

Piekervaringen in groen vrijwilligerswerk



Auteur:
Studentnummer:

Lianne van Dijk
3024244

Plaats en datum:
Opleiding:
Major:
Afstudeerdocent:

Hilversum, januari 2021
Toegepaste Biologie
Biologie Voeding & Gezondheid
Yolanda Maas

Piekervaringen in groen vrijwilligerswerk

Onderzoek naar de piekervaringen bij medewerkers van Natuur- en Milieuorganisaties.
Hoe kunnen vrijwilligers het beste betrokken en ingezet worden?



Hilversum, januari 2021

Auteur:	Lianne van Dijk
Studentnummer:	3024244
Opleiding:	Toegepaste Biologie
Major:	Biologie Voeding & Gezondheid
Afstudeerdocent:	Yolanda Maas
Opdrachtgever:	Maarten Bruns

DISCLAIMER

Dit rapport is gemaakt door een student van Aeres Hogeschool als onderdeel van zijn/haar opleiding. Het is géén officiële publicatie van Aeres Hogeschool. Dit rapport geeft niet de visie of mening van Aeres Hogeschool weer. Aeres Hogeschool aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor enige schade voortvloeiend uit het gebruik van de inhoud van dit rapport.

Voorwoord

Voor u ligt het scriptieonderzoek “Piekervaringen in groen vrijwilligerswerk”. Het schrijven van een scriptie is een onderdeel van het afstudeerjaar van de major Biologie, Voeding en Gezondheid.

Aanleiding voor het schrijven van deze scriptie was mijn stage bij het IVN (Instituut voor natuureducatie en duurzaamheid). Bij deze organisatie werken veel vrijwilligers, die net als betaalde medewerkers een taak uitvoeren en aangestuurd worden. Hoe kunnen deze vrijwilligers het best ingezet worden? Dit is onderzocht door medewerkers van Natuur- en milieuorganisaties te vragen naar hun piekervaringen in het werk met vrijwilligers. Dit onderzoek sluit goed aan bij mijn opgedane kennis tijdens de minor: “Bevlogen medewerkers, gezonde organisaties: de psychologie achter duurzame inzetbaarheid”, die ik eerder dit jaar gevolgd heb.

De resultaten van dit onderzoek zijn bestemd voor Natuur- en Milieuorganisaties. Het is fijn dat zij een beeld krijgen van de betrokkenheid en inzet van vrijwilligers in andere Natuur- en milieuorganisaties en welke piekervaringen (goede ervaringen) dit teweeg brengt.

Mijn dank gaat uit naar meerdere mensen die mij geholpen hebben tijdens het onderzoek. Allereerst mijn afstudeerdocente Yolanda Maas voor de goede begeleiding en feedback. Daarnaast dank ik Maarten Bruns voor het meedenken over het onderzoeksonderwerp en de connecties die het IVN mij gegeven heeft voor het vinden van respondenten. Verder wil ik ook de respondenten zelf bedanken voor de deelname aan het onderzoek en de tijd die zij hiervoor vrijgemaakt hebben. Als laatste bedank ik ook mijn klasgenoten, familie en vrienden voor de nuttige tips en steun die zij mij gegeven hebben.

Ik wens u veel leesplezier.

Lianne van Dijk
Hilversum, 2020

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Samenvatting	5
Abstract	6
H1 Inleiding	7
1.1 Motivatie vrijwilligerswerk	7
1.2 Piekervaring	7
1.3 Appreciative Inquiry	7
1.4 Hoofdvraag en deelvragen	8
H2 Materiaal en methode	9
2.1 Onderzoekspopulatie	9
2.2 Interviews	9
2.3 Onderzoeksprocedure	10
2.4 Data analyse	10
H3 Resultaten	11
3.1 Het betrekken en begeleiden van vrijwilligers in Natuur- en Milieuorganisaties	12
3.1.1 Vragen over het doel	12
3.1.2 Sterke punten	13
3.2 Piekervaringen in het werk met vrijwilligers	15
3.2.1 Ervaringsvragen	15
3.2.2 Werving	18
3.3 Veranderingen in het werk met vrijwilligers in de toekomst	19
3.3.1 Ervaringsvragen	19
3.3.2 Toekomst	19
H4 Discussie	21
H5 Conclusie en aanbevelingen	24
5.1 Conclusie	24
5.2 Aanbevelingen	25
Literatuur	26
Bijlage I – Lijst met NM-organisaties die voldoen aan de opgestelde criteria	28
Bijlage II – Interview beleidsmedewerkers	29
Bijlage III – Interview begeleiders	30
Bijlage IV – Interviewvragen met aantoning van stappen uit 4D-cyclus	31
Bijlage V – Interviewvragen met verwijzing deelvragen	32
Bijlage VI – Antwoorden op de interviewvragen	33
Bijlage VII – Antwoorden op de interviewvragen gecodeerd	49

Samenvatting

Natuur- en Milieuorganisaties (NM-organisaties) zijn sterk afhankelijk van vrijwilligers. De vrijwilligers voeren onbetaald of tegen een kleine vergoeding werkzaamheden uit. Om als NM-organisatie vrijwilligers aan te trekken en te behouden, is het van belang om te weten hoe vrijwilligers het best betrokken en ingezet kunnen worden. Dit wordt in dit onderzoek onderzocht aan de hand van waarderend onderzoek (Appreciative Inquiry). Met deze methode wordt de focus gelegd op het vergroten van krachten en ontwikkelen van successen, in plaats van het corrigeren van fouten. Onderdeel hiervan is het vragen naar goede ervaringen, ook wel piekervaringen genoemd. De onderzoeksvraag die hierbij gesteld wordt, is: 'Hoe kunnen vrijwilligers het beste worden betrokken en ingezet bij NM-organisaties op basis van onderzoek naar positieve piekervaringen bij medewerkers van NM-organisaties die werken met vrijwilligers?'. Voor het onderzoek zijn medewerkers van NM-organisaties telefonisch geïnterviewd. Er is gebruik gemaakt van een vooraf opgestelde vragenlijst, gebaseerd op de methode van Appreciative Inquiry, met open vragen. De antwoorden zijn getranscribeerd en gecodeerd en verwerkt tot resultaten.

Uit de resultaten komt naar voren dat de onderzochte medewerkers van NM-organisaties vinden dat uitspreken van waardering en tonen van duidelijkheid ervoor zorgt dat het vrijwilligerswerk goed verloopt. Deze duidelijkheid en waardering tonen de medewerkers in verschillende gradaties. De ene medewerker werkt nauwer samen met de vrijwilligers en is in staat om individuele gesprekken te voeren, terwijl een andere medewerker vragen beantwoordt via een online platform. De piekervaringen die opgehaald zijn door middel van de vragenlijst verschillen sterk. De overeenkomst is dat de ervaringen veelal een geslaagd fysiek resultaat beschrijven of een situatie waarin wederzijds respect getoond of ontstaan is. De respondenten geven aan in de toekomst meer waardering te willen zien voor vrijwilligers.

Uit het onderzoek kan geconcludeerd worden dat NM-organisaties verschillend omgaan met hun vrijwilligers. De mate van betrokkenheid en de manier waarop dit geuit wordt verschilt. Het creëren van duidelijkheid voor de vrijwilligers en het uitspreken van waardering zijn de belangrijkste factoren voor een goedlopend vrijwilligersbeleid. Om als NM-organisatie vrijwilligers zo goed mogelijk te betrekken en in te zetten wordt aanbevolen om duidelijker te communiceren door middel van gesprekken of een online platform. Verder wordt aanbevolen om waardering te tonen. Dit kan op vijf verschillende manieren: in woorden, in tijd, door het aanbieden van hulp, het geven van een tastbaar geschenk en door aanraking.

Abstract

Nature and Environmental organizations (NM-organizations) are heavily dependent on volunteers. Volunteers carry out work unpaid or for a small fee. In order to attract and retain volunteers as an NM organization, it is important to know how volunteers can best be involved and deployed. This is investigated in this research by means of appreciative inquiry (Appreciative Inquiry). This method focuses on increasing strengths and developing successes, rather than correcting mistakes. Part of this is asking for good experiences, also called peak experiences. The research question posed here is: 'What is the best way to involve and deploy volunteers in NM organizations based on research into positive peak experiences among employees of NM organizations who work with volunteers'. For the research, employees of NM organizations were interviewed by telephone. A pre-defined questionnaire was used, based on the Appreciative Inquiry method, with open questions. The answers were transcribed and coded and processed into results.

The results show that the investigated employees of NM organizations feel that expressing appreciation and showing clarity ensures that the volunteer work goes well. The employees show this clarity and appreciation in different degrees. One employee works more closely with the volunteers and is able to have individual conversations, while another employee answers questions via an online platform. The peak experiences that have been picked up through the questionnaire differ greatly. The similarity is that the experiences often describe a successful physical result or a situation in which mutual respect has been shown or arose. The interviewees indicate that they would like to see more appreciation for volunteers in the future.

From this study can be concluded that NM-organizations deal differently with their volunteers. The degree of involvement and the way in which this is expressed differs. Creating clarity for the volunteers and expressing appreciation are the most important factors for a successful volunteer policy. In order for NM-organizations to involve and deploy volunteers as well as possible, it is recommended to communicate more clearly by means of conversations or an online platform. Furthermore, it is recommended to show appreciation. This can be done in five different ways: in words, in time, by offering help, by giving a tangible gift and by touch.

H1 Inleiding

Wereldwijd zijn de diensten van een breed scala aan organisaties afhankelijk van de inzet van vrijwilligers (Cable, 2014). Vrijwilligers voeren werk uit buiten een vast dienstverband. Deze werkzaamheden zijn onbetaald of met een vergoeding lager dan het minimumloon (Cnaan, 1996). Voor vele non-profit organisaties, maar ook voor reguliere bedrijven en gemeenten, zijn vrijwilligers een essentiële schakel en dus vitaal voor het succesvol functioneren van een organisatie (Commissie Vrijwilligersbeleid, z.d.; Cable, 2014). Dit geldt ook voor de natuur- en milieusector (NM-sector). Deze zogenoemde *groene vrijwilligers* zetten zich in voor natuur en landschap en nemen deel aan projecten binnen NM-organisaties of doen mee aan groene burgerinitiatieven (Ganzevoet & Born, 2018). Voorbeelden van specifieke taken van een groene vrijwilliger zijn het monitoren van dier- en plantensoorten, natuurgebieden onderhouden door middel van snoeien en zagen, educatie geven en bezoekerscentra bemannen. In Nederland zijn tussen de 100.000 en 130.000 groene vrijwilligers actief (IVN Natuureducatie et al., 2019; Bureau Routemeijer, 2016). Zonder deze vrijwilligers is het werk veelal niet rendabel. Om als NM-organisatie vrijwilligers aan te trekken en te behouden, is het voor de organisaties van belang om te weten te komen hoe vrijwilligers het best betrokken en ingezet kunnen worden.

1.1 Motivatie vrijwilligerswerk

Veel organisaties worstelen echter met het aantrekkelijk maken van het vrijwilligerswerk (Cable, 2014). Hierdoor zijn er vele studies gewijd aan motivaties voor het doen van vrijwilligerswerk, zo ook in de NM-sector. Uit onderzoek van Bruyere & Rappe (2007) naar vrijwilligers in het natuurbehoud, blijkt dat het willen verbeteren van het milieu de belangrijkste motivatie was. Op de tweede plaats werd het verbeteren van gebieden die gebruikt worden voor eigen recreatie en het sociale contact met mensen met dezelfde interesse genoemd. Ganzevoet & Born (2018) concludeerden in hun onderzoek dat natuurbescherming en verbondenheid met de natuur de belangrijkste bron van motivatie is. Ook heeft de motivatie voor het doen van vrijwilligerswerk volgens deze onderzoeken onder andere te maken met de resultaten die het werk oplevert. Deze informatie is voor NM-organisaties van belang om vrijwilligers gemotiveerd te houden.

1.2 Piekervaring

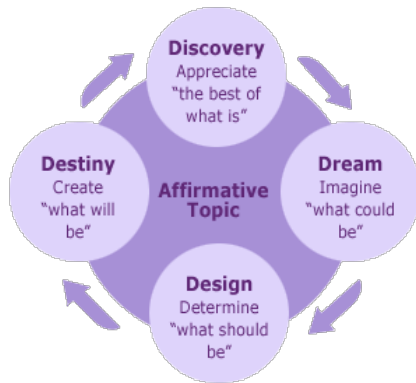
Naast het inspelen op de motivatie, als middel om vrijwilligers te betrekken en in te zetten, is het van belang om te weten hoe organisaties omgaan met hun vrijwilligers. Hier kan op verschillende manieren onderzoek naar worden gedaan. Eén van deze manieren is om een enquête op te stellen met vragen over het beleid. Een andere manier, waar minder onderzoek naar gedaan is, is om onderzoek te doen naar ervaringen. Een concrete vraag ziet er als volgt uit: Welke ervaringen in het werk met vrijwilligers waren zo goed dat dit beschouwd kan worden als een zogenoemde piekervaring? Een piekervaring is een bewustzijnstoestand die kan optreden tijdens een extatische belevenis waarbij vooral gevoelens van eenheid, harmonie en verbondenheid aanwezig zijn (Privette, 1983). Door te kijken naar de piekervaringen, ervaren door de medewerkers van NM-organisaties in het werk met vrijwilligers, kan onderzocht worden wat de overeenkomende factoren zijn die bijdragen aan het goed inzetten van vrijwilligers in de praktijk. Een piekervaring duidt op een moment waarop de betrokkenheid en inzet van vrijwilligers het meest gewaardeerd wordt.

1.3 Appreciative Inquiry

Het onderzoeken van piekervaringen is onderdeel van de onderzoeksmethode Appreciative Inquiry (AI), ook wel waarderend onderzoek genoemd. AI is een kwalitatieve onderzoeksmethode en verschilt van traditioneel onderzoeken. De focus wordt gelegd op het vergroten van krachten en ontwikkelen op successen, in plaats van het corrigeren van fouten. Deze manier van onderzoeken is dus gericht op het identificeren van kwaliteiten en sterktes en de organisatie te zien vanuit de mogelijkheden om te ontplooiën (Watkins, Mohr & Kelly 2011). Door het benadrukken van sterktes en mogelijkheden

ontstaat er bovendien een positieve energie die gebruikt wordt voor een veranderproces bij de ondervraagden (Coghlan, 2000; Cooperrider & Whitney, 2005).

Onderzoek naar het inzetten van vrijwilligers in NM-organisaties door middel van de Appreciative Inquiry methode ontbreekt tot op heden. Dit onderzoek richt zich specifiek op het ophalen van piekervaringen bij vrijwilligers en medewerkers van NM-organisaties met betrekking tot het inzetten van vrijwilligers. Hierbij wordt gebruikt gemaakt van de AI-methode. Voor de uitvoering van deze methode ontwikkelde David Cooperrider de 4-D cyclus, zie figuur 1 (UA Little Rocks, 2009).



figuur 1: 4-D cyclus

Deze bestaat uit de volgende stappen: Discovery, Dream, Design en Destiny. Bij stap één, Discovery, wordt de deelnemers gevraagd naar hun piekervaringen, dit is het ontdekken van "het beste wat op dit moment aanwezig is". Na het behandelen van deze ervaringen komt stap twee, Dream, het visualiseren van "wat zou kunnen zijn". De derde stap is Design. Hierbij wordt ingegaan op de realisatie van stap één en twee: "Hoe kan het zijn". De laatste stap is Destiny, hierbij worden concrete acties en projecten opgezet. Het model is gebaseerd op de gedachte dat onderzoeken zelf een interventie is, doordat de vragen die gesteld worden het gedachtenpatroon kunnen beïnvloeden. Zo kan een organisatie groeien in de richting van de vragen die ze het meest stellen aan zichzelf (Cooperrider & Whitney, 2001). De onderzoeksvraag die met deze methode van onderzoek beantwoord zal worden luidt:

1.4 Hoofdvraag en deelvragen

Hoe kunnen vrijwilligers het beste worden betrokken en ingezet bij NM-organisaties op basis van onderzoek naar positieve piekervaringen bij medewerkers van NM-organisaties die werken met vrijwilligers? Om deze vraag goed te kunnen beantwoorden zullen de volgende deelvragen eerst beantwoord moeten worden:

1. Op welke manier worden vrijwilligers momenteel betrokken en begeleid in verschillende NM-organisaties?
2. Welke piekervaringen zijn er in het werken met vrijwilligers in verschillende NM-organisaties en welke overeenkomstige ervaringen zijn er?
3. Welke veranderingen willen de ondervraagden zien in het werken met vrijwilligers in de toekomst?

Met de antwoorden op bovenstaande deelvragen kan samen een antwoord worden gegeven op de hoofdvraag. Doel is om duidelijk te krijgen hoe verschillende NM-organisaties vrijwilligers inzetten en welke piekervaringen de medewerkers van deze NM-organisaties daarbij hebben gehad. Deze informatie kunnen natuur- en milieuorganisaties in Nederland gebruiken voor het succesvoller inzetten van vrijwilligers in de toekomst. In het volgende hoofdstuk wordt de methode die is toegepast voor de uitvoering van het onderzoek nader toegelicht.

H2 Materiaal en methode

Hoe kunnen vrijwilligers het best worden betrokken en ingezet bij NM-projecten op basis van resultaten uit positieve piekervaringenonderzoek bij medewerkers van NM-organisaties die werken met vrijwilligers? In dit hoofdstuk staat beschreven hoe op deze onderzoeksvraag een antwoord is gezocht. Te lezen is waaruit de onderzoekspopulatie bestaat, hoe de vragenlijst tot stand gekomen is, hoe het interview is uitgevoerd en met welke methode de data zijn geanalyseerd.

2.1 Onderzoekspopulatie

De onderzoekspopulatie is onderverdeeld in twee groepen. Groep 1 bestaat uit mensen die werken in het vrijwilligersbeleid en betrokken zijn bij het van een afstand aansturen van vrijwilligers in een NM-organisatie; deze groep wordt verder aangeduid als *beleidsmedewerkers*. Groep 2 bestaat uit medewerkers van NM-organisaties die vrijwilligers van dichterbij op het werkveld aansturen; deze groep wordt verder aangeduid als begeleiders. In enkele gevallen worden de posities *beleidsmedewerker* en/of *begeleider* in de NM-organisaties vervuld door een vrijwilliger in plaats van een betaalde medewerker. Voor het onderzoek worden dus ook enkele vrijwilligers geïnterviewd.

Voor de totstandkoming van de onderzoekspopulatie is als eerst een lijst opgesteld met 63 NM-organisaties, zie bijlage I, die voldoen aan de criteria voor deelname aan het onderzoek; voor de criteria zie §2.3 Deze lijst is voorgekomen uit een lijst met natuur- en milieuorganisaties van Nederland (Wikipedia-bijdragers, 2020). Om verzekerd te zijn van een valide onderzoek is uit de lijst die hieruit voortkwam at random een aantal organisaties per e-mail benaderd.

De medewerkers van NM-organisaties die benaderd zijn in het kader van het onderzoek uit zowel de groep van beleidsmedewerkers als de groep van begeleiders, zijn geïnterviewd om hun piekervaringen in het werk met vrijwilligers te weten te komen.

2.2 Interviews

Voor de methode van onderzoek is gebruik gemaakt van een semigestructureerd interview. Dit wil zeggen dat het interview vooraf is opgesteld met algemeen geformuleerde vragen. De onderzoekspopulatie bestaat uit twee groepen, waarvoor twee verschillende vragenlijsten zijn opgesteld. De vragenlijst voor de groep van beleidsmedewerkers is terug te vinden in bijlage II. De vragenlijst voor de groep van begeleiders is terug te vinden in bijlage III. Het verschil tussen deze vragenlijsten is vraag 3.7. Deze vraag gaat over de werving van vrijwilligers en is alleen relevant voor de groep met beleidsmedewerkers.

Aangezien dit een ervaringsonderzoek is en de respondenten vertellen over hun (unieke) piekervaring, is er tijdens het interview ruimte voor vervolgvragen afwijkend van het interviewschema. Hier is voor gekozen om gedetailleerde informatie te ontvangen over de piekervaringen. De interviewvragen zijn gebaseerd op het gedachtengoed van AI en de 4-D cyclus, zie figuur 1 en de uitleg in de inleiding. De stappen van deze cyclus zijn verwerkt in de vragenlijst. Hierbij is de nadruk gelegd op stap 1 (discovery) van de 4D-cyclus, aangezien de vragen van het interview met betrekking tot stap 1 het meest relevant zijn voor de beantwoording van de hoofd- en deelvragen. Deze stap gaat in op wat er op dit moment aanwezig is, de piekervaring. Ook de stappen 2 en 3 zijn opgenomen in het interview. Het doel van deze vragen is om te ontdekken of en zo ja, waar er ruimte voor verbetering is in de organisatie van vrijwilligers. In bijlage IV zijn de interviewvragen weergegeven, met daarbij aangegeven tot welke stap van de 4D-cyclus deze behoren. De vragen zijn daarnaast verwoord volgens de AI-methode met een “Learner mindset”, zoals beschreven staat in het onderzoek van Adams, Goldberg, Schiller & Cooperrider (2004). Dit houdt in dat de interviewvragen verwoord zijn met de kijk op ontwikkeling, in plaats van met de gedachte dat resultaten gefixeerd zijn. Deze manier van bevragen zorgt dat de ondervraagden denken in mogelijkheden en groei (Yeager & Dweck, 2012). Daarnaast geven de verschillende interviewvragen een antwoord op de deelvragen. In bijlage V is per interviewvraag te lezen welke deelvraag deze beantwoordt.

2.3 Onderzoeksprocedure

Het onderzoek is uitgevoerd tussen maart en juni in 2020. Allereerst is een lijst met NM-organisaties opgesteld, zie bijlage I, gebaseerd op een lijst met de natuur- en milieuorganisaties van Nederland (Wikipedia-bijdragers, 2020). Deze zouden kunnen worden benaderd t.b.v. het onderzoek: zowel voor medewerkers die zich bezighouden met het vrijwilligersbeleid als medewerkers die vrijwilligers begeleiden. Alle op deze nieuw opgestelde lijst aangegeven organisaties voldoen aan twee criteria voor deelname aan het onderzoek. Deze criteria zijn: de organisatie draagt actief bij aan de natuur en/of het milieu van Nederland - dit kan in verschillende vormen, zoals het tellen, onderhouden of beheren van natuur - ; het tweede criterium is dat de organisatie zich op dit moment bezig houdt met natuur en milieu en dus niet is opgeheven. Vervolgens zijn er at random twaalf organisaties gekozen uit deze lijst. Dit aantal is gekozen, omdat voor meer interviews meer tijd nodig was. Deze organisaties zijn benaderd per e-mail met een korte uitleg over het onderzoek en de vraag voor deelname aan het onderzoek. Ook is in dit mailcontact gevraagd hoeveel vaste medewerkers en vrijwilligers er in de NM-organisatie werkzaam zijn. Via de eerste contactpersoon van de organisatie werd de vraag voor deelname aan het onderzoek verder verspreid onder medewerkers werkzaam met vrijwilligers. Na het geven van een akkoord voor de deelname aan het onderzoek, werden de medewerkers per e-mail en/of telefonisch benaderd voor het maken van een afspraak.

Voorafgaand was de intentie om het piekervaringsonderzoek face-to-face uit te voeren. Door omstandigheden¹ was dit niet mogelijk en zijn de interviews telefonisch gehouden. Voor het onderzoek is de onderzoekspopulatie geïnterviewd door middel van een semigestructureerde vragenlijst. De omstandigheden waaronder de interviews zijn afgenomen waren gelijk, zo is er aan het begin van het interview aan alle deelnemers toestemming gevraagd voor de opname van het interview. Hierbij is aangegeven dat deze opname alleen gebruikt wordt voor onderzoeksdoeleinden. Het telefoongesprek is opgenomen in audiovorm met de Call Recorder app. De Interviews zijn afgenomen door één onderzoeker. De duur van de interviews varieerde van 20 tot 50 min. Doordat de interviews zijn opgenomen was het mogelijk de antwoorden zorgvuldig terug te luisteren om eventuele verkeerde interpretatie van antwoorden op de open vragen zo veel mogelijk te kunnen vermijden. Nadat alle interviews gehouden waren is er gestart met de analyse van de verzamelde data.

2.4 Data analyse

Na het afnemen van de interviews zijn de opnames eerst integraal getranscribeerd. Vervolgens zijn zij geanalyseerd. Hiertoe zijn de transcripten eerst helemaal doorgelezen. Bij tweede lezing zijn de antwoorden gecodeerd/gelabeld en gecategoriseerd. Dit zal gedaan worden door twee onafhankelijke onderzoekers. Indien er verschillend gecodeerd is zullen beide scorers in overleg gaan om te bepalen bij welke categorie het antwoord het beste kan worden ingedeeld. Indien zij er niet uitkomen, moet een derde persoon worden betrokken, en overlegt totdat er overeenstemming wordt bereikt over in welke bestaande categorie het antwoord wordt ingedeeld of eventueel wordt er een nieuwe categorie toegevoegd.

De analyse van de interviews geeft inzicht in wat de piekervaringen zijn van de (vrijwillige)medewerkers bij NM-organisaties rondom het inzetten van vrijwilligers in NM-projecten. Hiermee kan de hoofdvraag beantwoord gaan worden. In het volgende hoofdstuk zijn de resultaten van het onderzoek beschreven. In hoofdstuk 4 worden de resultaten van het onderzoek ter discussie gesteld. Vervolgens zijn in hoofdstuk 5 de conclusie en aanbevelingen te lezen. Hierna volgen de literatuurlijst en bijlagen.

¹ Vanwege de Covid-19 epidemie die uitbrak en fysieke afspraken onmogelijk maakte

H3 Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de interviews weergegeven. In totaal zijn er acht interviews over de piekervaringen tijdens het werken met vrijwilligers in Natuur- en Milieuorganisaties verwerkt in de resultaten. De interviews zijn afgenomen bij acht medewerkers van vijf verschillende Natuur- en Milieuorganisaties. Welke organisaties dit zijn is aangegeven in bijlage I. Daarnaast zijn vier NM-organisaties benaderd voor de deelname aan het onderzoek, die geen respons hebben opgeleverd. Ook zijn er drie NM-organisaties (WNF, Natuurmonumenten en Brabants landschap) die wel deel hebben genomen aan het interview, maar die niet meegenomen zijn in de resultaten. Dit komt doordat de opname van deze interviews niet meer beschikbaar was na een update van de telefoon waarmee de interviews opgenomen waren. De resultaten zijn ingedeeld aan de hand van drie vooraf opgestelde deelvragen. In paragraaf 1 komt de eerste deelvraag aan bod, waarin te lezen is op welke manier de vrijwilligers momenteel worden betrokken en begeleid in verschillende NM-organisaties. Paragraaf 2 is gewijd aan de piekervaringen van de respondenten. Ten slotte is in paragraaf 3 te lezen welke veranderingen de respondenten in de toekomst willen zien in het werk met vrijwilligers.

De volledige antwoorden die de respondenten gegeven hebben zijn terug te lezen in bijlage VI. Deze antwoorden zijn ingedeeld per vraag. In bijlage VII is te zien hoe de antwoorden van de respondenten gecodeerd zijn. Elke respondent heeft een aanduiding, waarmee de respondenten benoemd worden. In tabel 1 hieronder is te zien welke aanduiding bij welke respondent hoort. Ook staat hier wat de functie is van de respondent in zijn/haar organisatie. Onder het kopje 'groep' zijn de respondenten ingedeeld in beleidsmedewerker en begeleider, deze informatie is van belang voor vraag 3.7 van de resultaten. Vraag 3.7 van de resultaten gaat over de werving van vrijwilligers en is alleen beantwoord door de beleidsmedewerkers. In tabel 2 staat hoeveel vrijwilligers en betaalde medewerkers er landelijk bij de NM-organisatie werken. Respondent E1 heeft geen vaste vrijwilligers, dit aantal wisselt per project en is daarom niet meegenomen in de tabel.

Tabel 1. Kenmerken respondenten

Respondent	NM-organisatie	Functie	Groep
A1	Nivon	Voorzitter Bosbeek	Beleidsmedewerker
A2	Nivon	Voorzitter De Gele anemoon	Begeleider
A3	Nivon	Begeleider zomerkampen	Begeleider
B1	Bomenstichting	Bureausecretaris	Beleidsmedewerker
C1	Vogelbescherming	Medewerker vrijwilligers, vogelwerkgroepen en stedelijk gebied	Beleidsmedewerker
D1	IVN	Projectleider Drenthe/Groningen	Beleidsmedewerker
D2	IVN	Projectleider Heuvelrug-Bunnik	Begeleider
E1	Friese Milieu Federatie (FMF)	Projectleider mens en natuur	Beleidsmedewerker

Tabel 2. Aantallen betaalde medewerkers en vrijwilligers

Respondent	Vrijwilligers landelijk	Betaalde medewerkers landelijk
A1	1800	8
A2	1800	8
A3	1800	8
B1	400	1
C1	650	95
D1	6.000	132
D2	6.000	132
E1	-	10

Legenda tabel 2.

- Betekent dat de kolom niet van toepassing is bij respondent E1, gezien de organisatie geen vaste vrijwilligers heeft

De NM-organisaties verschillen van elkaar in manier van werken. Zo zijn bij enkele NM-organisaties de vrijwilligers werkzaam op één locatie. Dit zijn de vrijwilligers van NM-organisatie Nivon (respondenten A1, A2 en A3). Terwijl de vrijwilligers van NM-organisaties de Bomenstichting (respondent B1) en de Vogelbescherming (respondent C1) individueel in de natuur en op verschillende locaties werkzaam zijn. Dit verschilt weer van de respondenten D1, D2 en E1, die in tijdelijke projecten samenwerken. Deze gegevens zijn ook weergegeven in tabel 3.

Tabel 3. Manier van werken van de vrijwilligers bij de verschillende respondenten

Respondent	Werkzaam op één locatie	Werkzaam individueel in natuur	Werkzaam in tijdelijke projecten samen
A1	X		
A2	X		
A3	X		
B1		X	
C1		X	
D1			X
D2			X
E1			X

3.1 Het betrekken en begeleiden van vrijwilligers in Natuur- en Milieuorganisaties

3.1.1 Vragen over het doel

Vraag 1.1 De acht respondenten werd in het interview gevraagd welke taken in de organisatie uitgevoerd worden door vrijwilligers. Hierop werd door zes van de acht respondenten (respondenten A1, A2, B1, C1, D1 en D2) benoemd dat het grootste gedeelte van de taken in de organisatie uitgevoerd wordt door vrijwilligers. Specifieke taken die door de vrijwilligers uitgevoerd worden, zijn: het begeleiden van zomerkampen en werkgroepen; het onderhouden en of bewaken van natuurgebieden; het beschermen van vogels, bomen en andere natuur. Respondent B1 geeft aan de enig betaalde medewerker te zijn van de organisatie. Verder hebben de vijf NM-organisaties van deze acht respondenten gemeen dat de praktische functies voornamelijk uitgevoerd worden door de vrijwilligers. Respondent E1 zegt hierover: “Wij merken dat de vrijwilligers graag iets concreets willen doen, schep in de grond. De vaste krachten (betaalde medewerkers) zorgen dat er voorstellen worden geschreven en dat het financieel goed draait.” Bij acht van de acht respondenten waren in de organisatie ook betaalde medewerkers werkzaam. De specifieke aantallen vrijwilligers en betaalde medewerkers werkzaam in de NM-organisaties zijn terug te vinden in tabel 2.

Vraag 1.2. Vervolgens werd de respondenten gevraagd of het werk met vrijwilligers belangrijk is voor de organisatie en zo ja, waarom. Hierop antwoordden alle respondenten dat de vrijwilligers erg belangrijk zijn. Vier van de respondenten (respondenten A1, B1, C1 en D1) geven als reden zonder vrijwilligers niet te kunnen bestaan als organisatie. Zo vertelde respondent A1: “Als het huis niet beheerd wordt door vrijwilligers moet je het zien te verkopen, want dan kan het niet uit. De vrijwilligers zijn van essentieel belang.” Respondent C1 geeft door middel van de rolverdeling aan waarom de vrijwilligers zo belangrijk zijn: “In de organisatie zijn 650 vrijwilligers actief en een aantal vaste krachten. Een groot aantal van de vrijwilligers houdt beschermde natuurgebieden in de gaten. Vanuit ons kantoor in Zeist zouden wij, de vaste krachten, nooit 100 gebieden in de gaten kunnen houden. Zodra er iets bedreigends gebeurt zorgen wij dat het opgelost wordt door bijvoorbeeld een rechtszaak.”

3.1.2 Sterke punten

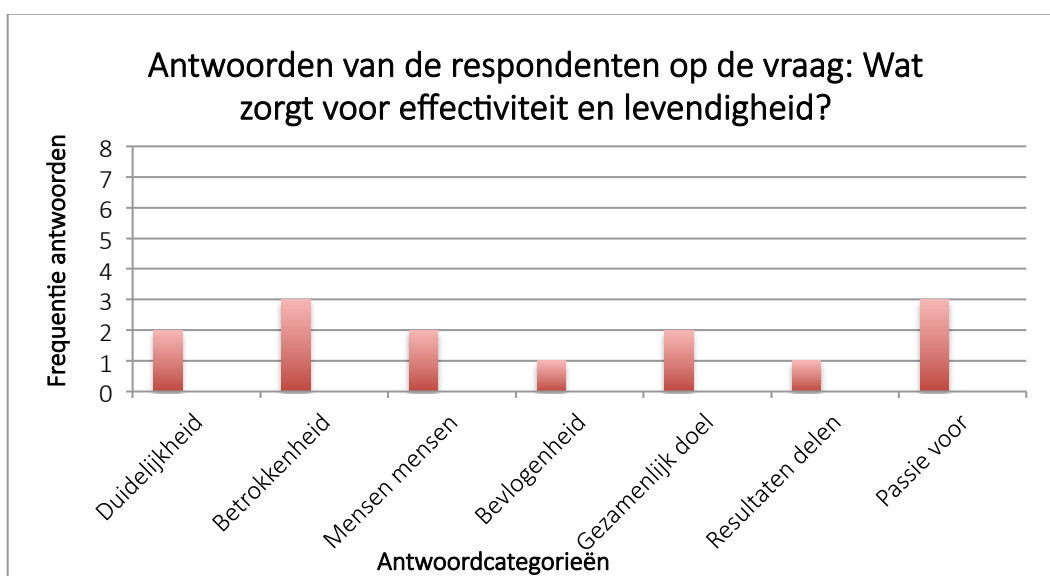
De volgende drie vragen gaan over de sterke punten van het werk met vrijwilligers in de NM-organisaties. De eerste vraag, vraag 2.1, luidde: ‘Wat zorgt ervoor dat het werk met vrijwilligers goed verloopt?’ Er werden verschillende antwoorden gegeven door de respondenten, die zijn ingedeeld in zeven categorieën: zie x-as in figuur 2. Zo geeft respondent A1 aan dat het belangrijk is om de vrijwilligersorganisatie als bedrijf te benaderen: “Het belangrijkste daarbij is, dat het ook wel enigzinds als bedrijf benaderd, waarbij het enige verschil is dat mensen geen salaris krijgen, maar waarbij het van wezenlijk belang is dat de vrijwilliger weet wat zijn taak en verantwoordelijkheid is. Ook heb ik geregeld een gesprek met de vrijwilligers over hoe zij de taken ervaren en om te kijken of de verwachtingen nog bij elkaar aansluiten. Eigenlijk is dat precies hetzelfde als je in een bedrijf een functioneringsgesprek hebt.” Zes van de acht respondenten (respondenten A1, A2, C1, D1, E1 en D2) benoemen dat duidelijkheid een belangrijke rol speelt in de organisatie van vrijwilligers. De methode om de vrijwilligersorganisatie als bedrijf te benaderen (respondent A1) valt hier ook onder. Andere respondenten verwoorden het belang van duidelijk zijn als volgt: hun vrijwilligers te vertellen wat het plan is (respondent A2); het bieden van het platform extranet waar informatie gegeven wordt en vragen gesteld kunnen worden, de vrijwilligers en vaste krachten werken op (grote) afstanden van elkaar en dit biedt voor hen een uitkomst (respondent C1); het hebben van een vaste planning (respondent D1); overeenkomsten afsluiten (respondent E1); en klein beginnen waardoor de opdracht voor volgende vrijwilligers duidelijk is (respondent D2). Ook wordt vier keer gezegd dat het vrijwilligerswerk goed verloopt door te laten zien dat de vrijwilligers belangrijk zijn voor de organisatie door bijvoorbeeld waardering uit te spreken naar de vrijwilligers (respondenten A1, B1, C1 en D2). Drie van deze respondenten (respondenten B1, C1 en D2) noemt jaarlijks een vrijwilligersdag te organiseren. “Hier worden de vrijwilligers in het zonnetje gezet.” zegt respondent C1. Drie geïnterviewde vrijwilligers (respondenten A3, D1 en D2) geven aan dat het vrijwilligerswerk goed verloopt door sterk gemotiveerde vrijwilligers te hebben. “Mensen hebben echt hart voor de zaak.” (respondent D1). Twee ondervraagden (respondenten A1 en A2) zeggen heel open en betrokken te zijn naar de vrijwilligers. Respondent A2 geeft aan: “Er is een vergadering waar ze alles mogen vragen en weten over geld en aantal bezoekers.” Respondent A1 zegt: “We luisteren naar hun behoeftes en intrinsieke motivatie, zodat we gezamenlijk een geschikte plek voor de vrijwilliger kunnen vinden binnen de organisatie.” Ondervraagde B1 geeft aan dat het vrijwilligerswerk goed verloopt door de vrijwilligers te scholen. In figuur 2 zijn deze resultaten weergegeven. Te zien is hoe vaak verschillende reacties genoemd zijn door de respondenten, door één respondent kunnen meerdere antwoorden gegeven zijn.



Figuur 2. Antwoorden op vraag 2.1: “Wat zorgt ervoor dat het vrijwilligerswerk goed verloopt?” Ingedeeld in zeven antwoordcategorieën, zie bijlage VII voor de codering van de interviewvragen.

Vervolgens werd de respondenten gevraagd: ‘Wat onderscheidt jullie van andere vrijwilligersorganisaties?’ vraag 2.2. Deze vraag is door alle respondenten verschillend beantwoord. Zo benoemde respondent D2 dat veel vrijwilligers in de buurt wonen, waardoor het contact laagdrempelig, fijn en snel is. “Mensen komen gewoon binnenlopen met een vraag.” Een andere respondent (A1) reageert ook op de vraag wat de organisatie onderscheidt: “De manier van werken in de organisatie wisselt, het hangt er vanaf wie de voorzitter is. Ik stel duidelijk met de vrijwilligers af wat hun taken zijn. Mijn voorganger deed dit anders in de zin van joh we zijn hier met z’n allen gezellig bezig, maar dan heb je een heel andere vrijwilligersorganisatie.” Een andere medewerker (respondent A2) van een NM-organisatie zegt natuur hoog in het vaandel te hebben staan. “Wij worden verplicht om goud te halen in het programma GreenKey en geen brons, dat zorgt dat er binnen je club een bepaalde sfeer heerst.” Respondent E1 geeft aan geen eigen vrijwilligerspool te hebben, maar een samenwerking met andere organisaties. Respondent C1 geeft aan niet heel anders te handelen dan andere vrijwilligersorganisaties. De rest van de antwoorden is terug te lezen in bijlage VI.

Ook werd de respondenten gevraagd wat hun team effectief en levendig maakt, vraag 2.3. Hierop is door de respondenten verschillend antwoord gegeven. De antwoorden zijn ingedeeld in zeven categorieën: zie x-as in figuur 3. Twee van de acht respondenten (respondenten A1 en C1) geven aan dat duidelijkheid een belangrijke rol speelt in de effectiviteit en levendigheid van het vrijwilligersteam. “Onderdeel hiervan is een duidelijke taakomschrijving, zodat de vrijwilliger precies weet waar hij of zij aan toe is. Op deze manier kunnen we vervolgens samen met elkaar kijken of we de resultaten bereiken die we voor ogen hadden.” Verder wordt er door drie respondenten (respondenten A2, E1 en D2) benoemd dat ze de vrijwilligers betrekken bij de organisatie. Zo zegt respondent A2: “Doordat ik ze overal in betrek wordt het levend en we vechten samen voor een goed resultaat.” Respondenten A2 en A3 geven aan dat de vrijwilligers veelal mensenmensen zijn en dat dit zorgt voor levendigheid en sfeer. “De vrijwilligers moeten het leuk vinden om met mensen om te gaan. Bij ons kan je je portemonnee in de ochtend op tafel leggen en dan ligt hij er ’s avonds nog.” Volgens respondent B1 hebben hun vrijwilligers een stuk bevologenheid, waardoor ze goed zelfstandig aan de slag gaan. Respondent D2 vindt het belangrijk om resultaten te delen, “Als een project af is laten we dit zien op Facebook, zo ben je actief bezig met wat je doet en wat er verandert.” Verder geven respondenten A3, B1 en D1 aan dat de vrijwilligers passie voor hun werk hebben; Respondent A3 geeft aan dat iedereen weet waar hij/zij het voor doet, respondent B1 geeft aan dat de vrijwilligers van bomen houden en deze willen behouden en respondent D1 geeft aan dat mensen van dieren houden.



Figuur 3. Antwoorden op vraag 2.3: “Wat maakt jullie team effectief en levendig?”. De antwoorden zijn ingedeeld in zeven categorieën. Een respondent kan meerdere antwoorden gegeven hebben, zie bijlage VII.

3.2 Piekervaringen in het werk met vrijwilligers

3.2.1 Ervaringsvragen

Bij de eerste ervaringsvraag, vraag 3.1, werd de geïnterviewden gevraagd wat hun beste ervaring (piekervaring) is geweest in het werken met vrijwilligers en waarom dit voor hen een piekervaring was. Respondent A1 vertelde dat er bij de organisatie twee keer per jaar een werkweek wordt georganiseerd waarbij vrijwilligers een week lang al het huishoudelijk en groot technisch onderhoud regelen. De respondent noemt dit als piekervaring, omdat de vrijwilligers twee keer per jaar hier een hele week aan besteden. Daar heeft de respondent diep respect voor. Ook is er een goede lunch aanwezig en wordt er een praatje gehouden door de beheercommissie om waardering uit te spreken. Voor respondent A2 is het een piekervaring als men achter de balie staat en een klant zegt: "Wat een mooie camping, ik kom hier zeker terug." Daarnaast geeft de respondent aan dat er regelmatig wordt gezegd dat de vrijwilligers niet herkenbaar zijn, want mensen staan in hun spijkerbroek en polo. "Dus ik heb daar wat mee gedaan. De vrijwilligers krijgen dit jaar allemaal een polo met een logo erop. Daar mogen ze in meebeslissen." Deze piekervaring is volgens de respondent nog in volle gang. "Het is een piekervaring, omdat er goed geluisterd wordt naar de vrijwilligers en het werk op deze manier fijn blijft voor iedereen."

Respondent D1 gaf aan op een centrale gewerkt te hebben waar altijd iemand aanwezig moest zijn. "Dus we hadden eigenlijk nooit een teamdag gehad." De mooiste ervaring, volgens de respondent, was dat er toch een keer een teamdag werd georganiseerd voor alle vaste krachten. "De vrijwilligers hebben toen een dag de stichting gedraaid. Alles ging heel goed, daardoor zie je ook dat er meer respect en waardering over en weer is ontstaan. Vanuit verschillende kanten werd er positief gereageerd."

Respondent B1 ervaart de vrijwilligersdagen, die zij jaarlijks organiseert, als piekervaring. "De vrijwilligersdagen zijn heel stimulerend. Er is een stukje scholing, lekker eten en vrijwilligers van verschillende plekken ontmoeten elkaar." "Tijdens deze dagen delen we ook nieuwe ontwikkelingen binnen ons vakgebied."

De vraag wat de beste ervaring is geweest in het werk met vrijwilligers werd door respondent C1 beantwoord met: "Het extranet. Voordat we begonnen met het extranet hebben we aan de vrijwilligers gevraagd wat zij wilden of ze het überhaupt zagen zitten en welke functies het extranet zou moeten hebben. Een groepje vrijwilligers heeft zich aangemeld om hier over mee te denken." Dit extranet is volgens deze respondent een piekervaring, omdat dit ervoor heeft gezorgd dat de vrijwilligers makkelijker met elkaar kunnen communiceren. Dit heeft ook als resultaat dat niet alle vragen van de vrijwilligers bij de vaste krachten terecht komen, maar dat de vrijwilligers elkaar kunnen helpen. Daarnaast geeft respondent C1 aan zelf ook vrijwilliger te zijn. Hij vindt het een piekervaring dat je gezamenlijk werkt aan hetzelfde doel.

Respondent D2 zegt het een piekervaring te vinden als "Het idee dat je bedacht hebt na een aantal jaar nog steeds werkt." Het voorbeeld dat de ondervraagde hierbij geeft is: "Het ontwikkelen van een groen schoolplein. Er waren een aantal sturende personen die het project aangepakt hebben en veel mensen die meegeholpen hebben. Het draagvlak is hierdoor heel groot."

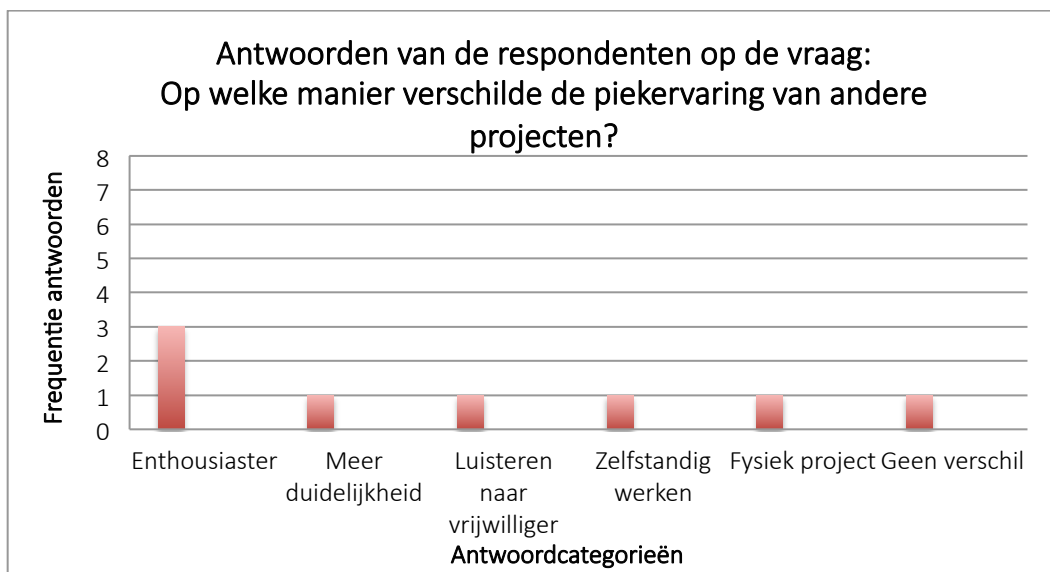
Verder reageert respondent A3, die zomerkampen in de natuur voor kinderen organiseert, dat de sfeer die heerst het piekmoment is. "Je bent helemaal weg van de normale wereld en echt een weekje weg. Het team en de kinderen hebben het leuk."

Tenslotte vertelt respondent E1 dat een piekervaring voor hem is dat vrijwilligers dingen voor elkaar krijgen. "Dat iets fysiek wordt gerealiseerd." Veel werk, zoals kantoorwerk, levert geen fysiek resultaat. Een project als het herinrichten van verwaarloosde plekken wel. "Als je dat voor elkaar kan krijgen is dat wel hartstikke mooi."

Vraag 3.2: Op welke manier was deze ervaring gelijk aan andere projecten? Op deze vraag reageerden drie van de acht respondenten (A3, C1 en D1) dat de ervaring niet te vergelijken was met andere ervaringen. Respondent A3 zegt hierover: "Ik ken niets wat op dezelfde manier is als het kamp." De andere vijf respondenten (A1, A2, B1, E1, D2) geven verschillende antwoorden waarom de ervaring te

vergelijken was met andere projecten. Zo geeft respondent A1 een voorbeeld van een andere piekervaring en geeft aan wat volgens hem bij dit project hetzelfde werd uitgevoerd: “De wijze waarop het werk werd georganiseerd was duidelijk. Iedereen weet wat zijn taak is en bevoegdheden zijn. Daarmee kun je het uiteindelijk tot een mooi resultaat brengen.” Respondent E1 zegt dat een piekervaring voor hem vaak om concrete projecten gaat, waar echt iets wordt opgeleverd in de natuur. Respondent A2 geeft aan goed geluisterd te hebben naar wat de vrijwilligers willen en dat dit gezorgd heeft voor een piekervaring. De argumentatie van de respondenten is terug te lezen in bijlage VI.

Vervolgens werd de respondenten gevraagd op welke manier de piekervaring verschilde van andere projecten. Dit was vraag 3.3. Drie respondenten geven aan dat tijdens de piekervaring de mensen enthousiaster waren. Zo zegt respondent A3 dat dit project plezier gaf, respondent C1 zegt dat het enthousiasme werd uitgedragen en dat dit vaker moet gebeuren en respondent D2 geeft aan dat de vrijwilligers zelf meer moeite hebben gedaan om het project volledig te kunnen financieren. Dit komt omdat ze zelf veel baat hadden bij de uitkomst en sterk gemotiveerd waren. Verder geven de respondenten verschillende redenen hoe de piekervaring verschilde van andere ervaringen of projecten. Zo wordt er door respondent A1 gezegd dat de reden dat andere projecten niet werken komt doordat er onvoldoende duidelijkheid is over wat er van de vrijwilliger verwacht wordt: “Het werk bleek bijvoorbeeld veel meer of veel minder te zijn. Je moet vrijwilligers niet overvragen, maar je moet ze ook niet ondervragen.” Respondent A2 geeft aan dat er bij andere projecten ook beter geluisterd kan worden naar wat de vrijwilligers willen. In figuur 4 zijn de antwoorden op deze vraag weergegeven en de volledige antwoorden van de respondenten zijn terug te vinden in bijlage VI.



Figuur 4. Antwoorden op vraag 3.3: Op welke manier verschilde de piekervaring van andere projecten?” Ingedeeld in zes antwoordcategorieën.

Vraag 3.5. Van welke ervaring met vrijwilligers heeft u het meest geleerd? De antwoorden op deze vraag zijn weergegeven in figuur 5. Twee respondenten (E1 en D2) geven aan dat ze geleerd hebben om de start van een project goed in te zetten. Respondent D2 noemt de vinger aan de pols te houden om te zien of de vrijwilligers het goed aanpakken en respondent E1 noemt het papierwerk met handtekeningen over de financiering goed op orde te willen hebben, zodat partijen niet zodra ze het geld op de rekening hebben de samenwerking stoppen. Ook noemt respondent E1 dat het van belang is om duidelijk te maken waarom de organisatie geld vraagt voor de service. Het is hun werk om onder andere vrijwilligersorganisaties te helpen, wat het werk soms lastig maakt aangezien de vrijwilligers hun eigen werk gratis doen.

Respondent A2 heeft de ervaring zijn vrijwilligers juist meer los te moeten laten en “Niet alles willen zien.” De vrijwilligers zijn bezig hun eigen invulling te geven aan het project en dat doen ze op een manier die bij hun past, “Dan moet je niet de fout maken dat te willen veranderen. Je moet ook niet altijd alles uitkauwen, laat ze meedenken.”

In diezelfde lijn hebben twee andere respondenten (A1 en C1) de ervaring dat alle vrijwilligers hun eigen soort kennis en/of motivatie hebben die op hun manier goed is. Zo geven ze aan dat de één een specialist met veel kennis is en de ander vindt het gewoon leuk om te doen. “Uiteindelijk gaat het erom dat wat ze doen, dat ze dat met hart en ziel doen.”

Een andere respondent (D1) heeft de ervaring dat vrijwilligers soms meer kennis en kunde hebben dan dat ze in eerste instantie dachten. Hier kwam de ondervraagde achter door in een andere setting met de vrijwilligers te werken.

Respondent A3 geeft aan vooral te hebben geleerd om goed samen te werken. Respondent B1 heeft geleerd dat het verhaal dat je verteld moet passen bij de omgeving, “want dan blijft het beter hangen.”



Figuur 5. Antwoorden op vraag 3.5: “Van welke ervaring met vrijwilligers heeft u het meest geleerd? Wat heeft u hiervan geleerd?” Ingedeeld in zes antwoordcategorieën.

Vraag 3.6. Kunt u een verhaal vertellen over een moment waarin er een aanpassing is gemaakt in de manier van werken en hoe dit hielp om iets belangrijks te bereiken?

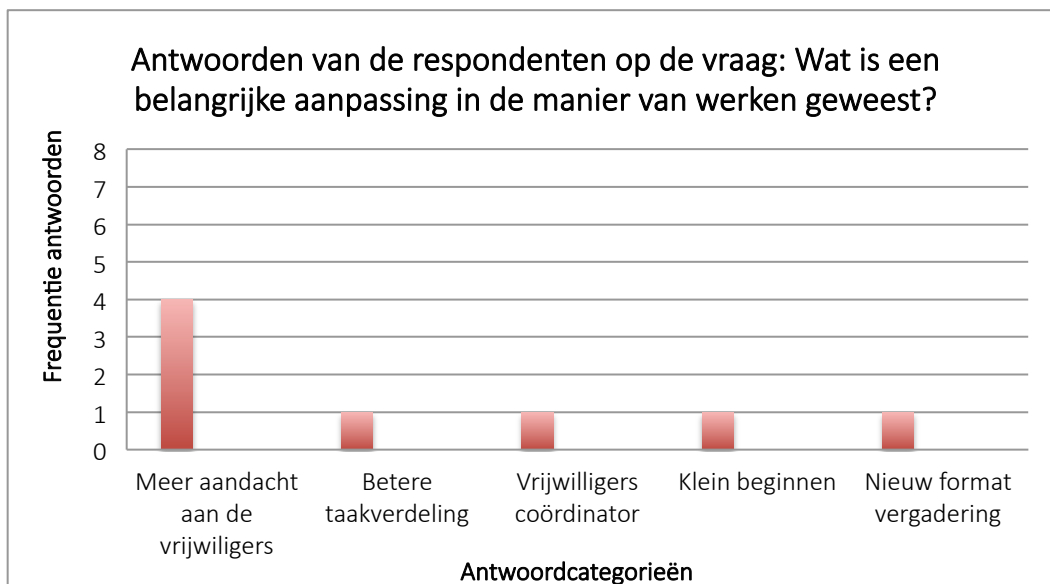
Vier respondenten (A2, B1, C1 en E1) geven aan op een of andere manier meer aandacht te willen geven of hebben gegeven aan de vragen van vrijwilligers. Twee van deze vier respondenten (B1 en C1) hebben een online afgeschermd omgeving waar vrijwilligers vragen kunnen stellen aan elkaar en deskundigen. Hierdoor is het contact meer georganiseerd en worden er meer vrijwilligers bereikt. Een voorwaarde voor respondent C1 is dat de vaste krachten wel actief moeten zijn op deze online omgeving. Wanneer zij dit niet zijn wordt het online programma minder gebruikt door de vrijwilligers. Een andere van deze vier respondenten (A2) geeft aan te anticiperen op de vragen van de vrijwilligers door polo's aan te hebben geschaft, waardoor het zichtbaar is voor klanten dat de vrijwilligers bij het bedrijf horen. Daarnaast worden er ook mondkapjes besteld, vanwege Covid-19, met het logo van het bedrijf. Verder wil respondent E1 meer aandacht geven aan de vrijwilligers. Ze willen de vaste vrijwilligers voorrang geven, aangezien de betaalde medewerkers een beperkte tijd hebben en er veel vrijwilligers aankloppen met vragen.

De resterende vier respondenten (A1, A3, D1 en D2) hebben op een andere manier een aanpassing gemaakt in de manier van werken. Twee respondenten (A1 en A3) hebben hun vergaderingen anders ingedeeld. Waarbij bij de een (A1) de actielijst duidelijker beschreven is, met onder andere wie

verantwoordelijk is en de einddatum. “Voorheen stonden er hele prozaverhalen in de notulen, nu is dat duidelijker.” De ander (A3) geeft aan een andere taakverdeling te hebben gemaakt met een methode waarin elke vrijwilliger een jaar lang verantwoordelijk is voor dezelfde taak. Dit zorgt voor een groter verantwoordelijkheidsgevoel.

Bij een respondent (D1) is een coördinator voor de vrijwilligers aangesteld, die het aanspreekpunt voor de vrijwilligers is. Volgens deze respondent is het de kracht van een organisatie met vrijwilligers en vaste krachten dat de vrijwilligers altijd terug kunnen vallen op de vaste krachten met veel ervaring. “Continuïteit is belangrijk voor een organisatie en de vaste krachten kunnen zorgen dat de werkzaamheden op een goede manier doorgevoerd worden.”

De laatste respondent (D2) geeft aan tegenwoordig klein te beginnen met een project, waardoor andere bewoners in de omgeving zien wat je kan bereiken. Wanneer je begint met hele enthousiaste vrijwilligers volgt de rest wel. In onderstaand figuur 6 zijn de antwoorden van de respondenten weergegeven.



Figuur 6. Antwoorden op vraag 3.6: “Kunt u een verhaal vertellen over een moment waarin er een aanpassing is gemaakt in de manier van werken en hoe dit hielp om iets belangrijks te bereiken?” Ingedeeld in vijf antwoordcategorieën.

3.2.2 Werving

Vraag 3.7 is alleen gesteld aan de respondenten die kennis hadden van de werving in hun organisatie. Dit zijn de respondenten die in tabel 1 zijn aangeduid als beleidsmedewerker: A1, B1, C1, D1 en E1. De vraag luidt: “Doet de NM-organisatie aan werving van vrijwilligers? En zo ja, hoe?” Alle NM-organisaties van de geïnterviewde respondenten doen op een manier aan werving. Vier van de vijf respondenten doen actief aan werving. Respondent E1 zegt niet actief aan werving te doen, maar stapt wel op vrijwilligers af. De andere respondenten stonden ingeschreven bij een vrijwilligerscentrale (D1), gebruiken sociale media voor oproepen (C1 en D1), gebruiken tijdschriften (B1) of benaderen mensen bij gebruik van de locatie (A1). Volgens respondent D1 zijn de vrijwilligers die zichzelf aanmelden het meest gemotiveerd.

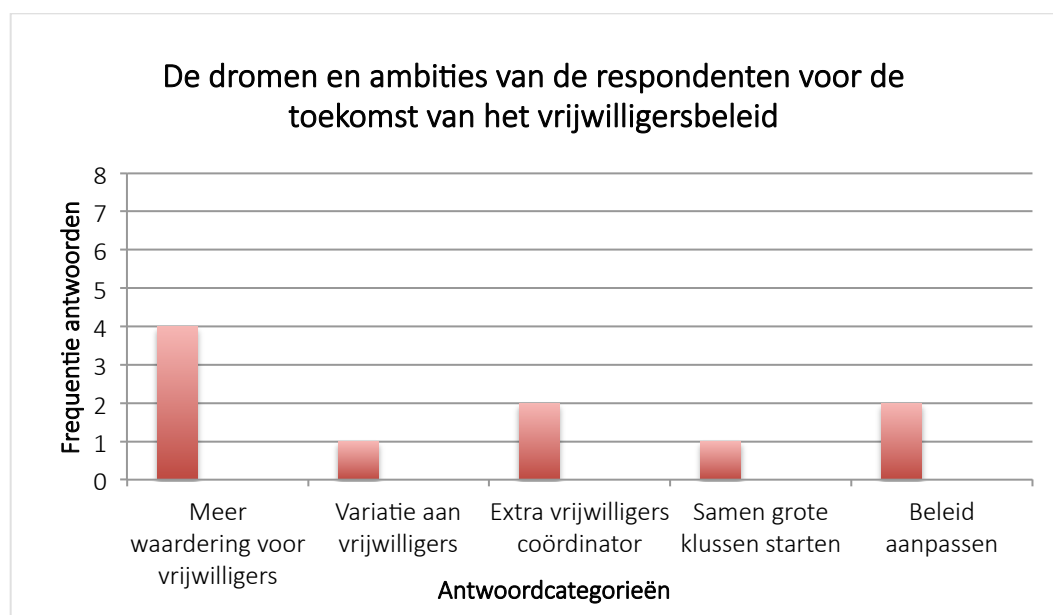
3.3 Veranderingen in het werk met vrijwilligers in de toekomst

3.3.1 Ervaringsvragen

Op vraag 3.4, hoe het bedrijf moet veranderen als de piekervaring de norm zou worden, reageren twee respondenten (A3 en B1) dat daarvoor geen verandering nodig is. “Elke activiteit zorgt voor een fijne sfeer voor de gasten/vrijwilligers.” De andere respondent die geen verandering nodig vindt (B1) geeft aan dat de vrijwilligers al snel gelukkig zijn “als ze lekker buiten kunnen zijn.” Een andere respondent (E1) zegt dat er naast de piekervaringen met de vrijwilligers in de natuur, op kantoor ook afspraken gemaakt moeten worden en zaken geregeld. Dit is noodzakelijk en zal niet snel een piekervaring worden. Respondent A1 geeft aan dat er genoeg duidelijkheid moet zijn over de werkzaamheden van de vrijwilliger. Aansluitend aan respondent A1 benoemt respondent C1 binnen de NM-organisatie meer te willen delen aan goede en slechte ervaringen: “Soms lopen vrijwilligers tegen problemen of teleurstellingen aan en projecten zijn vaak van een lange adem. Dan is het fijn om dit te kunnen delen.” Respondent D2 benoemt de vrijwilligers meer zelfstandig aan de slag te willen laten gaan. Wel met bepaalde grenzen die vooraf gesteld zijn. De antwoorden van de respondenten zijn te lezen in bijlage VI.

3.3.2 Toekomst

Vraag 4.1 en vraag 4.2 gaan over ambities voor de toekomst met betrekking tot het vrijwilligersbeleid. De antwoorden die gegeven zijn door de respondenten sluiten bij elkaar aan en zijn samengevoegd. De twee vragen zijn: ‘Als u nu in slaap zou vallen en over twee jaar wakker wordt, wat zou u dan anders doen in het vrijwilligersbeleid?’ en ‘Heeft u nog andere ambities voor in de toekomst met betrekking tot het vrijwilligersbeleid?’. In figuur 7 zijn de antwoorden op deze vragen weergegeven, door één respondent kunnen meerdere antwoorden gegeven zijn.



Figuur 7. Antwoorden op vraag 4.1 en 4.2: Wat zijn de dromen en ambities van de geïnterviewden voor de toekomst met betrekking tot het vrijwilligersbeleid? De antwoorden zijn ingedeeld in vijf categorieën.

Vier van de acht respondenten (A2, A3, C1 en D1) benoemen dat vrijwilligers niet altijd de waardering krijgen die ze verdienen. Hun ambitie of wens is dan ook dat er anders naar vrijwilligers gekeken wordt door de beroepskrachten van de organisatie, de klanten en andere niet-vrijwilligers. Zo zegt respondent C1: “Er zijn heel veel Nederlanders die vrijwilligerswerk doen en ik vind dat dit meer uitgedragen mag worden. Het wordt ondergewaardeerd, niet iedereen ziet het belang.” Respondent D1 zegt hierover: “Beroepskrachten willen nog wel eens denken dat vrijwilligers minder kunnen, maar

we zijn afhankelijk van de vrijwilligers. Werken aan het vertrouwen tussen beroepskrachten en vrijwilligers over en weer is heel belangrijk.”

Respondent A1 benoemt als droom te hebben dat er een mix is van vrijwilligers van alle leeftijden, met een grote diversiteit aan achtergronden en met tactisch en strategisch inzicht. “Nu is het nog te eentonig.”

Twee respondenten (C1 en D2) geven aan graag een extra persoon in te willen zetten voor de aansturing van de vrijwilligers. Respondent C1: “Ik denk dat we dan nog slagkrachtiger kunnen zijn.”

Respondent D2 geeft aan dat zo’n tussenpersoon als smeerolie in de contacten zal zijn en dus voor meer transparantie kan zorgen.

Respondent E1 wil graag een natuurproject opstarten met vrijwilligers. “Niet alleen wat aanplanten, maar ook echt de aankoop doen. Nu zijn dat de professionele natuurorganisaties die dat doen, maar er wordt aan gewerkt of dit ook door vrijwilligers kan worden gedaan.”

Twee respondenten willen het beleid met betrekking tot vrijwilligers aanpassen. Zo zegt respondent D1 het beleid te willen aanpassen op het feit dat vrijwilligers niet meer standaard elke dag aanwezig willen zijn, maar af en toe. “Meer vrijwilligers die ad hoc klussen kunnen doen.” Respondent B1 wil een nieuwe handleiding samenstellen voor de vrijwilligers. Respondent A1 hoopt op een grotere diversiteit aan vrijwilligers met mensen die tactisch en strategisch inzicht hebben.

H4 Discussie

Het doel van dit onderzoek is om erachter te komen hoe verschillende NM-organisaties vrijwilligers inzetten en welke piekervaringen de medewerkers van deze NM-organisaties daarbij hebben gehad. Uiteindelijk kan uit deze informatie achterhaald worden hoe vrijwilligers het best betrokken en ingezet kunnen worden. Deze informatie kunnen natuur- en milieuorganisaties in Nederland gebruiken voor het succesvoller inzetten van vrijwilligers in de toekomst. In dit hoofdstuk worden de belangrijkste resultaten van het onderzoek besproken, zal er een kritische reflectie op het uitgevoerde onderzoek gegeven worden en worden de onderzoekscriteria besproken. Nu volgt een korte samenvatting van de belangrijkste resultaten van het onderzoek, deze zijn weergegeven aan de hand van drie deelvragen.

Voor het onderzoeken van de eerste deelvraag 'Op welke manier worden vrijwilligers betrokken en begeleid in verschillende NM-organisaties?' zijn vijf interviewvragen gesteld aan de respondenten. Bij het bestuderen van de resultaten is naar voren gekomen dat de vrijwilligers van de deelnemende NM-organisaties voornamelijk betrokken worden bij praktische zaken, zoals het onderhouden of aanplanten van natuurgebieden. Dit komt overeen met de gevonden literatuur, genoemd in de inleiding. In de onderzochte NM-organisaties was altijd minimaal één vaste kracht aanwezig. Het merendeel van de respondenten vermeldt dat de vrijwilligers van levensbelang zijn voor de organisatie. Dit heeft waarschijnlijk een grote invloed op hoe de organisaties omgaan met hun vrijwilligers. Om te zorgen dat het vrijwilligerswerk goed verloopt wordt duidelijk zijn naar de vrijwilligers het meest genoemd, in totaal door zes van de acht respondenten. Ten tweede wordt ook het uitspreken van waardering door vier van de acht respondenten benoemd als verklaring voor het goed verlopen van het vrijwilligerswerk. De manier waarop de verschillende respondenten zorgen dat het vrijwilligerswerk goed verloopt komt overeen, maar verschilt ook van elkaar. Zo noemen een aantal respondenten dat ze jaarlijks een vrijwilligersbijeenkomst organiseren om de waardering uit te spreken, terwijl een andere respondent meermaals persoonlijke gesprekken voert met iedere vrijwilliger over hoe hij/zij de zaken ervaart en daarbij de intrinsieke motivatie van de vrijwilliger aan de orde stelt. Deze laatste respondent geeft ook aan betrokken- en openheid belangrijk te vinden. Dit verschil in betrokkenheid tussen de respondenten kan te maken hebben met een verschil in de organisatieculturen. De respondenten die meer betrokken en open zijn werken samen met de vrijwilligers op één locatie van Nivon (respondenten A1 en A2). Terwijl de vrijwilligers bij respondenten B1 en C1 van de Bomenstichting en de Vogelbescherming op verschillende plekken door het land werken. Verder kunnen er ook andere redenen zijn voor het verschil in betrokkenheid. Zo is er een verschil in grootte tussen de organisaties van de geïnterviewden, zie tabel 2 in H3; de respondenten kunnen naast het begeleiden van vrijwilligers nog andere taken hebben die tijd in beslag nemen; of in het geval van respondent E1, heeft de NM-organisatie geen vaste vrijwilligers. Niet alle respondenten vinden dat betrokkenheid zorgt voor de effectiviteit in het werk. Een aantal respondenten zegt dat de passie van vrijwilligers (aangegeven door respondenten A3, B1 en D1) en het zijn van een mensenmens (aangegeven door respondenten A2 en A3) zorgt voor effectiviteit van het werk.

De tweede deelvraag richt zich op de piekervaringen die zijn meegemaakt in het werk met de vrijwilligers. Vooraf was de intentie van deze vraag om erachter te komen wat zorgt voor de piekervaringen en welke overeenkomsten hierin te vinden zijn tussen de verschillende NM-organisaties die werken met vrijwilligers. De piekervaringen verschillen enorm tussen de respondenten. Deze lopen uiteen van een klant die positieve feedback achterlaat tot het volledig renoveren van een pand in een week tot het fysiek realiseren van een natuurgebied. Maar ondanks dat de activiteiten verschillen, staan de ervaringen wel in lijn met elkaar. Wat overeenkomt tussen de piekervaringen is dat de respondenten veelal een activiteit beschreven waarin de vrijwilligers en respondenten gezamenlijk een geslaagd fysiek resultaat neerzetten of waar wederzijds respect getoond of ontstaan is. Dit is niet bij alle respondenten de hoofdreden voor het ontstaan van de piekervaring, maar wordt wel door alle respondenten benoemd.

Bij het beantwoorden van de laatste deelvraag ‘Welke veranderingen willen de ondervraagden zien in het werk met vrijwilligers in de toekomst?’ is naar voren gekomen dat de respondenten elk hun eigen veranderingen noodzakelijk vinden om meer piekervaringen te behalen. De antwoorden van de respondenten verschillen veel van elkaar. Echter verschillen de NM-organisaties ook in taken en grootte, zie tabel 2 in H3, en zal misschien daarom de manier om piekervaringen te behalen bij de NM-organisaties variëren. Verder valt het op dat enkele respondenten alle benodigdheden voor piekervaringen al zeggen te hebben. Andere respondenten benoemen kleine aanpassingen te willen maken die gebaseerd zijn op wat de vrijwilligers volgens hen nodig hebben om beter en fijner te kunnen werken. Ook wordt aangegeven dat projecten van lange adem kunnen zijn en dat vrijwilligers tegen teleurstellingen aanlopen, respondent A1 geeft als argument dat dit opgelost kan worden door duidelijk te communiceren naar de vrijwilliger. Verder is opvallend dat de helft van de respondenten benoemt dat de vrijwilligers niet de waardering krijgen die ze verdienen. Ze willen meer waardering voor vrijwilligers van medewerkers van de organisatie, klanten en niet-vrijwilligers. Ook respondent A2, die suggereert met pensioen te gaan “Ik wil 77 worden en daarna 100”, zie bijlage VI voor het citaat, geeft aan graag te zien dat er anders naar vrijwilligers gekeken wordt. Verder lopen de dromen en ambities voor de toekomst van de respondenten uiteen, maar correspondeert het feit dat ze allemaal enthousiast waren over hun dromen en ambities.

Het onderzoek is grotendeels gelopen zoals gepland. In totaal zijn er twaalf organisaties benaderd. Vier organisaties hebben niet gereageerd op de uitnodiging. De resterende acht organisaties hebben wel deelgenomen. Helaas zijn er drie interviews die niet meegenomen konden worden, doordat de gebruikte opnameapparatuur niet meer werkte na het uitvoeren van een update. Doordat uit enkele organisaties meerdere mensen geïnterviewd zijn, zie tabel 1 en 2 in H3, heeft dit alsnog acht interviews opgeleverd. De interviews zijn telefonisch afgenomen. Het eerste idee was om de interviews in persoon af te nemen. Echter bleek al snel dat dit niet mogelijk was vanwege Covid-19. Tijdens de afname van het interview werd voorafgaand aan de ondervraagde verteld voor welke doeleinden het interview afgenomen werd en verteld dat de gegevens anoniem verwerkt zouden worden.

De methode is op een consistente wijze toegepast doordat de interviews in gelijke settings plaatsvonden. Daarnaast zijn de respondenten van gelijke informatie voorzien, zowel voorafgaand in het mailcontact als tijdens de interviews zelf. Er werd bijvoorbeeld dezelfde uitleg gegeven wanneer een ondervraagde om verduidelijking van de interviewvraag vroeg. In het geval van de piekervaring was deze uitleg: “Een erg goede of extatische ervaring in het werk met vrijwilligers”. Dit is gedaan om de betrouwbaarheid van het onderzoek zo hoog mogelijk te houden.

De onderzoeksvragen zijn opgesteld aan de hand van de Appreciative Inquiry onderzoeksmethode. Een onderdeel van deze vorm van onderzoek is dat er een veranderingsproces gefaciliteerd wordt bij de personen die geïnterviewd worden. Door middel van de vraagstelling wordt er gekeken naar wat goed werkt, in plaats van te fixeren op wat niet werkt. In dit onderzoek is er niet onderzocht in hoeverre dit onderzoek invloed heeft op een veranderproces bij de respondenten. Dit was ook niet het doel, maar is wel interessant voor een eventueel vervolgonderzoek. Het doel van het gebruik van AI als onderzoeksmethode was om de informatie die gegeven wordt door de respondenten beschikbaar te maken voor NM-organisaties en andere geïnteresseerden.

Bij de resultaten is een tabel toegevoegd waarin beschreven staat hoeveel vaste betaalde medewerkers en vrijwilligers bij de NM-organisaties actief zijn. Dit kan invloed hebben op hoe de vrijwilligers begeleid worden. Echter is er niet onderzocht hoeveel vrijwilligersbegeleiders er werken in de organisaties of hoeveel vrijwilligers er begeleid worden door één begeleider. Wanneer dit wel onderzocht wordt, kan dit mogelijk interessante inzichten opleveren. Dit was echter niet de primaire focus van dit onderzoek. Vanwege een lager aantal respondenten dan gepland, door het wegvallen van drie onbruikbare interviews, is het mogelijk dat de resultaten minder goed vergeleken konden worden. Bij een volgend onderzoek is het aan te bevelen om een grotere steekproef te nemen, waardoor dit niet voor discussie kan zorgen. De beschikbare tijd voor het onderzoek en de tijd die het afnemen en verwerken van een interview kost, heeft de onderzoeker beperkt om meer interviews af

te nemen. Wanneer er meer tijd gepland was voor de interviews zou dit een grotere respons opgeleverd kunnen hebben.

Bij twee organisaties zijn meerdere respondenten geïnterviewd. Van Nivon zijn drie respondenten geïnterviewd en van IVN twee. Doordat er meerdere interviews zijn gehouden bij deze organisaties kan dit mogelijk een vertekend beeld geven van de uitkomsten. Echter kon er door deze overlap juist beter beredeneerd worden waarom respondenten A1 en A2 meer gesprekken met hun vrijwilligers houden. Zoals benoemd bij de behandeling van deelvraag één eerder in de discussie.

De onderzochte NM-organisaties verschillen sterk van elkaar in bijvoorbeeld het aantal vrijwilligers en hebben daarom ook andere manieren waarop ze met de vrijwilligers omgaan die voor hun organisatie werken. Dit is ook de reden waarom er niet één manier is waarop de vrijwilligers het best ingezet kunnen worden. Om een eenduidiger antwoord te kunnen krijgen op de hoofdvraag zou er een groter aantal personen uit de onderzoekspopulatie geïnterviewd moeten worden. Waarbij ook de verschillende factoren van de organisaties onderzocht worden.

H5 Conclusie en aanbevelingen

In dit onderzoek zijn uiteindelijk bij acht medewerkers van vijf Natuur- en Milieuorganisaties interviews afgenomen om te onderzoeken hoe vrijwilligers het best betrokken en ingezet kunnen worden in NM-organisaties. Zie tabel 1 en 2 in H3 voor een overzicht van de respondenten en bijlage VI voor de antwoorden van de respondenten op de interviewvragen. De interviews zijn uitgevoerd op basis van de Appreciative Inquiry onderzoeksmethode. Dit betekent dat de interviews gefocust zijn op wat goed gaat in het vrijwilligersbeleid en waarom dit goed gaat. Vervolgens kan deze kennis gebruikt worden om een positieve verandering te ontwikkelen. Zo is de respondenten onder andere gevraagd naar hun piekervaringen met vrijwilligers en welke verandering er noodzakelijk is voor het vaker ervaren van een piekervaring. Het doel van het onderzoek is om met deze informatie te achterhalen hoe vrijwilligers van NM-organisaties het best betrokken en ingezet kunnen worden. Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden zal eerst een antwoord gegeven worden op de deelvragen. Tenslotte worden er op basis van de conclusie in paragraaf 2 een aantal aanbevelingen gedaan.

5.1 Conclusie

Op welke manier worden vrijwilligers momenteel betrokken en begeleid in verschillende NM-organisaties? Uit onderzoek naar deze eerste deelvraag blijkt dat vrijwilligers hoofdzakelijk worden betrokken bij het uitvoeren van praktische zaken. De mate waarop betrokkenheid getoond wordt verschilt tussen de respondenten. Het valt op dat een groot deel van de respondenten, in totaal zes van de acht, benoemt dat duidelijkheid ervoor zorgt dat het vrijwilligerswerk goed verloopt. Daarnaast is het uitspreken van waardering de meest genoemde oorzaak voor een goed verloop van het vrijwilligerswerk. Dit werd door vier van de acht respondenten genoemd.

Verder is onderzocht welke piekervaringen zijn meegemaakt in het werken met vrijwilligers en welke overeenkomsten hierin te vinden zijn. Dit is deelvraag twee. Uit de resultaten kan geconcludeerd worden dat de piekervaringen veelal momenten zijn waarin door de vrijwilligers een geslaagd fysiek resultaat is neergezet en waar wederzijds respect getoond of ontstaan is. Verder blijkt dat de vrijwilligers tijdens de piekervaring enthousiaster waren dan in vergelijkbare projecten. Dit wordt door drie respondenten aangegeven. Er is voor de respondenten niet één verandering te noemen om vaker een piekervaring te bereiken.

Voor de laatste deelvraag is onderzocht welke veranderingen de respondenten willen zien in het werken met vrijwilligers in de toekomst. De respondenten willen in de toekomst meer waardering voor de vrijwilligers. Het werk wordt ondergewaardeerd en het belang van vrijwilligerswerk mag meer gezien worden. Daarnaast willen de respondenten vooral veranderingen die bijdragen aan het verbeteren van het werk, waaronder het inzetten van een extra kracht die de vrijwilligers aanstuurt en het vernieuwen van een handleiding.

Met behulp van de deelvragen kan er antwoorden worden gegeven op de onderzoeksvraag: “Hoe kunnen vrijwilligers het beste worden betrokken en ingezet bij NM-organisaties op basis van onderzoek naar positieve piekervaringen bij medewerkers van NM-organisaties die werken met vrijwilligers?” Geconcludeerd kan worden dat NM-organisaties een verschillende aanpak vereisen op basis van zowel de grootte van de organisatie, het aantal vrijwilligers als de manier van werken. In deze aanpak moet hoofdzakelijk gezorgd worden voor duidelijke communicatie met de vrijwilligers en waardering voor de vrijwilligers.

5.2 Aanbevelingen

Aan NM-organisaties wordt aanbevolen om na te gaan hoe zij op een betere manier duidelijkheid voor de vrijwilligers van hun organisatie kunnen creëren. Wanneer er gezamenlijk op één locatie gewerkt wordt is het mogelijk om vaker gesprekken te voeren over wat er van de vrijwilliger verwacht wordt en wat de vrijwilliger zelf verwacht van zijn werkzaamheden. Wanneer de afstanden tussen de vrijwilliger en de begeleider groter zijn of een begeleider meer vrijwilligers moet begeleiden kan het wellicht een verbetering zijn om de online communicatie te optimaliseren.

Ook wordt aanbevolen om waardering voor de vrijwilliger uit te dragen. Dit kan door het organiseren van een dag speciaal voor de vrijwilligers. Verder is het van belang om vaker waardering uit te spreken. Gary Chapman heeft vijf manieren beschreven voor het uiten van waardering (Chapman, 2019):

- o *In woorden.* Benoem wat de vrijwilliger goed heeft gedaan;
- o *In tijd.* Neem de tijd voor een vrijwilliger;
- o *Aanbieden van hulp.* Hulp zit in kleine gebaren, zoals het brengen van koffie, helpen bij een technisch probleem of moeilijk project;
- o *Geven van een tastbaar geschenk.* Een cadeau kan voor sommige mensen meer waarde hebben dan geld. Bijvoorbeeld een zelf geschreven kaartje;
- o *Aanraking.* Geef een vrijwilliger een high five of handdruk (in situaties waarin een handdruk ongewenst is zoals bij besmettingsgevaar van Covid-19, kan dit vervangen worden door een duim omhoog of een high five in de lucht)

Naast het zorgen voor duidelijkheid voor de vrijwilliger en het uitspreken van waardering wordt aanbevolen om als NM-organisatie na te gaan wat de piekervaringen zijn van hun eigen medewerkers en vrijwilligers. Volgens de Appreciative Inquiry methode groeit een organisatie namelijk richting de vragen die ze zichzelf het meest stellen. Dit zijn vragen over het potentieel van een organisatie.

Nu volgen een aantal aanbevelingen voor vervolgonderzoek. In dit onderzoek is de keuze gemaakt om de medewerkers van NM-organisaties te interviewen over hun ervaringen. Als aanvulling op deze resultaten is het ook interessant om de vrijwilligers van NM-organisaties te interviewen. Zo wordt de mening van de vrijwilliger meegenomen. Dit laat bovendien ook waardering voor de vrijwilliger blijken. Voor het vormen van definitieve conclusies is het van belang om bij vervolgonderzoek meer respondenten te interviewen. Dat zorgt voor een grotere representativiteit van de uitkomsten.

Literatuur

Adams, M. G., Schiller, M., & Cooperrider, D. L. (2004). With our questions we make the world. *Constructive discourse and human organization*, 1, 105-124.

Bureau Routemeijer. (2016). BENCHMARK VRIJWILLIGERSWERK. Geraadpleegd van https://www.vbne.nl/Uploaded_files/Zelf/Nieuws/rapport-benchmark-groene-vrijwilligers-vbne-staatsbosbeheer-okt-2016.1e593e.pdf

Bruyere, B., & Rappe, S. (2007). Identifying the motivations of environmental volunteers. *Journal of Environmental Planning and Management*, 50(4), 503-516.

Cable, D. M. (Ed.). (2014). *The Oxford handbook of recruitment*. Oxford University Press.

Chapman, G., & White, P. (2019). *The 5 languages of appreciation in the workplace: Empowering organizations by encouraging people*. Moody Publishers.

Cnaan, R. A., Handy, F., & Wadsworth, M. (1996). Defining who is a volunteer: Conceptual and empirical considerations. *Nonprofit and voluntary sector quarterly*, 25(3), 364-383.

Coghlan, D. (2000). Appreciative inquiry: rethinking human organization toward a positive theory of change. *Team Performance Management: An International Journal*.

Commissie Vrijwilligersbeleid. (z.d.). Vrijwilligers betrekken bij maatschappelijk betrokken ondernemen. Geraadpleegd van <https://bit.ly/3cMcfu1>

Cooperrider, D. L., & Whitney, D. (2001). A positive revolution in change: Appreciative inquiry. *Public administration and public policy*, 87, 611-630.

Cooperrider, D. L., & Whitney, D. (2005). *Appreciative Inquiry* (1ste editie). Oakland: Berrett-Koehler.

Ganzevoort, W., & Born, R. V. D. (2018). *Groene vrijwilligers: Wie zijn ze, wat doen ze en wat drijft hen?* Institute for Science in Society, Radboud Universiteit.

IVN Natuureducatie, LandschappenNL, Natuurmonumenten, Staatsbosbeheer, SoortenNL, BoerenNatuur, het Interprovinciaal Overleg (IPO) en het Ministerie van LNV. (2019). *Actieplan Groene Vrijwilligers*. Geraadpleegd van https://www.degroenevrijwilliger.nl/Uploaded_files/Zelf/actieplan-groene-vrijwilligers-def.457510.pdf

Privette, G. (1983). Peak experience, peak performance, and flow: A comparative analysis of positive human experiences. *Journal of personality and social psychology*, 45(6), 1361.

Rodell, J. B. (2013). Finding Meaning through Volunteering: Why Do Employees Volunteer and What Does It Mean for Their Jobs? *Academy of Management Journal*, 56(5), 1274–1294. <https://doi.org/10.5465/amj.2012.0611>

UA Little Rock (2009, 18 september) *Appreciative Inquiry 4D cycle* (Discovery, Dream, Design, and Destiny) (Illustratie) Geraadpleegd van <https://ualr.edu/disability/assessment-2/drc-annual-report-2008-09/appreciative-inquiry-4d-cycle-discovery-dream-design-and-destiny/>

Watkins, J. M., Mohr, B. J., & Kelly, R. (2011). *Appreciative inquiry: Change at the speed of imagination* (Vol. 35). John Wiley & Sons.

Wikipedia-bijdragers. (2020, 15 maart). Lijst van particuliere natuur- en milieuorganisaties in Nederland. Geraadpleegd op 3 mei 2020, van https://nl.wikipedia.org/wiki/Lijst_van_particuliere_natuur-_en_milieuorganisaties_in_Nederland

Yeager, D. S., & Dweck, C. S. (2012). Mindsets that promote resilience: When students believe that personal characteristics can be developed. *Educational psychologist*, 47(4), 302-314.

Bijlage I – Lijst met NM-organisaties die voldoen aan de opgestelde criteria

De NM-organisaties in het **geel** zijn meegenomen in de resultaten. De **groen** gemarkeerde NM-organisaties hebben deelgenomen aan het onderzoek, maar de resultaten hiervan zijn verloren en dus niet meegenomen in de resultaten. De **rood** gemarkeerde NM-organisaties zijn benaderd, maar hebben niet gereageerd op de deelname aan het onderzoek en zijn dus niet meegenomen in de resultaten.

1. Ark – Natuurontwikkeling
2. Bomenstichting
3. Het Brabants Landschap
4. De Kleine Aarde
5. Het Drentse Landschap
6. Het Flevolandschap
7. Floristisch Onderzoek Nederland (Floron)
8. Friese Milieufederatie (FMF)
9. It Fryske Gea
10. Het Geldersch Landschap
11. Goede Waar & Co
12. Goois Natuurreservaat
13. Greenpeace
14. GroenFront
15. Het Groninger Landschap
16. Haagse Natuurbescherming
17. Hoekschevaards Landschap
18. Stichting IJssellandschap
19. IJsselmeervereniging
20. Instituut voor natuureducatie en duurzaamheid (IVN)
21. Jeugdbond voor Natuur- en Milieustudie
22. Jongeren Milieu Actief
23. Koninklijke Nederlandse Natuurhistorische Vereniging (KNNV)
24. Kritisch Bosbeheer
25. Kustvereniging
26. Laka
27. Land van Ons
28. De 12 Landschappen
29. Landschap Noord-Holland
30. Landschap Overijssel
31. Landschapsbeheer Friesland
32. Landschapsbeheer Nederland
33. Het Limburgs Landschap
34. Milieudefensie
35. Milieufederatie Limburg
36. Morgen
37. Nationaal Park De Hoge Veluwe
38. Natuur- en Milieufederatie Limburg
39. Natuur & Milieu
40. Natuur en Milieufederatie Drenthe
41. Natuur en Milieufederatie Groningen
42. Natuur en Milieu Overijssel
43. Natuurmonumenten
44. Vereniging Nederlands Cultuurlandschap (VNC)
45. Nederlandse Jeugdbond voor Natuur
46. Nederlands Instituut voor Volksontwikkeling en Natuurvriendenwerk (Nivon)
47. Stichting De Noordzee
48. Reptielen Amfibieën Vissen Onderzoek Nederland (RAVON)
49. Saba Conservation Foundation (SCF)
50. Stichting Nationale Parken (STINAPA) Bonaire
51. Social Trade Organisation (STRO)
52. Het Utrechts Landschap
53. Vereniging Nederlands Cultuurlandschap
54. Vereniging van Bos- en Natuurterreineigenaren
55. De Vlinderstichting
56. Vogelbescherming Nederland
57. Waddenvereniging
58. Wereld Natuur Fonds (WNF)
59. Werkgroep Behoud de Peel
60. Het Zeeuwse Landschap
61. Zeeuwse Milieufederatie
62. Zoogdiervereniging VZZ
63. Zuid-Hollands Landschap

Bijlage II – Interview beleidsmedewerkers

Tijdens dit interview zal er gevraagd worden naar de piekervaringen met betrekking tot het vrijwilligersbeleid en/of het werk met vrijwilligers. Piekervaringen zijn positieve ervaringen die er voor u en de organisatie uitsprongen.

1 Vragen over het doel

- 1.1 Welke taken worden in de organisatie uitgevoerd door vrijwilligers?
- 1.2 Is het werk met vrijwilligers belangrijk voor jullie?
 - Zo ja, waarom?

2 Sterke punten

- 2.1 Wat zorgt ervoor dat het werk met vrijwilligers goed verloopt?
- 2.2 Wat onderscheidt jullie van andere vrijwilligersorganisaties?
- 2.3 Wat maakt jullie team effectief?/Wat maakt het vrijwilligersbeleid levend?

3 Ervaringsvragen

- 3.1 Wat is de beste ervaring (piekervaring) geweest in het werken met vrijwilligers?
 - Kunt u de ervaring gedetailleerd beschrijven?
 - Wat maakte deze ervaring zo speciaal?
- 3.2 Op welke manier was deze ervaring gelijk aan andere projecten?
- 3.3 Op welke manier verschilde deze juist van andere projecten?
- 3.4 Als deze ervaring de norm zou worden, hoe zou het bedrijf moeten veranderen?
- 3.5 Van welke ervaring met vrijwilligers heb je het meest geleerd?
 - Wat hield de ervaring in?
 - Wat heeft u hiervan geleerd?
- 3.6 Kan je een verhaal vertellen over een moment waarin jullie een aanpassing in de manier van werken hebben gemaakt en hoe dit hielp om iets belangrijks te bereiken?

Werving van vrijwilligers

- 3.7 Doet de organisatie aan het werven van vrijwilligers? En zo ja, hoe?

4 Toekomst

- 4.1 Als je nu in slaap zou vallen en over twee jaar wakker zou worden, wat zou je dan anders doen in het vrijwilligersbeleid?
- 4.2 Heb je nog andere ambities voor in de toekomst met betrekking tot het vrijwilligersbeleid?

Bijlage III – Interview begeleiders

Tijdens dit interview zal er gevraagd worden naar de piekervaringen tijdens het werken met vrijwilligers. Piekervaringen zijn positieve ervaringen die er voor u en de organisatie uitsprongen.

1 Vragen over het doel

- 1.1 Welke taken worden in de organisatie uitgevoerd door vrijwilligers?
- 1.2 Is het werk met vrijwilligers belangrijk voor jullie?
 - Zo ja, waarom?

2 Sterke punten

- 2.1 Wat zorgt ervoor dat het werk met vrijwilligers goed verloopt?
- 2.2 Wat onderscheidt jullie van andere vrijwilligersorganisaties?
- 2.3 Wat maakt jullie team effectief?/Wat maakt het vrijwilligersbeleid levend?

3 Ervaringsvragen

- 3.1 Wat is de beste ervaring (piekervaring) geweest in het werken met vrijwilligers?
 - Kunt u de ervaring gedetailleerd beschrijven?
 - Wat maakte deze ervaring zo speciaal?
- 3.2 Op welke manier was deze ervaring gelijk aan andere projecten?
- 3.3 Op welke manier verschilde deze juist van andere projecten?
- 3.4 Als deze ervaring de norm zou worden, hoe zou het bedrijf moeten veranderen?
- 3.5 Van welke ervaring met vrijwilligers heb je het meest geleerd?
 - Wat hield de ervaring in?
 - Wat heeft u hiervan geleerd?
- 3.6 Kan je een verhaal vertellen over een moment waarin jullie een aanpassing in de manier van werken hebben gemaakt en hoe dit hielp om iets belangrijks te bereiken?

4 Toekomst

- 4.1 Als je nu in slaap zou vallen en over twee jaar wakker zou worden, wat zou je dan anders doen in het vrijwilligersbeleid?
- 4.2 Heb je nog andere ambities voor in de toekomst met betrekking tot het vrijwilligersbeleid?

Bijlage IV – Interviewvragen met aantoning van stappen uit 4D-cyclus

In deze bijlage is te zien tot welke stappen uit de 4D-cyclus de individuele vragen uit het interview behoren. De vragen zijn gemarkeerd met een kleur. De vragen gebaseerd op Stap 1: Discovery in het geel, de vragen gebaseerd op stap 2: Dream in het groen en de vragen gebaseerd op stap 3: Design in het aqua.

1 Vragen over het doel

- 1.1 Welke taken worden in de organisatie uitgevoerd door vrijwilligers?
- 1.2 Is het werk met vrijwilligers belangrijk voor jullie?
 - Zo ja, waarom?

2 Sterke punten

- 2.1 Wat zorgt ervoor dat het werk met vrijwilligers goed verloopt?
- 2.2 Wat onderscheidt jullie van andere vrijwilligersorganisaties?
- 2.3 Wat maakt jullie team effectief?/Wat maakt het vrijwilligersbeleid levend?

3 Ervaringsvragen

- 3.1 Wat is de beste ervaring (piekervaring) geweest in het werken met vrijwilligers?
 - Kunt u de ervaring gedetailleerd beschrijven?
 - Wat maakte deze ervaring zo speciaal?
- 3.2 Op welke manier was deze ervaring gelijk aan andere projecten?
- 3.3 Op welke manier verschilde deze juist van andere projecten?
- 3.4 Als deze ervaring de norm zou worden, hoe zou het bedrijf moeten veranderen?
- 3.5 Van welke ervaring met vrijwilligers heb je het meest geleerd?
 - Wat hield de ervaring in?
 - Wat heeft u hiervan geleerd?
- 3.6 Kan je een verhaal vertellen over een moment waarin jullie een aanpassing in de manier van werken hebben gemaakt en hoe dit hielp om iets belangrijks te bereiken?

Werving van vrijwilligers

- 3.7 Doet de organisatie aan het werven van vrijwilligers? En zo ja, hoe?

4 Toekomst

- 4.1 Als je nu in slaap zou vallen en over twee jaar wakker zou worden, wat zou je dan anders doen in het vrijwilligersbeleid?
- 4.2 Heb je nog andere ambities voor in de toekomst met betrekking tot het vrijwilligersbeleid?

Bijlage V – Interviewvragen met verwijzing deelvragen

In deze bijlage is te zien welke deelvragen worden beantwoord door de verschillende interviewvragen. Hieronder zijn de deelvragen weergegeven met een kleurmarkering. De interviewvragen die behoren tot deelvraag 1, zijn **geel** gemarkeerd. De interviewvragen die behoren tot deelvraag 2, zijn **roze** gemarkeerd. De interviewvragen die behoren tot deelvraag 3, zijn **rood** gemarkeerd. De deelvragen:

1. Op welke manier worden vrijwilligers betrokken en begeleid in verschillende NM-organisaties?

2. Welke piekervaringen zijn er meegemaakt in het werk met vrijwilligers?

3. Welke veranderingen willen de ondervraagden zien in het werk met vrijwilligers in de toekomst?

1 Vragen over het doel

1.1 Welke taken worden in de organisatie uitgevoerd door vrijwilligers?

1.2 Is het werk met vrijwilligers belangrijk voor jullie?

- Zo ja, waarom?

2 Sterke punten

2.1 Wat zorgt ervoor dat het werk met vrijwilligers goed verloopt?

2.2 Wat onderscheidt jullie van andere vrijwilligersorganisaties?

2.3 Wat maakt jullie team effectief?/Wat maakt het vrijwilligersbeleid levend?

3 Ervaringsvragen

3.1 Wat is de beste ervaring (piekervaring) geweest in het werken met vrijwilligers?

- Kunt u de ervaring gedetailleerd beschrijven?
- Wat maakte deze ervaring zo speciaal?

3.2 Op welke manier was deze ervaring gelijk aan andere projecten?

3.3 Op welke manier verschilde deze juist van andere projecten?

3.4 Als deze ervaring de norm zou worden, hoe zou het bedrijf moeten veranderen?

3.5 Van welke ervaring met vrijwilligers heb je het meest geleerd?

- Wat hield de ervaring in?
- Wat heeft u hiervan geleerd?

3.6 Kan je een verhaal vertellen over een moment waarin jullie een aanpassing in de manier van werken hebben gemaakt en hoe dit hielp om iets belangrijks te bereiken?

Werving van vrijwilligers

3.7 Doet de organisatie aan het werven van vrijwilligers? En zo ja, hoe?

4 Toekomst

4.1 Als je nu in slaap zou vallen en over twee jaar wakker zou worden, wat zou je dan anders doen in het vrijwilligersbeleid?

4.2 Heb je nog andere ambities voor in de toekomst met betrekking tot het vrijwilligersbeleid?

Bijlage VI – Antwoorden op de interviewvragen

1.1 Welke taken worden in de organisatie uitgevoerd door vrijwilligers?

Respondent A1. Bosbeek is het grootste nivon huis en wij hebben een beheercommissie die het huis beheert als vrijwilligers. Dat is een groep van 8 mensen. En daaromheen hebben we nog vrijwilligers die het huis in stand houden. Ook het terrein, want het terrein is 4 en een halve hectare. Daar werken 12 vrijwilligers om het bos te onderhouden. Voor het huis zelf zijn ook 8 vrijwilligers actief. Daarnaast zijn er 60 vrijwilligers actief die het huis onderhouden.

Respondent A2. 100 procent gerund door vrijwilligers op de locatie de gele anemoon. Er werken 44 vrijwilligers.

Respondent A3. Ik begeleid een zomerkamp voor kinderen, elk jaar met een ander team voor een andere leeftijd. Daarnaast zit ik in de werkgroep dus coördineer ik samen met de werkgroep alle activiteiten rondom kamp.

Respondent B1. Bijvoorbeeld bomen behouden en beschermen. Eigenlijk bijna alle taken. Iedereen is vrijwillig behalve ik. We zijn werkzaam in heel Nederland.

Respondent C1. We hebben bij de vogelbescherming 10 tot 11 verschillende vrijwilligers. Die hun eigen ding doen. Ieder van die functies heeft op kantoor iemand die de functies begeleid. Dat is de vrijwilligers coördinator.

Respondent D1. Dat is een heel groot gedeelte. Alle mensen die op de ambulance werken zijn vrijwillig en op kantoor werken ook vaste krachten.

Respondent D2. Best wel veel, tijdens de uitvoering. Aan het einde waren er een stuk of 30. Dat is best een grote opkomst voor ons bij het groen aan de buurt project. En de bewoners hebben zelf in groepjes gekeken: "Hier kan wel iets en hier niet." Veel mensen uit de buurt waren ook op de hoogte van het project, omdat het zo'n klein dorpje is.

Respondent E1. De vrijwilligers geven input voor het programma dat wij opstellen. Met deze vrijwilligers voeren wij projecten uit. Deels zijn deze vrijwilligers achterban, maar een groot deel is ook spontaan georganiseerd. Wij merken dat de vrijwilligers graag iets concreets willen doen. Schep in de grond. Wat wij, de vaste krachten, meer doen is zorgen dat er financiering komt. Dat er voorstellen geschreven worden, dat die worden ingediend. En de hele rambam eromheen dat het financieel goed draait. Projectbegeleiding. En de vrijwilligers zorgen voor input, wat zij gerealiseerd willen hebben. In samenspraak. Maar de vrijwilligers kennen hun eigen omgeving heel erg goed en die geven aan daar willen we een bloemenweide gezaaid hebben of daar willen we fruitbomen geplant hebben. Wij zorgen dan dat er tips komen over het plantgoed. De bijdrage van vrijwilligers is heel verschillend.

1.2 Is het werk met vrijwilligers belangrijk voor jullie?

Respondent A1. Als het huis niet beheerd wordt door vrijwilligers, ja dan moet je het zien te verkopen want dan kan het niet uit. Het is dus van essentieel belang voor de wijze waarop het nu functioneert. Maar ook al decennia lang functioneert met vrijwilligers.

Respondent A2. Ja is belangrijk

Respondent A3. Ja erg belangrijk

Respondent B1. Ja, zonder vrijwilligers bestaat de organisatie niet.

Respondent C1. (Het is heel belangrijk. We zijn een landelijke organisatie maar hebben maar 1 kantoor. Op Europees niveau zijn gebieden aangewezen die belangrijk zijn voor de vogels en in Nederland zijn dat vooral natte gebieden. Op elk van deze gebieden hebben we minimaal 1 vrijwilliger geplaatst die daar alles in de gaten houdt. En als er iets bedreigends gebeurt koppelen ze dat terug en zorgen wij dat het opgelost wordt, door bijvoorbeeld een rechtszaak. Er zijn 160 natuur 2000 gebieden in Nederland, en 100 hiervan zijn de zogenaamde wetlands.

Vanuit Zeist kunnen wij nooit die 100 gebieden in de gaten kunnen houden. Ondanks dat ze heel goed zijn beschermd op papier gebeurt er in de praktijk nog wel eens iets.

650 alle vrijwilligers samen.

We hebben een winkel bij Zeist. Hier hebben we een aantal vaste krachten, maar zonder de vrijwilligers zou die winkel niet kunnen bestaan. En die winkel is heel belangrijk, want alle winst vloeit weer terug in onze organisatie en alle doelen die we ons hebben gesteld. En we zijn niet geheel afhankelijk van de winkel.

Er is ook een medewerker die de praktische zaken rondom de vrijwilligers regelt. Zoals de vrijwilligersdagen, om ze betrokken te houden en als bedankje.

De huur van een zaal, of de huur van een bus.)

Respondent D1. Ja zeer belangrijk anders kan het werk niet bestaan

Respondent D2. Ja. Als de buurtbewoners zelf betrokken zijn en mee willen werken kan er meer.

Bijvoorbeeld bij het herinrichten van een groenstrook is het de standaard om per vak 1 plantensoort te planten. Aangezien de sociale werkvoorziening dit onderhoudt en het voor die mensen duidelijk moet zijn welke planten ze wel en niet moeten laten staan. Maar wanneer de buurtbewoners samen de groenstrook onderhouden is er meer mogelijk en kunnen er wel 3 of 5 planten per vak ingezaaid worden. Je moet vooral luisteren naar je vrijwilligers wat vinden ze belangrijk en wat willen ze. Kijk of je ze zo ver kan krijgen of ze ook echt iets gaan doen.

Respondent E1. Vrijwilligers zijn heel belangrijk. Wij zijn een koepelorganisatie. Dat wil zeggen dat er meerdere organisaties zijn aangesloten bij ons. En daaronder vallen professionele organisaties.

Sterke punten: 2.1 Wat zorgt ervoor dat het werk met vrijwilligers goed verloopt?

Respondent A1. Het belangrijkste daarbij is, dat je het ook wel enigszins als een bedrijf benaderd. Het enige verschil daarin is dat wanneer mensen een dienstverband hebben, dan hebben ze rechten en plichten en krijgen ze een salaris. Eigenlijk is het met vrijwilligers precies hetzelfde, ze hebben rechten en plichten. Maar ze krijgen er geen salaris voor. Maar het houdt eigenlijk in, wil jij het aantrekkelijk hebben en houden voor vrijwilligers, dan moet je het eigenlijk doen al zijnde dat het een bedrijf is waarin men met elkaar werkt. Waarbij het ook van wezenlijk belang is, wat is mijn taak, wat is mijn verantwoordelijkheid. En dat er ook gewoon geregeld een gesprek is met de vrijwilligers over hoe zij de zaken ervaren. En eigenlijk is dat precies hetzelfde als je in een bedrijf een functioneringsgesprek hebt. Dat moet je eigenlijk ook met vrijwilligers hebben. En bij vrijwilligers is het vaak, die hebben een bepaalde motivatie waarom zij in het werk actief willen zijn als vrijwilligers. En samen met de vrijwilliger moet je bepalen wat kunnen wij jou bieden. Dat moet je heel helder met elkaar afspreken zodat er geen teleurstellingen ontstaan. Het is ook belangrijk om te weten wat de intrinsieke motivatie is van de vrijwilligers om te werken bij ons. Wat moet het jou opleveren wat wij jou kunnen bieden. Dat komt ook weer terug in dat gesprek. Of en toe, jaarlijkt: sluiten we nog wel met elkaar aan. of als er signalen komen van de vrijwilliger: dit is nou net niet meer wat ik wil, ga dan in gesprek. Om te kijken of je het wel op een bepaalde manier op kan lossen.

Respondent A2. Je moet zuinig zijn op vrijwilligers. Je moet ze a vertellen wat je gaat doen. Er is een vergadering waar ze alles mogen vragen en weten over geld en aantal bezoekers. Luisteren naar hun wensen en dit zoveel mogelijk te honoreren. En ze krijgen altijd een aardigheidje. Ook werk ik zelf mee en ben ik de eerste die de bezem pakt anders denken de vrijwilligers dat je de kantjes eraf loopt. Het voortouw nemen.

Respondent A3. De vrijwilligers vinden het super leuk en de vriendengroep binnen de organisatie zorgt ervoor dat mensen terugkomen.

Respondent B1. Dat doe ik. Het wordt vanuit kantoor gecoördineerd. De een is boomspecialist en de ander vindt bomen mooi. Daar zit het een beetje tussenin. Het niveau is heel verschillend. We proberen de vrijwilligers te scholen, dit doen we op de vrijwilligersdagen. Deze organiseren we als bedankje voor de vrijwilligers.

Respondent C1. We zorgen dat we laten zien dat de vrijwilligers heel belangrijk zijn voor ons. Door de manier van omgaan. We hebben zelf contact met de vrijwilligers, maar we zorgen ook dat de vrijwilligers met elkaar in contact komen. Dit scheelt tijd voor ons omdat ze elkaar kunnen helpen ipv dat wij de vragen beantwoorden. Dit contact kunnen de vrijwilligers hebben via een speciaal extranet. Daar plaatsen we vanuit de vogelbescherming nieuwtjes. Ook worden er bijeenkomsten georganiseerd door het land. Als er veel vragen zijn over een bepaald onderwerp proberen we hier een bijeenkomst omheen te regelen. Ook zijn er vrijwilligersgroepen die zelf bijeenkomsten regelen. Ook zou er normaal een vrijwilligers dag georganiseerd worden, hier worden de vrijwilligers in het zonnetje gezet. Alleen die gaat dit jaar niet door. Als bedankje aan hen. En om bij te praten. Het extranet werkt vooral als de medewerkers zelf ook af en toe iets plaatsen, als we minder actief zijn worden de vrijwilligers ook iets minder actief.

Respondent D1. Mensen hebben echt hart voor de zaak en houden van dieren. Ook is er een vaste planning waar mensen zich aan moeten houden en beschikbaar zijn.

Respondent D2. Klein beginnen zodat andere vrijwilligers het verschil zien. En dan volgend jaar weer een ander deel aanpakken. Er zijn een aantal vaste buurtbewoners die vrijwilligerswerk doen voor

mij. Die zijn zelf naar ons toegekomen met de vraag of ze iets konden doen. Iedere groep vraagt net een andere manier van aandacht. Vanuit het sociale domein. Er is ook een enquête gehouden onder de vrijwilligers. Dit hebben ze zelf bedacht en hieruit komen weer nieuwe ideeën over wat mensen nog missen of wat ze zelf willen bijdragen. Dit gaan ze ook zelf uitvoeren, wij helpen er wel bij. Maar ze gaan het wel zelf doen. We zijn van plan om een bijeenkomst te organiseren om dank uit te dragen. Dit is iets van een borrel.

Respondent E1. We sluiten van tevoren samenwerkingsovereenkomsten af. Dat je toch afspraken maakt over wie wat doet concreet, wie wat betaald krijgt.

2.2 Wat onderscheidt jullie van andere vrijwilligersorganisaties?

Respondent A1. Ik ben nog niet heel lang voorzitter van die beheercommissie. Nog net geen jaar. En daarvoor was ik huiswacht in dat huis. Mijn voorganger als voorzitter deed het heel anders. Anders in de zin van joh we zijn hier met zijn allen gezellig bezig en we maken ervan wat het ieder met elkaar leuk en goed vindt. En dat is een hele andere insteek als die ik net vertelde. Dat je heel duidelijk met elkaar vaststelt, welke taken hebben we, welke verantwoordelijkheden hebben we en welke bevoegdheden hebben we. En ik ben daar op dit moment een heel eind mee en dat het steeds ook helderder wordt. Ik begin ook te horen van vrijwilligers: fijn we weten nu precies waar we aan toe zijn. en dat zie je vaak in vrijwilligersorganisaties, als er onvoldoende helderheid is van wat wordt er van me verwacht, wanneer, hoe, wat voor invloed mag ik daarop hebben. Dan heb je vaak een ander soortige vrijwilligersorganisatie. Waarbij ik niet meteen zeg dat het een stukke beter is als het ander. Er zitten wel veel verschillen in vrijwilligersorganisaties. Ik werk ongeveer als het rode kruis. Het rode kruis werkt ook als zijnde dat het een bedrijf is.

Het is ook belangrijk om te weten wat de intrinsieke motivatie is van de vrijwilligers om te werken bij ons. Wat moet het jou opleveren wat wij jou kunnen bieden. Dat komt ook weer terug in dat gesprek. Of en toe, jaarlijkst: sluiten we nog wel met elkaar aan. of als er signalen komen van de vrijwilliger: dit is nou net niet meer wat ik wil, ga dan in gesprek. Om te kijken of je het wel op een bepaalde manier op kan lossen.

Respondent A2. Wij hebben natuur hoog in het vaandel staan. Wij worden verplicht om Greenkey te doen, maar je komt niet weg als je brons hebt gehaald. Het moet minimaal goud zijn. dat zorgt ervoor dat er binnen je club een bepaalde sfeer heerst. Je bereikt er ook mee dat mensen na gaan denken.

Respondent A3. Voor zowel kinderen als vrijwilligers erg leuk.

Respondent B1. Mensen houden van bomen, in andere natuurorganisaties houden de mensen vast ook van natuur. Mensen werken wel zelfstandig.

Respondent C1. Ik denk niet dat we heel anders werken dan andere organisaties.

Respondent D1. Ook al zijn het vrijwilligers, ze hebben wel een verplichting om op te komen dagen.

Respondent D2. Omdat veel vrijwilligers in de buurt wonen is het sociale contact er heel snel. En de laagdrempeligheid is heel makkelijk omdat mensen gewoon binnen komen lopen met een vraag.

Respondent E1. We hebben zelf niet een vrijwilligerspool. Zoals een natuurmonumenten, waar ze eens in de zoveel tijd iets voor organiseren. Dat doen wij niet. Wij hebben een samenwerking met onze vaste achterban, dat zijn de aangesloten organisaties. Maar veel vrijwilligers waar wij mee samenwerken heeft gewoon een kop en een staart. Dus dit zijn ook verschillende vrijwilligers, geen vaste club in ieder geval.

2.3 Wat maakt jullie team effectief?/ Wat maakt het vrijwilligersbeleid levendig?

Respondent A1. Dat is eigenlijk dat je gewoon een hele goede takenfunctieomschrijving moet hebben over datgene wat men doet. En dat je datgene wat men gaat doen ook heel helder formuleert. Wat ga je doen en waarom en hoe, dat bekijken we dan samen met elkaar. Om te kijken of we de resultaten bereiken die we voor ogen hebben.

Respondent A2. Meedenken en sturen en weerhouden dat mensen gekke dingen doen. Nadenken waar je mee bezig bent. Je moet zelf ook gereedschap in je handen hebben. Doordat ik ze overal in betrek, wordt het levend. We vechten samen voor een goed resultaat en wat het belangrijkste is op een camping is dat je mensen hebt die met mensen omgaan. Ze hoeven aan het begin niet eens binding te hebben met de organisatie, dat komt wel, maar ze moeten in iedergeval met mensen om kunnen gaan. Ze moeten binding hebben met waar ze mee bezig zijn. het beheren van een camping. En ze moeten het leuk vinden om met mensen om te gaan. Je kan bij ons je portemonnee 's ochtend op tafel leggen en dan ligt ie er 's avonds nog. En als je was buiten hebt hangen en het gaat regenen ligt het binnen. Er zit ook wel eens een verkeerde tussen, maar die sodemieter ik er dan uit.

Respondent A3. We begeleiden ook allemaal kamp; we weten dis waar we het voor doen. De sociale contacten en gezellige sfeer

Respondent B1. Mensen houden gewoon van bomen en willen die behouden op de een of andere manier. Mensen hebben een stuk bevlogenheid. Wat ik net ook al zei, ze gaan goed zelfstandig aan de slag.

Respondent C1. We hebben allemaal onze eigen taak en zijn verantwoordelijk voor een bepaalde groep vrijwilligers, die bij ons terecht kunnen voor vragen en het doorgeven als er iets bedreigends gebeurd bij het natuurgebied dat ze in de gaten houden, deze taken zijn duidelijk.

Respondent D1. Mensen houden van dieren en willen zich hiervoor inzetten.

Respondent D2. Als er een project af is laten we dit zien op facebook om te delen wat er uitgevoerd is. Je moet er heel actief mee bezig zijn wat je doet en wat er verandert en hier zo de mensen in meenemen.

Respondent E1. Dat we vaak goed weten wat er aan geldstroom is en hoe je die het beste beschikbaar kunt krijgen. En dat we goed een uitgebreid netwerk hebben. We weten wie we waarvoor moeten hebben. We zijn goed op de hoogte van de regels. Want wat we merken bij vrijwilligers dat ze vragen hebben over bij wie ze moeten zijn en waar je geld moet aanvragen. Ik merk dat mensen gemotiveerd raken van dingen doen. Dus als ze niet teveel in alle papparassen en financiële vragen verstrikt raken zegmaar. Een beetje het saaie werk, doen wij dan. Soms kakt het wat in, dan hebben ze het druk met andere dingen. Dan is het de kracht van ons dat we de boel weer wat opporren. Want dat is het wel met vrijwilligers. die doen het erbij. Die hebben soms ook hele andere verplichtingen. Je kunt ze niet aanspreken op een arbeidsrelatie, maar op andere manieren moet je mensen motiveren. We merken wel dat je ook heel erg oog moet hebben wat zij willen. Daar begint het eigenlijk al mee. Wij gaan niet vertellen wat zij moeten doen. Dat moeten ze zelf opkomen met wat ondersteuning. Dat helpt wel heel erg, dat het echt hun idee en plan is. ja je moet er niet al te veel druk op willen zetten, want het is geen moetje. Het zijn vrijwilligers die moeten het leuk vinden. En er zin in hebben en als je heel erg gaat drukken. Je moet je voegen naar de vrijwilligers en andersom werkt niet. Binnen de organisatie is dat wel eens moeilijk, "is dat project nog niet af." Dan verschuiven we het naar volgend jaar. Dat is wel een verschil tussen projecten met vrijwilligers dan met professionele organisaties.

3.1 Wat is de beste ervaring (piekervaring) geweest in het werken met vrijwilligers?

Respondent A1. Ik denk dan bijvoorbeeld aan een werkweek die men in het huis heeft. Er is een groep vrijwilligers die twee keer per jaar met elkaar het onderhoud aan het huis regelen. Dus zowel het huishoudelijk onderhoud in het groot als technisch onderhoud. En als ik het dan over een piekervaring heb, dan zie ik daar een aantal vrijwilligers die dat op een vreselijk goeie manier organiseren voor de groep die daar op dat moment actief is. Het mooiste is mensen zijn een hele week met elkaar in dat huis, die hebben een gezellige lunch. Ik ben ook aangeschoven bij zo'n lunch. En dan denk ik geweldig dat mensen een hele week twee keer per jaar daaraan besteden. Daar heb ik diep respect voor. Alleen vind ook dat je dat dan als beheercommissie op een goeie manier moet faciliteren, met een mooi praatje en een goed praatje om waardering uit te spreken. Dat is van wezenlijk belang. En dan zeg ik dat is voor mij een piekervaring als ik dat zie.

Het punt dat eigenlijk er mensen zijn die 7 dagen per week 24 uur per dag zich beschikbaar stellen op een moment dat de huiswachter met een probleem zit. En dat daar dus vrijwilligers zijn die 7 dagen per week telefonisch bereikbaar zijn om daar op in te spelen.

Respondent A2. Men is er trots op als iemand achter de balie staat en een klant zegt wat een mooie camping, ik kom zeker terug.

Er wordt regelmatig gezegd, eigenlijk zijn we niet herkenbaar. Want mensen staan in hun spijkerbroek en polo. Dus ik heb daar wat mee gedaan. Ze krijgen dit jaar allemaal een polo met een logo erop. En ook daar mogen ze in meebeslissen en die werd van tevoren doorgestuurd.

Wat maakte deze ervaring mogelijk?

Dat ze herkenbaar worden.

Ze hebben een spreuk: wel tot uw dienst, maar niet in uw dienst.

Respondent A3. Op kamp zelf leuke dingen doen met de kinderen en je team. Je bent helemaal weg van de "normale" wereld en echt een weekje weg. De sfeer is het piekmoment.

Respondent B1. De vrijwilligersdagen zijn heel stimulerend. Die organiseren we elk jaar, met een ontmoeting een stukje scholing en lekker eten.

Dit is zo plezierig, omdat mensen elkaar ontmoeten en een stuk scholing mee naar huis nemen.

En het delen van nieuwe ontwikkelingen binnen de bommenwereld.

Respondent C1. Het extranet. Dat is iets van ons en de vrijwilligers samen. Voordat we begonnen met dat extranet hebben we aan de vrijwilligers gevraagd wat zij wilden en of ze het überhaupt zagen zitten en wat ze zouden willen en welke functies die zou moeten hebben.

Een groepje vrijwilligers heeft zich aangemeld om hier mee over mee te denken.

Verder als ik merk dat ze iets met mijn hulp of advies doen, wordt ik daar wel blij van. Onze vrijwilligers zijn heel energiek en bevlogen.

Zelf ben ik ook vrijwilliger. En je werkt samen allemaal aan hetzelfde doel, namelijk de inheemse vogels van Nederland beschermen.

Respondent D1. We werkten op een centrale waar altijd wel iemand aanwezig moest zijn dus we hadden eigenlijk nooit een teamdag gehad. Maar de mooiste ervaring was wel dat we een keer toch op teamdag gingen met alle vaste krachten. De vrijwilligers hebben toen een dag de stichting gedraaid. En alles ging heel goed. En daardoor zie je ook dat er meer respect en waardering komt. Omdat iedereen van elkaar weet wat hun taken zijn.

Hoe reageerden andere mensen op die situatie: de meeste mensen vonden het heel mooi dus er werd wel heel positief op gereageerd.

Wat is er goed aan het vrijwilligerswerk?

We hopen dat ze resultaat zien dat is heel belangrijk. Als een kat heel bang binnenkomt. En later niet meer dan geeft dat natuurlijk een heel goed gevoel.

Respondent D2. Het schoolplein. Er waren een aantal sturende personen die het project aangepakt hebben, en veel mensen die mee hebben geholpen. Het draagvlak is heel groot door de andere. Als het idee wat je bedacht hebt wat na een aantal jaar nog steeds werkt. Er zijn altijd een aantal voorlopers die de boel trekken. Die moet je een beetje in toom houden, zodat de andere buurtbewoners kunnen wennen aan het idee. Goed voorbeeld: Er moest een stuk laan van de bomen vervangen worden. Vroeger was een laan altijd 1 soort, 1 model. Nu doen we dat niet meer, we doen nu meerdere soorten. De oudere 50+ generatie vindt dat geen porem. Maar de jongere zeggen ja doe gewoon 5 verschillende soorten. We doen verschillenden bomen voor de biodiversiteit, ziektespreiding, klimaataanpassingen. Heel duidelijk voorlichting vertellen. Wat zorgde voor deze mooie ervaring: goed van te voren nagedacht

Respondent E1. Over het algemeen. Uiteindelijk vind ik het altijd heel mooi om te zien, na een tijd dat mensen dingen voor elkaar krijgen. Dat iets gerealiseerd wordt fysiek. We hebben bijvoorbeeld een aantal projecten gedaan met het herinrichten van verwaarloosde plekken. Om die aantrekkelijk te maken voor de natuur, maar ook dat mensen kunnen recreëren of spelen. En als je dat dan voor elkaar kan krijgen is dat wel hartstikke mooi.

Bijvoorbeeld een project met verwaarloosde plekken.

Dit is bij een groot deel van de projecten. Maar het is ook wel een leerervaring voor ons, want soms hebben bewoners een iets ander idee van natuur inrichten. Dat had ik het toch liever iets anders gezien. Dan heb je een plek waar ze iets voor de natuur hebben gedaan, maar dan hebben ze er ook een speelgazon van gemaakt. Dan denk ik had dat dan even met een net wat ander mengsel gedaan. Maar het is natuurlijk een geven en nemen en het is ook van belang dat de bewoners er blij mee zijn. Het is niet zo dat alles wat de bewoners prima vinden, dat wij dat dan ook vinden.

3.2 Op welke manier was deze ervaring gelijk aan andere projecten?

Respondent A1. Ik heb een klusbus 65+ in Friesland neergezet. Hij staat nu voor het eerst stil na 25 jaar, maar dat heeft met corona te maken. Dat is een bus die voor 55+ beschikbaar is. en er is een groep vrijwilligers die op die bus rijdt en die dat verzorgen. En dan zeg ik van nou zie dat eens 25 jaar vol te houden, waarom daar zit al 25 jaar 1 vrijwilliger op die dat al 25 jaar geolied heeft. Die ook de binding organiseert met die groep van 9 tot 10 vrijwilligers die op die bus rijdt. En dan heb je wel een heel mooi bedrijfje neergezet. Er zijn 1200 tot 1600 klussen per jaar. Een voorbeeld is van een vrouw die zegt goh mijn toiletbril zit los. Dan komt de klusbus langs en die zet de toiletbril vast. Dan zegt die vrouw ik zou eigenlijk wel een nieuwe toiletbril willen en dan rijden ze langs de praxis. Het project slaagt alleen als mensen heel duidelijk weten, wat is mijn taak, wat zijn mijn bevoegdheden. Dat moet allemaal heel helder zijn. De wijze waarop je het werk organiseert. En daarmee kun je het uiteindelijk tot een mooi resultaat brengen. Voor zowel de gast als de vrijwilliger.

Respondent A2. We hebben al eerder polo's gehad, maar toen zijn we ermee gestopt. Je kijkt wat de vrijwilligers vragen en als je dat doet doe je het goede. In andere situaties moet je dit ook doen.

Respondent A3. Niet, ik ken niks wat op dezelfde manier is als het kamp.

Respondent B1. Het hangt er vooral af waar je bent. De locatie en de onderwerpen die besproken worden zijn belangrijk en kan iets maken of breken.

Respondent C1. Dit project extranet is anders dan wat we tot nu toe hebben gedaan.

Respondent D1. Eigenlijk niets, we hadden heel lang geen uitje gehad met de vaste krachten. Het was juist uniek aan deze ervaring dat er waardering ontstond over en weer.

Respondent D2. Andere projecten lopen ook goed als er een persoon of meerdere personen zijn die de boel meetrekken.

Respondent E1. Wat betreft vrijwilligers projecten vind ik het wel leuk dat het om concrete dingen gaat. En dat maakt het wel heel leuk en interessant, want het is heel iets anders dan een rapport opleveren of het beleid veranderen. Dat is allemaal op papier. Ook niet onbelangrijk maar het is wel iets heel anders. En wat ik ook wel mooi vind is als het project navolging krijgt. Dat het op andere plekken uitgevoerd wordt.

3.3 Op welke manier verschilde deze juist van andere projecten?

Respondent A1. Waarom een project niet slaagt. In veel gevallen en projecten die ik ben tegengekomen, wanneer mensen ook afhaken bijvoorbeeld. Was er onvoldoende duidelijkheid over wat er precies verwacht werd van de vrijwilliger, oftewel er is wel afgesproken wat er wordt verwacht maar het blijkt veel meer of veel minder te zijn. Je moet vrijwilligers nooit gaan overvragen, maar je moet ook niet hebben dat het veel minder is wat er van ze gevraagd wordt. Zij willen gewoon heel helder hebben. En soms zie je ook dat je ook mensen niet voor hele lange periodes moet vragen. Je moet een afgebakend iets neerzetten. Oftewel de activiteit is afgebakend en soms ook de lengte in tijd dat men er mee bezig is. En zeker als je jonge vrijwilligers hebt, kom met hele duidelijke beelden. Als iemand jonge kinderen heeft is het meer passen en meten. Oudere mensen zijn makkelijker inzetbaar. Jonge mensen hebben ook een bepaalde belasting met studie. Dus het ding is kijk naar hun behoefte.

Respondent A2. Er is goed naar de vrijwilligers geluisterd wat ze wilden. Dit doen we natuurlijk vaker, maar in dit geval was dat de reden wat dit project goed liet verlopen.

Respondent A3. Minder leuk, andere projecten geven mij minder plezier.

Respondent B1. Dat is lastig want we hebben ook donateursdagen en die zijn ook heel leuk.

Respondent C1. Het enthousiasme van vrijwilligers zou meer uitgedragen moeten worden. Intern gebeurt dit al, maar naar de buitenwereld zouden we dit ook meer moeten delen. We hebben een tijdschrift en een website waarop dit kan. We sturen regelmatig nieuwsbrieven uit naar een hele hoop mensen. Er zou regelmatig een blog op de website moeten komen dit kan geautomatiseerd kunnen worden.

Respondent D1. Het was voor het eerst dat vrijwilligers zonder vaste krachten aan het werk gingen, want meestal was er wel begeleiding.

Respondent D2. Ze kregen 1000 euro, maar het hele project kostte uiteindelijk 30000

Respondent E1. Dit project is fysiek en andere projecten zijn op papier.

3.4 Als deze ervaring de norm zou worden, hoe zou het bedrijf moeten veranderen?

Respondent A1. Dat heb ik eigenlijk bij de vorige vraag beantwoord. Er moet genoeg duidelijkheid zijn naar de vrijwilliger.

Respondent A2. –

Respondent A3. Niet perse veranderen, elke activiteit binnen JUMP zorgt voor de sfeer die kamp ook brengt.

Respondent B1. Als mensen lekker naar buiten kunnen zijn bomenmensen al snel gelukkig. En een goede lunch is ook belangrijk op zulke dagen.

Respondent C1. Soms lopen vrijwilligers tegen problemen of teleurstellingen aan. Projecten zijn vaak van lange adem. We zouden beter zowel de leuke dingen als de minder leuke dingen meer moeten delen binnen vogelbescherming zelf. De rest van de organisatie hoort minder van de. We zouden vaker onze resultaten en minder leuke dingen moeten delen met de rest van de organisatie. We hebben wel het extanet maar daar zit niet de hele organisatie op.

Respondent D1. –

Respondent D2. Dan zou ik graag nog meer op min handen willen kunnen zitten, dat mensen een kader krijgen aan de voorkant en dat ze het zelf uitvoeren mits onder bepaalde contouren. Dat we zelf niet veel hoeven te doen maar. Bij het schoolplein project weet je dat je heel veel handjes nodig hebt om het te bouwen. Maar de komende 2, 3, 4 jaar hebben we ook af en toe even iemand nodig die iet komt controleren. De ouderraad heeft het daar nu opgepakt.

Respondent E1. Niet al het werk is concreet in de natuur bezig zijn. Er moeten nou eenmaal ook afspraken gemaakt worden en dingen geregeld worden op kantoor.

3.5 Van welke ervaring met vrijwilligers heb je het meest geleerd?

Respondent A1. Het meest heb ik geleerd van. Een tijd ben ik voorzitter geweest van een ondernemingsraad. Hier heb ik veel geleerd wat ik kan toepassen als voorzitter, zoals dat iedereen zijn eigen voor hem of haar unieke motivatie heeft.

Respondent A2. Niet alles zien. En ook niet alles willen zien. Je moet je hoofd een keer omdraaien, want ik zag te veel. En dan gaat het ook niet goed. Want dat ga je vrijwilligers een stukje van hun afnemen. Ze zijn toch bezig invulling te geven aan iets en dat doen ze op hun manier, wat bij hun past. Dan moet je niet de fout maken dat willen veranderen. Laat de mensen in hun waarde. Je moet ook niet altijd alles uitkauwen. Niet altijd zeggen doe dit en dan dit en dan dit. Laat ze meedenken.

Respondent A3. Samenwerken met je team een goede week kamp neer te zetten.

Respondent B1. Het verhaal wat je verteld moet bij de omgeving passen, want dan blijft het beter hangen.

Respondent C1. Ja ik heb de eerste vrijwilligersgroep die ik heb begeleid waren de zogenaamde wetland wachters. Dat heb ik een jaar van 6 tot 8 gedaan. Die vrijwilligers hebben heel veel kennis. Is een van de succesverhalen.

Daarna ben ik bij een andere groep vrijwilligers begeleider geworden. Bij de stadsvogeladviseurs. Die pakt het werk op een heel andere manier aan.

Toen was ik eerst sceptisch over de vogels in de stad. Maar die stadsvogeladviseurs hadden net zoveel kennis en waren net zo goed.

Het maakt niet uit of de vrijwilligers veel kennis heeft of niet het gaat erom dat wat ze doen dat ze dat met hart en ziel doen. Dat ze doen wat ze leuk vinden en waar ze goed in zijn.

Respondent D1. Wat ik eerder vertelde, over de teamdag. De vrijwilligers werden onderschat door de vaste medewerkers. En ik leerde over het belang van waardering over en weer.

Respondent D2. De groenstrook. Daar waren twee hele fanatieke vrijwilligers mee bezig. En die wilden de eigenaar van het land even vertellen dat hij nog een boete had openstaan en dat hij dat nu wel even kon compenseren. Maar zo ga je een gesprek niet in. Het doel is om die persoon in beweging te krijgen om mee te werken. Ze bleven alleen de hele tijd op dat spoor.

Dus hier heb ik van geleerd om aan de start van een project goed de vinger aan de pols te houden om te zien welke richting het project opgaat en of dit goed is.

Begin klein want dat is makkelijker en dan kan je aan mensen laten zien wat je kan bereiken. En je zegt na een half jaar, deze waren een succes nu doen we er 2 bij.

Respondent E1. Waar ik recent van geleerd heb. Is over de financiering van projecten. En daar was een organisatie waar we afspraken mee hadden gemaakt. Jullie gaan dit doen, wij gaan dat doen. En we hebben ook afspraken gemaakt over de financiering, maar toen ze de financiering eenmaal binnen hadden, stond het op hun rekening. Zijden ze nou dankjewel en toedeledoki. en dan draaien wij dus verlies op zo'n project. En dat is wel een eyeopener in het begin om daar hele goeie afspraken over te maken. En te ondertekenen, want voordat je zo'n aanvraag indient. Dat merk ik weleens vaker bij vrijwilligers organisaties. Wij hebben een uurtarief van 100 euro per uur en ja zo'n vrijwilligersorganisatie die doen het werk gratis en die denken ja voor 100 euro daar kan ik 4 mooie fruitbomen voor kopen. Ja daar wordt wel een anders over gedacht en het werk wat je doet verwacht wel een zekere professionaliteit. En dat kunnen wij niet doen zonder dat daar financiering achter zit. Dat kan je niet van ons verwachten. Er zijn veel vrijwilligersorganisaties die dat weten vanuit hun eigen werkzame leven. Maar dat gebeurt niet altijd en er wordt weleens te makkelijk over gedacht. om dit ook zakelijk goed te regelen. Maar dat versterkt ons wel dat we de afspraken beter vaststellen voordat je een project begint. Zo'n aanvraag indient. Daar ben ik wel eens vaker bij.

3.6 Kan je een verhaal vertellen over een moment waarin jullie een aanpassing in de manier van werken hebben gemaakt en hoe dit hielp om iets belangrijks te bereiken?

Respondent A1. Wanneer je een vergadering hebt, moet je een hele duidelijke actielijst hebben. Waarin het onderwerp staat, de wijze waarop je dat gaat doen, wie er verantwoordelijk voor is en dat de einddatum wordt vastgesteld.

Eerst stonden er hele proza verhalen in de notulen. Nu is dat duidelijk.

Een jaargesprek voeren met de vrijwilligers.

Respondent A2. Polo, luisteren naar de vrijwilligers wat ze willen. Er wordt regelmatig gezegd, eigenlijk zijn we niet herkenbaar. Want mensen staan in hun spijkerbroek en polo. Dus ik heb daar wat mee gedaan. Ze krijgen dit jaar allemaal een polo met een logo erop. En ook daar mogen ze in meebeslissen en die werd van tevoren doorgestuurd. En anticiperen op hun vragen: ze willen een polo die krijgen ze, ze willen een mondkapje: die worden geregeld.

Respondent A3. Voorheen werkten wij in een groot team met een taakverdeling iedere maand. We zijn overgegaan (of eigenlijk teruggegaan) naar de methode hiervoor waarin we elke soort taak verdelen en je daar het hele jaar mee bezig bent. Dit zorgt voor meer verantwoordelijkheid.

Respondent B1. We hebben op internet een pool van deskundigen die men kan raadplegen op de website. Dit staat afgeschermd. Als je vrijwilliger bent kan de daar op inloggen. Er wordt zeer weinig gebruik van de site.

Respondent C1. Voordat we het extranet hadden waren de contacten veel losser en minder georganiseerd en minder efficiënter. We wisten daardoor denk ik ook minder vrijwilligers te bereiken dan nu.

Respondent D1. We hebben een vrijwilliger coördinator aangesteld, die is het aanspreekpunt voor de vrijwilligers.

Ik denk dat de kracht is van een organisatie met vaste krachten waarin vrijwilligers werken boven een organisatie waarin alleen maar vrijwilligers werken. Is dat de vrijwilligers altijd terug kunnen vallen op vaste krachten die heel veel ervaring hebben. En continuïteit is altijd heel belangrijk voor een organisatie. Vrijwilligers hebben soms niet altijd zin in de sores van een bedrijf die willen gewoon echt alleen vrijwilligerswerk doen. Dus het handige van vaste krachten is dat die andere zaken kunnen regelen.

Voor de continuïteit is het handig dat er ook vaste krachten zijn want die zorgen dat de werkzaamheden op een goede manier doorgevoerd worden.

Respondent D2. Zoals ik eerder vertelde houd ik goed de vinger aan de pols bij een nieuw project. Het is wel eens voorgekomen dat iets uit de hand liep, omdat iemand dacht dat hij het in zijn eentje wel op kon lossen waardoor er een flinke onenigheid ontstond. Ook sluit hierbij aan om klein te beginnen en zo te ontdekken of het project goed loopt, de rest volgt.

Respondent E1. Zoals ik eerder zei. Die club waarbij het geld op de rekening stond zei toen toedeledoki. ja dat heeft wel deels geleid tot een andere werkwijze. En de samenwerking met vrijwilligers als daar geld mee gemoeid is. waar ook wel over nagedacht wordt bij ons. Er kloppen altijd veel vrijwilligers aan met vragen. als er bijvoorbeeld ruimtelijke plannen zijn in de omgeving. Van help er gebeurt hier iets, wat kunnen we doen. We zijn wel na aan het denken over onze achterban of we die voorrang kunnen geven. we hebben maar beperkte tijd zegmaar, gedurende het jaar. En elk uur dat je eraan besteed kost 100 euro. en die achterban is niet voor niets lid en die wil je wat meer kunnen bieden.

3.7 Doet de organisatie aan het werven van vrijwilligers? En zo ja, hoe?

Respondent A1. Het is te weinig dat mensen uit zichzelf komen, we proberen actief mensen te benaderen. Met name als mensen gebruik maken van de locatie. Om dan te vragen of ze het leuk vinden om vrijwilliger te worden. Maar er is niet een actief beleid op dit moment om vrijwilligers te werven.

Doorvraag: Zijn er nu voldoende vrijwilligers?

Ja, Eventueel verjongen van de vrijwilligers. Het best kan je vrijwilligers ook niet te lang hebben, want als er dan een nieuwe komt. Is het lastig om samen te werken omdat die weer nieuwe ideeën hebben dan de oude mensen.

Respondent B1. Vrijwilligers komen en zelf naar de bomenstichting maar er wordt ook actief geworven.

We hebben wel eens een nieuwe soort vrijwilligers nodig en dat doen we dan via de boomprofessionals. en via nieuwsbrieven en via ons tijdschrift. En ook wel intern werven. En er zijn ook wel eens mensen die een bomenvraag hebben en dan later denken he het is wel leuk om daar vrijwilligerswerk te doen.

Respondent C1. Ja via onze site kan je je aanmelden per functie. Dan kom je in contact met de vrijwilligers coördinator in kwestie. Dit is wel passief, want dan wacht je totdat iemand zichzelf aanmeldt. Maar via onze media en social media proberen we wel regelmatig,

Ons doel is om meer vrijwilligers te hebben. We gaan de komende jaren de vrijwilligersfuncties uitbreiden. Daar zouden we compleet nieuwe vrijwilligers voor moeten werven.

Er zijn naast de vrijwilligers van de vogelbescherming ook veel onafhankelijke vogelwerkgroepen waar wij me samenwerken. Dus het is ook makkelijk om hier contact mee op te nemen als we een specifieke vrijwilliger nodig hebben voor een locatie. Dan kunnen we hun benaderen. Het vrijwilligersnetwerk is dus heel groot. Dus er is een soort oneindige pool voor vrijwilligers voor ons. Werving is niet altijd makkelijk, maar voor ons gaat het nog vrij gemakkelijk. De meeste vrijwilligers komen binnen via het invullen van het formulier op de site. En vogelbescherming is een vrij bekende organisatie, dus bekendheid helpt ook mee met de werving. Ook de naam is soms al bijna voldoende.

Respondent D1. We stonden ingeschreven bij de vrijwilligerscentrale. En we hadden op andere sites wel vacatures open. We hadden wel voldoende vrijwilligers, maar er kan altijd wel iemand bij.

De vrijwilligers die zelf naar je toe komen zijn het meest gemotiveerd.

Op sociaal media doen we oproepen.

We houden ook een intake gesprek om samen te ontdekken wat het best past bij de vrijwilliger en wat zijn voorkeur is zodat je weet van elkaar wat de verwachtingen zijn.

En zodat je weet wat de sterke punten van het persoon zijn en waar je iemand het best kan inzetten.

Respondent E1. We doen niet heel actief aan werving. We zijn een heel open organisatie en werken veel samen met vrijwilligers. als wij horen dat er een idee is stappen we erop af. Dat wil niet zeggen dat wij wachten dat vrijwilligers bij ons aankloppen, het is wel een beetje een wisselwerking. We hebben wel recent gevraagd aan vrijwilligers of ze mee willen denken of meedoen met een project. Dit gebeurt dan via twitter of facebook.

4.1 Als je nu in slaap zou vallen en over twee jaar wakker zou worden, wat zou je dan anders doen in het vrijwilligersbeleid?

Respondent A1. Ik denk dat ik het heel belangrijk vind om wakker te worden en dat er een mix is van alle leeftijden, met een grote diversiteit van achtergronden, zowel mensen die heel goed operationeel kunnen denken en werken. Tactisch inzicht hebben en strategisch inzicht hebben. Nu is het nog te eentonig.

Respondent A2. Dan zou het prettig zijn als men er iets anders tegen aankijkt. Het nadeel van bijvoorbeeld van die polo'tjes is dat mensen denken dat je in dienst bent. Dan wordt je anders aangesproken. Dan denken mensen dat je in dienst bent.

Respondent A3. Dat niet-vrijwilligers de waarde ervan gaan inzien.

Respondent B1. Wat belangrijk is is dat we een nieuw soort handleiding op gaan zetten voor onze vrijwilligers. Want wat er is is ontzettend verouderd dat kan je niet meer gebruiken.

Respondent C1. Ja een van mijn dromen is om. We zijn een landelijke organisatie en de vrijwilligers zitten in het hele land. Ik zou het fantastisch vinden als we dit kunnen verdelen in een aantal regio's en dat daar een deels betaalde of een super vrijwilliger zit die alle vrijwilligersactiviteiten in die regio zo veel mogelijk probeert aan te sturen. Ik denk dat we dan nog slagkrachtiger kunnen zijn. Dit hebben we in het verleden gehad. Toen vond ik dat een fantastisch systeem. Dat is vooral om kostentechnische redenen gestopt. Want dat zijn natuurlijk gewoon een aantal betaalde krachten. Maar ik denk dat lokale contacten onder vrijwilligers beter werkt dan een vrijwilliger uit Groningen die iets aan een Limburger moet vragen. Het lijkt me beter als dit regionaal aangestuurd gaat worden.

Respondent D1. Nee ik denk dat er al heel veel ontwikkelingen geweest zijn. met name werken aan het vertrouwen tussen beroepskrachten en vrijwilligers over en weer denk dat dat wel heel belangrijk is. daar zou je nog meer in kunnen investeren. Dat moet je wel zelf stimuleren. Beroepskrachten willen nog wel eens denken dat vrijwilligers minder kunnen. Maar we zijn afhankelijk van de vrijwilligers. ze zijn van levensbelang voor de organisatie. Tegenwoordig zie je meer vrijwilligers die ad hok klussen willen doen en niet meer elke dinsdag of elke vrijdag. Dat ze af en toe kunnen helpen. We werken met een rooster, want vrijwilligerswerk is wel vrijwillig maar niet vrijblijvend. Je werd ingeroosterd en als je niet kan dan moest je ook echt afbellen.

Respondent D2. Eigenlijk zou ik nog meer tijd en belangstelling willen hebben voor die vrijwilligersgroepen. Maar daar kom ik bijna niet aan toe. Ik hoop dat met een wijkregisseur er nu bij, dat die al een beetje smeerolie in de contacten zal zijn. Dus dat hij het meer kan oppakken. En dat hij meer laat weten wat er kan en mag. Voor meer transparantie.

Respondent E1. We zien dat we met een vaste achterban aan vrijwilligers die in georganiseerde vorm meedoen. Een stichting of vereniging dat wordt er niet meer op, in aantal en het vergrijs ook. Ik zie ook al jaren de tendens dat er wel veel actieve groepen zijn, maar veel kortstondiger actief en veel concreter. Het zou wel mooi zijn als we die wat beter aan onze organisatie weten te binden op een of andere manier. Zodat dat ook een deel van onze achterban wordt. Die rekenen we nu niet als achterban, maar we werken er wel mee samen. We hebben hetzelfde doel. We proberen dat wel wat met social media, dus we proberen voor een stukje binding te zorgen.

4.2 Heb je nog andere ambities voor in de toekomst met betrekking tot het vrijwilligersbeleid?

Respondent A1. Nee dat was mijn enige ambitie

Respondent A2. Ik wil 77 worden en daarna 100.

Respondent A3. Leuke kampen blijven organiseren.

Respondent B1. Nee

Respondent C1. Nee. We hebben een missie om te groeien met het aantal vrijwilligers. Ik hoop dat we dat in de toekomst ook kunnen blijven doen en dat we daar voldoende geld en middelen voor hebben.

En als we binnen 5 of 10 jaar dubbel zo groot zijn vergt dat een andere organisatie dan nu.

Is er nog iets wat u kwijt wilt:

Er zijn heel veel Nederlanders die vrijwilligers werk doen en ik vind dat dat net als bij vogelbescherming meer uitgedragen mag worden. Het wordt een beetje onder gewaardeerd en dat niet iedereen het belang daarvan inziet. Vooral waardering.

Als goed doel wil je ook niet teveel op je bord kloppen, goeden doelen zijn wel bescheiden.

Respondent D1. Ja ik denk wel dat je het beleid moet aanpassen op het feit dat vrijwilligers niet meer standaard elke dag aanwezig willen zijn maar af en toe. dus dat je eigenlijk meer vrijwilligers nodig hebt die ad hok klussen kunnen doen.

Respondent D2. Ik denk dat het verder als organisatie, belangrijk is dat je klein begint.

Respondent E1. Zou wel graag met vrijwilligers serieuze natuurprojecten willen opstarten. Niet alleen wat aanplanten, maar ook echt de aankoop doen. Want het zijn nu de professionele natuurorganisaties die dat doen. Maar er wordt nu aan gewerkt of dit ook door vrijwilligers kan worden gedaan.

Bijlage VII – Antwoorden op de interviewvragen gecodeerd

In deze bijlage is te zien hoe de resultaten tot stand gekomen zijn. De bijlage is op dezelfde manier ingedeeld als bijlage VI, met een paar toevoegingen. De vraag die aan de respondenten is gesteld, is dikgedrukt. Daaronder staan de termen die gebruikt zijn bij de codering. Deze termen zijn gemarkeerd. De kleurmarkering van de termen komt overeen met de kleurmarkering van het antwoord van de respondent.

1.1 Welke taken worden in de organisatie uitgevoerd door vrijwilligers?

Grootste gedeelte van de taken uitgevoerd door vrijwilligers A1, A2, B1, C1, D1 en D2

Alle werkzaamheden A1, A2, A3

Specifieke taken A3, B1

Enig betaalde medewerker B1

Vrijwilligers doen praktische functies A1, A2, A3, B1, C1, D1, D2, E1

Respondent A1. **Bosbeek is het grootste nivoon huis en wij hebben een beheercommissie die het huis beheert als vrijwilligers.** Dat is een groep van 8 mensen. En daaromheen hebben we nog vrijwilligers die het huis in stand houden. Ook het terrein, want het terrein is 4 en een halve hectare. Daar werken 12 vrijwilligers om het bos te onderhouden. Voor het huis zelf zijn ook 8 vrijwilligers actief. **Daarnaast zijn er 60 vrijwilligers actief die het huis onderhouden.**

Respondent A2. **100 procent gerund door vrijwilligers** op de locatie de gele anemoon. Er werken 44 vrijwilligers.

Respondent A3. **Ik begeleid een zomerkamp voor kinderen,** elk jaar met een ander team voor een andere leeftijd. Daarnaast zit ik in de werkgroep dus **coördineer ik samen met de werkgroep alle activiteiten rondom kamp.**

Respondent B1. Bijvoorbeeld **bomen behouden en beschermen.** **Eigenlijk bijna alle taken.** **Iedereen is vrijwillig behalve ik.** We zijn werkzaam in heel Nederland.

Respondent C1. **We hebben bij de vogelbescherming 10 tot 11 verschillende vrijwilligers. Die hun eigen ding doen. Ieder van die functies heeft op kantoor iemand die de functies begeleid.** Dat is de vrijwilligers coördinator.

Respondent D1. **Dat is een heel groot gedeelte.** **Alle mensen die op de ambulance werken zijn vrijwillig** en op kantoor werken ook vaste krachten.

Respondent D2. **Best wel, tijdens de uitvoering.** **Aan het einde waren er een stuk of 30.** Dat is best een grote opkomst voor ons bij het groen aan de buurt project. En de bewoners hebben zelf in groepjes gekeken: "Hier kan wel iets en hier niet." Veel mensen uit de buurt waren ook op de hoogte van het project, omdat het zo'n klein dorpje is.

Respondent E1. De vrijwilligers geven input voor het programma dat wij opstellen. Met deze vrijwilligers voeren wij projecten uit. Deels zijn deze vrijwilligers achterban, maar een groot deel is ook spontaan georganiseerd. **Wij merken dat de vrijwilligers graag iets concreets willen doen. Schep in de grond.** Wat wij, de vaste krachten, meer doen is zorgen dat er financiering komt. Dat er voorstellen geschreven worden, dat die worden ingediend. En de hele rambam eromheen dat het financieel goed draait. Projectbegeleiding. En de vrijwilligers zorgen voor input, wat zij gerealiseerd willen hebben. In samenspraak. Maar de vrijwilligers kennen hun eigen omgeving heel erg goed en die geven aan daar willen we een bloemenweide gezaaid hebben of daar willen we fruitbomen geplant hebben. Wij zorgen dan dat er tips komen over het plantgoed. De bijdrage van vrijwilligers is heel verschillend.

1.2 Is het werk met vrijwilligers belangrijk voor jullie?

Vrijwilligers zijn belangrijk (zeggen ze allemaal)

Zonder vrijwilligers niet kunnen bestaan A1, B1, C1 en D1

Respondent A1. Als het huis niet beheerd wordt door vrijwilligers, ja dan moet je het zien te verkopen want dan kan het niet uit. Het is dus van essentieel belang voor de wijze waarop het nu functioneert. Maar ook al decennia lang functioneert met vrijwilligers.

Respondent A2. Ja is belangrijk

Respondent A3. Ja erg belangrijk

Respondent B1. Ja, zonder vrijwilligers bestaat de organisatie niet.

Respondent C1. Het is heel belangrijk. We zijn een landelijke organisatie maar hebben maar 1 kantoor. Op Europees niveau zijn gebieden aangewezen die belangrijk zijn voor de vogels en in Nederland zijn dat vooral natte gebieden. Op elk van deze gebieden hebben we minimaal 1 vrijwilliger geplaatst die daar alles in de gaten houdt. En als er iets bedreigends gebeurt koppelen ze dat terug en zorgen wij dat het opgelost wordt, door bijvoorbeeld een rechtszaak. Er zijn 160 natuur 2000 gebieden in Nederland, en 100 hiervan zijn de zogenaamde wetlands.

Vanuit Zeist kunnen wij nooit die 100 gebieden in de gaten kunnen houden. Ondanks dat ze heel goed zijn beschermd op papier gebeurt er in de praktijk nog wel eens iets.

650 alle vrijwilligers samen.

We hebben een winkel bij Zeist. Hier hebben we een aantal vaste krachten, maar zonder de vrijwilligers zou die winkel niet kunnen bestaan. En die winkel is heel belangrijk, want alle winst vloeit weer terug in onze organisatie en alle doelen die we ons hebben gesteld. En we zijn niet geheel afhankelijk van de winkel.

Er is ook een medewerker die de praktische zaken rondom de vrijwilligers regelt. Zoals de vrijwilligersdagen, om ze betrokken te houden en als bedankje.

De huur van een zaal, of de huur van een bus.)

Respondent D1. Ja zeer belangrijk anders kan het werk niet bestaan

Respondent D2. Ja. Als de buurtbewoners zelf betrokken zijn en mee willen werken kan er meer. Bijvoorbeeld bij het herinrichten van een groenstrook is het de standaard om per vak 1 plantensoort te planten. Aangezien de sociale werkvoorziening dit onderhoudt en het voor die mensen duidelijk moet zijn welke planten ze wel en niet moeten laten staan. Maar wanneer de buurtbewoners samen de groenstrook onderhouden is er meer mogelijk en kunnen er wel 3 of 5 planten per vak ingezaaid worden. Je moet vooral luisteren naar je vrijwilligers wat vinden ze belangrijk en wat willen ze. Kijk of je ze zo ver kan krijgen of ze ook echt iets gaan doen.

Respondent E1. Vrijwilligers zijn heel belangrijk. Wij zijn een koepelorganisatie. Dat wil zeggen dat er meerdere organisaties zijn aangesloten bij ons. En daaronder vallen professionele organisaties.

Sterke punten: 2.1 Wat zorgt ervoor dat het werk met vrijwilligers goed verloopt?

Als bedrijf benaderen A1

Duidelijkheid A1, A2, C1, D1, E1 en D2

Waardering uitspreken A1, B1, C1 en D2

Vrijwilligersdagen B1, C1, D2

Scholing B1

Sterke motivatie A3, D1 en D2

Open en betrokken A1 en A2

Respondent A1. Het belangrijkste daarbij is, dat je het ook wel enigszins als een bedrijf benaderd. Het enige verschil daarin is dat wanneer mensen een dienstverband hebben, dan hebben ze rechten en plichten en krijgen ze een salaris. Eigenlijk is het met vrijwilligers precies hetzelfde, ze hebben rechten en plichten. Maar ze krijgen er geen salaris voor. Maar het houdt eigenlijk in, wil jij het aantrekkelijk hebben en houden voor vrijwilligers, dan moet je het eigenlijk doen al zijnde dat het een bedrijf is waarin men met elkaar werkt. Waarbij het ook van wezenlijk belang is, wat is mijn taak, wat is mijn verantwoordelijkheid. En dat er ook gewoon geregeld een gesprek is met de vrijwilligers over hoe zij de zaken ervaren. En eigenlijk is dat precies hetzelfde als je in een bedrijf een functioneringsgesprek hebt. Dat moet je eigenlijk ook met vrijwilligers hebben. En bij vrijwilligers is het vaak, die hebben een bepaalde motivatie waarom zij in het werk actief willen zijn als vrijwilligers. En samen met de vrijwilliger moet je bepalen wat kunnen wij jou bieden. Dat moet je heel helder met elkaar afspreken zodat er geen teleurstellingen ontstaan.

Het is ook belangrijk om te weten wat de intrinsieke motivatie is van de vrijwilligers om te werken bij ons. Wat moet het jou opleveren wat wij jou kunnen bieden. Dat komt ook weer terug in dat gesprek. Of en toe, jaarlijkt: sluiten we nog wel met elkaar aan. of als er signalen komen van de vrijwilliger: dit is nou net niet meer wat ik wil, ga dan in gesprek. Om te kijken of je het wel op een bepaalde manier op kan lossen.

Respondent A2. Je moet zuinig zijn op vrijwilligers. Je moet ze a vertellen wat je gaat doen. Er is een vergadering waar ze alles mogen vragen en weten over geld en aantal bezoekers. Luisteren naar hun wensen en dit zoveel mogelijk te honoreren. En ze krijgen altijd een aardigheidje. Ook werk ik zelf mee en ben ik de eerste die de bezem pakt anders denken de vrijwilligers dat je de kantjes eraf loopt. Het voortouw nemen.

Respondent A3. De vrijwilligers vinden het super leuk en de vriendengroep binnen de organisatie zorgt ervoor dat mensen terugkomen.

Respondent B1. Dat doe ik. Het wordt vanuit kantoor gecoördineerd. De een is boomspecialist en de ander vindt bomen mooi. Daar zit het een beetje tussenin. Het niveau is heel verschillend. We proberen de vrijwilligers te scholen, dit doen we op de vrijwilligersdagen. Deze organiseren we als bedankje voor de vrijwilligers.

Respondent C1. We zorgen dat we laten zien dat de vrijwilligers heel belangrijk zijn voor ons. Door de manier van omgaan. We hebben zelf contact met de vrijwilligers, maar we zorgen ook dat de vrijwilligers met elkaar in contact komen. Dit scheelt tijd voor ons omdat ze elkaar kunnen helpen ipv dat wij de vragen beantwoorden. Dit contact kunnen de vrijwilligers hebben via een speciaal extranet. Daar plaatsen we vanuit de vogelbescherming nieuwtjes. Ook worden er bijeenkomsten georganiseerd door het land. Als er veel vragen zijn over een bepaald onderwerp proberen we hier een bijeenkomst omheen te regelen. Ook zijn er vrijwilligersgroepen die zelf bijeenkomsten regelen. Ook zou er normaal een vrijwilligers dag georganiseerd worden, hier worden de vrijwilligers in het zonnetje gezet. Alleen die gaat dit jaar niet door. Als bedankje aan hen. En om bij te praten. Het extranet werkt vooral als de medewerkers

zelf ook af en toe iets plaatsen, als we minder actief zijn worden de vrijwilligers ook iets minder actief.

Respondent D1. Mensen hebben echt hart voor de zaak en houden van dieren. Ook is er een vaste planning waar mensen zich aan moeten houden en beschikbaar zijn.

Respondent D2. Klein beginnen zodat andere vrijwilligers het verschil zien. En dan volgend jaar weer een ander deel aanpakken. Er zijn een aantal vaste buurtbewoners die vrijwilligerswerk doen voor mij. Die zijn zelf naar ons toegekomen met de vraag of ze iets konden doen. Iedere groep vraagt net een andere manier van aandacht. Vanuit het sociale domein. Er is ook een enquête gehouden onder de vrijwilligers. Dit hebben ze zelf bedacht en hieruit komen weer nieuwe ideeën over wat mensen nog missen of wat ze zelf willen bijdragen. Dit gaan ze ook zelf uitvoeren, wij helpen er wel bij. Maar ze gaan het wel zelf doen. We zijn van plan om een bijeenkomst te organiseren om dank uit te dragen. Dit is iets van een borrel.

Respondent E1. We sluiten van tevoren samenwerkingsovereenkomsten af. Dat je toch afspraken maakt over wie wat doet concreet, wie wat betaald krijgt.

2.2 Wat onderscheidt jullie van andere vrijwilligersorganisaties?

Laagdrempelig D2

Verschilt per voorzitter A1

Natuur A2, B1

Geen eigen vrijwilligers E1

Niets C1

Voor iedereen leuk A3

Verplichting D1

Respondent A1. Ik ben nog niet heel lang voorzitter van die beheercommissie. Nog net geen jaar. En daarvoor was ik huiswacht in dat huis. **Mijn voorganger als voorzitter deed het heel anders.** Anders in de zin van joh we zijn hier met zijn allen gezellig bezig en we maken ervan wat het ieder met elkaar leuk en goed vindt. En dat is een hele andere insteek als die ik net vertelde. Dat je heel duidelijk met elkaar vaststelt, welke taken hebben we, welke verantwoordelijkheden hebben we en welke bevoegdheden hebben we. En ik ben daar op dit moment een heel eind mee en dat het steeds ook helderder wordt. Ik begin ook te horen van vrijwilligers: fijn we weten nu precies waar we aan toe zijn. en dat zie je vaak in vrijwilligersorganisaties, als er onvoldoende helderheid is van wat wordt er van me verwacht, wanneer, hoe, wat voor invloed mag ik daarop hebben. Dan heb je vaak een ander soortige vrijwilligersorganisatie. Waarbij ik niet meteen zeg dat het een stukke beter is als het ander. Er zitten wel veel verschillen in vrijwilligersorganisaties. Ik werk ongeveer als het rode kruis. Het rode kruis werkt ook als zijnde dat het een bedrijf is.

Het is ook belangrijk om te weten wat de intrinsieke motivatie is van de vrijwilligers om te werken bij ons. Wat moet het jou opleveren wat wij jou kunnen bieden. Dat komt ook weer terug in dat gesprek. Of en toe, jaarlijkt: sluiten we nog wel met elkaar aan. of als er signalen komen van de vrijwilliger: dit is nou net niet meer wat ik wil, ga dan in gesprek. Om te kijken of je het wel op een bepaalde manier op kan lossen.

Respondent A2. Wij hebben **natuur hoog** in het vaandel staan. Wij worden verplicht om Greenkey te doen, maar je komt niet weg als je brons hebt gehaald. Het moet minimaal goud zijn. dat zorgt ervoor dat er binnen je club een bepaalde sfeer heerst. Je bereikt er ook mee dat mensen na gaan denken.

Respondent A3. Voor **zowel kinderen als vrijwilligers erg leuk.**

Respondent B1. **Mensen houden van bomen,** in andere natuurorganisaties houden de mensen vast ook van natuur. Mensen werken wel zelfstandig.

Respondent C1. Ik denk **niet dat** we heel anders werken dan andere organisaties.

Respondent D1. Ook al zijn het vrijwilligers, ze hebben wel een **verplichting** om op te komen dagen.

Respondent D2. Omdat veel vrijwilligers in de buurt wonen is het sociale contact er heel snel. En de **laagdrempeligheid** is heel makkelijk omdat mensen gewoon binnen komen lopen met een vraag.

Respondent E1. **We hebben zelf niet een vrijwilligerspool.** Zoals een natuurmonumenten, waar ze eens in de zoveel tijd iets voor organiseren. Dat doen wij niet. Wij hebben een samenwerking met onze vaste achterban, dat zijn de aangesloten organisaties. Maar veel vrijwilligers waar wij mee samenwerken heeft gewoon een kop en een staart. Dus dit zijn ook verschillende vrijwilligers, geen vaste club in ieder geval.

2.3 Wat maakt jullie team effectief?/ Wat maakt het vrijwilligersbeleid levendig?

Duidelijkheid A1 en C1

Betrokkenheid A2, E1 en D2

Mensen mensen A2 en A3

Bevlogenheid B1

Gezamenlijk doel A2 en A3

Resultaten delen D2

Passie voor A3, B1 en D1

Respondent A1. Dat is eigenlijk dat je gewoon een hele goede takenfunctieomschrijving moet hebben over datgene wat men doet. En dat je datgene wat men gaat doen ook heel helder formuleert. Wat ga je doen en waarom en hoe, dat bekijken we dan samen met elkaar. Om te kijken of we de resultaten bereiken die we voor ogen hebben.

Respondent A2. Meedenken en sturen en weerhouden dat mensen gekke dingen doen. Nadenken waar je mee bezig bent. Je moet zelf ook gereedschap in je handen hebben. Doordat ik ze overal in betrek, wordt het levend. We vechten samen voor een goed resultaat en wat het belangrijkste is op een camping is dat je mensen hebt die met mensen omgaan. Ze hoeven aan het begin niet eens binding te hebben met de organisatie, dat komt wel, maar ze moeten in ieder geval met mensen om kunnen gaan. Ze moeten binding hebben met waar ze mee bezig zijn. het beheren van een camping. En ze moeten het leuk vinden om met mensen om te gaan. Je kan bij ons je portemonnee 's ochtend op tafel leggen en dan ligt ie er 's avonds nog. En als je was buiten hebt hangen en het gaat regenen ligt het binnen. Er zit ook wel eens een verkeerde tussen, maar die sodemieter ik er dan uit.

Respondent A3. We begeleiden ook allemaal kamp; we weten dis waar we het voor doen. De sociale contacten en gezellige sfeer

Respondent B1. Mensen houden gewoon van bomen en willen die behouden op de een of andere manier. Mensen hebben een stuk bevlogenheid. Wat ik net ook al zei, ze gaan goed zelfstandig aan de slag.

Respondent C1. We hebben allemaal onze eigen taak en zijn verantwoordelijk voor een bepaalde groep vrijwilligers, die bij ons terecht kunnen voor vragen en het doorgeven als er iets bedreigends gebeurd bij het natuurgebied dat ze in de gaten houden, deze taken zijn duidelijk.

Respondent D1. Mensen houden van dieren en willen zich hiervoor inzetten.

Respondent D2. Als er een project af is laten we dit zien op facebook om te delen wat er uitgevoerd is. Je moet er heel actief mee bezig zijn wat je doet en wat er verandert en hier zo de mensen in meenemen.

Respondent E1. Dat we vaak goed weten wat er aan geldstroom is en hoe je die het beste beschikbaar kunt krijgen. En dat we goed een uitgebreid netwerk hebben. We weten wie we waarvoor moeten hebben. We zijn goed op de hoogte van de regels. Want wat we merken bij vrijwilligers dat ze vragen hebben over bij wie ze moeten zijn en waar je geld moet aanvragen. Ik merk dat mensen gemotiveerd raken van dingen doen. Dus als ze niet teveel in alle papparassen en financiële vragen verstrikt raken zegmaar. Een beetje het saaie werk, doen wij dan. Soms kakt het wat in, dan hebben ze het druk met andere dingen. Dan is het de kracht van ons dat we de boel weer wat opporren. Want dat is het wel met vrijwilligers. die doen het erbij. Die hebben soms ook hele andere verplichtingen. Je kunt ze niet aanspreken op een arbeidsrelatie, maar op andere manieren moet je mensen motiveren. We merken wel dat je ook heel erg oog moet hebben wat zij willen. Daar

begint het eigenlijk al mee. Wij gaan niet vertellen wat zij moeten doen. Dat moeten ze zelf opkomen met wat ondersteuning. Dat helpt wel heel erg, dat het echt hun idee en plan is. ja je moet er niet al te veel druk op willen zetten, want het is geen moetje. Het zijn vrijwilligers die moeten het leuk vinden. En er zin in hebben en als je heel erg gaat drukken. **Je moet je voegen naar de vrijwilligers en andersom werkt niet.** Binnen de organisatie is dat wel eens moeilijk, “is dat project nog niet af.” Dan verschuiven we het naar volgend jaar. Dat is wel een verschil tussen projecten met vrijwilligers dan met professionele organisaties.

3.1 Wat is de beste ervaring (piekervaring) geweest in het werken met vrijwilligers?

fysiek resultaat A1, A2, A3, B1, C1, E1,

respect getoond/ontstaan A1, A2, D1

Respondent A1. Ik denk dan bijvoorbeeld aan een werkweek die men in het huis heeft. Er is een groep vrijwilligers die twee keer per jaar met elkaar het onderhoud aan het huis regelen. Dus zowel het huishoudelijk onderhoud in het groot als technisch onderhoudt. En als ik het dan over een piekervaring heb, dan zie ik daar een aantal vrijwilligers die dat op een vreselijk goeie manier organiseren voor de groep die daar op dat moment actief is. Het mooiste is mensen zijn een hele week met elkaar in dat huis, die hebben een gezellige lunch. Ik ben ook aangeschoven bij zo'n lunch. En dan denk ik geweldig dat mensen een hele week twee keer per jaar daaraan besteden. Daar heb ik diep respect voor. Alleen vind ook dat je dat dan als beheercommissie op een goeie manier moet faciliteren, met een mooi praatje en een goed praatje om waardering uit te spreken. Dat is van wezenlijk belang. En dan zeg ik dat is voor mij een piekervaring als ik dat zie. Het punt dat eigenlijk er mensen zijn die 7 dagen per week 24 uur per dag zich beschikbaar stellen op een moment dat de huiswachter met een probleem zit. En dat daar dus vrijwilligers zijn die 7 dagen per week telefonisch bereikbaar zijn om daar op in te spelen.

Respondent A2. Men is er trots op als iemand achter de balie staat en een klant zegt wat een mooie camping, ik kom zeker terug.

Er wordt regelmatig gezegd, eigenlijk zijn we niet herkenbaar. Want mensen staan in hun spijkerbroek en polo. Dus ik heb daar wat mee gedaan. Ze krijgen dit jaar allemaal een polo met een logo erop. En ook daar mogen ze in meebeslissen en die werd van tevoren doorgestuurd.

Wat maakte deze ervaring mogelijk?

Dat ze herkenbaar worden.

Ze hebben een spreuk: wel tot uw dienst, maar niet in uw dienst.

Respondent A3. Op kamp zelf leuke dingen doen met de kinderen en je team. Je bent helemaal weg van de "normale" wereld en echt een weekje weg. De sfeer is het piekmoment.

Respondent B1. De vrijwilligersdagen zijn heel stimulerend. Die organiseren we elk jaar, met een ontmoeting een stukje scholing en lekker eten.

Dit is zo plezierig, omdat mensen elkaar ontmoeten en een stuk scholing mee naar huis nemen.

En het delen van nieuwe ontwikkelingen binnen de binnenwereld.

Respondent C1. Het extranet. Dat is iets van ons en de vrijwilligers samen. Voordat we begonnen met dat extranet hebben we aan de vrijwilligers gevraagd wat zij wilden en of ze het überhaupt zagen zitten en wat ze zouden willen en welke functies die zou moeten hebben.

Een groepje vrijwilligers heeft zich aangemeld om hier mee over mee te denken.

Verder als ik merk dat ze iets met mijn hulp of advies doen, wordt ik daar wel blij van. Onze vrijwilligers zijn heel energiek en bevlogen.

Zelf ben ik ook vrijwilliger. En je werkt samen allemaal aan hetzelfde doel, namelijk de inheemse vogels van Nederland beschermen.

Respondent D1. We werkten op een centrale waar altijd wel iemand aanwezig moest zijn dus we hadden eigenlijk nooit een teamdag gehad. Maar de mooiste ervaring was wel dat we een keer toch op teamdag gingen met alle vaste krachten. De vrijwilligers hebben toen een dag de stichting gedraaid. En alles ging heel goed. En daardoor zie je ook dat er meer respect en waardering komt. Omdat iedereen van elkaar weet wat hun taken zijn.

Hoe reageerden andere mensen op die situatie: de meeste mensen vonden het heel mooi dus er werd wel heel positief op gereageerd.

Wat is er goed aan het vrijwilligerswerk?

We hopen dat ze resultaat zien dat is heel belangrijk. Als een kat heel bang binnenkomt. En later niet meer dan geeft dat natuurlijk een heel goed gevoel.

Respondent D2. Het **schoolplein**. Er waren een aantal sturende personen die het project aangepakt hebben, en veel mensen die mee hebben geholpen. Het draagvlak is heel groot door de andere. Als het idee wat je bedacht hebt wat na een aantal jaar nog steeds werkt. Er zijn altijd een aantal voorlopers die de boel trekken. Die moet je een beetje in toom houden, zodat de andere buurtbewoners kunnen wennen aan het idee. Goed voorbeeld: Er moest een stuk laan van de bomen vervangen worden. Vroeger was een laan altijd 1 soort, 1 model. Nu doen we dat niet meer, we doen nu meerdere soorten. De oudere 50+ generatie vindt dat geen porem. Maar de jongere zeggen ja doe gewoon 5 verschillende soorten. We doen verschillenden bomen voor de biodiversiteit, ziektespreiding, klimaataanpassingen. Heel duidelijk voorlichting vertellen. Wat zorgde voor deze mooie ervaring: goed van te voren nagedacht

Respondent E1. Over het algemeen. Uiteindelijk vind ik het altijd heel mooi om te zien, na een tijd dat mensen dingen voor elkaar krijgen. **Dat iets gerealiseerd wordt fysiek**. We hebben bijvoorbeeld een aantal projecten gedaan met het herinrichten van verwaarloosde plekken. Om die aantrekkelijk te maken voor de natuur, maar ook dat mensen kunnen recreëren of spelen. En als je dat dan voor elkaar kan krijgen is dat wel hartstikke mooi.

Bijvoorbeeld een project met verwaarloosde plekken.

Dit is bij een groot deel van de projecten. Maar het is ook wel een leerervaring voor ons, want soms hebben bewoners een iets ander idee van natuur inrichten. Dat had ik het toch liever iets anders gezien. Dan heb je een plek waar ze iets voor de natuur hebben gedaan, maar dan hebben ze er ook een speelgazon van gemaakt. Dan denk ik had dat dan even met een net wat ander mengsel gedaan. Maar het is natuurlijk een geven en nemen en het is ook van belang dat de bewoners er blij mee zijn. Het is niet zo dat alles wat de bewoners prima vinden, dat wij dat dan ook vinden.

3.2 Op welke manier was deze ervaring gelijk aan andere projecten?

Niet te vergelijken A3, C1 en D1

Duidelijk A1

Goed luisteren A2

Concreet E1

Omgeving B1

Meetrekken D2

Respondent A1. Ik heb een klusbus 65+ in Friesland neergezet. Hij staat nu voor het eerst stil na 25 jaar, maar dat heeft met corona te maken. Dat is een bus die voor 55+ beschikbaar is. en er is een groep vrijwilligers die op die bus rijdt en die dat verzorgen. En dan zeg ik van nou zie dat eens 25 jaar vol te houden, waarom daar zit al 25 jaar 1 vrijwilliger op die dat al 25 jaar geolied heeft. Die ook de binding organiseert met die groep van 9 tot 10 vrijwilligers die op die bus rijdt. En dan heb je wel een heel mooi bedrijfje neergezet. Er zijn 1200 tot 1600 klussen per jaar. Een voorbeeld is van een vrouw die zegt goh mijn toiletbril zit los. Dan komt de klusbus langs en die zet de toiletbril vast. Dan zegt die vrouw ik zou eigenlijk wel een nieuwe toiletbril willen en dan rijden ze langs de praxis. Het project slaagt alleen als mensen heel duidelijk weten, wat is mijn taak, wat zijn mijn bevoegdheden. Dat moet allemaal heel helder zijn. De wijze waarop je het werk organiseert. En daarmee kun je het uiteindelijk tot een mooi resultaat brengen. Voor zowel de gast als de vrijwilliger.

Respondent A2. We hebben al eerder polo's gehad, maar toen zijn we ermee gestopt. Je kijkt wat de vrijwilligers vragen en als je dat doet doe je het goede. In andere situaties moet je dit ook doen.

Respondent A3. Niet, ik ken niks wat op dezelfde manier is als het kamp.

Respondent B1. Het hangt er vooral af waar je bent. De locatie en de onderwerpen die besproken worden zijn belangrijk en kan iets maken of breken.

Respondent C1. Dit project extranet is anders dan wat we tot nu toe hebben gedaan.

Respondent D1. Eigenlijk niets, we hadden heel lang geen uitje gehad met de vaste krachten. Het was juist uniek aan deze ervaring dat er waardering ontstond over en weer.

Respondent D2. Andere projecten lopen ook goed als er een persoon of meerdere personen zijn die de boel meetrekken.

Respondent E1. Wat betreft vrijwilligers projecten vind ik het wel leuk dat het om concrete dingen gaat. En dat maakt het wel heel leuk en interessant, want het is heel iets anders dan een rapport opleveren of het beleid veranderen. Dat is allemaal op papier. Ook niet onbelangrijk maar het is wel iets heel anders. En wat ik ook wel mooi vind is als het project navolging krijgt. Dat het op andere plekken uitgevoerd wordt.

3.3 Op welke manier verschilde deze juist van andere projecten?

Enthousiast A3, C1, D2

Meer duidelijkheid A1

Luisteren A2

Zelfstandig D1

Fysiek project E1

Geen verschil B1

Respondent A1. Waarom een project niet slaagt. In veel gevallen en projecten die ik ben tegengekomen, wanneer mensen ook afhaken bijvoorbeeld. Was er onvoldoende duidelijkheid over wat er precies verwacht werd van de vrijwilliger, oftewel er is wel afgesproken wat er wordt verwacht maar het blijkt veel meer of veel minder te zijn. Je moet vrijwilligers nooit gaan overvragen, maar je moet ook niet hebben dat het veel minder is wat er van ze gevraagd wordt. Zij willen gewoon heel helder hebben. En soms zie je ook dat je ook mensen niet voor hele lange periodes moet vragen. Je moet een afgebakend iets neerzetten. Oftewel de activiteit is afgebakend en soms ook de lengte in tijd dat men er mee bezig is. En zeker als je jonge vrijwilligers hebt, kom met hele duidelijke beelden. Als iemand jonge kinderen heeft is het meer passen en meten. Oudere mensen zijn makkelijker inzetbaar. Jonge mensen hebben ook een bepaalde belasting met studie. Dus het ding is kijk naar hun behoefte.

Respondent A2. Er is goed naar de vrijwilligers geluisterd wat ze wilden. Dit doen we natuurlijk vaker, maar in dit geval was dat de reden wat dit project goed liet verlopen.

Respondent A3. Minder leuk, andere projecten geven mij minder plezier.

Respondent B1. Dat is lastig want we hebben ook donateursdagen en die zijn ook heel leuk.

Respondent C1. Het enthousiasme van vrijwilligers zou meer uitgedragen moeten worden. Intern gebeurt dit al, maar naar de buitenwereld zouden we dit ook meer moeten delen. We hebben een tijdschrift en een website waarop dit kan. We sturen regelmatig nieuwsbrieven uit naar een hele hoop mensen. Er zou regelmatig een blog op de website moeten komen dit kan geautomatiseerd kunnen worden.

Respondent D1. Het was voor het eerst dat vrijwilligers zonder vaste krachten aan het werk gingen, want meestal was er wel begeleiding.

Respondent D2. Ze kregen 1000 euro, maar het hele project kostte uiteindelijk 30000

Respondent E1. Dit project is fysiek en andere projecten zijn op papier.

3.4 Als deze ervaring de norm zou worden, hoe zou het bedrijf moeten veranderen?

Geen verandering A3 en B1

Sommige dingen moeten toch E1

Transparantie A1 en C1

Zelfstandigere vrijwilligers D2

Respondent A1. Dat heb ik eigenlijk bij de vorige vraag beantwoord. Er moet genoeg duidelijkheid zijn naar de vrijwilliger.

Respondent A2. –

Respondent A3. Niet perse veranderen, elke activiteit binnen JUMP zorgt voor de sfeer die kamp ook brengt.

Respondent B1. Als mensen lekker naar buiten kunnen zijn bomen mensen al snel gelukkig. En een goede lunch is ook belangrijk op zulke dagen.

Respondent C1. Soms lopen vrijwilligers tegen problemen of teleurstellingen aan. Projecten zijn vaak van lange adem. We zouden beter zowel de leuke dingen als de minder leuke dingen meer moeten delen binnen vogelbescherming zelf. De rest van de organisatie hoort minder van de. We zouden vaker onze resultaten en minder leuke dingen moeten delen met de rest van de organisatie. We hebben wel het extanet maar daar zit niet de hele organisatie op.

Respondent D1. –

Respondent D2. Dan zou ik graag nog meer op mijn handen willen kunnen zitten, dat mensen een kader krijgen aan de voorkant en dat ze het zelf uitvoeren mits onder bepaalde contouren. Dat we zelf niet veel hoeven te doen maar. Bij het schoolplein project weet je dat je heel veel handjes nodig hebt om het te bouwen. Maar de komende 2, 3, 4 jaar hebben we ook af en toe even iemand nodig die het komt controleren. De ouderraad heeft het daar nu opgepakt.

Respondent E1. Niet al het werk is concreet in de natuur bezig zijn. Er moeten nou eenmaal ook afspraken gemaakt worden en dingen geregeld worden op kantoor.

3.5 Van welke ervaring met vrijwilligers heb je het meest geleerd?

Focus op start E1 en D2

Eigen invulling A2

Unieke vrijwilligers/ eigen motivatie A1 en C1

Niet onderschatten D1

Samenwerken A3

Passend verhaal B1

Respondent A1. Het meest heb ik geleerd van. Een tijd ben ik voorzitter geweest van een ondernemingsraad. Hier heb ik veel geleerd wat ik kan toepassen als voorzitter, zoals dat iedereen zijn eigen voor hem of haar unieke motivatie heeft.

Respondent A2. Niet alles zien. En ook niet alles willen zien. Je moet je hoofd een keer omdraaien, want ik zag te veel. En dan gaat het ook niet goed. Want dat ga je vrijwilligers een stukje van hun afnemen. Ze zijn toch bezig invulling te geven aan iets en dat doen ze op hun manier, wat bij hun past. Dan moet je niet de fout maken dat willen veranderen. Laat de mensen in hun waarde. Je moet ook niet altijd alles uitkauwen. Niet altijd zeggen doe dit en dan dit en dan dit. Laat ze meedenken.

Respondent A3. Samenwerken met je team een goede week kamp neer te zetten.

Respondent B1. Het verhaal wat je verteld moet bij de omgeving passen, want dan blijft het beter hangen.

Respondent C1. Ja ik heb de eerste vrijwilligersgroep die ik heb begeleid waren de zogenaamde wetland wachters. Dat heb ik een jaar van 6 tot 8 gedaan. Die vrijwilligers hebben heel veel kennis. Is een van de succesverhalen.

Daarna ben ik bij een andere groep vrijwilligers begeleider geworden. Bij de stadsvogeladviseurs. Die paktten het werk op een heel andere manier aan.

Toen was ik eerst sceptisch over de vogels in de stad. Maar die stadsvogeladviseurs hadden net zoveel kennis en waren net zo goed.

Het maakt niet uit of de vrijwilligers veel kennis heeft of niet het gaat erom dat wat ze doen dat ze dat met hart en ziel doen. Dat ze doen wat ze leuk vinden en waar ze goed in zijn.

Respondent D1. Wat ik eerder vertelde, over de teamdag. De vrijwilligers werden onderschat door de vaste medewerkers. En ik leerde over het belang van waardering over en weer.

Respondent D2. De groenstrook. Daar waren twee hele fanatieke vrijwilligers mee bezig. En die wilden de eigenaar van het land even vertellen dat hij nog een boete had openstaan en dat hij dat nu wel even kon compenseren. Maar zo ga je een gesprek niet in. Het doel is om die persoon in beweging te krijgen om mee te werken. Ze bleven alleen de hele tijd op dat spoor.

Dus hier heb ik van geleerd om aan de start van een project goed de vinger aan de pols te houden om te zien welke richting het project opgaat en of dit goed is.

Begin klein want dat is makkelijker en dan kan je aan mensen laten zien wat je kan bereiken. En je zegt na een half jaar, deze waren een succes nu doen we er 2 bij.

Respondent E1. Waar ik recent van geleerd heb. Is over de financiering van projecten. En daar was een organisatie waar we afspraken mee hadden gemaakt. Jullie gaan dit doen, wij gaan dat doen. En we hebben ook afspraken gemaakt over de financiering, maar toen ze de financiering eenmaal binnen hadden, stond het op hun rekening. Zijden ze nou dankjewel en toedeleldoki. en dan draaien wij dus verlies op zo'n project. En dat is wel een eyeopener in het begin om daar hele goeie afspraken over te maken. En te ondertekenen, want voordat je zo'n aanvraag indient. Dat merk ik

weleens vaker bij vrijwilligers organisaties. Wij hebben een uurtarief van 100 euro per uur en ja zo'n vrijwilligersorganisatie die doen het werk gratis en die denken ja voor 100 euro daar kan ik 4 mooie fruitbomen voor kopen. Ja daar wordt wel een anders over gedacht en het werk wat je doet verwacht wel een zekere professionaliteit. En dat kunnen wij niet doen zonder dat daar financiering achter zit. Dat kan je niet van ons verwachten. Er zijn veel vrijwilligersorganisaties die dat weten vanuit hun eigen werkzame leven. Maar dat gebeurt niet altijd en er wordt weleens te makkelijk over gedacht. om dit ook zakelijk goed te regelen. Maar dat versterkt ons wel dat we de afspraken beter vaststellen voordat je een project begint. Zo'n aanvraag indient. Daar ben ik wel eens vaker bij.

3.6 Kan je een verhaal vertellen over een moment waarin jullie een aanpassing in de manier van werken hebben gemaakt en hoe dit hielp om iets belangrijks te bereiken?

Meer aandacht A2, B1, C1 en E1

Online omgeving B1, C1

Vergadering anders A1, A3

Vrijwilligers coördinator D1

Klein beginnen D2

Respondent A1. Wanneer je een vergadering hebt, moet je een hele duidelijke actielijst hebben. Waarin het onderwerp staat, de wijze waarop je dat gaat doen, wie er verantwoordelijk voor is en dat de einddatum wordt vastgesteld.

Eerst stonden er hele proza verhalen in de notulen. Nu is dat duidelijk.

Een jaargesprek voeren met de vrijwilligers.

Respondent A2. Polo, luisteren naar de vrijwilligers wat ze willen. Er wordt regelmatig gezegd, eigenlijk zijn we niet herkenbaar. Want mensen staan in hun spijkerbroek en polo. Dus ik heb daar wat mee gedaan. Ze krijgen dit jaar allemaal een polo met een logo erop. En ook daar mogen ze in meebeslissen en die werd van tevoren doorgestuurd. En anticiperen op hun vragen: ze willen een polo die krijgen ze, ze willen een mondkapje: die worden geregeld.

Respondent A3. Voorheen werkten wij in een groot team met een taakverdeling iedere maand. We zijn overgegaan (of eigenlijk teruggegaan) naar de methode hiervoor waarin we elke soort taak verdelen en je daar het hele jaar mee bezig bent. Dit zorgt voor meer verantwoordelijkheid.

Respondent B1. We hebben op internet een pool van deskundigen die men kan raadplegen op de website. Dit staat afgeschermd. Als je vrijwilliger bent kan de daar op inloggen.

Er wordt zeer weinig gebruik van de site.

Respondent C1. Voordat we het extranet hadden waren de contacten veel losser en minder georganiseerd en minder efficiënter. We wisten daardoor denk ik ook minder vrijwilligers te bereiken dan nu.

Respondent D1. We hebben een vrijwilliger coördinator aangesteld, die is het aanspreekpunt voor de vrijwilligers.

Ik denk dat de kracht is van een organisatie met vaste krachten waarin vrijwilligers werken boven een organisatie waarin alleen maar vrijwilligers werken. Is dat de vrijwilligers altijd terug kunnen vallen op vaste krachten die heel veel ervaring hebben. En continuïteit is altijd heel belangrijk voor een organisatie. Vrijwilligers hebben soms niet altijd zin in de sores van een bedrijf die willen gewoon echt alleen vrijwilligerswerk doen. Dus het handige van vaste krachten is dat die andere zaken kunnen regelen.

Voor de continuïteit is het handig dat er ook vaste krachten zijn want die zorgen dat de werkzaamheden op een goede manier doorgevoerd worden.

Respondent D2. Zoals ik eerder vertelde houd ik goed de vinger aan de pols bij een nieuw project. Het is wel eens voorgekomen dat iets uit de hand liep, omdat iemand dacht dat hij het in zijn eentje wel op kon lossen waardoor er een flinke onenigheid ontstond. Ook sluit hierbij aan om klein te beginnen en zo te ontdekken of het project goed loopt, de rest volgt.

Respondent E1. Zoals ik eerder zei. Die club waarbij het geld op de rekening stond zei toen toedeledoki. ja dat heeft wel deels geleid tot een andere werkwijze. En de samenwerking met vrijwilligers als daar geld mee gemoeid is. waar ook wel over nagedacht wordt bij ons. Er kloppen

altijd veel vrijwilligers aan met vragen. als er bijvoorbeeld ruimtelijke plannen zijn in de omgeving. Van help er gebeurt hier iets, wat kunnen we doen. **We zijn wel na aan het denken over onze achterban of we die voorrang kunnen geven.** we hebben maar beperkte tijd zegmaar, gedurende het jaar. En elk uur dat je eraan besteed kost 100 euro. en die achterban is niet voor niets lid en die wil je wat meer kunnen bieden.

3.7 Doet de organisatie aan het werven van vrijwilligers? En zo ja, hoe?

Actief A1, B1, C1, D1

Niet actief E1

Vrijwilligerscentrale D1

Social media C1 en D1

Tijdschriften B1

Locatie A1

Site C1, D1

Respondent A1. Het is te weinig dat mensen uit zichzelf komen, **we proberen actief mensen te benaderen.** **Met name als mensen gebruik maken van de locatie.** Om dan te vragen of ze het leuk vinden om vrijwilliger te worden. Maar er is niet een actief beleid op dit moment om vrijwilligers te werven.

Doorvraag: Zijn er nu voldoende vrijwilligers?

Ja, Eventueel verjongen van de vrijwilligers. Het best kan je vrijwilligers ook niet te lang hebben, want als er dan een nieuwe komt. Is het lastig om samen te werken omdat die weer nieuwe ideeën hebben dan de oude mensen.

Respondent B1. Vrijwilligers komen en zelf naar de bomenstichting **maar er wordt ook actief geworven.**

We hebben wel eens een nieuwe soort vrijwilligers nodig en dat doen we dan via de boomprofessionals. en via nieuwsbrieven en via **ons tijdschrift.** En ook wel intern werven. En er zijn ook wel eens mensen die een bomenvraag hebben en dan later denken he het is wel leuk om daar vrijwilligerswerk te doen.

Respondent C1. Ja via **onze site** kan je je aanmelden per functie. Dan kom je in contact met de vrijwilligers coördinator in kwestie. Dit is wel passief, want dan wacht je totdat iemand zichzelf aanmeldt. **Maar via onze media en social media proberen we wel regelmatig,**

Ons doel is om meer vrijwilligers te hebben. We gaan de komende jaren de vrijwilligersfuncties uitbreiden. Daar zouden we compleet nieuwe vrijwilligers voor moeten werven.

Er zijn naast de vrijwilligers van de vogelbescherming ook veel onafhankelijke vogelwerkgroepen waar wij me samenwerken. Dus het is ook makkelijk om hier contact mee op te nemen als we een specifieke vrijwilliger nodig hebben voor een locatie. Dan kunnen we hun benaderen. Het vrijwilligersnetwerk is dus heel groot. Dus er is een soort oneindige pool voor vrijwilligers voor ons. Werving is niet altijd makkelijk, maar voor ons gaat het nog vrij gemakkelijk. De meeste vrijwilligers komen binnen via het invullen van het formulier op de site. En vogelbescherming is een vrij bekende organisatie, dus bekendheid helpt ook mee met de werving. Ook de naam is soms al bijna voldoende.

Respondent D1. We stonden ingeschreven **bij de vrijwilligerscentrale.** En we hadden op **andere sites** wel vacatures open. We hadden wel voldoende vrijwilligers, maar er kan altijd wel iemand bij.

De vrijwilligers die zelf naar je toe komen zijn het meest gemotiveerd.

Op sociaal media doen we oproepen.

We houden ook een intake gesprek om samen te ontdekken wat het best past bij de vrijwilliger en wat zijn voorkeur is zodat je weet van elkaar wat de verwachtingen zijn.

En zodat je weet wat de sterke punten van het persoon zijn en waar je iemand het best kan inzetten.

Respondent E1. **We doen niet heel actief aan werving.** We zijn een heel open organisatie en werken veel samen met vrijwilligers. als wij horen dat er een idee is stappen we erop af. Dat wil niet zeggen dat wij wachten dat vrijwilligers bij ons aankloppen, het is wel een beetje een wisselwerking. We hebben wel recent gevraagd aan vrijwilligers of ze mee willen denken of meedoen met een project. Dit gebeurt dan via twitter of facebook.

4.1 Als je nu in slaap zou vallen en over twee jaar wakker zou worden, wat zou je dan anders doen in het vrijwilligersbeleid?

Samengevoegd met vraag 4.2

Meer waardering voor vrijwilligers A2, A3, C1 en D1

Variatie aan vrijwilligers A1

Extra coördinator C1 en D2

Samen klussen E1

Beleid aanpassen D1

Respondent A1. Ik denk dat ik het heel belangrijk vind om wakker te worden en dat er een mix is van alle leeftijden, met een grote diversiteit van achtergronden, zowel mensen die heel goed operationeel kunnen denken en werken. Tactisch inzicht hebben en strategisch inzicht hebben. Nu is het nog te eentonig.

Respondent A2. Dan zou het prettig zijn als men er iets anders tegen aankijkt. Het nadeel van bijvoorbeeld van die polo'tjes is dat mensen denken dat je in dienst bent. Dan wordt je anders aangesproken. Dan denken mensen dat je in dienst bent.

Respondent A3. Dat niet-vrijwilligers de waarde ervan gaan inzien.

Respondent B1. Wat belangrijk is is dat we een nieuw soort handleiding op gaan zetten voor onze vrijwilligers. Want wat er is is ontzettend verouderd dat kan je niet meer gebruiken.

Respondent C1. Ja een van mijn dromen is om. We zijn een landelijke organisatie en de vrijwilligers zitten in het hele land. Ik zou het fantastisch vinden als we dit kunnen verdeling in een aantal regio's en dat daar een deels betaalde of een super vrijwilliger zit die alle vrijwilligersactiviteiten in die regio zo veel mogelijk probeert aan te sturen. Ik denk dat we dan nog slagkrachtiger kunnen zijn. Dit hebben we in het verleden gehad. Toen vond ik dat een fantastisch systeem. Dat is vooral om kostentechnische redenen gestopt. Want dat zijn natuurlijk gewoon een aantal betaalde krachten. Maar ik denk dat lokale contacten onder vrijwilligers beter werkt dan een vrijwilliger uit Groningen die iets aan een Limburger moet vragen. Het lijkt me beter als dit regionaal aangestuurd gaat worden.

Respondent D1. Nee ik denk dat er al heel veel ontwikkelingen geweest zijn. met name werken aan het vertrouwen tussen beroepskrachten en vrijwilligers over en weer denk dat dat wel heel belangrijk is. daar zou je nog meer in kunnen investeren. Dat moet je wel zelf stimuleren.

Beroepskrachten willen nog wel eens denken dat vrijwilligers minder kunnen. Maar we zijn afhankelijk van de vrijwilligers. ze zijn van levensbelang voor de organisatie.

Tegenwoordig zie je meer vrijwilligers die ad hoc klussen willen doen en niet meer elke dinsdag of elke vrijdag. Dat ze af en toe kunnen helpen.

We werken met een rooster, want vrijwilligerswerk is wel vrijwillig maar niet vrijblijvend. Je werd ingeroosterd en als je niet kan dan moest je ook echt afbellen.

Respondent D2. Eigenlijk zou ik nog meer tijd en belangstelling willen hebben voor die vrijwilligersgroepen. Maar daar kom ik bijna niet aan toe. Ik hoop dat met een wijkregisseur er nu bij, dat die al een beetje smeerolie in de contacten zal zijn. Dus dat hij het meer kan oppakken. En dat hij meer laat weten wat er kan en mag. Voor meer transparantie.

Respondent E1. We zien dat we met een vaste achterban aan vrijwilligers die in georganiseerde vorm meedoen. Een stichting of vereniging dat wordt er niet meer op, in aantal en het vergrijsd ook. Ik zie ook al jaren de tendens dat er wel veel actieve groepen zijn, maar veel kortstondiger actief en veel

concreter. Het zou wel mooi zijn als we die wat beter aan onze organisatie weten te binden op een of andere manier. Zodat dat ook een deel van onze achterban wordt. Die rekenen we nu niet als achterban, maar we werken er wel mee samen. We hebben hetzelfde doel. We proberen dat wel wat met social media, dus we proberen voor een stukje binding te zorgen.

4.2 Heb je nog andere ambities voor in de toekomst met betrekking tot het vrijwilligersbeleid?

Respondent A1. Nee dat was mijn enige ambitie

Respondent A2. Ik wil 77 worden en daarna 100.

Respondent A3. Leuke kampen blijven organiseren.

Respondent B1. Nee

Respondent C1. Nee. We hebben een missie om te groeien met het aantal vrijwilligers. Ik hoop dat we dat in de toekomst ook kunnen blijven doen en dat we daar voldoende geld en middelen voor hebben.

En als we binnen 5 of 10 jaar dubbel zo groot zijn vergt dat een andere organisatie dan nu.

Is er nog iets wat u kwijt wilt:

Er zijn heel veel Nederlanders die vrijwilligers werk doen en ik vind dat dat net als bij vogelbescherming meer uitgedragen mag worden. Het wordt een beetje onder gewaardeerd en dat niet iedereen het belang daarvan inziet. Vooral waardering.

Als goed doel wil je ook niet teveel op je bord kloppen, goeden doelen zijn wel bescheiden.

Respondent D1. Ja ik denk wel dat je het beleid moet aanpassen op het feit dat vrijwilligers niet meer standaard elke dag aanwezig willen zijn maar af en toe. dus dat je eigenlijk meer vrijwilligers nodig hebt die ad hok klussen kunnen doen.

Respondent D2. Ik denk dat het verder als organisatie, belangrijk is dat je klein begint.

Respondent E1. Zou wel graag met vrijwilligers serieuze natuurprojecten willen opstarten. Niet alleen wat aanplanten, maar ook echt de aankoop doen. Want het zijn nu de professionele natuurorganisaties die dat doen. Maar er wordt nu aan gewerkt of dit ook door vrijwilligers kan worden gedaan.