

2 Hoe sterk staat het vrijwilligerswerk?

plaatsbepaling

Inge Roetman,
beleidsmedewerker VSW, het netwerk
voor provinciale centra voor
maatschappelijke ontwikkeling

Het Internationaal Jaar van Vrijwilligers is al lang voorbij, maar de aandacht voor het vrijwilligerswerk is gebleven. Bij de landelijke kennisinstituten, de vakpers en in de welzijns- en zorgsector. Er zijn stimuleringsregelingen ontwikkeld door rijk en provincie waarvan door velen dankbaar gebruik werd (en wordt) gemaakt. De vraag blijft echter: leidt al die aandacht, al die extra inzet daadwerkelijk tot een versterking van de vrijwilligerssector? Dat valt moeilijk te constateren omdat, zoals uit het artikel van Winsemius en Dirksen blijkt, de vrijwilligerssector zo divers en qua positionering zo vaag is. Ook moeilijk te meten, omdat niet alle vrijwilligerswerk als zodanig is vastgelegd of wordt ervaren.

Verder zendt de overheid onduidelijke signalen uit als het gaat om ondersteuning en financiering van de sector. Het huidige kabinet, dat zo zeer benadrukt dat de broekriem moet worden aangehaald, wil geen bezuinigingen doorvoeren als het gaat om het vrijwilligerswerk. Althans: staatssecretaris Ross-van Dorp van Volksgezondheid, Welzijn en Sport sprak de intentie uit dat ze zich wil inzetten om extra budget beschikbaar te houden voor het vrijwilligerswerk. Dat deed ze in september in de openingsspeech voor het congres van Vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk. Tegelijkertijd wordt in de bezuinigingsronde van het ministerie van VWS in de financiering van een aantal organisaties die met en voor vrijwilligers werken, stevig gesneden. Ook op lokaal niveau staan uitvoerende (welzijns)organisaties bezuinigingen te wachten.

Dus hoe goed gaat het? Er zijn signalen 'uit het veld'. Bijvoorbeeld over de lokale comités, in het Internationaal Jaar van Vrijwilligers met veel inzet en enthousiasme uit de grond gestampt. Ondanks alle positieve aandacht blijkt het nu moeilijk om die comités te laten voortbestaan of om die comités door te ontwikkelen tot netwerken. Waarom? Omdat vrijwilligerswerk vaak nog niet gedragen en ondersteund wordt door goed vrijwilligerswerkbeleid. Beleid van gemeenten en van organisaties. Uit de quickscan van Winsemius en Dirksen komt naar voren dat volgens uitvoerende organisaties, nog weinig gemeenten een heldere visie hebben op vrijwilligerswerk, laat staan dat ze helder vrijwilligerswerkbeleid ontwikkelen. Maar ook de (welzijns)organisaties zelf, waar van oudsher veel vrijwilligers werken, vinden het nog moeilijk om een moderne visie op het vrijwilligerswerk te ontwikkelen en die om te zetten in adequaat beleid. Wat de komende tijd de effecten van de bezuinigingen en de mogelijke afbraak van basisvoorzieningen op lokaal niveau zullen zijn voor de ontwikkeling van vrijwilligersbeleid, valt ook niet te voorspellen. Dus hoe goed het gaat en zal gaan met vrijwilligerswerk blijft nog onduidelijk.

En toch is er grote behoefte aan die vrijwilligers in onze samenleving! Zowel aan de 'zapvrijwilliger' die warm loopt voor korte projecten als aan de traditionele 'trouwe' vrijwilliger. Ze blijven het cement van de samenleving en essentieel in vele vormen van dienstverlening. Er ligt dus een behoorlijke opdracht naar de sectoren die van vrijwilligerswerk afhankelijk zijn en naar de verantwoordelijke overheden om vol in te zetten op dat moderne vrijwilligerswerkbeleid. Alleen als dat beleid (niet alleen op papier maar juist in de uitvoering) er is, kunnen we wellicht zeggen: het vrijwilligerswerk staat sterk.

Onderzoeksrapportage

Sterk vrijwilligerswerk in welzijn

Deze tekst is gebaseerd op Winsemius, Dirksen en Begemann (2002), de rapportage van een quick scan van de stand van zaken van vrijwilligerswerk en vrijwilligersbeleid in de welzijnssector. Drie belangrijke pijlers spelen hier een rol: visie, voorwaarden en verbintenis. De vraag die gesteld wordt, is in welke richting veranderingen in de welzijnssector zouden moeten plaatsvinden om (weer) een aantrekkelijke aanbieder van vrijwilligerswerk te worden. In dit kader is geprobeerd inzicht te krijgen in de knelpunten en ondersteuningsbehoeften van beroepskrachten om het vrijwilligerswerk te kunnen versterken. Over de onderzoeksresultaten is ook een brochure verschenen onder de titel **Brengen én halen. Vrijwilligerswerk in de welzijnssector: feiten, vragen en vergezichten.**

2

Aletta Winsemius en led Dirksen

Aanleiding

“Ik zeg altijd: de vrijwilligers zijn de oren, de ogen en de handen van de beroepskracht”, aldus een directeur van een welzijnsinstelling (Houten, 2000). Dat deze uitspraak niet ver bezijden de waarheid is, kan men concluderen uit het gegeven dat naast de 15.000 beroepskrachten die in de sector werkzaam zijn, nog eens 138.000 vrijwilligers actief zijn (Neeffjes et al., 1997). Vrijwilligers nemen binnen de welzijnssector een aparte plaats in. Vrijwilligers zijn geen onbetaalde beroepskrachten, geen stagiaires en geen werknemers in het kader van een werkverruimende maatregel (zoals Banenpool, Melkert, I/D of JWG). Vrijwilligers zijn ook geen deelnemers of klanten.

De vraag wat vrijwilligers dan wél zijn, wordt echter steeds moeilijker te beantwoorden. De traditionele vrijwilliger bestaat nog steeds. Zij of hij zet zich als vanzelfsprekend elke week en dat jarenlang, in ten behoeve van dezelfde organisatie. Daarnaast zijn allereerste nieuwe verschijningsvormen van vrijwilligerswerk gekomen, zoals een éénmalige inzet voor bepaalde tijd ten behoeve van een project of de ‘hoppende’ vrijwilliger die een paar maanden voor de ene organisatie werkt en dan weer een jaartje voor een andere. Ook wordt veel vrijwilligerswerk verricht terwijl het niet als zodanig wordt beleefd, bijvoorbeeld in zelforganisaties van allochtonen of in (tijdelijke) activiteiten in een buurt. Kortom, het vrijwilligerswerk wordt

steeds diverser. Dit is een ontwikkeling die de nodige aanpassingen van de sector vraagt. Ook de komst van sociale activering heeft consequenties voor het vrijwilligerswerk in de welzijnssector teweeggebracht. Binnen iedere instelling heeft dit geleid tot een verschil in aanpak en mate van begeleiding tussen ‘gewone’ en sociale activeringsvrijwilligers. Diversiteit is ook zichtbaar in de verschillende werksoorten: vrijwilligers in de maaltijdvoorziening, seniorenvoorlichters, barvrouwen en cursusleiders, jongeren die de buurtsoos draaien en computervrijwilligers. Tenslotte is het een wens van veel welzijnsinstellingen om meer jongeren, allochtonen en ouderen bij hun werkzaamheden te betrekken, maar slagen zij er vooralsnog niet in deze wens in praktijk om te zetten. Het imago van de sector is niet positief. Dit is merkbaar in het zoeken naar betaald personeel en heeft evenzeer zijn weerslag op de aanwas van nieuwe vrijwilligers.

Niet alleen het vrijwilligerswerk zelf wordt diverser, ook de wensen, behoeften, mogelijkheden en motieven van vrijwilligers lopen uiteen. Sommigen willen graag veel verantwoordelijkheid dragen en over allerlei zaken meepraten en beslissen, anderen willen zich liever op incidentele basis aan de organisatie verbinden en vooral niet lastig gevallen worden met allerlei organisatiezaken. De persoonlijke motieven van vrijwilligers om zich in te zetten zijn langzaam aan het verschuiven.

Deze constatering en overwegingen vormen de aanleiding voor het project *Sterk Vrijwilligerswerk in Welzijn*, waarmee het programma Vrijwilligers van het Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn/NIZW in 2001 is gestart. Het project is gericht op de versterking van het vrijwilligerswerk in de welzijnssector middels vernieuwing en versterking van vrijwilligersbeleid en vrijwilligerscoördinatie. Tot dusver heeft het twee concrete producten opgeleverd: de rapportage van een quickscan naar vrijwilligerswerk in de welzijnssector en een taak- en competentieprofiel voor de coördinatie van vrijwilligerswerk (Winsemius et al., 2002; Vlaar en Liefhebber, 2002). Na hun afronding hebben de quickscan en het profiel gediend als input voor een overleg tussen een aantal belangrijke landelijke partijen op het terrein van (vrijwilligerswerk in) de welzijnssector¹. Doel van dit overleg is te komen tot een taakverdeling en werkafspraken over de aanpak van de belangrijkste knelpunten.

In dit paper gaat de aandacht uit naar de quickscan van de stand van zaken van vrijwilligerswerk en vrijwilligersbeleid in de welzijnssector. Achtereenvolgens komen aan de orde de vraagstelling en onderzoeksmethode, de resultaten en de conclusies. Het paper wordt afgesloten met een vooruitblik. In welke richting zouden veranderingen in de welzijnssector moeten plaatsvinden om (weer) een aantrekkelijke aanbieder van vrijwilligerswerk te worden?

Vraagstelling en onderzoeksmethode

De quickscan geeft een beeld van de actuele stand van zaken met betrekking tot het vrijwilligerswerk en vrijwilligersbeleid in professionele welzijnsinstellingen. Beleidsmakers, coördinatoren en anderen krijgen daarmee actuele informatie in handen die hen behulpzaam kan zijn bij beleidsontwikkeling en beleidsuitvoering ten behoeve van vrijwilligerswerk. Belangrijke pijlers van vrijwilligersbeleid zijn visie, voorwaarden en verbintenis (Putten en Helwegen-Blanksma, 1999). Ze komen alle drie terug in dit onderzoek, alhoewel aan voorwaarden de meeste aandacht wordt besteed. Voorwaarden staan geformuleerd in beleid, maar blijken ook uit de activiteiten van een instelling

die specifiek zijn gericht op de aanwezige vrijwilligers. Op iets meer afstand van het vrijwilligerswerk schepden overheden de voorwaarden waaronder welzijnsinstellingen hun werk doen².

Naast beleid gaat de aandacht uit naar de omvang en samenstelling van het vrijwilligersbestand. De keuze voor dit laatste is ingegeven door de toenemende diversiteit van de omgeving van welzijnsinstellingen en het groeiend tekort aan vrijwilligers in de sector. Welzijnsinstellingen moeten meer moeite doen om een aantrekkelijke werkplek te worden voor allerlei bevolkingsgroepen, waaronder allochtonen. Vrijwilligers vervullen een belangrijke brugfunctie tussen de doelgroepen en de instelling. Zij betekenen een belangrijke bron van informatie voor de instelling en vormen een spreekbuis naar de doelgroep. Ook daarom is het van groot belang dat in de samenstelling van het vrijwilligersbestand de doelgroepen van de organisatie vertegenwoordigd zijn.

Samengevat betekent *een beeld schetsen van het vrijwilligerswerk in welzijnsinstellingen* in dit onderzoek dat een antwoord wordt gegeven op de volgende vragen:

- Welke aantallen vrijwilligers zijn actief in het welzijnswerk in relatie tot het aantal beroepskrachten?
- Hoe beoordelen de respondenten *de samenstelling van het vrijwilligersbestand kwantitatief en kwalitatief*?
- Welke *visie* hebben beroepskrachten in de sector op de betekenis, rol en bijdrage van het vrijwilligerswerk aan het welzijnswerk?
- Onder welke omstandigheden vindt het vrijwilligerswerk plaats, dat wil zeggen welke *voorwaarden* creëren welzijnsinstellingen om vrijwilligers binnen hun organisatie tot hun recht te laten komen?

De quickscan geeft niet alleen een actuele stand van zaken, maar heeft ook de functie van nulmeting. Het onderzoek moet aanknopingspunten bieden voor de inhoudelijke invulling en vormgeving van vervolgvacatures in het kader van het project. Uitgangspunt voor de vervolgvacatures wordt gevormd door de doelstelling van het project, namelijk innovatie en implementatie ter versterking van het vrijwilligers-

¹ Aan dit overleg nemen de volgende organisaties en instellingen deel: de MOgroep (voorzitter), Vereniging van Nederlandse Gemeenten, sVM/NOV (thans CIVIQ), Landelijk Contact Gemeenteambtenaren Welzijn, ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en NIZW.

² De meeste welzijnsinstellingen die aan het onderzoek hebben meegewerkt, zijn actief op lokaal niveau en hebben dus vooral met gemeenten te maken. Omdat er ook provinciale en landelijke instellingen waren betrokken, spreken we van overheden in het algemeen.

werk in de sector. Onderdeel hiervan is de professionalisering van de ondersteuning van het vrijwilligerswerk. Hiertoe is het van belang aan te sluiten bij knelpunten die professionals in hun dagelijkse praktijk ervaren. Daarom is geïnventariseerd:

- welke *knelpunten* de professionals die betrokken zijn bij de vrijwilligersondersteuning ondervinden, en
- welke *ondersteuningsbehoeften* zij hebben.

De quickscan heeft betrekking op vrijwilligersbeleid in professionele welzijnsinstellingen³. In de terminologie van Meijs zijn de professionele welzijnsinstellingen waarop het onderzoek betrekking heeft, vrijwilligersondersteunde dienstverlenende organisaties (*service delivery*) (Meijs, 1997: 47, 49). Deze typering zegt iets over de plaats en rol van vrijwilligers in de organisatie.

De doelen en het beleid van de organisatie worden meestal bepaald door beroepskrachten. Vrijwilligers hebben vooral uitvoerende taken. Overigens zullen veel van deze organisaties ook vrijwilligers-bestuurd zijn. Dan worden de doelen formeel gesteld door een bestuur van vrijwilligers. Beroepskrachten houden zich bezig met beleidsvoorbereiding en uitvoering. Bij deze laatste worden ze dan weer ondersteund door vrijwilligers. Ook in dit type organisaties wordt in de welzijnssector een groot deel van het uitvoerende werk door vrijwilligers verricht.

Vanuit het oogpunt van management zijn dienstverlenende organisaties vooral gericht op coördineren en organiseren. Meer dan in andere typen vrijwilligersorganisaties (*mutual support en campaigning*) staat de kwaliteit van het aanbod van diensten centraal. Als gevolg hiervan worden er vaker hogere kwaliteitseisen gesteld aan de inzet van de vrijwilligers. Om als vrijwilliger bij zo'n instelling aan de slag te kunnen, is het niet genoeg om de doelstelling van de organisatie te omarmen, wat bij de andere twee type organisaties wel het geval kan zijn.

In Nederland zijn naar schatting 2000 welzijnsinstellingen⁴. Uit de adressenbestanden van de MOgroep

en het NIZW zijn voor het onderzoek 500 adressen geselecteerd en aangeschreven. Hiervan zijn 330 organisaties telefonisch benaderd. 245 instellingen waren bereid mee te werken en zijn telefonisch geïnterviewd aan de hand van een vragenlijst met merendeels gesloten vragen. Het afnemen van de enquête duurde maximaal 20 minuten. De uitkomsten van de telefonische enquêtes leverden de basis voor de gespreksonderwerpen van de *face-to-face* interviews. Met 10 respondenten op de telefonische enquête zijn interviews gevoerd. De kandidaten voor deze gesprekken zijn geselecteerd uit de groep die bereid was mee te werken⁵. Bij deze selectie zijn de volgende criteria gehanteerd:

- Spreiding over de verschillende werkterreinen;
- Spreiding over stad en platteland;
- Spreiding over grote en kleine instellingen;
- Zoveel mogelijk verspreid over het hele land.

De gesprekken zijn gevoerd op de werkplek van de respondenten en duurden gemiddeld 75 minuten.

Resultaten

De resultaten worden hier samengevat aan de hand van de vijf onderzoeksthema's: aantallen, samenstelling vrijwilligersbestand, visie, voorwaarden, knelpunten en ondersteuningsbehoeften.

Aantallen

Het grootste deel van de 245 ondervraagde instellingen is klein van omvang: ruim de helft heeft maximaal 9 werknemers in dienst. Bijna 20% heeft maximaal 24 werknemers in dienst en nog eens ruim 15% maximaal 49 medewerkers. 100 of meer werknemers troffen we aan in bijna 7% van de instellingen. Om de grootte van de instellingen en organisaties aan te duiden is niet alleen gevraagd naar het aantal betaalde medewerkers dat de instelling in dienst heeft, maar ook naar het aantal formatieplaatsen. Bijna tweederde, ruim 60%, heeft tussen de 1 en 9 formatieplaatsen. 17% heeft tussen de 10 en 50 formatieplaatsen. Wat

³ Onder welzijnswerk wordt hier de sector in brede zin verstaan. De volgende werkterreinen zijn in het onderzoek betrokken: sociaal-cultureel werk, opbouwwerk en breed welzijnswerk, welzijnswerk ouderen, vluchtelingenwerk, algemeen maatschappelijk werk, jeugdhulpverlening, maatschappelijke opvang en gehandicaptenwerk.

⁴ Het valt niet mee actuele gegevens te verkrijgen over het totaal aantal welzijnsinstellingen waarop dit onderzoek betrekking heeft. De MOgroep gaf kort voor de afronding van dit rapport 1.250 als aantal voor twee van de negen onderzochte sectoren (sociaal-cultureel werk en ouderen). Neefjes kwam in 1997 voor dezelfde sectoren op ruim 1900. Voor het gemak hanteren wij hier het getal 2000, maar betrouwbaar is het zeker niet.

⁵ Van de 245 respondenten waren 107 bereid mee te werken aan het vervolgonderzoek.

aantal vrijwilligers betreft is het grootste deel van de organisaties (45%) middelgroot: er werken 50 tot 250 vrijwilligers. Bij een derde deel van de geïnterviewde instellingen zijn tussen de 0 en 50 vrijwilligers actief. Ruim 20% van de instellingen heeft meer dan 250 vrijwilligers. Opvallend is dat de kleinste instellingen wat betaalde medewerkers betreft, de grootste aantallen vrijwilligers hebben. Van de instellingen met maximaal 9 medewerkers heeft bijna 60% 10-150 vrijwilligers en ruim 30% 150 of meer.

Instellingen met grote aantallen vrijwilligers treft men met name aan onder brede welzijnsorganisaties, het sociaal-cultureel werk, het opbouwwerk en welzijnswerk ouderen. In de overige werksoorten zijn in bijna eenderde (30,5%) van de instellingen meer dan 150 vrijwilligers actief. Hier zien we echter ook de kleinste aantallen vrijwilligers: in een kwart van de instellingen zijn minder dan 10 vrijwilligers. Er zijn enkele uitschieters met meer dan 2000 vrijwilligers.

In het welzijnswerk zijn vele malen meer vrijwilligers actief dan betaalde krachten. De verhouding tussen

Tabel 1: Grootte instellingen: aantal medewerkers

| Aantal medewerkers | Percentages |
|--------------------------|-------------|
| 0-9 medewerkers | 51,7 |
| 10-24 medewerkers | 19,1 |
| 25-49 medewerkers | 15,3 |
| 50-99 medewerkers | 7,2 |
| meer dan 100 medewerkers | 6,8 |
| Totaal | 100,0 |

Tabel 2: Grootte instellingen: aantal formatieplaatsen

| Aantal formatieplaatsen | Percentages |
|-----------------------------|-------------|
| 0-9 formatieplaatsen | 73,3 |
| 10-24 formatieplaatsen | 12,0 |
| 25-49 formatieplaatsen§ | 6,9 |
| 50 of meer formatieplaatsen | 7,8 |
| Totaal | 100,0 |

Tabel 3: Aantal vrijwilligers per instelling

| Aantal vrijwilligers | Percentages |
|----------------------------|-------------|
| 0-9 vrijwilligers | 11,8 |
| 10-24 vrijwilligers | 8,6 |
| 25-49 vrijwilligers | 11,3 |
| 50-99 vrijwilligers | 18,6 |
| 100-149 vrijwilligers | 9,0 |
| 150-249 vrijwilligers | 18,1 |
| meer dan 250 vrijwilligers | 22,6 |
| Totaal | 100,0 |

Tabel 4: Aantal vrijwilligers in relatie tot aantal medewerkers

| Aantal vrijwilligers | Aantal medewerkers | | | |
|----------------------|--------------------|--------|--------|--------|
| | 1-9 | 10-24 | 25-49 | 50-99 |
| 1-9 | 9,6% | 25,0% | 10,0% | 6,3% |
| 10-149 | 57,9% | 35,0% | 40,0% | 18,8% |
| 150 of meer | 32,5% | 40,0% | 50,0% | 75,0% |
| Totaal | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

Tabel 5: Verdeling aantallen vrijwilligers over verschillende werksoorten

| | Br. welzijnszorg/ scw/opbouwwerk | Welzijnswerk ouderen | Overige werksoorten | Totaal |
|--------------------|-------------------------------------|----------------------|---------------------|--------|
| 1-9 vrijwilligers | 9,7% | 1,4% | 25,0% | 9,6% |
| 10-24 vrijw. | 7,5% | 4,3% | 16,7% | 8,1% |
| 25-49 vrijw. | 11,8% | 11,6% | 11,1% | 11,6% |
| 50-99 vrijw. | 16,1% | 23,2% | 13,9% | 18,2% |
| 100-149 vrijw. | 9,7% | 11,6% | 2,8% | 9,1% |
| 150-249 vrijw. | 17,2% | 29,0% | 8,3% | 19,7% |
| 250 of meer vrijw. | 28,0% | 18,8% | 22,2% | 23,7% |
| Totaal | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

beroepskrachten en vrijwilligers is bij de onderzochte organisaties 1:5,5. Gemiddeld is er op iedere beroepskracht dus vijf en een halve vrijwilliger werkzaam. Kijken we naar het aantal fte's dan is de verhouding extremer: op elke formatieplaats zijn 13,6 vrijwilligers actief.

In een onderzoek van Neefjes (1997) werd in het sociaal-cultureel werk een verhouding gevonden van 9,9 vrijwilligers op iedere formatieplaats. In de sector welzijn ouderen was de verhouding extreem: 40 vrijwilligers op iedere formatieplaats. De cijfers zijn helaas niet vergelijkbaar⁶. Er valt daardoor niets te zeggen over veranderingen in de tijd. Uit het onderzoek is wel duidelijk geworden dat de instellingen steeds meer moeite hebben om voldoende vrijwilligers te vinden. Ook lijkt een ontwikkeling gaande waarin in de welzijnssector verhoudingsgewijs meer betaalde krachten komen. Sommige vormen van vrijwilligerswerk zijn bijvoorbeeld in de jaren '90 van de vorige eeuw vervangen door Melkert- en ID-banen.

Samenstelling vrijwilligersbestand

Vanwege de toegenomen culturele diversiteit in Nederland is in het onderzoek gekeken naar de aanwezigheid van allochtonen in welzijnsorganisaties. Zowel het aantal allochtone vrijwilligers als het aantal allochtone werknemers in de welzijnssector lijkt klein. In het merendeel van de welzijnsinstellingen zijn wel allochtone vrijwilligers actief, maar in het grootste deel gaat het om maximaal negen vrijwilligers. Er is ook gekeken naar het aantal betaalde medewerkers. Meer dan de helft van de instellingen heeft geen werknemers van allochtone afkomst. Daar waar wel allochtonen in dienst zijn, gaat het in de meeste gevallen om een klein aantal (maximaal 9). De hekkensluiters zijn de bestuursleden. Het overgrote deel van de instellingen heeft geen allochtone bestuursleden.

Een groot deel van de ondervraagde instellingen beschouwt het geringe aantal allochtone vrijwilligers

als een probleem. Ook de scheve verhouding tussen oudere en jongere vrijwilligers wordt door velen als knelpunt ervaren. Wonderlijk is dat deze ontevredenheid niet tot uiting komt in de doelgroepen van wervingsactiviteiten. Een kwart van de instellingen richt zich expliciet op allochtonen en slechts een tiende richt zich op jongeren. Uit de interviews komen als mogelijke oorzaken naar voren het gebrek aan kennis van specifieke wervingsmethoden en in het geval van allochtonen gebrek aan kennis over etnisch-culturele achtergronden van potentiële vrijwilligers. Dit is des te opvallender omdat ondersteuningsinstellingen, zoals sVM/NOV (thans CIVIQ) en NIZW, in de afgelopen jaren juist geïnvesteerd hebben in de ontwikkeling van methoden om deze doelgroepen te bereiken. Dit gebeurde onder meer in het kader van Smaakmakers (jongeren), Stap Twee en de Multiculturele Buurt (allochtonen).

Bij de werving van vrijwilligers gaat de meeste aandacht uit naar kandidaten voor deelname aan sociale activeringsprojecten. De uitvoering van deze projecten is vaak ondergebracht bij welzijnsinstellingen. In dit onderzoek is verder niet ingegaan op deze doelgroep. In de interviews wordt de begeleiding van vrijwilligers die vanuit deze projecten actief worden, wel benoemd als knelpunt in de ondersteuning van vrijwilligers in de welzijnssector. Het komt echter niet terug bij de ondersteuningsbehoeften of bij de vragen over begeleiding en coördinatie⁷.

Visie op vrijwilligerswerk

Als het gaat om de visie op vrijwilligerswerk is er in de onderzoeksresultaten een discrepantie tussen de uitkomsten van de enquête en de uitkomsten van de interviews. In de enquête is de respondenten gevraagd te reageren op een aantal stellingen. De stellingen waarin het belang van vrijwilligerswerk voor de vrijwilliger werd benadrukt, kregen de meeste bijval. Hieruit spreekt een visie op vrijwilligerswerk, waarin

Tabel 6: Aandeel vrijwilligers met een allochtone achtergrond

| Aantal allochtone vrijwilligers | Percentage |
|---------------------------------|------------|
| Geen | 38,8 |
| 1-9 | 38,7 |
| 10-24 | 14,5 |
| 25 of meer | 7,9 |
| Totaal | 100,0 |

⁶ Overigens is de onduidelijkheid over en de onvergelijkbaarheid van cijfers een euvel dat voor de gehele vrijwilligerssector geldt (Cf. Dekker en Hart, 2001).

⁷ Zowel NIZW Sociaal Beleid als stichting VrijwilligersManagement (sVM) hebben materiaal ontwikkeld ter ondersteuning van beroepskrachten en vrijwilligersorganisaties bij de uitvoering van sociale activeringsprojecten.

naast het belang van de organisatie ook plaats is voor de persoonlijke doelen van de vrijwilliger. Uit de interviews kwam echter veel meer de visie naar voren waarin de instrumentele functie van vrijwilligers centraal staat. Vrijwilligers worden voornamelijk gezien als aanvulling op de professionele inzet, als assistenten van de beroepskrachten, onmisbaar bij de uitvoering van allerlei activiteiten.

Het kan zijn dat de stellingen onvoldoende gericht waren op het maken van onderscheid tussen beide visies. Ook is het mogelijk dat de stellingen uitnodigden tot sociaal wenselijke antwoorden. De interviews geven overigens de indruk dat er een verschuiving plaatsvindt, mede onder invloed van de (dreigende) schaarste aan vrijwilligers en de toegenomen maatschappelijke en politieke aandacht voor vrijwilligerswerk.

Voorwaarden voor vrijwilligerswerk

In de meeste instellingen bestaat het vrijwilligersbeleid uit de schriftelijke weergave van de rechten en plichten van de vrijwilligers. Opgenomen zijn de begeleiding van de vrijwilliger door een beroepskracht, een onkostenvergoeding, verzekeringen en de mogelijkheid voor de vrijwilliger om cursussen en trainingen te volgen. Sociale activiteiten, traditioneel de manier om vrijwilligers te binden, zijn meestal niet vastgelegd, maar worden wel ondernomen. In de interviews wordt ook gewezen op het belang van waardering en aandacht voor persoonlijke zaken en gebeurtenissen in het leven van de vrijwilliger.

Uit de mondelinge interviews blijkt, dat het bieden van duidelijkheid aan beroepskrachten en vrijwilligers voor veel organisaties het belangrijkste motief is om expliciet vrijwilligersbeleid te ontwikkelen. Door het maken van eenduidige afspraken wordt voorkomen dat er ongelijke behandeling van vrijwilligers ontstaat. Het type activiteiten dat wordt ontplooid, is gerelateerd aan de visie op vrijwilligerswerk. In het geval van een puur instrumentele visie is er meestal weinig aandacht voor de behoeften en perspectieven van vrijwilligers en worden weinig activiteiten ondernomen om vrijwilligerswerk in de instelling aantrekkelijk te maken. Daar waar vrijwilligers niet alleen worden gezien als onbetaalde medewerkers, maar ook de persoonlijke doelen van de vrijwilliger een plaats krijgen, is men vaker bewust op zoek naar vormen om deze

zienswijze in beleid te concretiseren.

In de antwoorden die gegeven worden op vragen naar voorwaarden van vrijwilligerswerk, neemt begeleiding een belangrijke plaats in. De begeleiding van vrijwilligers loopt in de praktijk sterk uiteen. De hoeveelheid tijd die aan begeleiding moet worden besteed en de vorm waarin het dient te gebeuren, is vaak niet vastgelegd in formeel beleid. Gevolg hiervan is dat de manier waarop de begeleiding wordt ingevuld, persoonsgebonden is en dat de begeleiding zelf er nogal eens bij inschiet.

Overigens kent een minderheid van de onderzochte organisaties de functie van 'coördinator vrijwilligerswerk'. De begeleiding en coördinatie van vrijwilligers is in veel organisaties verdeeld over meerdere functionarissen. De meeste organisaties die nu geen coördinator hebben, zeggen hier in de toekomst ook geen behoefte aan te hebben. Wellicht heeft dit te maken met het feit dat veel welzijnsorganisaties over een kleine agogische staf beschikken, waarin geen plaats is voor een vrijgestelde vrijwilligerscoördinator.

Als laatste randvoorwaarde van vrijwilligersbeleid is in het onderzoek de relatie met de overheid opgenomen. Erg uitvoerig is er niet op ingegaan. Wel is duidelijk geworden dat veel instellingen vinden dat overheden geen of een beperkte visie hebben op vrijwilligerswerk. Ook bieden ze onvoldoende financiële middelen voor vrijwilligerswerk in welzijnsinstellingen en denken de meesten niet of nauwelijks mee over inhoudelijke vraagstukken.

Knelpunten en ondersteuningsbehoeften

De drie belangrijkste knelpunten die genoemde werden, zijn de volgende:

- Een tekort aan (geschikte) vrijwilligers;
- Te weinig financiële middelen voor het vrijwilligerswerk;
- Problemen rond het werven, begeleiden en binden van vrijwilligers.

Deze knelpunten maken dat veel organisaties worstelen met het bereiken, binnenhalen en vasthouden van vrijwilligers. (Potentiële) vrijwilligers hebben minder tijd, stellen andere eisen aan vrijwilligerswerk en zijn veel minder flexibel inzetbaar. Hoe kun je als organisatie recht doen aan de wensen van vrijwilligers, tegelij-

kertijd je activiteiten efficiënt organiseren en vrijwilligers aan je binden die bijvoorbeeld maar een of twee dagdelen per maand beschikbaar zijn?

Een knelpunt dat ook genoemd wordt, is implementatie van nieuw beleid. Wat betekenen veranderingen in werkwijze of functie voor beroepskrachten die een flink aantal vrijwilligers om zich heen hebben en waar persoonlijke relaties een belangrijke rol spelen?

De ondersteuningsbehoeften van de respondenten zijn minder eenduidig. Een groot deel heeft betrekking op werving, begeleiding en binding van vrijwilligers. Hierbinnen vallen onderwerpen als specifieke doelgroepen, informatie over regelingen en methodieken en uitwisseling tussen beroepskrachten. Andere belangrijke ondersteuningsbehoeften liggen op het vlak van beleids- en visieontwikkeling. Daarnaast is ondersteuning gewenst op de volgende onderwerpen: coördinatiefunctie, relatie met overheid en ondersteuning van besturen. In het algemeen wordt gevraagd om een zo concreet mogelijk aanbod.

De behoefte aan ondersteuning is gevarieerd. Deze variatie komt overeen met de diversiteit van het vrijwilligerswerk. In wezen spelen bij vrijwilligersbeleid dezelfde vragen als bij beleid ten aanzien van het betaalde (parttime) personeel. Dat vrijwilligerswerk vrijwillig wordt gedaan is echter een complicerende factor. De complicatie ligt onder meer in het verschil in motivatie. Daarnaast gelden er natuurlijk andere regels, zijn vrijwilligers meestal 'parttime werkers met kleine contracten' en zijn sociale contacten en persoonlijke betrokkenheid vaak nóg belangrijker dan bij betaald personeel.

Conclusies

Wat zeggen de uitkomsten van het onderzoek voor het vrijwilligersbeleid in de welzijnssector? Dat is de vraag die in deze paragraaf centraal staat. Het antwoord op die vraag wordt geformuleerd aan de hand van de drie kernthema's in vrijwilligersbeleid, die onder 'vraagstelling en onderzoeksmethode' zijn genoemd: visie, voorwaarden en verbintenis.

Visie

De visie van de instellingen op de rol en plaats van vrijwilligerswerk in de organisatie is over het algemeen niet geëxpliciteerd. Dat is niet zo verwonderlijk, omdat het geformaliseerde beleid ten aanzien van vrijwilli-

gers zelden meer behelst dan het vastleggen van rechten en plichten. Impliciet is er natuurlijk wel een visie. Hierin overheerst op dit moment nog het beeld van de vrijwilliger die als assistent van de beroepskracht een bijdrage levert aan de realisatie van de doelstellingen van de instelling. Er is echter wel een verschuiving zichtbaar in de richting van een visie die dit instrumentele belang van vrijwilligerswerk niet over het hoofd ziet, maar tegelijkertijd de aandacht richt op het belang van het werk voor de vrijwilliger zelf. Langzaam maar zeker komen de wensen, mogelijkheden en behoeften van de vrijwilligers zelf meer in beeld. Dit stelt nieuwe eisen aan de organisatie, wat ook aangegeven wordt door de respondenten. Nog lang niet altijd hebben zij de instrumenten (geld, tijd, deskundigheid) in handen om deze nieuwe visie om te zetten in concreet beleid. Een andere visie van beroepskrachten is duidelijk niet voldoende om de manier te veranderen waarop de organisatie met haar vrijwilligers omgaat. Vooral het management moet het (organisatie)belang van deze nieuwe visie gaan inzien en passend beleid (laten) ontwikkelen. Daarnaast zal de introductie van een andere benadering van vrijwilligers ook gericht moeten zijn op de betaalde medewerkers die zich niet direct met de coördinatie en begeleiding van vrijwilligers bezig houden, zoals in grotere instellingen personeelsfunctionarissen en de financiële afdeling.

Voorwaarden

De omstandigheden waaronder vrijwilligers in welzijnsinstellingen hun werk doen, zijn op verschillende momenten in het onderzoek aan de orde geweest. Vanuit het oogpunt van vrijwilligersbeleid valt op dat de nadruk ligt op de rechten en plichten van vrijwilligers. Dat is ook belangrijk omdat op die manier geregeld is dat het werk voor de vrijwilliger bijvoorbeeld geen negatieve financiële consequenties heeft. Voorwaarden bevatten echter meer dan rechten en plichten (Cf. Houten, 2000: 15). Ook begeleiding valt hieronder. In vrijwel alle organisaties maakt begeleiding door een beroepskracht deel uit van de formele rechten van vrijwilligers. Wat de begeleiding moet inhouden, ligt echter meestal niet vast en verschilt ook van instelling tot instelling en van persoon tot persoon. Een andere voorwaarde is de mogelijkheid om cursussen en trainingen te volgen. Ook dit is in veel instellingen geregeld. Aan een vierde voorwaarde, inspraak en medezeggenschap, wordt ook in een groot aantal

instellingen voldaan. Een laatste voorwaarde is zicht op taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden en een heldere taakafbakening. Deze voorwaarde is niet genoemd, noch in de enquêtes, noch in de interviews. Een verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat er vaak geen sprake is van een integraal vrijwilligersbeleidsplan, waarin alle aspecten van het vrijwilligerswerk in een organisatie zijn opgenomen en dus ook systematisch aandacht wordt besteed aan alle voorwaarden.

Verbintenis

Aan de manieren waarop geprobeerd wordt de verbinding tussen organisatie en vrijwilliger(s) te verstevigen, is in het onderzoek niet heel nadrukkelijk aandacht besteed. Toch noemde een groot aantal organisaties ongevraagd sociale activiteiten als taak, gericht op optimaliseren van het werkklimaat van vrijwilligers. Uit de interviews komt naar voren dat het uiten van waardering en aandacht voor de persoon van de vrijwilliger ook als belangrijke activiteiten van de beroepskracht worden gezien. Tegelijkertijd blijken deze activiteiten echter zeer afhankelijk van de persoon van de beroepskracht, van de dominante visie in de organisatie op vrijwilligers en daarmee samenhangend, van de ruimte die de beroepskracht krijgt om hier aandacht aan te besteden.

Nogmaals: vrijwilligersbeleid

Wat kunnen we nu concluderen over het vrijwilligersbeleid in welzijnsinstellingen? Er is van alles, maar het is onvolledig. Het lijkt nog het meest op traditioneel personeelsbeleid waarin de relatie tussen de werknemer en de organisatie centraal staat. Arbeidsvoorwaarden zijn geregeld in regels, in formeel vastgelegde rechten en plichten. Er is echter weinig aandacht voor de werknemer zelf, voor zijn of haar mogelijkheden, wensen en behoeften, voor talenten en competenties, voor de specifieke bijdrage van een individu aan de organisatie.

Dit lijkt wel te veranderen. Langzaam maar zeker ontstaat er een Human Resource benadering van vrijwilligers en wordt er meer dan in het verleden een verbinding gelegd tussen de motieven van vrijwilligers en organisatie-doelstellingen.

Deze nieuwe benadering zou juist in de welzijnssector een vruchtbare bodem moeten vinden. Immers, in welzijn zijn participatie en activering belangrijke doelstellingen. Vrijwilligerswerk is een belangrijke manier

waarop maatschappelijke participatie van burgers gestalte krijgt. En door de laagdrempeligheid kan vrijwilligerswerk een bijdrage leveren aan de activering van groepen die buiten het maatschappelijke leven staan of daar dreigen terecht te komen.

Eigentijds vrijwilligersbeleid

Doel van deze quickscan was om de stand van zaken van vrijwilligersbeleid in de welzijnssector in kaart te brengen. Daarnaast wilden we ook inzicht verkrijgen in de knelpunten en ondersteuningsbehoeften van beroepskrachten. Ten slotte wilden we cijfermatige gegevens verzamelen als beleidsinformatie voor beleidsmakers, managers en andere professionals in het welzijnswerk. Het onderzoek is één van de eerste stappen in een breder traject dat onder de naam Sterk vrijwilligerswerk in welzijn het vrijwilligersbeleid in de welzijnssector een positieve impuls wil geven. In deze laatste paragraaf staat de vraag centraal op welke manier dat zou kunnen gebeuren.

In het onderzoek zijn ten aanzien van het vrijwilligerswerk in de instellingen als belangrijkste knelpunten genoemd:

- Een tekort aan (geschikte) vrijwilligers;
- Onvoldoende kennis over en ervaring met werving, begeleiding en binding van vrijwilligers in het algemeen en van specifieke doelgroepen, met name allochtonen, in het bijzonder;
- Een tekort aan financiële middelen voor het vrijwilligerswerk.

Uit het onderzoek blijkt dat instellingen te kampen hebben met een tekort aan vrijwilligers in het algemeen, dat ze moeite hebben voldoende gekwalificeerde vrijwilligers te werven en dat nieuwe doelgroepen moeilijk te bereiken zijn (vooral allochtonen en jongeren). Om nieuwe vrijwilligers te werven, en zeker om nieuwe doelgroepen te bereiken, moet aan een aantal voorwaarden zijn voldaan.

In de eerste plaats moet de organisatie bij potentiële vrijwilligers bekend zijn. Ze moeten een idee hebben van waar de organisatie voor staat (missie, functies, doelstellingen) en wat ze er zouden kunnen doen (taken). In de tweede plaats moet de organisatie aantrekkelijk zijn voor de potentiële vrijwilligers. Deze voorwaarde heeft te maken met het imago van de organisatie. Als de doelgroep een negatief beeld heeft van

de instelling, dan wordt werving wel heel lastig. Bovendien moeten de potentiële vrijwilligers het idee hebben dat ze in de organisatie taken kunnen uitvoeren die passen bij hun motivatie, hun wensen, hun mogelijkheden en hun kwaliteiten. In de derde plaats heeft werving geen zin wanneer de beroepskrachten die het moeten uitvoeren, over onvoldoende middelen beschikken. Ze hebben niet alleen geld, maar ook tijd en deskundigheid nodig. Ten slotte is werving alleen niet genoeg. Zijn de vrijwilligers eenmaal binnen, dan moeten er ook mogelijkheden zijn voor begeleiding en voor activiteiten gericht op binding van de vrijwilliger aan de organisatie. Ook hiervoor moeten voldoende middelen beschikbaar zijn.

Uit deze opsomming blijkt dat werving van nieuwe vrijwilligers, en zeker van nieuwe doelgroepen, verschillende aspecten van de organisatie raakt. Bekendheid en imago hangen samen met publiciteit en voorlichting. Functie- en competentieprofielen liggen op het vlak van personeelsbeleid, evenals het zoeken van aansluiting bij de wensen en mogelijkheden van de potentiële vrijwilliger. Het management moet zorgen voor voldoende middelen en dus besluiten dat werving van vrijwilligers prioriteit krijgt. En tenslotte moeten de medewerkers die de werving en vervolgens de begeleiding en binding van de vrijwilligers moeten verzorgen, over relevante deskundigheid en vaardigheden beschikken om de taken uit te kunnen voeren.

Het onderzoek laat zien dat in de welzijnssector in het algemeen nog wel wat valt te verbeteren voordat voldaan is aan de genoemde voorwaarden. De onderzochte beroepskrachten en managers geven ook aan behoefte te hebben aan ondersteuning op een aantal van de terreinen die voor het opheffen van de schaarste aan (geschikte) vrijwilligers relevant zijn. Integraal vrijwilligersbeleid is een manier om de vraagstukken, die zich voordoen wanneer een organisatie serieus aan de slag wil met de werving van nieuwe vrijwilligers, systematisch aan te pakken. Met een integrale aanpak wordt vrijwilligerswerk niet gezien als een op zichzelf staande werksoort. Het wordt in verband gebracht met andere beleidsgebieden van de organisatie, zoals het betaalde personeel, opleidingen, beloningen en vergoedingen, financiën, strategie, huisvesting, etc. Het belang van vrijwilligerswerk voor de organisatie wordt onderkend en wordt als factor meegenomen in organisatie- en beleidsontwikkeling.

Een integrale aanpak van knelpunten is echter tegelijkertijd een drempel voor veel welzijnsinstellingen. Immers, in de welzijnssector komen veel kleine organisaties voor. Omdat er zoveel meer vrijwilligers werkzaam zijn dan beroepskrachten, hebben vrijwel alle beroepskrachten met vrijwilligers te maken. Het ligt dan niet voor de hand om één van de beroepskrachten als coördinator aan te stellen. In wezen zijn vrijwel alle beroepskrachten in deze kleine organisaties voor een deel van hun werk vrijwilligerscoördinator. Een ander probleem is dat een integrale aanpak een groot beslag op de organisatie legt. Niet slechts één aspect van de organisatie wordt onder de loep genomen en aangepakt, maar er moeten tegelijkertijd op verschillende plekken veranderingen worden doorgevoerd.

Voor dit probleem zijn verschillende oplossingen denkbaar. In de eerste plaats moeten bestaande instrumenten en methodieken die een bijdrage kunnen leveren aan de gesignaleerde knelpunten, worden aangepast aan de specifieke situatie in de welzijnssector. Dit geldt bijvoorbeeld voor het betrekken van allochtonen en jongeren en voor de ontwikkeling van vrijwilligersbeleid. Indien dit niet mogelijk is of indien instrumenten en methodieken ontbreken, moeten ze worden ontwikkeld. In de tweede plaats moet met een beleidsmodel worden gewerkt dat bruikbaar is in de sector. Dus misschien niet integraal, maar gemoduleerd en probleemgestuurd. Hiermee wordt bedoeld dat een specifiek knelpunt als aanknopingspunt wordt genomen, bijvoorbeeld werving van jongere vrijwilligers, en dat van daaruit gekeken wordt welke stappen in de organisatie gezet moeten worden om de nieuwe vrijwilligers te vinden en te binden. Ten slotte zou gekeken kunnen worden op welke manier de systematische en beleidsmatige aanpak in de organisatie toch geformaliseerd kan worden, bijvoorbeeld in een staffunctie.

Invoering van een probleemgestuurd en gemoduleerd beleidsmodel, professionalisering van de coördinatiefunctie, zorgdragen voor passende instrumenten en methodieken en onderzoek naar de mogelijkheden voor vrijwilligersbeleid als onderdeel van een staffunctie zijn activiteiten die als vervolg op deze quickscan uitgevoerd zouden kunnen worden. In samenspraak met het veld worden momenteel vervolgstappen gezet in de richting van versterking van het vrijwilligerswerk in de welzijnssector.

Referenties

- Dekker, P. en Hart, J. de (2001) 'Vrijwilligerswerk', in: Burger, A. en Dekker, P. (red.) *Noch markt, noch staat. De Nederlandse non-profitsector in vergelijkend perspectief*, Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau: pp.121-138.
- Houten, M. van (2000) *Vrijwilligersbeleid in welzijnsinstellingen*, Utrecht: NIZW.
- Meijs, L. (1997) *Management van vrijwilligersorganisaties*, proefschrift Erasmus Universiteit Rotterdam, Utrecht: NOV.
- Neefjes, K., Meulen, M. van der, Smits, E. en Elbers, R. (1997) *Betrokken en deskundig*, Utrecht: NIZW.
- Putten, M. van, en Helwegen-Blanksma, A. (1999) *Visie, voorwaarden, verbintenis. Vrijwilligersbeleid in het sociaal-cultureel werk*, Utrecht: NIZW.
- Vlaar, P. en Liefhebber, S. (2002) *Coördinatie Vrijwilligerswerk, taak- en competentieprofiel*, Utrecht: NIZW - intern rapport: www.nizw.nl.
- Winsemius, A., Dirksen, I. en Begemann, C. (2002) *Vrijwilligerswerk in welzijn, rapportage van een quickscan*, Utrecht: NIZW - intern rapport: www.nizw.nl.