



**Vrijwilligers Centrale
Amsterdam**

De Nieuwe Vrijwilliger

Een onderzoek naar het binden van nieuwe
doelgroepen als vrijwilliger in Amsterdam Noord

Masterscriptie
24 augustus 2020

Drs. M.T. Hermes
Studentnummer: 500814407
Urban Management
Hogeschool van Amsterdam
Begeleider: Dr. A.P.M. Veldboer
Tweede lezer: E.G. van Wijk MSc.



Voorwoord

Met deze masterscriptie komt een einde aan een studie van twee jaar Urban Management.

Twee jaar lang bezielde worden door mogelijke manieren om met de problemen van de grote stad om te gaan. De stad die ik dagelijks zowel in werk als privé intensief ervaar. Tijdens deze studie ben ik twee keer van baan veranderd, waarvan een keer tijdens dit afstudeeronderzoek. Wat ik leerde, nam ik mee in mijn werk: eerst bij DOCK, daarna bij de Vrijwilligers Centrale Amsterdam (VCA) en nu bij Ymere.

Ik wil graag de docenten van de Master Urban Management, en met name Gertjan de Groot, bedanken voor hun hulp, tips, aanwijzingen en inspiratie tijdens twee leerzame jaren. Dank aan mijn medestudenten, van hen heb ik minstens zoveel geleerd als van de opleiding.

Heel veel dank gaat uit naar mijn lieve (ex-)collega Marijke Altenburg. Zij was namens de VCA betrokken bij de uitvoering van de opdracht voor dit afstudeeronderzoek. Zij heeft me ondersteund tijdens alle focusbijeenkomsten, van feedback en tips voorzien en haar jarenlange kennis van het vrijwilligersveld met mij gedeeld. Voor al die dingen ben ik haar ontzettend dankbaar.

Ik hoop dat dit onderzoek vrijwilligersorganisaties en de VCA gaat helpen bij hun werk met vrijwilligers, werk dat zo belangrijk is voor de stad.

Dank ook aan mijn begeleider Lex Veldboer, die me voor het grootste deel online door dit afstudeeronderzoek heen wist te loodsen en vele malen interessante literatuur en nieuwe invalshoeken aandroeg.

Ik ben vriendin Selma Kers heel erkentelijk voor het kritisch doorlezen van mijn scriptie. Haar scherpe redacteursoog legde de kleinste foutjes bloot.

Het wisselen van baan tijdens een afstudeeronderzoek – midden in een coronaepidemie – kan ik niemand aanraden. Ik zou het dan ook niet nog een keer doen. Twee maanden lang twee banen combineren, waarbij ik de ene helft van de week voor de VCA werkte en de andere voor mijn nieuwe werkgever, maakte het er niet makkelijker op.

Niet alleen voor mij, maar ook voor mijn dochter Maya. In 'coronatijd' werkten we samen thuis, maar door twee banen en een afstudeeronderzoek had ik veel minder tijd en aandacht voor haar dan ik had gewild. Mijn grootste dank gaat dus uit naar Maya, die ondanks haar 9 jaar dit alles zo volwassen heeft verdragen. Ik hoop dat ze trots is.

Maaïke Hermes
Amsterdam, 24 augustus 2020

Samenvatting

De Nieuwe Vrijwilliger is een onderzoek naar het binden van nieuwe doelgroepen als vrijwilliger in Amsterdam Noord.

Het vrijwilligersveld is aan het veranderen. In opdracht van de Vrijwilligers Centrale Amsterdam (VCA) wil de onderzoeker drie stedelijke problemen op het gebied van vrijwilligerswerk met elkaar verbinden:

- vrijwilligerswerk dat zorg- en welzijnsprofessionals vervangt en ondersteunt;
- vrijwilligerswerk dat traditionele vrijwilligers vervangt;
- vrijwilligerswerk dat tegemoet komt aan de wens van een stijgend aantal kwetsbare bewoners om te participeren.

De vrijwilligersorganisaties van Samen Noord hebben drie typen nieuwe vrijwilligers geselecteerd waarmee zij zouden willen werken:

- nieuwkomers (statushouders en asielzoekers);
- flexvrijwilligers (mensen die eenmalige of korte klussen doen);
- vrijwilligers uit een kwetsbare situatie (met een licht verstandelijke beperking (LVB) of een achtergrond in de Openbare Geestelijke Gezondheidszorg (OGGZ)).

Hoe kunnen de vrijwilligersorganisaties van Samen Noord nieuwe typen vrijwilligers (blijvend) aan zich binden?

Aanvankelijk probeerde een onderzoeksgroep, bestaande uit de vrijwilligerscoördinatoren van Samen Noord, erachter te komen te komen welke motieven elke type nieuwe vrijwilliger heeft om vrijwilligerswerk te doen, wat de belemmerende en wat de bevorderende factoren voor dat type nieuwe vrijwilliger zijn om vrijwilligerswerk te doen en wat het werken met een nieuw type vrijwilliger betekent voor de werkpraktijk van vrijwilligersorganisaties. Dat deed de onderzoeksgroep in focusgroepen, waarbij zij werd geholpen door externe professionals, ervaringsdeskundigen en (nieuwe) vrijwilligers.

Door het uitbreken van de coronaepidemie moest de onderzoeker noodgedwongen de onderzoeksstrategie aanpassen van actieonderzoek naar *grounded theory*. Deze aanpassing werd weliswaar veroorzaakt door praktische omstandigheden, zoals de beperkingen die de maatregelen tegen de verspreiding van het coronavirus oplegden, maar had een effect op de inhoudelijke onderzoeksresultaten. De onderzoeker is als inhoudelijk expert gaandeweg zelf meer gaan analyseren omdat dit samen niet meer kon.

Zij constateerde dat de *sensitizing concepts* die aanvankelijk belangrijke sleutels leken bij het aanpakken van de problemen ('functies', 'zelfdeterminatie', 'wederkerigheid' en 'organisatorische diversiteit') niet voldeden. Er waren nieuwe richtinggevende begrippen nodig om opnieuw naar de data te kijken. *Grounded theory* verdiepte het onderzoek.

Het werken met een nieuw type vrijwilliger blijkt voor de werkpraktijk van vrijwilligersorganisaties te betekenen dat zij de nieuwe *sensitizing concepts* 'aandacht', 'stap-voor-stap', 'tjuiduitwisseling', 'groepsvrijwilligerswerk' en 'sleutelfiguren' ter harte moeten nemen. Hoe zij de nieuwe concepten moeten gaan gebruiken is afhankelijk van het type.

Om het hen makkelijker te maken, ontwierp de onderzoeker drie toolkits met tips en tricks; een voor elk type nieuwe vrijwilliger, waarin zij deze concepten verwerkte. Het ontwerp legde zij voor aan een klankbordgroep van organisatieadviseurs en de directie van de VCA.

De klankbordgroep vond dat de toolkits – in aangepaste vorm – bruikbare aanknopingspunten boden voor kansrijke nieuwe bindings- en retentiestrategieën en dus voor de beantwoording van de hoofdvraag. De tips en tricks uit de toolkits kunnen ofwel de vrijwilligersorganisaties, ofwel de VCA direct overnemen.

De onderzoeker adviseert de VCA om voor de flexvrijwilligers een tijdbank op te zetten met de VCA als tijdbankier. Daarnaast zou de VCA de uitkomsten van dit onderzoek voor moeten leggen aan een aantal coördinatoren en hen bevragen wat zij nu nodig hebben. Met die informatie kan de VCA de toolkits, de methoden en de instrumenten zó vormgeven, dat de kennis, die dit onderzoek heeft opgeleverd, makkelijk kan worden overgebracht op vrijwilligersorganisaties. Tot slot zou de VCA moeten nadenken over het versterken van vaardigheden van vrijwilligerscoördinatoren, want in welke vorm de informatie in de toolkits ook wordt overgedragen, het werken met de nieuwe vrijwilliger vereist bepaalde vaardigheden.

Een les voor urban managers uit dit onderzoek is dat het belangrijk is dat zij zich niet alleen met het proces rondom het vraagstuk bezighouden. Ook hun inhoudelijke inbreng is nodig. Zij moeten weten in welke fase van het onderzoek zij welke rol moeten spelen.

Summary

The field of voluntary work is changing. Commissioned by the Vrijwilligers Centrale Amsterdam (VCA), the researcher wants to make a connection between three urban issues in the field of voluntary work:

- volunteering that replaces and supports healthcare and welfare professionals;
- volunteering that replaces traditional volunteers;
- voluntary work that meets the desire of an increasing number of vulnerable residents to participate.

The New Volunteer is a study into three new types of volunteers in Amsterdam North. How can the voluntary organizations of Samen Noord make a (permanent) connection with:

- newcomers (status holders and asylum seekers);
- flex volunteers (people who do one-off or short jobs);
- volunteers with a mild intellectual disability (MID) or a background in Public Mental Health Care (OGGZ).

The researcher found that a number of sensitizing concepts seem to be important keys in tackling the issues. Working with a new type of volunteer means that voluntary organizations must take to heart "attention", "step-by-step", "time exchange", "group volunteering" and "key figures". How they should use the new concepts in their working practice depends on the type of volunteer.

The researcher designed three toolkits with tips and tricks; one for each type of new volunteer in which she incorporated these concepts, which were found to offer useful starting points for new connection and retention strategies. The tips and tricks from the toolkits can be reproduced either by the voluntary organizations or by the VCA.

A lesson to be learned from this research for urban managers is that they should not only be concerned with organizing the process, but also with an in-depth analysis of the issue.

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Samenvatting.....	3
Summary.....	5
1 Inleiding	8
1.1 <i>Vrijwilligerswerk in Amsterdam</i>	8
1.2 <i>Aanleiding</i>	9
1.3 <i>Hulpvragen</i>	9
1.4 <i>De nieuwe vrijwilliger</i>	10
1.5 <i>Onderzoeker en procesbegeleider</i>	10
1.6 <i>Afbakening tot Samen Noord</i>	10
1.7 <i>Onderzoeksvraag</i>	11
1.8 <i>Typen vrijwilligers</i>	12
2 Theoretische benaderingen.....	15
2.1 <i>Sensitizing concepts</i>	15
2.2 <i>Praktijktheorie</i>	18
2.3 <i>Ervaringsdeskundigheid</i>	18
3 Methodologische verantwoording	20
3.1 <i>Onderzoeksstrategieën</i>	20
3.2 <i>Onderzoeksopzet</i>	21
3.3 <i>Onderzoeksmethoden</i>	28
3.4 <i>Kwaliteit van dataverzameling</i>	29
3.5 <i>Data-analyse</i>	29
4 Onderzoeksresultaten.....	31
4.1 <i>Focusgroep LVB/OGGZ</i>	31
4.2 <i>Focusgroep Nieuwkomers</i>	32
4.3 <i>Focusgroep Flexvrijwilligers</i>	35
5 Ontwerp.....	37
5.1 <i>Klankbordgroep</i>	37
5.2 <i>Algemene opmerkingen</i>	37
5.3 <i>Toolkit LVB/OGGZ</i>	38

5.4 Toolkit Nieuwkomers	40
5.5 Toolkit Flexvrijwilligers	41
6 Conclusies en aanbevelingen.....	45
6.1 Conclusies en aanbevelingen	45
6.2 Reflectie op het onderzoek	47
6.3 Reflectie op Urban Management	48
Bibliografie	52
Bijlage 1 (Groeps)interviews	54
Bijlage 2 Stakeholdersanalyse	55
Bijlage 3 Antwoorden focusgroep LVB/OGGZ	59
Bijlage 4 Antwoorden focusgroep Nieuwkomers.....	61
Bijlage 5 Antwoorden focusgroep Flexvrijwilligers	63
Bijlage 6 Toolkit LVB/OGGZ	65
Bijlage 7 Toolkit Nieuwkomers	70
Bijlage 8 Toolkit Flexvrijwilligers	75

1 Inleiding

1.1 Vrijwilligerswerk in Amsterdam

De Vrijwilligers Centrale Amsterdam (VCA) adviseert sinds 1989 Amsterdamse vrijwilligersorganisaties over alles wat met vrijwilligerswerk te maken heeft. Hoewel zij zichzelf misschien niet principieel zo zouden noemen, typeert de VCA alle organisaties die met vrijwilligers werken als vrijwilligersorganisaties: van een bewonersinitiatief met een paar enthousiaste buurtgenoten tot een ziekenhuis met enkele honderden betaalde medewerkers. De definitie van vrijwilligerswerk spreekt immers over werkzaamheden die “in enig georganiseerd verband onverplicht en onbetaald worden verricht ten behoeve van anderen of de samenleving” (Ministerie van Cultuur, Recreatie en Maatschappelijk Werk, 1980).¹

De organisatieadviseurs van de VCA hebben als taak om vrijwilligersorganisaties te adviseren over organisatorische, bestuurlijke, strategische of veranderkundige vraagstukken. Ze observeren, analyseren en evalueren de dagelijkse praktijk op allerlei niveaus in de organisatie. En zij ondersteunen de organisaties bij het doorvoeren van veranderingen op basis van hun adviezen.

Vrijwilligers zijn de smeerolie van de stad (Schmeets & Arends, 2017). Zonder vrijwilligers:

- zijn er geen evenementen meer in de stad;
- verdwijnen sportclubs, stoppen sociëteiten, worden muziekgezelschappen opgeheven, kortom: verarmt het verenigingsleven;
- kunnen religieuze instellingen de deuren sluiten;
- takelt het onderwijs af;
- houden culturele instellingen op te bestaan;
- verdwijnt de sociale cohesie in wijken en buurten;
- verschaalt de zorg voor en het welzijn van mensen, dieren en het milieu.

Vrijwilligers zorgen ervoor dat het maatschappelijk raderwerk blijft draaien. De mate waarin vrijwilligers actief zijn in de maatschappij, is een belangrijke indicator van de sociale cohesie in de samenleving (Putnam, 2000). Vrijwilligers(organisaties) creëren dus veel publieke waarde voor de stad. Een andere manier om vrijwilligerswerk op waarde te schatten, is een omrekening van dat werk naar economische waarde. De Vakgroep filantropie en vrijwillige inzet van de Erasmus Universiteit Rotterdam heeft drie perspectieven ontwikkeld om de economische waarde van vrijwilligerswerk bij benadering weer te geven (Meijs, Huisman, & Roza, 2011). Vooral de vervangingswaarde, dus wat het zou kosten om al het vrijwilligerswerk door beroepskrachten te laten verrichten, is hierbij interessant, omdat dit een enorme kostenbesparing voor de stad betekent.

Zo doen Amsterdammers vaker dan gemiddeld in Nederland vrijwilligerswerk: in 2016 35% (Gemeente Amsterdam OIS, 2017). Als je uitgaat van deze en soortgelijke cijfers, dan leverden de 292.000 Amsterdammers, die in 2016 gemiddeld twee uur per week vrijwilligerswerk verrichtten tegen een tarief van pakweg 9,78 euro per uur (het wettelijk minimumloon), de stad dat jaar 297 miljoen euro op aan vervangingswaarde.

¹ Boodschappen doen voor een buurman of mantelzorg valt dus niet onder vrijwilligerswerk, omdat dit niet in georganiseerd verband gebeurt. Maatschappelijke stages en taakstraffen gelden ook niet als zodanig, omdat dit vrijwilligerswerk een geleid of dwingend karakter heeft (Hustinx, Meijs, & Ten Hoorn, 2010) In dit onderzoek gaat het over vrijwillige inzet in de meest absolute zin van het woord.

Geen wonder dat de gemeente Amsterdam streeft naar een toename van het aantal Amsterdammers dat zich vrijwillig inzet voor anderen en voor hun buurt, wijk of stad (Gemeente Amsterdam OIS, 2017). Zeker sinds de introductie van de participatiesamenleving in 2013 leunt de gemeente steeds zwaarder op de inzet van vrijwilligers. De gemeente verwacht daarbij meer vrijwillige inzet via vrijwilligersorganisaties.

1.2 Aanleiding

Tijdens een brainstorm in september 2019 besprak ik met Henriette van der Meij, directeur van de VCA en opdrachtgever van dit afstudeeronderzoek, diverse trends en ontwikkelingen in het vrijwilligersveld van Amsterdam. Van der Meij schreef op dat moment samen met andere vrijwilligerspartijen een trendrapport over vrijwilligerswerk in de stad (Vrijwilligersacademie Amsterdam, VIIA, Vrijwilligers Centrale Amsterdam, & VENZO, 2019-2020).

Dit trendrapport beschrijft op basis van onderzoek en op basis van ervaringen van deze partijen in de praktijk en kennis van de ontwikkelingen in de stad dat het vrijwilligersveld de laatste jaren lijkt te veranderen. Hoewel nog steeds evenveel mensen vrijwilligerswerk doen als veertig jaar geleden (Dekker & De Hart, Vrijwilligerswerk in meervoud, 2009), waarschuwde het Sociaal Cultureel Planbureau maatschappelijke organisaties ruim tien jaar geleden al voor een verschuiving in trends en voor een andere manier om daarop te reageren en nieuwe mogelijkheden voor vrijwilligers aan te bieden (Dekker, De Hart, & Faulk, Toekomstverkenning vrijwillige inzet 2015, 2007).

Die waarschuwing was terecht. Het aantal mensen dat vrijwilligerswerk doet, is al jaren stabiel, ook in Amsterdam, waar de inwoners zelfs meer dan landelijk gemiddeld aan vrijwilligerswerk doen (Gemeente Amsterdam OIS, 2018). Maar uit gesprekken met vrijwilligers en organisaties, uit observaties en uit de literatuur blijkt dat er inderdaad al geruime tijd een verschuiving gaande is in het vrijwilligersveld.

1.3 Hulpvragen

In sommige sectoren, zoals zorg en welzijn, vinden organisaties steeds moeilijker vrijwilligers (Devilee, 2015). Dat komt omdat het aantal hulpvragen toeneemt en omdat de hulpvragen steeds complexer worden. Voorheen behandelden professionals die hulpvragen, maar nu komen ze steeds vaker bij vrijwilligers(organisaties) terecht. Vrijwilligers moeten dus ook aan steeds hogere eisen voldoen. Dat schrikt een aantal potentiële vrijwilligers af.

Bovendien zien vooral 'traditionele' vrijwilligersorganisaties, wederom vaak organisaties in zorg en welzijn, hun 'klassieke' vrijwilliger verdwijnen. Dit type vrijwilliger is Nederlandstalig, functioneert vrij zelfstandig en komt vaak jaren achtereen trouw elke week zijn of haar taken bij de organisatie vervullen. Maar steeds minder mensen willen op deze traditionele manier vrijwilligerswerk doen, waardoor hulpvragen steeds langer onbeantwoord blijven. De zorgverlening aan cliënten loopt daardoor gevaar. Het welzijn van buurtbewoners kan beter.

Aan de andere kant zijn er diverse nieuwe groepen onder de Amsterdamse bevolking, zowel kwetsbare als krachtige bewoners, die graag vrijwilligerswerk willen doen. Pleitbezorgers van deze doelgroepen, professionals die met deze doelgroepen werken en de doelgroepen zelf vragen erom. Ook de gemeente Amsterdam moedigt de vrijwillige inzet aan van niet alleen krachtige, maar ook van kwetsbare, ervaringsdeskundige bewoners en stimuleert, middels

opdrachten aan vrijwilligersorganisaties, een “doelgroepafhankelijk beleidsplan” voor vrijwilligers.² Zij wil dat ook deze groepen ‘meedoen’ in de samenleving.

1.4 De nieuwe vrijwilliger

Deze ‘nieuwe vrijwilligers’ zouden iets voor de stad kunnen betekenen. Maar ze hebben heel andere wensen en behoeften dan traditionele vrijwilligers. Zij willen vrijwilligerswerk doen op een manier die organisaties nu onvoldoende kunnen bieden. Of ze hebben meer of een ander soort begeleiding of aansturing nodig.

Het zijn allemaal Amsterdammers die graag vrijwilligerswerk zouden willen doen, die graag willen participeren in de stad, maar die dat tot nu toe nog niet (genoeg) kunnen. Op haar beurt heeft de stad behoefte aan extra mensen die vrijwillig taken op zich willen nemen, zodat het welzijn van haar bewoners verbetert en cliënten de zorg krijgen die ze verdienen.

Daarbij is de rol van zowel de professional als de traditionele vrijwilliger nog lang niet uitgespeeld. Zij blijven van belang voor de stad. Het is dus niet of-of, maar en-en. Dat maakt het ook ingewikkeld voor vrijwilligersorganisaties: zij moeten ervoor zorgen dat professionals goed samenwerken met die verschillende soorten vrijwilligers.

1.5 Onderzoeker en procesbegeleider

Werken met de nieuwe vrijwilliger is dus om meerdere redenen nodig. Eigenlijk komen in dit onderzoek drie stedelijke problemen samen. Amsterdam heeft meer vrijwilligers nodig. Enerzijds om de verhoogde druk op professionals in zorg en welzijn te verlichten; anderzijds om het teruglopend aantal traditionele vrijwilligers te compenseren. Daarnaast is het belangrijk dat meer kwetsbare bewoners mee kunnen doen in de samenleving. Dit zijn multi-level vraagstukken, die spelen tussen vrijwilligerscoördinatoren (professionals) en (potentiële) vrijwilligers.

Als organisatieadviseur van de VCA, maar ook als urban manager, wil ik onderzoeken hoe deze drie grootstedelijke verandervraagstukken aan te pakken. Welke rol kunnen vrijwilligersorganisaties hierbij spelen? Kunnen zij voorzien in de behoeften van deze potentiële nieuwe vrijwilligers en zo tegelijkertijd een groeiend tekort aan vrijwilligers oplossen? Zijn zij wel klaar voor deze nieuwe ontwikkelingen? En zo niet, hoe kan ik hen dan het beste helpen innoveren? Wat hebben ze nodig en wat kan ik bijdragen om dat te ontwikkelen?

Daarbij heb ik twee rollen: naast onderzoeker ben ik ook procesbegeleider. Ik wissel steeds van rol in de relatie tussen inhoud en sturing. Aan de ene kant is die rol participatief, omdat ik deel word van de onderzoeksgroep en het onderzoeksproces faciliteer om data te verkrijgen. Aan de andere kant neem ik als ‘expert’ afstand om de data te observeren en interpreteren.

1.6 Afbakening tot Samen Noord

Dit onderzoek baken ik af tot Stadsdeel Noord. Noord is één van de Amsterdamse stadsdelen met het hoogste aantal kwetsbare personen. Het stadsdeel kent zeven ontwikkelbuurten. Tegelijkertijd is Noord in transitie: door grootschalige nieuwbouwprojecten komen er veel nieuwe bewoners bij. Oude Noorderlingen, die het karakter van hun stadsdeel in rap tempo zien veranderen, profiteren niet altijd mee van die ontwikkelingen.

² Bron van Samen Noord (niet publiekelijk toegankelijk)

De VCA is één van de negen organisaties in Amsterdam Noord die zich voor drie jaar hebben verenigd in het samenwerkingsverband Samen Noord.³ Samen Noord heeft als doel door een intensievere samenwerking de effectiviteit van de basisvoorzieningen te vergroten en beter te voorzien in de behoeften van de stadsdeelbewoners. Vanuit een gezamenlijke visie en gedeeld budget bouwen de organisaties met alle partners aan een sociale basisinfrastructuur waarin bewoners de juiste ondersteuning krijgen op het gebied van vrijetijdsbesteding, werk en inkomen, zorg, opvoeding en opgroeien. Zo beheren zij gezamenlijk de drie Huizen van de Wijk, waar veel van hun activiteiten samenkomen. Met deze organisaties van Samen Noord werkt de VCA dus al intensief samen.

Alle organisaties van Samen Noord werken met vrijwilligers. Stadsdeel Noord heeft hen in 2017 een veranderopgave opgelegd,⁴ die zij in drie jaar uit moeten voeren. Voor het werken met vrijwilligers is expliciet geformuleerd dat er een “uniform wervingsplan” voor vrijwilligers moet komen, “met aparte aandacht voor ervaringsdeskundige, kwetsbare en krachtige bewoners.” Dit onderzoek is een van de manieren om die veranderopgaven in gang te zetten.

Het werven en behouden van vrijwilligers is niet eenvoudig – onder kwetsbare, noch onder krachtige bewoners. Ook voor de organisaties van Samen Noord blijkt het steeds moeilijker om traditionele vrijwilligers te vinden. Zo willen steeds minder vrijwilligers zich langdurig binden aan een organisatie. Teamleider WH (persoonlijke communicatie, 17 oktober 2019): “Die bron droogt gewoon op, dat zien we allemaal.” Door samen op te trekken bij dit onderzoek, kunnen deze organisaties van elkaar leren en elkaar versterken. Ze zullen eerder geneigd zijn om samen te werken als ze elkaar beter kennen en om elkaar te helpen hun opdracht te vervullen, zonder elkaars concurrent te worden en in dezelfde vrijwilligersvijver te blijven vissen. Zo kunnen zij samen invulling geven aan hun veranderopgave.

Uit een stakeholdersanalyse (Bijlage 2) aan de hand van het model van Mitchell et al. (1997) blijkt dat het werken met de nieuwe vrijwilliger in eerste instantie iets vraagt van de vrijwilligerscoördinatoren, participatiemedewerkers en matchmakers van Samen Noord. Met hen heeft de onderzoeker individueel gesproken voordat zij medeonderzoekers in de onderzoeksgroep werden. Zij (her)kennen de problematiek en weten (of kunnen leren) wat hun organisatie nodig heeft op dit gebied. Deze groep wordt aangevuld met coördinatoren van andere vrijwilligersorganisaties uit Noord, bijvoorbeeld uit het overleg Informele zorg Noord. Verder blijkt ook uit de stakeholdersanalyse dat zowel de oude als de nieuwe (potentiële) vrijwilligers een (adviserende) taak zouden kunnen hebben in de onderzoeksgroep als ervaringsdeskundigen.

1.7 Onderzoeksvraag

Hoe kunnen de organisaties van Samen Noord nieuwe typen vrijwilliger (blijvend) aan zich binden?

De leden van de onderzoeksgroep zullen op zoek gaan naar wat zij vinden en weten van wat er moet gebeuren. Dat gaan zij doen door antwoorden te vinden op drie deelvragen:

³ Samen Noord bestaat uit: Civic, Doras, DOCK, Het Leefkringhuis, Prisma, De Regenboog Groep, SPIN, Vrijwilligers Centrale Amsterdam, Wijsneus.

⁴ Bron van Samen Noord (niet publiekelijk toegankelijk)

- Welke motieven heeft elke type nieuwe vrijwilliger om vrijwilligerswerk te doen?
- Wat zijn de belemmerende en wat zijn de bevorderende factoren voor elke type nieuwe vrijwilliger om vrijwilligerswerk te doen?
- Wat betekent het werken met een nieuw type vrijwilliger voor de werkpraktijk van vrijwilligersorganisaties?

1.8 Typen vrijwilligers

Maar wie zijn die vrijwilligers van de toekomst nu eigenlijk? In mijn eigen werkpraktijk onderscheid ik vijf typen 'nieuwe vrijwilligers'⁵. Deze typologieën komen ook terug in de bevindingen van het al eerder genoemde trendrapport over vrijwilligers in Amsterdam (Vrijwilligersacademie Amsterdam, VIIA, Vrijwilligers Centrale Amsterdam, & VENZO, 2019-2020).

Dé nieuwe vrijwilliger bestaat namelijk niet. En niet alle nieuwe vrijwilligers zijn 'nieuw': sommigen van hen liepen al langer rond in vrijwilligersland. Hun aan- of juist afwezigheid is bij sommige vrijwilligersorganisaties echter wel steeds duidelijker voelbaar.

Uit die vijf typen nieuwe vrijwilligers koos de onderzoeksgroep er drie, waarmee zij voor dit onderzoek wilde gaan werken:

- nieuwkomers (statushouders en asielzoekers);
- flexvrijwilligers (mensen die eenmalige of korte klussen doen);
- vrijwilligers uit een kwetsbare situatie (met een licht verstandelijke beperking (LVB) of een achtergrond in de Openbare Geestelijke Gezondheidszorg (OGGZ)).

Elk type biedt kansen en uitdagingen voor vrijwilligersorganisaties. Maar elk type heeft ook meer of een ander soort begeleiding of bejegening nodig.

1.8.1 Nieuwkomers: asielzoeker en statushouders

"Vrijwilligerswerk voor en door mensen [...] die de Nederlandse taal niet meester zijn (statushouders, expats) kan een bijdrage leveren in de stad (Vrijwilligersacademie Amsterdam, VIIA, Vrijwilligers Centrale Amsterdam, & VENZO, 2019-2020). Andersom blijkt dat vrijwilligerswerk voor nieuwkomers een manier is om snel(ler) te integreren in de Nederlandse samenleving. Zij kunnen de taal oefenen en Nederlandse gebruiken en gewoonten leren. Statushouder IS zegt in een stakeholdersgesprek: "Wij zijn nieuwkomers hier, we zijn in een ander land, we moeten integreren, we moeten leren wat het land is. Als je tegen een asielzoeker of nieuwkomer zegt: 'dit is je werk en dit moet je doen', dan hij pakt dit, dan doet dit hij. Hij kan die andere cultuur thuislaten. Buiten doet hij wat hij moet doen" (Bijlage 1).

Sommigen houden er zelfs een betaalde baan aan over, zoals IS: "Ik heb vrijwilligerswerk gedaan bij de gemeente Amsterdam en een betaalde baan gevonden bij Stichting Warm Welkom. Vrijwilligerswerk is mooi, want je hebt een groot netwerk, kunt mensen leren kennen en een goede baan vinden."

⁵ De typen nieuwe vrijwilligers die de onderzoeksgroep in dit verband niet heeft verkozen te onderzoeken waren de mensen die re-integreren en de internationals of expats.

1.8.2 Flexvrijwilligers

Flexvrijwilligerswerk, in wetenschappelijke literatuur ook wel episodisch vrijwilligerswerk genoemd, komt voor in drie vormen (Ellis Paine, Malmersjo, & Stubbe, 2007):

- tijdelijke episodische vrijwilligers met een eenmalige inzet voor een paar uur;
- interim episodische vrijwilligers: inzet op regelmatige basis voor 3-6 maanden;
- occasionele episodische vrijwilligers: jaarlijks weerkerende inzet voor een korte periode of specifiek evenement, ook wel 'serievrijwilligerswerk'.

Het is nog niet duidelijk of de flexvrijwilliger voor organisaties een vloek of een zegen wordt. Het wordt wel eens de 'tirannie van de nieuwe vrijwilliger' genoemd: het vrijwilligerswerk moet korter, leuker, projectmatiger, voordeliger en gemakkelijker. Het eigenlijke organisatorische werk wordt hoe langer hoe meer ondergeschikt aan de wensen en grillen van deze nieuwe 'klantkoning'. De 'zappende, shoppende of virtuele vrijwilliger' zou het normaal functioneren van de vrijwilligersorganisatie onmogelijk maken (Hustinx L. , Empirische verkenning van een nieuw conceptueel kader. Stijlen van vrijwilligerswerk in Rode Kruis - Vlaanderen, 2011).

De Amsterdamse vrijwilligerspartijen zien ook "dat flexibel vrijwilligerswerk opkomt, waarbij mensen zich niet meer langdurig willen verbinden" (Vrijwilligersacademie Amsterdam, VIIA, Vrijwilligers Centrale Amsterdam, & VENZO, 2019-2020).

1.8.3 Mensen met een LVB of OGGZ-achtergrond

Ook mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB) of een OGGZ-achtergrond zijn een nieuw type vrijwilliger. Ook zij creëren waarde: "de waarde voor de Amsterdammer in een kwetsbare positie die gezien en gehoord wordt, en die op basis van wederkerigheid ook een kans krijgt om weer mee te doen" (Vrijwilligersacademie Amsterdam, VIIA, Vrijwilligers Centrale Amsterdam, & VENZO, 2019-2020).

Zo ziet een organisatie als Prisma dat het doen van vrijwilligerswerk een wens is van haar hulpvragers om hun dag zinvol te besteden. Prisma is een organisatie die de maatschappelijke deelname van Amsterdammers met een LVB stimuleert. Teamleider WH (persoonlijke communicatie, 17 oktober 2019) vertelt in een stakeholdersgesprek: "Wij hebben van Stadsdeel Noord de opdracht gekregen om ongeveer vijf deelnemers toe te leiden naar vrijwilligerswerk. Dat kost veel coaching-on-the-job. Je kan niet zomaar zeggen: 'Hier heb je een verzorgingstehuis, hier heb je iemand die daar iets wil doen.' Nee, dat vraagt gewoon meer begeleiding. Een hele voorfase van goede afspraken maken, snuffelen: Is dit wat je wilt? Past dit? Beschikbaarheid, duidelijk zijn, communiceren. Wij hebben die expertise in huis." Het lukt Prisma echter moeilijk om plaatsen te vinden waar mensen met een verstandelijke beperking vrijwilligerswerk kunnen doen. "Vorig jaar hebben we in Noord verschillende mensen naar vrijwilligersplekken weten te krijgen, zoals koken in een Huis van de Wijk. We willen ze helpen te oriënteren op het idee van vrijwilligerswerk maar dan moet het natuurlijk wel mogelijk zijn. Je wilt niet een wens creëren waar dan vervolgens geen aanbod voor is."

"En toen kwam corona..."

Middenin de onderzoeksperiode verspreidde het nieuwe coronavirus dat de ziekte COVID-19 veroorzaakte, zich over de wereld. Nederland ging op slot. Bijeenkomsten werden afgelast, mensen moesten zoveel mogelijk thuisblijven. Covid-19 had onmiskenbaar een grote invloed op dit onderzoek: de onderzoeksopzet moest noodgedwongen worden aangepast en daardoor werden ook de resultaten heel anders dan van tevoren verwacht. De invloed die Covid-19 had op dit onderzoek wordt bij de onderzoeksopzet (3.2) beschreven.

2 Theoretische benaderingen

Na het afbakenen van de onderzoeksvraag gaven literatuuronderzoek en een verkenning de onderzoeker meer duidelijkheid over de begrippen die met het onderwerp samenhangen en hoe die begrippen in de literatuur en in de praktijk worden gebruikt. Zo werd het vraagstuk duidelijk.

Om een idee te krijgen van wat de nieuwe vrijwilliger drijft en welke factoren mee- en tegenwerken, kunnen theorieën helpen. Een theorie is een samenhangend stelsel van uitspraken, waarmee wordt geprobeerd verschijnselen te beschrijven, te verklaren of te voorspellen (Boeije, 't Hart, & Hox, 2009).

Voor het vervolg van dit onderzoek hanteert de onderzoeker verschillende theoretische benaderingen: zij laat zich leiden door een aantal *sensitizing concepts* (2.1) en maakt gebruik van praktijktheorie (2.2) en ervaringsdeskundigheid (2.3). De onderzoeker wil dus drie verschillende kennisbronnen combineren.

2.1 *Sensitizing concepts*

Bij het onderzoeken van de nieuwe vrijwilliger is een aantal *sensitizing concepts* (Nederlands: richtinggevende begrippen (Van der Zouwen, 2018)) interessant om verder te verkennen. Ze bieden een voorlopig conceptueel kader, dat helpt om waarnemingen te doen en om de verzamelde gegevens te ordenen. Met deze begrippen in het achterhoofd kan de onderzoeker, zonder al te dwingend te kaderen, richting geven aan de data. Bij het analyseren van de gegevens zal dan blijken welke concepten daadwerkelijk relevant zijn.

De eerste deelvraag van dit onderzoek spitst zich toe op de beweegredenen die de nieuwe vrijwilliger heeft om vrijwilligerswerk te gaan doen en te blijven doen. Voor organisaties is het interessant om te weten waarom iemand tijd en moeite wil besteden aan de maatschappij of aan een ander persoon. Dit onderzoek zal per type nieuwe vrijwilliger in kaart brengen wat de praktijk leert over zijn voornaamste motieven om vrijwilligerswerk te doen, omdat dit een belangrijke sleutel lijkt tot het binden van de nieuwe vrijwilliger aan een organisatie. Een aantal *sensitizing concepts* biedt aanknopingspunten daartoe. Andere begrippen richten zich op de factoren die voor elk type nieuwe vrijwilliger het doen van vrijwilligerswerk bevorderen of juist belemmeren, zoals geformuleerd in de tweede deelvraag van dit onderzoek. Zij zouden meer of minder kansrijke bindings- en retentiestrategieën kunnen aanduiden. De concepten helpen om dus de praktijkdata te interpreteren.

Omwille van de bondigheid is ervoor gekozen om de beschrijving van de theorieën kort te houden. Onderstaand schema (1) geeft weer over welke deelvraag van het onderzoek de concepten iets kunnen zeggen en welke theorie daarbij hoort.



Vrijwilligers Centrale Amsterdam

Sensitizing concept	Kan iets zeggen over	Theorie	Beschrijving theorie	Bruikbaarheid
Functies	Motieven van vrijwilligers	Volunteer Functions Inventory (VFI) (Clary, et al., 1998)	Vrijwilligers kunnen zes verschillende soorten functies ontleen aan vrijwilligerswerk: <ul style="list-style-type: none"> - normen en waarden - leren - sociaal - carrière - bescherming - verbetering Om deze functies bij vrijwilligers te meten is een vragenlijst met 30 vragen ontwikkeld.	De VFI is het meestgebruikte instrument om motivaties van vrijwilligers in kaart te brengen. De meest voorkomende motieven van veel typen vrijwilligers zijn er adequaat mee beoordeeld (Chacón, Gutiérrez, Sauto, Vecina, & Pérez, 2017). Recent onderzoek laat zien dat het nog steeds een bruikbaar instrument is in verbind- en behoudstrategieën van bepaalde bewonersgroepen (Niebuur, Liefbroer, Steverink, & Smidt, 2019).
Zelfdeterminatie	Motieven van vrijwilligers	Self-determination theory (Deci & Ryan, 1985)	De bevrediging van de drie psychologische basisbehoeften autonomie, competentie, verbondenheid zorgt voor een meer autonome vorm van motivatie: mensen beleven meer plezier aan een activiteit en zijn sneller geneigd om deze activiteit voort te zetten dan wel te herhalen.	Verschillende studies hebben aangetoond dat een autonome vorm van motivatie voor meer werktevredenheid en minder verloop onder werknemers of vrijwilligers zorgt (Halvas, Hofmans, & Pepermans, 2013).
Wederkerigheid	Motieven van vrijwilligers Belemmerende en bevorderende factoren	Social capital theory (Putnam, 2000)	Vrijwilligerswerk is een productieve activiteit en wordt - zoals alle vormen van werk - gedreven en gaande gehouden door humaan, sociaal en cultureel kapitaal. In ruil voor dit kapitaal van de vrijwilliger	Voor het concept 'sociaal kapitaal' wordt vaak aangehaald ter verklaring van vrijwilligerswerk (Vermeersch, 2019).



Vrijwilligers Centrale Amsterdam

			(aanbodzijde) geeft de vrijwilligersorganisatie (vraagzijde) een bepaalde materiële vergoeding (zoals een reis- of een vrijwilligersvergoeding) of een symbolische stimulans (zoals een compliment).	
Organisatorische diversiteit	Belemmerende en bevorderende factoren	Diversiteitsperspectieven (Çelik, 2018)	Het belang van diversiteit binnen een publieke organisatie kan worden aangeduid vanuit verschillende perspectieven, die kunnen helpen bij de vorming van beleid en interventies in het publieke domein: <ul style="list-style-type: none"> - gelijkheid - legitimiteit - creativiteit - arbeidsmarkt - diversiteit als managementopgave - actieve representatie - verbinding 	Een factor als diversiteitsbeleid binnen een vrijwilligersorganisatie kan van invloed zijn. De diversiteitsperspectieven van Çelik gaan over medewerkers van publieke organisaties, maar kunnen ook van toepassing zijn op vrijwilligers. Het gaat daarbij niet alleen over mensen met een migratieachtergrond, maar over mensen van allerlei achtergronden en met allerlei leefstijlen.

Schema 1: Overzicht gekozen *sensitizing concepts*

De frase ‘in de praktijk’ is al een paar keer gevallen. In hoofdstuk 3 zal blijken dat kennis en ervaring die in de praktijk worden opgedaan, een belangrijke rol in dit onderzoek zullen spelen. Daarbij verschilt de kennis, ervaring en kunde van praktijkprofessionals (2.2) van die van de ervaringsdeskundigheid van een cliënt of een hulpvrager (2.3).

2.2 Praktijktheorie

In dit onderzoek brengen de vrijwilligerscoördinatoren en de professionals die beroepshalve bezig zijn met vrijwilligerswerk praktijktheorie in. Goede praktijktheorie ontstaat door ergens extreem technisch vaardig in te worden. Je leert een ‘ambacht’ in de praktijk door goed te oefenen. In een constante cyclus van herhaling en (zelf)reflectie word je ergens steeds beter in: een ‘meester’. De ervaringsregels van een professional bepalen dus goede praktijktheorie (Van 't Hek & Van Oss, 2019).

Daarbij helpt het als mensen samen, in interactie met anderen, die cyclus doorlopen en niet in hun eentje een praktijktheorie gaan ontwikkelen. Wenger noemt dit een *community of practice* (Wenger, 1998). In zo'n gemeenschap brengt iedereen praktijkkennis in.

Daarnaast is bij praktijktheorie context heel belangrijk. Alle praktijktheorieën bestaan bij de gratie van hun functie in een specifieke context. De theorie is dus erg afhankelijk van de plek waar zij wordt toegepast. Een specifieke praktijktheorie toepassen in een andere context, lukt beter naarmate die twee contexten meer op elkaar lijken. Sluit die praktijktheorie niet (meer) aan bij de nieuwe context, dan is zij geen goede praktijktheorie meer en verliest ze haar functie. Er bestaat geen praktijktheorie die voor elke context opgaat.

Dit is belangrijk als de VCA de kennis die in Noord wordt opgedaan ook in andere stadsdelen (lees: in een andere context) toe wil passen. Naarmate de context van dat andere stadsdeel meer lijkt op de context van Samen Noord, is de praktijktheorie beter overdraagbaar.

2.3 Ervaringsdeskundigheid

Met praktijktheorie wordt in dit onderzoek dus de ervaring van de professional bedoeld. Daarnaast maakt de onderzoeker ook gebruik van ervaringsdeskundigen.

Ervaringsdeskundigheid wordt ook wel de derde bron van kennis genoemd (Weerman, De Jong, & Karbouniar, 2019). Deze wordt gezien als noodzakelijke en aanvullende deskundigheid in het veld van zorg en welzijn, naast professionele praktijkkennis en wetenschappelijke kennis: “Ervaringskennis is kennis van ‘binnenuit’, van ‘weten hoe het is’. Een moeilijk verwoordbare vorm van kennis die niet goed in algemene theorieën of methodieken vastgelegd kan worden, maar vooral narratief, existentieel en kritisch is.” Aan dit onderzoek nemen zowel betaalde professionele ervaringsdeskundigen deel als mensen die, zoals het in de volksmond heet, ‘zelf iets hebben meegemaakt’. Die laatsten hebben weliswaar geen leerproces doorgemaakt waarbij zij ervaringen hebben leren omzetten in een vorm van kennis en kunde, maar zij hebben wel ervaringen met vrijwilligerswerk opgedaan en zijn om die reden relevant om bij te dragen aan dit onderzoek. Asielzoekers en statushouders, (nieuwe) vrijwilligers en flexvrijwilligers die hebben meegewerkt aan dit onderzoek, worden hier dus ook als ervaringsdeskundigen beschouwd. Hoewel niet geschoold in het overbrengen van hun ervaringskennis, wordt ook hun kennis van ‘binnenuit’ benut.

In hoofdstuk 3 zal blijken hoe deze theoretische benaderingen worden geïncorporeerd in de onderzoeksmethoden en hoe de *sensitizing concepts* uit hoofdstuk 2 worden gebruikt voor *grounded theory*.

3 Methodologische verantwoording

Het doel van onderzoek doen is kennis en inzicht verwerven over de werkelijkheid. De in hoofdstuk 2 besproken theoretische benaderingen helpen om op een bepaalde manier naar die werkelijkheid te kijken. Daarnaast moet een onderzoeker zich rekenschap geven van wat hij onder kennis verstaat en van de manier waarop hij die kennis verwerft (epistemologie). Belangrijk voor de onderzoeksopzet (3.2) zijn de keuzes die hij maakt voor de strategieën (3.1), de methoden (3.3) en de technieken (3.5).

3.1 Onderzoeksstrategieën

Een strategie is de overkoepelende opzet of logica van het onderzoek (Van Thiel, 2015).

3.1.1 Actieonderzoek

Een onderzoeker kan kennis vergaren op de 'klassieke' wetenschappelijke manier, door iets waar te nemen (aísthesis) en een veronderstelling over zijn bevindingen te formuleren (theosis).

Volgens Eikeland (2008) is er ook nog een andere manier om kennis op te doen, namelijk door middel van *ervaring* (empeiría). Dat kan door deel te nemen of te handelen en door te reflecteren op die handeling of deelname. Meedoen levert namelijk ook kennis op, zij het een ander soort kennis: ervaringskennis. Het is datgene wat je iedere dag doet. En zoals hoofdstuk 2 al liet zien, heeft die praktische kennis ook een soort 'theoria': praktijktheorie.

De derde deelvraag van dit onderzoek gaat over wat het werken met een nieuw type vrijwilliger betekent voor de werkpraktijk van vrijwilligersorganisaties. Actieonderzoek is een vorm van onderzoek die de ambitie heeft om een verbetering van die *praktijk* teweeg te brengen.

Actieonderzoek is een poging om de twee genoemde vormen van kennisvergaring met elkaar te *verbinden* (Eikeland, 2008). Actieonderzoek wil beschouwend en analyserend zijn, maar tegelijkertijd al handelend de praktijk veranderen. "Actieonderzoek doet dus niet puur een beroep op de wetenschappelijke theorie, maar het is zeker niet gewoon maar een beetje 'meedoen'" (E. van Wijk, persoonlijke communicatie, 13 maart 2020).

Als een onderzoeker – zoals in dit onderzoek – deel is van de onderzoeksgroep, is er sprake van participatief actieonderzoek. Deze onderzoeker brengt praktijkkennis in, die zij put uit haar ervaringen als vrijwilligerscoördinator en uit haar huidige werkpraktijk als adviseur.

Participatief actieonderzoek is praktijkgericht onderzoek. Praktijkgericht onderzoek gaat uit van het (van oorsprong marxistische) kritisch-emancipatoire paradigma, omdat het aansluit op een aantal aannames van dit onderzoeksparadigma (Boog, 2011):

- Het doel van het onderzoek is gericht op verbetering van een bepaalde situatie, bijvoorbeeld op de emancipatie van de betrokkenen bij het onderzoek.
- Onderzochten werken mee als onderzoekers: de scheiding tussen onderzoeker en onderzochte vervaagt.
- Onderzoekers zijn zich bewust van hun waarden en normen. Ze hebben een kritische kijk op de sociale werkelijkheid en adviseren vanuit hun opvatting van wat juist is.

- Het onderzoek is kwalitatief. Onderzoekers zijn actief betrokken bij het doel van het onderzoek, spelen een belangrijke rol in de opzet en schrijven ontwikkelingen nauwkeurig op.

3.1.2 *Grounded theory*

Naast actieonderzoek laat deze onderzoeker de mogelijkheid open voor de door Strauss en Corbin ontwikkelde *grounded theory* (Nederlands: gefundeerde theorie). *Grounded theory* is een kwalitatieve onderzoeksstrategie die opvattingen uit interviews of observaties systematisch verzamelt en analyseert voor de ontwikkeling van nieuwe theorieën (De Boer, 2011). De theorieontwikkeling is dus gefundeerd in de gegevens die zijn verkregen van (een groot aantal) deelnemers van het betreffende proces. Het gaat hierbij niet om de reconstructie van subjectieve standpunten, maar om het blootleggen van de onderliggende (sociale) fenomenen.

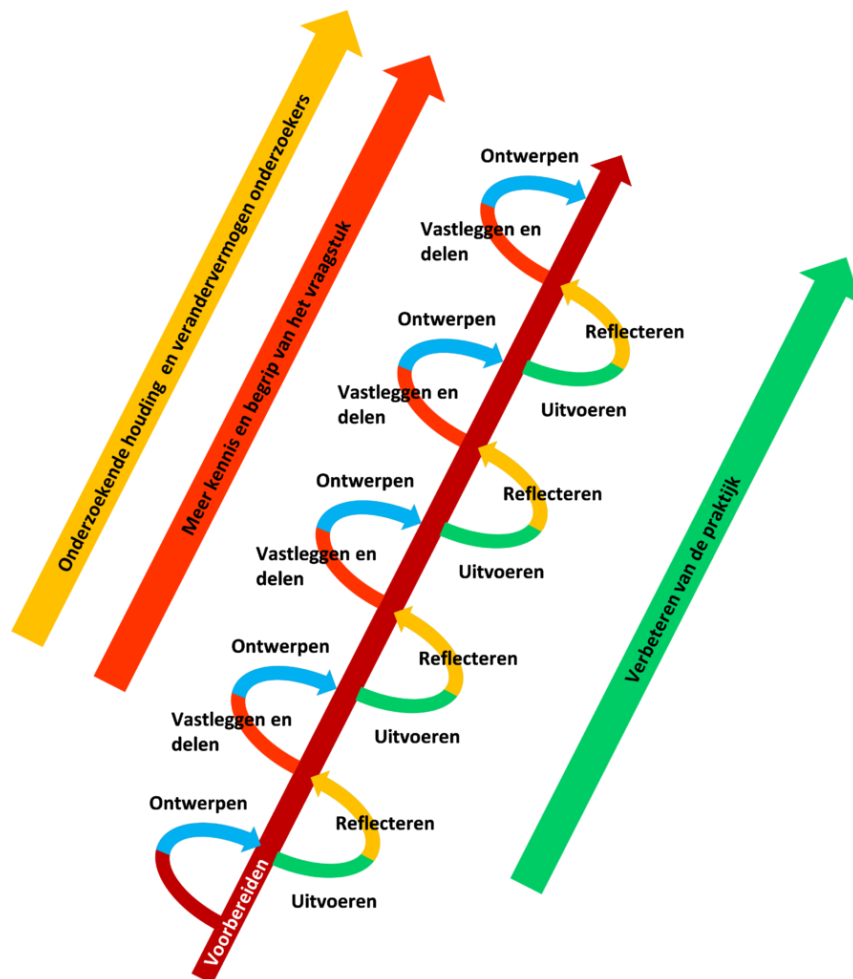
Het is mogelijk dat een onderzoeker in de loop van een onderzoek op ideeën komt, die hij in het vervolg van dat onderzoek toetst. Er is dus niet bij voorbaat een theoretisch kader voor die ideeën. Dat kader ontstaat door de gevonden data. Die vertonen bijvoorbeeld opvallende resultaten, die een nieuwe theorie genereren, waarmee menselijk gedrag, een (sociaal) proces, patroon, handeling of interactie kan worden verklaard of voorspeld. De gegevens die met deze benadering worden verzameld zijn rijk, gedetailleerd en ongestructureerd en worden juist vanwege die kwaliteiten verzameld (Wester, 1995). Als de hypothesen bij toetsing juist blijken, worden ze als een gefundeerde theorie beschouwd. *Grounded theory* heeft als doel werkelijkheidsgetrouwe theorieën te ontwikkelen en deze voor de praktijk bruikbaar te maken, waardoor de kloof tussen theorie en praktijk slinkt.

Onderzoeksstrategieën en -paradigma's zijn van invloed op de inrichting van de onderzoeksopzet (3.2). Net als actieonderzoek is *grounded theory* cyclisch en net als bij actieonderzoek kan een onderzoeker bij *grounded theory* meerdere manieren inzetten om gegevens te verzamelen (onderzoeksmethoden), bijvoorbeeld middels observaties, interviews of enquêtes (3.3). Welk doel de gekozen *sensitizing concepts* in dit onderzoek hebben gehad bij *grounded theory*, legt paragraaf 3.2.2 uit.

3.2 Onderzoeksopzet

3.2.1 Initiële onderzoeksopzet met actieonderzoekscyclus

Kenmerkend voor actieonderzoek is dat het uitgaat van een cyclus (Van der Zouwen, 2018). Figuur 1 laat zien welke fasen onderzoekers en onderzochten in zo'n cyclisch proces doorlopen.



Figuur 1: Opeenvolgende fasen van actieonderzoek en de effecten daarvan (Van der Zouwen, 2018)

Bij actieonderzoek reflecteren onderzoekers en onderzochten op hun eigen handelen tijdens de voortgang van het onderzoek. Deze reflectie leidt tot het ontwerpen van nieuw handelen. Zo krijgen zij meer kennis en begrip van het vraagstuk. Volgens het kritisch-emancipatoire paradigma is dit leerproces geslaagd als de onderzochten zijn geholpen.

Dit onderzoek maakt gebruik van deze actieonderzoekscyclus en bevat confrontaties tussen praktische bevindingen en wetenschappelijke kennis. Ervaringskennis en wetenschappelijke kennis hoeven daarbij niet in een lijn met elkaar te komen. Het doel is dat ze elkaar verrijken. Dat is belangrijk voor het leerproces.

Onderstaand schema (2) geeft aan wanneer in de onderzoeksopzet welke fase van de actieonderzoekscyclus wordt doorlopen, welke stappen daarbij horen en wie bij welke fase betrokken is. Het schema markeert ook de uitwisseling van empeiría en aísthesis en wanneer de *sensitizing concepts* worden gebruikt.



Vrijwilligers Centrale Amsterdam

Fase	Stap	Betrokkenen	Methoden	Periode 2019 - 2020
Vorbereiden	Oriëntatie/Verkenning	Onderzoeker, directeur VCA, onderzochten	Door uitwisseling van ervaringskennis (empeiria) en middels interviews, observaties en wetenschappelijke kennis in literatuur (aisthesis) probleemstelling formuleren	September - November
Ontwerpen	<i>Urban Scan</i>	Onderzoeker	Ervaringskennis (empeiria) met wetenschappelijke kennis (aisthesis) confronteren en onderzoeksopzet ontwerpen met gekozen <i>sensitizing concepts</i>	November - Januari
Uitvoeren	Data ervaringskennis verzamelen over de aspecten motieven en factoren	Onderzoeker, vrijwilligerscoördinatoren, professionals, ervaringsdeskundigen, (nieuwe) vrijwilligers	In focusgroepen de gekozen <i>sensitizing concepts</i> (aisthesis) confronteren met ervaringskennis (empeiria)	Februari - Maart
Reflecteren en vastleggen en delen	Uitkomsten verwerken	Onderzoeker, vrijwilligerscoördinatoren	Analyseren data, adviseren en confronteren ervaringskennis (empeiria) en wetenschappelijke kennis (aisthesis)	Februari - Maart
Ontwerpen	Schrijven van plannen van aanpak voor eigen organisatie: hoe praktijkcontext veranderen	Vrijwilligerscoördinatoren	<i>Sensitizing concepts</i> aanscherpen	Februari - Maart
Uitvoeren	Presentatie plannen van aanpak aan elkaar en aan ervaringsdeskundigen	Vrijwilligerscoördinatoren, ervaringsdeskundigen	In <i>member check</i> aangescherpte <i>sensitizing concepts</i> (aisthesis) confronteren met ervaringskennis (empeiria)	April
Reflecteren en vastleggen en delen	Uitkomsten verwerken	Onderzoeker, vrijwilligerscoördinatoren	Analyseren data, adviseren en confronteren ervaringskennis (empeiria) en aisthesis)	April - Mei



Vrijwilligers Centrale Amsterdam

Ontwerpen	Herschrijven van plannen van aanpak voor eigen organisatie	Vrijwilligerscoördinatoren	<i>Sensitizing concepts</i> nog verder aanscherpen	April - Mei
Uitvoeren	Implementatie van het ontwerp in de praktijk	Vrijwilligerscoördinatoren, organisaties, (nieuwe) vrijwilligers		Juni

Schema 2: Initiële onderzoeksopzet met actieonderzoekscyclus

3.2.2 Aanpassing onderzoeksopzet met actieonderzoekscyclus en *grounded theory*

“En toen kwam corona...” Vanwege de uitbraak van het coronavirus en de daaropvolgende maatregelen, moest de onderzoeker de onderzoeksopzet aanpassen.

Voor geen enkele vrijwilligersorganisatie lag de prioriteit nog bij het uitvoeren van een onderzoek. Veel organisaties richtten al hun werkzaamheden op het zo goed mogelijk ondersteunen van de kwetsbare bewoners in Noord, die het in deze periode extra moeilijk hadden. Sommige vrijwilligerscoördinatoren werden overstelpt met aanbiedingen van mensen die door de maatregelen noodgedwongen thuis kwamen te zitten en zich graag door middel van vrijwilligerswerk nuttig wilden maken. Bij alle organisaties had het thuiswerken met alle gevolgen van dien een grote invloed op de werkzaamheden die nog wel verricht konden worden.

In de oorspronkelijke onderzoeksopzet zouden de leden van de onderzoeksgroep na drie focusgroepen gezamenlijk de data analyseren, concepten die daaruit voortvloeiden theoretisch benaderen aan de hand van de gekozen *sensitizing concepts*, een plan van aanpak maken voor de eigen organisatie, dat plan presenteren aan ervaringsdeskundigen en aan elkaar (*member check*) en ten slotte de VCA adviseren.

Na de eerste focusgroep konden geen fysieke bijeenkomsten meer plaatsvinden. Het lukte de onderzoeker nog wel om enkele vrijwilligerscoördinatoren, professionals, ervaringsdeskundigen en (nieuwe) vrijwilligers te laten participeren in een aantal online focusgroepen, maar van echt actieonderzoek was geen sprake meer.

In plaats daarvan verschoof het accent naar een andere onderzoeksstrategie: met behulp van *grounded theory* analyseerde de onderzoeker *zelf* de data. Haar aandeel in de onderzoeksopzet nam dus toe.

Bij de analyse gebruikte zij de gekozen *sensitizing concepts* als conceptueel kader, op de manier die Bowen beschrijft in zijn artikel over de relatie tussen *sensitizing concepts* en *grounded theory*: “Researchers taking the grounded theory path do not necessarily seek to test, improve, or refine such a concept. They might use sensitizing concepts simply to lay the foundation for the analysis of research data” (Bowen, 2006).

Het constant vergelijken en confronteren van de data met de gekozen concepten maakte gaandeweg dit onderzoek duidelijk dat deze niet verder aangescherpt of verbeterd moesten worden, maar dat er eigenlijk andere, nieuwe *sensitizing concepts* nodig waren. De veranderde onderzoeksopzet zorgde er dus voor dat de onderzoeker de analyse mettertijd steeds verder kon toespitsen en bewerken tot theoretische concepten die ze in drie toolkits verwerkte; een voor elk type nieuwe vrijwilliger.

Niet alleen het product van dit onderzoek veranderde: van een plan van aanpak voor en door individuele organisaties in een toolkit voor de VCA ter ondersteuning van organisaties die met deze typen nieuwe vrijwilligers willen werken. Ook het toetswijze van het ontwerp in de onderzoeksopzet wijzigde.

Aangezien het in de tijdspanne van dit onderzoek ook te complex werd om ervaringsdeskundigen, vrijwilligerscoördinatoren en vrijwilligers in een *member check* aan het woord te laten over het ontwerp, heeft de onderzoeker aan collega-organisatieadviseurs

en de directeur van de VCA (hierna: de organisatieadviseurs) gevraagd om de data te toetsen in een klankbordgroep en het concept van de toolkits te beoordelen. Dit bleek een haalbaar alternatief.

De aangepaste opzet is in onderstaand schema (3) **oranje** gemarkeerd.



Vrijwilligers Centrale Amsterdam

Fase	Stap	Betrokkenen	Methoden	Periode 2019 - 2020
Vorbereiden	Oriëntatie/Verkenning	Onderzoeker, directeur VCA, onderzochten	Door uitwisseling van ervaringskennis (empeiría) en middels interviews, observaties en wetenschappelijke kennis in literatuur (aísthesis) probleemstelling formuleren	September - November
Ontwerpen	<i>Urban Scan</i>	Onderzoeker	Ervaringskennis (empeiría) met wetenschappelijke kennis (aísthesis) confronteren en onderzoeksopzet ontwerpen met gekozen <i>sensitizing concepts</i>	November - Januari
Uitvoeren	Data ervaringskennis verzamelen over de aspecten motieven en factoren	Onderzoeker, vrijwilligerscoördinatoren, professionals, ervaringsdeskundigen, (nieuwe) vrijwilligers	In focusgroepen de gekozen <i>sensitizing concepts</i> (aísthesis) confronteren met ervaringskennis (empeiría)	Februari - April
Reflecteren en vastleggen en delen	Uitkomsten verwerken	Onderzoeker	Analyseren data, adviseren en confronteren ervaringskennis (empeiría) en wetenschappelijke kennis (aísthesis)	Februari - April
Ontwerpen	Schrijven toolkit voor elk type vrijwilliger: hoe praktijkcontext veranderen	Onderzoeker	Nieuwe <i>sensitizing concepts</i> ontwikkelen	April - Mei
Uitvoeren	Toolkit presenteren aan organisatieadviseurs VCA	Onderzoeker, organisatieadviseurs VCA	In klankbordgroep nieuwe <i>sensitizing concepts</i> (aísthesis) confronteren met ervaringskennis (empeiría)	Mei
Reflecteren en vastleggen en delen	Uitkomsten verwerken	Onderzoeker	Analyseren data, confronteren ervaringskennis (empeiría) en aísthesis)	Juni

Schema 3: Aangepaste onderzoeksopzet met actieonderzoekscyclus en *grounded theory*

3.3 Onderzoeksmethoden

Zoals schema 2 en 3 al aangeven, nemen diverse methoden in verschillende fasen van de onderzoeksopzet een belangrijke plaats in om de benodigde gegevens te verkrijgen.

Deskresearch

Als oriëntatie voor dit onderzoek verschaft deskresearch informatie over de context van vrijwilligerswerk (in bijvoorbeeld rapporten, notities en literatuur) en over wetenschappelijke theorieën. De theoretische benaderingen die zijn bestudeerd, zijn in hoofdstuk 2 uiteengezet.

Op deze literatuurstudie volgden een aantal verkennende interviews en observaties van bijeenkomsten en organiseerde de onderzoeker een workshop, waar ze statushouders interviewde over vrijwilligerswerk. Personen vormden een cruciale informatiebron in dit onderzoek. Mensen kunnen in korte tijd een grote verscheidenheid aan informatie verschaffen. Dit kan in de vorm van observaties en interviews, maar ook in focusgroepen (groeps gesprekken).

Observaties

Ter oriëntatie op het onderwerp zijn drie bijeenkomsten van de VCA bijgewoond: twee over vrijwilligerswerk voor internationals en een over flexvrijwilligers. Aanwezig waren (potentiële) vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties. Observatie is een onderzoeksmethode waarbij een onderzoeker zijn eigen waarneming gebruikt om onderzoeksconclusies te trekken (Van Thiel, 2015). De twee genoemde observaties kunnen als participerende observaties omschreven worden, omdat er interactie was tussen de onderzoeker en de deelnemers aan de bijeenkomsten en omdat haar identiteit bekend was.

(Groeps)interviews

Van Thiel omschrijft een interview als een gesprek waarin een onderzoeker vragen stelt aan een of meer personen (respondenten) (Van Thiel, 2015). In dit onderzoek zijn ongestructureerde open interviews gehouden. In dit soort interviews staat alleen de beginvraag van de onderzoeker aan de respondent vast. De beginvraag van dit interview introduceerde het gespreksonderwerp, maar gaf er verder geen richting aan: "Wat is je ervaring met nieuwe bewonersgroepen als vrijwilligers?" Of: "Wat is je ervaring met vrijwilligerswerk?" Doordat ongestructureerde interviews niet gestandaardiseerd zijn, worden ze kwalitatieve onderzoeksinterviews genoemd.

Focusgroepen

Een focusgroep of groeps gesprek is ook een kwalitatieve onderzoeksmethode. Hierbij komt een groep respondenten onder leiding van een onderzoeker samen en bespreekt een duidelijk en nauwkeurig omschreven onderwerp (Van Thiel, 2015). Het voordeel van een groeps gesprek is dat deelnemers met verschillende meningen en ideeën op elkaar kunnen reageren. Dit element van discussie heeft een belangrijke functie: de interactie tussen de groepsleden levert diepere inzichten op. In een individueel gesprek ontbreekt deze interactie, en dan vinden mensen het soms lastiger om bepaalde argumenten naar voren te brengen. De interpersoonlijke communicatie maakt het hen makkelijker hun visie op het onderwerp te verduidelijken. Door de groepsdynamiek wordt dan vanzelf duidelijk wat de belangrijkste aspecten van het onderwerp zijn. Door de focusgesprekken goed te leiden, wordt voorkomen dat bepaalde respondenten zich geremd voelen door de aanwezigheid van mederespondenten, waardoor zij minder bereid zijn informatie te delen met de interviewer. Goed voorzitterschap ondervangt ook overbodige data.

Een speciaal soort focusgroep is de *member check* of de klankbordgroep. Deze dient om uitkomsten en analyses van de onderzoeksdata en het ontwerp af te toetsen.

Voor dit onderzoek is met 27 personen gesproken, verdeeld over 7 (groeps)interviews. Deze waren zowel verkennend als verdiepend van karakter. Bijlage 1 biedt een overzicht van de

(groeps)interviews met de functie, de organisatie en de initialen van de respondenten. In de onderzoeksresultaten zijn alleen initialen van de geïnterviewden gebruikt.

Door middel van interviews, observaties en literatuuronderzoek werd de context van het vrijwilligerswerk voor nieuwe bewonersgroepen duidelijk. Focusgroepen vormden echter in de verdiepende fase van dit onderzoek de belangrijkste methode.

3.4 Kwaliteit van dataverzameling

Praktijkgericht onderzoek is net als wetenschappelijk onderzoek onderworpen aan regels. De commissie-Pijlman heeft de kwaliteitseisen voor praktijkgericht onderzoek samengevat in drie pijlers (Pijlman, et al., 2017). Een deel hiervan overlapt met criteria voor wetenschappelijk onderzoek (zoals validiteit), maar de impact op de praktijk is bij actieonderzoek een veel belangrijker criterium. Het is mooi als dit onderzoek iets bijdraagt aan de wetenschap, maar de nadruk van actieonderzoek ligt op de bijdrage aan het praktijkprobleem. Naast praktisch moet het onderzoek ook betrouwbaar en ethisch verantwoord zijn (Van der Zouwen, 2018).

De onderzoeker heeft verschillende manieren en werkvormen gebruikt om aan de kwaliteitscriteria te voldoen. Zo heeft zij (zonder uitputtend te zijn) een klankbordgroep ingesteld, relevante belanghebbenden betrokken bij het onderzoek (door middel van een stakeholdersanalyse), de gebruikte literatuur opgegeven voor referenties, een onderzoeksverslag geschreven waarin zij aantoont welke keuzes zij heeft gemaakt en waarom, en ook meerdere (soorten) bronnen gebruikt, omdat dit willekeur belet (triangulatie).

Daarnaast heeft zij elk focusgesprek opgenomen, ofwel via audio (eerste twee focusgesprekken) ofwel via een videoverbinding (laatste drie focusgesprekken). Hiervoor is toestemming gevraagd aan de betrokkenen. Alle opnames zijn woordelijk getranscribeerd. Transcriberen verkleint de kans op selectie en interpretatie en verhoogt de betrouwbaarheid van de bevindingen. Onderzoek wordt er preciezer door. Non-verbale communicatie is beperkt genoteerd in de transcripten (bijvoorbeeld "gelach"). Van de interviews zijn aantekeningen gemaakt in een logboek of ze zijn opgenomen en woordelijk getranscribeerd. Ook *field notes* van andere relevante gebeurtenissen zijn in dit logboek opgenomen, waarbij de onderzoeker geprobeerd heeft deze zo letterlijk mogelijk te registreren (inclusief datum) en zo min mogelijk te interpreteren. Van de observaties zijn samenvattende verslagen gemaakt. Ook feedback op het onderzoek is meegenomen.

3.5 Data-analyse

De analyse van kwalitatieve data is een onderzoekstechniek en verloopt in drie stappen: verzamelen, ordenen en analyseren van de data (Van Thiel, 2015).

In de groepsinterviews op 3 maart, 14 april en 16 april bespraken de focusgroepen de drie deelvragen van het onderzoek en probeerden ze antwoorden hierop te formuleren. Voor elke deelvraag was 20-25 minuten beschikbaar. In de eerste focusgroep konden de deelnemers de antwoorden in steekwoorden of frases op memoblaadjes schrijven, die op grote vellen werden geplakt en daarna plenair besproken. In de online bijeenkomsten gebeurde dat door te antwoorden op een digitaal whiteboard te schrijven.

Bij het analyseren van de gevonden data heeft de onderzoeker ook weer drie stappen doorlopen om orde aan te brengen.

Als eerste heeft zij de kwalitatieve gegevens open gecodeerd. Aangezien de deelnemers aan de focusgroep de drie deelvragen van het onderzoek steeds volgens dezelfde structuur hadden beantwoord, waren die antwoorden eenvoudig te groeperen:

Motieven	Belemmerende factoren	Bevorderende factoren	Werkpraktijk
----------	-----------------------	-----------------------	--------------

Door de antwoorden te clusteren op basis van thema of trefwoord, ontstond een aantal labels (Bijlagen 3, 4 en 5).

Vervolgens vergeleek de onderzoeker relevante antwoorden met hetzelfde label aan de hand van de tevoren geformuleerde *sensitizing concepts* om te kijken wat interessant was. Deze axiale codering wees uit dat de concepten 'functies', 'zelfdeterminatie', 'wederkerigheid' en 'organisatorische diversiteit' nog te grof waren om de praktijk te kunnen analyseren. De vraag hoe vrijwilligersorganisaties nieuwe typen vrijwilligers (blijvend) aan zich konden binden of konden vasthouden, kon er niet mee beantwoord worden.

Zo zijn de functies van vrijwilligerswerk voor mensen met een LVB/OGGZ-achtergrond, voor flexvrijwilligers of voor nieuwkomers bijvoorbeeld niet onderscheidend genoeg, want vrijwilligerswerk vervult die functies ook voor 'gewone' vrijwilligers. Taal is voor nieuwkomers de belangrijkste motivatie om vrijwilligerswerk te doen, maar ook een belangrijke belemmerende factor in het doen van vrijwilligerswerk. En diversiteit binnen de vrijwilligersorganisatie werd slechts eenmaal genoemd als bevorderende factor.

Voor elk type nieuwe vrijwilliger ontdekte de onderzoeker in de verzamelde data echter wel een aantal meer specifieke concepten (zoals stap-voor-stap begeleiden, zie hoofdstuk 4), die interessante informatie opleverden om verder te onderzoeken. Bij die concepten vond zij nieuwe theoretische benaderingen (zoals *Mobility Mentoring*, zie hoofdstuk 4), die meer over deze concepten konden zeggen. Op basis van deze benaderingen heeft de onderzoeker de transcripties van de focusgroepen herlezen om erachter te komen welke relevante opmerkingen de deelnemers nog meer hebben gemaakt die niet in de open codering terecht zijn gekomen. Door een nieuwe codering op de verkregen data toe te passen, kreeg de rest van het onderzoek een nieuwe richting (selectief coderen).

De eerste *sensitizing concepts* hebben de onderzoeker dus geholpen bij de axiale codering tot nieuwe concepten. Daarop heeft zij de praktijkervaringen opnieuw bekeken en heeft ze het verzamelde materiaal eerst opnieuw axiaal gecodeerd en daarna selectief. Door deze laatste, toegespitste analyse combineerde de onderzoeker in feite de axiale en de selectieve codering. Deze werkwijze sluit aan bij het cyclische karakter van de in paragraaf 3.1.2 genoemde *grounded theory*.

Elk type nieuwe vrijwilliger kreeg dus een nieuwe theoretische benadering die beter leek aan te sluiten op de praktijk. Welke resultaten dit heeft opgeleverd, beschrijft hoofdstuk 4.

4 Onderzoeksresultaten

De antwoorden die de deelnemers aan de focusgroepen in steekwoorden gaven op de drie deelvragen van het onderzoek en die iets zouden kunnen zeggen over de eerste *sensitizing concepts* ('functies', 'zelfdeterminatie', 'wederkerigheid' en 'organisatorische diversiteit') zijn weergegeven in bijlagen 3, 4 en 5. Rood gearceerd zijn daarin die termen en begrippen, die ten grondslag lagen aan de *grounded theory*. Antwoorden die meerdere malen genoemd zijn, zijn met asteriskken aangegeven (*).

Paragraaf 4.1, 4.2 en 4.3 geven specifieke lessen en aandachtspunten voor elke type vrijwilliger weer die uit de analyse zijn gekomen en koppelen ze aan nieuwe *sensitizing concepts*. De sleuteluitspraken zijn **dik gedrukt**.

4.1 Focusgroep LVB/OGGZ

Mensen met een LVB en mensen met een GGZ-achtergrond vormen samen geen homogene groep. Toch komen enkele van de belangrijkste elementen van het werken met deze beide groepen als vrijwilliger overeen (zie de weergave in bijlage 3).

Een van de belangrijkste lessen die de focusgroep leerde, was dat beide groepen **niet te grote stappen** kunnen maken als vrijwilliger. RH: "Het begint met ondersteunen en langzaam wil je loslaten met taken en dingen die ze gewoon zelfstandig kunnen doen. Dus je ondersteunt eigenlijk richting zelfstandigheid. Jongeren met een LVB of met een GGZ-achtergrond die ik heb ik heb begeleid hebben echt **kaders nodig**. Bij LVB moet het echt gewoon **stapsgewijs** en niet te veel, want dan verliezen ze uit het oog wat ze moeten doen of wat ze willen doen. Als ze op gegeven moment in die rol groeien, dan kunnen ze **langzamerhand zelf de regie pakken**. En dat is wat je eigenlijk wilt."

Een ervaringsdeskundige bevestigt dat. AK: "Toen ik met dagbesteding begon, werd ik gebracht met een busje naar de locatie van de dagbesteding. En ik denk dat dat mij heeft geholpen om een **structuur erin te houden** en het doorzetten van het willen doen en het blijven doen ook."

Veel deelnemers van de focusgroep herkennen de stap-voor-stap aanpak. RH: "Ik kan bijvoorbeeld jongeren met een LVB niet **te veel taken geven**. Daarmee moet je echt één voor één de fasen van de taken met ze doornemen. En ook gelijk van: goed gedaan. Wat juist deze mensen motiveert om door te zetten." Elke vrijwilliger wil waardering voor zijn werk. "Maar," zegt RH, "zeker voor de LVB-groep of mensen met een GGZ-achtergrond is het heel belangrijk om **kleine succesjes te vieren**. Een certificaatje uitreiken is natuurlijk iets heel kleins. Maar voor een deelnemer kan het heel veel betekenen. Zo van: 'O, ik ben op de goede weg.' Maar het kan ook gewoon in een gesprek of met een schouderklopje. Van: 'He, wat goed van je'." En tussen de **momenten van waardering** of het vieren van die successen, moet niet te veel tijd zitten: "Voor deze mensen is het heel belangrijk om die perioden wat korter te maken." DP: "In de aard van de beperking van deze groep zit dat zij die **lange termijn niet overziet**."

Nieuw is dus dat vrijwilligerswerk voor deze groepen vooral in kleine stapjes moet gebeuren en dat ze bij elke stap behoefte hebben aan feedback van een coördinator. Deze doelgroepen kunnen niet helemaal zelfstandig grote stappen nemen. Bovendien is voor beide doelgroepen opvallend hoe belangrijk het is dat alle stappen worden geëxpliciteerd: DP: "Wat ik heel vaak merk met mensen die ik plaats is dat ik **de kleinste dingen expliciet**

maak. Zoals de starttijd. Daar begint het mee. Hoe ga je daar komen? En als dat eenmaal gelukt is? En als dat ritme daar is, dan kan iemand daar komen. De dingen die wij vanzelfsprekend vinden (dat je bijvoorbeeld op een bepaald tijdstip gewoon met pauze gaat, omdat dat hoort in een werkdag), is voor deze groep niet vanzelfsprekend. Dat moet je expliciet maken. En het zit allemaal op dat soort aspecten waarvan wij denken: nou, het is vanzelfsprekend dat je een boterhammetje meeneemt, dat je een lunchpauze hebt of dat je gewoon naar de wc mag. Dus daar heb je het niet over. Maar zeker bij het plaatsen in werk, merk ik dat dat de dingen zijn die je **expliciet moet maken.** AK: “Ja, dat is het ja. Duidelijkheid van dat **je weet wat de regels zijn.** Zodat je niet in de fout gaat. En dan ineens weg moet bijvoorbeeld, naar huis moet. Dat soort dingen.”

Deze stap-voor-stap benadering doet denken aan *Mobility Mentoring*, een methode uit de schuldhulpverlening (Jungmann & Wesdorp, 2017). Ook voor mensen in armoede of met schulden is het moeilijk om grote kwesties te overzien of verre horizons te formuleren. *Mobility Mentoring* is een theoretisch aanknopingspunt voor het bij de hand nemen van deze doelgroepen in de praktijk.

De methode kent een aantal instrumenten (tools) die mensen met een LVB of een GGZ-achtergrond zouden kunnen helpen om stap-voor-stap zelfredzaam te worden en te blijven functioneren in hun vrijwilligerswerk.

De in de methode gebruikte ‘brug naar zelfredzaamheid’ kan bijvoorbeeld helpen **om de fase te bepalen waarin een potentiële vrijwilliger zich bevindt.** MH: “Hoe weet je nou of iemand met een beperking toe is aan dat vrijwilligerswerk?” RH: “Soms weet je dat niet. Bij sommige jongeren zie je niet eens dat zij een beperking hebben.” MK: “Ik denk dat het een doorlopend proces is bij elke vrijwilliger. Het komt neer op maatwerk. De een is wat verder dan de ander. Dus de een kun je gewoon zijn gang laten gaan en de ander, die wordt wat meer **bij de hand genomen.**”

Een coach speelt een belangrijke rol bij het opstellen van een plan. VS: “In het begin investeer je in iemands ontwikkeling. Probeer je afspraken te maken over wat iemand graag wil doen. Kijk je naar wat echt de wens is. Niet vanuit de organisatie, maar vanuit de deelnemer die vrijwilligerswerk wil doen. En dan kijk je hoe dat past binnen de organisatie.”

Als een coach *Mobility Mentoring* wil inzetten, moet hij met het proces, de communicatie en de begeleiding aansluiten bij de (on)mogelijkheden van een cliënt. Motiverende gespreksvoering is het uitgangspunt.

Wat deze inzichten kunnen betekenen voor het binden van deze vrijwilligers aan een organisatie, komt in hoofdstuk 5 aan de orde.

4.2 Focusgroep Nieuwkomers

Belangrijke informatie die in de focusgroep over nieuwkomers naar voren kwam, was dat vrijwilligerswerk in een groep het beste werkt voor nieuwkomers (zie de weergave in bijlage 4). Statushouder LM: “Ja, ook voor mij. Toen ik met de inburgering begon, ging ik ook vrijwilligerswerk doen. Ik ging eerst naar een verzorgingshuis, maar ik sprak geen Nederlands en het was erg moeilijk. Ik kon niet praten met die mensen, die oudere mensen, ook zij konden in het begin niet met mij praten. Dat vond ik erg, erg moeilijk. Toen ben ik gestopt en ben ik bij een buurthuis gaan werken. In dat buurthuis **helpen ze echt met de taal** en voor statushouders, voor nieuwkomers is alles in het buurthuis beter.” De omgeving waarin nieuwkomers vrijwilligerswerk gaan doen moet dus een omgeving zijn die hen helpt

met de taal. CC: “Een organisatie moet in het begin **meer tijd investeren** om deze vrijwilligers te begeleiden, om ze in te werken en dat kunnen niet alle organisaties. Een buurthuis is laagdrempeliger dan een verzorgingshuis. Dat helpt. Iedereen kan meedoen, dus dat maakt het makkelijker voor nieuwkomers om daar vrijwilligerswerk te doen.”

En het werkt nóg beter als een organisatie al een diverse groep vrijwilligers uit verschillende culturen heeft, waarbij nieuwkomers zich kunnen aansluiten. LM: “Ja, ik werk ook samen met mensen uit Syrië, Ethiopië, andere mensen uit Eritrea, ook met Nederlanders. Dat is goed.” Statushouder IS: “**Met verschillende mensen werken** is ook een belangrijke volgens mij. Niet alleen met een soort mensen, bijvoorbeeld alleen Syriërs of alleen Eritreeërs. Ik bedoel mensen van andere culturen.”

Asielzoeker EC: “We find that group volunteering is very efficient, so if **there is a group** volunteers who go together from the AZC to a volunteer job, we're finding it very effective. It's very important also to have a good link between the volunteer and the organization.”

In die groep kunnen bepaalde vrijwilligers een verbindende rol spelen. CC: “De begeleiding van de organisatie is ook heel belangrijk. Dat de vrijwilligers één contactpersoon, één begeleider bij de organisatie hebben. Dat kan ook een andere vrijwilliger zijn en soms ook **iemand die dezelfde taal spreekt. Dat kan ook helpen**. Het kan ook helpen om een brug te bouwen met de doelgroep.”

Er zijn inderdaad vrijwilligers die een brug kunnen slaan tussen de groep en de vrijwilligersorganisatie. HA: “Waarom wij graag willen werken met deze vrijwilligers, is omdat wij hopen dat zij een soort **brugfunctie kunnen vervullen** tussen onze organisatie, de maatschappelijke dienstverlening, en de statushouders.”

Die taak kunnen zij volgens een organisatie vervullen omdat zij dezelfde taal spreken en daarom kunnen **helpen bij de communicatie**. EC: “It's very important for organizations to be a little bit open minded to try to take volunteers who only speak a specific language. And if this is not possible maybe we can focus on group activities. If it's possible to have group volunteers, one that speaks Dutch or English or any other language which facilitates the communication.” Een organisatie doet er dus goed aan om vrijwilligers aan te trekken die de taal al spreken, om een brug te zijn tussen de nieuwkomer en de organisatie. EC: “Try to find organizations that can, we call them ambassadors, like a person who can be **a bridge between the volunteer and the organization**. He can go, the first time with the volunteer to explain how things go. If he doesn't speak English or Dutch.”

De bruggenbouwer waarover de focusgroep spreekt, doet denken aan wat in de literatuur ‘sociaal schaduwwerk’ wordt genoemd, een term die slaat op informele spelers in het welzijnslandschap, opgericht door mensen met eenzelfde etnisch-culturele achtergrond, die in de marges van de maatschappij opereren (Schrooten, Thys, & Debruyne, 2019). Net als veel zelforganisaties zijn deze bewonersverbanden minder zichtbaar, maar het informeel schaduwwerk vervult belangrijke publieke taken op het gebied van integratie en creëert daarmee publieke waarde. Mede door onbekendheid en zelfs wantrouwen vinden mensen met een migratieachtergrond moeilijker hun weg naar de formele hulpverlening. Deze zelforganisaties verlenen informele welzijnsdiensten, zoals administratieve hulp, en organiseren gezamenlijke activiteiten voor groepsvorming.

Ook een bruggenbouwer geniet het vertrouwen van ‘zijn’ etnisch-culturele groep. Hij kent haar leefwereld: de familieverbanden, de religieuze verbanden en de vrijetijdsverbanden.

Deze sleutelfiguur kan een brug slaan naar voorzieningen in een ingewikkelde wereld van gezondheids- en welzijnszorg. Hij kan nieuwkomers doeltreffend verwijzen, gidsen en aanbevelen: hij vertelt ze welke school in de buurt goed is en wie hen kan helpen met een aanvraag. Het vrijwilligerswerk wordt een plek waar ze zich met vertrouwen kunnen bewegen en de mogelijkheden die de samenleving hen biedt, kunnen benutten. Zo kan vrijwilligerswerk deel gaan uitmaken van een belangrijke aankomstinfrastructuur voor nieuwkomers daar waar de overheid tekortschiet (Schrooten, Thys, & Debruyne, 2019).

Als een organisatie merkt dat het lastig is om vrijwilligerswerk op te zetten voor een groep nieuwkomers, kan ze nieuwe activiteiten bedenken en daarmee beginnen. CC: “Er zijn vaak **groepsactiviteiten**, zoals samen wandelen, koken of sporten, die laagdrempelig zijn.” Als een groep regelmatig bij elkaar komt, wordt de stap naar vrijwilligerswerk kleiner. SP: “Groepsactiviteiten van vrijwilligers samen is iets wat bij ons heel goed werkt en wat we ook regelmatig doen om ons **netwerk te vergroten**. Een van onze vrijwilligsters is van Eritrese afkomst. Zij zou ons kunnen helpen om dat netwerk op te zetten en groter te maken. Als een activiteit geleid wordt door mensen van Eritrese afkomst die Nederlands spreken, dan kunnen de leden van die gemeenschap als ze de taal eenmaal beter beheersen, weer doorstromen naar andere activiteiten, waar vooral Nederlands wordt gesproken.”

Om met een groep nieuwkomers als vrijwilligers te kunnen werken, moet een vrijwilligerscoördinator niet alleen een (vrijwilligers)activiteit organiseren, maar net dat **stapje extra zetten**, zoals LM omschrijft: “Ik had ook twee coördinatoren. Zij waren lief en zij hielpen ons. Zij wisten dat wij nieuwkomers waren, zij wilden ons graag helpen en zij deden hun best. Zij namen ons mee naar activiteiten en zij hielpen ons ook met onze papieren en andere dingen, ook brieven.” Het gaat dus niet alleen om hulp bij vrijwilligerswerk, maar ook bij een formulier dat ze niet begrijpen. De coördinator helpt in eerste instantie de groep nieuwkomers, in de hoop dat er uit die groep een bruggenbouwer opstaat die anderen in zijn gemeenschap op zijn beurt in contact brengt met de vrijwilligersorganisatie. Netwerkvorming is een belangrijke functie van een sleutelpersoon. LM: “Vrijwilligerswerk te doen is erg, erg belangrijk. Ik raad veel Eritrese mensen aan om ook vrijwilligerswerk te doen.”

De bruggenbouwer zou voor de eigen kring zelfs de rol van informele welzijnswerker op zich kunnen nemen en ten slotte de sociaal werker van de toekomst kunnen worden. HA: “Wij zijn natuurlijk zo'n complexe samenleving en wij werken met mensen die problemen hebben met die samenleving, met huurtoeslag, met schulden, met inkomen, met geld. En dan moet je best al goed de Nederlandse taal spreken, wil je dat kunnen doen. Wij hebben bijvoorbeeld een financieel café of een schuldhulpverlener of een maatschappelijk werker die mensen begeleidt met hun problemen. Vrijwilligers hebben vaak met hen te maken. Die snappen soms ook niet hoe onze samenleving in elkaar zit. Dus dan kunnen ze het ook niet uitleggen aan anderen of anderen daarbij helpen. Dat maakt het wel ingewikkeld. Maar waarom we het toch doen? Omdat mensen gewoon die brugfunctie hebben. Dat ze een andere taal spreken bijvoorbeeld Tigrinya of Arabisch of Farsi of wat dan ook. Dus daar zijn we altijd heel erg blij mee. En wat ik ook zie is dat **mensen een nieuwe visie hebben**. Als het lukt om daarover te communiceren is dat heel mooi om te zien hoe zij ook weer de **hulpverlening kunnen beïnvloeden**. Als je dat gesprek kunt voeren, dan krijg je echt nieuwe zienswijzen, nieuwe visies, andere culturen binnen.”

De organisatie krijgt met nieuwkomers dus niet alleen een nieuwe doelgroep in huis, maar ook nieuwe talenten. CC: “Nieuwkomers hebben ook ervaring, dingen gedaan in hun eigen land. Dus ze kunnen dat ook brengen aan de organisatie.” HA: “Nieuwe omgangsvormen en nieuwe arbeidsculturen. Ik denk dat wij wel van bijvoorbeeld statushouders kunnen leren dat

onze manier van werken soms ook anders kan.” Sommige deelnemers aan de focusgroep zouden inderdaad willen dat organisaties **“talentvolle mensen** die dat willen, zelf gaan **opleiden** zodat zij volwaardige collega's worden. [...] Meer gaan werken met ervaringsdeskundige collega's. En dat zijn dan ook niet alleen mensen die ervaring hebben. Maar ook mensen die weten hoe ze die ervaring moeten inzetten.”

Hoofdstuk 5 beschrijft hoe vrijwilligers in staat gesteld kunnen worden om bruggenbouwer te worden.

4.3 Focusgroep Flexvrijwilligers

Uit de antwoorden op de deelvragen van het onderzoek (Bijlage 5), blijkt dat de leden van de focusgroep doorhebben dat flexvrijwilligers **weinig tijd** hebben om zich vrijwillig in te zetten. Dat, en het feit dat ze soms ook een andere taal spreken, belemmert hen soms om vrijwilligerswerk te doen. Het moet passen in hun **drukke agenda's**. CJ: “We werken heel veel met expats. Of mensen die hier studeren. Mensen die tijdelijk geen werk hebben of het leuk vinden om als hun agenda het toelaat naast hun werk in een klein groepje aan te haken bij een project.”

Toch blijven vrijwilligerscoördinatoren zoeken naar manieren om flexvrijwilligers op een of andere manier blijvend aan hun organisatie te binden. LF: “Ik kan me voorstellen dat zo'n flexvrijwilliger toch al snel verbonden is met de organisatie. Dus wellicht als de flexvrijwilligers wel langer in Nederland blijven of als ze toch voor langere tijd beschikbaar zijn, kunnen we ze misschien **toch weer binden aan onze organisatie**, juist omdat ze op korte termijn kennis met ons hebben gemaakt.” En CJ: “Dat sociale aspect is denk ik heel belangrijk om **mensen toch wat langer vast te houden**. Dat daar wel een vaste vrijwilliger is, die juist een relatie opbouwt en ook een beetje vraagt: ‘Zie ik je volgende week weer? Hoe was het? O, je bent een tijdje niet geweest.’ Ja, die relatie is toch wel heel belangrijk.”

Hoewel vrijwilligersorganisaties dus weten dat flexvrijwilligers zich helemaal niet voor lange tijd willen binden aan organisaties, proberen ze wel een band met hen op te bouwen om hen toch zover te krijgen. Die **hardnekkigheid** van coördinatoren om flexvrijwilligers langer vast te willen houden heeft te maken met de hoeveelheid energie en tijd die zij in flexvrijwilligers stoppen. AL: “Het kost relatief veel tijd en energie voor de korte inzet ten opzichte van langdurige vrijwilligers.”

Uit deze focusgroep bleek dat de grootste belemmering voor organisaties om te kunnen werken met flexvrijwilligers hun eigen opstelling is. Ze hebben de neiging met een oude blik naar nieuwe mensen te kijken, maar de klassieke werkwijze - toegespitst op mensen die langdurig bij een organisatie werken - past meer niet bij met name deze groep vrijwilligers. Organisaties moeten hun werkwijze veranderen.

Om te kunnen werken met mensen die slechts kort vrijwilligerswerk willen doen, **moeten organisaties zich aan hen aanpassen en niet andersom**. Dat dringt nog niet tot iedereen door, al ziet een enkeling wel dat er echt een knop om moet bij organisaties. AL: “Dat behelst een heel **andere manier van begeleiden en werken**. Dat betekent openstaan voor nieuwe ideeën. Dat betekent zelf ook flexibeler zijn. En niet denken in je traditionele patronen. Het betekent echt anders te werk gaan en daarvoor open staan en niet denken in belemmeringen, maar denken: ‘Wat hebben wij hieraan? En wat hebben onze cliënten, in ons geval dan de mantelzorgers, hieraan?’ Dus niet te veel denken: ‘O, dat is moeilijk. En dat vind ik allemaal spannend en dat vind ik allemaal eng en laten we dat vooral niet doen.’ Hoe kan ik de coördinatoren helpen om anders te denken? Te denken in mogelijkheden, in

aanbod. Hoe we ook met deze doelgroep in onze organisatie kunnen werken?”

Organisaties kunnen dit doen door hun aanbod aan vrijwilligerswerk anders in te richten. IW: “Ik denk dat waar het zou moeten beginnen, is om heel goed naar het hele aanbod te kijken van wat je nu hebt. En of je daar dan inderdaad korte klussen uit kunt halen.” TE: “We moeten goed **kijken naar het aanbod** inderdaad. Wat kunnen we bieden?”

Compacte klussen, die in de agenda passen, is het antwoord. CJ: “Een projectje dat snel ontstaat en dat te duur is om een professional uit te laten voeren, bijvoorbeeld. Een mailing, het op- of afbouwen van een beurs of iets anders kortstondigs. Dingen waarvoor je echt opeens extra handjes nodig hebt. Dan is het fijn als je daar een vrijwilliger voor hebt. Flexvrijwilligers kunnen dan inspringen bij een organisatie.” IW: “Zo kan een flexvrijwilliger toch van betekenis zijn, zonder zich te hoeven verbinden voor lange tijd.” CJ: “Flexvrijwilligers krijgen een uitnodiging per keer. ‘Wil je meedoen?’ Past het bij hun agenda? ‘O, volgende week heb ik studie, kan ik niet meedoen.’ Niks is verplicht.”

IW: “Ik ga met mijn collega's goed naar het aanbod in de trajecten kijken die we nu hebben. Wat we daarin kunnen doen.”

Organisaties moeten hiervoor veranderen, maar zoals AL al zegt: “We weten allemaal hoe lastig dat is: verandering. Het begint natuurlijk bij de coördinatoren die met de vrijwilligers en de cliënten aan de slag moeten. Daar moeten we hen bij helpen. Ze kunnen dat niet in hun eentje doen. Hoe zet je mensen open voor nieuwe ideeën? Hoe kun je hen meenemen in dat **verandertraject**?”

Welke rol de VCA hierin kan spelen, beschrijft hoofdstuk 5. En als er in de werkwijze van de vrijwilligersorganisaties eenmaal iets is veranderd, moet het ook makkelijk en aantrekkelijk zijn voor flexvrijwilligers om kennis te nemen van het nieuwe aanbod. Een mogelijke manier hiervoor is een **tijdbank**. De VCA heeft al geëxperimenteerd met **tijduitwisselsystemen**: in 2019 organiseerde zij de eerste Nederlandse tijdveiling voor vrijwillige inzet. Wat kan zij hierin betekenen voor de organisaties?

5 Ontwerp

De data uit de focusgroepen vormde de basis van het ontwerp van een toolkit met tricks en tips waar vrijwilligersorganisaties allemaal aan kunnen denken als ze met een bepaald type vrijwilliger willen werken. Volgens de strategie van *grounded theory* analyseerde de onderzoeker de onderzoeksdata en droeg ze voor elk onderzocht type vrijwilliger nieuwe theoretische concepten aan, die ze verwerkte in drie toolkits.

5.1 Klankbordgroep

Een conceptversie van de toolkits (Bijlagen 6,7 en 8) legde de onderzoeker voor aan een klankbordgroep van organisatieadviseurs en de directie van de VCA. Dit hoofdstuk geeft de belangrijkste bevindingen van de klankbordgroep weer.

Met het organiseren van deze klankbordgroep had de onderzoeker twee doelen.

Ten eerste is de klankbordgroep ingezet ter validatie van de onderzoeksdata. De uitkomsten van kwalitatief onderzoek moeten betrouwbaar, herkenbaar en bruikbaar zijn voor de doelgroepen. Ze moeten daarom gecheckt worden door belanghebbenden (Van der Zouwen, 2018) om de nauwkeurigheid, geloofwaardigheid, validiteit en overdraagbaarheid van dat onderzoek te helpen verbeteren.

Interessant was dus of de informanten de data herkenden. Vonden zij ze relevant, correct, volledig genoeg en bruikbaar?

Het tweede doel was om erachter te komen wat de klankbordgroepleden van de nieuwe concepten vonden en wat ze ermee konden. Nieuwe ideeën die in de loop van een onderzoek ontstaan, moeten getoetst worden. Als die hypothesen bij toetsing juist blijken, worden ze als een gefundeerde theorie beschouwd. Dan kunnen ze voor de praktijk geschikt worden gemaakt. Het testen van het ontwerp levert dus weer nieuwe onderzoeksdata op.

De organisatieadviseurs ontvingen ter voorbereiding de toolkits voorafgaand aan de bijeenkomst. Tijdens de bijeenkomst vroeg de onderzoeker de klankbordgroep om voor elke toolkit te bedenken:

- Wie is het publiek van de toolkit? Zijn dat de organisatieadviseurs van de VCA? Of zijn dat de vrijwilligerscoördinatoren? Of nog andere personen? Voor wie is deze toolkit geschikt?
- Hoe wordt de methode of het concept daadwerkelijk gebruikt? Hoe kunnen organisaties hiermee in de praktijk aan de slag?
- Waaraan moet de toolkit voldoen? Wat moet er nog aan veranderen aan het concept?

Voor het bespreken van elke toolkit was 20-25 minuten beschikbaar.

5.2 Algemene opmerkingen

In de concept-toolkits heeft de onderzoeker alle bruikbare informatie uit de focusgroepen verwerkt. De klankbordgroep was het meest enthousiast over de kwaliteit van de informatie in de toolkits en wilde meteen aan de slag met de resultaten van het onderzoek. MA: "Ik zie hier heel veel mogelijkheden in. We moeten gaan nadenken hoe we hier een vervolg aan kunnen geven, ook voor de VCA. Ik denk dat een webinar voor organisaties over de uitkomsten van het onderzoek het minste is wat we moeten doen. De drie genoemde

concepten zijn mooi om verder over door te praten met organisaties. Een artikel natuurlijk. Het inspireert me direct al.”

Op de vraag in hoeverre de organisatieadviseurs de toolkits nog uitgediept of veranderd zouden willen zien, antwoordden zij over het algemeen dat zij de informatie gaan gebruiken zoals die nu aangeleverd is. MA: “De meerwaarde zit hem voor mij met name in de toolkit zoals die er nu ligt, in de informatieoverdracht. Ik heb informatie gekregen om de eerste gesprekken aan te gaan met het veld. Dat is voor mij wel voldoende.”

De klankbordgroep dacht wel na over de vormgeving van de gegevens. De toolkits in deze vorm zijn namelijk een (te) lange opsomming van informatie. MA: “Ik denk dat we moeten doordenken hoe we deze toolkits kunnen omzetten naar kaartjes, een werkvorm die we al gebruiken met vrijwilligersbeleid en veiligheid en die goed werkt.” DA: “Die kaartjes zouden kunnen helpen om de informatie iets meer te structureren. Als je per doelgroep een aantal van die kaartjes maakt, zie je de informatie in één oogopslag. In hapklare brokken, zodat je het per onderdeel kunt benaderen. Want het is heel waardevolle informatie, maar wel heel veel.” MA: “Van elk type vrijwilliger bijvoorbeeld een aantal aanbevelingen. Met een team van een organisatie kun je de aanbevelingen langslopen: als dit nu de kenmerken zijn van het werken met dit type, wat betekent dat dan voor jouw organisatie? Wat betekent het voor jou? Wat betekent het voor het werkproces? Dan kun je een eerste stap zetten.”

DA: “Je zou dit ook kunnen gebruiken voor het ontwikkelen of herzien van je vrijwilligersbeleid, waarbij je je aanbevelingen richt op een bepaalde doelgroep. Dan denk je er van tevoren al over na, in plaats van dat je daar plotseling mee geconfronteerd wordt.”

MM: “Dan kun je daarna altijd weer doorklikken naar de vele mooie links die ik zag. En dat is echt heel waardevol voor veel mensen, denk ik. Alleen gaan zij dat niet helemaal doorlezen.”

MA: “Ik vond het leuke, mooie, nieuwe informatie er weer bij, dus dank je wel.” NS: “Inspirerend.”

5.3 Toolkit LVB/OGGZ

Sensitizing concepts ‘aandacht’ en ‘stap-voor-stap’

Tools: werk volgens principes van *Mobility Mentoring* (brug naar zelfredzaamheid, doel-actieplannen, beloning), geef veel aandacht, maak kleine stapjes, motiverende gespreksvoering, succesmomenten vieren, maak een netwerkanalyse (zie bijlage 6)

Uit de focusgroep over vrijwilligers met een LVB of een OGGZ-achtergrond kwam naar voren dat vrijwilligersorganisaties deze groepen bij de hand moeten nemen. Coördinatoren moeten bijvoorbeeld alles benoemen, alles expliciteren. De coachingmethode *Mobility Mentoring* en de drie bijbehorende instrumenten (de brug naar zelfredzaamheid, een doel-actieplan en beloning) kunnen een LVB’er helpen om stap voor stap zelfredzaam te worden en te blijven functioneren in zijn of haar vrijwilligerswerk. De brug naar zelfredzaamheid is een instrument dat bij aanvang van het vrijwilligerswerk in kaart brengt wat de vaardigheden van een vrijwilliger zijn en wat hij nog kan en wil ontwikkelen. Het kan ook de voortgang van die ontwikkeling bijhouden. Datzelfde geldt voor de doel-actieplannen op de korte termijn. Kunnen vrijwilligerscoördinatoren deze instrumenten als inspiratie gebruiken?

De aan de hand van de uitkomsten ontwikkelde toolkit vonden de organisatieadviseurs zeer bruikbaar bij het begeleiden van LVB’ers die vrijwilligerswerk willen doen.

NS: “Ik denk dat de toolkit niet alleen interessant is voor een vrijwilligersorganisatie, maar ook voor de woonomgeving en de begeleiders van LVB’ers. Die moeten kijken welke vaardigheden iemand heeft. Die moeten hem stimuleren en motiveren om zijn bed uit te komen en naar het vrijwilligerswerk te gaan. Dat betekent dat je niet alleen bezig bent met de vaardigheden van de vrijwilliger, maar ook met die van degenen die werken met licht verstandelijk beperkte mensen. Die richten zich vooral op zorg en minder op coaching. Zorgpersoneel moet ook een nieuwe kijk krijgen op de dagbesteding van licht verstandelijk beperkten. Dus ik vond deze doelgroep de meest spannende doelgroep. Omdat je deze doelgroep eigenlijk niet los kunt zien van de driehoek die eromheen zit.”

Een andere adviseur sluit zich hierbij aan. DA: “Op het moment dat het netwerk van een LVB’er in kaart is, kun je diegene activeren. Het zijn instrumenten voor de zorg, de begeleider, maar ook gewoon een vriend of een familielid van deze mensen, dus de omgeving, om mee aan de slag te gaan en misschien ook samen in te vullen wat er nodig is.”

Daarbij zien de organisatieadviseurs zeker ook een rol voor de VCA. NS: “De VCA kan ondersteunen met een workshop of training als start om met deze mensen aan de slag te gaan.” MA: “Dit is prachtig voor organisaties om verder over door te praten aan de hand van deze informatie en methodiek. Dat je de coördinatoren ook vertelt dat ze het niet bij zichzelf moeten houden. Dat ze dus iemand moeten zoeken uit de omgeving van de vrijwilliger die dan bij het vrijwilligerswerk betrokken wordt, dus dat er inderdaad driehoekje of cirkeltje om de vrijwilliger heen komt. Je kunt je dan nog wel afvragen of het dan nog vrijwilligerswerk is of dagbesteding. Maar het lijkt mij heel interessant dat wij het niet gaan invullen, maar dat we het gesprek aangaan met de organisaties aan de hand van de bevindingen van dit onderzoek. Ik vind zeker dat wij er een rol in hebben.”

Volgens de organisatieadviseurs kunnen dus zowel vrijwilligerscoördinatoren als woonbegeleiders of participatiecoaches van LVB’ers met de toolkit werken, waarbij de brug naar zelfredzaamheid en de doel-actieplannen vooral geschikt zijn voor die laatste.

Als mensen nog niet het predicaat LVB hebben gehad, is het namelijk voor coördinatoren heel lastig om te bepalen of hier sprake van is. ST: “Hoe kom je erachter wat iemand wel of niet kan? Waar zijn grenzen liggen? Wat is bijvoorbeeld het verschil met iemand die autisme heeft?” De in *Mobility Mentoring* gebruikte brug naar zelfredzaamheid acht deze organisatieadviseur vooral bruikbaar als mensen zelfinzicht hebben en kunnen reflecteren. ST: “Niet iedereen heeft dat vermogen.”

Maar zelfs al kan een vrijwilliger dat wel en is een vrijwilligerscoördinator heel ervaren, dan is het bepalen van wat iemand kan en het helpen ontwikkelen van vaardigheden binnen een organisatie volgens de organisatieadviseurs niet in eerste instantie de taak van een vrijwilligerscoördinator, maar van een woonbegeleider of een participatiecoach.

NS: “Een vrijwilligerscoördinator is geen begeleider en hoeft zich volgens mij ook niet zodanig te ontwikkelen dat hij deze mensen volledig begrijpt. Dat is een ander vak. Het gaat erom dat ze bij hem aan de slag kunnen. Hij maakt het, in samenspraak met de organisatie waar deze mensen vandaan komen, mogelijk dat deze vrijwilligers zich kunnen ontwikkelen door vrijwilligerswerk te doen, bijvoorbeeld door het maken van duidelijke werkafspraken binnen zijn organisatie. Hij moet bijvoorbeeld een project kunnen opzetten, waarbij hij vijf vrijwilligersplekken voor mensen met een licht verstandelijke beperking creëert. Hij moet de buitenwereld laten weten dat deze doelgroep welkom is bij zijn organisatie. Hoe kan hij

samenwerken met een woonvoorziening voor deze mensen in de buurt? Dat zijn de vaardigheden die hij nodig heeft.”

Hierbij kan de VCA de vrijwilligerscoördinatoren helpen. ST: “De VCA kan een meerwaarde hebben in het trainen van dit soort vaardigheden van coördinatoren.” MA: “Ik zie mij zo'n training of zo'n gesprek echt bij een organisatie doen. Dat je tegen een coördinator zegt: ‘Nodig jij nou mensen uit de omgeving uit die met deze groep te maken hebben.’ Dat je breder dan je eigen organisatie gaat kijken hoe je deze groep als vrijwilliger kunt inzetten. Als coördinator moet je volgens mij goed weten wie waarmee bezig is in je buurt en dat is niet voor elke coördinator even makkelijk. Heel veel mensen zijn denk ik redelijk intern gericht. Dus dat is een vaardigheid: breder kunnen kijken dan de eigen organisatie. Maar dat vind ik wel een hele leuke. Ik krijg er wel zin in.” MA: “Hen helpen hoe zij in kaart kunnen brengen wie er in het netwerk van een vrijwilliger zit. Wie ga je uitnodigen voor dat gesprek? Hoe ga je dat gesprek voeren? Want veel mensen vinden het moeilijk om met deze groep te werken. Deze groep wil heel graag erkenning en dat kan ingewikkeld zijn.”

DA: “Ja, want ook al is een organisatie ingericht om dit soort vrijwilligersplekken aan te bieden, als een coördinator niet ervaren is in het werken met deze doelgroep of als er nieuwe medewerkers komen, is het handig als er iets ligt waarmee je dit makkelijk door kunt geven.”

Een doorontwikkeling van de toolkit juichen de organisatieadviseurs toe, met als doelgroep zowel de vrijwilligerscoördinator als de woonbegeleider of participatiecoach. Een belangrijke conclusie van de klankbordgroep is dat de organisatieadviseurs de coachende rol uit *Mobility Mentoring* meer vinden passen bij de begeleiders van mensen met een verstandelijke beperking dan bij een vrijwilligerscoördinator. Ze hebben allebei een eigen rol.

Verder vinden zij de toolkit nuttig als checklist voor de VCA om met vrijwilligersorganisaties in (advies)gesprek te gaan over hoe de vrijwilligersplekken voor deze groep te organiseren (dus het faciliteren) en de samenwerking met woonvoorzieningen in de buurt op te zoeken (verbinden). Daarnaast zijn de uitkomsten van het onderzoek bruikbaar voor trainingen voor de vrijwilligersorganisaties. Hierop zou de VCA haar trainingsaanbod kunnen aanpassen.

5.4 Toolkit Nieuwkomers

Sensitizing concepts ‘groepsvrijwilligerswerk’ en ‘sleutelfiguren’

Tools: maak een netwerkanalyse, bedenk groepsactiviteiten die kunnen leiden tot vrijwilligerswerk, stel nieuwkomers in staat sleutelfiguren te worden die een brug kunnen slaan tussen hun gemeenschap en de formele organisaties, informeel schaduwwerk (zie bijlage 7)

Zoals al bij de vrijwilligers met een LVB of OGGZ-achtergrond werd geconstateerd, wordt er van vrijwilligerscoördinatoren in het formele veld (bijvoorbeeld zorg- en welzijnsorganisaties) steeds vaker gevraagd om naar buiten te treden. NS: “Ze moeten de boer op, ze moeten de buurt betrekken en zo doelgroepen binnen de muren krijgen. ‘Maak contact met buiten, met je eigen wijk.’” Daarvoor moeten ze eerst weten wat er in de buurt is, dus komen ze bij de VCA de sociale kaart ophalen. “Maar ze hebben geen plan van wat ze met die contactgegevens gaan doen. Ze hebben geen idee wat hun rol van ‘buurtbetrekkers’ nou eigenlijk betekent, wat het inhoudt. De toolkit is een mooie paraplu om erboven te hangen. Het geeft aan wat nuttig en noodzakelijk kan zijn voor een coördinator met buiten(veld)taken.

Een heleboel elementen uit de toolkit hebben vrijwilligerscoördinatoren nodig. Hiermee kunnen we ze helpen om te kijken wie ze nou zoeken in hun buurt. Voor welke doelgroepen hebben ze plek? Misschien zit in hun wijk een instelling met veel OGGZ-cliënten. Of zitten ze in een wijk met veel statushouders. Dan is dat je doelgroep. Nou, hoe krijg je die binnen? Met zo'n plan voorkom je dat initiatieven vroegtijdig stranden. Want die zelforganisaties willen wel: met Eritrese statushouders gaan koken in het verzorgingstehuis in de buurt. Ik vind het wel interessant om te kijken wat dan de voorwaarden zijn waardoor het wel kan slagen?"

In een plan voor nieuwkomers zou bijvoorbeeld het element van de groep een grote rol kunnen spelen, zoals in de focusgroep naar voren kwam. Nieuwkomers zullen sneller vrijwilligerswerk gaan doen bij een organisatie als iemand uit de eigen gemeenschap al actief is bij een organisatie en ze daar mee naartoe kan nemen.

DA: "De taak van de VCA zou zijn om dit in ieder geval mee te nemen in een advies: als je met nieuwkomers wilt werken is een groep een gegeven. Als je je groep vrijwilligers diverser wilt maken, hou dan rekening met de groep. Je moet dus plek bieden aan een gemeenschap. Je bewust worden dat dat nou eenmaal zo werkt kan al wel helpen, denk ik. Maak ook gebruik van een bruggenbouwer."

Om statushouders en asielzoekers binnen te krijgen, is het belangrijk dat een organisatie sleutelfiguren kan identificeren: één of enkele mensen uit de gemeenschap die functioneren als bruggenbouwers tussen die gemeenschap en een vrijwilligersorganisatie. Door een activiteit te organiseren voor deze doelgroep, kan een organisatie via hen meer mensen bij de organisatie betrekken, zowel deelnemer als vrijwilligers. Bruggenbouwers kunnen mensen binnen hun gemeenschap in contact brengen met het bestaande formele aanbod in zorg en welzijn: zij weten waar ze moeten zijn. Nog een stap verder ga je als deze bruggenbouwers zelf de informatie over onze ingewikkelde maatschappij gaan vertalen voor hun gemeenschap. Als ze zelf een spreekuur opzetten over het invullen van je belastingformulier in plaats van dat ze naar formeel aanbod verwijzen. Ze worden dan informeel aanbod: het sociaal schaduwwerk.

MA: "Wat interessant is, is dat nieuwkomers in groepen optrekken. Bij nieuwkomers moet je niet denken aan individuele vrijwilligersplekken of klussen, maar gezamenlijke klussen. Die groepsvorming kan dus wel een meerwaarde hebben. En dat je coördinatoren meegeeft: kijk nou wie die bruggenbouwer kan zijn binnen zo'n groep. Ga dus groepen vormen. Het is een hele mooie extra optie om mee te geven aan organisaties dat ze naar nieuwkomers als bruggenbouwers kunnen kijken. Het kan wel betekenen dat je dan als organisatie daar weer extra ondersteuning aan gaat verlenen. Dat is natuurlijk altijd een spanningsveld voor coördinatoren om dingen overeind te houden in verband met hun tijd."

De VCA zou vrijwilligersorganisaties kunnen helpen bij het maken van een plan, bij het analyseren van het netwerk in de buurt en om de verbinding met die buurt te maken. Ze kunnen vrijwilligerscoördinatoren ook trainen om sleutelfiguren te herkennen en hen in staat te stellen bruggenbouwers te worden. Dat vraagt volgens de organisatieadviseurs dan wel weer extra inspanningen van vrijwilligerscoördinatoren.

5.5 Toolkit Flexvrijwilligers

Sensitizing concept: 'tjuiduitwisseling'

Tools: zet een tijdbank op, deel je vrijwilligerswerk op in korte, compacte klussen, cultuurveranderingstraject (zie bijlage 8)

In de focusgroep over flexvrijwilligers kwam vooral naar voren dat organisaties hun aanbod aan vrijwilligerswerk anders in moeten richten. Dat heeft voor vrijwilligersorganisaties een organisatorische en een operationele consequentie. De VCA zou hen met beide kunnen helpen.

Als eerste kan de VCA organisaties ondersteunen bij mentale veranderingen. Zoals al gezegd moet 'de knop om'. Organisaties moeten leren dat flexvrijwilligers zich helemaal niet voor lange tijd willen binden, en dat er mogelijkheden zijn om toch deze groep te betrekken op een manier die zowel de organisatie als de flexvrijwilliger meer oplevert dan het kost. Vrijwilligersorganisaties vinden het lastig om hun aanbod aan vrijwilligerswerk 'om te denken'.

Ten tweede moet de manier waarop de flexvrijwilliger kennisneemt van dit soort vrijwilligerswerk er een zijn die vrijwilligers aanspreekt. Er zijn Amsterdammers die graag vrijwillig hun tijd, netwerk of invloed willen inzetten, maar op dit moment geen geschikt aanbod vinden in de bestaande vacaturebank van de VCA. HM: "De klussen in onze vacaturebank zijn heel praktisch, hands-on."

Een mogelijk interessant concept uit de literatuur is *Time Banking*, een internationaal concept waarmee ook al in Amsterdam is geëxperimenteerd (<https://timebank.cc/>, geraadpleegd op 1 juli 2020). Een tijdbank zou een aantrekkelijke en efficiënte manier kunnen zijn om een oproep te doen voor korte klussen. *Time Banking* is een methode om mensen te belonen voor het vrijwilligerswerk dat ze verrichten (Hustinx, Meijs, & Ten Hoorn, 2010). Het idee erachter is dat iemand wat tijd reserveert om een ander te helpen en in ruil daarvoor (op een zeker moment) wat tijd terugkrijgt van weer een ander. "De tijdbank introduceert een nieuw type valuta of ruilmiddel binnen de gemeenschap, dat erop gericht is onbetaalde tijd gegeven door vrijwilligers om te zetten in een waardevol en bruikbaar goed. De sleutel van het systeem is het principe van specifieke wederkerigheid: je geeft, maar krijgt in ruil ook iets terug. Eén uur vrijwilligerswerk heeft de waarde van één tijdskrediet. Dit tijdskrediet kan worden geruild voor bepaalde informele en publieke diensten."⁶

Het is interessant voor de VCA om de in 2019 opgedane ervaring met tijduitwisselsystemen verder uit te bouwen. Het idee van een *Time Bank* wordt door de organisatieadviseurs dan ook enthousiast ontvangen. NS: "Superleuk! Ja, ik word daar heel vrolijk van. Ik vind het een heel goed idee. Dat een organisatie daar een klus op kan zetten, die bijvoorbeeld vijf uur tijd kost. Ik denk dat dat echt een hele nieuwe groep mensen gaat aanspreken, die denken: 'O, vijf uur? Weet je wat? Ik kijk wel even naar dat jaarverslag. Kom maar op.' Het lijkt me echt een fantastische aanvulling."

De organisatieadviseurs noemden verscheidene initiatieven en organisaties die overeenkomsten vertonen met de tijdbank. MA: "Amsterdam Cares biedt ook losse klussen aan." MM: "Het doet me ook een beetje denken aan Buuv. In Oost en Zuid zit dat. Dat zijn bureaus die korte klussen voor elkaar doen." MA: "Als er sprake is van wederkerigheid, heb je het al snel over een uitwisselplatform voor de buurt, zoals wat Noppes deed. Over het algemeen zijn dat hele praktische klusjes, niet de wat meer gespecialiseerder klussen."

⁶ Hustinx et al. kwalificeren dit vrijwilligerswerk overigens als een vorm van geleid vrijwilligerswerk, namelijk vanuit straffen en (in dit geval) belonen.

Bestuurszaken, communicatie, een plan voor sociale media: ‘Lees mijn jaarverslag even door.’ MA: “Het is zeker iets wat ik, wat mij betreft ook verder ga onderzoeken.” ST: “Het doet mij een beetje denken aan de Nieuwe Gevers, een organisatie die vooral mediaklussen aanbiedt.”

Als organisaties vrijwilligers zouden gaan werven via een tijdbank, heeft dat wel consequenties voor het inrichten van hun aanbod. Bovengenoemde initiatieven zijn daarin leerzaam. ST: “Hoe je bijvoorbeeld een goede briefing maakt. Veel non-profitorganisaties kunnen lastig duidelijk maken wat ze nodig hebben op het gebied van communicatie en pr en marketing. Een betere website of een beter *social media*-beleid? Als het contact zo kort is, helpt een standaard briefing. Een vrijwilliger moet heel snel snappen wat hij moet doen. Dat wil hij niet eindeloos vragen aan een organisatie, dus dan is het goed om die vraag heel helder te hebben.” De VCA kan organisaties leren om hun aanbod aan vrijwilligerswerk in korte, compacte klussen te vatten, die snel uitgezet kunnen worden onder flexvrijwilligers. DA: “We kunnen met organisaties brainstormen hoe ze dit op gaan pakken. Dit is lastig. Het is een nieuwe werkelijkheid. Wat zouden de klussen kunnen zijn die je op die manier aanbiedt? Op het moment dat je dat aanbod hebt, verwacht ik dat organisaties wel meebewegen.” De advisering van de VCA en het trainingsaanbod is hier al op gericht, maar zou wellicht nog meer verfijnd kunnen worden.

De taak van coördinatoren is bij dit type nieuwe vrijwilliger dus vooral het zodanig inrichten van het werk, dat het op de tijdbank kan. De rol van de VCA is veel groter. De VCA zou de tijdbankier van Amsterdam kunnen worden. NS: “Ik zie dat wel gebeuren.” Als de VCA de tijdbank heeft opgezet en gaat coördineren, willen organisaties zich best aansluiten, denken de organisatieadviseurs. De VCA zou dan de initiatieven en mensen aan elkaar koppelen en daarmee de coördinatoren ontlasten.

Daarbij is de tijdbank geen vervanging van de bestaande vacaturebank van de VCA. De flexvrijwilliger wil af en toe eens een paar uurtjes vrijwilligerswerk doen, maar vindt niet (genoeg) van dat soort klussen op die vacaturebank. De tijdbank zou naast de vacaturebank kunnen bestaan. Beiden bedienen een ander soort vrijwilliger, met andere behoeften. Die kun je beter met een tijdbank interesseren.

Uit de focusgroep kwam naar voren dat de meeste motieven uit de *Volunteer Functions Index* niet voor de flexvrijwilliger opgaan. Maar hij wil wel met de paar uur die hij over heeft in zijn agenda vooral iets doen voor een ander en daarmee even uit zijn ‘bubbel’ en in contact komen met de oorspronkelijke mensen uit Amsterdam Noord. Wellicht daardoor de taal (beter) leren spreken, maar vooral voor even ergens bij horen, van betekenis zijn. Die boodschap kunnen vrijwilligersorganisaties ook verkopen. Zij bieden hem (de kans op) zo’n ervaring. Dat is hun aanbod. Dit sluit aan bij het wederkerigheidsprincipe van de tijdbank: de uitruil van hun (creatieve) dienst tegen een goed gevoel. Naast dat fijne gevoel kunnen flexvrijwilligers op een ander moment hun uren inruilen voor het aanbod van anderen, die hun tijd (en daarmee hun diensten) aanbieden in de tijdbank.

De organisatieadviseurs zien een tijdbank dus vooral floreren bij organisatie-ondersteunende klussen. NS: “Niet per se de koffie schenken, maar wel een keer kijken naar het financieel jaarverslag. Of advies over een pr-plan. Of je vraagt om een netwerk waarin je iets op kunt zetten.” DA: “Of juridisch advies bij het opzetten van een stichting. Hoe gaat zoiets in zijn werk?” NS: “In adviesgesprekken vraag je als adviseur organisaties wat ze nodig hebben. Zonder alle vragen zelf op te pakken, kun je ook de vrijwilligers van de tijdbank vragen: deze

organisatie loopt hier en hier tegenaan. Kan jij daar eens naar kijken? Zo kan de tijdbank de VCA ook helpen.”

HM: “Ik krijg signalen dat wij niet heel aantrekkelijk zijn voor bepaalde doelgroepen. Deze mensen hebben tijd, kennis, invloed, een netwerk. Zij zouden ons wel kunnen helpen om een tijdbank op te zetten en vorm te geven. Maar er ook zelf aan meedoen.”

MA sluit zich hierbij aan: “Ik denk dat het goed is als wij de slag slaan naar de digitale, hoger opgeleide vrijwilligers. Voor hen is onze bestaande vacaturebank niet zo geschikt. Onze maatschappij wordt steeds meer digitaal. Dus welke vorm het ook krijgt, een intensieve samenwerking met de nieuwe gevers of een eigen tijdbank, dat moeten we verder onderzoeken. Ik denk dat het goed is dat we dat digitale meer binnenhalen en de nieuwe vrijwilligers, waardoor we ook breder worden dan alleen maar zorg en welzijn waar onze vacaturebank nu vaak opgaat. Dus ... Ja, ik denk dat wij daar een hele goeie rol in kunnen spelen. En als we dan nu een concreet aanbod hebben om ons daarbij te helpen, nou...”

Het idee werd zo enthousiast ontvangen, dat de organisatieadviseurs het meteen wilden gebruiken. NS: “**Doen! Morgen een afspraak maken!**”

6 Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk beschrijft de onderzoeker welke conclusies uit de resultaten van het onderzoek getrokken kunnen worden. Verder doet de onderzoeker aanbevelingen voor de opdrachtgever en reflecteert zij op (haar rollen als procesbegeleider en onderzoeker in) dit onderzoek.

6.1 Conclusies en aanbevelingen

Een onderzoek is nooit echt af. Dat geldt nog meer voor dit onderzoek, dat onder andere vanwege de uitbraak van het coronavirus anders van opzet werd dan was gepland.

De onderzoeksgroep heeft onderzocht **hoe de vrijwilligersorganisaties van Samen Noord nieuwe typen vrijwilligers (blijvend) aan zich kunnen binden**. De leden zijn op zoek gegaan naar wat zij vonden en wisten van wat er moest gebeuren. Dat deden zij door antwoorden te vinden op de drie deelvragen van dit onderzoek:

- Welke motieven heeft elke type nieuwe vrijwilliger om vrijwilligerswerk te doen?
- Wat zijn de belemmerende en wat zijn de bevorderende factoren voor elke type nieuwe vrijwilliger om vrijwilligerswerk te doen?
- Wat betekent het werken met een nieuw type vrijwilliger voor de werkmethode van vrijwilligersorganisaties?

Drie verschillende groepen nieuwe vrijwilligers vormen de rode draad in wat eigenlijk drie deelonderzoeken zijn. De onderzochte typen hebben met elkaar gemeen dat ze allemaal uniek zijn. Op welke punten ze uniek zijn, is alleen heel verschillend. Bijzonder aan dit onderzoek is dat er, met input van focusgroepen en door een grondige analyse van de onderzoeker, voor elk van die groepen belangrijke karakteristieken naar boven zijn gekomen.

Bij het confronteren van *empeiria* en *aisthesis* bleken de antwoorden op de eerste twee deelvragen en de *sensitizing concepts* 'functies', 'zelfdeterminatie', 'wederkerigheid' en 'organisatorische diversiteit', die aanvankelijk belangrijk leken voor het werken met de nieuwe vrijwilliger, minder geschikt om de hoofdvraag te beantwoorden. Deze begrippen boden wel een conceptueel kader bij de *grounded theory* die de onderzoeker inzette bij het opnieuw analyseren van de data en het ontwikkelen van nieuwe *sensitizing concepts*. Die nieuwe begrippen bleken de praktijk beter te benaderen.

Het werken met een nieuw type vrijwilliger betekent voor de werkmethode van vrijwilligersorganisaties in Amsterdam Noord in ieder geval dat zij de nieuwe concepten 'aandacht', 'stap-voor-stap', 'tijduitwisseling', 'groepsvrijwilligerswerk' en 'sleutelfiguren' ter harte moeten nemen. Hoe zij de nieuwe concepten moeten gaan gebruiken is afhankelijk van het type.

Om het hen makkelijker te maken, ontwierp de onderzoeker drie toolkits; een voor elk type nieuwe vrijwilliger, waarin zij deze concepten verwerkte.

De organisatieadviseurs in de klankbordgroep vonden dat de toolkits – in aangepaste vorm – bruikbare aanknopingspunten boden voor kansrijke nieuwe bindings- en retentiestrategieën en dus voor de beantwoording van de hoofdvraag. De tips en tricks uit de toolkits kunnen ofwel de vrijwilligersorganisaties, ofwel de VCA direct overnemen. Met name de toolkit

LVB/OGGZ vonden zij het meest uitgewerkt. Daar hadden ze het meest aan. Bij de nieuwkomers vonden zij het groepsvrijwilligerswerk de belangrijkste uitkomst.

De aangedragen methodes en instrumenten vond de klankbordgroep interessant, maar zoals organisatieadviseur MA al zei: “Je kunt nu allerlei werkvormen, materialen of methodieken gaan ontwikkelen, maar ik denk dat je dit samen met het veld moet doen. Ik vind het eerlijk gezegd lastig om daar nu iets over te zeggen. Ik kan wel van alles bedenken, maar of we hen helpen met een enorme methodiek weet ik niet.”

De organisatieadviseurs van de VCA hadden aan de uitkomsten van dit onderzoek in ieder geval genoeg om gesprekken aan te kunnen gaan met organisaties die met de nieuwe vrijwilliger willen werken.

Het samen toetsen van de toolkits in de klankbordgroep heeft er, zoals Van der Zouwen bepleit, aan bijgedragen dat de organisatieadviseurs van de VCA verbanden gingen zien en voelen, dat ze de relevantie voor hun eigen ervaringen herkenden en dat er energie vrijkwam voor vervolgacties (Van der Zouwen, 2018).

Met name het idee van de *Time Bank* kon binnen de klankbordgroep op veel enthousiasme rekenen. Om dat enthousiasme vast te houden, is het eerste advies aan de VCA om zo'n tijdbank op te zetten. Dat hoeft niet ingewikkeld te zijn: ook in Amsterdam is er al ervaring mee opgedaan, onder andere door Waag Technology & Society. Er bestaat dus al een technisch systeem waarop de VCA kan meeliften. Ga met de makers ervan om de tafel zitten. Er ligt ook al een aanbod van een invloed- en kennisrijke organisatie om de VCA hierbij te helpen, dus het is een kwestie van gewoon beginnen: richt een tijduitwisselsysteem in waarin uren vrijwilligerswerk tegen elkaar worden uitgeruild en coördineer dat als tijdbankier.

Niet alle gebruikers van de toolkits hebben het ontwerp kunnen toetsen. Het is mogelijk dat vrijwilligerscoördinatoren, ervaringsdeskundigen en vrijwilligers in een *member check* heel andere accenten zouden hebben gelegd. Dat is logisch, zij hebben een andere visie op de data en de analyse.

Het tweede advies is dus om de uitkomsten van het onderzoek voor te leggen aan een aantal coördinatoren in Amsterdam Noord en in alle stadsdelen waar de VCA dit onderzoek wil uitrollen en waar die drie typen nieuwe vrijwilligers te vinden zijn. Zij moet hen bevragen over wat zij nodig hebben. Met die informatie kan de VCA de ruwe toolkits, de methoden en de instrumenten zó verfijnen, dat de kennis, die dit onderzoek heeft opgeleverd, makkelijk kan worden overgebracht op vrijwilligersorganisaties in bijvoorbeeld een online-presentatie, een gesprek of een artikel. Informatieoverdracht en bevraging zijn dus de volgende stappen.

Het derde advies betreft het versterken van vaardigheden van vrijwilligerscoördinatoren. De organisatieadviseurs in de klankbordgroep hebben voor het beantwoorden van de onderzoeksvraag erg gelet op die vaardigheden. Zo moeten vrijwilligersorganisaties die met nieuwkomers of mensen met een LVB of OGGZ-achtergrond willen werken, volgens de organisatieadviseurs leren om een netwerkanalyse van de buurt en een plan van aanpak te maken om hun organisatie te kunnen verbinden met die buurt. En organisaties die flexvrijwilligers aan zich willen binden, moeten hun aanbod aan vrijwilligerswerk anders gaan inrichten. Dat vergt een mentale verandering.

Het ligt voor de hand dat de organisatieadviseurs op dit soort vaardigheden letten, omdat een van de kernactiviteiten van de VCA het ondersteunen van veranderingsvraagstukken is. Of de VCA en de organisaties er nu voor kiezen om dat via adviesgesprekken, via trainingen, workshops of webinars, via een stappenplan, met tools of met methodieken te doen: de VCA kan wel alvast bedenken, welke vaardigheden een vrijwilligerscoördinator nodig heeft voor het werken met de nieuwe vrijwilliger.

Dit alles zal de vrijwilligersorganisaties (van Samen Noord) helpen om nieuwe typen vrijwilligers (blijvend) aan zich te binden.

6.2 Reflectie op het onderzoek

6.2.1 Vervolg(onderzoek)

Met een klankbordgroep bestaande uit *decision makers*, zoals deze, ligt het voor de hand dat de leden strategisch kiezen uit de toolkits, voor een oplossing waarmee veel hoogwaardige vrijwilligers bereikt kunnen worden: mensen met veel sociaal kapitaal. Een flexvrijwilliger is wellicht makkelijker te binden, een *Time Bank* wellicht sneller te realiseren dan veel arbeidsintensievere groepen, zoals mensen met een LVB of OGGZ-achtergrond of nieuwkomers. Kiest de klankbordgroep hiermee voor een *quick win* in plaats van voor een *small win* (Vermaak, 2017)?

Sensitizing concepts als 'stap-voor-stap' en 'sleutelfiguren' lijken misschien nog wat ongrijpbaar. De vraag is of de onderzoeker erin is geslaagd om de klankbordgroep mee te nemen in die concepten?

Als de onderzoeker nog voor de VCA werkzaam zou zijn geweest, zou zij haar ruwe versie van de toolkits en de concepten tot een handzame werkwijze kunnen hebben verfijnen, zodat VCA en vrijwilligersorganisaties ermee kunnen werken. Een urban manager moet blijven onderzoeken en verbeteren. Gelukkig heeft de VCA haar adviezen wel ter harte genomen en is zij op dit moment aan het kijken wat de beste manier hiervoor is.

De onderzoeker begon dit onderzoek met vijf groepen en eindigde met drie. Zoals de klankbordgroep ook al aangaf, moet dit onderzoek naar die drie typen een vervolg krijgen. Misschien niet per se in de vorm van een nieuw onderzoek, maar wel met het bespreken van de resultaten met de werkpraktijk. Daarnaast zou een vervolgonderzoek kunnen gaan over de twee typen nieuwe vrijwilligers die niet in dit onderzoek zijn meegenomen: de internationals (hoewel die wel gedeeltelijk bij de flexvrijwilligers aan de orde kwamen) en de mensen die re-integreren. Ook bij die groepen liggen kansen voor vrijwilligersorganisaties, bijvoorbeeld in andere stadsdelen.

6.2.2 Community of (research and) practice

In de onderzoeksopzet moest de onderzoeker noodgedwongen de onderzoeksstrategie aanpassen van actieonderzoek naar *grounded theory*. Deze aanpassing werd weliswaar veroorzaakt door praktische omstandigheden, zoals de beperkingen die de maatregelen tegen de verspreiding van het coronavirus oplegden, maar had een effect op de inhoudelijke onderzoeksresultaten. De onderzoeker is zelf meer gaan analyseren omdat dit samen niet meer kon. *Grounded theory* verdiepte het onderzoek.

De vraag dringt zich op of dit onderzoek dezelfde diepgang zou hebben bereikt als de data met de onderzoeksgroep waren geanalyseerd. Waarschijnlijk niet. De onderzoeker heeft vermoedelijk meer informatie verkregen dan met actieonderzoek mogelijk was geweest. Daarin zit de meerwaarde en de opbrengst voor het onderzoek.

Aan de andere kant ligt het accent bij actieonderzoek op het leerproces van de betrokkenen en op het veranderen van de praktijk met de gevonden concepten. Door de *grounded theory* klopt het onderzoek misschien conceptueel en inhoudelijk beter, maar het is nog maar de vraag of de vrijwilligerscoördinatoren de uitkomsten ook daadwerkelijk gaan gebruiken in de praktijk. De vraag of zij voor een andere strategie zou kiezen als zij dit onderzoek over mocht doen, vindt zij dus niet zo makkelijk te beantwoorden.

Als de onderzoeker wel actieonderzoek had kunnen blijven doen, zou zij in plaats van een *community of practice* eerder een *community of research and practice* hebben opgezet. Net als in Wengers leergemeenschap zou de onderzoeker dan samen met de onderzoeksgroep praktijktheorie ontwikkelen, maar zou zij eerst de laatste stand van zaken op het gebied van wetenschappelijke kennis hebben ingebracht (*aísthesis*). De groepsleden zouden daarna met hun praktijkkennis kijken of ze deze kennis herkenden en wat ze daaraan toe konden voegen (*confrontatie met empeiría*). Samen zouden ze beide soorten kennis uitgewisseld hebben. Nu stapte de onderzoeksgroep op een laag kennisniveau in de focusgesprekken en duurde het vrij lang voor ze bij de echt interessante informatie uitkwam. Bovendien heeft de onderzoeker heel veel zelf gedaan.

Daar staat weer tegenover dat dit meer zou hebben gevraagd van deze onderzoeker in haar dubbelrol van procesbegeleider en expert, een rol die zij al best lastig vond en waarover meer in paragraaf 6.3. De onderzoeker ziet de voor- en de nadelen van beide leergemeenschappen en staat hier dus ambivalent tegenover.

6.3 Reflectie op *Urban Management*

Wat een urban manager van dit onderzoek kan leren is ten eerste dat (en dat staat los van het specifieke onderwerp) het prima is om te beginnen met bepaalde *sensitizing concepts*, maar dat hij zich ervan bewust moet zijn dat ze vaak te grof zijn. Diepgaandere en preciezere concepten bieden dan meer handvatten voor de praktijk.

Ook interessant vanuit het oogpunt van Urban Management is het combineren van verschillende kennisbronnen en dan met name het gebruik van informele kennis. Urban Management is sterk gericht op mensen die al een bepaalde vaardigheid hebben om mee te praten. Zij krijgen al een podium om te participeren en hun kennis te delen. Maar wat te doen met mensen die minder mondig zijn? Ook zij zijn belangrijk voor Urban Management.

Voor dit onderzoek zijn ervaringsdeskundigen, bijvoorbeeld mensen met een LVB, gevraagd om te participeren. Voor de onderzoeker was het vanaf het begin duidelijk dat ze wilde werken met ervaringsdeskundigen of mensen uit de doelgroep, maar voor de VCA was dit een eye-opener. Organisatieadviseur MA: "Ik heb bij die brainstormsessie gezeten en er zat dus iemand van de doelgroep bij. Nou, dat had zo'n meerwaarde, dat is zo... En dat kun je dan ook met de organisaties gaan doen. Ik denk dat je dan echt een stap verder komt en dat je organisaties ook laat zien wat het betekent. En dat ze dan bij de keuze komen: gaan we met deze doelgroep werken? Wat betekent dat?" Ervaringsdeskundigheid wordt tegenwoordig steeds vaker ingezet. Dit onderzoek heeft maar weer eens aangetoond hoe belangrijk dit is.

Ten slotte zijn urban managers vaak sterk op het proces of de sturing gericht en soms wat minder op de inhoud en op de relatie tussen sturing en inhoud. Welke sturing is nodig bij welke inhoud? Urban managers lijken vaak dezelfde oplossing te hanteren: het is belangrijk dat iedereen met elkaar in gesprek gaat. Het onderwerp doet er dan niet zo toe. Maar is dat wel zo? Past eenzelfde sturing altijd op ieder vraagstuk? Maakt het niet uit of een urban manager voor DOCK, de VCA of Ymere werkt?

Ook deze urban manager begon dit onderzoek als een procesaanpak. Zij wilde met de onderzoeksgroep tot iets nieuws komen (actieonderzoek). Gedurende het onderzoek werd haar rol als onderzoeker groter en zij werd zich ervan bewust dat het niet alleen om het proces ging en ook niet alleen om de inhoud. Het is en-en en niet of-of.

Per type nieuwe vrijwilliger heeft zij een aantal nieuwe aanknopingspunten geformuleerd die wat nieuws toevoegen aan het vakgebied en aan de kennis van de VCA. Zij was niet alleen de procesbegeleider; zij was ook de inhoudelijk expert. Het was belangrijk om die rollen, afhankelijk van de fasen van het onderzoeksproces, af te wisselen. Over die twee rollen gaan de volgende twee paragrafen.

6.3.1 Rol van procesbegeleider

Als procesbegeleider zorgde deze onderzoeker voor een proces dat onderzoeksresultaten zou genereren.

In de omgang met de onderzoeksgroep stelde zij zich op in haar rol van organisatieadviseur. Ze kon daardoor makkelijk aansluiten en verbinding maken. Zij deelde de leden niet mee dat het hier ging om een afstudeeronderzoek. Het idee hierachter was dat het vraagstuk van het onderzoek een vraagstuk van de vrijwilligerscoördinatoren zou worden (motiveren van eigenaarschap).

De onderzoeker was leidend in de opzet, planning en uitvoering van het onderzoek, maar heeft tijdens het ontwerp van het onderzoeksproces de leden van de onderzoeksgroep steeds de ruimte gegeven en uitgedaagd om feedback te geven op de opzet en het ontwerp. Datzelfde deed zij bij de opdrachtgever en andere stakeholders. Zij deed dit vooral door hen keuzes voor te leggen, door veel vragen te stellen en door te blijven vragen. Zo was het de onderzoeksgroep die nieuwe Noorderlingen als type nieuwe vrijwilliger introduceerde en kwam de onderzoeksgroep samen tot de keuze van drie typen, waardoor zij (mede) de onderzoeksopzet bepaalde. De onderzoeker kon zich vinden in deze beperking van het aantal te onderzoeken typen, omdat het de haalbaarheid van het onderzoek verhoogde. Bovendien is dit de consequentie van actieonderzoek, waar zij zelf deel van uitmaakte.

Zij was enthousiasmerend, verbindend en faciliterend bij het organiseren van de bijeenkomsten:

- Door een gestructureerde planning voor het onderzoek te maken.
- Door voorafgaand aan de focusgroepen een startbijeenkomst te organiseren waarna er overeenstemming was over het doel en de kaders van het onderzoek en helderheid over het proces.
- Door voorafgaand aan de startbijeenkomst (bijna) alle individuele groepsleden al eens informeel te spreken tijdens de verkenning.

- Door de organisaties elkaar te laten helpen. Zo kozen ze allemaal één type nieuwe vrijwilliger waarmee ze al ervaring hadden en waarmee ze andere organisaties konden helpen ('brengen') en (minimaal) één type nieuwe vrijwilliger waar zij in de toekomst graag mee zouden willen werken en waar ze meer vanaf wilden weten ('halen'). Zo zouden ze dus elk nog (minimaal) twee focusgroepen bijwonen.
- Door een aantal uitdagende externe professionals uit het veld, zoals participatiecoaches, bemiddelaars van de VCA en vertegenwoordigers van vrijwilligersorganisaties, een aantal ervaringsdeskundigen en een aantal nieuwe en bestaande vrijwilligers uit te nodigen die konden helpen, steeds op basis van hun kennis van het gespreksonderwerp en hun ervaring in de praktijk.
- Door ook nog andere vrijwilligersorganisaties uit Noord gedurende het onderzoek aan te laten schuiven, die mee wilden liften op het onderzoek, zoals Markant en Cordaan.
- Door voor de focusgroepen een inspirerende locatie te regelen.
- Door ook in de online-bijeenkomsten het belang van de antwoorden van de deelnemers te blijven benadrukken en ervoor te zorgen dat antwoorden niet onbenoemd bleven.

Dit alles droeg bij aan het creëren van vertrouwen en openheid tussen de leden van de onderzoeksgroep. Deze rol van procesbegeleider lag haar goed.

6.3.2 Rol van onderzoeker

Deze onderzoeker heeft soms geworsteld met het continu wisselen van rollen: als onderzoeker moest zij bijvoorbeeld bedenken of ze nieuwe kennis ontwikkelde en als procesbegeleider of die nieuwe informatie dan een goede methode opleverde voor de VCA.

Als organisatieadviseur koos zij voor een onderzoeksstrategie waarbij zij zelf deel van de aanpak van een stedelijk probleem zou zijn. Zij wilde samen met de onderzoeksgroep door middel van actieonderzoek de werkpraktijk van vrijwilligersorganisaties verbeteren. De onderzoeksresultaten moesten daarbij uit de onderzoeksgroep komen. De leden moesten elkaar inspireren, van elkaar leren. Als procesbegeleider stuurde zij graag op dit proces.

Maar de onderzoeker kan concluderen dat bepaalde inhoud zeker een bepaalde sturing nodig heeft. Zo had deze inhoudelijk expert misschien kritischer moeten zijn toen de leden van de onderzoeksgroep bleven volharden in hun neiging om de flexvrijwilligers te binden aan hun organisaties, terwijl uit de data bleek dat de flexvrijwilligers dit helemaal niet willen. Het waren de organisaties die hun werkwijze moesten aanpassen.

En zoals zij al suggereerde in paragraaf 6.2.2 had zij de *community of practice* misschien beter kunnen inrichten en zelf de expertrol wat meer op zich kunnen nemen. Bij herkenning van de door de onderzoeker aangereikte informatie, was de focusgroep misschien sneller tot de nieuwe inzichten gekomen.

Het van een afstand reflecteren op wat er gebeurde was soms lastig. Maar het inbrengen van kennis in het onderzoek en er weer uitstappen als onderzoeker wordt wel van een urban manager verwacht. Toen actieonderzoek niet meer mogelijk was en de gekozen *sensitizing concepts* niet bleken te werken, werd er van de onderzoeker een nóg grotere rol als expert gevraagd. Uiteindelijk bleek de beste remedie er gewoon in te duiken. Door veel met het

onderwerp bezig te zijn, wordt iemand vanzelf een expert. Dat is tenslotte ook het idee van praktijktheorie.

Bibliografie

- Çelik, S. (2018). Diversiteit in bestuurskundig perspectief. *Bestuurskunde*, 67-78.
- Boeije, H., 't Hart, H., & Hox, J. (2009). *Onderzoeksmethoden*. Den Haag: Boom Uitgevers.
- Boog, B. (2011). Handelingsonderzoek. In F. Boer, de, & A. Smaling, *Benaderingen in kwalitatief onderzoek* (p. 57). Den Haag: Boom Uitgevers.
- Bowen, G. A. (2006). Grounded Theory and Sensitizing Concepts. *International Journal of Qualitative Methods*, 12-23.
- Chacón, F., Gutiérrez, G., Sauto, V., Vecina, M. L., & Pérez, A. (2017). Volunteer Functions Inventory: A systematic review. *Psicothema*, 29(3), 306-316.
- Clary, G., Snyder, M., Ridge, R., Copeland, J., Stukas, A., Haugen, J., & Miene, P. (1998). Understanding and assessing the motivations of volunteers: A functional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1516–1530.
- De Boer, F. (2011). De Grounded Theory Approach: een update. In F. de Boer, & A. Smaling, *Benaderingen in kwalitatief onderzoek* (pp. 103-112). Den Haag: Boom Uitgevers.
- Deci, E., & Ryan, R. (1985). *Intrinsic motivation and selfdetermination in human behavior*. New York: Plenum.
- Dekker, P., & De Hart, J. (2009). *Vrijwilligerswerk in meervoud*. Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Dekker, P., De Hart, J., & Faulk, L. (2007). *Toekomstverkenning vrijwillige inzet 2015*. Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Devilee, J. (2015). *Vrijwilligersorganisaties onderzocht. Over het tekort aan vrijwilligers en de wijze van werving en ondersteuning*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Eikeland, O. (2008). *The Ways of Aristotle – Aristotelian Phronêsis, Aristotelian Philosophy of Dialogue, and Action Research*. Bern: Peter Lang Publishers.
- Ellis Paine, A., Malmersjo, G., & Stubbe, W. (2007). Kortdurend vrijwilligerswerk: Zegen of vloek? *VIO – Vrijwillige Inzet Onderzocht*, 101-109.
- Gemeente Amsterdam OIS. (2017). *De Staat van de Stad Amsterdam IX. Ontwikkelingen in participatie en leefsituatie*. Amsterdam. Opgehaald van https://www.ois.amsterdam.nl/downloads/pdf/2017_svds_h10.pdf
- Gemeente Amsterdam OIS. (2018). *De Staat van de Stad Amsterdam X Ontwikkelingen in participatie en leefsituatie*.
- Halvas, S., Hofmans, J., & Pepermans, R. (2013). Volunteer engagement and intention to quit from a self-determination theory perspective. *Journal of applied social psychology*, 1869-1880.
- Hustinx, L. (2011). Empirische verkenning van een nieuw conceptueel kader. Stijlen van vrijwilligerswerk in Rode Kruis - Vlaanderen. *VIO Vrijwillige Inzet Onderzocht*, 43-56.
- Hustinx, L., Meijs, L. C., & Hoorn, E. (2006). *Geleid vrijwilligerswerk: over het vrijwilligerspotentieel van de Nederlandse samenleving in 2015 (en nieuwe strategieën om het te bevorderen)*.
- Hustinx, L., Meijs, L., & Ten Hoorn, E. (2010). Geleid vrijwilligerswerk: Een nieuw conceptueel kader. In E. Hambach, L. Hustinx, & G. Redig, *Chinese vrijwilligers? Over de driehoeksverhouding tussen vrijwilligerswerk, activering en arbeidsmarkt*. (pp. 65-85). Brussel: Politeia.
- Jungmann, N., & Wesdorp, P. (2017). Den Haag: Platform 31.
- Meijs, L., Huisman, W., & Roza, L. (2011). *De economische waarde van het vrijwilligerswerk door Humanitas*. Opgehaald van ECSP webpublicatie: http://www.erim.eur.nl/ERIM/Research/Centres/Erasmus_Centre_for_Strategic_Philanthropy/Research/Publications/De_economische_waarde_van_het_vrijwilligerswerk_door_Hum.pdf

- Ministerie van Cultuur, Recreatie en Maatschappelijk Werk. (1980). *Vrijwilligersbeleid, eerste deelrapport*. Den Haag: Staatsuitgeverij.
- Mitchell, R., Agle, B., & Wood, D. (1997). Toward a theory of stakeholder identification and salience: defining the principle of who and what really counts. *Academy of Management Review*, 853-886.
- Niebuur, J., Liefbroer, A. C., Steverink, N., & Smidt, N. (2019). Translation and Validation of the Volunteer Functions Inventory (VFI) among the General Dutch Older Population. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 16, 3106.
- Pijlman, H., Andriessen, D., Goumans, M., Jacobs, G., Majoor, D., Cornelissen, A., . . . Wolfensberger, M. (2017). *Advies Werkgroep Kwaliteit van Praktijkgericht Onderzoek en het Lectoraat*. Den Haag: Vereniging Hogescholen.
- Putnam, R. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. New York: Simon & Schuster.
- Schmeets, H., & Arends, J. (2017). *Vrijwilligerswerk: wie doet het?* Den Haag/Heerlen/Bonaire: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Scholten, C. (2004). *Vrijwilligersbeleid in zorgorganisaties. Een handreiking voor de toekomst*. Utrecht: Uitgeverij Lemma BV.
- Schrooten, M., Thys, R., & Debruyne, P. (2019). *Sociaal schaduwwerk Over informele spelers in het welzijnslandschap*. Brussel: Politeia.
- Van der Zouwen, T. (2018). *Actieonderzoek doen*. Amsterdam: Boom.
- Van 't Hek, J., & Van Oss, L. (2019). Pragmatisch prutsen met modellen. *Tijdschrift voor Ontwikkeling in Organisaties*, pp. 8-15.
- Van Thiel, S. (2015). *Bestuurskundig onderzoek. Een methodologische inleiding*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Vermaak, H. (2017). *Iedereen verandert - Nu wij nog*. Deventer: Management Impact.
- Vermeersch, L. (2019). *Theorie op maat van de praktijk. Een overzicht van actuele praktijktheorieën in/voor het sociaal-cultureel werk*. Leuven: HIVA KU Leuven.
- Vrijwilligersacademie Amsterdam, VIIA, Vrijwilligers Centrale Amsterdam, & VENZO. (2019-2020). *Tendrapport vrijwilligers in Amsterdam*. Amsterdam.
- Weerman, A., De Jong, K., & Karbouniar, S. (2019, Maart). Ervaringsdeskundigheid: een bijdrage van de derde bron van kennis. 20-25.
- Wenger, E. (1998). *Communities of practice : learning, meaning, and identity*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Wester, F. (1995). *Strategieën voor kwalitatief onderzoek*. Bussum: Coutinho.

Bijlage 1 (Groeps)interviews

De antwoorden die de deelnemers aan de focusgroepen in steekwoorden gaven op de drie Alle interviews zijn getranscribeerd, gecodeerd en opgeslagen. In onderstaand overzicht zijn de datum van het interview en de functie, de organisatie en de initialen van de respondenten vermeld. Alle (groeps)interviews zijn opvraagbaar bij de onderzoeker en kunnen ter beschikking gesteld worden voor nader onderzoek.

Datum	Focusgroep/Interview	Functie en organisatie	Repondenten
17-10-19	Interview	Teamleider Prisma	Respondent WH
28-10-19	Interview	Teamleider SPIN Statushouder/vrijwilliger Statushouder/vrijwilliger	Respondent SP Respondent IS Respondent AM
06-02-20	Startbijeenkomst	Programmableider Statushouders De Sociale Maatschap Vrijwilligerswerver De Regenboog Groep Participatiemedewerker Civic Gebiedscoördinator DOCK Vrijwilligerscoördinator Prisma Jongerenwerker DOCK Teamleider SPIN	Respondent HA Respondent LF Respondent TE Respondent RN Respondent IW Respondent RH Respondent SP
03-03-20	Focusgroep LVB/OGGZ	Coach ervaringsdeskundige Cordaan Ervaringsdeskundige Jongerenwerker DOCK Teamleider SPIN Participatiecoach Prisma Organisatieadviseur VCA Projectleider Wijkteam en Mobiele Participatiecoach Cordaan Officemanager Leefkringhuis	Respondent DP Respondent AK Respondent RH Respondent SP Respondent VS Respondent MA Respondent AA Respondent MK
14-04-20	Focusgroep Flexvrijwilligers/nieuwe Noorderlingen	Flexvrijwilliger Coördinator sociale flexgroepen Stichting Present Gebiedscoördinator DOCK Projectcoördinator communicatie Markant Meewerkend voorman Participatie Civic Vrijwilligerscoördinator Prisma Vrijwilligerswerver De Regenboog Groep Organisatieadviseur VCA	Respondent YS Respondent CJ Respondent RN Respondent AL Respondent TE Respondent IW Respondent LF Respondent MA
16-04-20	Focusgroep Nieuwkomers	Organisatieadviseur VCA Asielzoeker/vrijwilliger Bemiddelaar/projectmedewerker statushouders VCA Teamleider SPIN Statushouder/vrijwilliger Programmableider statushouders De Sociale Maatschap Statushouder/vrijwilliger Warm Welkom	Respondent MA Respondent EC Respondent CC Respondent SP Respondent LM Respondent HA Respondent IS
26-05-20	Klankbordgroep Toolkits	Organisatieadviseur VCA Organisatieadviseur VCA Organisatieadviseur VCA Organisatieadviseur VCA Organisatieadviseur VCA Directeur VCA	Respondent MA Respondent NS Respondent DA Respondent ST Respondent MM Respondent HM

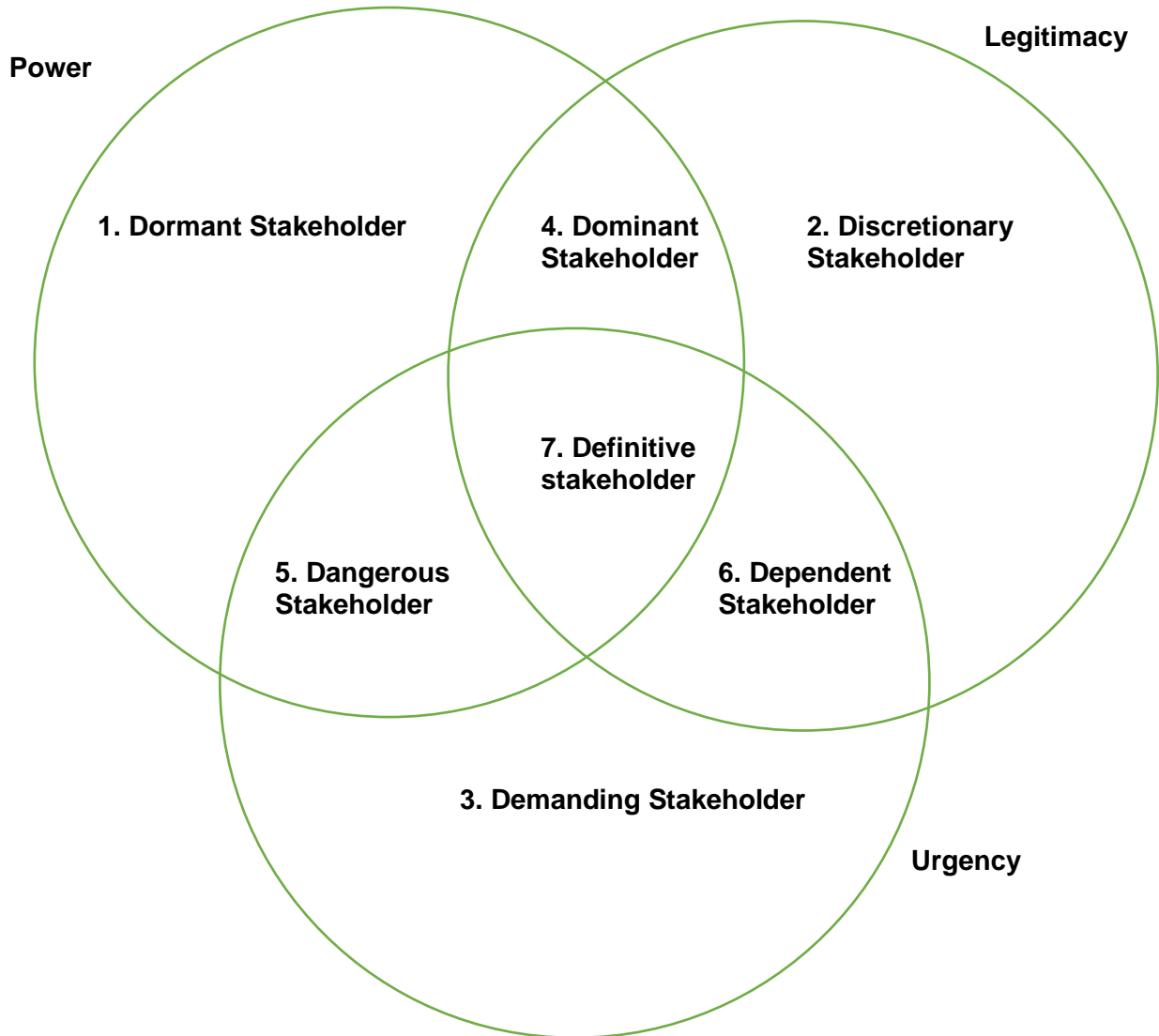
Bijlage 2 Stakeholdersanalyse

Alle organisaties van Samen Noord werken met vrijwilligers. De VCA is trekker van de werkgroep Vrijwilligersbeleid en -werving, een van de werkgroepen van Samen Noord. Daarnaast is de VCA (technisch) voorzitter van het overleg Informele zorg Noord. Dit zijn organisaties die vrijwilligers verbinden met mensen met zorg- en/of ondersteuningsvragen. Een aantal daarvan is deelnemer aan Samen Noord, de meesten niet. Er is dus een kleine overlap.⁷

Om te bepalen wie van de onderstaande stakeholders beslist aan de onderzoeksgroep moet deelnemen, is het model van Mitchell et al. bruikbaar. Volgens dit model zijn stakeholders in te delen in zeven categorieën: dormant, discretionary, demanding, dominant, dangerous, dependent en definitive stakeholders. Al naargelang een stakeholder minder of meer macht, legitimiteit of urgentie bezit, valt hij in een bepaalde categorie. Macht is afhankelijk van middelen die een stakeholder heeft, legitimiteit van de mate waarin diens acties gewenst, terecht, fatsoenlijk of geschikt zijn binnen het geaccepteerde systeem van overtuigingen, normen en waarden en urgentie gaat over de mate waarin deze stakeholder onmiddellijke aandacht opeist (Mitchell, Agle, & Wood, 1997).

⁷ Burennetwerk, Humanitas, Cordaan, Burenbond, De Regenboog Groep, Vrijwilligerscentrale Amsterdam, Unie van Vrijwilligers, Amsterdams Buurvrouwen Contact, Vrijwilligersacademie, Vluchtelingenwerk, Leger des Heils, Prisma, WijkLeerbedrijf, Markant, Doras, Pharos, School's Cool, Civic, Rode Kruis.

Stakeholdersmodel van Mitchell:



De stakeholders bij deze opdracht zijn te identificeren als:

Vrijwilligersorganisaties in Amsterdam Noord

1. Vrijwilligerscoördinatoren van Samen Noord en van informele zorgorganisaties in Noord (7. definitive stakeholders)

Vrijwilligerscoördinatoren voeren het vrijwilligersbeleid van een organisatie uit. Zij worden in de praktijk geconfronteerd met de problematiek dat een organisatie niet genoeg vrijwilligers kan vinden om de taken van de organisatie uit te voeren (urgentie). Constant zijn zij op zoek naar nieuwe vrijwilligers, waardoor zij te weinig toekomen aan hun taken rondom het begeleiden van de vrijwilligers. Het zijn vaak eenlingen in hun organisatie. Maar zoals vrijwilligerswerk geen losstaand onderdeel is in de organisatiestructuur, dient vrijwilligersbeleid geen losstaand onderdeel te zijn in het totale beleid van de organisatie. Ontwikkeling en realisatie van het beleid spelen zich af door alle lagen in de organisatie:

zowel op strategisch niveau als op het niveau van plannen maken en die uitvoeren. Iemand kan niet als eenling binnen een organisatie een goed beleid neerzetten. Het is een proces waar meerdere partijen bij betrokken horen te zijn. Dit leidt tot draagvlak voor het beleid (legitimiteit). Wel is het nodig dat iemand het proces 'trekt' en bewaakt (Scholten, 2004). Vrijwilligerscoördinatoren zijn afhankelijk van hun managers, maar hebben tegelijkertijd ook informele macht om het vrijwilligersbeleid van hun organisatie vorm te geven, omdat zij over de kennis van het werkveld beschikken en omdat vrijwilligers, oude en nieuwe, afhankelijk van hen zijn. Dat maakt het definitieve stakeholders.

2. Operationeel Management Team Samen Noord (4. dominant stakeholders)

Het operationeel Management Team Samen Noord bestaat uit de managers van de negen organisaties. Zij hebben van de stuurgroep Samen Noord, de bestuurders van de organisaties, het mandaat gekregen om beslissingen voor Samen Noord te nemen. Dit is de aangewezen groep om bovengenoemd vrijwilligersbeleid optimaal te realiseren (power). Zij kunnen voldoende draagkracht in de organisatie tot stand brengen, oftewel voldoende vermogen om plannen op te stellen en uit te voeren. Zij moeten de diverse verwachtingen ten aanzien van vrijwilligerswerk met elkaar in balans zien te brengen. Dat is de opdracht voor toekomstgericht vrijwilligersbeleid (Scholten, 2004). De vrijwilligersorganisaties ontvangen subsidie van Stadsdeel Noord in ruil voor bepaalde prestaties. Een voorwaarde voor de organisaties van Samen Noord is bijvoorbeeld dat zij voldoen aan de veranderopgave die het stadsdeel hen gesteld heeft. Daarin wordt erg ingezet op samenwerking en vernieuwing. In dit onderzoek kunnen zowel samenwerking als innovatie sterk tot uiting komen. Vanuit het Operationeel Management Team van Samen Noord wordt gestuurd op deze veranderopgave. Zij zijn binnen hun organisaties dus dominant, want ze bezitten macht en legitimiteit, maar zijn afhankelijk van het stadsdeel voor de financiering van hun plannen. Zolang het werken met de nieuwe vrijwilliger geen extra middelen van het stadsdeel vereist, is het operationeel Management Team van Samen Noord een dominant stakeholder.

Vrijwilligers in Amsterdam Noord

1. De nieuwe vrijwilligers (6. dependent stakeholders)

Zie de nieuwe vrijwilliger hierboven: internationals, statushouders, mensen met een LVB, re-integreerders. Zij willen graag aan de slag, maar zijn hiervoor afhankelijk van andere stakeholders. Dat maakt hen dependent. Aan de andere kant bezitten zij wel een soort latente macht, door het verschil dat sommigen van hen zouden kunnen maken bij vrijwilligersorganisaties. Daarmee zouden ze definitieve stakeholders kunnen worden. Wel kunnen vraagtekens gezet worden bij de geschiktheid van vrijwilligerswerk voor al deze groepen. Is iemand met een LVB of OGGZ-achtergrond niet vooral een extra deelnemer en daardoor een extra belasting voor een organisatie? Is hij niet meer gebaat bij dagbesteding? Voelt iemand die re-integreert niet te veel de adem van een uitkeringsinstantie in zijn nek bij het doen van vrijwilligerswerk, omdat hij terug moet in het arbeidsproces?

2. De oude vrijwilligers (6. dependent stakeholders)

Vrijwilligersorganisaties beschikken vaak over een bestaande groep vrijwilligers. Zullen deze vrijwilligers zich bedreigd voelen door de nieuwe vrijwilliger? Waarom maakt hun organisatie het ineens mogelijk om korte klussen te doen, terwijl zij al jarenlang dezelfde klus doen? Welke nieuwe mensen komen hun oude vertrouwde clubje 'verstoren'? Sociale inclusie speelt hier vooral een rol. Hoe gaat een vrijwilligersorganisatie hiermee om? Zijn deze

vrijwilligers, ook bewoners met een terechte behoefte aan vrijwilligerswerk, wel gebaat bij de nieuwe vrijwilliger? Ze zijn afhankelijk van hun vrijwilligersorganisatie, omdat zij niet machtig zijn. Maar ze zouden kunnen besluiten te stoppen met hun vrijwilligerswerk. Dat maakt hen machtig, waardoor ze zomaar definitieve stakeholders zouden kunnen worden, omdat de organisaties ook van hen afhankelijk zijn. Aan de andere kant zijn er steeds minder van deze vrijwilligers, dus wordt het effect van hun macht ook steeds minder groot.

Zowel de oude als de nieuwe (potentiële) vrijwilligers zijn nu nog dependent stakeholders, maar kennis over hun motieven kan helpen, zodat ze geen definitieve stakeholders hoeven te worden (door bepaalde machtsmiddelen in te zetten).

Hulpvragers in Amsterdam Noord (6. dependent stakeholders)

De hulpvragers kunnen cliënten zijn van de vrijwilligers(organisaties). Zij zijn er vooral bij gebaat dat er voldoende vrijwilligers gevonden worden, die hen met hun hulpvraag vooruit kunnen helpen. Dat kan bijvoorbeeld in maatjesprojecten. Voor maatjesprojecten zijn vooral 'sterke' vrijwilligers nodig. Zijn de nieuwe vrijwilligers wel sterk genoeg om volwaardig vrijwilligerswerk te doen en hulpvragers van vrijwilligersorganisaties te helpen? Zijn hulpvragers bij alle nieuwe vrijwilligers gebaat? Is het voor hen bijvoorbeeld niet een must dat een vrijwilliger goed Nederlands spreekt?

Vrijwilligers Centrale Amsterdam in Noord (6. dependent stakeholders)

Als een van de organisaties van Samen Noord moet de VCA voldoen aan de veranderopgave die door het stadsdeel is opgelegd. Ook de VCA krijgt subsidie van Stadsdeel Noord. De VCA heeft als opdracht vrijwilligersorganisaties van advies te voorzien en (potentiële) vrijwilligers te bemiddelen naar vrijwilligerswerk bij vrijwilligersorganisaties. De VCA signaleert trends in het vrijwilligersveld en probeert die te vertalen in beleids- en praktische adviezen naar vrijwilligersorganisaties. De uitkomsten van dit onderzoek kan de VCA gebruiken voor de advisering van vrijwilligersorganisaties in andere stadsdelen. De VCA kan de andere organisaties van Samen Noord slechts adviseren en heeft geen formele macht, alleen informele (kennis). Dat maakt de VCA tot een dependent stakeholder.

Stadsdeel Noord (4. dominant of 5. dangerous stakeholders)

Stadsdeel Noord heeft met veel vrijwilligersorganisaties in Noord (in ieder geval met alle organisaties van Samen Noord) een subsidierelatie. Dat maakt het stadsdeel machtig. Het stadsdeel wil dat de veranderopgave die het heeft opgelegd aan Samen Noord, waarin onder andere meer samenwerking en innovatie tot uitdrukking komen, wordt uitgevoerd ten behoeve van een betere hulpverlening voor de bewoners van het stadsdeel (legitimiteit). Daarnaast heeft bijvoorbeeld een uitkeringsinstantie er belang bij dat mensen zich vanuit een uitkeringssituatie via vrijwilligerswerk kunnen ontwikkelen naar betaald werk. Het Stadsdeel zal een onderzoek naar DNV dus toejuichen (dominant). Mochten de vrijwilligersorganisaties omvallen, dan zal de overheid taken moeten overnemen (urgentie). Dat zou Stadsdeel Noord tot een dangerous stakeholder maken.

Bijlage 3 Antwoorden focusgroep LVB/OGGZ

Motieven	Belemmerende factoren	Bevorderende factoren	Werkpraktijk
(Zelf) leren ** - praktisch, sociaal	Kwetsbare situaties	Duidelijke informatie	Tijd & Ruimte
Zelfstandiger worden	Organisatie: duurzaamheid match	Training/scholing	Taakomschrijvingen helder stellen
Erbij horen, meedoen in de maatschappij, ertoe doen, maatschappelijke betrokkenheid, gezien worden in samenleving, in de maatschappij staan *****	Vrijwilliger/organisatie: veiligheid. Vooral bij koppeling kwetsbare doelgroep	Goede faciliteiten bijvoorbeeld reiskosten- of vrijwilligersvergoeding ***	Bereikbaarheid: - informatie en kennis over vervoersmogelijkheden - passende vergoeding bieden (kostendekkend)
Sociaal netwerk opbouwen/sociale contacten leggen *****	Organisatie: vrijblijvend	Intervisie, peer to peer **	Eerste afspraak/dag mee/samen aan de slag/inwerken **
Anderen helpen, iets voor anderen betekenen, waardevolle bijdrage leveren, voldaan gevoel krijgen ****	Onduidelijkheid voor gevolgen inkomen	Duidelijke afspraken en regels, bijvoorbeeld over pauze, lunch, telefoongebruik **	Vast persoon die contact houdt, begeleiding kan bieden en kan faciliteren, een link is tussen alle netwerkpartners rondom de vrijwilliger, overzicht over de planning houdt, papierwerk/declaraties kan regelen
Organisatie: kansen bieden	Te weinig kaders voor vrijwilliger	Concrete takeninvulling	Budget
Zelfontplooiing	Vrijwilliger/organisatie: beeldvorming!	Afwisselend werk op vaste of wisselende locatie	Speciale matching voor deze groep
'Verder komen'	Cliënt: paar uur per dag	Laagdrempeligheid, bijvoorbeeld meedraaien of VOG **	Nadenken over vervoer en onkostenvergoeding
Dagbesteding	Veel begeleiding/afstemming	Maatwerk	Koppelen aan buddy/contactpersoon koppelen
Familie: ontlasting mantelzorger	'Overleven' blokkade	Diversiteit	Beschikbaar zijn
(Werk)ervaring opdoen ***	Te veel druk overvragen	Aanbod aan activiteiten	Niet op je tenen hoeven lopen
Vrijwilligersvergoeding/geld als aanvulling inkomen **	Organisatie: match kost meer tijd	Aandacht	Kaders
Doorstroommogelijkheden	'Fase' waar sta je (nu)?	Certificaten	Vaste dagen/tijden bijvoorbeeld bij autisme
Organisatie: ervaringen uitwisselen	Afstand	(Veel) waardering en vaker waarderingsmomenten ***	Visie en missie
Organisatie: leren van 'andere' doelgroepen	(Reis-)kosten	Contactpersoon/gode begeleiders/professionals **	Inzicht hebben in motivatie van vrijwilliger
Bieden van coaching en begeleiding		Bevorderend voor sociale/praktische ontwikkeling	Aandacht besteden aan uitleg werk



Vrijwilligers Centrale Amsterdam

Organisatie: opdracht invullen vanuit gemeente		Gelegenheid om veel tijd te besteden aan vrijwilligerswerk	In contact zijn/overleg
Organisatie: extra vrijwilligers		Geen steun hulp van opstand de ... week bijv?	Tijd reserveren **
Plezier		Een open team	
		(Kleine) successen vieren	
		Begrip	
		Gesprek voor vragen van begeleiding?	
		Extra handen voor taken in organisatie	
		Bereikbare locatie **	
		Leuke contacten	

Bijlage 4 Antwoorden focusgroep Nieuwkomers

Motieven	Belemmerende factoren	Bevorderende factoren	Werkpraktijk
Taal spreken (extra belangrijk voor asielzoeker) *****	Uitdaging rond taalbarrière, werkwijze etc. ****	Multiculturele groep, leuk!	Onkostenvergoeding tbv vervoer en extra wat aanvult op inkomen*
Leren bijvoorbeeld werkcultuur, communicatie	Planning soms lastig i.v.m. taallessen	Nieuwe omgangsvormen	Open minded
Opstap naar betaald werk	Rooster zorgt soms voor vertrek	Voor iedereen goed om samen te zijn	Groepsvrijwilligerswerk
Nieuwkomer gelegenheid en plek geven	Duur onbekend soms lastig om rekening mee te houden	Ervaringen delen en leren van elkaar	Zoek personen voor brugfunctie tussen organisaties en vrijwilligers i.v.m. taal
Nieuwe talenten voor organisaties	Vervoer en onkosten	Motivatie vrijwilliger	Lieve aandacht, rekening houdend met achtergronden
Ervaring cv, kans om cv op te bouwen**	Beleving tijd, nee zeggen	In een groep	Rol coördinator belangrijk
Ontsnapping uit AZC, afleiding, change mindset ***	Cultuurverschillen	Tweede taal leren kennen	Coördinator die vrijwilligers meeneemt naar andere activiteiten en helpt bij papierwerk
Nieuwe vaardigheden	Communicatie	Andere blik op presteren en werken	Begeleiding taal
(Veel) contacten, kennismaken met mensen ***	Gebrek aan tijd voor inwerk en begeleiding	Locatie dichtbij	Opbouw in werkniveau, in verantwoordelijkheid
Plezier van vrijwilligerswerk	Eis gemeente om werk te zoeken	Vervoerskosten	Aansluiten bij motivatie
(Blij worden van) andere mensen helpen, iets willen doen voor anderen ***	Ingewikkelde samenleving	Buurthuis werkt beter dan verzorgingstehuis	Begeleiden in leerdoelen: wat hebben we vandaag gedaan, wat morgen, eerlijke feedback
Nederland leren kennen, integratie, cultuur **	Voor sommige activiteiten is complexe kennis nodig	Soort vrijwilligerswerk	Talentvolle mensen opleiding zodat ze volwaardige collega's kunnen worden
Bijdrage leveren aan divers, integraal Amsterdam Noord		Diverse groep is makkelijker om aan te sluiten	Kans in buurtteams: willen werken met ervaringsdeskundigen
Contacten met Nederlanders		Beïnvloeding door nieuwe visie	Inwerk en begeleiding essentieel met contactpersoon
Organisatie hoopt op brugfunctie tussen organisatie en statushouders**		Contact hebben, gesprekken kunnen hebben met verschillende mensen	Organisaties ruimte geven aan elkaar leren kennen om miscommunicatie te voorkomen



Vrijwilligers Centrale Amsterdam

Nieuwe blik voor organisaties brengt identiteit		Tijd hebben	Samenwerking tussen klantmanager en organisatie
Netwerk vergroten		Contact met klantmanager over traject	Nieuwe groepsactiviteiten bedenken
Laagdrempelige context		Contactpersoon bij organisatie	
Iets teruggeven		Laagdrempelige organisaties	
Organisatie: extra hulp		Iemand die dezelfde taal spreekt	
Uitdaging			

Bijlage 5 Antwoorden focusgroep Flexvrijwilligers

Motieven	Belemmerende factoren	Bevorderende factoren	Werkpraktijk
Echte verbinding met buurtgenoot/jongeren **	Organisatie: veel tijd en energie tov langdurig	Frisse wind, energie	Buiten gebaande paden
Onzeker of ze het kunnen	Verwachten veel voor kortdurende inzet	Nieuwe ideeën	Kortstondige koppelingen*, andere werkwijze, zelf flexibeler*
Sociale contacten	Zelfde vergoeding etc. scheve verhouding tot langdurige inzet	Ergens naartoe werken	Traditionele patronen loslaten
Werkervaring	VOG-aanvraag	Online aanvraag VOG, sneller?	Vergoedingen (aanpassen) **
Iets willen betekenen (voor een ander) ****	Geen structuur	Ondanks korte duur werken aan binding*	Denken vanuit doelgroep
Naar vaste baan	Ontwikkelen band met cliënt	Proactieve vrijwilligers	Wel eerlijk blijven, kan niet altijd
Ruimte in hoofd	Angst: langdurende vrijwilligers willen ook flexen?	Handjes (letterlijk) nodig*	Verandering in organisatie, eerst coördinatoren
Breder kunnen kijken	Geen vaste gezichten*, dagen	Vaste contactpersoon**	Hulp bij: hoe zet je verandering in
Nieuwe poot, projecten	Geen vertrouwde gezichten voor jongeren**	Bekendheid met wie wat doet	Verandertraject
Organisatie: extra handen (bij hoge werkdruk) ***	Tijdsinvestering*	Afgebakende taak*, makkelijk kunnen overleggen	Promoten richting doelgroep
Verbinding met buurt en betekenis in eigen buurt	Haken sneller af	Echt van nut, dat bindt	Promoten flexibele hulp
(Tijdelijk) werkloos, nog geen uitzicht op baan, toch bezig willen zijn **	Taak verandering onrustig	Reisvergoeding**	In praktijk kost relatieopbouw tijd
Niet willen verbinden (voor lange tijd) **	Heel leuk, stopt snel, bouwt niets op*	Kennis gericht inzetten	Aanbod onder loep: zijn er korte klussen
Organisatie: frisse wind	Taal*	Toch relatie opbouwen	Vrijwilligers met al bepaalde kennis inzetten
Ervaring verschillende doelgroepen en organisaties, op meerdere plekken kijken **	Expats gaan weer terug naar eigen land	Maatwerk	Vasthouden vrijwilligers kost tijd, hoe vasthouden **
Organisatie: nieuwe energie	Beperkte beschikbaarheid	Snel inzetbaar	Vast contactpersoon
Maatschappelijk betrokken zijn	Agenda's verschillend**	Kleine groepjes	Relationeel: goed over nadenken
Breder kijken dan eigen wereldje/bubbel ***	Geen vergoeding voor flex	Korte klussen	Meerdere plekken creëren
Snel uitgekeken	Clubgevoel is lastiger		Weer snel afscheid nemen



Vrijwilligers Centrale Amsterdam

Taal maakt niet uit, laagdrempelig, ieder kan aanhaken, geen voorwaarden wat betreft taal, talenten	Wil is er maar agenda's zijn druk		Zelf weer doen als flexer weggaat
Al druk genoeg, dit past in eigen agenda **			Pool van vrijwilligers
Afwachten baan, verhuizing			Gelegenheidsvrijwilligers
Organisaties: meer ruimte voor meerdere vrijwilligers			stoer, snel aanpakkers
Kennismaken met werk, voorbeeld voor jongere			Contact houden: bedankmail, appjes, belletjes
			Normaliter: werken 24/7
			Als er klik is, blijven langer?
			Online trainingen
			Online aanbod biedt kansen
			Belmaatje: werkt
			Videobellen met vrijwilligers

Bijlage 6 Toolkit LVB/OGGZ

Mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB) en mensen met een OGGZ-achtergrond vormen samen geen homogene groep. Toch komen twee van de belangrijkste elementen van het werken met deze beide groepen als vrijwilliger overeen, namelijk dat het maatwerk is en dat dit vooral in kleine stapjes moet gebeuren.

Dit werken in kleine stapjes lijkt wel op *Mobility Mentoring*, een methode uit de schuldhulpverlening die gericht is op het bereiken en behouden van economische zelfredzaamheid. De instrumenten die deze methode gebruikt - coaching, de brug naar zelfredzaamheid, doel-actieplannen en waardering - kunnen ook gebruikt worden bij het begeleiden van vrijwilligers met een LVB of OGGZ-achtergrond.

Als je kijkt naar de behoeften of motieven van mensen met een LVB of een OGGZ-achtergrond om vrijwilligerswerk te doen, dan verschillen deze niet zoveel van die van 'traditionele' vrijwilligers. Volgens de *Volunteer Functions Inventory* kun je zes functionele motieven van vrijwilligers onderscheiden (Clary, et al., 1998). Ook mensen met een LVB of GGZ-achtergrond willen vrijwilligerswerk doen omdat ze willen leren en inzicht verwerven, omdat ze sociale behoeften hebben, omdat ze handelen naar waarden, omdat ze carrièregericht zijn, omdat ze zichzelf willen verbeteren en omdat ze bescherming zoeken. Maar voorop staat het plezier!

Hoe kan een vrijwilligerscoördinator mensen met een LVB of een OGGZ-achtergrond helpen om stap voor stap vrijwilliger te worden? In deze toolkit vind je tips en tools om ervoor te zorgen dat hun vrijwilligerswerk duurzaam en succesvol wordt.

Allereerst wat algemene tips:

- Zorg dat informatie en afspraken duidelijk zijn, zowel mondeling als op papier. Check dit ook voortdurend bij de vrijwilliger.
- Maak alle stappen expliciet!
- Verlaag eventuele drempels zo veel mogelijk.
- Aandacht en tijd zijn kernwoorden voor het werken met deze vrijwilliger: aandacht en tijd voor de veiligheid, voor de faciliteiten, de begeleiding en voor de organisatie.

Veiligheid

Als de vrijwilliger ingezet wordt in een kwetsbare situatie, monitor deze situatie dan nauwgezet. Dit geldt met name voor een-op-een vrijwilligerswerk (match of koppeling), zoals boodschappen doen voor een hulpbehoevende. Dit is belangrijk voor zijn eigen veiligheid en voor die van een hulpvrager. (tools: [E-learning sociale veiligheid](#), flyer [Sociale veiligheid voor vrijwilligers](#), flyer [Sociale veiligheid voor deelnemers](#))

Faciliteiten

1. Vergaar kennis en informatie over vervoersmogelijkheden.
2. Plaats de vrijwilliger op een locatie die goed bereikbaar is, waar hij met duidelijke instructies lopend, op de fiets, met het openbaar vervoer of met aanvullend vervoer kan komen.
3. Is dit niet mogelijk, zorg dan eventueel voor (groeps)vervoer.
4. Bied een (kostendekkende) reiskostenvergoeding. Dit verlaagt de drempel om met het openbaar vervoer te komen en vergroot dus de afstand waarop het

vrijwilligerswerk plaats kan vinden. (tools: [voorbeeld declaratieformulier](#), [Vrijwilligersverzekering](#))

5. Zorg waar mogelijk voor een vrijwilligersvergoeding. Dit kan voor deze vrijwilliger een waardevolle aanvulling zijn op zijn inkomen. Informeer de vrijwilliger of en zo ja, welke gevolgen deze vergoeding heeft voor zijn inkomen. (tool: [informatie Belastingdienst](#))
6. Zorg voor training en scholing voor de vrijwilliger, zodat hij zijn talenten binnen jouw organisatie kan ontdekken en ontwikkelen. Kan dat niet binnen jouw organisatie, wijs hem dan op het aanbod van de Vrijwilligersacademie. Weet deze vrijwilliger nog niet wat hij kan of wil, laat hem zich hier dan op oriënteren. (tools: [Training Focus op talent](#) (Movisie), [aanbod VA](#))

Voorbeeld van een doel-actieplan

Doel-actieplan

Naam		Begeleider	
Organisatie		Datum	

Vaardigheid		Doel op lange termijn (over een jaar)	
Doel(en) op korte termijn	Concrete acties	Wie/wat heb ik nodig (mensen, middelen en tijd)	Datum

Vaardigheid		Doel op lange termijn (over een jaar)	
Doel(en) op korte termijn	Concrete acties	Wie/wat heb ik nodig (mensen, middelen en tijd)	Datum

Beloning

De vrijwilligerscoördinator kan met positieve (materiele of immateriële) prikkels vrijwilligers helpen om hun doelen te realiseren.

1. Vier kleine successen met de vrijwilliger. Certificaten of diploma's, door de eigen organisatie uitgereikt, zijn een stimulans om zich verder te ontwikkelen.
2. Blijken van waardering worden door deze vrijwilliger, meer nog dan door een reguliere vrijwilliger, gewaardeerd. Grijp dus meer momenten aan om je waardering tot uiting te brengen. Dat kan kunnen ook kleine blijken zijn, zoals een compliment.
3. Te veel druk of overvragen werkt bij geen enkele vrijwilliger, maar is bij deze vrijwilliger funest. Stel daarom realistische verwachtingen. Zorg dat hij niet op zijn tenen hoeft te lopen.
4. Besteed ook aandacht aan tegenvallers. Ga hierbij terug naar het doelactieplan. Zijn de doelen realistisch? Moeten ze aangepast worden?

Begeleiding

1. Zorg voor een contactpersoon of een vaste begeleider. Dat kan een professional of een vaste vrijwilliger zijn. Deze persoon is de link tussen alle netwerkpartners rondom de vrijwilliger: de vrijwilligerscoördinator, de professionals in de organisatie, de (participatie)coach of de klantmanager, de andere vrijwilligers.
2. Maak voor elke vrijwilliger een heldere taakomschrijving en een overzichtelijk inwerkplan. Beschrijf daarin duidelijk wat hij gaat doen: wat wordt zijn takenpakket, hoe gaat hij deze taken concreet invullen? Geef hierbij duidelijke kaders aan. Beschrijf daarbij ook ogenschijnlijk duidelijke afspraken en regels over pauzes, lunchmogelijkheden of het gebruik van de telefoon. Check steeds of de vrijwilliger heeft begrepen wat er van hem wordt verwacht. Er zijn diverse online tools die je kunnen helpen bij het houden van overzicht op de plannen en planningen. (tools: Fenna, Vrijwilligersdossier, Vrijwilligersplanner) VCA zou zo'n tool ook aan het account in de vacaturebank kunnen toevoegen.
3. Zorg bij het maken van dit plan voor maatwerk. De ene vrijwilliger werkt graag op wisselende locaties, de ander graag op een vaste locatie. Iemand met een autistische stoornis voert misschien graag een vaste taak uit op een vaste dag of tijdstip, een ander wisselt zijn werkzaamheden graag af. De een werkt graag een hele dag, een ander slechts een paar uur.
4. Te veel druk of overvragen werkt bij geen enkele vrijwilliger, maar is bij deze vrijwilliger funest. Stel daarom realistische verwachtingen. Zorg dat hij niet op zijn tenen hoeft te lopen.
5. Besteed in dit plan veel aandacht aan de inwerkperiode. Laat de vrijwilligers eerst een aantal keer meedraaien, voordat er een vrijwilligersovereenkomst wordt afgesloten. (tool: voorbeeld vrijwilligerscontract) De vrijwilliger leert in deze periode dat zijn werk niet vrijblijvend is. Mocht de vrijwilliger toch niet bij je organisatie aan de slag gaan, dan bespaart het je de kosten van een eventuele VOG. Kijk of jouw organisatie in aanmerking komt voor een gratis VOG. (tool: online VOG aanvragen)
6. Deze vrijwilliger heeft meer begeleiding nodig dan een reguliere vrijwilliger. Zorg dat de contactpersoon tijd heeft om op regelmatige momenten met deze vrijwilliger af te stemmen hoe het gaat in intakegesprekken, werkafspraken, tussentijdse evaluatiegesprekken en eindgesprekken. Aandacht voor de 'fase' waarin deze vrijwilliger zich bevindt (waar staat hij nu) en hoe hij zich (sociaal of praktisch) wil ontwikkelen is belangrijk. Zorg dat je inzicht hebt in zijn motivatie om vrijwilligerswerk

te doen. Gebruik hiervoor bijvoorbeeld vragenlijsten. (tools: [vragenlijst](#) NOV, [Checklist Vrijwilligerskwadrant](#) Movisie). Besteed aandacht aan hoe deze vrijwilliger zich (sociaal of praktisch) wil ontwikkelen (tool: [algemene vrijwilligerscompetenties](#) Movisie).

7. Begeleid de vrijwilliger in zijn leerdoelen, geef hem eerlijk feedback bij elke stap en bespreek wat bij ervan heeft geleerd en of hij klaar is om een volgende stap te nemen.
8. Maak heldere afspraken over de manier en de frequentie van contact houden: hoe en wanneer is de contactpersoon beschikbaar? En leef deze afspraken ook na.
9. Ook een match (bij een-op-een vrijwilligerswerk) maken kost meer tijd bij deze vrijwilliger en verdient extra aandacht.
10. Regel het papierwerk of de declaraties voor de vrijwilliger. Hiermee neem je hem zorgen uit handen. (tools: [voorbeeld declaratieformulier](#), [Vrijwilligersverzekering](#))
11. Breng de vrijwilliger in contact met de andere vrijwilligers, zodat hij nieuwe mensen leert kennen en zijn netwerk kan vergroten. Begeleid de vrijwilliger hier ook in, door hem bijvoorbeeld mee te nemen naar activiteiten en stel hem voor aan mensen.
12. Stel vrijwilligers in de gelegenheid om intervisiegesprekken met elkaar te voeren over hun vrijwilligerswerk (peer-to-peer). Zo kunnen ze hun ervaringen delen en leren van elkaar.

Organisatie

1. Betrek je hele organisatie bij het organiseren van dit vrijwilligerswerk:
 - Zorg voor draagvlak voor het werken met deze vrijwilliger. Schakel hiervoor de (participatie)coach of de klantmanager van deze vrijwilliger in. Zij kunnen tijdens een eerste afspraak aanwezig zijn, handvatten geven en begrip kweken. Ook een organisatie als Prisma, Cordaan of Team ED kunnen je organisatie adviseren over het werken met deze vrijwilliger. (tools: [Advisering organisaties Team ED](#), [Team Herstel Cordaan](#))
 - Als het werken met deze vrijwilliger onderdeel is van de opdracht van je organisatie, maak dat dan ook duidelijk aan het team. Als het geen onderdeel is, zorg dan dat je management het deel maakt van de visie en de missie van je organisatie en vraag extra budget hiervoor aan, zodat er tijd vrij gemaakt kan worden voor de begeleiding. (tool: [hulp bij fonds- of subsidieaanvraag](#) VCA)
 - Zorg voor een team dat begrip toont voor deze vrijwilliger.
 - Zorg dat alle professionals (en eventueel vaste vrijwilligers) getraind zijn in het werken met deze doelgroep. VCA kan hierbij coachen, een cursus of een training verzorgen. (tool: [Methode Samen Talenten Benutten](#) (Movisie))
 - Zijn begeleiding kost meer tijd, maar daar tegenover staat dat deze vrijwilliger in de regel veel tijd heeft om te besteden aan vrijwilligerswerk. Hij kan de organisatie echt 'extra handen' bieden. Laat collega's dus meedenken over taken die de vrijwilliger uit kan voeren.
 - Als voor het werken met deze vrijwilliger een cultuurverandering in de organisatie nodig is, kan VCA de organisatie hierin ondersteunen, bijvoorbeeld in de Mobility Mentoring methode. (tools: [Dilemmalunch](#), [adviesgesprek](#), [In company training](#), [Toekomstwister](#) VCA)
2. Zorg dat afdelingen op de hoogte zijn van de komst van de vrijwilliger.
3. Zorg voor (vrijwillige) contactpersonen of begeleiders. Als de contactpersoon of begeleider verandert, communiceer daar dan ook duidelijk over naar de vrijwilliger en naar de organisatie.

4. Een meer diverse organisatie is aantrekkelijk voor deze vrijwilliger. Het maakt het makkelijker voor hem om zich bij je aan te sluiten, omdat hij zichzelf er eerder in zal herkennen. Maak je organisatie dus inclusief en leer van 'andere' doelgroepen.

Bijlage 7 Toolkit Nieuwkomers

Het groepsverband is over het algemeen erg belangrijk voor statushouders en nieuwkomers. Velen zijn nog niet wegwijs in de Nederlandse samenleving en vinden steun en informatie bij elkaar. Als vrijwilliger kunnen ze een brugfunctie vervullen voor landgenoten.

Uit onderzoek naar sleutelpersonen blijkt dat er veel wantrouwen is jegens instanties. Sleutelfiguren beoefenen een soort sociaal schaduwwerk. Zij proberen de Nederlandse samenleving uit te leggen aan nieuwkomers en vormen daarmee belangrijke informele sociale netwerken.

Vrijwilligersorganisaties kunnen deze informele netwerken gebruiken door hun vrijwilligerswerk te organiseren rondom leden van de doelgroep die al vrijwilligerswerk doen. Ook andere partners in het netwerk (zoals VCA) kunnen hierbij een rol spelen.

Als je kijkt naar de behoeften of motieven van statushouders en asielzoekers om vrijwilligerswerk te doen, dan verschillen deze niet zoveel van die van 'traditionele' vrijwilligers. Volgens de Volunteer Functions Inventory kun je zes functionele motieven van vrijwilligers onderscheiden (Clary, et al., 1998). Ook statushouders en asielzoekers willen vrijwilligerswerk doen omdat ze willen leren en inzicht verwerven, omdat ze sociale behoeften hebben, omdat ze handelen naar waarden, omdat ze carrièregericht zijn, omdat ze zichzelf willen verbeteren en omdat ze bescherming zoeken. Maar voorop staat het plezier!

Hoe kan een vrijwilligerscoördinator statushouders en nieuwkomers helpen om vrijwilliger te worden? In deze toolkit vind je tips en tools om ervoor te zorgen dat hun vrijwilligerswerk duurzaam en succesvol wordt.

Allereerst wat algemene tips:

- Zorg dat informatie en afspraken duidelijk zijn, zowel mondeling als op papier. Check dit ook bij de vrijwilliger.
- Of een vreemdeling vrijwilligerswerk mag doen, is afhankelijk van een aantal voorwaarden. Die vind je in deze [handreiking](#).
- Verlaag eventuele drempels zo veel mogelijk.
- Aandacht en tijd zijn kernwoorden voor het werken met deze vrijwilliger: aandacht en tijd voor de brugfunctie, voor de begeleiding, de faciliteiten en voor de organisatie.

Brugfunctie

1. Onze samenleving is ingewikkeld. Een vrijwilligerscoördinator die net dat stapje extra zet, kan het verschil maken. Die niet alleen het vrijwilligerswerk coördineert, maar ook helpt met een formulier dat deze vrijwilliger niet begrijpt. Dat vraagt een welzijnsrol en dus meer tijd van een coördinator, maar als je zijn vertrouwen eenmaal wint, verdient dat zich later terug.
2. Het idee hierachter is dat er in de gemeenschap van statushouders (actieve) leden opstaan, die functioneren als een brug tussen de gemeenschap en de organisatie.
3. De bruggenbouwers kunnen de taalbarrière tussen de statushouder en de organisatie beslechten. Het is makkelijker om vrijwilligerswerk te doen bij een organisatie waar iemand dezelfde taal spreekt als jij.

4. De bruggenbouwers kunnen functioneren als contactpersonen of vaste begeleiders. Zij kunnen bijvoorbeeld nieuwe vrijwilligers inwerken.
5. De coördinator coacht de bruggenbouwers hierin. Bespreek met hen hun rol bij het overbruggen van cultuurverschillen. Zorg dat ze vrijuit spreken en eerlijk hun mening geven. Zo kunnen zij weer wantrouwen jegens professionals wegnemen bij de rest van de groep.
6. De bruggenbouwers brengen ook nieuwe leden van de gemeenschap in contact met de bestaande groep vrijwilligers, zodat zij nieuwe mensen leren kennen en hun netwerk kunnen vergroten. Ze begeleiden de statushouders hier ook in, door hen bijvoorbeeld mee te nemen naar activiteiten en hen voor te stellen aan mensen. Zo breidt de groep zich uit.
7. De bruggenbouwers nemen dus als het ware de informele welzijnsrol van de coördinator over voor hun gemeenschap. Zij kunnen zich ontwikkelen tot de sociaal werkers van morgen door mensen te verbinden met het welzijnsaanbod.

Begeleiding

1. Als er bruggenbouwers zijn, kunnen zij contactpersonen of vaste begeleiders zijn. Zij kunnen bijvoorbeeld nieuwe vrijwilligers inwerken.
2. De vrijwilligerscoördinator functioneert dan op de achtergrond als link tussen alle netwerkpartners rondom de vrijwilliger: de bruggenbouwer, de professionals in de organisatie, de (participatie)coach of de klantmanager, de andere vrijwilligers in de groep.
3. Houd contact met de klantmanager van de vrijwilliger over zijn traject. Zo ben je op de hoogte van de eisen die de gemeente aan hem stelt op het gebied van taallessen en werk en kun je daarmee rekening houden bij je plannings en roosters.
4. Maak een algemeen inwerkplan met heldere taakomschrijvingen: welke activiteiten en taken zijn geschikt voor deze vrijwilliger? Betrek hier ook professionals in de organisatie en bruggenbouwers bij.
5. Laat een vrijwilliger eerst een aantal keer mee komen met een bruggenbouwer, voordat er een vrijwilligersovereenkomst wordt afgesloten. (tools: [Vrijwilligerscontract Nederlands](#), [Vrijwilligerscontract Engels](#), Vrijwilligerscontract Arabisch, Vrijwilligerscontract Tigrinya) Vrijwilligerswerk is vaak een onbekend begrip in zijn land van herkomst. De vrijwilliger leert in deze periode dat vrijwilligerswerk niet vrijblijvend is. Mocht de vrijwilliger toch niet bij je organisatie aan de slag gaan, dan bespaart het je de kosten van een eventuele VOG. Kijk of jouw organisatie in aanmerking komt voor een gratis VOG. (tool: [online VOG aanvragen](#))
6. Zorg dat je van elke vrijwilliger inzicht hebt in zijn motivatie om vrijwilligerswerk te doen. Gebruik hiervoor bijvoorbeeld vragenlijsten (tools: [vragenlijst NOV](#), [Checklist Vrijwilligerskwadrant](#) Movisie). Besteed aandacht aan hoe deze vrijwilliger zich (sociaal of praktisch) wil ontwikkelen (tool: [algemene vrijwilligerscompetenties](#) Movisie).
7. Kijk welke activiteiten en taken daarbij aansluiten. Er zijn diverse online tools die je kunnen helpen bij het houden van overzicht op de plannen en plannings. (tools: [Fenna](#), [Vrijwilligersdossier](#), [Vrijwilligersplanner](#)) VCA zou zo'n tool ook aan het account in de vacaturebank kunnen toevoegen.
8. Begeleid de vrijwilliger in zijn leerdoelen, geef hem eerlijk feedback bij elke stap en bespreek wat hij ervan heeft geleerd en of hij klaar is om een volgende stap te nemen.

9. Voor sommige activiteiten en taken is complexe kennis nodig. Maar statushouders worden ook nog wel eens onderschat. Onder hen zijn mensen met vergevorderde vaardigheden. Zorg dat je weet wie je voor je hebt en wat iemand wel en (nog) niet kan. Kijk naar zijn werkverleden. Geef vertrouwen. Misschien kan de opbouw in werkniveau en in verantwoordelijkheden wel sneller?
10. Zorg dat de contactpersoon tijd heeft om op regelmatige momenten met deze vrijwilliger af te stemmen hoe het gaat in intakegesprekken, werkafspraken, tussentijdse evaluatiegesprekken en eindgesprekken.
11. Maak heldere afspraken over de manier en de frequentie van contact houden: hoe en wanneer is de contactpersoon beschikbaar? En leef deze afspraken ook na.
12. Regel het papierwerk of de declaraties voor de vrijwilliger. Hiermee neem je hem zorgen uit handen. (tools: [voorbeeld declaratieformulier](#), [Vrijwilligersverzekering](#))
13. Breng de vrijwilliger in contact met de andere vrijwilligers, zodat hij nieuwe mensen leert kennen en zijn netwerk kan vergroten. Begeleid de vrijwilliger hier ook in, door hem bijvoorbeeld mee te nemen naar activiteiten en stel hem voor aan mensen.
14. Stel vrijwilligers in de gelegenheid om intervisiegesprekken met elkaar te voeren over hun vrijwilligerswerk (peer-to-peer). Zo kunnen ze hun ervaringen delen en leren van elkaar.

Faciliteiten

1. Vergaar kennis en informatie over vervoersmogelijkheden.
2. Plaats de vrijwilliger op een locatie die goed bereikbaar is, waar hij met duidelijke instructies lopend, op de fiets of met het openbaar vervoer kan komen.
3. Is dit niet mogelijk, zorg dan eventueel voor (groeps)vervoer.
4. Bied een (kostendekkende) reiskostenvergoeding. Dit verlaagt de drempel om met het openbaar vervoer te komen en vergroot dus de afstand waarop het vrijwilligerswerk plaats kan vinden. (tools: [voorbeeld declaratieformulier](#), [Vrijwilligersverzekering](#))
5. Zorg waar mogelijk voor een vrijwilligersvergoeding. Dit kan voor deze vrijwilliger een waardevolle aanvulling zijn op zijn inkomen. Informeer de vrijwilliger of en zo ja, welke gevolgen deze vergoeding heeft voor zijn inkomen. (tool: [informatie Belastingdienst](#))
6. Zorg voor training en scholing voor de vrijwilliger, zodat hij zijn talenten binnen jouw organisatie kan ontdekken en ontwikkelen. Kan dat niet binnen jouw organisatie, wijs hem dan op het aanbod van de Vrijwilligersacademie. Weet deze vrijwilliger nog niet wat hij kan of wil, laat hem zich hier dan op oriënteren. (tools: [Vacaturebank](#), [bemiddelingsgesprekken VCA](#), aanbod [Vrijwilligersacademie](#))
7. Vrijwilligerswerk biedt een vrijwilliger de gelegenheid om werkervaring op te doen, nieuwe vaardigheden te leren en een cv op te bouwen. Het kan een opstap zijn naar betaald werk. Maar dan moet een vrijwilliger daar wel de gelegenheid voor krijgen. Biedt talentvolle mensen een opleiding zodat ze volwaardige collega's kunnen worden. Misschien is een vrijwilliger wel geschikt om zelf bruggenbouwer te worden of een ervaringsdeskundige in de nieuw buurtteams. Denk met hem mee: wat heeft hij nog extra nodig voor zijn doelen?
8. Stem het aanbod aan activiteiten af op groepen, zoals samen koken. Dat vergroot de kans dat deze vrijwilliger zich aan je organisatie verbindt.
9. Stem het soort werk af op deze vrijwilliger. Vrijwilligerswerk in groepsverband werkt voor hem het beste. Een buurthuis is bijvoorbeeld beter geschikt, want laagdrempeliger, dan een verzorgingstehuis.

Taal en cultuur

1. Zowel vrijwilligersorganisaties als vrijwilligers vinden de taalbarrière en de manier van communiceren de grootste uitdaging bij het vrijwilligerswerk. Maar er zijn manieren om deze te ondervangen.
2. Bij de werving kunnen vacatures niet standaard alleen in het Nederlands (tool: [Vacatureformat voor vacaturebank](#)), maar ook in het Engels (tool: [vertaalservice VCA](#)), het Arabisch of Tigrinya opgesteld worden. Daarmee kan een organisatie ook deze vrijwilligers bereiken.
3. De taalbarrière kan binnen de organisatie geslecht worden door de bruggenbouwers.
4. Het oefenen met taal is voor een asielzoeker nog belangrijker dan voor een statushouder. Statushouders krijgen taallessen, asielzoekers niet.
5. Contacten met Nederlandstaligen stelt deze vrijwilliger zeer op prijs. Stimuleer dus, als hij zich eenmaal heeft verbonden aan je organisatie, ook het contact met mensen buiten zijn eigen taalgebied, zodat hij zijn Nederlands kan oefenen.
6. De Nederlandse taal spreken helpt om dit land en zijn inwoners te leren kennen, maar integratie gaat verder dan dat. Ook de Nederlandse cultuur, en dan met name de werkwijze, leert hij kennen. Onze (ongeschreven) regels over op tijd komen of 'nee' zeggen bijvoorbeeld. Of de manier waarop Nederlanders non-verbaal met elkaar communiceren en onze omgangsvormen.

Organisatie

1. Betrek je hele organisatie bij het organiseren van dit vrijwilligerswerk:
 - Zorg voor draagvlak voor het werken met deze vrijwilliger. Schakel hiervoor de (participatie)coach of de klantmanager van deze vrijwilliger in. Zij kunnen tijdens een eerste afspraak aanwezig zijn, handvatten geven en begrip kweken. Ook een organisatie als Warm Welkom of Vluchtelingenwerk kunnen je organisatie adviseren over het werken met deze vrijwilliger.
 - Als het werken met deze vrijwilliger onderdeel is van de opdracht van je organisatie, maak dat dan ook duidelijk aan het team. Als het geen onderdeel is, zorg dan dat je management het deel maakt van de visie en de missie van je organisatie en vraag extra budget hiervoor aan, zodat er tijd vrij gemaakt kan worden voor de begeleiding. (tool: [hulp bij fonds- of subsidieaanvraag VCA](#))
 - Zorg voor een team dat begrip toont voor deze vrijwilliger.
 - Zorg dat alle professionals (en eventueel vaste vrijwilligers) getraind zijn in het werken met deze doelgroep. VCA kan hierbij coachen, een cursus of een training verzorgen. (tool: [E-learning \(Pharos\)](#), [handreiking \(KIS\)](#))
 - Het kan even puzzelen zijn met de taallessen en andere verplichtingen die deze vrijwilliger heeft, maar als de organisatie zich hierin flexibel opstelt, kan hij de organisatie echt 'extra handen' bieden. Laat collega's dus meedenken over taken die de vrijwilliger uit kan voeren.
 - Als voor het werken met deze vrijwilliger een cultuurverandering in de organisatie nodig is, kan VCA de organisatie hierin ondersteunen. (tools: [Dilemmalunch](#), [adviesgesprek](#), [In company training](#), [Toekomstwister VCA](#))
2. Zorg dat afdelingen op de hoogte zijn van de komst van de vrijwilliger.
3. Zorg voor (vrijwillige) contactpersonen of begeleiders. Als de contactpersoon of begeleider verandert, communiceer daar dan ook duidelijk over naar de vrijwilliger en naar de organisatie. Een andere statushouder kan de rol van contactpersoon uitstekend vervullen (zie Brugfunctie)

4. Een meer diverse organisatie is aantrekkelijk voor deze vrijwilliger. Het maakt het makkelijker voor hem om zich bij je aan te sluiten, omdat hij zichzelf er eerder in zal herkennen. Maak je organisatie dus inclusief en leer van 'andere' doelgroepen.
5. Je organisatie kan een plek worden waar de vrijwilliger zich thuis voelt. Voor asielzoekers is het met name een manier om hun zinnen te verzetten en te ontsnappen aan de verveling in het AZC.
6. Deze vrijwilliger kan een organisatie ook nieuwe perspectieven brengen, zoals een andere visie op werk.

Bijlage 8 Toolkit Flexvrijwilligers

Voor het werken met een flexvrijwilliger moeten vrijwilligersorganisaties hun aanbod aan vrijwilligerswerk op een andere manier inrichten.

De oude manier van werken, gericht op de klassieke vrijwilliger (iemand die langdurig aan de organisatie verbonden zijn), past niet bij deze groep. De flexvrijwilliger werkt doorgaans veel, zijn beschikbaarheid is beperkt, hij stapt in en uit al naar gelang zijn agenda dat toelaat en hij spreekt soms een andere taal. Maar dat wil niet zeggen dat hij niet wil.

Een flexvrijwilliger kan vrijwilligersorganisaties veel bieden: hij is vaak hoger opgeleid en brengt kennis, (creatieve) talenten en vaardigheden met zich mee die organisaties goed kunnen gebruiken. Hij is snel inzetbaar en kan extra handen bieden om piekdrukke op te vangen. Hij zorgt voor een frisse wind in een organisatie, met nieuwe energie en ideeën en de kans om nieuwe dingen uit te proberen. Maar hij is snel uitgekeken bij een organisatie.

Organisaties die met deze vrijwilliger willen werken, zullen hun werkwijze aan hem moeten aanpassen, niet andersom. Dat besef is nog niet tot elke organisatie doorgedrongen. En ook bij organisaties die wel klaar zijn voor deze stap, vergt het een mentale verandering. Voor veel organisaties is dat spannend. Geeft het niet veel onrust? Willen straks alle vaste vrijwilligers ook flexvrijwilligers worden? Zijn er dan helemaal geen vertrouwde gezichten meer voor onze hulpvragers?

Time Banking

Welke alternatieve werkwijzen zijn er dan? Een flexvrijwilliger en een vrijwilligersorganisatie wisselen eigenlijk (kortstondig) tijd en diensten uit. De VCA zou een rol kunnen spelen in die uitwisseling. Recentelijk heeft de VCA ervaring opgedaan met een tijduitwisselvariant, toen zij in 2019 de eerste Nederlandse tijdveiling organiseerde. Vrijwilligers konden uren vrijwilligerswerk bieden in ruil voor artikelen en diensten.

Een andere interessante tijduitwisselvariant is Time Banking. In verschillende Nederlandse steden wordt hiermee al geëxperimenteerd. Het fenomeen Time Banking is een alternatief valuta- of wisselkoerssysteem waarbij de rekeneenheid het persoonsuur of een andere tijdseenheid is. Je investeert een (aantal) uur om voor iemand te schilderen en dat staat dan gelijk aan een tegoed van een dienst van weer een ander. Die doet bijvoorbeeld boodschappen voor jou, of past op je kind. Dat tegoed hoef je niet meteen op te maken, dat kun je op de Time Bank laten staan. Je krijgt dus ooit weer wat tijd terug van een ander.

Een *Time Banking* systeem voor flexvrijwilligerswerk zou op dit idee kunnen voortborduren: een flexvrijwilliger levert een organisatie tijd en diensten en krijgt van hen, zonder dat hij zich langdurig aan een organisatie hoeft te binden en zodanig dat het in zijn agenda past, als tegenprestatie de kans om:

Iets te betekenen voor een ander	Betrokken te zijn bij de maatschappij
Authentieke Amsterdammers uit Noord te ervaren	Iets uit te proberen waarvan hij onzeker is of hij het kan

Werk te doen waar hij misschien nooit aan gedacht heeft	Uit zijn bubbel te stappen en een bredere blik op de wereld te krijgen
Een goed gevoel te krijgen	Nederlands te leren of te oefenen
Een voorbeeld voor jongeren te zijn	Een ander iets te leren
Verschillende doelgroepen en organisaties te ervaren	Sociale contacten op te doen
In een periode tussen twee banen werkervaring op te doen, het gat in zijn cv weg te werken en bezig te blijven	Zich echt te verbinden met zijn buurt- of stadgenoten en zijn omgeving en ergens bij te horen

Dit is wat een flexvrijwilliger wil ontvangen. Hoe kunnen tijd en vrijwilligerswerk met deze tegenprestaties in een wisselsysteem aan elkaar gekoppeld worden? Het is interessant voor de VCA om te onderzoeken welke tijduitwisselvarianten mogelijk zijn. (tool: [Time Bank](#) - te ontwikkelen door VCA)

Hoe kan een vrijwilligerscoördinator een flexvrijwilliger verder helpen om vrijwilliger te worden? In deze toolkit vind je tips en tools om ervoor te zorgen dat zijn vrijwilligerswerk toch duurzaam en succesvol wordt.

Allereerst wat algemene tips:

- Zorg dat informatie en afspraken duidelijk zijn, zowel mondeling als op papier. Check dit ook bij de vrijwilliger.
- Verlaag eventuele drempels zo veel mogelijk.
- Aandacht en tijd zijn kernwoorden voor het werken met deze vrijwilliger: aandacht en tijd voor de veiligheid, voor de faciliteiten, de begeleiding en voor de organisatie.

Veiligheid

Ook voor een flexvrijwilliger die wordt ingezet in een kwetsbare situatie is het aspect van sociale veiligheid belangrijk. Ook deze vrijwilliger heeft een VOG nodig. Mocht hij op een later tijdstip nog een klus gaan doen, dan heb je deze alvast in huis. Kijk of jouw organisatie in aanmerking komt voor een gratis VOG. (tools: [online VOG aanvragen](#), [E-learning sociale veiligheid](#), flyer [Sociale veiligheid voor vrijwilligers](#), flyer [Sociale veiligheid voor deelnemers](#))

Faciliteiten

1. Spreek verwachtingen duidelijk uit, zodat de flexvrijwilliger niet te veel faciliteiten verwachten voor hun kortdurende inzet.
2. Denk na over de faciliteiten die je biedt aan de vaste en aan de flexvrijwilliger. Om scheve gezichten te voorkomen, zou je bepaalde faciliteiten alleen aan vaste vrijwilligers kunnen aanbieden en minder, of andere, faciliteiten aan een flexvrijwilliger.
3. Zo zou je een eventuele vrijwilligersvergoeding kunnen voorbehouden aan vaste vrijwilligers en een flexvrijwilliger een reiskostenvergoeding op basis van daadwerkelijk gemaakte kosten kunnen geven. (tools: [voorbeeld declaratieformulier](#), [Vrijwilligersverzekering](#))

4. Extra Time Banking uren zouden extra faciliteiten op kunnen leveren. Bij een x aantal vrijwilligersuren word je bijvoorbeeld uitgenodigd voor de kerstborrel. Met y uren mag je naar de zomerbarbecue. Zo hou je het voor je vaste vrijwilligers ook duidelijk dat er wat tegenover die uitnodiging heeft gestaan.

Begeleiding

1. Zorg voor een contactpersoon of een vaste begeleider. Dat kan een professional of een vaste vrijwilliger zijn. Deze persoon is de link tussen alle netwerkpartners rondom de vrijwilliger: de vrijwilligerscoördinator, de professionals in de organisatie, de andere vrijwilligers.
2. Een band met een vrijwilliger opbouwen kost tijd. Waarschijnlijk is die met een flexvrijwilliger beperkt, zowel van de kant van de contactpersoon als van die van de vrijwilliger. Denk na over hoe je je tijd met hem investeert. Welke contactmomenten heb je met hem? Een (online) intakegesprek, een inwerkgesprek en een evaluatie?
3. Zet hiervoor middelen als telefoontjes, whatsapp, mails of andere media in.
4. Waarschijnlijk neem je sneller afscheid van deze vrijwilliger dan van een vaste vrijwilliger, maar stuur in ieder geval nog een bedankmail en vraag of je hem op de hoogte mag houden over nieuwe klussen middels je nieuwsbrief/sociale media/maillinglijst/whatappgroep.
5. Maak bovenstaande momenten onderdeel van het werkproces.
6. Denk na over hoe je een flexvrijwilliger kunt verleiden om toch een (semi-) vaste vrijwilliger te worden. Laat hem bijvoorbeeld kennis maken met diverse aspecten van je organisatie. Misschien vindt hij een onderdeel of een taak zo leuk, dat hij er langer aan wil werken.
7. Ook een persoonlijke klik helpt om een flexvrijwilliger langer te laten blijven. De contactpersoon speelt hier een grote rol in.
8. Beschouw het moment van afscheid van een flexvrijwilliger niet als zodanig, maar als een manier om deze vrijwilliger ambassadeur te maken van jouw organisatie. Vraag hem zijn ervaringen met jouw organisatie en zijn vrijwilligerswerk te delen (bijvoorbeeld via social media).
9. Als je het aandurft, laat jezelf dan (online) beoordelen. Gebruik goede reviews in je communicatie.

Aanbod

1. Neem je aanbod eens onder de loep. Kan het vrijwilligerswerk niet op een andere manier georganiseerd worden? Blijf daarbij eerlijk: soms kan het echt niet op een andere manier. Ga dan zoeken naar waar het wel kan: het is niet of-of, maar en-en.
2. Zijn er korte klussen, kortlopende trajecten of kortstondige koppelingen mogelijk?
3. Promoot je nieuwe aanbod van flexibele hulp ook richting je doelgroep. Wellicht zitten daar hulpvragers die veel beter met je nieuwe manier van werken overweg kunnen dan je denkt en flexibele hulp willen.
4. Denk na over manieren waarop koppelingen tot stand kunnen komen. Dat hoeft niet altijd fysiek te zijn, maar kan misschien ook online of telefonisch. Misschien heb je hulpvragers die wel willen videobellen of een belmaatje op prijs stellen.
5. Kijk zo ook naar je (verplichte) trainingen: is het mogelijk om die online te volgen, zodat ze de vrijwilliger minder tijd kosten?
6. Met het creëren van flexvrijwilligersplekken, kun je meerdere vrijwilligers tegelijkertijd binnen je organisatie faciliteren.

7. Probeer een pool (klein groepje) van flexvrijwilligers te vormen. Als er dan een klus is, bied je die aan in de pool en de vrijwilligers die kunnen en willen, doen mee. Zo hoeft niet iedereen op elke klus te reageren. Je kunt er ook een 'clubgevoel' mee creëren. Bovendien voorkom je dat je de taak zelf weer moet doen als deze vrijwilliger weggaat.
8. Knip je vrijwilligerswerk op in taken en takenpakketten. Laat de vrijwilligers kiezen welke taken of welke pakketten ze op zich willen nemen.
9. Zorg dat je altijd kant-en-klare klussen klaar hebt liggen. De flexvrijwilliger is vaak proactief, een aanpakker. Hij wil snel aan de slag. Hij vindt het ook fijn om ergens naartoe te werken, dus zorg voor een afgebakende taak die hij kan afronden.
10. Denk na over de kennis, (creatieve) talenten en vaardigheden die deze vrijwilliger in huis kan hebben en richt je aanbod daarop in, zodat je ze gericht in kunt zetten. Zijn het mensen met ervaring op het gebied van (sociale) media, gezondheid of groenactiviteiten? Plaats dan vacatures die hierop gericht zijn.
11. Zorg dat je een compleet uitgewerkte dag of dagdeel aan vrijwilligerswerk in taken hebt voorbereid, zodat je, als je bijvoorbeeld door een bedrijf of vriendengroep wordt benaderd voor een dag groepsvrijwilligerswerk, meteen op het aanbod kunt ingaan. Hierbij kun je natuurlijk ook samenwerken met andere organisaties en het aanbod in twee (of meer) knippen. Op die manier hoef je niet te improviseren als zich dit voordoet.

Internationals

1. Is de flexvrijwilliger een international, dan bestaat de kans dat hij binnen afzienbare tijd weer vertrekt naar het buitenland.
2. Stel geen voorwaarden aan de taal.
3. Voor een international is de taalbarrière en de manier van communiceren bij het vrijwilligerswerk een minder grote uitdaging dan voor een vrijwilligersorganisatie. Engels is soms ook niet zijn moedertaal, dus hij vindt het niet erg dat de ander (ook) niet perfect Engels spreekt.
4. Er zijn manieren om de taalbarrière te ondervangen.
5. Bij de werving kunnen vacatures niet standaard alleen in het Nederlands (tool: [Vacatureformat voor vacaturebank](#)), maar ook in het Engels (tool: [vertaalservice VCA](#)) opgesteld worden. Daarmee kan een organisatie ook deze flexvrijwilliger bereiken.
6. Denk aan kleine groepjes flexvrijwilligers die geheel uit Engelstaligen bestaan.
7. Het oefenen van de Nederlandse taal is voor international een belangrijke reden om vrijwilligerswerk te doen. Contacten met Nederlandstaligen stelt deze vrijwilliger zeer op prijs. Stimuleer dus ook het contact met mensen buiten zijn eigen taalgebied.

Organisatie

1. Betrek je hele organisatie bij het organiseren van dit vrijwilligerswerk:
 - Zorg voor draagvlak voor het werken met deze vrijwilliger.
 - Zorg voor een team dat begrip toont voor deze vrijwilliger.
 - Deze vrijwilliger kan de organisatie echt 'extra handen' bieden op piekmomenten. Laat collega's dus meedenken over taken die de vrijwilliger uit kan voeren.
 - Voor het werken met een flexvrijwilliger is voor de meeste organisaties een cultuurverandering in de organisatie of een verandering van werkwijze nodig. Soms behelst dat een intern verandertraject, waarbij denken in problemen en vanuit de

vraag van de organisatie worden omgezet in denken in mogelijkheden en het aanbod van vrijwilligers. Die verandering in de organisatie start bij de vrijwilligerscoördinatoren. Zij kunnen hierbij hulp van buitenaf gebruiken. VCA kan de organisatie hierin ondersteunen. (tools: [Dilemmalunch](#), [adviesgesprek](#), [In company training](#), [Toekomstwister](#) VCA)

2. Zorg dat afdelingen op de hoogte zijn van de komst van de vrijwilliger.
3. Zorg voor (vrijwillige) contactpersonen of begeleiders. Als de contactpersoon of begeleider verandert, communiceer daar dan ook duidelijk over naar de vrijwilliger en naar de organisatie.
4. Een meer diverse organisatie is aantrekkelijk voor deze vrijwilliger. Het maakt het makkelijker voor hem om zich bij je aan te sluiten, omdat hij zichzelf er eerder in zal herkennen. Maak je organisatie dus inclusief en leer van 'andere' doelgroepen.