7
Ja, enigszins	372	48,2
Nee	267	34,4
Weet niet	75	9,7
Totaal	774	100,0

Deze ervaren druk om taken uit te breiden komt volgens uitvoerende vrijwilligers vooral van vrijwilligerscoördinatoren (ca. 32%) en hulpvragers (ca. 30%) (Tabel 7). Bij 'anders, namelijk....' geven ze echter ook vaak aan dat vrijwilligers zichzelf druk opleggen wanneer zij een noodzaak zien om meer te doen. Deze optie hadden wij niet in de vraag opgenomen, maar sluit wel aan bij tabel 4 (het inspringen wanneer nodig). Dit onderstreept dat het niet zozeer gaat om druk die een organisatie bijvoorbeeld zou uitoefenen, maar om een druk die vrijwilligers in een gegeven situatie ervaren en die verband houdt met de voornaamste motivatie om vrijwilligerswerk te doen: mensen willen helpen die hulp nodig hebben.

Tabel 7 Uit welke hoek ervaart u de meeste druk om de extra vrijwilligerstaken aan te gaan? (N = 1311)

	Aantal	%
Vrijwilligerscoördinatoren	425	32,4
Hulpvragers	398	30,4
Mantelzorgers	36	2,7
Gemeente	47	3,6
Betaalde werkers	90	6,9
Anders, namelijk	315	24,0
Totaal	1311	100,0

Als die mensen vervolgens meer hulp nodig hebben, hun aantal neemt toe, dan lijkt het logisch om ook meer te gaan helpen. Daarmee neemt ook het risico toe dat zij terecht komen in een 'vrijwilligersklem' (Tonkens, Van den Broeke & Hoijtink 2009): zij kunnen niet stoppen of minder hulp geven omdat hulpbehoevenden hen zo nodig hebben, maar zij kunnen ook niet doorgaan en nog meer hulp geven doordat zij al aan hun taks zitten.

We zien dus dat een deel van de vrijwilligers sinds de decentralisaties meer uren inzet levert, en dat een deel van de vrijwilligers (meer) druk ervaart om meer te gaan doen. De toenemende vraag vertaalt zich dus naar een grotere inzet van vrijwilligers, die vooral bij een specifieke groep vrijwilligers terecht lijkt te komen.

5.2.3 Vrijwilligers onder druk: 'frontlinievrijwilligers' in het bijzonder

Bij welk type vrijwilligers komt deze druk om meer en/of complexere taken aan te gaan voornamelijk terecht? Algemene persoonskenmerken als geslacht, opleidingsniveau of leeftijd maken geen verschil. Wel zien we dat de vrijwilligers die deze druk ervaren relatief vaak méér uren vrijwilligerswerk zijn gaan doen in de afgelopen jaren (Tabel 8); ze werken gemiddeld al langer voor dezelfde organisatie (Tabel 9) en doen al méér uren vrijwilligerswerk dan gemiddeld (Tabel 10). Het gaat dus om vrijwilligers, die meer dan gemiddeld betrokken zijn bij hun organisatie en het vrijwilligerswerk, en daardoor ook gevoeliger lijken voor de druk om meer taken aan te gaan. Mogelijk zeggen deze vrijwilligers minder gemakkelijk 'nee' tegen een verzoek om hun inzet, maar bovenal lijken zij actief en flexibel in te spelen op de toenemende en complexere hulpvragen die sinds de decentralisaties in 2015 bij hun organisaties binnenkomen. We noemen deze vrijwilligers die als het ware het dichtst bij de vuurlinie staan *frontlinievrijwilligers*.

Tabel 8 Bent u meer of minder tijd gaan besteden aan uw vrijwilligerswerk sinds u ermee gestart bent? (N = 5264)

	% van vrijwilligers die druk ervaren (N = 1311)	% van vrijwilligers die geen druk ervaren (N = 3953)
Ja, meer tijd	36,2	24,4
Ja, minder tijd	7,5	6,6
Nee, evenveel tijd	38,6	49,0
Niet te zeggen/ Het wisselt	16,2	17,1
Weet niet	1,5	2,9
Totaal	100,0	100,0

Tabel 9 Hoe lang doet u vrijwilligerswerk voor uw organisatie? (N = 5264)

	% van vrijwilligers die druk ervaren (N = 1311)	% van vrijwilligers die geen druk ervaren (N = 3953)
0-1 jaar	16,1	28,0
2-3 jaar	24,9	28,5
4-10 jaar	42,3	32,1
11-30 jaar	14,3	10,8
31 jaar of langer	2,4	0,7
Totaal	100,0	100,0

Tabel 10 Hoeveel uur per week besteedt u gemiddeld aan het vrijwilligerswerk? (N = 5264)

	% van vrijwilligers die druk ervaren (N = 1311)	% van vrijwilligers die geen druk ervaren (N = 3953)
0-2 uur	18,4	30,7
2-4 uur	24,6	31,7
4-6 uur	19,1	16,1
6-8 uur	15,5	10,8
8-16 uur	16,7	8,7
16-32 uur	4,8	1,8
Méér dan 32 uur	1,0	0,2
Totaal	100,0	100,0

De mate van druk per organisatie verschilt nauwelijks. Wel zijn er kleine verschillen tussen de soorten vrijwilligerswerk (ongeacht organisatie): de druk wordt vaker ervaren bij vrijwilligers die zich inzetten voor persoonlijke verzorging, fondsenwerving en belangenbehartiging (Tabel 11).

Tabel 11 Wat is de aard van uw vrijwilligerswerk? (Max 2 antwoorden) (N = 5264)

	% van vrijwilligers die druk ervaren (N = 1311)		% van vrijwilligers die geen druk ervaren (N = 3953)	
	Aantal	%	Aantal	%
Emotionele en/of levensbeschouwelijke ondersteuning (bijvoorbeeld als maatje, stervensbegeleiding)	449	21,8	1170	22,8
Hulp bij dagelijkse levensverrichtingen (bijvoorbeeld administratie, boodschappen)	338	16,4	847	16,5
Persoonlijke verzorging (bijvoorbeeld wassen, aan- en uitkleden)	106	5,2	191	3,7
Verpleegkundige hulp (bijvoorbeeld medicatie, wondverzorging)	25	1,2	34	0,7
Groepsactiviteiten: organisatie en/of uitvoering (bijvoorbeeld dagbesteding, vakantiebegeleiding)	266	12,9	639	12,4
Kluswerk/onderhoud (bijvoorbeeld reparaties, website maken)	93	4,5	208	4,0
Fondsenwerving/PR (bijvoorbeeld collecte, flyeren)	84	4,1	98	1,9
Belangenbehartiging (bijvoorbeeld advisering, lobbyen)	147	7,1	191	3,7
Anders, namelijk	549	26,7	1761	34,3
Totaal	2057	100,0	5139	100,0

De vrijwilligers die druk ervaren doen bovendien iets vaker vrijwilligerswerk in één-op-één situaties bij mensen thuis (ca. 56%) dan vrijwilligers die geen druk ervaren (50%) (Tabel 12) en werken relatief vaker samen met betaalde krachten (Tabel 13).

Tabel 12 Verleent u wel eens hulp of zorg in één-op-één situaties bij mensen thuis? (N = 5264)

	% van vrijwilligers die druk ervaren (N = 1311)	% van vrijwilligers die geen druk ervaren (N = 3953)
Ja	56,4	50,0
Nee	43,6	50,0
Totaal	100,0	100,0

Tabel 13 Werkt u wel eens samen met betaalde krachten? (anders dan vrijwilligerscoördinatie) (N = 5264)

	% van vrijwilligers die druk ervaren (N = 1311)	% van vrijwilligers die geen druk ervaren (N = 3953)
Ja	57,2	40,7
Nee	42,8	59,3
Totaal	100,0	100,0

Veel vrijwilligers die extra taken aangaan ervaren dus toegenomen druk als gevolg van verschuivende grenzen tussen vrijwilligers en betaalde krachten, vooral in één-op-één situaties met een hulpvrager. Deze 'frontlinievrijwilligers' zijn van groot belang bij de invulling van het toenemende beroep op vrijwilligers sinds 2015: als geen ander pionieren zij met het verleggen van de (persoonlijke, relationele en functionele) grenzen aan vrijwillige inzet.

5.2.4 Grensbepaling van vrijwillige inzet: normatieve dilemma's en emotionele kosten

De roep om extra vrijwillige inzet stelt uitvoerende (frontlinie-)vrijwilligers voor de nodige morele dilemma's. Als bijvoorbeeld een hulpvrager je vraagt om ook nog even de was op te hangen terwijl je daar eigenlijk niet voor gekomen bent, doe je dat dan wel of niet? Welke afweging maak je en waarom?

Een panellid schetst dit dilemma als volgt:

Jurre, KBO-PCOB, wijkactiviteiten voor ouderen

Zo gaande weg kom je van alles en nog wat tegen, als vrijwilliger. Je kunt twee dingen doen, je kunt ja of nee zeggen.

Vaak is er geen simpele 'ja' of 'nee' te geven. Ten eerste druist 'nee' zeggen in tegen de motivatie van vrijwilligers om mensen te helpen die hulp nodig hebben, zoals boven reeds aange-stipt. De grote mate van betrokkenheid maakt dat de inzet van vrijwilligers soms grenzeloos lijkt. Panellleden omschrijven het stellen van persoonlijke grenzen als een leerproces.

Meike, Mezzo, vrijwilliger hospice

Ik heb dat geleerd om voor mezelf te kiezen hoe ver voor mij de grens is, daarin. Ik ben het met u eens, ik kan nu nee zeggen, dat kon ik zoveel jaar geleden niet doen.

Helene, De Zonnebloem, sociale activiteiten ouderen

Ik heb ook de neiging om inderdaad als er problemen zijn om te zeggen van joh ik werk toch niet, ik heb tijd zat(...). Ik ben inderdaad vorig jaar heel onverwachts even ziek geworden en toen moest ik mijn werk echt in één dag wegzetten...Dit is niet goed.. en ik heb daarna wel heel duidelijk besloten van ik moet echt op mezelf letten...

Ten tweede ontwikkelen vrijwilligers vaak een hechte relatie met de hulpvrager(s) of doelgroep, die 'nee' zeggen bemoeilijkt:

Emma, NPV, praktische huishulp

Ik merk zelf dat als ik betrokken ben met mensen, als ik ècht contact heb met mensen, dat het lastiger is om die grens te bepalen, omdat je dan soms geneigd bent om een extra mijl te gaan.

Zelfs als vrijwilligers niet voldoende kennis, vaardigheden of bevoegdheden hebben, vinden ze het soms heel moeilijk om niet te helpen.

Fenna, VTPZ, palliatieve thuishulp

Het is vaak genoeg een grijs gebied.... Een incident was bij een stervende man en die haalde voortdurend door gebaren zijn neussonde uit zijn neus. En zijn vrouw kwam op een gegeven moment aan, kijken hoe het ging, en zei: "Fenna, als hij dat doet moet je de sonde wel terug stoppen." Wij mogen dat niet zomaar doen, want als je de sonde verkeerd doet enzovoorts. Maar ik heb het wel op een bepaald moment gedaan. Toen kreeg ik van de verpleegster die daarna kwam, de thuiszorgverpleegster: "Ja maar dat had u niet mogen doen." Ik zei: "Ja, maar dan was hij er niet meer geweest." Zei ze "Ja, maar misschien was hij er sowieso niet geweest" als ik per ongeluk die sonde verkeerd had gestopt.

Met het stellen van grenzen aan de eigen inzet gaan vaak hoge emotionele kosten gepaard. Ook dat kan leiden tot de genoemde vrijwilligersklem (Tonkens et al 2009): het gevoel onmisbaar te zijn kan ertoe leiden dat een vrijwilliger klem komt te zitten tussen een (potentieel) schuldgevoel en een persoonlijke grens aan de eigen inzet.

Lisa, Stichting Present, diverse projecten

Als vrijwilliger ben ik onderdeel van de organisatie en omdat ik dan bezig ben in mijn werk moet ik dus ook mensen zeggen van sorry, dit is een te korte termijn we kunnen je niet helpen, en je voelt dat ook persoonlijk.

Een extra hulpvraag afwijzen kan zelfs leiden tot een negatieve zelfevaluatie, ondanks het vele vrijwilligerswerk dat iemand verzet.

Dorien, Vier het Leven en schuldhelpverlening

Ik ben ook schuldhelpmaatje en dat is dus puur financiën. Zorgen dat de boel die vastgelopen is, dat die weer netjes in mappen verdwijnt en dat dat weer overzichtelijk wordt, of je maakt een Excel-bestandje zodat alweer het overzicht komt en ze het op enig moment weer zelf kunnen, maar dan moeten ze ook de kamer witten. He? Of er moet nieuwe luxaflex komen en die moet op maat geknipt worden en vastgeschroefd en daar is dus niemand voor. Of de groene kliko moet naar de weg (.....) en dan moet je dus zeggen van ja ik zou het makkelijk kunnen doen maar weet je ik doe het niet want ik kom hier puur voor jou en je centjes. En dat is hard, ik vind dat vreselijk moeilijk, ik vind mezelf een draak op zo'n dag. Ik loop langs alle spiegels ik kijk er niet in, want dan vind ik mezelf niet aardig. Maar dat moet wel. Want anders dan loop je jezelf echt voorbij.

Een vrijwilliger die zichzelf letterlijk niet meer in de spiegel durft aan te kijken na het stellen van een persoonlijke grens aan de vrijwillige inzet: het is duidelijk dat vrijwilligerswerk niet alleen draait om het plezier van de vrijwilliger, maar zeker ook om plichtsbesef jegens de hulpvrager(s) of doelgroep en dat in eigen ogen tekort schieten een aanslag kan betekenen op het zelfrespect. Dit doet zich met name voor wanneer professionele hulp tekortschiet of ontbreekt.

5.2.5 Grenzen met betaalde krachten

Een groot deel (84%) van de vrijwilligers die de survey hebben ingevuld, geeft aan dat ze de grenzen tussen betaald en onbetaald werk bij hun vrijwilligerswerk meestal of altijd helder vinden. Voor 15% is dit in veel mindere mate het geval (Tabel 14).

Tabel 14 Zijn de grenzen tussen betaald en onbetaald werk bij uw vrijwilligerswerk helder? (N = 2359)		
	Aantal	%
Altijd	1064	45,1
Meestal	936	39,7
Soms	219	9,3
Zelden	102	4,3
Nooit	38	1,6
Totaal	2359	100,0

Echter: dat de grenzen over het algemeen helder zijn wil niet zeggen dat uitvoerende vrijwilligers het ook eens zijn met deze (nieuwe) grenzen. Eén vijfde van de survey-respondenten (N=1074) geeft aan dat zij betwijfelen of (sommige) taken die zij verrichten ook echt vrijwilligerstaken zijn of zouden moeten zijn. In een open survey vraag is hen gevraagd hiervan een voorbeeld te geven. Het vaakst (ca. 38%) geeft men voorbeelden van intensieve lichamelijke, psychische en/of medische zorg. Het gaat dan bijvoorbeeld om het toedienen van medicijnen, het inbrengen van een katheter, het geven van eten en drinken aan mensen met een slikprobleem, hulp bij complexe rouw of complexe psychische problematiek, en zo verder.

Ten tweede benoemt een ander deel (ca. 18%) van deze groep uitvoerende vrijwilligers dat zij verregaande coördinerende en organisatorische taken op zich nemen ten behoeve van de continuïteit van de hulpverlening, wat zij eigenlijk zien als taak van een betaalde kracht. Het gaat dan bijvoorbeeld om fondsenwerving, kwaliteitsbewaking, receptiewerk, vernieuwing van het hulpaanbod, en andere taken die veel continuïteit vragen.

Ten derde voelt ca. 18% van de uitvoerende vrijwilligers die taken op zich nemen uit het grijze grensgebied met betaald werk zich onterecht belast met privacygevoelig papierwerk. Het gaat dan om taken waarbij zij verregaande kennis krijgen van iemands financiën of medische toestand, bijvoorbeeld door: correspondentie met instanties, belastingaangiftes, kiezen van een zorgverzekering, verantwoordelijkheid over (medische) dossiers, aanvragen van een DigiD code. De respondenten vinden het te ver gaan dat zij over dergelijke privacygevoelige informatie beschikken.

Tot slot zijn er ook vrijwilligers die tegen hun zin in schoonmaak- of andere huishoudelijke taken (moeten) verrichten (ca. 6%). De overige ca. 21% van de respondenten geeft andersoortige, uiteenlopende voorbeelden van taken die zij doen, maar die naar eigen zeggen eigenlijk thuishoren bij een betaalde kracht (vervoer, taalles, enz.).

Uit de survey blijkt ook dat bijna 31% van de uitvoerende vrijwilligers soms, zelden of nooit de ervaring heeft voldoende te zeggen te hebben over de taakverdeling met betaalde krachten (Tabel 15).

Tabel 15 Heeft u genoeg te zeggen over de taakverdeling met betaalde krachten? (N = 2359)

	Aantal	%
Altijd	643	27,3
Meestal	988	41,9
Soms	350	14,8
Zelden	193	8,2
Nooit	185	7,8
Totaal	2359	100,0

Uitvoerende vrijwilligers hebben geregeld te maken met grijze (en soms zwarte) gebieden, waarin hun optreden gewenst of noodzakelijk is. Niet iedereen neemt die taken *automatisch* op zich: uit de survey blijkt dat uitvoerende vrijwilligers die te maken krijgen met méér of meer complexe hulpvragen dan vooraf bekend daar verschillend mee omgaan. Van de 5264 survey-respondenten gaan 930 vrijwilligers (ca. 18%) automatisch in op de extra hulpvragen die de hulpontvanger uit. Andere vrijwilligers ervaren eerder een doorverwijsplicht: ofwel leggen ze de vragen neer bij de coördinator (ca. 27%); ofwel verwijzen ze de hulpvragers door naar derden (ca. 16%). Bijna 31% van de vrijwilligers geeft overigens aan dat ze nooit te maken hebben met méér vragen dan vooraf bekend (Tabel 16).

Tabel 16 Hoe gaat u ermee om als de hulpvrager nog meer en/of complexere hulpvragen blijkt te hebben dan vooraf bekend? (N = 5264)

	Aantal	%
Die neem ik dan ook op me	930	17,7
Ik geef die extra vragen terug aan de coördinator	1418	26,9
Ik verwijs de hulpvrager door naar derden (mantelzorg, huisarts, gemeente, etc.)	859	16,3
Anders, namelijk	445	8,5
Niet van toepassing	1612	30,6
Totaal	5264	100,0

Meer taken op zich nemen in het grijze grensgebied met betaalde krachten kán een vrijwilliger in een kwetsbare positie brengen. Met name risico's op het gebied van aansprakelijkheid (bijvoorbeeld van vermeend zedelijk misbruik, dood door schuld, of fraude, etc.) spelen dikwijls door het hoofd van een uitvoerend vrijwilliger.

Sven, lidorganisatie Agora, digitale ondersteuning mensen met afasie

Mensen zijn maar een korte tijd bij ons. Aantal maanden, dan hebben ze het geleerd. En sommige mensen beschouwen ons als vrienden en dan wordt het een probleem om af te knippen. Mijn angst is dat er nog wel eens iemand komt waarvan z'n bankrekening geplunderd is, dat ze bij mij komen: ja, jij was het laatst bij die laptop bezig. Dat vind ik best wel riskant, want je hebt geen enkel verweer.

Als er kwesties van aansprakelijkheid kunnen spelen, heeft de organisatie een preventieve beschermingsplicht, menen veel panelleden. Daar waar vrijwilligers ervaren dat er geen achterwacht is mochten zij ergens voor aansprakelijk worden gehouden, zijn vrijwilligers extra op hun hoede, en eerder geneigd om risico's af te wenden.

Mirthe, Agora, patiëntenbegeleiding in het ziekenhuis

Ik wil dat nergens mijn vingerafdrukken op zitten waar ze niet thuishoren en ik doe het echt niet, omdat als het fout gaat.. dan heb ik het idee dat ze [het ziekenhuis, red.] je als een baksteen laten vallen, want officieel mag je het ook niet. Dus dan ga ik het ook niet doen en wachten tot het fout gaat. Dat is ook iets, dat ik als vrijwilliger weer een paar keer naar een leidinggevende ben toegegaan, en heb gezegd: weet je dat? vrijwilligers doen dat en dat en dat. Maar volgens onze papieren die we in het begin kregen mag dat helemaal niet. Maar het sluipt er dan zo in. Dan moet er weer eens wat fout gaan. ... een heel klein foutje, een heel klein kruimeltje, dan kan er zo veel misgaan, ik doe het gewoon niet. Ik wacht en ga een vaste kracht halen. Die kan zuchten en steunen wat ze wil.

Sommige vrijwilligers nemen dergelijke risico's toch, soms ook tegen het advies van hun eigen organisatie in, omdat het belang van de patiënt voorop moet staan volgens hen.

Fenna, VPTZ, palliatieve thuishulp

ik ga persoonlijk heel ver in mijn eigen interpretatie van verantwoordelijkheden rondom de cliënt... omdat ik iemand niet wil zien lijden, bijvoorbeeld met een delier, omdat ik iemand wel gewassen wil zien worden, in het geval dat zij onder de douche wil..

Mirthe, Agora, patiëntenbegeleiding in het ziekenhuis

Zou je dat nu nog doen, zo iets?

Fenna, VPTZ, palliatieve thuishulp

Ja. Ik wel ja.

Amber, Het Rode Kruis, Activerend huisbezoek

Die mensen zijn zo in de war wellicht, dat ze jou later ook nog kunnen beschuldigen dat jij... dat doe je niet daar gaat het niet om. Ik heb met kinderen gewerkt en ik heb altijd individueel onderzoek gedaan, áltijd voor gezorgd als ik in een lokaal zat, hoera hier is een raampje.. ik wilde altijd gezien worden. Want als zo'n kind zegt: de juffrouw zat aan mij...

Veel panelleden signaleren kwetsbaarheid van vrijwilligers wanneer ze grenzen met betaalde krachten (in hun ogen noodgedwongen) overschrijden; sommigen nemen ten behoeve van de patiënt risico's, anderen niet. Ze willen daarover graag zelf kunnen beslissen. De organisatie en met name vrijwilligerscoördinatoren kunnen hierbij helpen door de morele dilemma's die hier in het geding zijn, bespreekbaar te maken.

5.2.6 Kennis en kunde

Een toename in complexiteit en verantwoordelijkheid betekent ook dat er behoefte is aan vrijwilligers met de nodige kennis en kunde. Toch geeft iets meer dan de helft (ca. 51%) van de 1311 survey-respondenten die druk ervaren om extra taken aan te gaan (Tabel 17) aan dat zij soms, meestal of altijd het gevoel hebben kennis en/of kunde te kort te komen.

Tabel 17 Hebt u wel eens het gevoel dat u kennis en/of kunde te kort komt om een hulpvraag te beantwoorden? (N = 5264)

	Aantal	% van vrijwilligers die druk ervaren (N = 1311)	Aantal	% van vrijwilligers die geen druk ervaren (N = 3953)
Altijd	3	,2	6	,2
Meestal	28	2,1	30	,8
Soms	616	47,0	1283	32,5
Zelden	515	39,3	1737	43,9
Nooit	149	11,4	897	22,7
Totaal	1311	100,0	3953	100,0
Fondsenwerving/PR (bijvoorbeeld collecte, flyer)	84	4,1	98	1,9
Belangenbehartiging (bijvoorbeeld advisering, lobbyen)	147	7,1	191	3,7
Anders, namelijk	549	26,7	1761	34,3
Totaal	2057	100,0	5139	100,0

In de expertpanels uiten de uitvoerende vrijwilligers hun zorgen over dit gebrek aan expertise, zeker wanneer er ook vanuit de organisatie geen of te weinig kwaliteitseisen worden gesteld aan vrijwilligers. Tegelijkertijd geven panelleden aan dat het ook lastig is om te aan te geven welke kennis en vaardigheden precies nodig zijn omdat je vooraf vaak nog niet precies weet wat je in de praktijk zoal gaat tegenkomen. Juist dit beroep op nog te ontwikkelen vaardigheden kan het vrijwilligerswerk heel aantrekkelijk maken omdat het vrijwilligerswerk uitdagend maakt.

Fenna, VTPZ, palliatieve thuishulp

Als je de cursus hebt afgerond kun je een tweetal richtingen op. Namelijk je kunt kiezen voor het hospice, of je kunt kiezen voor de thuissituatie. Ik heb nadrukkelijk gekozen voor de thuissituatie (...) het inbrengen van ons vrijwilligerswerk in de thuissituatie is puur ad hoc. Je weet niet wat je tegenkomt op het moment dat je wordt ingezet.

Die onvoorspelbaarheid van het vrijwilligerswerk, en de kans om nieuwe vaardigheden te ontwikkelen of nieuwe kanten van jezelf te ontdekken maakt echter ook dat het volgen van een of meerdere cursussen volgens panelleden niet afdoende is. Intervisie vinden ze veel belangrijker, vooral het sparren met de coördinator of collega-vrijwilliger. Dat geldt echter niet voor alle vrijwilligers. Er zijn ook veel uitvoerende vrijwilligers die juist wél op bestaande kennis en ervaring leunen, meestal uit hun professionele loopbaan. Soms lijken ze hun betaalde baan voort te zetten of parallel te laten lopen aan hun vrijwillige inzet.

Maud, Humanitas, vriendschappelijk huisbezoeken:

Op de beroepskrachten wordt natuurlijk ook zo bezuinigd dat die steeds minder hebben met meer mensen. Ja daardoor hebben wij als vrijwilligers minder ondersteuning, dus ik moet heel veel alleen doen eigenlijk. Ik heb veel meer verantwoordelijkheid. Nou ben ik [van beroep, red.] maatschappelijk werker maar eigenlijk denk ik dat ik gratis maatschappelijk werker ben bij Humanitas. Ja.... op zich heb ik daar niet principieel een bezwaar tegen. Laat ik het zo zeggen, want je doet wat je doet...door alles wat je geleerd heb in je leven.

Het verrichten van verantwoordelijke taken met weinig begeleiding vereist volgens alle panelleden veel kennis en kunde, maar ze kijken hier verschillend tegenaan. Waar de één inzet op de ontwikkeling van nieuwe vaardigheden, benut de ander juist bestaande kennis en ervaring, veelal opgedaan tijdens betaald werk. Dit laatste kan echter wel problemen met zich meebrengen met betrekking tot de grens tussen betaald en onbetaald werk, waarover meer in paragraaf 5.3.2.

Hoewel vrijwilligers vinden dat ze meer zouden moeten leren, blijkt uit de survey dat vrijwilligers zelden signalen opvangen dat hulpvragers liever een betaalde hulpverlener willen dan een vrijwilliger (Tabel 18). Waar dit wel het geval is, komt dit vooral door een gebrek aan vertrouwen in vrijwilligers, en maar zelden door eigen negatieve ervaring (Tabel 19). De meeste vrijwilligers die ervaren dat hulpvragers wantrouwig zijn ten aanzien van vrijwilligers proberen dit beeld om te buigen (Tabel 20).

Tabel 18 Krijgt u wel eens te maken met een deelnemer of cliënt die eigenlijk liever een betaalde hulpverlener had gehad? (N = 5264)

	Aantal	%
Ja	304	5,8
Nee	4155	78,9
Weet niet	805	15,3
Totaal	5264	100,0

Tabel 19 Welke redenen geven deelnemers of cliënten hiervoor? (Max. 2 antwoorden) (N = 304)

	Aantal	%
Gebrekkig vertrouwen in vrijwilligers	91	22,8
Slechte ervaring met vrijwilligers	27	6,8
Angst dat vrijwillige inzet niet structureel is	83	20,8
Gehechtheid aan vaste, betaalde kracht	92	23,1
Weet niet	27	6,8
Anders, namelijk	79	19,8
Totaal aangekruist (max. 2 per respondent)	399	100,0

Tabel 20 Hoe gaat u hiermee om? (N = 304)

	Aantal	%
Anders, namelijk	66	21,7
Proberen het beeld van vrijwilligershulp om te buigen	109	35,9
Verwijzen naar vrijwilligerscoördinator	65	21,4
Proberen om alsnog (indicatie voor) betaalde hulp te krijgen	43	14,1
Weet niet	21	6,9
Totaal	304	100,0

Concluderend kunnen we stellen dat de toenemende vraag naar vrijwillige inzet vooral terecht komt bij een specifieke groep vrijwilligers, die werken in een setting met veel verschuivingen tussen betaald werk en vrijwillige inzet. Zij zijn goed in staat om gaten in het hulpaanbod te signaleren en op te vangen, maar hun gedrevenheid om andere mensen te helpen kán hun draagkracht te boven gaan. Het stellen van grenzen aan vrijwilligerswerk is en blijft een lastige zaak, zo blijkt meermaals uit de expertpanels. Gelukkig voelen de meeste vrijwilligers zich gesteund door hun organisatie en coördinator in het inkleuren van deze grijze gebieden, en vinden zij wegen om risico's te kanaliseren en kennishiaten te dichten. Niettemin kunnen er (soms hoge) emotionele kosten zijn, als een vrijwilliger 'nee' moet zeggen tegen een hulpvraag, met name als er een sociale band is ontstaan met de hulpvrager. Om die hoge emotionele kosten te vermijden, en het welzijn van de cliënt voorop te stellen, nemen sommige vrijwilligers in stilte risico's.

5.3 Veranderingen in de positionering van het vrijwilligerswerk: waardebeoordeling en zoektocht naar erkenning

Uitvoerende vrijwilligers zien veel kansen en uitdagingen in de samenwerking met betaalde krachten, en de erkenning voor de relatieve meerwaarde van vrijwilligerswerk ten opzichte van betaalde krachten. Van de vrijwilligers die de survey hebben ingevuld, werkt bijna 45% wel eens samen met betaalde krachten (hier worden de vrijwilligerscoördinatoren niet toe gerekend) (Tabel 21).

Tabel 21 Werkt u wel eens samen met betaalde krachten? (anders dan vrijwilligerscoördinatie) (N = 5264)

	Aantal	%
Ja	2359	44,8
Nee	2905	55,2
Totaal	5264	100,0

In de expertpanels kwamen tal van voorbeelden naar voren van de samenwerking met betaalde krachten, zowel bij intramurale als extramurale hulpverlening. De intensiteit varieert: zo stemt een vrijwilliger die palliatieve thuishulp biedt incidenteel met verpleegkundigen of een huisarts af hoe het gaat met de cliënt. Er zijn ook vrijwilligers die deel uitmaken van een team met een mix van vrijwilligers en betaalde krachten, zoals in wijkteams, een ziekenhuis of hospice. In dat laatste geval is de samenwerking vaak intensief. Over het algemeen geven survey-respondenten aan dat de samenwerking met betaalde krachten naar (grote) tevredenheid verloopt. Slechts een klein deel is (zeer) ontevreden over de samenwerking (Tabel 22).

Tabel 22 Hoe beoordeelt u de samenwerking met deze betaalde krachten? (N = 2359)		
	Aantal	%
Zeer tevreden	662	28,1
Tevreden	1301	55,2
Niet tevreden, niet ontevreden	327	13,9
Ontevreden	58	2,5
Zeer ontevreden	11	,5
Totaal	2359	100,0

Ervaren vrijwilligers voldoende waardering voor hun deskundigheid ten opzichte van betaalde krachten? Uit de survey blijkt van wel: van de vrijwilligers die samenwerken met betaalde krachten, zegt het merendeel meestal tot altijd genoeg waardering te krijgen voor hun inzet (Tabel 23).

Tabel 23 Hebben betaalde krachten genoeg waardering voor de deskundigheid van vrijwilligers? (N = 2359)		
	Aantal	%
Altijd	911	38,6
Meestal	1124	47,6
Soms	275	11,7
Zelden	45	1,9
Nooit	4	,2
Totaal	2359	100,0

In de expertpanels is aan de uitvoerende vrijwilligers gevraagd wat er zoal goed gaat en waar verbeteringen mogelijk zijn in de samenwerking met betaalde krachten. Eerder zagen we dat er vanuit professionele hoek druk kan zijn om extra vrijwilligerstaken aan te gaan. Bij het onderwerp 'samenwerking' kwam echter ook naar voren dat de lijnen met de professionele hulp korter zijn geworden, en dat beide partijen elkaar makkelijker weten te vinden wanneer dat nodig is.

Gijs, KBO- PCOB, voorzitter lokale afdeling, en VPTZ, waken en invalwerk hospice

In toenemende mate kunnen wij buurtzorg of thuiszorg bellen, dus als iemand een bepaald probleem heeft.. Ik ben in 2010 begonnen, toen was dat eigenlijk helemaal nog niet. En nu als je thuis waakt, dan is er altijd een telefoonnummer, dat is fijn. Want dat betekent dat je sommige dingen, bijvoorbeeld ontlasting dat vind ik toch niet gemakkelijk om dat op te ruimen, het is wel fijn als je dan een professionele kracht in kunt roepen...

Uitvoerende vrijwilligers zijn ook te spreken over de waardering die zij krijgen van betaalde krachten, als zij desgevraagd bijspringen om een taak te verrichten die eigenlijk buiten hun takenpakket valt.

Veerle, Agora, vrijwilligerswerk in het ziekenhuis

Ik neem wel eens een taak over, dat is een grijs gebied. Als iemand over zijn nek gaat, wie moet het dan opruimen? De verpleegkundige, of moet ik dat doen? (...)Het is een beetje een grijs gebied is dat, van wie moet het nou eigenlijk doen. Ik ben nergens vies van, dus het maakt mij niet zo heel veel uit. Maar aan de andere kant, als je dan een dienst erop hebt zitten wordt er wel gezegd nou bedankt hoor dat je geweest bent! En dat is gewoon hartstikke tof. Dan weet je toch, je wordt gewaardeerd.

Goede communicatie is volgens de panelleden cruciaal om goede samenwerking met betaalde krachten tot stand te brengen. Op dat vlak gaat er nog wel eens wat mis, zo vertelt een panellid uit tweede hand.

Gijs, KBO- PCOB, voorzitter lokale afdeling, en VPTZ, waken en invalwerk hospice

Als je met professionele krachten te maken hebt, dan moet er wel een goede communicatie zijn. Vorig jaar was er een incident, tussen een vrijwilliger van ons en een betaalde kracht. Volgens de vrijwilliger was de informatie niet goed doorgegeven, het ging erover of iemand wel of niet onrustig was en dus de zorg moest bellen. Maar goed, bij die persoon... en die was elke nacht onrustig, dus volgens mijn collega vrijwilliger was er die nacht niets specifiek aan de hand. En toen heeft die betaalde kracht gezegd van volgens mij wel en toen heeft die vrijwilliger gezegd 'doei ik stop bij de VPTZ'.

De vrijwilliger voelt zich in dit geval op zijn nummer gezet door de betaalde kracht, zonder dat er goed overleg is geweest. Het gaat hier niet alleen om miscommunicatie, maar om gekwetstheid in de zoektocht naar erkenning voor de relatieve waarde van vrijwillige inzet. Die zoektocht klinkt door in alle expertpanels.

5.3.1 Relatieve meerwaarde van vrijwillige inzet

Een belangrijk onderdeel van de zoektocht naar erkenning is de waardebepaling van vrijwillige inzet, ten opzichte van betaalde krachten. Op drie niveaus wordt er door panelleden gesproken over deze meerwaarde: 1) de meerwaarde voor de hulpontvanger, 2) de maatschappelijke meerwaarde en 3) de meerwaarde voor vrijwilligers zelf.

Meerwaarde voor hulpontvangers

Uit de panels blijkt dat het voor uitvoerende vrijwilligers behoorlijk lastig is om de meerwaarde van vrijwillige inzet voor hulpontvangers te bepalen. Ze moeten dan weten of de vrijwillige inzet een 'gat opvult' in de hulpverlening of dat er alternatieve professionele inzet voorhanden is. In de panels, waarin vrijwilligers is gevraagd de meerwaarde kort op papier te zetten, ontstaat hierover discussie.

Gijs KBO- PCOB, voorzitter lokale afdeling, en VPTZ, waken en invalwerk hospice

Ja ik heb opgeschreven meer aandacht, luisterend oor, meer verzorging, grotere veiligheid.

Gespreksleider

Bedoel je fysieke veiligheid of emotionele veiligheid?

Gijs KBO- PCOB, voorzitter lokale afdeling, en VPTZ, waken en invalwerk hospice

Beide, fysieke veiligheid sowieso.

Jasmijn, Humanitas, taalcoach

In tegenstelling tot als er niemand is?

Gijs KBO- PCOB, voorzitter lokale afdeling, en VPTZ, waken en invalwerk hospice

Ja als ik er niet ben 's nachts dan is er niemand

Jurre, KBO-PCOB, wijkactiviteiten voor ouderen

Oh op die manier...[door elkaar gepraat]

Gespreksleider

dus meer verzorging, meer veiligheid was het toch?

Gijs KBO- PCOB, voorzitter lokale afdeling, en VPTZ, waken en invalwerk hospice

Ja

Gespreksleider

En als we er wel van uitgaan dat er een betaalde kracht zou kunnen zijn

Gijs KBO- PCOB, voorzitter lokale afdeling, en VPTZ, waken en invalwerk hospice

Als dat zo is dan, dan vervalt het...

Bij de waardebeoordeling van vrijwillige inzet redeneren veel panelleden vanuit de ontoereikendheid van betaalde hulpverlening. Vanwege hun verminderde inzet wegens bezuinigingen waarmee de decentralisaties gepaard gaan, maar ook vanwege de organisatorische restricties van hun tijdsinzet per cliënt. Vrijwilligers kijken minder op de klok, zo meent een panellid.

Romy, VPTZ, waakvrijwilliger

De meerwaarde van de vrijwilligers is tijd. En dan merk je heel erg aan bed, het verzorgende, en dan heb ik het in het algemeen over verzorging, niet de mensen die ook nog eens een keertje 's nachts de zorg professioneel geven, die komen om te verzorgen, het bed op te maken, de medicijnen uit te delen en vervolgens moeten ze weg, en vrijwilligers hebben daar alle tijd voor, zeker 's nachts, dan heb je uren de tijd, dus je hebt tijd beschikbaar. En die geef je ook. Het tweede is flexibiliteit. Je houdt je niet aan, ja, naar huis of.. je doet het wel maar als het kwart over 7 is is het ook niet erg, en als je wat eerder bent of wat meer dingen doet, dat maakt ook niet uit.

Dit type waardebeoordeling sluit aan bij de antwoorden op de open vraag in de survey: "Kunt u een voorbeeld noemen van één van uw taken waarvan u meent dat het beter is wanneer dit juist door een vrijwilliger wordt gedaan, in plaats van een betaalde kracht?"

Survey-respondenten geven vooral aan dat vrijwilligers meer tijd hebben, meer flexibel en vrijer zijn dan betaalde krachten.

Enkele voorbeelden van de gegeven antwoorden:

- Tijd nemen voor een goed gesprek wanneer bezoekaanvrager daar behoefte aan heeft.
- Als vrijwilliger kan ik meer tijd maken voor een cliënt, de betaalde kracht werkt in minuten.
- Ik heb een wandeling gemaakt met een demente bewoonster. De betaalde kracht gaf aan dat zij juist voor dit contact bij de zorg was gegaan maar er nu geen tijd voor kreeg.
- Iemand helpen. Omdat er geen financiële druk achter zit kan je iemand echt helpen met wat hij of zij nodig heeft.
- Een vrijwilliger heeft meer tijd om te luisteren naar cliënten en kan daardoor vertrouwen geven en beter inspelen op de persoonlijke aandacht.

De meerwaarde van vrijwillige inzet ten opzichte van betaalde hulpverleners is volgens velen dus vooral aanvullend en ondersteunend, met name op het sociale vlak. In de panels ontstaat discussie over hoe deze waardebeoordeling moet worden geëvalueerd. Sommige panelleden hebben kritiek op de bezuinigingen die schuilgaan achter de groei van vrijwillige inzet en zijn zelfs van mening dat er in een ideale wereld helemaal geen vrijwilligers zijn.

Veerle, Agora, vrijwilligerswerk in het ziekenhuis

Even heel kort, ik heb alleen maar aanvulling en ondersteuning opgeschreven (...) ik denk in principe als het goed zou zijn zouden er helemaal geen vrijwilligers nodig zijn maar dan zou iedereen een betaalde baan hebben, dan is het allemaal opgelost..... dan zou iedereen, en zeker in de zorg, genoeg betaald krijgen.

Niet iedereen die inziet dat vrijwilligers 'gratis' krachten zijn in economisch moeilijke tijden is dus van mening dat dit tijdsgekeerd zou moeten worden. Het onbetaalde element van vrijwillige inzet maakt volgens anderen juist ook dat het van maatschappelijke meerwaarde is.

Maatschappelijke meerwaarde

Enkele panelleden bespreken dat het voor de maatschappij van meerwaarde is dat vrijwilligerswerk 'gratis' is:

David, VPTZ, zorgvrijwilliger hospice

Ik ben heel plat begonnen, het [vrijwillige inzet] kost geen geld. [gelach] Daar draaien mensen altijd om heen.

Jurre, KBO-PCOB, wijkactiviteiten voor ouderen

Grappig dat jij dat zegt

David, VPTZ, zorgvrijwilliger hospice

Tijd is geld...op het niveau van de samenleving kost het geen geld. In feite zijn wij in het hospice de mantelzorgers van de mantelzorgers... maar economisch 0,0 euro, heel simpel. En het tweede dat ik opmerk is dat je als samenleving laat zien dat er meer, een grotere betrokkenheid is dan alleen wanneer je professionals naast je bed zet. Dat je dus met mensen veel meer doet, diensten levert, of veel meer doet dan alleen in professionele... en ik vind dat belangrijk om daar een rol in te spelen, maar in principe ook als ontvanger nu of straks...

De gedachte is dus dat vrijwilligers in combinatie met betaalde krachten, mantelzorgers, vrienden, burens enzovoorts, een 'warme lappendeken' kunnen vormen. Vrijwillige inzet levert een bijdrage aan die diversiteit aan rollen en is dan te zien als één van de lappen van de deken. Enkel betaalde krachten inzetten voor hulp- en zorgverlening zou een eenzijdige sfeer opleveren: betaalde krachten zouden dan weliswaar in een lange rij voor je staan, maar er zou niemand naast of achter je staan, zo is de redenering.

Naast een verbreding van het hulpaanbod vinden sommige uitvoerende vrijwilligers ook dat zij kwetsbare burgers beter bij de maatschappij kunnen betrekken dan betaalde hulpverleners, en dat hun hulp daarmee bijdraagt aan sociale cohesie.

Jasmijn, Humanitas, taalcoach

Er zijn geen gratis alternatieven voor taalcoaches, als vrijwilligers het niet doen... Dus dan moeten ze naar school zeg maar, mensen die de taal willen leren. En dan zit je in een schoolbank en dan leer je uit een boek en dan ben je niet in gesprek met iemand die het heeft over boodschappen, of dagelijks leven.... De mensen die ik dan begeleid, daar kan ik in principe zeggen na een half jaar oké klaar. Ik spreek ze allemaal nog op gezette tijden, want je bouwt een band op.

Dorien, Vier het Leven en schuldhelpverlening

Vrijwilligerswerk komt de samenleving ten goede, de samenleving wordt er liever van en dat is hard nodig want..ja. De samenleving op het ogenblik is toch heel erg ikke ikke...

De grote belangeloze betrokkenheid van vrijwilligers wordt meermaals genoemd als belangrijke kracht van het vrijwilligerswerk. Toch vinden panelleden het geen meerwaarde, omdat ze vinden dat betaalde krachten evengoed met 'passie' en 'vanuit het hart' hulp kunnen verlenen. Het is eerder zo dat betaalde krachten wegens bezuinigingen steeds minder tijd hebben voor persoonlijke aandacht, een gat waar vrijwilligers inspringen.

Meerwaarde voor vrijwilligers zelf

Tot slot bleek uit de ervaringen van de panelleden dat het doen van vrijwilligerswerk in veel gevallen ook een meerwaarde voor de vrijwilligers zelf heeft. Het geeft voldoening en wordt ervaren als verrijking van het eigen sociale leven door het aangaan van nieuwe contacten. Bovendien biedt het doen van vrijwilligerswerk de mogelijkheid tot het opdoen van ervaring en zelf(kennis). Eén van de vrijwilligers vertelde uitgebreid over de meerwaarde die het doen van vrijwilligerswerk voor haar had.

Maud, Humanitas, vriendschappelijk huisbezoeken

Ik vind het ook fijn als ik iets met mijn idealen kan doen, dat ik daaraan kan werken. Ik vind dat mensen wat meer voor elkaar moeten doen in deze wereld (...) En dat is dan ook zinvol bezig zijn voor mij, dat hoort bij elkaar. En verder wil ik graag plezier hebben in wat ik doe en niet meer erover wakker liggen zoals ik met mijn werk deed. Dat lukt me met mijn vrijwilligerswerk beter, dus ik ben er ook gelukkiger van. En ik hou heel erg van leren, dus ik heb wel bij mezelf gemerkt, als ik niets meer leer dan haak ik af en dan zoek ik weer een nieuw vrijwilligersbaantje, dus ik moet een uitdaging hebben. Dat vind ik een meerwaarde, dat ik steeds nieuwe dingen leer.

Vrijwilligerswerk biedt volgens de uitvoerende vrijwilligers op meerdere vlakken een persoonlijke meerwaarde. Toch kunnen er knelpunten ontstaan, bijvoorbeeld omdat de taken te uitgebreid of te complex worden, of omdat men simpelweg het plezier verliest, waarmee ook de persoonlijke meerwaarde verloren gaat. Twee panelleden vinden dat het wegvallen van het plezier in het vrijwilligerswerk een belangrijk signaal is om alert op te zijn:

Jasmijn, Humanitas, taalcoach

Ik heb een keer ergens gelezen van wat zijn signalen dat je over je grens heengaat, nou bijvoorbeeld als je er niet naar uitkijkt om te gaan.

Jurre, KBO-PCOB, wijkactiviteiten voor ouderen
het niet pluis-gevoel..

Het wegvallen van het plezier in het vrijwilligerswerk kan behalve met taakuitbreiding ook te maken hebben met de mate waarin vrijwilligers zich erkend voelen voor hun bijdrage aan zorg- en hulpverlening.

5.3.2 Erkenning en miskenning van vrijwilligerswerk als werk

Zoals eerder geconstateerd, is er vaak een overlap met de taken van betaalde krachten, soms doen ze zelfs precies hetzelfde werk. In de expertpanels komen voorbeelden aan de orde waarbij er sprake is van miskenning van de (gelijkwaardige) bijdrage van vrijwilligers.

Mirthe, Agora, patiëntenbegeleiding in het ziekenhuis

Toen ik begon daarzo, 8 jaar geleden, toen was er iemand anders die had de leiding en er waren cup-a-soupjes voor de vrijwilligers. Die mochten af en toe een cup-a-soupje nemen. Toen kwam er jaren later écht management, ook voor de vrijwilligers en die werden onder het werkende management ondergebracht. En toen, terwijl er op alle afdelingen van alle betaalde krachten er dozen en dozen en dozen echte cup-a-soup staan, toen heb ik eens gevraagd: "Mogen wij ook niet een paar cup-a-soupjes?" Nou daar was geen geld voor, daar was geen budget voor! En dat vond ik dan ook weer één van die dingen die mij zo dwars gingen zitten....

De verontwaardiging over het feit dat vrijwilligers geen cup-a-soup mochten drinken staat hierbij symbool voor een ongelijkwaardige behandeling van vrijwilligers en betaalde krachten.

Symbolische erkenning van vrijwillige inzet is des te belangrijker nu het inhoudelijk steeds meer op betaald werk begint te lijken. Met name vrijwilligers die ook nog (deels) op zoek zijn naar een betaalde baan, veel uren draaien, veel expertise inzetten en/of hetzelfde of meer werk doen dan betaalde krachten, vragen zich wel eens af waarom ze geen loonstrookje hebben. Die vraag wordt vooral prangend onder drie omstandigheden. Ten eerste, wanneer er veel druk wordt ervaren om extra vrijwilligerstaken aan te gaan. Ten tweede, wanneer de vrijwilliger best een loonstrook zou kunnen gebruiken. Ten derde, wanneer hardwerkende vrijwilligers te maken krijgen met miskenning van de waarde van hun belangeloze inzet, met name door betaalde krachten of de organisatie waar ze voor werken.

Floor, Humanitas, rouwbegeleiding

Ja ik heb veel kennis en kunde... waar men nu van profiteert dat ik het vrijwillig doe. Daar baal ik wel eens van, ik weet ook dat ik de mensen ook iets te bieden heb en dat ik het werk ook heel serieus neem, alleen ik krijg geen loon aan het eind.

Mirthe, Agora, patiëntenbegeleiding in het ziekenhuis

Ja, ik vind dat ik eigenlijk wel een loonstrookje hoor te krijgen voor wat ik nu allemaal doe. Want voor de helft ben ik ook nog werkzoekend, dus zelfs voor het deel dat ik niet afgekeurd ben heb ik maar een parttime baantje, dus eigenlijk zoek ik nog werk voor de andere helft. En dat leek me in het ziekenhuis ook een mooie plek, dus heb zitten netwerken. Op een gegeven moment deden we eigenlijk nog meer dan de betaalde krachten.

Boris, Tijd voor Actie, projectcoördinator

Ik sta voor 8 uur ergens op een lijstje, maar je bent er 24/7 mee bezig. Dus dat is het denk ik. Je antenne staat altijd aan en dat maakt het ook wel zwaar af en toe. Dus dat betekent ook dat we daarvoor betaald willen worden.

Veel uitvoerende vrijwilligers (ca. 59%) zien verschuivingen van betaald naar onbetaald werk als onwenselijk (Tabel 24), zo blijkt uit de survey.

Tabel 24 Wat vindt u ervan als betaalde krachten worden vervangen door vrijwilligers? (N = 5264)		
	Aantal	%
Goede zaak	200	3,8
Slechte zaak	3126	59,4
Goed noch slecht	1416	26,9
Weet niet	522	9,9
Totaal	5264	100,0

Ondanks de overwegend negatieve perceptie van deze verschuiving willen vrijwilligers hulpvragers niet in de steek laten en hebben ze begrip voor het feit dat er soms geen financiering of betaalde kracht meer beschikbaar is.

Amber, Rode Kruis, activerende huisbezoeken

Wij hebben bijvoorbeeld bij Rode Kruis Hoekse Waard zit nu een coördinatrice die vroeger een betaalde job had en nu precies hetzelfde doet als vrijwilligster. En ze doet dat natuurlijk omdat ze het niet laten kan, maar dat vind ik wel schrijnend.

Gespreksleider

Hoe is die transformatie gegaan? Inge: Zij moest weg. Ze werd te duur. En omdat ze dat al jaren had gedaan, en het graag wilde voortzetten, is ze dat gewoon blijven doen, maar nu als vrijwilligster

Amber, Rode Kruis, activerende huisbezoeken

Dus daarmee vervang je dus ook de betaalde kracht.

Fenna, VTPZ, palliatieve thuishulp

Dat realiseren we ons ook wel. Dat realiseren we ons ook wel. Maar dan zitten we: ja moeten we dat dan maar niet doen? Nee, wij doen het dus wel, want we hebben begrip voor het feit dat er niemand is

Sommige vrijwilligers vinden het dan ook te zwart-wit om bijvoorbeeld van 'verdringing' te spreken.

David, VPTZ, zorgvrijwilliger hospice

Ik snap je wel, maar over verdringing gesproken hé de hele tijd. Alsof dat iets negatiefs is. Daar ben ik het zelf niet echt mee eens. Ik zie wel dat elke verandering ten goede of ten slechte maar ook ten goede eigenlijk negatief wordt opgepakt, puur en alleen omdat het een verandering is. Snap je wat ik bedoel?

Jurre, KBO-PCOB, wijkactiviteiten voor ouderen

Ja ja

David, VPTZ, zorgvrijwilliger hospice

En dus zitten we in een spel wat inderdaad publieke verantwoordelijkheid is, en wat is private verantwoordelijkheid. En zonder dat we gelijk met de term verdringing aankomen...Is dit dan zo'n situatie van we moeten hier de balans opzoeken, wat vinden wij gemeenschappelijk belang en wat vinden wij een privaat belang. En die discussie moet gestart worden en [door elkaar gepraat]/. en door de term verdringing dat je eigenlijk al in een bepaalde positie gaat zitten, waar ik graag niet in ga zitten.

Vrijwilligers zijn niet principieel tegen taakverschuivingen van betaalde krachten naar onbetaalde vrijwilligers. Wel vinden ze het problematisch dat er maatschappelijk gezien te weinig erkenning is voor het feit dat ze wel degelijk werk verzetten.

Helene, De Zonnebloem, sociale activiteiten ouderen

Het zou inderdaad ook wel prettig zijn als we misschien dan vanuit de regering wordt vastgelegd dat vrijwilligerswerk eigenlijk een echte onbetaalde baan is. ik ben er dit jaar tegenaan gelopen, we gingen naar het pensioenfonds omdat mijn man naar het pensioen wilde en we hadden het over de veranderingen. En toen zei ik bepaalde dingen en ze zegt ja maar u hebt nooit gewerkt, dus u heeft geen recht van spreken. Ik zeg dat vind ik jammer want ik zit al 30 jaar in het vrijwilligerswerk, dus ik heb wel gewerkt maar geen geld gekregen. En toen zei ze van ja ja eigenlijk zouden we dat eens moeten gaan erkennen...

Op persoonlijk vlak, in direct contact met betaalde krachten, ondervinden uitvoerende vrijwilligers aan den lijve wat het met hen doet als ze zich erkend voelen, of als er juist sprake is van miskenning van hun inzet. Panelleden hebben wisselende ervaringen.

Fenna, VTPZ, palliatieve thuishulp

In dat vrijwilligerswerk word ik regelmatig geconfronteerd met een huisarts. Daar kan grote variatie in zitten. De één komt binnen en die geeft niet eens een hand, terwijl hij toch wel weet dat ik een vrijwilliger van de VPTZ ben. En de ander is hartstikke nieuwsgierig naar hetgeen wat ik doe en waarom ik dat doe. Hele grote variatie tussen afstandelijkheid en toch wel betrokkenheid, de huisarts. De medewerkster, zijn bijna allemaal medewerkers, van de thuiszorg hebben de grootst mogelijke waardering....ik heb daar eigenlijk bijna nooit een negatieve opmerking over gemaakt.

Miskenning omvat situaties waarin de vrijwilliger letterlijk niet als partij wordt gezien door een betaalde kracht, maar vrijwilligers kunnen zich ook tweederangs werknemers voelen omdat er bezuinigd wordt op secundaire arbeidsvoorwaarden.

Overigens kunnen panelleden zich ook ongemakkelijk voelen bij een overschot aan erkenning en waardering, bijvoorbeeld van de betaalde coördinatoren van de organisatie waar ze voor werken.

Sven, lidorganisatie Agora, digitale ondersteuning mensen met afasie

Ik heb geen negatieve ervaringen met betaalde krachten, ook met de coördinatoren, is allemaal, goed, ik word soms wel eens tot vervelens toe bedankt dat ik het gedaan heb, maar ja.

Gespreksleider

Dat is interessant. want hoe ervaar je dat dan?

Sven, lidorganisatie Agora, digitale ondersteuning mensen met afasie

Nou goed. Op een gegeven moment is het wel eens een keer genoeg. Maar elke keer wordt heel nadrukkelijk bedankt dat ik het gedaan heb.

Te veel woordelijke, nadrukkelijke bedankjes kunnen juist gevoelens van ongemak oproepen. Het is dus zaak voor organisaties om de vrijwillige inzet te waarderen en te erkennen op verschillende, complementaire wijzen die met elkaar in balans zijn.

Dankbaarheid van cliënten ervaren vrijwilligers wel als daadwerkelijke erkenning.

Fenna, VTPZ, palliatieve thuishulp

Ik doe dit al 5 jaar en ik heb gezegd, ik hoop dit nog 15 of 50 jaar vol te houden, mede op grond van de dankbaarheid die je ervaart bij de mantelzorgers van de cliënten, en van de cliënten zelf voor zover ze dat zich nog kunnen realiseren. Daar kan ik hele typische voorbeelden van geven. Dat je daar ook als vrijwilliger af en toe zwaar geëmotioneerd door kunt raken.

De waardering van hulpontvangers is de ultieme beloning voor hun vrijwillige inzet, zo menen de panelleden. Kortom, de zoektocht naar erkenning en waardering speelt zich vooral af in interactie met betaalde krachten en formele organisaties. Ook al is de samenwerking met betaalde krachten over het algemeen goed, er kunnen vragen rijzen over de logica's van beloning. Vrijwilligers die vrijwel hetzelfde werk doen als betaalde krachten, en dit zelfs beter menen te doen of meer uren maken dan betaalde krachten, vragen zich wel eens af waarom ze geen loonstrookje ontvangen. Of, zoals een vrijwilliger het verwoordt:

Fenna, VTPZ, palliatieve thuishulp

... het toont aan dat het vrijwilligerschap in zijn totaliteit buitengewoon kwetsbaar kan zijn en er wordt nog wel eens met gemak voorbij gegaan aan het vrijwillige van vrijwilligerswerk. Als ik het zo eens mag zeggen. Dat je het doet vanuit je eigen wil om jezelf dienstbaar op te stellen voor de medemens, onbezoldigd, en anderen hebben daar wel eens wat visies op van: Ja maar hij is toch vrijwilliger? Dus dat kun je toch wel doen? Nee, de waarde van het vrijwilligerswerk moet gewoon nadrukkelijk positief in de belangstelling blijven.



Conclusies en aanbevelingen

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

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

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

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

Het onderzoek vond plaats in twee rondes, in respectievelijk 2017 en 2018. In beide rondes hebben we gebruik gemaakt van een combinatie van kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeksmethoden, te weten een survey en discussies in expertpanels. De eerste ronde was gericht op coördinatoren en bestuurders van vrijwilligersorganisaties, en organisaties die werken met vrijwilligers. Daarbij stonden de volgende vragen centraal : welke verandering signaleren organisaties in de vraag naar vrijwillige inzet, sinds 2015 ? Hoe zorgen zij voor voldoende capaciteit en deskundigheid om hierop in te spelen? Wat betekent het toegenomen beroep op vrijwillige inzet voor de positie, sturing en samenwerking? De tweede ronde was gericht op uitvoerende vrijwilligers, met als belangrijkste vraag: hoe ervaren uitvoerende vrijwilligers in het lokale sociale domein al deze ontwikkelingen? In dit hoofdstuk formuleren we de voornaamste bevindingen en conclusies van het onderzoek en doen op grond daarvan aanbevelingen voor beleid en praktijk.

Vrijwilligersorganisaties onder druk

In de eerste ronde richtten wij ons op coördinatoren en bestuurders van vrijwilligersorganisaties, en organisaties die werken met vrijwilligers. De reden hiervoor was dat coördinatoren en bestuurders mede richting geven aan de nieuwe rol van hun organisatie in het veranderend lokale sociaal domein, sinds 2015. Aan de survey en de expertpanels deden in totaal respectievelijk 592 en 29 respondenten mee van de 14 organisaties. (Alleen Humanitas nam niet deel aan de expertpanels). In de survey waren alle organisaties vertegenwoordigd: VPTZ het vaakst (146 respondenten, 25% van het totaal).

De resultaten van de survey en het expertpanel laten zien dat coördinatoren en bestuurders ervaren dat er een enorme druk ligt op vrijwilligersorganisaties. Ten eerste krijgen zij meer en vaak ook complexere hulpvragen, doordat er in het sociale domein veel bezuinigd wordt en door een hogere prevalentie van nieuwe, complexe problematiek (dementie, multiprobleemgezinnen, schuldhulpverlening). Hulpvragen die eerder door de formele zorg werden opgelost, komen nu bij vrijwilligersorganisaties terecht. De grootste druk komt volgens survey-respondenten van betaalde zorgverleners en van de hulpvragers zelf. In mindere mate voelen vrijwilligersorganisaties de druk tot taakuitbreiding van de gemeente, mantelzorgers, de eigen landelijke organisatie, en andere lokale vrijwilligersorganisaties.

Organisaties zien de urgentie van de complexere vragen maar kunnen ze niet altijd direct oppakken. Van de 592 bestuurders en coördinatoren die deelnamen aan de survey geeft 27% aan dat er meer vrijwillige inzet van hun afdeling wordt gevraagd dan zij kunnen bieden. Een belangrijk signaal in de expertpanels is dat bovengenoemde toenemende en meer complexe vragen (te) zwaar zijn voor vrijwilligersorganisaties en dat ze er niet goed aan kunnen voldoen. Het stellen van grenzen aan vrijwilligerswerk is een regelmatig gespreksonderwerp bij de organisaties, bijvoorbeeld als er twijfels zijn of de organisatie of vrijwilliger in kwestie de extra gevraagde taak aankan.

Minder vaste krachten

Bij twijfels of organisaties die extra en/of complexere taken aan kunnen, gaat het vooral om gebrek aan menskracht. Er zijn voldoende mensen met interesse in vrijwilligerswerk maar vrijwilligerswerk concurreert met andere bezigheden, zoals betaald werk en vrijetijdsbesteding. De indruk is dat mensen over het algemeen minder tijd hebben of vrij maken voor vrijwilligerswerk. Er zijn volgens expertpanelleden minder vrijwilligers op wie je altijd kunt rekenen. Jongeren zijn extra moeilijk te binden. Hoewel jongeren nog altijd veel belangstelling voor vrijwilligerswerk hebben, binden ze zich minder snel jarenlang aan één organisatie. Het vrijwilligerswerk lijkt dan ook onderhevig aan de trend van individualisering (Dekker & de Hart 2009): er is een kortstondigere affiniteit met organisaties, een fenomeen dat in de literatuur ook wel wordt getypeerd als 'flitsvrijwilligerswerk'⁸. Maar ook bij oudere vrijwilligers concurreert vrijwilligerswerk met andere tijdsbesteding, zoals mantelzorgtaken, zo blijkt uit de survey. Daarnaast gaven bestuurders en coördinatoren aan dat (oudere) vrijwilligers geregeld stoppen omdat zij zelf hulpbehoevend zijn (geworden). Vrijwilligersorganisaties moeten zich door deze ontwikkelingen extra inspannen om voldoende vrijwilligers te werven en te binden.

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

Overbelasting

Ondanks de inschatting van bestuurders en coördinatoren dat de toegenomen taken te veel en te zwaar zijn, nemen vrijwilligers(organisaties) de extra taken toch op zich. Geen van de panelleden zegt deze letterlijk te weigeren of elders neer te leggen. Dat ze toch proberen om aan de naar eigen zeggen onmogelijke opdracht te voldoen, komt met name doordat de nood hoog is: professionele, betaalde zorgverleners kloppen bij vrijwilligersorganisaties aan omdat ook zij druk ervaren die ze niet goed meer aankunnen. Mantelzorgers zijn vaak al zwaar belast of overbelast. Vrijwilligersorganisaties, die zichzelf als taak stellen om te helpen waar nodig, zijn geneigd in te gaan op toenemende hulpvragen, ook als ze het type hulpverlening eigenlijk niet als hun (kern) taak zien. Helpen waar hulp nodig is, is immers hun bestaansrecht.

Overvraging is zoals eerder gezegd een aandachtspunt: uit de survey blijkt dat volgens bestuurders en coördinatoren vooral de uitvoerende vrijwilligers worden overvraagd. Bestuurders en coördinatoren in de panels geven aan dat zij vaak hulpvragen neerleggen bij welwillende vrijwilligers, die er altijd zijn of niet vaak 'nee' zeggen. Met het risico op overvraging van deze vrijwilligers. Uit de survey blijkt dat dit risico op overbelasting een belangrijk aandachtspunt is. Van de vrijwilligers die voortijdig stoppen, doet (volgens de survey) 10 procent dat vanwege de zwaarte van het werk. Hoewel de belangrijkste reden voor vrijwilligers om te stoppen een gebrek aan tijd is (34%), kan overvraging van vrijwilligers daar wel een rol bij spelen, aangezien vrijwilligerswerk concurreert met andere activiteiten zoals betaald werk.

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

Deskundigheidsbevordering

Deskundigheid van vrijwilligers om de complexere taken aan te gaan, is volgens de coördinatoren en bestuurders geen knelpunt. De meeste vrijwilligers zijn goed toegerust op de meer complexe hulpvragen, meent een grote meerderheid (84%) van de 592 survey-respondenten. Dat neemt niet weg dat de meeste organisaties veel aandacht besteden aan de (verbeterde) toerusting van vrijwilligers, vooral door een verdieping van het opleidingsaanbod. Daar zijn echter niet altijd voldoende middelen voor. Het delen van opleidingsfaciliteiten met andere vrijwilligersorganisaties lijkt daarom noodzaak.

Deze bevindingen worden bevestigd in de expertpanels met coördinatoren en bestuurders. De panelleden zien een groeiende behoefte aan de back-up van een professionele hulpverlener of betaalde coördinator: vooral als taken toch te complex blijken voor een vrijwilliger, zoals bij extra-muraal werken in 1-op-1 situaties.

Zichtbaarheid en naamsbekendheid

Door de veranderingen in het sociaal domein is naamsbekendheid van de organisatie een belangrijk aandachtspunt geworden. Meer dan een derde (36%) van de 592 coördinatoren en bestuurders acht de vergroting van de eigen zichtbaarheid de belangrijkste uitdaging van dit moment. Er worden nieuwe mogelijkheden verkend om de eigen zichtbaarheid te vergroten, bijvoorbeeld via sociale media. Het gebruik hiervan verschilt sterk per organisatie. Voor sommige organisaties is dit nog nieuw terrein.

Vergroten van de zichtbaarheid van de organisatie staat in eerste instantie in dienst van de juiste toeleiding van hulpvragen naar de eigen organisatie. Daarnaast is het belangrijk om zicht te hebben op wat andere vrijwilligersorganisaties doen. Een overzicht van het vrijwilligersveld in hun omgeving ontbreekt vaak, juist doordat veel organisaties aan een herpositionering werken. Er zijn veel netwerkbijeenkomsten, maar het is onmogelijk om die allemaal bij te wonen. Enkele panelleden hebben positieve ervaringen met een lokaal portaal of bemiddelpunt dat ook de doorverwijzing van hulpvragers naar vrijwilligersorganisaties regelt.

Meer samenwerking: wens en noodzaak

De veranderingen in het sociaal domein hebben ook een impuls gegeven aan de samenwerking tussen vrijwilligersorganisaties en andere organisaties. Maar liefst 63 procent van de 370 survey-respondenten werkt sinds 2015 meer samen, vooral met sociale wijkteams/buurtteams, andere vrijwilligersorganisaties en thuiszorginstanties.

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

Ten tweede hoopt men dat meer samenwerking met andere vrijwilligersorganisaties de eigen organisatie een betere positie geeft bij het meedingen naar de gemeentelijke aanbestedingen en bij de rolafbakening met formele zorg. De organisaties merken soms wel dat er sprake is van competitie in de samenwerking tussen (vrijwilligers)organisaties. Wanneer organisaties elkaar uren in rekening brengen, leidt dat ertoe dat iedereen op zijn eigen winkel past. Door een gezamenlijk doel te formuleren en met gesloten beurs te werken, kan dit worden voorkomen.

Ten derde vinden organisaties het belangrijk om samen met andere vrijwilligersorganisaties zicht te krijgen op een rechtvaardige (verdeling van) de hulpverdeling. Coördinatoren en bestuurders constateren dat sommige zeer assertieve hulpvragers veel steun van verschillende vrijwilligersorganisaties krijgen, terwijl andere (minder assertieve) hulpbehoevenden uit beeld blijven. Het bewerkstelligen van een rechtvaardige herverdeling van het hulpaanbod zien ze als een belangrijke kerntaak: goede samenwerking met andere vrijwilligersorganisaties draagt daar zeker aan bij.

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

Hoe ervaren vrijwilligers dit alles?

In de tweede ronde van het onderzoek hebben we de hiervoor besproken kwesties onderzocht vanuit het perspectief van de uitvoerende vrijwilligers, wederom middels een survey en expertpanels. De vraag was: “*Hoe ervaren uitvoerende vrijwilligers de toenemende vraag naar en inzet van vrijwilligers in het lokale sociaal domein?*” Ervaren zij toegenomen druk, en zo ja hoe dan? Hoe bepalen zij de unieke waarde van hun bijdrage in het veranderende sociaal domein?

Aan de survey en expertpanel deden in het totaal respectievelijk 5264 en 24 uitvoerende vrijwilligers mee van de 14 vrijwilligersorganisaties. (Alleen UVV, Kerk in Actie en Johanniter NL waren niet vertegenwoordigd in de expertpanels). In de survey waren alle organisaties vertegenwoordigd: Humanitas het vaakst (1739 respondenten, 33% van het totaal).

Een belangrijke bevinding van de gehouden survey is dat het plezier van vrijwilligers in hun vrijwilligerswerk onverminderd groot is. 98 procent ervaart meestal of altijd plezier in vrijwilligerswerk. Ook de samenwerking met beroepskrachten verloopt over het algemeen goed. Bijna de helft van de vrijwilligers (45%) werkt wel eens samen met betaalde krachten en een grote meerderheid (83%) daarvan is (zeer) tevreden over deze samenwerking. De meesten (87%) ervaren meestal of altijd genoeg waardering van betaalde krachten voor hun deskundigheid. Uit de expertpanels kwam daarnaast naar voren dat het prettig is dat de lijnen met de professionele hulp korter zijn geworden: beide partijen weten elkaar makkelijker te vinden wanneer dat nodig is. Toch komen uit het onderzoek ook enkele aandachtspunten naar voren, met name wat betreft ervaren druk om extra taken op zich te nemen, en de morele en emotionele complexiteit van het stellen van grenzen aan de vrijwillige inzet.

Druk om extra taken op zich te nemen

Hoewel de meeste vrijwilligers hun werk met veel plezier doen, ervaart een deel van de vrijwilligers wel druk door de toegenomen complexiteit van hulpvragen. Panelleden gaven bijvoorbeeld aan dat ze vaker psychiatrische problematiek tegenkomen en vaker acute hulpvragen krijgen. Ook krijgen ze vaker te maken met een steeds ouder wordende doelgroep die minder een beroep kan op (ook al oudere) mantelzorgers.

Een kwart van de survey-respondenten ervaart deze druk om meer en complexere taken op te pakken. Deze druk is toegenomen sinds de decentralisaties in 2015, stelt 56% van de survey-respondenten. De druk kan van verschillende kanten komen: van coördinatoren (32%), van cliënten (30%) of vanuit vrijwilligers zelf. Een vijfde van de survey-respondenten voelt zich (soms) overvraagd. Ruim een kwart (26%) van de respondenten ervaart dat de organisatie meer inzet verlangt dan ze kunnen of willen bieden; 74% ervaart dit zelden of nooit.

Van alle survey-respondenten is een kwart (27%) sinds 2015 meer uren gaan werken. Van deze kwart (N=1442) deed 45 procent dit omdat dit in hun ogen nodig was en 38 procent omdat ze zelf graag meer uren wilden werken. Ruim de helft (51%) van de vrijwilligers die druk ervaren om extra taken op te pakken, heeft (soms, meestal of altijd) het gevoel kennis en/of kunde te kort te komen, en heeft behoefte aan meer kennis en kunde. Tegelijkertijd geven vrijwilligers in de panels aan dat het ook ingewikkeld is om vrijwilligers goed toe te rusten aangezien zij regelmatig onverwachts voor nieuwe, dwingende en gevarieerde hulpvragen komen te staan.

Als er extra hulpvragen op hen afkomen, neemt bijna een vijfde (18%) van de vrijwilligers - ondanks eventueel gebrek aan kennis en kunde - de extra taak toch zelf op zich. Het merendeel van de vrijwilligers voelt echter eerder een doorverwijsplicht: 27 procent van de vrijwilligers gaat ermee naar de coördinator, om de vragen te bespreken of om de vragen terug te geven, en 17 procent verwijst door naar derden, zoals mantelzorg of betaalde hulp. Bijna 31 procent van de vrijwilligers geeft overigens aan dat ze nooit te maken hebben met méér vragen dan vooraf bekend.

Frontlinievrijwilligers

Wie zijn die vrijwilligers die te maken krijgen met de druk om extra taken aan te gaan? Algemene persoonskenmerken als geslacht, opleidingsniveau of leeftijd maken geen verschil. Kenmerkend voor vrijwilligers die de druk het meeste voelen is dat het vaak gaat om mensen die langer en meer uren werk voor de organisatie verrichten dan gemiddeld. Ze zijn vaker dan gemiddeld 4 jaar of langer actief voor dezelfde organisatie en besteden ook vaker 4 uur of meer per week aan het vrijwilligerswerk. Ze zijn méér tijd aan vrijwilligerswerk gaan besteden in afgelopen jaren, waarin de decentralisaties hebben plaatsgevonden.

Daarnaast gaat het vaak om vrijwilligers die activiteiten verrichten die hen confronteren met directe en urgente noden, zoals 1-op-1 hulp bij mensen thuis, persoonlijke verzorging en verpleegkundige hulp. Dat zijn situaties waarin ze heel direct worden geconfronteerd met de problematiek van de mensen voor wie zij zich vrijwillig inzetten. Ook vrijwilligers die betrokken zijn bij fondswerving en belangenbehartiging horen veel over tekorten en wat er allemaal nog meer nodig is. Deze vrijwilligers werken ook vaker samen met betaalde krachten. We noemen deze vrijwilligers die als het ware het dichtst bij de vuurlijn staan *frontlinievrijwilligers*.

We vonden deze frontlinievrijwilligers in alle organisaties in ongeveer gelijke mate. Ze zijn geneigd - vermoedelijk grotendeels door de situatie ingegeven - om extra hulpvragen te signaleren en op te pakken, grenzen van vrijwilligerswerk en eigen draagkracht op te rekken en daarbij soms de nodige aansprakelijkheidsrisico's te nemen.

Grenzen trekken

Het trekken van grenzen bleek een prangend thema voor uitvoerende (frontlinie)vrijwilligers. We onderscheiden daarbij in navolging van Scholten (2016) persoonlijke grenzen, relationele grenzen en functionele grenzen. Vrijwilligers geven aan dat ze soms hun *persoonlijke* grenzen in termen van tijd en energie verleggen. Hoewel de meeste vrijwilligers de tijd die ze aan vrijwilligerswerk besteden goed willen afbakenen, zijn ze geneigd om meer tijd en energie te investeren als ze merken dat andere hulpverleners bepaalde hulpvragen niet (kunnen) oppakken. De *relationele*

grenzen hebben betrekking op de samenwerking met anderen. In het onderzoek blijkt dat de meeste vrijwilligers (85%) die samenwerken met betaalde krachten de grenzen met betaald werk helder vinden; 15% ervaart die helderheid niet.

Toch overschrijden veel uitvoerende vrijwilligers de *functionele* grenzen: de grenzen die vanuit juridisch oogpunt van aansprakelijkheid voor risicovolle handelingen worden gesteld aan de vrijwillige inzet door vrijwilligersorganisaties. Uitvoerende vrijwilligers blijken regelmatig taken op zich te nemen die eigenlijk bij de bevoegdheid en verantwoordelijkheid van professionele, betaalde krachten thuishoren. Dit geldt vooral voor intensieve lichamelijke, psychische en/of medische zorg, privacygevoelig papierwerk (zoals correspondentie met instanties, verantwoordelijkheid over dossiers, financiële handelingen) en het bieden van continuïteit (organisatie, coördinatie). Het op zich nemen van taken in het grijze grensgebied met betaalde krachten kan een vrijwilliger in een kwetsbare positie brengen. Risico's op het gebied van aansprakelijkheid (bijvoorbeeld van vermeend zedelijk misbruik of fraude, etc.) spelen dikwijls door het hoofd van een uitvoerend vrijwilliger. Desondanks zijn met name *frontlinievrijwilligers* geneigd om die risico's op eigen verantwoordelijkheid en in stilte aan te gaan.

Vrijwilligerswerk is 'emotiewerk'

Vrijwel alle vrijwilligers uit de panels worstelen met het stellen van grenzen, of ze nu uiteindelijk hun grenzen bewaken of oprekken. Ons onderzoek laat goed zien waarom dit zo'n klemmende kwestie is. Belangrijk daarbij is dat we vrijwilligerswerk - in navolging van eerder onderzoek (Grootegoed, 2013; Tonkens et al., 2009) - niet alleen bezien in termen van taken en uren, maar ook in termen van 'emotiewerk' (Hochschild, 1973). Het stellen, bewaken, oprekken en overschrijden van grenzen gaat steeds gepaard met worstelingen rond morele emoties van empathie, medelijden en schuld. Schuldgevoelens dreigen wanneer vrijwilligers door het stellen van grenzen het gevoel hebben tekort te schieten in de hulpverlening.

Om zulke emotionele kosten te vermijden, en het welzijn van de patiënt of cliënt voorop te stellen, nemen sommige vrijwilligers in stilte risico's bij de overschrijding van *functionele* grenzen. Ze verrichten soms bijvoorbeeld toch 'medische' of 'verpleegkundige' handelingen met een infuus of sonde, omdat als zij het niet doen, deze dringende handelingen niet verricht worden. Zij weten dat het niet mag en onderschrijven die regel ook, maar het lijden van de patiënt helpen verlichten of beperken wegen ze uiteindelijk zwaarder dan dergelijke regels.

Relatieve meerwaarde van vrijwilligerswerk

Juist wanneer vrijwilligers nieuwe taken op zich nemen die de grens met betaald werk (mogelijk) overschrijden, neemt het belang toe van de erkenning van de meerwaarde van hun inzet. Wat die meerwaarde precies is, bleek echter omstreden en riep in de expertpanels veel discussie op. Meerwaarde is *relatief*. In een situatie waarin er een volwaardig alternatief is voor vrijwillige hulp, kun je wel aangeven wat de meerwaarde van vrijwilligerswerk is. Maar als zo'n alternatief ontbreekt voelt een vrijwilliger zich genooddaakt om te doen wat nodig is, en is er geen sprake van meerwaarde van vrijwilligerswerk bovenop reguliere hulp. De waarde van vrijwilligerswerk was dan 'vervangend' en niet 'aanvullend' of 'ondersteunend'.

Veel panelleden formuleerden de meerwaarde in contrast met *ontoereikende* betaalde hulp. Die zien ze als haastig en onaandachtig, terwijl vrijwilligers wél tijd en aandacht zouden hebben. De meerwaarde van vrijwillige inzet voor hulpontvangers is volgens panelleden dan dat zij iemand voor zich hebben die niet continu op de klok kijkt, maar zich flexibel schikt naar zijn of haar noden. Op maatschappelijk niveau zien panelleden hun meerwaarde erin om, samen met betaalde krachten, mantelzorgers en andere naasten, een warme 'lappendeken' van hulp te vormen, en bij te dragen aan sociale cohesie in de samenleving. Naast deze maatschappelijke opbrengsten van

vrijwillige inzet, ervaren panelleden ook dat het persoonlijke meerwaarde heeft zich vrijwillig in te zetten: vrijwilligerswerk wordt bij uitstek ervaren als een zinvolle bezigheid.

Miskenning van vrijwilligerswerk als werk

De moeilijkheid om de (relatieve) meerwaarde van vrijwillige inzet te bepalen gaat gepaard met een gesignaleerd gebrek aan erkenning. In de panels komen vooral het gebrek aan erkenning door betaalde krachten en gebrek aan maatschappelijke erkenning als pijnpunten naar voren. Miskenning door betaalde krachten schuilt vaak in kleine symbolische zaken zoals geen gratis cup-a-soup krijgen terwijl betaalde krachten dat wel krijgen. Dit, terwijl vrijwilligers soms net zo veel hooi op hun vork nemen of zelfs menen het werk beter te doen dan een betaalde kracht, waarmee zij samenwerken.

Miskenning op maatschappelijk niveau is soortgelijk: het pijnigt zeer betrokken vrijwilligers soms dat vrijwilligerswerk niet wordt gezien als 'echt' werk. Met name vrijwilligers die (deels) op zoek zijn naar een betaalde baan, lange tijd veel uren draaien, veel expertise inzetten en/of in hun ogen hetzelfde of meer werk doen dan betaalde krachten, vragen zich wel eens af waarom ze geen loonstrookje hebben of pensioenrechten opbouwen. Deze vraag wordt in het bijzonder urgent onder een drietal omstandigheden. Ten eerste, wanneer er veel druk wordt ervaren om extra vrijwilligerstaken op zich te nemen. Ten tweede, wanneer de vrijwilliger best extra inkomen zou kunnen gebruiken. Ten derde, wanneer hardwerkende vrijwilligers te maken krijgen met miskenning van de waarde van hun belangeloze inzet door betaalde krachten of managers van *formele* organisaties.

Coördinatoren en hulpontvangers daarentegen uiten vaak een veelvuldig blijk van waardering. De waardering van *hulpontvangers* is vrijwilligers nooit teveel, maar te nadrukkelijke of veelvuldige bedankjes van betaalde coördinatoren ervaren uitvoerende vrijwilligers soms als ongemakkelijk.

Uitvoerende vrijwilligers verlangen dus vooral naar (meer) maatschappelijke erkenning, net als vrijwilligersorganisaties zelf, die op organisatieniveau met miskenning of een gebrek aan erkenning van het vrijwilligerswerk te maken hebben. Hoop op (meer) erkenning is een motief voor vrijwilligersorganisaties om nieuwe taken toch op zich te nemen, ook als ze deze eigenlijk te zwaar achten. Dit is begrijpelijk maar ook zorgelijk, omdat de prijs hiervan zoals gezegd vooral neerkomt bij *frontlinievrijwilligers*.

Achter de schutting: de frontlinie nader in beeld

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

Wel is het zo dat vrijwilligers nu veelal in stilte worstelen met de ervaren morele druk om extra taken aan te gaan. *Frontlinievrijwilligers* die nauw bij de organisatie of bij de cliënten en patiënten zijn betrokken, worstelen daar nog meer mee. Dit komt doordat zij veel zien en horen, en er veel beroep op hen wordt gedaan. Als mensen die zij al helpen, meer hulp nodig hebben, en/of hun aantal neemt toe, dan lijkt het logisch om ook meer te gaan helpen. Daarmee neemt ook het risi-

co toe dat zij terecht komen in een 'vrijwilligersklem' (Tonkens, Van den Broeke & Hoijtink, 2008): zij kunnen niet stoppen of minder hulp geven omdat hulpbehoevenden hen zo nodig hebben, maar zij kunnen ook niet doorgaan en nog meer hulp geven doordat zij zelf niet meer aankunnen. Het gevoel onmisbaar te zijn kan ertoe leiden dat een vrijwilliger klem komt te zitten tussen een (potentieel) schuldgevoel en een persoonlijke grens aan de eigen inzet.

Beperkingen van deze studie

Dit onderzoek biedt veel zicht in de ervaringen van vrijwilligers en coördinatoren met het grotere beroep op vrijwilligerswerk in het sociale domein en de manieren waarop zij daarmee omgaan. Het geeft een rijk en breed geschakeerd beeld, doordat er veel organisaties meededen en een groot aantal respondenten van die organisaties bereid was om een vragenlijst in te vullen en/of aan een expertpanel mee te doen. De combinatie van kwantitatief en kwalitatief onderzoek maakt het mogelijk om zicht te krijgen op kwalitatieve veranderingen op grote schaal en tegelijkertijd een goed beeld te krijgen van individuele ervaringen en dilemma's.

We kunnen niet veronderstellen dat onze bevindingen representatief zijn voor alle vrijwilligersorganisaties in het sociale domein, aangezien slechts een (grote maar toch) beperkte groep organisaties deelnam, met een nadruk op zorg en welzijn. Een andere beperking van het onderzoek is dat de spreiding over de deelnemende organisaties in de eerste ronde anders was dan in de tweede ronde, waardoor we per organisatie geen compleet samenhangend beeld konden krijgen over de ervaringen van coördinatoren binnen die organisaties in verhouding tot de ervaringen van uitvoerende vrijwilligers binnen diezelfde organisaties.

Aanbevelingen voor beleid

Open gesprek over grenzen

Uit dit onderzoek is gebleken dat de grenzen tussen vrijwilligerswerk en betaald werk in de praktijk niet vast staan. Op papier kan men daarover helderheid krijgen, en dat is ook belangrijk, maar de praktijk is weerbarstiger dan papier. Er doen zich allerlei onverwachte en ongeplande situaties voor waarin mensen moeten handelen, en waarin afspraken over taakverdeling maar beperkt behulpzaam zijn. Als een vrijwilliger weet dat iets niet tot de eigen taken behoort, maar ook ziet dat er geen alternatief is en dat iemand van hulp verstoken blijft, ontstaat een levensgroot dilemma. Vaak handelt men dan naar eer en geweten, maar niet noodzakelijk volgens de regels.

In de omgang met extra vragen en druk kunnen coördinatoren een belangrijke rol vervullen. Enerzijds vangen zij de extra druk en extra vragen grotendeels op en fungeren als een soort hitteschild voor de vrijwilligers. Hierdoor sijpelt de toegenomen druk maar in beperkte mate door naar de uitvoerende vrijwilligers. Anderzijds zien we ook dat de coördinator volgens één derde van uitvoerende vrijwilligers de bron is van ervaren druk om extra taken aan te gaan. De coördinator lijkt dus een dubbelrol te vervullen: ze hebben oog voor overvraging van vrijwilligers maar willen tegelijkertijd wél die sleutelrol vervullen in het lokale sociale domein. Mogelijk voelen uitvoerende vrijwilligers aan dat coördinatoren in een dergelijk spanningsveld zitten want de meeste uitvoerende vrijwilligers stappen *niet* naar de coördinator bij ervaren druk. Daar ligt dus nog potentie.

Onze eerste aanbeveling is dat organisaties werken aan een cultuur waarin vrijwilligers gestimuleerd worden en zich vrij voelen om met kwesties van druk en toenemende vragen naar coördinatoren te stappen, zodat een eenzame worsteling met grensverschuivingen voorkomen wordt. Bijkomend voordeel daarvan zou zijn dat organisaties een beter beeld krijgen van de druk die vrij-

willigers ervaren, en dat daarmee uitval van vrijwilligers voorkomen kan worden. Nadeel hiervan is een grotere druk op de coördinatoren, waar nu reeds grote druk op ligt.

Onze tweede aanbeveling hangt hiermee samen: het is van groot belang om bovengenoemde levensgrote morele dilemma's te onderkennen en zo open mogelijk te bespreken. Niet met het doel om heldere grenzen te stellen of nog eens te herhalen wat de regels zijn, want er zijn geen tekenen van gebrek aan kennis over regels. Veel belangrijker is het om de worstelingen van coördinatoren en uitvoerende vrijwilligers te bespreken, zowel met grenzen van wat mag en kan, als met wat ze zelf wel en niet aan kunnen. Het is daarbij van groot belang om niet een regulerende en corrigerende houding aan de dag te leggen, maar een open, nieuwsgierige houding, met begrip voor grensoverschrijdingen die zijn ingegeven door het willen dienen van het welzijn en de belangen van cliënten en patiënten.

Begrip is niet hetzelfde als zeggen dat alles moet kunnen. Het gaat erom dat mensen deze worstelingen meer met elkaar delen en daardoor minder het gevoel hebben er alleen voor te staan. Meer delen zal ook de risico's verkleinen. Het gaat er dus om vrijwilligers te ondersteunen in hun omgang met morele dilemma's en de emotionele kosten die daarmee gepaard gaan. Dat betekent: aandacht en ruimte voor bespreking van het emotiewerk dat met het bepalen, stellen, bewaken en overschrijden van (met name *functionele*) grenzen aan vrijwillige inzet gepaard gaat. Dit kan bijvoorbeeld vorm krijgen in groepsbijeenkomsten waarin men collectief casussen bespreekt over het betreden van grijze gebieden, de twijfels en onzekerheden die daarmee gepaard kunnen gaan, de moed en de risico's om grenzen op te rekken, en eventuele implicaties voor de koers van de organisatie.

Verschillende belangen

Vrijwilligersorganisaties hebben zoals gezegd redenen om deze extra taken toch op zich te nemen; de druk die dit geeft komt ook niet bij de coördinatoren en bestuurders terecht, maar voornamelijk bij de uitvoerende vrijwilligers. Onze derde aanbeveling is dat organisaties zich meer bewust zijn van verschillen tussen de belangen van vrijwilligersorganisaties en die van uitvoerende vrijwilligers, en zorgen dat de stem van vrijwilligers voldoende gehoord wordt. Voor de organisaties liggen er kansen voor grotere zichtbaarheid, samenwerking en erkenning, maar voor vrijwilligers zijn die kansen minder voelbaar terwijl de druk van meer en meer complexe hulpvragen wel heel voelbaar zijn.

Het is van belang dat organisaties zich van dit mogelijke belangenverschil bewust zijn en proberen hun vrijwilligers tegen overbelasting te beschermen, ook als dit betekent dat zij misschien kansen op zichtbaarheid en erkenning mislopen. Om te zorgen dat de stem van vrijwilligers voldoende gehoord wordt, kunnen organisaties bijvoorbeeld meer inspraak organiseren of vaker ervaringen en meningen peilen via vragenlijsten of focusgroepen.

Het is daarbij van bijzonder belang om vrijwillige coördinatoren goed in positie te brengen en te houden. Door hun signalen actief op te halen, en ze goed te equiperen voor hun rol als hitteschild. En door ze te beschermen tegen eigen overbelasting. Dat laatste is niet alleen een zaak van individuele organisaties maar ook van koepelorganisaties als NOV en van landelijke en lokale overheden.

Symbolische in- en uitsluiting

Ten vierde bevelen we organisaties die werken met vrijwilligers naast betaalde krachten aan om symbolische uitsluiting van vrijwilligers tegen te gaan. Kleine maar symbolisch gewichtige scheidslijnen zoals wel of geen kerstpakket en wel of geen gratis cup-a-soup zijn voor organisaties financieel en organisatorisch futiel maar voor vrijwilligers van enorme betekenis. Het kan weinig moeite kosten om daar rekening mee te houden.

Gesprekspartners

Ten slotte bevelen we lokale overheden aan om vrijwilligersorganisaties als gesprekspartners te erkennen in het sociale domein. Vrijwilligersorganisaties geven immers aan dat ze nog te weinig als gesprekspartners bij het lokale beleid worden betrokken, waardoor zij bijvoorbeeld onvoldoende zicht hebben op waar de gaten vallen en wie er tussen wal en schip dreigen te vallen en vaak *ad hoc* worden ingezet. Het is dus belangrijk dat vrijwilligersorganisaties, naarmate ze een grotere rol krijgen, ook meer bij het beleid betrokken worden. Alleen dan kunnen zij de grotere bijdrage leveren die van hen verwacht wordt.

Vervolgonderzoek

Dit onderzoek roept ook vragen voor vervolgonderzoek op. Ten eerste de vraag naar de mis/erkenning van vrijwilligersorganisaties door formele organisaties, en omgekeerd. Onze respondenten signaleren gebrek aan erkenning van de formele hulp voor hun vrijwillige inzet. Vrijwilligersorganisaties worden volgens hen niet als volwaardige gesprekspartner betrokken. Dit onderzoek biedt geen zicht op het perspectief van deze formele hulporganisaties; de vraag is in hoeverre zij dit probleem ook herkennen en zo ja, hoe het verholpen kan worden. Omgekeerd zien we ook dat vrijwilligers zich soms onderscheiden van betaald werk door zich negatief uit te laten over betaald werk (te weinig tijd en aandacht) waardoor er ook van omgekeerde miskennen sprake zou kunnen zijn. Het verdient kortom aanbeveling om de wederzijdse perspectieven van betaalde en vrijwillige krachten in één organisatie te achterhalen en met elkaar te vergelijken, ten einde meer wederzijds begrip te kweken.

Een tweede vraag voor vervolgonderzoek is vooral ethisch van aard. De vraag is in hoeverre en onder welke voorwaarden het wenselijk is om de druk van de participatiesamenleving zozeer bij vrijwilligersorganisaties neer te leggen. Nu lijken er geen alternatieven te zijn, want als vrijwilligersorganisaties de met name door formele zorg afgestoten taken niet op zich nemen, dan blijven ze liggen of komen ze terecht bij andere veelal overbelaste partijen: professionele zorgverleners, hulpbehoevenden en mantelzorgers. Wat zijn de ethische grondslagen van dit beleid? Gezien de grote druk op vrijwilligersorganisaties is de vraag ook wat alternatieve partijen zijn om de toegenomen druk bij neer te leggen. In de afgelopen decennia zouden de dominante antwoorden op deze vraag respectievelijk hebben geluid: bij de overheid (jaren zestig tot negentig) en bij de markt (jaren negentig tot jaren tien). Het afgelopen decennium is de bal bij de burger komen te liggen, en wordt bij bijkans ieder maatschappelijk probleem eerst gekeken naar burgers en hun organisaties (Tonkens, 2008). Gezien de problemen die dit momenteel voor uitvoerende vrijwilligers oplevert, is dus de vraag in hoeverre de overheid en de markt niet ook een grotere rol te spelen hebben.

Dat vrijwilligersorganisaties daar zelf niet meteen aan denken, is begrijpelijk. Ten eerste zijn veel te druk om deze vragen te stellen. Ze ervaren urgenter taken: eerst moeten mensen in nood geholpen worden! Als het huis in brand staat ga je blussen, en je niet afvragen waarom jij degene bent die dat moet doen en of dat wel terecht is. Ten tweede zijn zij natuurlijk ook onderworpen aan de tijdgeest die de bal systematisch bij de burger legt. Ten derde zagen we dat vrijwilligersorganisaties zelf ook iets ontnemen aan de toegenomen druk: ze geven immers aan zich wel meer gezien, gehoord en gewaardeerd te voelen. En ten vierde ervaren ze, ondanks de toegenomen druk, nog steeds dat vrijwilligerswerk in zorg en welzijn een alternatief is voor de overmatige controle en verantwoording die in betaalde zorg en hulp aan de orde van de dag zijn. Door de bal bij de overheid te leggen stuur je mensen dus ook naar die wereld van overmatige verantwoording en controle, met als risico dat hulpbehoevenden feitelijk minder hulp krijgen dan ze dankzij vrijwilligers kunnen krijgen. En als je de bal bij de markt zou leggen, zou hulp alleen toegankelijk zijn voor draagkrachtigen, terwijl veel zorgbehoevenden daar niet toe behoren.

Er liggen kortom nog veel vragen open over waar toegenomen en meer complexe hulpvragen terecht komen en zouden moeten komen. In het licht van verdere vergrijzing, kostenstijging en personeelstekorten in de betaalde zorg enerzijds, en toegenomen belangstelling en aandacht voor vrijwilligerswerk anderzijds, is het van groot belang dit publiekelijk meer te bespreken om te voorkomen dat de druk steeds meer uitkomt bij het laagste punt: de uitvoerende vrijwilliger. Met dit onderzoek hopen we daaraan een bijdrage te hebben geleverd.

Literatuur

- Arends, J. & Flöthe, L. (2015). *Wie doet vrijwilligerswerk?* Den Haag/Heerlen: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Boss, E., Blauw, W. & Alblas, M. (2011). *Vrijwillige inzet 2.0. Trendrapport 2011*. Utrecht: Movisie/Libertas.
- Brettschneider, E., Dankers, T., Karbouniaris, S. & Wilken, J.P. (2007). *Buurtzorg: Vrijwillige inzet op het snijvlak van zorg en welzijn. Eindrapportage evaluatieonderzoek*. Utrecht: Movisie.
- Brown, E. (2016). Assessing the value of volunteer activity. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 28(1), 3-17.
- Brudney, J. L., Meijs, L. & Ten Hoorn, E. (2008). The Other Side of the Coin: What do Business Schools Teach the Typical Business Undergraduate Student about the Nonprofit Sector? A Case Study from the Netherlands. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 36(4), 80-97.
- Bussemaker, J. (2009). Naast en met elkaar. Brief over de relatie tussen informele en formele zorg (27-10- 2009). Den Haag: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.
- BZK (2014). *Kamerbrief over kabinetsreactie op motie Slob inzake de Participatiesamenleving. Brief van minister Plasterk (BZK) en staatssecretaris van Rijn (VWS) aan de Tweede Kamer met een kabinetsreactie op de motie van het lid Slob c.s. de participatiesamenleving*. Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2014-0000667963.
- Clary, E. G. & Snyder, M. (1991). A functional analysis of altruism and prosocial behavior: The case of volunteerism. In M. Clark (Ed.). *Review of personality and social psychology* (Vol. 12, pp. 119-148). Newbury Park, CA: SAGE Publications.
- Creswell, J. W. (2015). *A concise introduction to mixed methods research*. Thousand Oaks (California): SAGE Publications.
- Dahlberg, L. (2006). The complementarity norm: service provision by the welfare state and voluntary organisations in Sweden. *Health & social care in the community*, 14(4), 302-10.
- De Boer, A. & De Klerk, M. (2013). *Informele zorg in Nederland. Een literatuurstudie naar mantelzorg en vrijwilligerswerk in de zorg*. Den Haag:SCP.
- De Boer, N. G. J. & Van der Lans, J. (2011). *Burgerkracht: de toekomst van het sociaal werk in Nederland*. Den Haag: Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling.
- De Klerk, M., De Boer, A., Plaisier, I. & Schyns, P. (2017). *Voor elkaar? Stand van de informele hulp in 2016*. Den Haag: SCP.
- De Klerk, M., de Boer, A., Plaisier, I., Schyns, P. & Kooiker, S. (2015). *Informele hulp: wie doet er wat?* Den Haag: SCP.
- De Klerk, M., De Boer, A., Kooiker, S., Plaisier, I. & Schyns, P. (2014). *Hulp geboden. Een verkenning van de mogelijkheden en grenzen van (meer) informele hulp*. Den Haag: SCP.
- De Wit, A., Bekkers, R. & Broese van Groenou, M. (2017). Heterogeneity in crowding-out: when are charitable donations responsive to government support? *European Sociological Review*, 33(1), 59-71.
- Dekker, P., De Hart, J. & Faulk, L. (2007). *Toekomstverkenning vrijwilligerswerk 2015*. Den Haag: SCP.
- Dekker, P. & De Hart, J. (red.) (2009). *Vrijwilligerswerk in meervoud. Civil society en vrijwilligerswerk, deel 5*. Den Haag: SCP.
- Devilee, J. (2008). Is de vrijwilliger van de toekomst een professional? Toekomstverkenning van de professionaliteit in de zorg door Vrijwilligers. *Vrijwillige Inzet Onderzocht*, 5(1), 6-15.
- Donoghue, J., Graham J., Mitten-Lewis, S., Murphy, M. & Gibbs, J. (2005). A volunteer companion-observer intervention reduces falls on an acute aged care ward. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 18(1), 24-31.
- Eliasoph, N. (2011). *Making volunteers: civic life after welfare's end*. Princeton: Princeton University Press.

- Evers, J. (2008). *Kwalitatief interviewen: kunst én kunde*. Den Haag: Boom/Lemma Uitgevers.
- Grootegoed, E. (2013). *Dignity of dependence. Welfare state reform and the struggle for respect* (proefschrift). Amsterdam: Universiteit van Amsterdam.
- Grootegoed, E. & Tonkens, E. (2015). Disabled and elderly citizens' perceptions and experiences of voluntarism as an alternative to publically financed care in the Netherlands. *Health & social care in the community*, 25(1), 234-242.
- Grube, J. A. & Piliavin, J. A. (2000). Role identity, organizational experiences, and volunteer performance. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 26(9), 1108-1119.
- Guirguis-Younger, M., Kelley, M. L. & Mckee, M. (2005). Professionalization of hospice volunteer practices: What are the implications. *Palliative & supportive care*, 3(2), 143-144.
- Handy, F. & Brudney, J. L. (2007). When to use volunteer labor resources? An organizational analysis for nonprofit management, *Vrijwillige inzet Onderzocht*, 40(suppl.), 91-100. Geraadpleegd via https://repository.upenn.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1092&context=spp_papers.
- Handy, F. & Srinivasan, N. (2004). Valuing volunteers: An economic evaluation of the net benefits of hospital volunteers. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 33(1), 28-54.
- Hanlon, N., Rosenberg, M. & Clasby, R. (2007). Offloading social care responsibilities: recent experiences of local voluntary organisations in a remote urban centre in British Columbia, Canada. *Health & social care in the community*, 15(4), 343-51.
- Jonkers, M. & Machielse, A. (2013). *De verbinding tussen formele en informele hulp. Een relatieadvies voor een verstandshuwelijk. LESI-rapporten 10*. Utrecht: LESI.
- Kampen, T. (2014). *Verplicht vrijwilligerswerk: de ervaringen van bijstandsccliënten met een tegenprestatie voor hun uitkering* (Proefschrift). Universiteit van Amsterdam, Amsterdam.
- Kampen, T., Verhoeven, I. & Verplanke, L. (2013). *De affectieve burger. Hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid*. Amsterdam: Van Gennep.
- Kampen, T. & Wekker, F. (2014). *Verplicht vrijwilligerswerk: de ervaringen van bijstandsccliënten met een tegenprestatie voor hun uitkering*. Amsterdam: Van Gennep.
- Lavrakas, P. J. (2008). *Encyclopedia of survey research methods*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Lucassen, A., Verschelling, M. & Royers, T. (2012). *Kennisdossier. De rol van ervaringsdeskundigen in cliëntondersteuning. Deel 1*. Utrecht: MOVISIE/Vilans.
- Lucassen, J., Stokvis, R., Van Hilvoorde, I. M., Breedveld, K., Kamphuis, C. & Tiessen-Raaphorst, A. (2008). Fitness als industrie: de ontwikkeling van een snel groeiende bedrijfstak. *Rapportage sport 2008*, 316-331.
- Lum, T. Y. & Lightfoot, E. (2005). The effects of volunteering on the physical and mental health of older people. *Research on Aging*, 27(1), 31-55.
- Machielse, A. & Bos, G. (2018). Vrijwillige maatjes voor eenzame ouderen. Grenzen en mogelijkheden van vrijwillige inzet bij een kwetsbare doelgroep. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 27(4), 69-90.
- Machielse, A. & Bos, P. (2016). *Complexe verwachtingen. Vrijwillige maatjes voor eenzame ouderen*. Utrecht: Movisie/Universiteit voor Humanistiek.
- Machielse, A. & Runia, A. (2013). Vrijwillige inzet bij sociaal geïsoleerden met multiproblematiek: mogelijkheden, voorwaarden en rollen. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 22(4), 5-20.
- Metz, J., Roza, L., Meijs, L., Baren van, E., & Hoogervorst, N. (2017). Differences between paid and unpaid social services for beneficiaries. *European Journal of Social Work*, 20(2), 153-166.
- Meijs, L., Parren, K. & Simons, F. J. (2017). *De oudere vrijwilliger beschouwd. Een onderzoek naar de waarde van vrijwilligerswerk door ouderen en een beoordeling van uitwisselbaarheid en verdringing*. Geraadpleegd op 24 november 2017 via www.dedikkeblauwe.nl/files/attachment/348.

- Meijs, L., Roza, L. & Metz, J. (2013). *Beroepskrachten vervangen door vrijwilligers?* geraadpleegd op 28 september 2017 via <https://www.socialevraagstukken.nl/beroepskrachten-vervangen-door-vrijwilligers>.
- Mezzo (2013). *Brancherapport ondersteuning informele zorg 2012/2013*. Bunnik: Mezzo.
- Miles, I., Sullivan, W. C. & Kuo, F. E. (1998). Ecological restoration volunteers: the benefits of participation. *Urban Ecosystems*, 2(1), 27-41.
- Mook, L., Quarter, J., & Richmond, B. J. (2007). *What counts: Social accounting for nonprofits and cooperatives*. Belmont Ct, Medina: Sigel Press.
- Morrow-Howell, N., Hong, S. & Tang, F. (2009). Who benefits from volunteering? Variations in perceived benefits. *The Gerontologist*, 49(1), 91-102.
- Musick, M. A. & Wilson, J. (2008). *Volunteers: A Social Profile*. Indiana. Bloomington: Indiana University Press.
- Naylor, C., Mundle, C. Weeks, L. & Buck, D. (2013). *Volunteering in health and care. Securing a sustainable future*. London: The Kings Fund.
- Oudenampsen, D., Van Vliet, K., Winsemius, A. & Tenhaeff, C. (2006). *Samenwerking vrijwilligers en beroepskrachten bij maatschappelijke ondersteuning*. Utrecht: Verwey Jonker Instituut/NIZW.
- Oudenampsen, D. & Van Vliet, K. (2007). *Vrijwillige inzet in de zorg en maatschappelijke ondersteuning*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Piliavin, J. A. & Siegl, E. (2007). Health Benefits of Volunteering in the Wisconsin Longitudinal Study. *Journal of Health and Social Behavior*, 48(4), 450-64.
- Popovic, N. & Boss, E. (2009). *Een pronkstuk uit de collectie. Onderzoek naar vrijwilligerswerk in musea*. Utrecht: Movisie.
- RMO (2014). *Leren innoveren in het sociaal domein*. Den Haag: Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling.
- Roza, L. & Meijs, L. (2015). *Durf eisen te stellen aan vrijwilligerswerk van bedrijven*. geraadpleegd op 12 september 2018 via <https://www.socialevraagstukken.nl/durf/>.
- Schmeets, H. & Arends, J. (2017). *Vrijwilligerswerk: wie doet het?* Den Haag/Heerlen: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Scholten, C. (2016). *Grenzen verkennen. Wettelijke en juridische aspecten in het samenspel tussen formele en informele zorg*. Utrecht: Vilans.
- Scott, R. (2013). *Strategic asset of optional extra? The impact of volunteers on hospice sustainability*. Doctoral thesis. University of Dundee.
- Tenhaeff, C., Oudenampsen, D., Van Vliet, K. & Winsemius, A. (2007). Dynamiek in samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten: een verklaringsmodel getoetst. *Vrijwillige Inzet Onderzocht*, 4(2), 6-14.
- Tonkens, E. (2008). *De bal bij de burger: burgerschap en publieke moraal in een pluriforme, dynamische samenleving*. Amsterdam: UvA/Vossiuspers.
- Tonkens, E., Van den Broeke, J. & Hoijtink, M. (2008). *Op zoek naar weerkaatst plezier: samenwerking tussen mantelzorgers, vrijwilligers, professionals en cliënten in de multiculturele stad*. Den Haag: NICIS Instituut.
- Tonkens, E. (2011). *Vrijwilligerswerk 2011: 5 uitdagingen*. Geraadpleegd op 1-12-2017 via <https://www.nov.nl/documenten/00000118.pptx>.
- Tonkens, E. (2014). Herover de participatiesamenleving. *Socialisme & Democratie*, 71(1), 85-95.
- TK (2015/2016). *Voortgang en ambitie Wmo, volwaardig meedoen*. Brief van de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Tweede Kamer, vergaderjaar 2015/2016, 29538, nr. 214.
- TK (2013/2014). *Regels inzake de gemeentelijke ondersteuning op het gebied van zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen en opvang (Wet maatschappelijke ondersteuning 2015)*. Memorie van Toelichting, Tweede Kamer, vergaderjaar 2013/2014 33841, nr. 3).

- TNS (2013). *Eenzaamheid en vrijwilligerswerk*. Amsterdam: TNS Nipo/Coalitie Erbij.
- Van Bochove, M., Tonkens, E. & Verplanke, L. (red.) (2014). *Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten? Nieuwe verhoudingen tussen professionals en vrijwilligers in zorg en welzijn*. Den Haag: Platform31.
- Van den Berg, E., den Draak, M., & de Roos, S. (2017). Onderweg in het sociaal domein. Ervaringen in drie gemeenten met de decentralisaties in 2016-2017. In E. Pommer & J. Boelhouwer (red.), *Overall rapportage sociaal domein 2016. Burgers (de)centraal* (pp. 297-404). Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Van den Bos, C. (2014). *Using volunteering infrastructure to build civil society*. Rotterdam: Erasmus University Rotterdam.
- Van der Ham, L., den Draak, M., Mensink, W., Schyns, P., & van de Berg, E. (2018). *De Wmo 2015 in praktijk. De lokale uitvoering van de wet maatschappelijke ondersteuning*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Van Herten, M. (2008). *Plausibiliteit POLS-module Vrijwillige Inzet 2007*. Voorburg/Heerlen: CBS.
- Van Schie, S., Günter, S. T. & Wehner, T. (2013). How dare to demand this from volunteers! The impact of illegitimate tasks. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 25(4), 851-868.
- Van Willigen, M. (2000). Differential benefits of volunteering across the life course. *The Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*, 55(5), 308-318.
- Veldheer, V., Jonker, J., Noije, L. van, & Vrooman, C. (2012). *Een beroep op de burger. Minder verzorgingsstaat meer eigen verantwoordelijkheid*. Den Haag: SCP.
- Verhagen, M. (2016). Dilemma's van inzet vrijwilligers in de zorg. In L. Linders, D. Feringa, M. Potting & M. Jager-Vreugdenhil (red.), *Tussen regels en vertrouwen. Veranderende sociale rollen in de verzorgingsstaat* (pp. 27-42). Amsterdam: Van Gennep.
- Verhoeven, I. & Tonkens, E. (2013). Wat de overheid van burgers wil. De framing van de veranderende verzorgingsstaat in Nederland en Engeland. In T. Kampen, I. Verhoeven & L. Verplanke (2013). *De affectieve burger. Hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid* (pp. 25-40). Amsterdam: Van Gennep.
- Wilson, J. (2012). Volunteerism research a review essay. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 41(2), 176-212.
- Winsemius, A. & Dirksen, I. (2004). Sterk vrijwilligerswerk in welzijn. Onderzoeksrapportage. *Vrijwillige Inzet Onderzocht*, 1(1) 10-20.

Appendix 1

Korte schets van alle deelnemende organisaties

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

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

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

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

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

Na de transities in het sociale domein, zijn gemeenten een steeds belangrijkere samenwerkingspartner voor lokale Humanitas-afdelingen geworden. Met 265 gemeenten zijn er samenwerkingsafspraken die ook betrekking hebben op subsidies voor activiteiten. Sinds 2015 heeft Humanitas duidelijk een groei doorgemaakt en deze groei in activiteiten is met name het resultaat van de toegenomen samenwerking met gemeenten. Deze groei heeft onder meer geleid tot een stijging van de personele lasten; betaalde coördinatie komt steeds vaker voor als Humanitas in opdracht van gemeente ondersteuning organiseert.

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

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

Nederlandse Patiënten Vereniging (NPV) is een landelijke vereniging met een christelijke achtergrond die zich inzet voor de zorg voor het leven. Dat doet de NPV door beleidsbeïnvloeding, door persoonlijk advies en persoonlijke steun aan patiënten, voornamelijk via NPV-Thuishulp. Op 70 plaatsen in Nederland zijn er thuishulpafdelingen. Deze afdelingen ondersteunen mantelzorgers en verlenen aanvullende hulp op de beroepsmatige zorg bij de verzorging van bijvoorbeeld zieken, ouderen, mensen met een handicap of dementie en patiënten in hun laatste levensfase. In totaal zijn circa 6500 vrijwilligers werkzaam voor de NPV, waarvan ongeveer 3700 kerkelijke vrijwilligers.

Het Nederlandse Rode Kruis (NRK) is een landelijke vereniging met 241 lokale afdelingen, en helpt wereldwijd mee aan het verzachten van menselijk lijden, het verminderen van eenzaamheid en het vergroten van zelfredzaamheid. Ruim 27.000 vrijwilligers staan klaar om mensen te helpen als het nodig is. Het NRK verleent onder andere burgerhulp, evenementenhulp en noodhulp bij rampen en conflicten en zorgt voor familiehereniging. Het Rode Kruis bereidt ook mensen voor op een (eventuele) noodsituatie, zodat zij zichzelf kunnen redden en oog hebben voor anderen in nood. Het Rode Kruis helpt kwetsbare mensen sterker en zelfredzamer te worden, omdat een noodsituatie voor hen een verhoogd risico met zich meebrengt. Zo voelen zij zich veiliger en weten zij op wie zij een beroep kunnen doen in geval van nood. Bij een conflict kiest het NRK geen partij. Zo gaat de hulp van het Rode Kruis altijd en onvoorwaardelijk uit naar de meest kwetsbare mensen in nood.

Het Rode Kruis biedt ook veel steun aan kwetsbare mensen in Nederland. In 2012 is het Rode Kruis van start gegaan met een nieuwe focus voor de lokale activiteiten. De focus moet komen te liggen op het organiseren van activiteiten die zelfredzaamheid van mensen stimuleert. De vraaggerichte sociale hulp die van oudsher door veel lokale afdelingen werd geboden wordt afgebouwd. De focus op het sterker en zelfredzamer maken van mensen leidt tot een andere werkwijze en nieuwe samenwerkingsrelaties met partijen die daarvoor niet of nauwelijks in beeld waren.

Kerk in Actie is onderdeel van de Protestantse Kerk in Nederland, en ondersteunt lokale kerken bij het uitvoeren van hun diaconale en missionaire werk. Kerk in Actie omvat onder andere het diaconale werk in Nederland en wereldwijd. Bij de PKN zijn circa 1600 plaatselijke kerken aangesloten. Naar schatting zijn er in totaal 195.000 vrijwilligers werkzaam. Het diaconale werk kan worden opgevat als het sociaal-maatschappelijk werk van de kerk. Dit is een zelfstandige taak, naast de pastorale taak die de zorg voor liturgie (vieringen) en geestelijke zorg omvat. Deze laatste taak is primair gericht op de eigen kerkleden (gemeenteliden).

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

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

Onder de landelijke koepelorganisatie VPTZ vallen organisaties in de vrijwillige palliatieve terminale zorg. Deze zorg wordt thuis, in hospices en steeds vaker ook in zorginstellingen geboden. De VPTZ ondersteunt de belangen van de ruim 200 lid-organisaties (hospices, palliatieve thuisorganisaties, palliatieve units in verpleeghuizen). De VPTZ behartigt – op landelijk niveau – de belangen van de leden en stimuleert de kwaliteit van de zorg en ondersteuning. Bij de leden zijn ruim 11.000 vrijwilligers actief.

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

Nationale Vereniging de Zonnebloem, is een landelijke vereniging met 11 provinciale afdelingen, 110 regionale afdelingen en 1090 plaatselijke afdelingen. De Zonnebloem zet zich al meer dan 65 jaar in voor mensen met lichamelijke beperkingen door ziekte, handicap of leeftijd. Bij de Zonnebloem zijn 40.000 vrijwilligers actief. De vrijwilligers van de Zonnebloem helpen mee bij dagjes uit, zoeken mensen thuis op, trekken er samen met mensen op uit of vervullen een bestuursfunctie. Daarnaast is de Zonnebloem bekend om haar georganiseerde vakanties, bezoeken aan attractieparken en musea met de doelgroep. En ook biedt de Zonnebloem verspreid over heel Nederland de Zonnebloem rolstoelauto te huur aan.

Alleen ondersteuning gericht op haar doelgroep (mensen met een ziekte of beperking) en gericht op haar kerntaken wordt door de Zonnebloem vrijwilligers opgepakt.

Stichting Present Nederland is een landelijke, overkoepelende stichting waar 76 lokale stichtingen bij zijn aangesloten die actief zijn in 130 gemeenten. Present werkt als een makelaar in vrijwilligerswerk en biedt de mogelijkheid om een groep of individu in de eigen woonplaats in te zetten voor mensen die te maken hebben met armoede, een slechte gezondheid of sociaal isolement. Het doel van Present is om een beweging op gang te brengen in de samenleving waarbij steeds meer mensen het vanzelfsprekend vinden om naar elkaar om te zien. Present begint bij het aanbod van de groep vrijwilligers. In 2016 hebben zo'n 3800 vrijwilligers zich ingezet voor hun medemens via deze stichting.

Voor Stichting Present is het samenspel met de formele zorg een belangrijk onderdeel van hun werk. Immers door het leven van iemand een boost te geven (zoals door een vervuild huis op te ruimen, in te richten, te verven) kan de beroepskracht het hulpverleningstraject weer verder oppakken. Daarnaast kan er door de samenwerking beter zicht komen op moeilijk bereikbare doelgroepen..

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

Stichting Vier het Leven is een landelijke goede doelen organisatie die in 2017 bijna 20.000 ouderen meenam naar de film, het theater, een concert of naar het museum. Dit werd mogelijk gemaakt door 1800 vrijwilligers. Stichting Vier het Leven is actief in 275 gemeenten.

TijdVoorActie is een beweging van jongeren die zelf initiatief nemen om het samenleven vorm te geven, maatschappelijke kansen en uitdagingen te signaleren en aan te gaan. Het is een netwerk van ruim 4800 jongeren met een gezamenlijk verlangen om hun leven te delen. Belangrijkste waarde daarbij is het naar elkaar omzien in de samenleving. De missie van TijdVoorActie is dat steeds meer jongeren zich in hun eigen stad in gaan zetten voor mensen die weinig of geen netwerk hebben.

TijdVoorActie is in zeventien steden in Nederland actief met vrijwilligersnetwerken van jongeren. Jongeren worden uitgedaagd, geïnspireerd en toegerust om het samenleven in hun eigen stad vorm te geven. Zo ontstaat een beweging van jongeren die zelf initiatief neemt om zich eenmalig, tijdelijk en structureel in te zetten voor de ander.

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

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

Daarnaast biedt KBO-PCOB de leden ontmoeting en ondersteuning. Er zijn meer dan 800 lokale afdelingen, verspreid over heel Nederland. Daar ontmoeten mensen elkaar, ondernemen ze activiteiten en behartigen ze lokaal de belangen van senioren. Zo'n 8000 vrijwilligers zetten zich in via KBO-PCOB: bijvoorbeeld als belastinginvuller, ouderenadviseur, veiligheidsadviseur of tabletcoach.

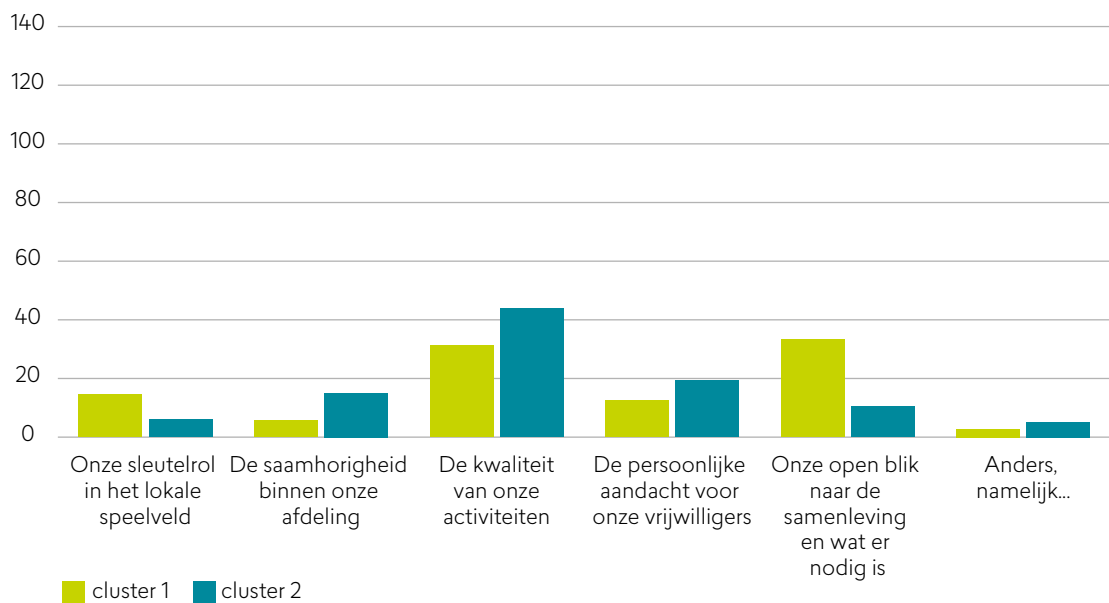
Unie Van Vrijwilligers Nederland (UVV) verricht dagelijks in heel Nederland, met ongeveer 7.000 vrijwilligers in 40 plaatselijke afdelingen, vrijwilligerswerk voor het welzijn van mensen die zich in een kwetsbare positie bevinden door ziekte, handicap, ouderdom of eenzaamheid. UVV Nederland biedt praktische hulp en ondersteuning in ziekenhuizen en tegenwoordig ook steeds vaker bij mensen thuis. Dat gebeurt op verschillende manieren: van begeleiden bij uitstapjes of naar een arts, tot hulp in ziekenhuizen en zorginstellingen en van maaltijdvoorziening tot een luis-terend oor.

Johanniter Nederland is een landelijke vereniging met vrijwilligers die veelal actief zijn op het domein zorg en welzijn en voornamelijk intramuraal werken in zorginstellingen. Een groot deel van de circa 4.000 vrijwilligers is actief in de zogenaamde 'Johanniter groepen'. Dit zijn regionaal georganiseerde vrijwilligersgroepen in onder meer verzorgingshuizen, ziekenhuizen, inloophuizen en hospita. Zij organiseren groepsactiviteiten voor de bewoners of zijn gericht op hulpvragers met wie ze sociale activiteiten doen, zoals bijvoorbeeld wandelen. De begeleiding van de vrijwilligers is in handen van de coördinator vrijwilligerswerk van de zorginstelling. Daarnaast organiseert Johanniter Nederland vakanties voor mensen die hulp of zorg nodig hebben en hun mantelzorgers. Deze vakanties worden georganiseerd vanuit het landelijk kantoor in Den Haag. De uitvoering ligt wederom bij vrijwilligers. Ook initieert Johanniter Nederland projecten, al dan niet van tijdelijke aard, als daarvan uit de samenleving vraag naar is.

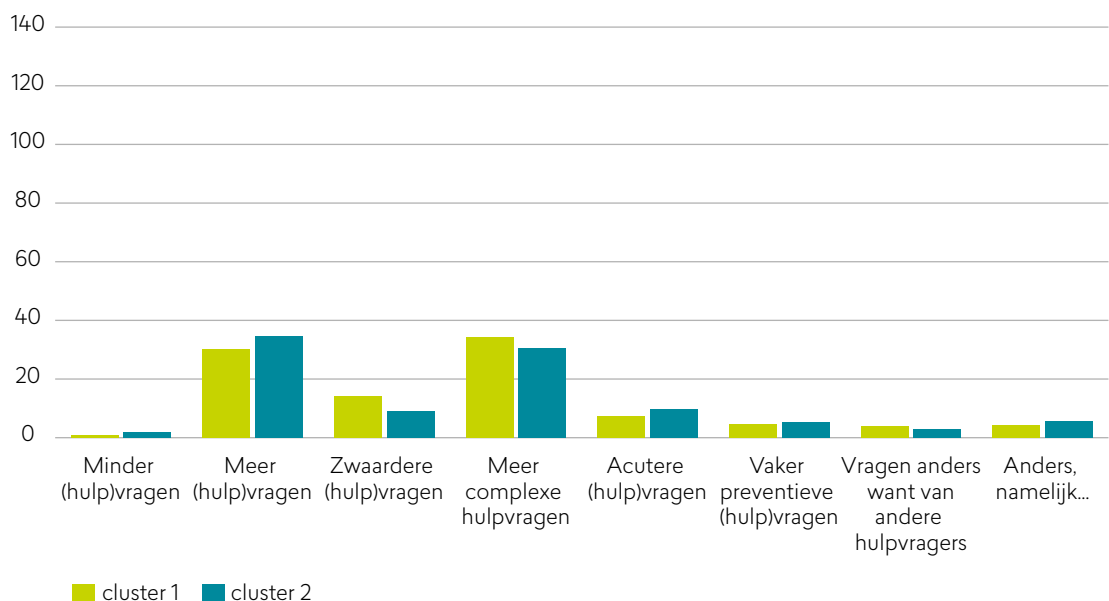
Appendix 2

Grafieken en tabellen bij geclusterde survey resultaten

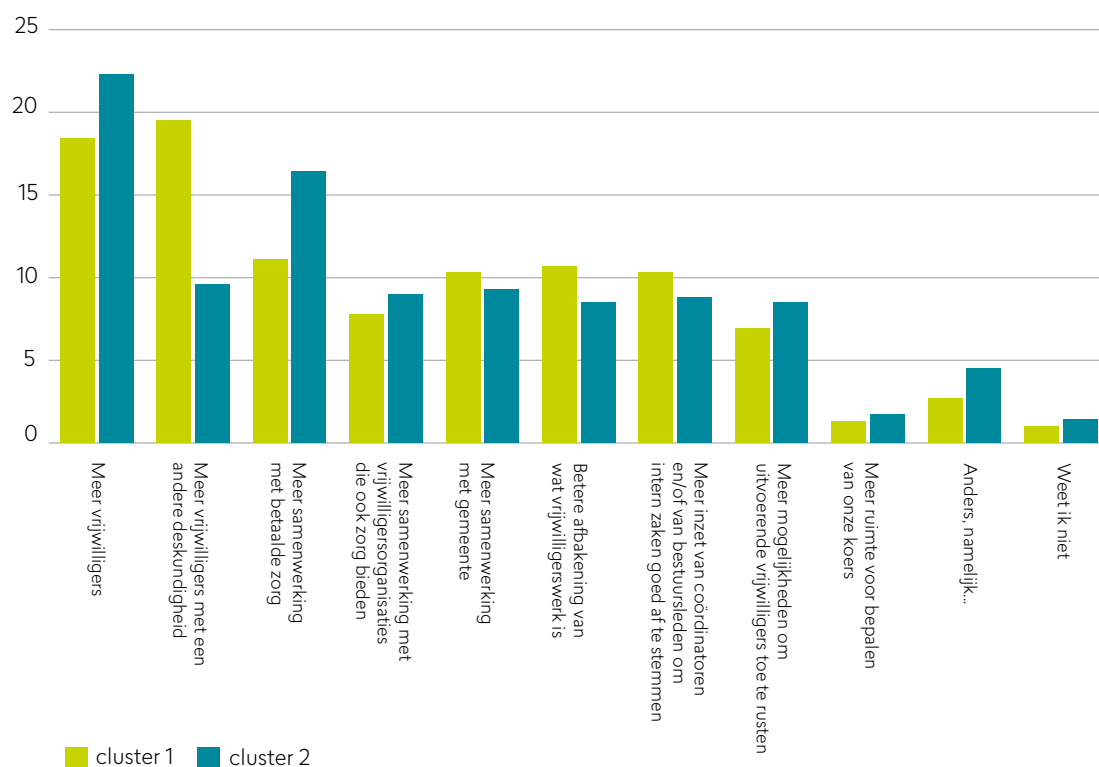
Grafiek 1 Waar bent u, als het over uw afdeling gaat, het meest trots op?



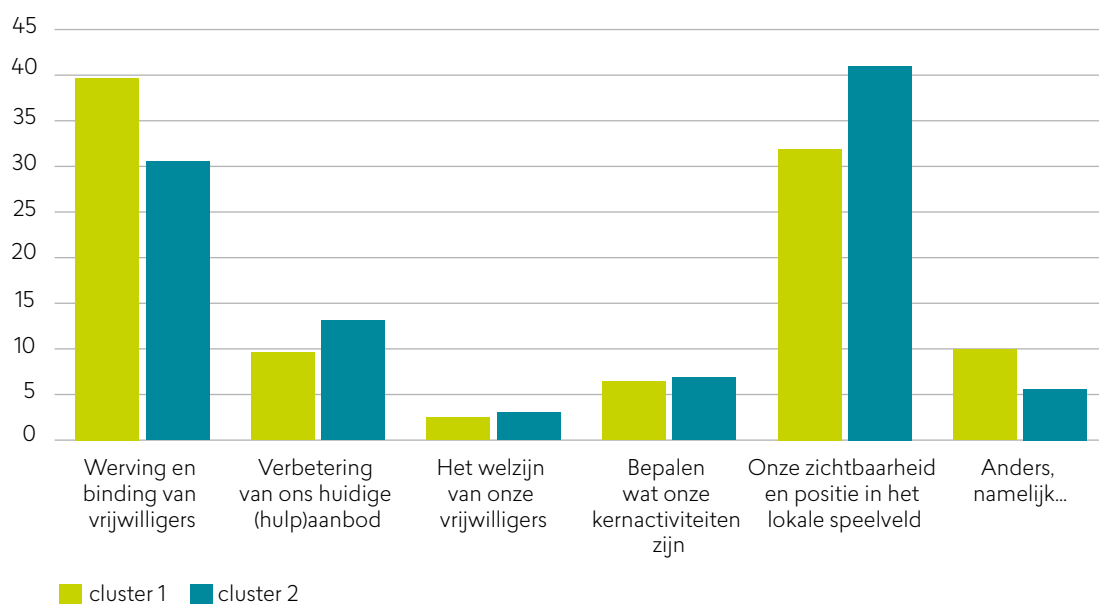
Grafiek 2 Wat is er veranderd aan de aard van de (hulp)vragen die bij u binnenkomen?
Max. 2 antwoorden



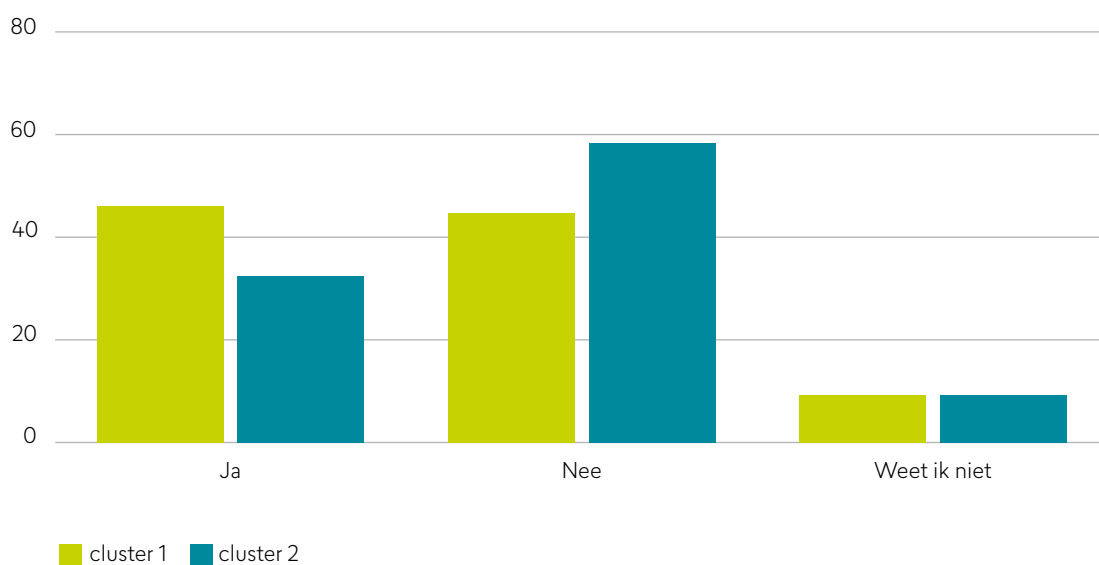
Grafiek 3 Wat heeft uw organisatie vooral nodig om goed te kunnen reageren op de veranderende (hulp)vraag?



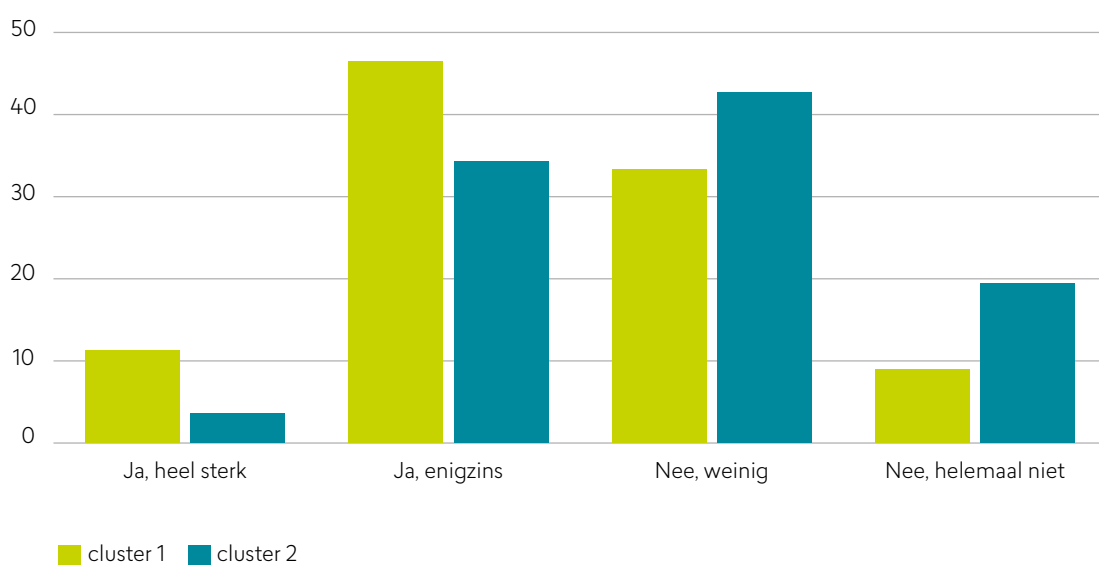
Grafiek 4 Wat is de belangrijkste uitdaging voor uw afdeling op dit moment?



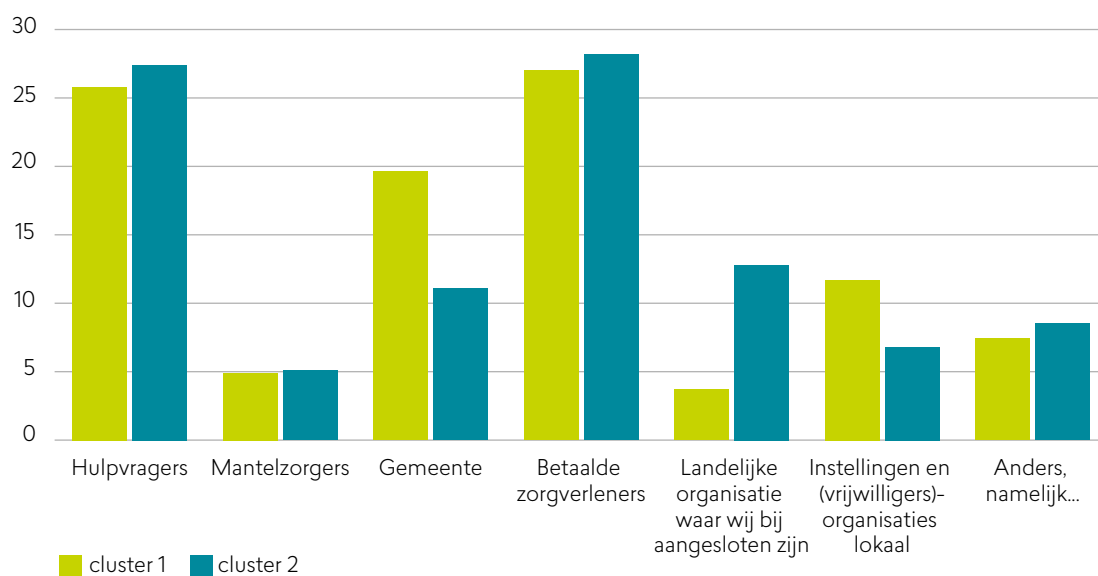
Grafiek 5 Is het aanbod aan deskundigheidsbevordering voor uw vrijwilligers sinds begin 2015 veranderd?



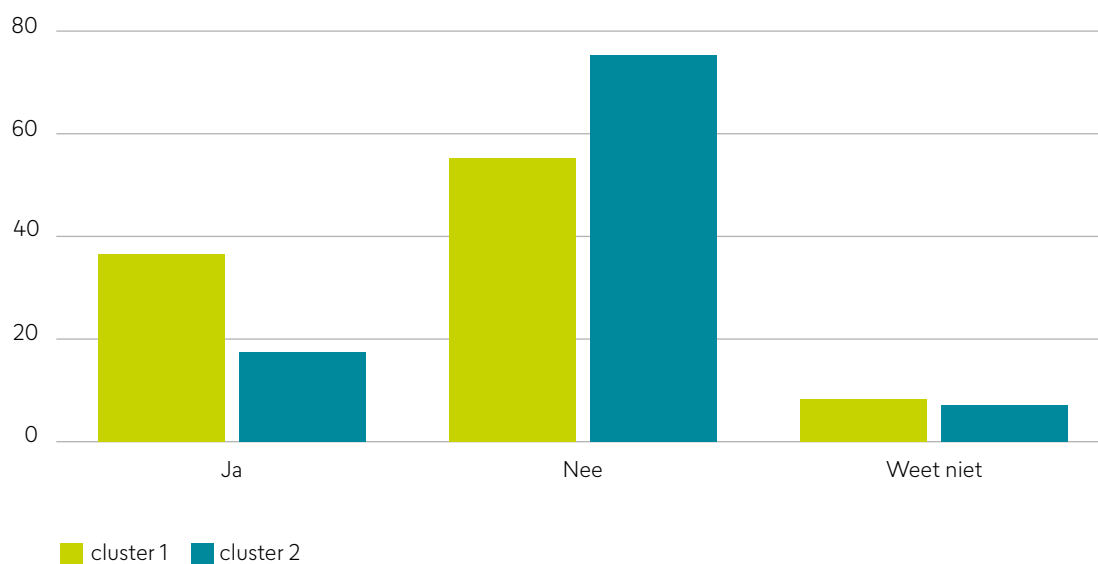
Grafiek 6 Ervaart uw afdeling druk van buitenaf om extra vrijwilligerstaken op te pakken?



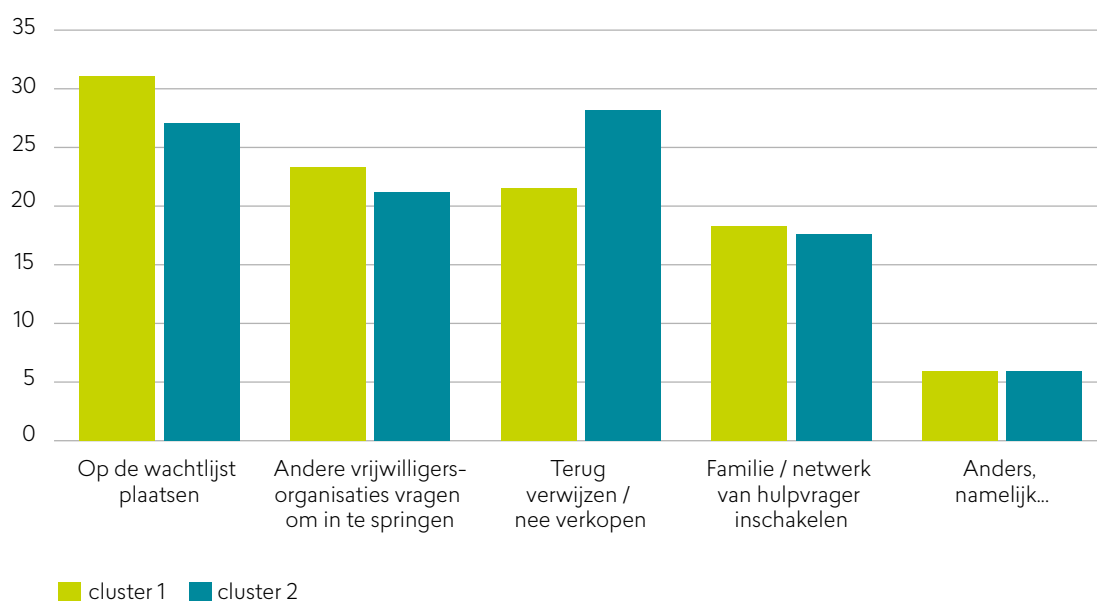
Grafiek 7 Uit welke hoek ervaart uw afdeling de meeste druk om extra taken aan te gaan?



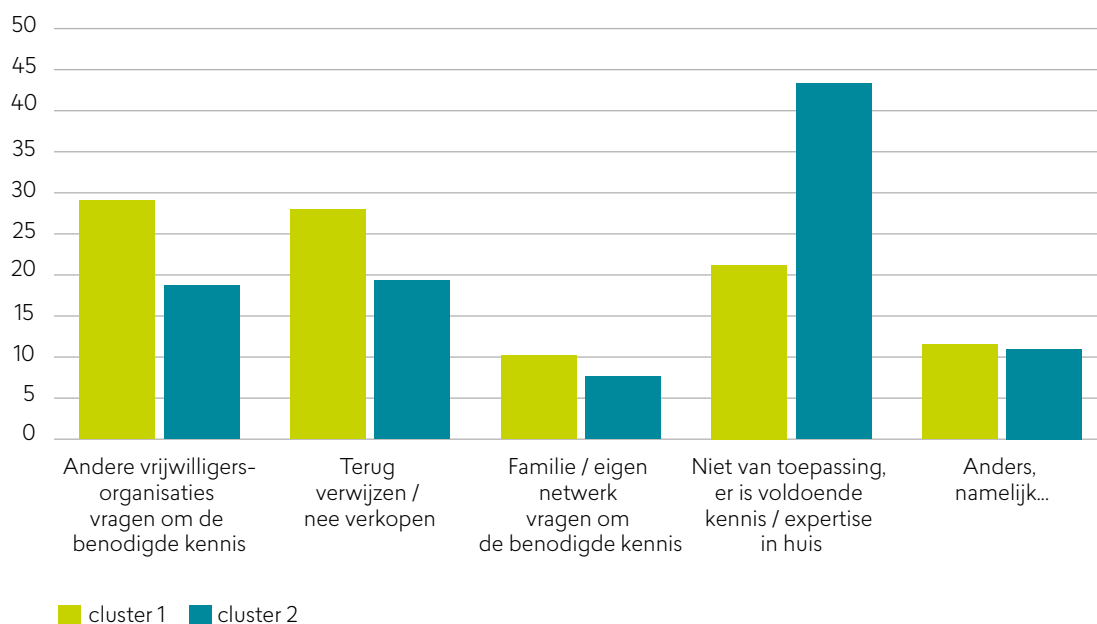
Grafiek 8 Wordt er op dit moment meer vrijwillige inzet van uw afdeling gevraagd dan u aankunt?



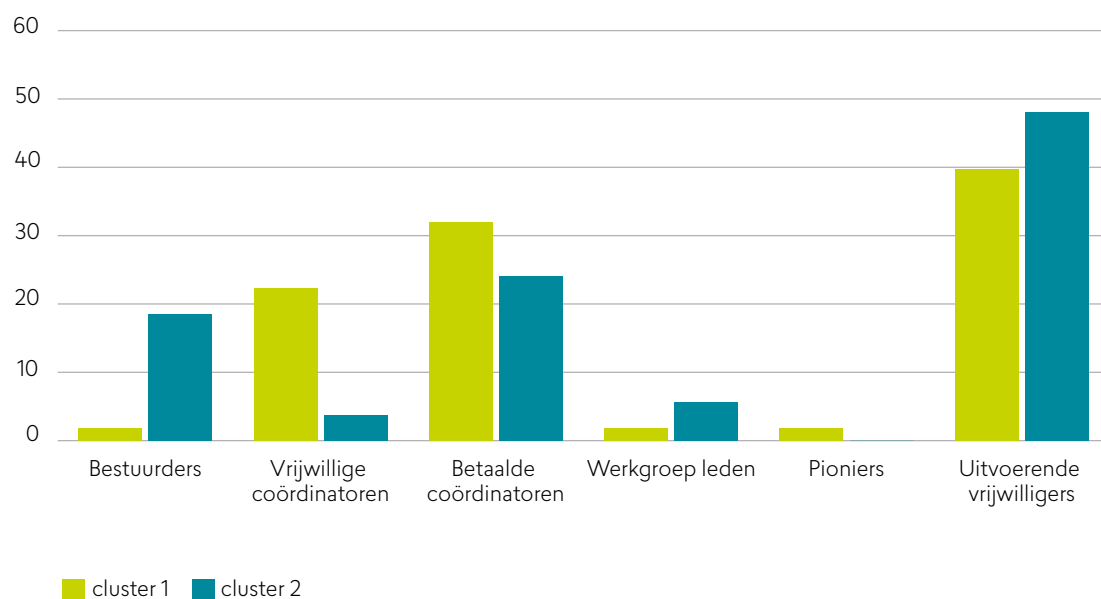
Grafiek 9 Hoe gaat uw afdeling om met hulpvragen die niet direct opgepakt kunnen worden vanwege een gebrek aan capaciteit?



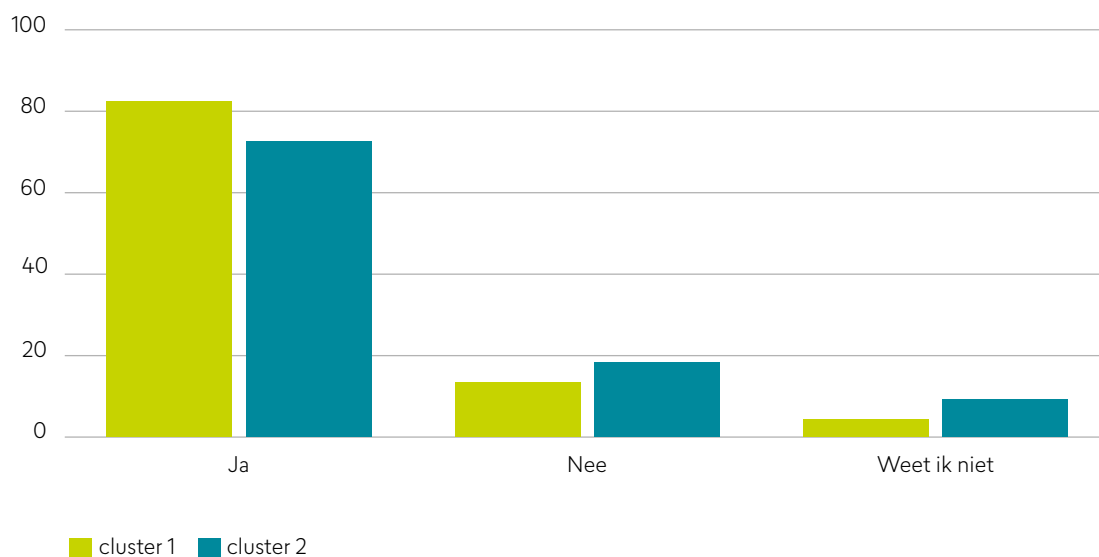
Grafiek 10 Hoe gaat uw afdeling om met hulpvragen die niet direct opgepakt kunnen worden vanwege een gebrek aan kennis/expertise



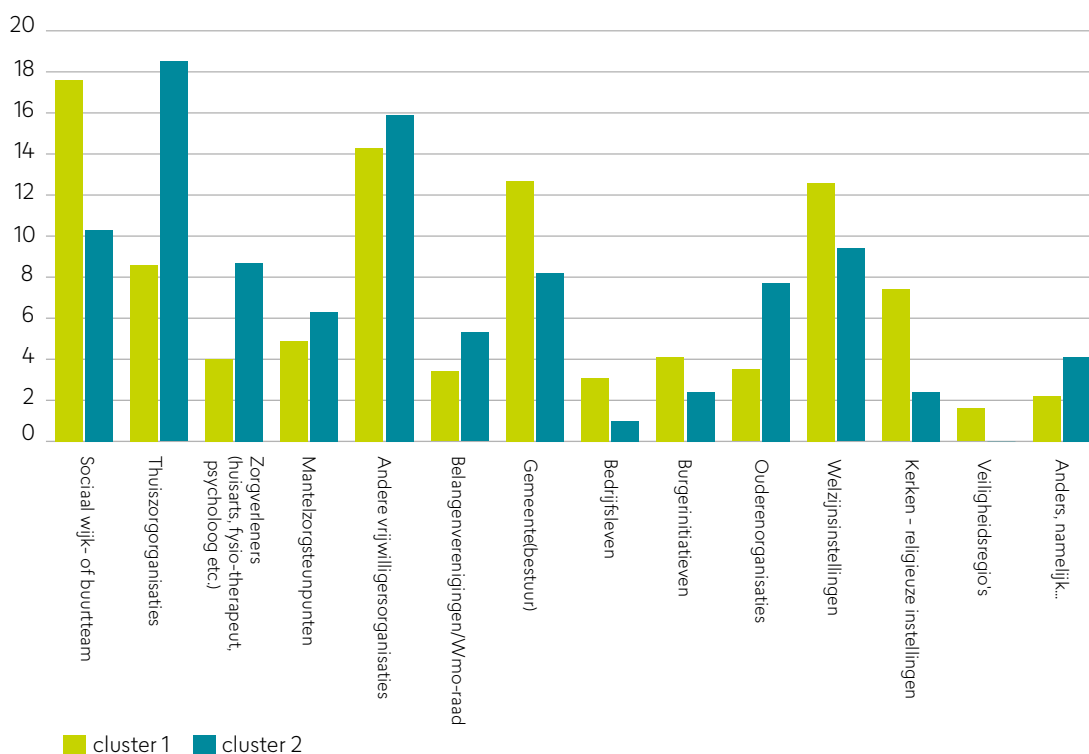
Grafiek 11 Zo ja, wie worden met name overvraagd?



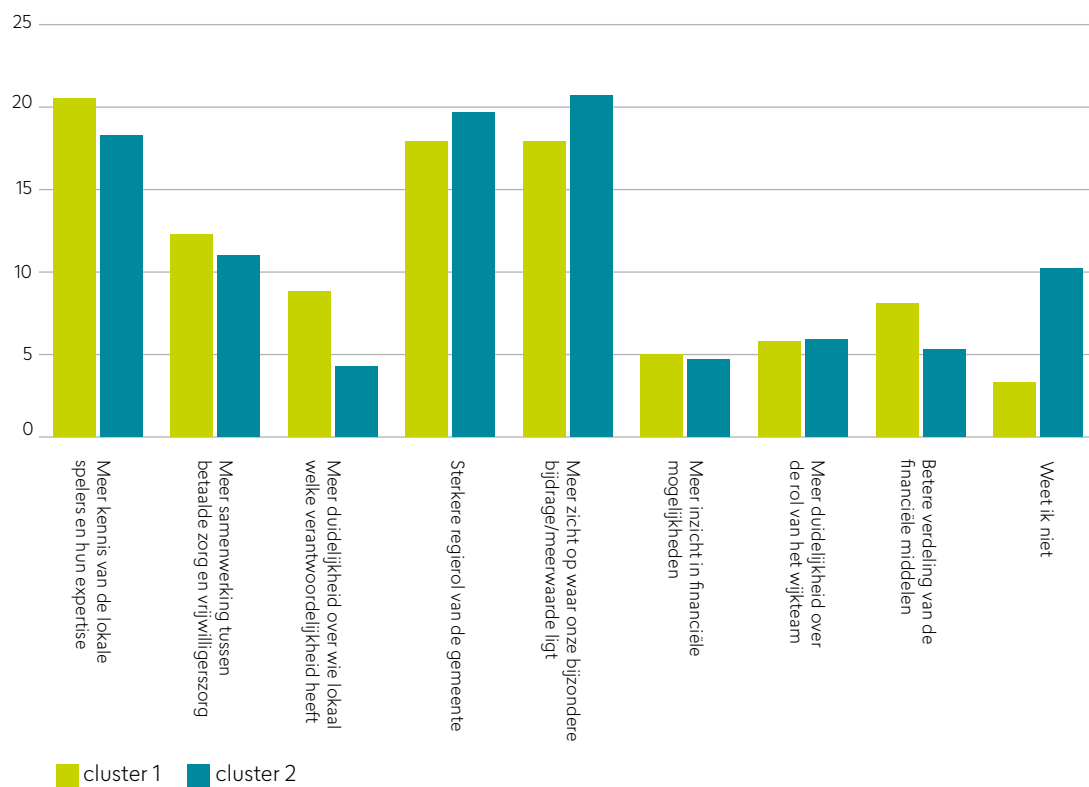
Grafiek 12 Hecht u (uw afdeling) sinds 2015 meer belang aan samenwerking?



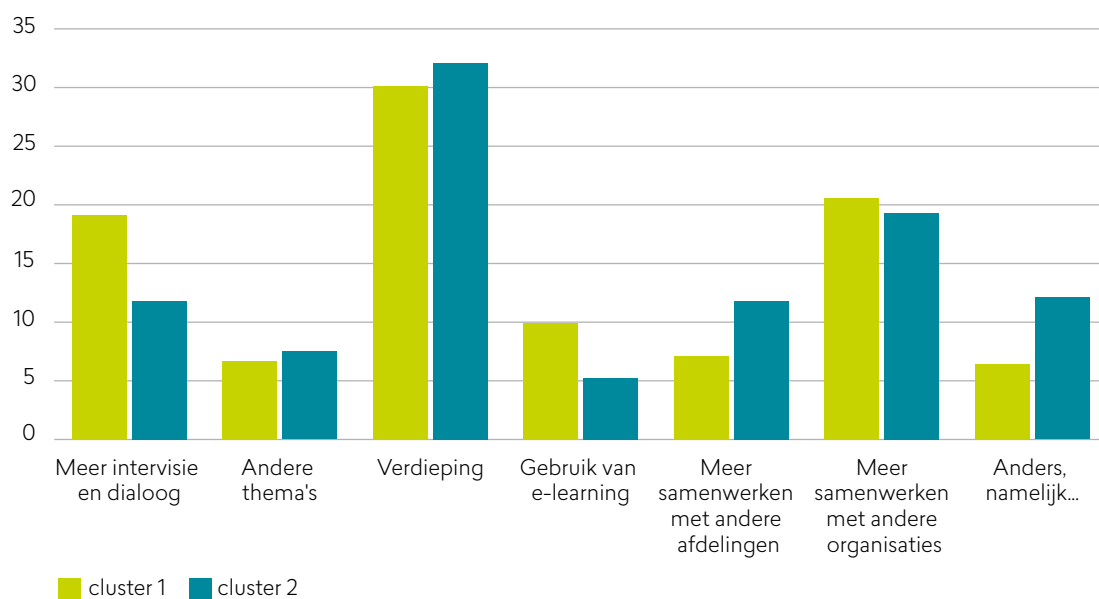
Grafiek 13 Zo ja, met welke partijen bent u voor het eerst of intensiever gaan samenwerken?
Meerdere antwoorden mogelijk



Grafiek 14 Welke verbeterpunten ziet u met name in de samenwerking met lokale partijen?



Grafiek 15 Waar ziet u met name verbeterpunten voor de toerusting van vrijwilligers?



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

Tabel 1 Stellingen (N = 592)					
	Gemiddeld (M)	Standaard-afwijking (SD)	Cluster 1 gemiddeld	Cluster 2 gemiddeld	T-Toets
Het is wenselijk dat vrijwilligers meer bevoegdheden krijgen om taken op het grensvlak van betaalde zorg en vrijwilligerszorg uit te voeren (bijv. op juridisch of medisch vlak).	2,03	,951			
Sinds 2015 hebben we meer geld / middelen.	2,30	1,148	2,52 (SD = 1,202)	2,09 (SD = 1,056)	t = 4,715, p = <0,00
Vrijwilligersorganisaties zien elkaar onderling te veel als concurrenten.	2,63	1,146	2,73 (SD = 1,130)	2,54 (SD = 1,153)	t = 2,112, p = 0,035
Veel van onze vrijwilligers zeggen gemakkelijk "nee" tegen een (hulp) vraag als het volgens hen geen vrijwilligerstaak is.	2,63	,978			
De overheid moet zich zo min mogelijk bemoeien met de vrijwilligerssector.	2,65	1,054	2,51 (SD = 0,981)	2,78 (SD = 1,102)	t = -3,178, p = 0,002
De kwaliteit van vrijwilligerszorg is vaak beter dan het alternatief in de betaalde zorg.	2,65	,916	2,56 (SD = 0,830)	2,73 (SD = 0,983)	t = -2,241, p = 0,025
Vrijwilligersorganisaties moeten zich meer gaan specialiseren, zodat zij mensen met specifieke problemen beter kunnen helpen.	2,76	1,007			
Er zijn meer protocollen, heldere richtlijnen en instrumenten nodig om grenzen van het vrijwilligerswerk te bepalen.	2,78	1,024			
We werken op een constructieve manier samen met de gemeente en stemmen regelmatig af.	2,95	1,183	3,22 (SD = 1,151)	2,70 (SD = 1,158)	t = 5,436, p = >0,00
Er komen nieuwe taken op ons af die voor ons lastig zijn.	2,97	1,021	3,11 (SD = 0,921)	2,85 (SD = 1,091)	t = 3,178, p = 0,002
Het is goed dat vrijwilligers een centralere rol krijgen in het helpen van mensen.	3,25	,989			
De betaalde zorg staat open voor samenwerking met ons type organisatie.	3,47	1,077	3,62 (SD = 0,925)	3,34 (SD = 1,184)	t = 3,202, p = 0,001
Er is in ons werk een heldere afbakening tussen beantwoording van een (hulp)vraag door beroepskrachten en vrijwilligers.	3,49	1,080			

Tabel 1 Stellingen (N = 592)					
Het stellen van grenzen aan vrijwilligerswerk is bij ons regelmatig gespreksonderwerp.	3,51	1,050	3,63 (SD = 0,954)	3,41 (SD = 1,122)	t = 2,534, p = 0,012
Wij zijn goed op de hoogte van de nieuwe rol die de gemeente heeft per 2015.	3,56	1,044	3,79 (SD = 0,914)	3,35 (SD = 1,109)	t = 5,305, p = >0,00
Onze vrijwilligers hebben voldoende kennis over hun werkerrein.	3,74	,853	3,63 (SD = 0,782)	3,84 (SD = 0,903)	t = -2,976, p = 0,003
Er is bij ons voldoende ruimte om twijfels en zorgen te uiten als er meer van ons gevraagd wordt dan dat wij aankunnen.	3,75	,981			

