



(Be)geleide vrijwilligers

– *Onderzoek naar de begeleiding aan geleide
vrijwilligers binnen de Lelie Zorggroep* –

Door

Paulien Bremmer
Bertine van Hoepen

Sociaal Pedagogische Hulpverlening
Maatschappelijk Werk & Dienstverlening
Christelijke Hogeschool Ede

Begeleiding

Corrie Vroon en Christa Lubben, werkveldbegeleiders
Erik Arendsen, afstudeerbegeleider
Anja Vrijmoeth, eerste beoordelaar

In opdracht van

AFSTUDEERONDERZOEK

MEI 2014



Lelie zorggroep

Voorwoord

Een onderzoek waar de werkvloer een stap verder mee komt: een belangrijke voorwaarde die we stelden voordat we een onderwerp kozen voor ons afstudeeronderzoek.

In dit onderzoek hebben we ons verdiept in de begeleiding die gegeven wordt aan mensen die werkzaam zijn binnen de Lelie Zorggroep als vrijwilliger. Deze groep vrijwilligers uit Rotterdam ontvangt een bijstandsuitkering en is actief vanwege de tegenprestatie die de gemeente hen oplegt. Vanaf het begin interesseerde deze doelgroep ons. De vaak zo uitzichtloze situaties weerhoudt deze vrijwilligers er niet van om vol enthousiasme zich in te zetten voor de ander.

De actualiteit van deze maatregel heeft ervoor gezorgd dat er zowel binnen als buiten de organisatie veel over te doen en te lezen was. Het kleine aantal vrijwilligers binnen de organisatie liet ons niet tegenhouden dit onderzoek te doen. Gezien de huidige situatie van de maatschappij zal het aantal vrijwilligers zich in de toekomst zeker uitbreiden. Dit onderzoeksverslag geeft de Lelie Zorggroep handvatten voor de begeleiding die aan deze vrijwilligers gegeven wordt.

Vanaf deze plaats willen we Corrie Vroon en Christa Lubben bedanken. Jullie hebben ons vele ideeën gegeven en er was een fijne samenwerking. Ook willen we Erik Arendsen bedanken voor de begeleiding. Je verrassende ideeën en kritische houding hebben we gewaardeerd. Ten slotte willen we de personeelsleden van de Lelie Zorggroep bedanken voor hun medewerking. De open, eerlijke en betrokken houding hebben mede voor dit eindresultaat gezorgd.

Paulien Bremmer
Bertine van Hoepen

Ede, mei 2014

Samenvatting

Dit afstudeeronderzoek is gedaan binnen de organisatie Lelie Zorggroep. Door de gemeente Rotterdam zijn zij uitgekozen als zorgaanbieder van de deelgemeente Rotterdam Centrum. Een voorwaarde hiervoor is dat de organisatie bijstandsgerechtigden inzet als vrijwilliger bij de zorg voor de cliënten. De Lelie Zorggroep moet daarvoor een som ter hoogte van 10% van de aanneemsom voor huishoudelijke zorg inzetten en daarbij gebruik maken van de SROI doelstelling. De behoefte van de organisatie om inzicht te krijgen in wat succesvol is in de begeleiding die zij bieden aan deze vrijwilligers en daarbij de vraag aan welke randvoorwaarden deze begeleiding moet voldoen was de aanleiding voor dit onderzoek. Er is onderzocht welke methodieken en randvoorwaarden er vanuit de literatuur gesteld worden om bijstandsgerechtigden te begeleiden naar vrijwilligerswerk en in welke mate dit in de praktijk bij de Lelie Zorggroep terug te zien is. De uitkomsten hiervan maken inzichtelijk op welke manier de begeleiding geoptimaliseerd kan worden.

Er is in dit onderzoek gebruik gemaakt van een literatuurstudie, verschillende observaties en interviews. De literatuurstudie heeft inzicht gegeven in de verschillende randvoorwaarden en methodieken, die het succes vergroten in het traject naar vrijwilligerswerk en de begeleiding van deze vrijwilligers. De observaties hebben een beeld gegeven van de begeleiding die de Lelie Zorggroep biedt aan bijstandsgerechtigden vanaf het moment dat ze opgeroepen worden door de gemeente, totdat zij een plek hebben binnen de organisatie. De interviews hebben vooral zicht gegeven op de ervaringen die betrokken hebben met deze nieuwe manier van werken. Vrijwilligers, medewerkers en het personeel uit het management van de organisatie zijn hiervoor geïnterviewd.

In het literatuuronderzoek komt naar voren dat het belangrijk is om in de eerste kennismaking met de bijstandsgerechtigden aandacht te hebben voor persoonlijke eigenschappen, wensen en behoeften. Ook blijkt dat keuzevrijheid aangaande het soort vrijwilligerswerk positief bijdraagt aan de motivatie van de bijstandsccliënt. Een stimulerende houding in de begeleiding vergroot het besef van de eigen verantwoordelijkheid van de bijstandsccliënt. Daarnaast komt naar voren, dat het belangrijk is dat overheid en bijstandsccliënt hetzelfde doel voor ogen hebben en dat de begeleiding hier op gericht blijft. Uit de observaties blijkt dat er weinig mensen op de Talentenjacht kiezen voor de Lelie Zorggroep als vrijwilligersorganisatie. Uit interviews met de vrijwilligers komt naar voren dat zij zeer positief zijn over de Lelie Zorggroep. Er is aandacht en erkenning, de sfeer is goed en de vrijwilligers ervaren een prettige samenwerking met de medewerkers. Wel blijkt dat er geen structurele begeleidingsgesprekken plaatsvinden met de vrijwilligers, wat door de literatuur als belangrijke randvoorwaarde wordt gesteld. Daarnaast blijkt uit interviews met de medewerkers, dat zij niet goed zijn voorbereid op het werken met vrijwilligers en dat nieuwe medewerkers ook niet voorbereid worden. Dit ervaren zij als een gemis, omdat het voor hen een nieuwe manier van werken is en zij niet weten wat ze van vrijwilligers kunnen verwachten.

Aan de hand van deze resultaten zijn verschillende adviezen aan de Lelie Zorggroep gegeven. De twee belangrijkste adviezen zijn: Biedt de vrijwilligers met een bepaalde regelmaat een begeleidingsgesprek aan. Mocht de vrijwilliger zich willen ontplooien, dan kan dit gedaan worden aan de hand van de EVC methode, een methodiek gericht op zelfwaardering en ontwikkeling van de vrijwilliger. Daarnaast is het advies aan de organisatie om de medewerkers voor te bereiden op het werken met vrijwilligers en de ervaringen regelmatig te evalueren tijdens de teamvergaderingen.

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	2
Samenvatting.....	3
Inhoudsopgave.....	4
1. Inleiding.....	5
1.1 Aanleiding en probleembeschrijving.....	5
1.2 Vraagstelling en onderzoeksvragen.....	8
1.3 Doelstellingen en doelgroep.....	8
1.4 Verantwoording en beschrijving onderzoeksmethoden.....	9
1.5 Verdeling verantwoordelijkheden.....	11
1.6 Leeswijzer.....	12
2. Maatschappelijke activering in de literatuur.....	14
2.1 Randvoorwaarden.....	14
2.2 Methodieken.....	19
2.3 Deelconclusie.....	23
3. Begeleiding in de praktijk bij de Lelie Zorggroep.....	25
3.1 Beschrijving van de begeleiding.....	25
3.2 Ervaring betrokkenen.....	30
3.3 Deelconclusie.....	40
4. Optimaliseren van de begeleiding.....	42
4.1 Begeleiding vrijwilligers.....	42
4.2 Begeleiding medewerkers.....	47
4.3 Deelconclusie.....	49
5. Conclusie en aanbeveling.....	51
5.1 Conclusie.....	51
5.2 Aanbeveling.....	54
5.3 Resultaten en discussie.....	55
5.4 Evaluatie.....	56
Bibliografie.....	60
Inhoudsopgave bijlage.....	62
Inhoudsopgave digitaal bronnenboek.....	63

1. Inleiding

Inleiding op en verantwoording van het onderzoek naar de begeleiding die gegeven wordt aan bijstandsgerechtigden die zich inzetten als vrijwilliger bij de Lelie Zorggroep

1.1 Aanleiding en probleembeschrijving

Context en achtergrond van het project

Een actueel onderwerp, dat hoog op de maatschappelijke agenda staat, is de verschuiving van verzorgingsstaat naar participatiemaatschappij. Dit komt naar voren in de troonrede, gehouden op 17 september 2013. De verzorgingsstaat is een systeem waarbij de overheid de zorg voor het welzijn van de burgers op zich neemt. In een participatiesamenleving wordt van iedereen die dat kan, gevraagd om verantwoordelijkheid te nemen voor zijn of haar eigen leven en omgeving. Van burgers wordt verwacht dat er zoveel als mogelijk geparticipeerd wordt in de samenleving. De oorzaak voor deze verschuiving is onder andere het financiële tekort dat de overheid heeft. Daarnaast kwam naar voren dat wanneer mensen zelf hun toekomst vormgeven, zij niet alleen aan hun eigen leven, maar ook aan de samenleving als geheel iets toevoegen (Rijksoverheid, 2013a).

Om dit te realiseren zal in de participatiemaatschappij decentralisatie van de zorg plaatsvinden. Men ziet dit onder andere in de verschuiving van AWBZ naar WMO. De Wet Maatschappelijke Ondersteuning wordt niet uitgevoerd door centrale overheid, maar door de gemeenten, vanuit de gedachte dat zorg en ondersteuning het best zo dicht (lokaal) mogelijk bij mensen georganiseerd kan worden (Deelstra, 2008, p.21). Dit houdt in dat gemeenten in 2015 verantwoordelijk worden voor een aantal taken die nu bij de Rijksoverheid liggen. Eén van die taken is het bieden van hulp aan burgers bij het vinden van werk. Gemeenten gaan daarom samen met sociale partners werkbedrijven oprichten om mensen in de bijstand te helpen bij het vinden van een baan (Rijksoverheid 2013b). Deze twee trends zijn de achtergrond van het nieuwe project dat Lelie Zorggroep in Rotterdam gestart is.

Lelie Zorggroep

Lelie Zorggroep, gevestigd in Capelle a/d IJssel is een organisatie die zich bezig houdt met de zorg voor en aan cliënten. Zij bieden de zorg vanuit een christelijke levensovertuiging. In 2010 zijn drie organisaties, namelijk Zorggroep Rijnmond, Agathos Thuiszorg en Curadomi gefuseerd onder de naam Lelie Zorggroep. In 2011 kwam er nog een organisatie bij, namelijk De Driehoek; christelijke GGZ en kerkmaatschappelijk werk. Door deze fusie heeft de Lelie Zorggroep een divers zorgaanbod. Ze bieden zorg aan huis, dit kan bestaan uit verpleging, verzorging en/of huishoudelijke hulp. Daarnaast heeft Lelie Zorggroep een welzijnstak met daarbij woonvormen waar zorg en/of hulpverlening geboden wordt (Lelie Zorggroep, z.d.). In dit onderzoek richten wij ons op de hulp in de huishouding die door Lelie Zorggroep geboden wordt in Rotterdam Centrum. Dit is een apart onderdeel in het zorgaanbod van de Lelie Zorggroep, dat vanwege de zorgdecentralisatie in Rotterdam tot stand is gekomen.

Op dit moment heeft de Lelie Zorggroep circa 446 cliënten in Rotterdam centrum waar zij hulp bij het huishouden aan verlenen. Voordat de Lelie Zorggroep hulp bij het huishouden gaat verlenen, doet de burger een beroep op de gemeente voor hulp in de huishouding. Allereerst komt de consulent van WMO op bezoek. Er wordt dan gekeken naar de gezinssamenstelling, de woning, de eigen krachten van de burger, het netwerk en de voorzieningen in de wijk. Als blijkt dat daar nog iets bij nodig is vanuit een externe bron dan wordt er gekeken welke ondersteuning er nodig is. Er zijn een vijftal resultaat-gebieden waarvoor zorg geboden wordt:

- Schoon huis
- Schone draagbare kleding
- Kunnen beschikken over dagelijkse levensbehoeften (boodschappen)
- Kunnen zorgen voor kinderen behorende tot het gezin
- Organisatie van huishouden

Nieuw zorgsysteem Rotterdam

Op 23 augustus 2012 hebben Rotterdammers die huishoudelijke zorg ontvingen, een brief gekregen van Mr. M. Florijn, wethouder van Werk, Inkomen en Zorg. Deze brief is verstuurd naar aanleiding van de veranderingen in het zorgsysteem van Rotterdam. De contracten met de zorgorganisaties liepen tot 22 april 2013.

De gemeente heeft er voor gekozen om vanaf 22 april 2013 per deelgemeente één zorgaanbieder voor de huishoudelijke hulp toe te laten. Dit betekende voor cliënten dat zij in veel gevallen afscheid hebben moeten nemen van hun zorgaanbieder en vertrouwde hulp en vanaf 22 april hulp kregen van de zorgaanbieder die het contract met hun deelgemeente had gekregen. Vanaf 22 april wordt er gewerkt met een nieuw concept. Samen met de cliënt en diens netwerk stelt de zorgaanbieder een arrangement samen om de problemen waar de cliënt tegenaan loopt in het huishouden, op te lossen. Naast de eigen kracht van de cliënt en inzet van het netwerk, wordt er gekeken of er een vrijwilliger ingezet kan worden voor bepaalde taken, of de cliënt gebruik kan maken van algemene voorzieningen zoals een boodschappen dienst. De gemeente bepaald tijdens het keukentafelgesprek of de cliënt zelfredzamer kan worden gemaakt. De zorgaanbieder krijgt dan de opdracht om samen met de cliënt te kijken wat de cliënt in de toekomst (binnen 6 maanden) weer zelf op kan pakken of kan regelen in de omgeving om de huishoudelijke taken opgelost te krijgen. In de nieuwe contracten vraagt de gemeente de zorgorganisaties om werkzoekenden te betrekken in hun zorgaanbod. Dit kan bijvoorbeeld door mensen een opleiding aan te bieden om te kunnen werken in de huishoudelijke verzorging of door te zorgen dat ervaren medewerkers doorstromen naar een andere, zwaardere baan in de zorg (Gemeente Rotterdam, 2012).

De gemeente Rotterdam heeft de Lelie Zorggroep deelgemeente Rotterdam Centrum gegeven, maar er zit wel een specifieke opdracht aan verbonden. De organisatie moet namelijk werkzoekenden betrekken bij intra- en extramurale zorg die zij verlenen. Zij moeten bijstandsgerechtigden inzetten als vrijwilliger bij de zorg voor hun cliënten. De Lelie Zorggroep moet daarvoor een som ter hoogte van 10% van de aanneemsom voor huishoudelijke zorg inzetten, en daarbij gebruik maken van de SROI doelstelling. (Vroon, C. 2013)

Social return on investment (SROI)

Het Social Return On Investment is een methodiek om bij investeringen in economische en sociale zin het maatschappelijk rendement meetbaar te maken. Iedere bijdrage van de overheid wordt door de

social return on investment gezien als een investering in een project. De betrokkenen worden dus ook gezien als investeerders die rendement verwachten. Omdat dit soms lastig is om te meten, maakt deze methodiek dit gemakkelijker. De methode kijkt naar de volgende onderdelen:

- Wat zijn de doelen van een sociale onderneming?
- Welke andere organisaties, financiers en/of betrokkenen hebben er belang bij? (investeerders)
- Welke doelstellingen hebben investeerders met de maatschappelijke onderneming?
- Welke maatschappelijk impact verwachten zij (In voor zorg, 2011)?

Gemeente Rotterdam verwacht van de Lelie Zorggroep dat zij 10% van de aanneemsom inzetten via SROI. Dit kan door compensatieorders. Dit houdt in dat de Lelie zorggroep een tegenprestatie levert aan de gemeente Rotterdam voor het krijgen van de deelgemeente Rotterdam Centrum.

Inzet bijstandsgerechtigden als vrijwilligers

De gemeente Rotterdam heeft Radar als organisatie uitgekozen om de nieuwe aanpak van welzijn en zorg te integreren in Rotterdam Centrum (Radar, 2012). Radar is hoofdaannemer. Er zijn drie onderaannemers namelijk Meddin, Mozaïk en de Lelie Zorggroep. Bel Fleur is een onderdeel van Radar die in Rotterdam Centrum verschillende werkprojecten heeft, waar vrijwilligers ingezet kunnen worden. Radar krijgt van de gemeente de namen van mensen die in aanmerking komen voor vrijwilligerswerk. Deze mensen ontvangen een bijstandsuitkering en hebben een langere afstand tot de arbeidsmarkt. De gemeente Rotterdam wil dat deze bijstandsgerechtigden een tegenprestatie voor hun uitkering doen, door te participeren in de samenleving.

De mensen waarvan een tegenprestatie wordt verwacht, krijgen een brief van de gemeente Rotterdam. In deze brief wordt vermeld dat men voor minimaal twintig uur of naar vermogen een tegenprestatie moet leveren. Ook wordt er een oproep gedaan om op een bepaalde datum naar een voorlichtingsbijeenkomst te komen. Als men niet op de bijeenkomst verschijnt, wordt dit doorgegeven aan de gemeente Rotterdam. De gemeente Rotterdam gaat na of er een geldige reden voor afwezigheid was. Als dit niet het geval is krijgt men een waarschuwing of sanctie. Deze sanctie kan een korting op de uitkering betekenen. De bijeenkomst vindt plaats bij Radar. Er is een vertegenwoordiger van de Lelie Zorggroep en Bel Fleur aanwezig. Tijdens deze bijeenkomst verteld men wat voor vrijwilligerswerk er mogelijk is bij Bel Fleur en bij de Lelie Zorggroep. Met de bijstandsgerechtigden kijkt men waar hun kracht en persoonlijke voorkeur ligt. Vervolgens worden deze mensen gekoppeld aan de Lelie Zorggroep, Bel Fleur of Radar waarmee vervolgafspraken worden gemaakt.

Aangezien de bijstandsgerechtigden begeleid worden naar vrijwilligerswerk, wordt dit ook wel geleid vrijwilligerswerk genoemd. Deze term suggereert dat mensen vrijwillig tot een tegenprestatie overgaan. Toch is er sprake van verplichting vanuit de gemeente Rotterdam en is het niet geheel vrijblijvend. Daarom kan men ook de termen onbetaald werk of tegenprestatie gebruiken. In dit onderzoeksverslag wordt de term vrijwilligerswerk gebruikt, omdat de Lelie Zorggroep deze term ook hanteert.

Onderzoek

Voor de Lelie Zorggroep zijn deze ontwikkelingen nieuw. De medewerkers waren gewend om zelf alle hulp te bieden aan een cliënt. Ze moeten nu met de cliënt kijken wat de cliënt zelf kan en wie zij uit hun netwerk in kunnen zetten voor hulp. Daarnaast is het geleid vrijwilligerswerk nieuw. In plaats

van alleen voor de cliënt te zorgen hebben zij nu ook de taak om vrijwilligers te begeleiden. Dit is voor de organisatie een nieuwe doelgroep die zij moeten betrekken bij de zorg. De eerste ervaring met deze nieuwe manier van werken is inmiddels opgedaan. Men komt in de praktijk mensen tegen die het heel leuk vinden om vrijwilligerswerk te doen en enthousiast aan de slag gaan. Aan de andere kant ziet men ook mensen waarvoor het moeilijk is om vrijwilligerswerk op te pakken en daardoor niet komen tot participatie in de maatschappij.

De Lelie zorggroep wil graag door onderzoek duidelijk krijgen welke randvoorwaarden noodzakelijk zijn voor het begeleiden naar geleid vrijwilligerswerk. Hier is vanuit literatuur veel over te zeggen. Daarnaast is de ervaring in de praktijk van begeleiders en vrijwilligers belangrijk. De Lelie Zorggroep is benieuwd welke veranderingen aan de kant van de organisatie wenselijk zijn om de vrijwilligers beter te kunnen begeleiden naar vrijwilligerswerk.

Samengevat is het probleem voor de Lelie Zorggroep dat er niet duidelijk is aan welke randvoorwaarden de begeleiding aan vrijwilligers moet voldoen, om het geleid vrijwilligerswerk tot een succes te maken. Op grond van bovenstaande informatie zijn de volgende onderzoeksvragen opgesteld.

1.2 Vraagstelling en onderzoeksvragen

Vraagstelling

Wat is volgens de literatuur en betrokkenen succesvol in de begeleiding van Lelie Zorggroep aan bijstandsgerechtigden uit Rotterdam Centrum om ze te activeren tot geleid vrijwilligerswerk?

Richtinggevende deelvragen

- Wat zijn volgens de literatuur randvoorwaarden en bruikbare methodieken om succes te behalen binnen het maatschappelijk activeringswerk?
- Hoe ziet de begeleiding van Lelie Zorggroep naar vrijwilligerswerk er feitelijk uit en hoe ervaren betrokkenen deze begeleiding?
- Wat is, gezien de methodieken en de randvoorwaarden uit de literatuur, de ervaringen van de vrijwilligers en het personeel van Lelie Zorggroep nodig om de begeleiding te optimaliseren?

1.3 Doelstellingen en doelgroep

Doelstellingen

De volgende doelstellingen zijn opgesteld aan de hand van de hiervoor genoemde deelvragen:

- *Een overzicht van randvoorwaarden voor succesvol maatschappelijk activeringswerk vanuit de literatuur. En onder welke voorwaarden dit toegepast kan worden in de praktijk.*
- *Een beschrijving hoe de begeleiding naar vrijwilligerswerk feitelijk verloopt. Daarbij een beschrijving hoe de begeleiders van Lelie Zorggroep en de vrijwilligers deze begeleiding ervaren.*
- *Op basis van de uitkomsten van het literatuur- en praktijkonderzoek, wordt in beeld gebracht datgene wat nodig is om de begeleiding aan vrijwilligers te optimaliseren.*

Product

De uitkomsten van het onderzoek zijn beschreven in een onderzoeksverslag. Dit onderzoeksverslag bevat niet alleen de uitkomsten van de hoofd- en deelvragen, maar ook een advies aan de

organisatie op grond van het onderzoek. Door dit verslag krijgt de Lelie Zorggroep inzicht in de randvoorwaarden voor het succesvol begeleiden van vrijwilligers. Aan de hand van het advies uit dit onderzoeksverslag kan de Lelie Zorggroep hun manier van begeleiden optimaliseren.

Doelgroep

Dit onderzoek is relevant voor de volgende partijen:

- De Lelie Zorggroep: Nu het inzichtelijk is welke factoren succesvol zijn in het maatschappelijk activeringswerk, kan hierop ingespeeld worden in de begeleiding van de vrijwilligers. Daarom is dit onderzoek gedaan en beschreven voor het management van Lelie Zorggroep.
- De vrijwilligers: Nu de succesvolle factoren voor de begeleiding uit de literatuur en praktijk in kaart zijn gebracht, zal dit waarschijnlijk de begeleiding van de vrijwilliger ten goede komen.

1.4 Beschrijving en verantwoording van de onderzoeksmethoden

Type onderzoek

Om antwoord te krijgen op de deelvragen en om de doelstellingen te behalen is er gewerkt volgens een kwalitatieve, beschrijvende onderzoeksofzet. Het is een beschrijvend onderzoek omdat allereerst onderzocht is wat de literatuur over maatschappelijk activeringswerk zegt en welke factoren volgens de literatuur succesvol zijn. Daarna wordt beschreven hoe de begeleiding feitelijk verloopt en hoe betrokken de begeleiding ervaren. Dit laat zich moeilijk in vastgestelde antwoordcategorieën definiëren en vraagt om een open benadering en een beschrijvend onderzoek. Er is gebruik gemaakt van een survey-onderzoek in de vorm van interviews omdat er een beeld gevormd is van de ervaringen van zowel de vrijwilligers als de betrokkenen vanuit de organisatie. De observatie is gedaan vanaf het moment dat de vrijwilligers worden opgeroepen door de gemeente totdat ze gekoppeld zijn aan een medewerker van de Lelie Zorggroep. Er is dus over een relatief groot aantal onderzoekseenheden gegevens verzameld om een dwarsdoorsnede van de ervaringen te krijgen. De onderzoekseenheden waarmee gewerkt is zijn de betrokkenen bij het geleid vrijwilligerswerk, die te onderscheiden zijn in vrijwilligers, medewerkers en managers/personeelsleden. Naast de interviews, is er ook literatuur onderzocht door het lezen van verschillende artikelen. Er is dus sprake van data-triangulatie (Baarda, Goede, & Teunissen, 2009, p. 182)

Zoals eerder gezegd is er gebruik gemaakt van verschillende dataverzamelmethode. Er is gekozen voor de multimethode-aanpak, omdat geobserveerd is hoe de begeleiding op dit moment verloopt. Daarnaast is de ervaring van vrijwilligers en begeleiders in kaart gebracht door middel van interviews. Door het gebruik van verschillende soorten gegevens en gegevensbronnen is het gelukt om een vergelijking te maken en is het project vanuit verschillende invalshoeken benaderd. Deze triangulatie geeft een vollediger beeld van het project. Daarom is er gebruik gemaakt van de volgende dataverzamelmethode:

Literatuuronderzoek

Aangezien maatschappelijke activering een onderwerp is wat heel actueel is, is er veel literatuur over dit onderwerp beschikbaar. In de literatuur is gezocht naar randvoorwaarden die gegeven worden om maatschappelijke activering succesvol te maken. Ook is er gekeken of bepaalde methodieken zijn die gericht zijn op maatschappelijke activering. Het inzicht dat hierdoor is verkregen is gebruikt als

‘zoeklicht’ bij het onderzoek in de praktijk. Aan de hand van de uitkomsten van het literatuuronderzoek is beschreven wat er nodig is in de praktijk om de begeleiding van de geleid vrijwilligers te optimaliseren. Voor het verzamelen van artikelen en relevante stukken is gebruik gemaakt van de volgende databanken:

- Picarta: deze databron is gebruikt om te kijken welke wetenschappelijke literatuur er is over maatschappelijke activering. Picarta is vooral oriënterend gebruikt.
- Google Scholar: deze databron is gebruikt om full teksten te vinden over ons onderwerp.
- KB-online: is gebruikt om toegang te krijgen tot kwalitatief goede bronnen over maatschappelijke activering en methodieken die gericht zijn op maatschappelijke activering.

Er is gebruik gemaakt van de volgende zoektermen:

- Sociale/maatschappelijke activering
- Methodiek
- Bijstandsgerechtigden
- Vrijwilligerswerk

Observatie

De vrijwilligers krijgen een oproep van de gemeente Rotterdam en hebben twee bijeenkomsten bij Radar waar ze algemene informatie krijgen. Daarna kiezen ze een richting/organisatie waar ze mee verder gaan. Bij deze twee bijeenkomsten is geobserveerd, alsook bij de gesprekken die daarna volgden met de vrijwilligers die voor de Lelie Zorggroep kiezen. Dit proces is tweemaal gevolgd; in december 2013 en in januari 2014.

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van observatie als dataverzamelingsmethode. In deze observatie is onderzocht op welke manier de begeleiding gegeven wordt aan vrijwilligers vanaf het moment dat zij een oproep van de gemeente Rotterdam krijgen. Om zicht te krijgen op de inhoud van de begeleiding zijn er verschillende bijeenkomsten geobserveerd. Er is gelet op de informatie die gegeven wordt aan de nieuwe vrijwilligers. Dit is gedaan om antwoord te krijgen op het eerste gedeelte van de tweede deelvraag: Hoe ziet de begeleiding er feitelijk uit? De feitelijke aspecten zoals het programma van de bijeenkomst, duur van bijeenkomst, hoeveel aanwezigen er waren en welke vragen er waren zijn genoteerd. Daarnaast is gelet op de sfeer en de manier van communicatie tussen de leidinggevenden en vrijwilligers. Hoe reageerde men op elkaar, wat viel op? Door dit te observeren en uit te werken, is er een volledig beeld van de bijeenkomsten gevormd. Er is gekozen voor de gestructureerde vorm van observatie. De observatie startte vanaf de allereerste ontmoeting met de vrijwilligers bij de organisatie ‘Radar’.

Aan het begin van de bijeenkomst is door de observanten kort verteld wat het doel van de observatie was. Dit is gedaan omdat na afloop van de bijeenkomst een korte enquête werd uitgedeeld aan de genodigden. Hierover is meer te vinden bij de beschrijving van de interviews.

De observaties zijn vastgelegd door observatieaantekeningen te maken tijdens de gesprekken en daarvan is een observatieverslag gemaakt. In dit observatieverslag wordt onderscheid gemaakt tussen de feitelijke gebeurtenissen en eigen interpretatie van de bijeenkomst. In het bronnenboek is een uitwerking te vinden van deze observatienotities.

Interviews

Een ander dataverzamelingsmethode die gebruikt is in dit onderzoek is het interview. Er is gekozen voor interviews, om daardoor informatie te verzamelen over de ervaringen en belevingen van

vrijwilligers, begeleiders en medewerkers. Er is gebruik gemaakt van half- of gedeeltelijk gestructureerde interviews; de onderwerpen in de interviews stonden vast, evenals de belangrijkste vragen. Wel was er een mogelijkheid om door te vragen en om de vraagvolgorde en de vraagformulering aan te passen aan het gesprek. De interviews werden individueel afgenomen, vanwege de specifieke onderwerpen die besproken werden. Om die reden is ook gekozen voor mondelinge interviews. In het bronnenboek is het interviewprotocol te vinden dat gehanteerd is tijdens de gesprekken. In dit protocol staat een topiclijst met daarbij richtinggevende vragen.

Management & medewerkers

Er is een interview afgenomen met de teamleider van de thuiszorg, mw. G. de Jong. Zij voert gesprekken en koppelt de vrijwilligers aan medewerkers. Aan mw. G. de Jong is gevraagd wat haar beleving en ervaring is met het begeleiden van deze vrijwilligers. Er is gevraagd wat goed gaat en waar ze tegenaan loopt. Ook is er een interview afgenomen met mw. C. Vroon die de Lelie Zorggroep vertegenwoordigt op de bijeenkomsten bij Radar. Door dit interview is helder geworden hoe zij de bijeenkomsten ervaart. Er is duidelijk wat goed gaat in de bijeenkomsten en waar zij tegenaan loopt. Daarnaast zijn er een vijftal medewerkers geïnterviewd die met vrijwilligers werken. In deze interviews lag de nadruk op hun ervaring en beleving in de samenwerking met vrijwilligers.

Vrijwilligers

Uiteraard zijn er ook interviews afgenomen met vrijwilligers die al actief zijn in de organisatie. Op dit moment zijn er vier vrijwilligers aan het werk voor de Lelie Zorggroep. Er is met drie vrijwilligers een interview gehouden. In deze gesprekken is gevraagd hoe zij de begeleiding van de Lelie Zorggroep ervaren. Hoe zij terugkijken op het proces vanaf de oproep van de gemeente Rotterdam tot het daadwerkelijk 'aan de slag zijn' binnen de organisatie. Ook is gevraagd op basis waarvan zij gekozen hebben voor de Lelie Zorggroep en wat hen motiveert om vrijwilligerswerk te doen. Dit geeft enerzijds weer hoe de begeleiding eruit ziet die gegeven wordt aan werkzame vrijwilligers en anderzijds hoe deze vrijwilligers die begeleiding ervaren. Deze informatie was nodig om erachter te komen wat al succesvol is in de begeleiding en waar de verbeterpunten liggen gezien de randvoorwaarden uit de literatuur.

Naast de interviews met vrijwilligers die al werkzaam zijn bij de Lelie Zorggroep, zijn er ook tijdens de Talentenjachten enquêtes gehouden met bijstandsgerechtigden. Aan alle genodigden is een enquête uitgedeeld waardoor helder is geworden hoe zij de Talentenjacht ervaren. Zoals eerder gezegd zijn dit mensen die al langere tijd een bijstandsuitkering ontvangen en daarbij een lange afstand tot de arbeidsmarkt hebben. Er is gevraagd hoe zij de oproep van de Gemeente Rotterdam en de eerste twee bijeenkomsten bij Radar ervaren hebben. Ook is er gevraagd wat hun motivatie is om wel of geen vrijwilligerswerk bij de Lelie Zorggroep te gaan doen.

1.5 Verdeling verantwoordelijkheden

In deze paragraaf is te vinden welke student verantwoordelijk is voor welk hoofdstuk.

Hoofdstuk 1	Beiden
Hoofdstuk 2 – Randvoorwaarden	Bertine
Hoofdstuk 2 – Methodiekbeschrijving	Paulien

Hoofdstuk 3 – Praktijkbeschrijving	Paulien
Hoofdstuk 3 – Beschrijving ervaringen	Bertine
Hoofdstuk 4 – Begeleiding vrijwilligers	Bertine
Hoofdstuk 4 – Voorbereiding medewerkers	Paulien
Hoofdstuk 5	Beiden
Bibliografie	Paulien
Bijlagen	Bertine

1.6 Leeswijzer

In het eerste hoofdstuk is de methodologie van het onderzoek beschreven. Hierin wordt beschreven, naast de context en achtergrond van het onderzoek, de verantwoording en de vraagstelling met de daarbij behorende richtinggevende deelvragen. Ook staan hierin de doelen van het onderzoek beschreven en welke onderzoeksmethoden gebruikt zijn. Het tweede hoofdstuk bestaat uit de beantwoording van de eerste deelvraag. Hierin staat beschreven wat de noodzakelijke randvoorwaarden zijn die de literatuur geeft om succes te behalen binnen het maatschappelijk activeringswerk. Naast de randvoorwaarden staan ook een tweetal methodieken beschreven die bruikbaar zijn voor de begeleiding aan geleide vrijwilligers. Het derde hoofdstuk bestaat uit de beantwoording van de tweede deelvraag. Naar aanleiding van de observaties en interviews met de vrijwilligers, de teammanager en de medewerkers is beschreven hoe de begeleiding er feitelijk uit ziet binnen de Lelie Zorggroep vanaf het moment dat de vrijwilliger opgeroepen wordt door de gemeente totdat hij werkzaam is binnen de organisatie. Daarnaast wordt er antwoord gegeven op de vraag hoe betrokkenen deze begeleiding ervaren. Dit zijn de vrijwilligers die ingezet worden voor het geleid vrijwilligerswerk, de medewerkers en coördinatoren van het project. Er wordt daarin onderscheid gemaakt tussen de succesvolle aspecten van de begeleiding en de onderdelen die gemist worden in de begeleiding. Doordat de opgedane kennis vanuit de literatuur in dit hoofdstuk naast de praktijk is gelegd wordt duidelijk welke punten succesvol zijn en waarin de organisatie nog kan verbeteren.

In het vierde hoofdstuk wordt er antwoord gegeven op de derde deelvraag. De resultaten van de eerste en tweede deelvraag worden naast elkaar gelegd en daaruit wordt beschreven wat nodig is om de begeleiding van de Lelie Zorggroep te optimaliseren. In het vijfde hoofdstuk wordt de conclusie beschreven en de aanbeveling aan de organisatie gegeven. Er wordt beschreven welke inzichten het onderzoek heeft opgeleverd en de mogelijke aanpassingen die de Lelie Zorggroep kan doen om de begeleiding te optimaliseren. In het zesde en laatste hoofdstuk wordt er teruggeblikt op het onderzoeksproces en het uiteindelijke product. Hierin is de evaluatie over zowel het proces als het product te vinden. Tenslotte is de bibliografie opgenomen.

Bijlagen

Gezien de omvang van het aantal pagina's van de bijlagen, is een apart document met bijlagen gemaakt naast dit onderzoeksverslag. Hierin kunt u de bijlagen vinden waarnaar verwezen wordt in dit onderzoek. De inhoudsopgave van dit document kunt u vinden achter in dit onderzoeksverslag.

Bronnenboek

Op bijgeleverde Cd-rom is het bronnenboek te vinden. Hierin staan de uitgeschreven interviews, labelschema's en observatieverslagen. Daarnaast zijn in dit bronnenboek de digitale versies van de bijlagen opgenomen.

2. Maatschappelijke activering in de literatuur

Deelvraag 1: Wat zijn volgens de literatuur randvoorwaarden en bruikbare methodieken om succes te behalen binnen het maatschappelijk activeringswerk?

In dit hoofdstuk worden de randvoorwaarden beschreven die relevant zijn binnen het maatschappelijk activeringswerk. De randvoorwaarden zijn voornamelijk gebaseerd op het onderzoek van Thomas Kampen, socioloog en promovendus, verbonden aan de Amsterdam Institute of Social Science Research (AISSR) en werkzaam als docent sociologie aan de Universiteit van Amsterdam (UvA). Thomas Kampen heeft gedurende tweeënhalf jaar, 65 bijstandsgerechtigden gevolgd bij het proces naar vrijwilligerswerk (Kampen, 2013, p.94). Zijn bevindingen beschrijven we in dit hoofdstuk. Hij geeft verschillende randvoorwaarden die volgens hem nodig zijn om succes te behalen in het maatschappelijk activeringswerk. De volgende randvoorwaarden zullen wij in dit hoofdstuk behandelen:

1. Aansluiten bij de wensen van de bijstandsccliënt
2. Respecteren van verantwoordelijkheden
3. Verplichten of stimuleren
4. Belang vrijwilliger
5. Kwetsbare vrijwilligers

Naast deze randvoorwaarden wordt er in het hoofdstuk ook een methodiek beschreven van Thomas Kampen; het consideratiemodel. Deze methodiek is gericht op de begeleiding die gegeven wordt aan geleide vrijwilligers. Verder beschrijven we de EVC methode (Erkenning Verworven Competenties) die ook een werkwijze biedt voor deze begeleiding. (Michon, 2013, p.10).

2.1 Randvoorwaarden

Aansluiten bij wensen

Om succes te behalen binnen het activeringswerk is het allereerst van belang dat er aandacht is voor de persoonlijke wensen van de bijstandsccliënt bij het zoeken naar een geschikte plaats. Het vrijwilligerswerk moet uitdagend zijn voor de bijstandsccliënten, zij moeten nieuwe vaardigheden kunnen en mogen leren (Verhoeven, 2010, p.42-46). Door het leren van nieuwe vaardigheden kan men een stap dichterbij de arbeidsmarkt komen. Mensen haken af als zij ergens terechtkomen waar hun hart niet ligt, zeker in situaties waar het om het welzijn van anderen gaat. Welzijnswerk is niet af te dwingen. In dit type werk is het belangrijk dat de vrijwilliger voldoening krijgt. Door de voldoening is de inzet ook groter waardoor de vrijwilliger in staat is om verantwoordelijkheden te dragen. Het is daarom noodzakelijk om de bijstandsccliënten keuzevrijheid te geven bij de plek waar zij aan de slag willen en daarbij inspraak in de plaatsingsprocedure te geven. Door de vrijwilliger zelf de keuzemogelijkheid te geven, gaan zij zoeken naar vrijwilligerswerk dat aansluit bij hun eigen ervaring en wensen. Zij gaan zich afvragen waar hun talenten liggen en bij wat voor type werk zij enthousiast worden. Dit alles heeft een positieve uitwerking op de motivatie van de bijstandsccliënten. (Kampen, 2012).

“Pas wanneer duidelijk is wat iemand werkelijk drijft, wordt zichtbaar wat er nodig is om iemand in beweging te krijgen” (Verhoeven, 2010, p.55).

Dat aansluiten bij de wensen van de cliënt belangrijk is blijkt ook uit onderzoek van BurgerPanel Rotterdam. Zij hebben onder Rotterdammers onderzoek gedaan naar hun mening over de maatregel tegenprestatie. Uit dit onderzoek kwam onder andere naar voren dat het belangrijk is dat mismatching moet worden voorkomen. Neem de motivatie, opleiding en de talenten van de uitkeringsgerechtigden als enig uitgangspunt is hun advies (BurgerPanel Rotterdam, 2013, p.18).

Verschil in vrijwilligers

Deze motivatie is bij iedere bijstandsccliënt weer verschillend en zorgt er daarom voor dat vrijwilligers verschillende doelen nastreven bij het doen van de werkzaamheden. Kampen beschrijft vier typen emotiemanagement waarbij bijstandsccliënten in een activeringsproces hun zelfrespect terug kunnen krijgen en versterken:

1. Weer iemand worden – Door een vrijwilliger te belonen op zijn werkzaamheden ‘wordt’ iemand weer wat en krijgt die vrijwilliger voldoening in zijn werk.
2. De voldoening van een ambacht – Doordat vrijwilligers plezier hebben in hun werk, halen ze er voldoening uit. Dit werkt het beste als het accent gelegd wordt op de empowerment, waarbij de begeleiding niet belonend of bestraffend werkt.
3. Ontspannen onthaasten – Het vrijwilligerswerk heeft minder verplichtingen dan een betaalde baan, waardoor vrijwilligers tot rust komen.
4. Zingeving maakt trots – Dit is gericht op vrijwilligerswerk in de zorg, waarbij de werkzaamheden die de vrijwilligers doen zinvol zijn. Trotsheid en blijheid geven de motivatie om de werkzaamheden te doen.

In deze vier typen zien we vrijwilligers die vanuit verschillende motivaties aan de slag gaan. Deze vier typen vrijwilligers hebben het gezamenlijke kenmerk dat men weer op zoek is naar een gevoel van eigenwaarde en zelfrespect. De manier waarop dit teruggevonden wordt, verschilt vanwege de motivatie. Het eerste type vrijwilliger krijgt door de erkenning en waardering van mensen om hem heen weer een gevoel van voldoening in het werk. Wat deze vrijwilliger drijft in het vrijwilligerswerk is de waardering die hij van anderen krijgt wat er voor zorgt dat zijn eigenwaarde toeneemt. Het tweede type vrijwilliger wordt gemotiveerd door het werk dat hij gaat doen. Hij heeft plezier in het werk en geniet van de werkzaamheden. Dit zorgt bij deze vrijwilliger voor het stuk voldoening dat hij miste toen hij thuis zat. Bij het derde type vrijwilliger is dit heel anders. Die wordt juist gedreven door de vrijheid die het vrijwilligerswerk geeft en de weinige verplichtingen die gesteld worden in vergelijking met een betaalde baan. De motivatie van deze vrijwilliger komt voort uit het feit dat hij tot rust kan komen en kan genieten van de werkzaamheden zonder dat er een (prestatie)druk vanuit de organisatie aanwezig is. Het laatste type vrijwilliger wordt gemotiveerd door het type vrijwilligerswerk; werk in de zorg. Iets vrijwillig doen voor de medemens, voor diegene in de samenleving die het zelf niet meer kan, geeft deze vrijwilliger de intrinsieke motivatie om aan de slag te gaan. De nadruk ligt er bij deze doelgroep op dat zij vrijwilligerswerk als betekenisvoller beschouwen dan betaald werk (Kampen, 2013, p.223-228).

Naast deze vier soorten vrijwilligers die te onderscheiden zijn door hun motivatie is er ook de ongemotiveerde vrijwilliger. Deze vrijwilliger is helemaal niet enthousiast en gemotiveerd om aan de slag te gaan. Vrijwilligers die proberen om ‘vrijgesteld’ te worden van de verplichting of iets zoeken wat de minste inspanning en tijd kost. Dit type vrijwilliger kiest daarom ook niet voor werk in de zorg. De inzet die daar gevraagd wordt van de vrijwilliger is vaak hoog aangezien het zwaar werk is. Daarom is motivatie voor het vrijwilligerswerk in de zorg erg belangrijk. Binnen de Lelie Zorggroep

doet de vrijwilliger huishoudelijk werk en de praktijk wijst uit dat de ongemotiveerde vrijwilligers hier eigenlijk nooit voor kiezen. Daarbij is de organisatie op zoek naar gemotiveerde vrijwilligers. Ze geven ongemotiveerde vrijwilligers wel een kans om aan de slag te gaan maar als blijkt dat ze geen motivatie krijgen voor het werk worden ze hierop aangesproken. De organisatie vindt het belangrijk dat vrijwilligers een gemotiveerde indruk achterlaten bij cliënten.

Duidelijk is dat er veel verschil zit in het type vrijwilliger dat aan de slag gaat. Of dat een vrijwilliger nu gemotiveerd is of niet, in de begeleiding die gegeven wordt is het belangrijk om aan te sluiten bij de wensen en behoeften. De ene vrijwilliger kan gericht zijn op het aanleren van nieuwe vaardigheden terwijl de ander meer bezig is om tot rust te komen door het doen van vrijwilligerswerk. Maar ook bij de ongemotiveerde vrijwilliger kunnen er wensen zijn waar in de begeleiding rekening mee gehouden moet worden. Dit type vrijwilliger kan bijvoorbeeld de wens hebben om alleen in de middagen aan de slag te willen gaan omdat hij 's morgens en 's avonds andere bezigheden heeft. Met deze vrijwilliger kan gezocht worden naar een passende organisatie. Het is dus van groot belang om in de begeleiding aan te sluiten bij de wensen en de behoeften van de vrijwilliger. Als hier aandacht voor is en er gekeken wordt naar de motivatie van de vrijwilliger zal de kans op succes in het maatschappelijk activeringswerk vergroten (Kampen, 2012).

Respecteren van verantwoordelijkheden

Een andere randvoorwaarde is het respecteren van de verantwoordelijkheden van vrijwilligers. Uit onderzoek blijkt dat veel bijstandsccliënten het rechtvaardig vinden dat de overheid iets terug vraagt voor een uitkering. Toch is naast de verantwoordelijkheid om iets terug te doen voor een uitkering, nog een andere verantwoordelijkheid. Dat is de zorg voor het gezin, de kinderen en ouders. De zorg voor het aflossen van schulden of de zorg voor de eigen gezondheid. Met andere woorden, bijstandsccliënten zien de tegenprestatie vaak niet als de belangrijkste verantwoordelijkheid in het leven. Andere verantwoordelijkheden gaan voor. Het is voor deze groep vrijwilligers van groot belang dat de samenleving deze verantwoordelijkheden respecteert. De gemotiveerde vrijwilliger wil niet gestraft worden als hij een keer niet kan komen omdat hij een andere belangrijke afspraak heeft. Het is belangrijk om deze verantwoordelijkheden van bijstandsccliënten te respecteren (Kampen, 2012).

Verplichten of stimuleren?

Een andere randvoorwaarde komt voort uit de praktijkervaring die bijstandsccliënten hebben opgedaan. Enerzijds stelt de overheid de plicht om vrijwilligerswerk te doen en anderzijds is er de eigen verantwoordelijkheid van de bijstandsccliënt om een zelfsturende burger te zijn. Dit zorgt voor een strijd tussen verplichten en stimuleren. Voelt de bijstandsccliënt de verantwoordelijkheid en ziet hij het vrijwilligerswerk als een kans, of moet de overheid ingrijpen en dreigen met verschillende maatregelen? Ook hierin is de motivatie van de bijstandsccliënt van groot belang. Is deze groot genoeg om verantwoordelijkheid te nemen of moet er inderdaad van hogerhand ingegrepen worden? In deze continue strijd zijn er twee manieren om burgers zelf verantwoordelijk te stellen: Bevrijding en beheersing. Bij beheersing wordt de burger zelf uitvoerder van overheidsdoelen en bij bevrijding wordt de organisatie aangepast op de burgers (Kampen, 2013, p.95-97).

Ali (61):
'Als ze zeggen: "Daar wonen een paar oudere dames, die hebben wat boodschappen nodig", prima. Maar niet van: "Elke dinsdag om 10 uur moet je daar staan met je lijstje en die dames vragen wat ze nodig hebben" (Kampen, 2013, p.99-100).

Kampen (2013) ziet dat er in de praktijk vaak sprake is van beheersing: *‘De overheid vertelt de bijstandsontvanger allereerst welk vrijwilligerswerk geschikt is, bepaalt vervolgens waar dat toe moet leiden, sluit daartoe een contract af met een vrijwilligersorganisatie om de bijstandsontvanger te plaatsen, huurt een re-integratiebureau in om de vorderingen van de geleide vrijwilliger te controleren en rekent tot slot dit bureau af op de behaalde resultaten’* (p.95).

Omdat de plicht vanuit de overheid vaak overheerst, haken cliënten op termijn af en komen in de weerstand terecht. De bijstandsontvanger verliest dan het gevoel dat het zin heeft en daarbij ook de motivatie. In de praktijk zijn deze twee verschillende belangen lastig bij elkaar te brengen. De praktijk wijst uit dat het subtiel onderscheid tussen hinten op verantwoordelijkheid en wijzen op de plicht om vrijwilligerswerk te doen, het verschil bij bijstandsccliënten is om wel of niet mee te werken. Een randvoorwaarde die daarom naar aanleiding van deze uitkomsten wordt gesteld is het belang dat de overheid door ‘bevrijding’ vorm geeft aan de verantwoordelijkheid van de bijstandsccliënt. Als het op een disciplinerende wijze gedaan wordt, haken bijstandsccliënten sneller af en komen ze in de weerstand terecht. De motivatie die zij hadden voor het vrijwilligerswerk verdwijnt dan. De vrijwilliger die de motivatie haalt uit het feit dat hij weer ‘iemand’ is geworden krijgt het idee dat hij niet vrijwillig hiervoor gekozen heeft maar continu de verplichting voelt vanuit de overheid. De vrijwilliger die het doet om tot rust te komen voelt teveel de druk van de overheid en krijgt hierdoor niet de rust die hij zocht in het doen van vrijwilligerswerk. Bijstandsccliënten beseffen dat er een verplichting is die zorgt voor een stok achter de deur, maar door positief in te steken en de bijstandsccliënt serieus te nemen is er een grotere kans op een succesvolle plaatsing (Kampen, 2013, p.99-100). Ook BurgerPanel Rotterdam komt tot deze conclusie op grond van hun onderzoek. Zij adviseren de Gemeente Rotterdam dat de verplichting tot een tegenprestatie veranderd moet worden in een stimuleringsmaatregel (BurgerPanel Rotterdam, 2013, p.18).

Belang vrijwilliger

Uit het onderzoek van BurgerPanel Rotterdam kwam eveneens naar voren dat er eenduidige informatie moet komen over wat het kerndoel van de regeling tegenprestatie is. Gaat het nu om een tegenprestatie of om een kans op betaald werk? Het is belangrijk dat er hierover geen misverstand ontstaat en dat zowel de gemeente, als de vrijwilligersorganisaties én de vrijwilligers zelf, hetzelfde doel beogen met deze maatregel (BurgerPanel Rotterdam, 2013, p.18). Ook uit ander onderzoek bleek dit. In veel gevallen lopen de belangen van de overheid en van de bijstandsccliënt, in de eerste periode dat de vrijwilliger aan de slag zijn, synchroon. De meeste vrijwilligers beseffen de verantwoordelijkheid die zij hebben en deze loopt gelijk op met die van de overheid. Toch blijkt dat er na verloop van tijd wrijving ontstaat. Dit heeft te maken met de begeleiding die gegeven wordt aan de vrijwilliger. Het blijkt dat zowel de bijstandsccliënten als de overheid het doel hebben om het vrijwilligerswerk als opstap te zien naar betaald werk. In de begeleiding die de vrijwilligers krijgen van klantmanagers of re-integratie consultants blijkt dat dit weinig aan bod komt. In de begeleiding die zij krijgen wordt vooral gecontroleerd op aanwezigheid, functioneren en voortgang van de werkzaamheden. Er is weinig tot geen aandacht voor de doorstroom naar betaald werk of de hulp die daarbij gegeven kan worden. Bijstandsccliënten gaven aan dat zij daardoor de controle over hun situatie verloren. Ze voelden zich gecontroleerd op deze

“Door een ander te helpen, gaan mensen geloven in hun eigen vermogen zichzelf te kunnen helpen.”
(Verhoeven, 2010, p.47-48).

manier en hadden het idee dat er alleen maar gekeken werd naar de belangen van de organisatie en de overheid. Het belang van de vrijwilliger wordt genegeerd. Er moet daarom contact zijn met een professional die de vrijwilliger begeleidt. In deze begeleiding is het nodig dat er aandacht is voor de doelen, wensen en de achterliggende motivatie van de vrijwilliger. Daarnaast is het belangrijk dat deze vrijwilliger gevolgd wordt; dat de waardering uitgesproken wordt zodat de vrijwilliger kan merken dat hij nodig is in de organisatie. Als deze begeleiding niet gegeven wordt is te zien dat er na verloop van tijd bij de vrijwilliger een gevoel van nutteloos-, richtingloos- en uitzichtloosheid optreedt (Kampen, 2013, p.101-103). Omdat veel bijstandsccliënten deze gevoelens van nutteloosheid en uitzichtloosheid hebben, start de begeleiding ook vanaf dat punt. Ze voelen zich schuldig omdat zij niet bijdragen aan de samenleving. Dit gevoel wordt versterkt door de vele afwijzingen die bijstandsccliënten krijgen van de sollicitaties die zij sturen (Elshout, 2013, p.121). Zoals eerder is vermeld is het ook belangrijk om aandacht te hebben voor de wensen en de behoeften van de vrijwilliger. In de begeleiding die gegeven wordt aan vrijwilligers is dit dan ook een essentieel onderdeel. Vanuit de professional is het belangrijk om aandacht te hebben voor het verleden van de vrijwilliger (Elshout, 2013, p. 223-229). Dit heeft namelijk gevolgen voor het functioneren van de vrijwilliger op lange termijn. Het verleden kan bepalen waar de krachten en de motivatie van de cliënt liggen, maar daarnaast is uit zijn onderzoek gebleken dat de vrijwilliger ook graag positieve ervaringen op wil doen om het eigen verleden te rehabiliteren. Een randvoorwaarde hiervoor is wel dat de vrijwilliger zijn verhaal kwijt kan en deze positieve ervaringen kan bespreken met een professional. (Verhoeven, 2010, p.52).

“De vraag van de overheid om vrijwilligerswerk te doen, beantwoorden geleide vrijwilligers op termijn met een wedervraag om aandacht” (Kampen, 2013, p.103).

Kwetsbare vrijwilligers

Voordat we de verschillende methodieken beschrijven, willen we nog ingaan op de begeleiding aan kwetsbare vrijwilligers. Bij mensen die al jaren lang een bijstandsuitkering ontvangen, kunnen naast het werkeloos zijn nog andere problemen spelen. Men kan daarnaast bijvoorbeeld een psychische beperking hebben. De meest voorkomende problemen zijn depressie- en angststoornissen en problemen met alcohol en drugs. Uit onderzoek blijkt dat mensen met een beperking minder vaak vrijwilligerswerk doen dan mensen zonder beperking. Dat komt onder andere omdat de samenleving niet zo toegankelijk is. Vrijwilligerswerk kan echter een prachtige brug zijn tussen mensen met een psychische beperking en de maatschappij. Kwetsbaarheid heeft te maken met een combinatie van omstandigheden op persoonlijk, sociaal en maatschappelijk vlak. Ook bij kwetsbare vrijwilligers komen de verschillende typen motivaties terug. Vrijwilligerswerk is belangrijk voor mensen met psychische beperking omdat het bijdraagt aan verschillende dingen:

- het geeft structuur aan de dag
- het kan een gunstig effect op het zelfvertrouwen hebben
- het levert contacten met de buitenwereld op
- het is een uitdaging, waarbij men het beste uit zichzelf moet halen
- vrijwilligerswerk is werk en kan uitzicht geven op betaald werk (Duru, 2007, p.3-8).

Omgaan met vrijwilligers met een psychische beperking

In de omgang met psychisch beperkten zijn een aantal dingen van belang. Ieder mens heeft zijn mogelijkheden en beperkingen, of er nu sprake is van een psychiatrisch ziektebeeld of niet. Het is daarom belangrijk om onderscheid te maken tussen de ziekte en de persoon. Men is snel geneigd om

symptomen persoonlijk op te vatten terwijl dit niet zo bedoeld is, bijvoorbeeld irrationele woede. Daarnaast is het belangrijk om respect te tonen. Meestal is het zelfrespect van iemand die psychisch ziek is, ernstig aangetast. Door hun ziekte kan het zijn dat ze niet meer in staat zijn dingen te doen die andere mensen heel normaal vinden. Het is daarom belangrijk dat je in de begeleiding respect toont voor deze mensen. Dit kan door hen bijvoorbeeld als volwassene tegemoet te treden. Ook is het van belang kalm te blijven en duidelijk te zijn in wat je zegt. Duidelijke grenzen, regels en verwachtingen maakt de wereld voor mensen met een psychische beperking beter voorspelbaar en beheersbaar. Psychisch beperkten hebben in hun leven vaak weinig om trots op te zijn. Het is daarom heel belangrijk om een positieve instelling en houding te hebben en daarnaast ook erkenning en waardering te geven voor wat zij doen.

Naast deze adviezen voor de persoonlijke omgang met kwetsbare vrijwilligers zijn er ook nog een aantal organisatorische aspecten die van belang zijn voor een goede begeleiding aan deze vrijwilligers.

Aanwezigheid enthousiaste vrijwilligerscoördinator

Het blijkt dat de aanwezigheid van een geschikte vrijwilligerscoördinator van belang te is. Uit onderzoek van Movisie naar vrijwilligers met psychische beperkingen blijkt dat het succes van hun bijdrage aan de organisatie vaak samenhangt met de aanwezigheid van een enthousiaste vrijwilligerscoördinator. De coördinator doet de begeleiding op afstand. Deze begeleiding heeft als doel dat de vrijwilliger gemotiveerd blijft en er gelet wordt op de voortgang, voor zover dat met de vrijwilliger is afgesproken. De coördinator moet er voor zorgen dat de vrijwilliger op een plek zit waar hij vaardigheden kan leren die hij heeft aangeven te willen leren. Indien mogelijk is het wenselijk om regelmatig een evaluatie gesprek te voeren met (nieuwe) vrijwilligers (Duru, 2007, p.19-28).

Vertrouwenspersoon/maatje

Naast een goede vrijwilligerscoördinator is het belangrijk dat vrijwilligers een vertrouwenspersoon hebben bij wie ze met vragen of moeilijkheden terecht kunnen. Dit kan de vrijwilligerscoördinator zijn, maar ook een medewerker die veel samenwerkt met de vrijwilliger. Een goed maatje zorgt ervoor dat een vrijwilliger zich sneller thuis voelt (Duru, 2007, p.28).

2.2 Methodieken

Consideratiemodel

De methodiek die Kampen heeft opgesteld naar aanleiding van zijn onderzoek heet het consideratiemodel. In deze methodiek geeft hij drie fases: de ontmoetingsfase, de ontluikingsfase en de erkenningsfase. Deze verschillende fases zijn gebaseerd op de motiverende interacties tussen de bijstandsccliënten en activerende instituties. Door middel van deze fases wordt niet alleen weergegeven hoe activering in de praktijk gaat, maar wordt er ook een alternatief geschetst voor de strijd tussen de 'beheersing' en de 'bevrijding', waar hierboven iets over gezegd is. De nadruk van dit model licht op de erkenning die gegeven moet worden.

Het consideratiemodel

- Fase 1 ontmoetingsfase: In deze fase kijken activerende instituties eerst naar de achtergrond van de bijstandsontvanger waarna toenadering wordt gezocht. De persoon van de organisatie, de professional, gaat in gesprek met de bijstandsontvanger en toont interesse. Als een professional aandacht, ruimte en tijd heeft voor de bijstandsontvanger, motiveert dit

de bijstandsontvanger en werkt deze persoon mee. Daardoor is het mogelijk om een middenweg te zoeken tussen de doelen die de overheid stelt, de collectieve belangen, en het belang van de bijstandsontvanger. Door de basis die gelegd is in het contact is het mogelijk dat deze twee belangen elkaar 'ontmoeten'. In deze fase van het model is dwang overigens niet uitgesloten. De druk die erachter zit kan soms ook net het duwtje zijn om aan de slag te gaan. Sommige bijstandsontvangers zien deze dwang dan ook als begrip voor hun aarzeling om actief te worden.

- Fase 2 ontluikingsfase: Na de eerste fase van de ontmoeting is daar de fase van de ontluiking. Hierin wordt de aandacht steeds meer verplaatst van het individuele belang naar het collectieve belang. Niet alleen het eigen probleem in de wereld van de bijstandsontvanger is belangrijk, maar ook de wereld om hen heen gaat leven. De vraag van de bijstandsontvanger wordt concreet en ze gaan aan de slag. Doordat ze in een organisatie terecht komen krijgen ze het gevoel dat ze deel uit maken van een groter geheel en dat ze onmisbaar zijn. Op termijn blijkt echter dat er een verlangen komt om zelfstandig te zijn en voor eigen belang te kiezen. Daarom volgt na de tweede fase de derde fase.
- Fase 3 erkenningsfase: Deze fase begint als bijstandsontvangers een aantal maanden als vrijwilliger aan de slag zijn en hulp bieden aan anderen. Het blijkt dat de meeste vrijwilligers wel erkenning krijgen van collega-vrijwilligers, maar dat ze eigenlijk de erkenning van de sociale dienst en de professionals horen te krijgen. Het motiveert hen als zij erkenning krijgen voor hun inzet van de sociale dienst. Naast dit verlangen om bevestiging verlangen deze vrijwilligers ook naar de betrokkenheid van de overheid. Ze vinden dat de overheid niet alleen een beroep op ze moet doen als het goed met ze gaat, maar ook in slechte tijden niet laten vallen. De vrijwilligers willen daarom graag inspraak als de vrijwilligersorganisaties rapporteren over hun functioneren. Op die manier hebben ze invloed op het beeld dat er geschetst wordt van ze bij de overheid.

Het is in dit model van groot belang dat in de eerste fase een goede basis wordt gelegd. De periode die volgt in fase 2 en 3 is afhankelijk van de eerste fase of dit slaagt of niet. Met name de controle en de verplichting vanuit de overheid die van belang is in het activeringswerk is nodig, en wordt door de meeste vrijwilligers geaccepteerd als de eerste fase goed doorlopen is. De kracht van deze methode bij het maatschappelijk activeringswerk is dat de eigen kracht én de verantwoordelijkheid van de bijstandsontvanger zorgt voor de paradoxale ontwikkeling, namelijk dat deze twee factoren ervoor zorgen dat de intrinsieke motivatie van de vrijwilliger blijft naarmate de tijd vordert (Kampen, 2013, p.107-110).

Dit model is bruikbaar voor de Lelie Zorggroep in het proces van bijstandsccliënt naar vrijwilliger. De ontmoetingsfase geeft randvoorwaarden en een werkwijze voor de eerste contactmomenten. Deze fase kan de Lelie Zorggroep toepassen tijdens hun aanwezigheid op de Talentenjacht en de kennismakingsgesprekken met de vrijwilliger. De tweede fase kan door de Lelie Zorggroep toegepast worden door de vrijwilliger het gevoel te geven dat hij onmisbaar is. De derde fase ligt voornamelijk bij de overheid. Hier heeft de Lelie Zorggroep dus weinig invloed op. Wel is het van belang dat de Lelie Zorggroep in samenspraak met de vrijwilliger rapporteert over hun functioneren. Dit kan dan doorgegeven worden aan de klantmanager van de gemeente Rotterdam.

EVC methode

Voor het werken met vrijwilligers binnen een organisatie zijn veel verschillende vormen van begeleiding en aanpak bekend. Al deze verschillende werkvormen leiden soms tot nieuwe inzichten en van daaruit is ook de EVC methode ontstaan. Marjet van Houten en Els Hofman, beide werkzaam

bij Movisie, hebben de EVC methode ontwikkeld. Langs een systematische zoektocht van informatie kwam na analyse deze Erkenning Verworven Competentie methode tot stand en is deze uitgewerkt. Het doel van deze methode is dat vrijwilligers inzicht krijgen in en erkenning krijgen voor de competenties die ze in allerlei omgevingen hebben opgedaan. Dit inzicht en de erkenning heeft tot gevolg dat het zelfvertrouwen wordt vergroot waardoor de verdere ontwikkeling van de vrijwilliger wordt gestimuleerd. De methode is gericht op vrijwilligers die zich verder willen ontplooiën door middel van de competenties die zij ontwikkeld hebben. Daarom is deze EVC methode binnen het maatschappelijk activeringswerk zeer bruikbaar en toepasbaar. De methode is ontwikkeld in 2010 en inmiddels is het effecten onderzoek van de EVC methode afgerond in juni 2013. Daaruit blijkt dat deze methode bewezen effectief is.

EVC: 'Het glas is halfvol'

De EVC-procedure vrijwilligers is erop gericht om zelfstandig als vrijwilliger te functioneren. Daarom heeft de methode 12 competenties opgesteld om dit te toetsten. Deze competenties komen overeen met algemene arbeidscompetenties. De 12 competenties zijn:

- Systematisch werken
- Betrouwbaarheid tonen
- Omgaan met tijd en tempo
- Problemen oplossen
- Veilig en gezond te werk gaan
- Communiceren
- Presentatie
- Bijdragen aan goede werkrelaties
- Samenwerken
- Incasseren
- Toepassen taal en rekenen
- Al doende leren

Deze 12 competenties vormen het competentieprofiel voor de vrijwilliger in het algemeen. Binnen elke sector of organisatie zijn deze competenties nodig, dit geldt ook voor werknemers in welke sector dan ook. De EVC-procedure duurt meestal acht tot tien weken en bestaat uit vier stappen. Het is mogelijk om onderdelen uit de procedure in een groep te doen.

Stap 1 – Begingespreek

In het begingespreek is het de bedoeling dat vrijwilliger en begeleider weten waar ze aan beginnen, met welk doel ze aan de slag gaan en hoe de onderlinge rolverdeling is. In dit gesprek is het heel belangrijk dat helder is met welke doelen de vrijwilliger begint aan de procedure. Deze doelen bepalen namelijk het verdere verloop; welke vorm van beoordelen en welke procedure sluit aan bij deze doelen? De procedure kan gericht zijn op algemene competenties en op functie specifieke competenties.

Stap 2 – Opbouw portfolio

Voor de vrijwilliger wordt er een portfolio gemaakt. Dit bestaat uit vier onderdelen:

- 1) Uitleg van de EVC en de procedure
- 2) Dossier Competenties: zelfbeoordelingen per competentie
- 3) Resultaat: overzicht bewijzen, bewijs van deelname en persoonlijk ontwikkelplan
- 4) Een map met genummerde bewijzen

Ook worden alle gegevens vastgelegd van de partijen waar de vrijwilliger mee te maken heeft. Dit portfolio bevordert dat het vrijwilligerswerk een formeel karakter heeft en waarde voor de buitenwereld. Per competentie beschrijft de vrijwilliger welke ervaringen hij al heeft opgedaan binnen het vrijwilligerswerk en in een andere context. Daarnaast beschrijft hij ook hoe hij wil ontwikkelen in de competentie. De volgorde van de competenties bepaalt de vrijwilliger zelf. De vrijwilliger beschrijft ook per competentie een zelfbeoordeling. Voor iedere competentie verzamelt de vrijwilliger bewijzen vanuit de praktijk om enerzijds het portfolio te onderbouwen en anderzijds het proces van zelfwaardering te versterken. Deze stap voert de vrijwilliger samen met een begeleider uit waarmee hij ook begeleidingsgesprekken heeft. Als het portfolio afgerond is, wordt dit opgestuurd naar een beoordelaar.

Stap 3 – beoordeling van verzamelde bewijzen

De beoordelaar beoordeelt het portfolio in drie stappen:

- De volledigheid van het portfolio
- Bepaling of er een algemene of een uitgebreide beoordeling nodig is. In de algemene procedure wordt beoordeeld op echtheid en belang. Na de algemene beoordeling kan een uitgebreide beoordeling volgen. Een uitgebreide beoordeling vindt plaats als de vrijwilliger daarom vraagt en als er in het portfolio is aangegeven dat de EVC-procedure gestart is met perspectief op betaald werk, een opleiding of een cursus. Daarna worden door de beoordelaar de verschillende competenties beoordeeld en komt hij tot een beslissing.
- Door de beoordelaar wordt het format rapportagebericht per competentie ingevuld en geeft hij aan hoe de vrijwilliger zichzelf heeft beoordeeld en of daar voldoende bewijs voor is.

Stap 4 – Eindgesprek

De EVC-procedure wordt afgesloten met een eindgesprek van de begeleider met de vrijwilliger. De portfoliobeoordeling wordt besproken en de begeleider helpt de vrijwilliger om te accepteren wat er in de beoordeling staat. Het kan zijn dat het portfolio verbeterd moet worden en nog een keer opgestuurd moet worden. Hierover maakt de vrijwilliger zelf de beslissing en stemt met de begeleider af hoe dit opgepakt wordt. Als het portfolio volledig is, wordt er een bewijs van deelname uitgereikt. Het bewijs van deelname is ondertekend door de begeleider. Deze verklaart daarmee namens de organisatie die de EVC-procedure aanbiedt en namens Movisie (ontwikkelaar methode) dat wat in het portfolio staat, volgens zijn bevindingen juist is (Brink, 2010, p.6-14).

De visie van de EVC methode wordt als volgt beschreven:

‘Kenmerkend voor EVC-procedures is dat iemand erkenning krijg voor de competenties die hij bezit. Er wordt gewerkt vanuit een bepaalde visie op leren, verwoord in het motto: het glas is halfvol. Mensen leren continu en als dat in beeld gebracht wordt stimuleert dat verdere ontwikkeling. Met andere woorden: EVC toont de al aanwezige competenties en bouwt daarop verder’(Brink, 2010, p.14).

Randvoorwaarden voor deze methode is dat de begeleider en de beoordelaar een professional moeten zijn en de competenties moet bezitten van deze methode. Daarnaast moet er zoveel als mogelijk objectief naar de vrijwilliger gekeken worden en de rol van beoordelaar en begeleider dient gescheiden te worden. Ook moet de procedure individueel worden toegepast, aandacht voor de vrijwilliger en transparantie in het contact tussen vrijwilliger en begeleider (Brink, 2010, p.16-17).

De EVC-methode is voor de Lelie Zorggroep een bruikbare methodiek. Uit onderzoek blijkt dat het geven van erkenning het makkelijker maakt om vrijwilligers te vinden en te binden. Aan de werkzame vrijwilligers en de vrijwilligers die nieuw binnenkomen bij de Lelie Zorggroep kan gevraagd worden of men de wens heeft om zich te ontplooien. Als we kijken naar de verschillende soorten motivatie van vrijwilligers die beschreven zijn in dit hoofdstuk, is de EVC-methode met name geschikt voor de vrijwilliger die weer iemand wil worden. Doormiddel van de EVC-methode krijgt deze persoon erkenning voor de competenties die hij verwerft. Op deze manier krijgt de vrijwilliger voldoening in zijn werk. Daarnaast zal het zelfrespect groeien als men uiteindelijk een certificaat ontvangt voor de verworven competenties. Ook de vrijwilligers die werken vanuit de motivatie om een ambacht te beoefenen kunnen gebaat zijn bij de EVC-methodiek. Men ontvangt namelijk erkenning voor waar men goed in is. Aan de andere kant kan het zijn dat deze vrijwilliger tevreden is met het ambacht dat hij beheerst en geen behoefte heeft aan verdere ontplooiing. Bij vrijwilligers die werken vanuit de motivatie om te ontspannen en te onthaasten is het niet waarschijnlijk dat men gericht is op het ontplooien van zichzelf. Men kan dan van de vrijwilliger laten afhangen of hij een EVC-traject start. Ook bij vrijwilligers die gemotiveerd zijn vanwege de zingeving in het werken in de zorg kan de EVC-methode aangeboden worden. Het zou kunnen zijn dat dit type vrijwilliger blijvend voldoening haalt uit het werk in de zorg en daardoor geen behoefte heeft aan een EVC-traject. Voor Lelie Zorggroep is het daarom van belang om een goed beeld te hebben van de achterliggende motivatie van de vrijwilliger om in te kunnen schatten welke begeleiding de vrijwilliger nodig heeft.

2.3 Deelconclusie

We kunnen concluderen dat de tegenprestatie heel verrijkend kan zijn voor bijstandsccliënten. Men krijgt het zelfrespect terug, doet contacten op met de buitenwereld en krijgt weer structuur in het leven. De begeleiding aan bijstandsccliënten moet wel aan een aantal randvoorwaarden voldoen, wil het een succes worden. Zo is het in alle gevallen heel belangrijk dat er erkenning is voor het individu. Ieder mens is anders en heeft zijn eigen achtergrond, kwaliteiten, wensen en mogelijkheden. Het is daarom belangrijk dat er keuzevrijheid is wat betreft vrijwilligerswerk. Als er keuzevrijheid is, gaat men zoeken naar werk wat aansluit bij de ervaringen en wensen. Dit heeft een positieve uitwerking op de motivatie. Deze motivatie is wel verschillend bij vrijwilligers. Er bestaan gemotiveerde vrijwilligers, die onderscheiden worden in vier categorieën. In de begeleiding is het belangrijk om rekening te houden met deze motivatie. Daarnaast is het belangrijk dat men respect heeft voor andere verantwoordelijkheden die bijstandsccliënten kunnen hebben, zoals de zorg voor het gezin. Ook zijn wij op basis van meerdere onderzoeken tot de conclusie gekomen dat er een grotere kans is op een succesvolle plaatsing als men de verplichting tot vrijwilligerswerk positief insteekt, doormiddel van stimuleren. Als men op een disciplinerende wijze te werk gaat haken bijstandsccliënten af en komen in de weerstand terecht. Daarnaast is het belangrijk dat de overheid en bijstandsccliënt hetzelfde doel voor ogen hebben. Is het nu een tegenprestatie of een opstap naar betaald werk? Als men het ziet als opstap naar betaald werk is het belangrijk dat de begeleiding hier ook op gericht blijft.

Verplicht vrijwilligerswerk staat of valt dus met de manier van begeleiden. Voor de begeleiding naar vrijwilligerswerk zijn verschillende methodieken ontwikkeld. De methodiek Erkenning Verworven Competenties is erop gericht om aanwezige competenties in beeld te brengen en daar op voort te bouwen. Dit inzicht en de erkenning die hiervoor gegeven wordt heeft tot gevolg dat het zelfvertrouwen wordt vergroot waardoor de verdere ontwikkeling van de vrijwilliger wordt

gestimuleerd. Voor de Lelie Zorggroep is dit een bruikbare methodiek omdat zij hierdoor de vrijwilligers de mogelijkheid bieden om zich te ontwikkelen. Met name voor de vrijwilliger die gemotiveerd is voor het vrijwilligerswerk omdat hij daardoor waardering en zelfrespect krijgt, is dit interessant. Maar ook voor andere typen vrijwilligers biedt deze methodiek de mogelijkheid om vaardigheden aan te leren die nodig zijn voor een betaalde baan.

Een ander model dat richtlijnen geeft voor de begeleiding van geleide vrijwilligers is het consideratiemodel. In het consideratiemodel licht de nadruk ook op de erkenning die gegeven moet worden. Het model bestaat uit drie fases: de ontmoetingsfase, de ontluikingsfase en de erkenningsfase. Deze verschillende fases zijn gebaseerd op de motiverende interacties tussen de bijstandsccliënten en activerende instituties. Ook dit model is bruikbaar voor de Lelie Zorggroep omdat het richtlijnen geeft die gebruikt kunnen worden in het proces dat de bijstandsccliënt aan de slag gaat als vrijwilliger binnen de organisatie.

Al deze randvoorwaarden en methodieken benadrukken dat de bijstandsccliënt met respect bejegend moet worden, met interesse voor hun achtergrond en belangstelling. Wie zich daarentegen respectloos, als nummer behandeld voelt, wordt kwaad.

3. Begeleiding in de praktijk bij de Lelie Zorggroep

Deelvraag 2: Hoe ziet de begeleiding van de Lelie Zorggroep naar vrijwilligerswerk er feitelijk uit en hoe ervaren betrokkenen deze begeleiding?

In dit hoofdstuk wordt beschreven op welke manier het proces van bijstandsccliënt naar vrijwilliger bij de Lelie Zorggroep verloopt. Dit proces begint bij de oproep die de bijstandsccliënt van de gemeente Rotterdam krijgt om naar een bijeenkomst bij welzijnsorganisatie Radar te komen. Deze bijeenkomst wordt ook wel de Talentenjacht genoemd. We zoomen in op het verloop van deze Talentenjacht en op de manier waarop de bijstandsccliënt tijdens deze bijeenkomst gemotiveerd wordt tot het doen van vrijwilligerswerk. Daarnaast wordt beschreven op welke manier de Lelie Zorggroep de vrijwilligers begeleid. In de tweede paragraaf van dit hoofdstuk wordt de ervaring van de vrijwilligers, de medewerkers en het management beschreven. Nu in het vorige hoofdstuk de literatuur naar voor is gekomen, wordt er in dit hoofdstuk zichtbaar of er randvoorwaarden en methodieken terugkomen in de praktijk.

3.1 Beschrijving van de begeleiding

Brief van de gemeente Rotterdam

De weg naar vrijwilligerswerk begint bij de brief die de bijstandsccliënt ontvangt van de gemeente Rotterdam. In deze brief staat dat men voor 20 uur, of naar vermogen, een tegenprestatie moet leveren voor de uitkering die men ontvangt. De bijstandsccliënt wordt uitgenodigd om naar een bijeenkomst bij Radar te komen. Daarbij wordt vermeld dat de uitnodiging niet vrijblijvend is, de tegenprestatie is een verplichting, verbonden aan een uitkering. Als men niet naar de bijeenkomst komt, kan dit gevolgen hebben, namelijk een boete of korting op de uitkering.

Bijeenkomst Radar

Per bijeenkomst bij Radar worden ongeveer vijftig uitkeringsgerechtigden opgeroepen. Bij binnenkomst bij Radar staan medewerkers van de gemeente Rotterdam om te registreren wie er aanwezig is. De uitkeringsgerechtigden worden over drie groepen verdeeld. Bij twee groepen is een medewerker van Lelie Zorggroep aanwezig. De andere groep(en) moet het zonder medewerker van Lelie Zorggroep doen. De bijeenkomsten worden geleid door een medewerker van Radar. Deze medewerker opent de bijeenkomst door iedereen welkom te heten. De professionals stellen zich eerst voor. De gespreksleider vertelt dat er een verplichting is vanuit de gemeente Rotterdam om minimaal 16 – 20 uur vrijwilligerswerk te doen als tegenprestatie voor de uitkering die men ontvangt. In alle geobserveerde bijeenkomsten werd heel duidelijk benadrukt dat Radar niet de gemeente Rotterdam of de sociale dienst is. Dat wil zeggen dat Radar het doen van vrijwilligerswerk niet verplicht. De brief die men ontvangen heeft is van de gemeente Rotterdam en niet van Radar. Er wordt herhaaldelijk verteld dat het de keuze is van de genodigden om op het aanbod van Radar in te gaan. Wel benoemt men duidelijk dat Radar moet melden aan de gemeente Rotterdam wat de bijstandsgerechtigden gaan doen. Er wordt doorgegeven of men al dan niet voor vrijwilligerswerk kiest en welk werk men dan gaat doen. Wat de gemeente Rotterdam dan voor maatregelen neemt, gaat buiten Radar om. Men

*'Radar is geen
Gemeente Rotterdam,
wij verplichten niets!'*

vertelt daarnaast wat het doel van de bijeenkomst is; vertellen welke mogelijkheden er zijn om vrijwilligerswerk te doen, om te kijken waar men goed in is en wat men leuk vindt om te doen. Er wordt dus geen lijstje gegeven met opties waar de genodigden uit mogen kiezen, maar er wordt eerst gekeken naar de interesses, wensen en achtergrond van de bijstandsgerechtigden. Dit wordt gedaan door middel van een uitgebreide kennismakingsronde. Iedereen krijgt de gelegenheid om zich voor te stellen en te vertellen wat hij of zij gedaan heeft voor werk en wat men graag zou willen doen. De gespreksleider probeert van alle aanwezigen een beeld te krijgen waar de interesses en kwaliteiten liggen. Naar aanleiding van het verhaal van de persoon wordt er nagedacht over passend vrijwilligerswerk. Er worden verschillende opties voorgesteld. Bijvoorbeeld het werken als assistent huishouden bij de Lelie Zorggroep, vrijwilliger in een speeltuin, lunchroom of huiswerkklas. De medewerker van de Lelie Zorggroep krijgt de gelegenheid om toe te lichten waar het werk bij de Lelie Zorggroep uit bestaat. Er wordt verteld dat je bij de Lelie Zorggroep aan de slag kan gaan als strijkhulp, glazenwasser of assistent huishouding. Als de bijstandsccliënt er voor kiest om vrijwilligerswerk te gaan doen bij Radar dan wordt via Radar een coach toegewezen. Die coach begeleidt in het traject dat volgt. Met de coach wordt een actieplan opgesteld waarin staat wat de bijstandsccliënt graag wil leren en wat zijn doelen zijn. Op die manier helpt de coach om bepaalde competenties te ontwikkelen die men nodig heeft voor een betaalde baan. Radar biedt ook een taal cursus aan voor mensen die de Nederlandse taal niet goed beheersen. Als de bijstandsccliënt ervoor kiest om bij Lelie Zorggroep vrijwilligerswerk te gaan doen, neemt Lelie Zorggroep de begeleiding over en stopt in principe het traject bij Radar. Het is dan nog wel mogelijk om gebruik te maken van de diensten van Radar, bijvoorbeeld het volgen van een taal cursus.

*Er wordt eerst
gekeken naar de
interesses, kwaliteiten
en dromen van
mensen.*

Als alle aanwezigen hun verhaal verteld hebben, wordt een vervolgspraak gemaakt. Als helemaal helder is wat de bijstandsccliënt wil gaan doen wordt er een individuele afspraak gemaakt. Als dit nog niet helemaal helder is, wordt men uitgenodigd voor de tweede groepsbijeenkomst. Deze bijeenkomst is een week later. De bijstandsccliënten hebben in die week de gelegenheid om na te denken of men vrijwilligerswerk wil gaan doen en welk werk hen het meeste aanspreekt. Het is de bedoeling dat al de bijstandsccliënten de eerste bijeenkomst verlaten met een vervolgspraak.

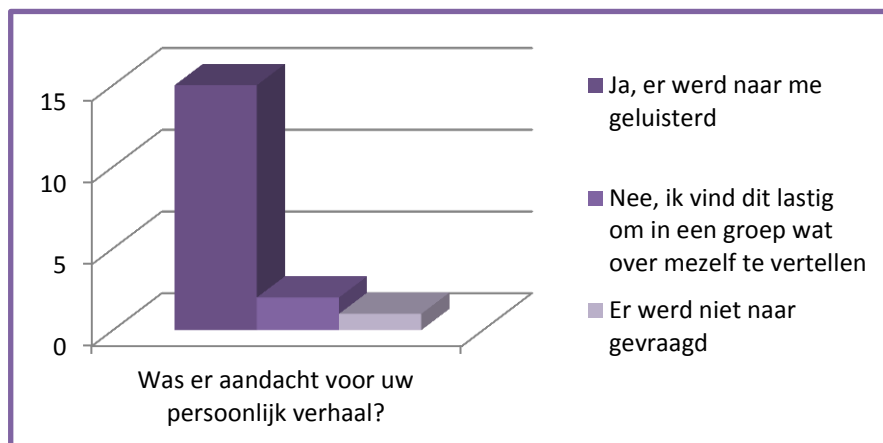
In het voorgaande hoofdstuk zijn er verschillende randvoorwaarden gesteld die we in deze aanpak van de gemeente Rotterdam en Radar terug zien komen. Er wordt vanuit de literatuur benadrukt dat de verplichting vanuit de overheid niet moet overheersen in de keuze van het vrijwilligerswerk. Als de bijstandsccliënt op de hoogte is van de verplichting die zorgt voor een stok achter de deur, moet er wel de positieve insteek en keuzevrijheid zijn voor de bijstandsccliënt. Er zal dan een grotere kans zijn op een succesvolle plaatsing. Gelet op de procedure die de gemeente Rotterdam hanteert, is op te merken dat zij hierin duidelijk maken naar de bijstandsccliënten dat er een tegenprestatie verwacht wordt van ze met daarbij het aantal uren. Deze verplichting ligt er vanuit de gemeente Rotterdam. Tijdens de talentenjachten, waar ze voor worden uitgenodigd, wordt duidelijk gemaakt dat Radar niet van de gemeente Rotterdam is, maar een aparte organisatie. Op de Talentenjachten worden de bijstandsccliënten niet verplicht maar krijgen ze het aanbod om samen met Radar opzoek te gaan naar geschikt vrijwilligerswerk. Dit is gezien de literatuur een goede insteek. Enerzijds vanuit de gemeente wel de verplichting, maar tijdens de bijeenkomsten worden zij vrijgelaten in hun keuze. Mochten bijstandsccliënten besluiten niet aan de slag te willen gaan of ze komen niet naar de Talentenjachten dan wordt dit wel doorgegeven aan de gemeente Rotterdam. Dit wordt dan ook gecommuniceerd

met de desbetreffende persoon. Vanuit de literatuur is dit de stok achter de deur, de verplichting die er ligt vanuit de overheid (Kampen, 2013, p.95-97).

Tweede bijeenkomst Radar

De tweede groepsbijeenkomst bij Radar verloopt grotendeels hetzelfde als de eerste bijeenkomst. Er wordt gestart met een kort voorstelrondje, aangezien de mensen in de eerste bijeenkomst in meerdere groepen verdeeld waren en deze bijeenkomst allemaal bij elkaar zitten. Opnieuw is iemand van Radar gespreksleider. Verder zijn alle professionals van de vorige bijeenkomst weer aanwezig. De medewerker van Radar benadrukt opnieuw dat het doel van de bijeenkomst is om te kijken wat men leuk vindt en wat de wensen en dromen zijn. Er wordt nog een keer uitgelegd wat voor soort vrijwilligerswerk BelFleur biedt. De werkzaamheden bij BelFleur bestaan uit dingen die zich voordoen bij mensen thuis, zoals hulp bij boodschappen of hulp in de huishouding. Al ben je alleen maar een luisterend oor voor iemand die eenzaam is. Ook de medewerker van de Lelie Zorggroep krijgt gelegenheid om uit te leggen wat voor vrijwilligers zij zoeken, namelijk assistent huishouden, glazenwasser of strijkhulp. Als dit helder is wordt er een rondje gedaan of de aanwezigen inmiddels weten welk vrijwilligerswerk men wil. Als iemand nog niet helemaal helder heeft wat men wil, wordt er geprobeerd om duidelijk in beeld te krijgen waar de kwaliteiten van die persoon liggen. Daarnaast denken al de professionals mee en dragen verschillende soorten vrijwilligerswerk voor. Als iemand daar niet uitkomt, wordt er als nog een individuele afspraak gemaakt. Als blijkt dat een bijstandsccliënt geen vrijwilligerswerk wil doen, dan geeft men dit door aan de gemeente Rotterdam. Als het wel duidelijk is wat de bijstandsccliënt wil en er wordt voor de Lelie Zorggroep gekozen dan wordt er een afspraak gemaakt voor een individueel gesprek met de teammanager thuiszorg.

Uit bovenstaande beschrijving van de tweede bijeenkomst bij Radar blijkt dat er volop aandacht is



voor de wensen en behoeften van de bijstandsccliënt. Ook uit de enquêtes, die na afloop van de Talentenjacht afgenomen zijn, blijkt dat men vond dat er goed naar het persoonlijke verhaal geluisterd werd (zie afbeelding en bijlage 5). Dit komt overeen met de randvoorwaarde die in het

voorgaande hoofdstuk staat beschreven; aansluiten bij de wensen van de bijstandsccliënt. Tijdens de Talentenjachten gaan de professionals opzoek naar de kracht en de motivatie van deze groep. Maar ook is er ruimte voor de wensen en behoefte van een bijstandsccliënt als het gaat om het type vrijwilligerswerk. Er wordt door Radar niets verplicht maar alleen aangeboden en uitgelegd zodat de genodigden zelf hun keuze kunnen en mogen maken. Vanuit de literatuur gezien is dit een juiste aanpak. Deze manier van begeleiden zorgt voor een positieve uitwerking op de motivatie van de bijstandsccliënt (Kampen, 2012).

Gesprek Teammanager

In het gesprek met de teammanager komen vooral praktische zaken aan bod. Na een kennismaking wordt gevraagd waar de interesses van de vrijwilliger liggen. Ook is er aandacht voor de achtergrond van de vrijwilliger (*Jong, GJ30*). Er wordt gevraagd naar de werkervaring van de persoon. Daarnaast wordt er geïnformeerd of er sprake is van een fysieke beperking. Zoals eerder gezegd kan men kiezen voor de functie strijkhulp, glazenwasser of assistent huishouden (*Jong, GJ8*). De teammanager legt in het gesprek uit dat je samen met een medewerker bij de cliënt aan de slag gaat. Daarnaast wordt benadrukt dat het werk vrijwillig is, maar niet vrijblijvend. In principe gelden voor de vrijwilligers dezelfde regels als voor het personeel (*Jong, GJ11*). Als je ziek bent, moet je jezelf op tijd ziekmelden (*Jong, GJ25*). Als bijvoorbeeld je kind ziek is, moet je zelf proberen voor een oplossing te zorgen, zodat je toch naar je werk kunt. Ook tijdens de schoolvakanties wordt er gewoon doorgewerkt. De vrijwilliger moet zelf nadenken hoe hij dat gaat oplossen met eventuele kinderen die dan thuis zijn. Er wordt ook verteld dat er een verklaring omtrent gedrag nodig is als je in de zorg werkt. De vrijwilliger mag daarom geen strafblad hebben. Mocht de vrijwilliger nog twijfelen of het werk passend is, dan is het mogelijk om een aantal dagen mee te lopen en daarna te bepalen of men doorgaat of niet.

Wat hier opvalt is dat de Lelie Zorggroep de vrijwilliger eigenlijk ziet als een medewerker. Dit komt terug in de eisen die zij stellen en de regels die zij hanteren voor de vrijwilligers. Als het gaat om verzuim, verlof om de omgang met cliënten dan verwacht de organisatie dezelfde professionaliteit als van de vrijwilliger. In het vorige hoofdstuk is de randvoorwaarde ‘respecteren van verantwoordelijkheden’ genoemd. Volgens de literatuur is het belangrijk dat de vrijwilligersorganisatie, hier de Lelie Zorggroep, respect heeft voor de andere verantwoordelijkheden die de vrijwilliger kan hebben zoals de zorg voor het gezin, de kinderen en ouders. Bijvoorbeeld de zorg voor het aflossen van schulden of de zorg voor de eigen gezondheid. Gezien het gegeven dat de Lelie Zorggroep de vrijwilliger hetzelfde behandelt als een medewerker wordt er door de organisatie niet altijd rekening gehouden met de verantwoordelijkheden die de vrijwilligers naast hun werk hebben. Aan de andere kant geven de vrijwilligers in de interviews aan dat de houding van Lelie Zorggroep als flexibel ervaren wordt (*Eck, Ch44. Markus, DM15*). Eén vrijwilliger kon door privé omstandigheden tijdelijk niet werken. Dit werd gerespecteerd en daarnaast vond de vrijwilliger het prettig dat ze haar verhaal kwijt kon bij de teammanager van de Lelie Zorggroep (*Eck, Ch44*). Het blijkt dat de vrijwilligers de flexibiliteit als positief ervaren en daarom is het van belang dat de Lelie Zorggroep deze houding vasthoudt in de begeleiding aan vrijwilliger. In het startgesprek met de teammanager is het daarom belangrijk dat niet alleen wordt benadrukt dat de organisatie verantwoordelijkheid verwacht van de vrijwilliger maar dat er ook rekening gehouden wordt met persoonlijke omstandigheden. Vanuit de literatuur is dit een belangrijke randvoorwaarde in een succesvolle begeleiding (Kampen, 2012).

Begeleiding werkzame vrijwilligers

Als de bijstandsccliënt gekozen heeft om bij de Lelie Zorggroep als vrijwilliger aan de slag te gaan wordt er een contract getekend en is de persoon in kwestie een vrijwilliger. Het traject dat daarna in gang wordt gezet om de vrijwilliger daadwerkelijk aan de slag te laten gaan verloopt vrij vlot. Er wordt gekeken welke medewerker een aanvraag open heeft staan voor een vrijwilliger of dat er medewerkers zijn die bij een bepaalde cliënt in de taken die gedaan moeten worden een vrijwilliger kunnen gebruiken (*Jong, GJ20*). Een belangrijke voorwaarde is dat de cliënt er mee instemt dat er een vrijwilliger meekomt met de medewerker. Er wordt een match gemaakt tussen de vrijwilliger,

medewerker en cliënt, waarbij het uitgangspunt altijd de cliënt is (*Jong, GJ18*). Doordat het aantal uren dat cliënten aan huishoudelijke zorg krijgen fors is verminderd, is er bij de medewerkers steeds meer vraag naar een vrijwilliger. De taken die de cliënt graag gedaan ziet, kunnen met behulp van een vrijwilliger nu wel gedaan worden. De vrijwilliger wordt bij bepaalde cliënten ingedeeld. Soms hebben de vrijwilligers meerdere cliënten op een dag, daardoor werken zij met veel verschillende medewerkers samen.

De vrijwilliger heeft in het voortraject gekozen voor bepaalde werkzaamheden en wordt daar ook voor ingezet. Wekelijks krijgt de vrijwilliger een rooster toegestuurd waarin staat bij welke cliënt en op welke tijd hij daar verwacht wordt (*Eck, Ch1*). De vrijwilliger werkt altijd op dezelfde tijden als de medewerker bij de cliënt (*Eck, Ch1. Blankendal, EB2*). In de beginfase wordt de vrijwilliger door de medewerker ingewerkt bij de cliënt, maar na verloop van tijd krijgt de vrijwilliger eigen taken en gaat zelf aan de slag (*Haan, M8*).

De begeleiding die de Lelie Zorggroep aan vrijwilligers geeft, ziet er eigenlijk hetzelfde uit als de begeleiding die geboden wordt aan medewerkers. Ze worden behandeld als gelijkwaardige collega's. Dit houdt in dat zij worden gezien als medewerkers in de organisatie en zich daardoor aan bepaalde afspraken moeten houden. Verlof moet bijvoorbeeld op tijd worden aangevraagd en bij ziekte geldt dezelfde procedure als bij de medewerkers van de organisatie. Vrijwilligers worden aangesproken als zij het af laten weten door teveel ziekte of verzuim of als zij regelmatig te laat bij een cliënt aanwezig zijn. Ze worden dan gewezen op de afspraken die hierover gemaakt zijn (*Jong, GJ25*). Deze werkwijze wordt toegepast omdat de Lelie Zorggroep deze vrijwilligers wil helpen om te leren functioneren als zijnde een betaalde werknemer (*Jong, GJ26*). Als vrijwilligers laten zien dat zij in staat zijn om als medewerker te kunnen functioneren is er de mogelijkheid dat ze binnen de Lelie Zorggroep doorstromen naar een vaste aanstelling. Vanwege de bezuinigingen en maatregelen binnen de organisatie zijn de kansen momenteel niet groot voor vrijwilligers (*Jong, GJ15, GJ16. Lubben, CL24, CL25*).

Vanuit de organisatie worden er geen vaste momenten afgesproken met de vrijwilliger voor een gesprek of evaluatie. Als de vrijwilliger vragen of problemen heeft mag en moet er zelf aan de bel getrokken worden. De verantwoordelijkheid wordt dus bij de vrijwilliger zelf gelegd (*Jong, GJ35*). De locatie van het kantoor in Rotterdam centrum is redelijk centraal waardoor ze goed bereikbaar zijn. Op deze locatie zit de teammanager, twee planners en nog een aantal andere medewerkers van de Lelie Zorggroep. Als de vrijwilligers komen, is er een luisterend oor (*Jong, GJ21*) en wordt er ondersteuning en vertrouwen geboden door de Lelie Zorggroep (*Jong, GJ23, GJ24*). Als de vrijwilliger aangeeft om iets te willen delen, is er aandacht voor het persoonlijk verhaal van diegene (*Jong, GJ22*). Er zijn verder geen functionerings- of begeleidingsgesprekken met de vrijwilligers (*Borremans, N37*). Ook zijn de vrijwilligers niet aanwezig op teamvergaderingen van de medewerkers (*Jong, GJ39*). Wel wordt er soms een teamoverleg gepland met de vrijwilligers en de teammanager, maar vanwege de korte periode dat er vrijwilligers werkzaam zijn binnen de organisatie is hier nog geen regelmaat in. In dit overleg wordt er geëvalueerd en daarnaast wordt er gevraagd naar de behoefte en de wensen van de vrijwilliger (*Jong, GJ28, GJ29, GJ36*). Dit heeft in de tijd dat dit onderzoek gedaan is inmiddels een keer plaatsgevonden.

Zoals eerder gezegd worden de vrijwilligers eigenlijk als medewerkers gezien. De vrijwilligers krijgen dan ook een kerstpakket en worden uitgenodigd bij bijeenkomsten of gelegenheden zoals een borrel

of lunch. Hiermee wil de organisatie laten zien dat ze de vrijwilligers waarderen en zien als gelijkwaardige collega's (*Jong, GJ37, GJ40, GJ41*).

In het vorige hoofdstuk kwam vanuit de literatuur naar voren dat het voor bijstandsccliënten belangrijk is dat er in de begeleiding die geboden wordt aandacht is voor de toekomst. De sociale dienst ziet vrijwilligerswerk als opstap naar betaald werk. Ook de vrijwilligers geven in de interviews aan dat ze graag een betaalde baan willen. Uit bovenstaande beschrijving van de begeleiding die de vrijwilligers krijgen blijkt dat hier niet veel aandacht voor is. Er wordt weinig over gesproken en de vrijwilliger krijgt hier ook geen hulp bij. Naast dat vrijwilligers aangeven dit te missen is het ook vanuit de literatuur een belangrijk aandachtspunt. Een valkuil die de literatuur noemt voor vrijwilligersorganisaties is dat er na verloop van tijd alleen in het belang van de organisatie gehandeld wordt en het belang van de vrijwilliger verdwijnt dan naar de achtergrond. Ook bij de Lelie Zorggroep is dit te zien. Als de vrijwilliger eenmaal voor de Lelie Zorggroep werkt, is de begeleiding voornamelijk gericht op aanwezigheid, functioneren en voortgang van de werkzaamheden. De vrijwilligers krijgen elke week een rooster, doen hun werk en als er vragen zijn kan men terecht bij de teammanager. Het gevaar in deze werkwijze is dat de vrijwilliger het idee krijgt dat er alleen maar gekeken wordt naar het belang van de organisatie en dat het belang van de vrijwilliger wordt genegeerd. In gesprek met de vrijwilligers blijkt dat ze graag met iemand vanuit de organisatie willen bespreken hoe de kansen liggen en wat het perspectief is als het gaat om een eventuele doorstroom naar betaald werk. Er moet hier wel onderscheidt gemaakt worden in het type vrijwilliger. Het hangt af van het soort motivatie van een vrijwilliger of er ook behoefte is aan doorstroming naar een betaalde baan. Een vrijwilliger die aan de slag is gegaan om door vrijwilligerswerk tot rust te komen zal deze behoefte niet snel hebben. Een vrijwilliger die graag weer iemand wil worden kan hier wel weer belang bij hebben. Daarom is het belangrijk om dit met de vrijwilliger af te stemmen.

Naast de aandacht voor de doorstroming van de vrijwilliger noemt de literatuur ook de aandacht voor de wensen, doelen en achterliggende motivaties van de vrijwilliger. Dit is nodig om de vrijwilliger op lange termijn vast te houden. In de eerste periode is de vrijwilliger enthousiast en is er niet veel behoefte aan gesprekken, zo blijkt uit de interviews met vrijwilligers (*Eck, Ch28. Markus, DM24. Borremans, N20*). De literatuur benadrukt dat het belangrijk is om de vrijwilliger daardoor niet te vergeten. Als de organisatie de vrijwilligers wil behouden is het nodig dat zij in de begeleiding aandacht geeft aan de wensen en doelen van de vrijwilligers aangezien er anders een gevoel van nutteloos-, richtingloos- en uitzichtloosheid kan optreden (Kampen, 2013, p.101-103). Wat hierin wel opgemerkt moet worden is dat de Lelie Zorggroep met moeite het eigen personeel aan het werk kan houden. Hierdoor is er weinig tot geen ruimte om vrijwilligers een contract te bieden (*Lubben, CL24, CL25*). Vrijwilligers respecteren dit en hebben daar begrip voor (*Eck, Ch34. Markus, DM29. Borremans, N25,N26*). Desondanks blijft het belangrijk om in de begeleiding aandacht te geven aan de toekomst van de vrijwilliger. Eventueel kan de vrijwilliger naar een andere organisatie doorstromen. Als het belang van de vrijwilliger is om door te stromen naar een betaalde baan dan moet hier ruimte voor zijn in de begeleiding.

3.2 Ervaringen betrokkenen

Vrijwilligers

Op dit moment zijn er, op grond van de tegenprestatie, vier vrijwilligers werkzaam bij de Lelie Zorggroep. Voor dit onderzoek is er met drie vrijwilligers een gesprek geweest. Eén daarvan is nog

niet verplicht door de gemeente Rotterdam; zij had nog geen brief ontvangen van de sociale dienst om zich aan te melden als vrijwilliger. Zij is via Stichting Ontmoeting in aanraking gekomen met de Lelie Zorggroep en heeft de mogelijkheid om als vrijwilliger aan de slag te gaan, aangegrepen. De andere twee vrijwilligers zijn wel verplicht door de sociale dienst, waarvan één via de talentjacht van Radar is binnen gekomen en de andere via de sociale dienst. De vrijwilliger die via de talentenjacht bij Radar is binnengekomen zag de brief van de gemeente Rotterdam als een mogelijkheid om eindelijk aan de slag te kunnen gaan. In het vorige hoofdstuk hebben we de verschillende typen motivatie beschreven. Bij deze vrijwilliger zien we duidelijk de motivatie uit ambacht terug. Ze had altijd al interesse in een baan in de zorg, maar zonder hulp van anderen merkte deze vrijwilliger dat het lastig is om iets te vinden. Voor iedere vacature in de zorg is ervaring en opleiding een vereiste. Deze vrijwilliger wil door middel van vrijwilligerswerk ervaring opdoen en kijken of het werk haar ligt. Op de talentenjacht vond zij het prettig dat er veel informatie gegeven werd over de verschillende mogelijkheden. Haar keuze is op de Lelie Zorggroep gevallen omdat zij het fijn vindt om zelfstandig te werken. Eigen werkzaamheden hebben bij cliënten was een motivatie, maar daarnaast ook het contact met de mensen geeft haar veel voldoening (*Eck, Ch3, Ch5, Ch6*). De motivatie komt dus niet alleen uit de voldoening van een ambacht maar ook uit de zingeving die het werken in de zorg met zich meebrengt. Het geeft voldoening om iets voor de beperkte medemens te betekenen.

Ook de andere vrijwilligers geven aan dat zij het huishoudelijk werk niet vervelend vinden om te doen. Het thuis zitten waren ze zat en men miste een dagritme. Ze waren gewend om te werken voor hun geld en willen dat daarom ook nu doen (*Borremans N3, Markus, DM1, DM3*). Door het doen van vrijwilligerswerk krijgt hun dag weer invulling en ritme (*Borremans N4, N9, Markus DM3, DM4, Eck, Ch8*). De keuze om in de huishouding te gaan komt bij de vrijwilligers voornamelijk voort uit de behoefte om dankbaar werk te doen. Iets voor iemand te doen die dat zelf niet kan en daardoor een ander te helpen geeft genoegdoening en is de grootste drijfveer. Het contact met de mensen motiveert de vrijwilligers iedere dag opnieuw (*Borremans N4, N49, Markus DM4, DM30, Eck, Ch3, Ch8*). Zoals in het vorige hoofdstuk beschreven zien we in de praktijk terug dat een baan in de zorg zin geeft aan het leven en zorgt voor een blij en trots gevoel. De cliënt laat waardering blijken waardoor dit gevoel ontstaat. Een vrijwilliger heeft altijd al een betaalde baan gehad in de huishouding en heeft daarom gekozen voor dit type vrijwilligerswerk. Hij is al tien jaar vrijwilliger. Bij hem zien we terug dat hij het prettig vindt dat vrijwilligerswerk minder verplichtingen heeft dan een betaalde baan. Als het niet klikt met een cliënt gaat hij er niet meer heen. Als hij een betaalde medewerker was zou dit niet kunnen (*Borremans, N8*).

De vrijwilliger die via de talentenjacht van Radar is binnengekomen bij de Lelie Zorggroep heeft deze bijeenkomsten als prettig ervaren. Ze vond het vooral fijn dat er veel werd verteld over de verschillende soorten werk die je kunt kiezen als vrijwilliger. Hierin zien we terug dat keuzevrijheid inderdaad als prettig ervaren wordt door bijstandsccliënten. Voor deze vrijwilliger was het duidelijk wat de Lelie Zorggroep te bieden heeft aan vrijwilligers en dat sprak haar aan. De reden dat zij voor de Lelie Zorggroep gekozen heeft is omdat ze hier zelfstandig aan de slag mocht. Eigen taken bij mensen thuis op bepaalde tijden. Deze ruimte, maar ook de structuur van de vaste werkzaamheden vindt ze prettig en daarbij sprak deze doelgroep haar aan. Het feit dat de bijeenkomsten in groepen plaatsvonden vond zij niet vervelend. Haar opmerking daarover was: "We zaten daar toch allemaal voor hetzelfde, dus wat maakt het uit (*Eck, Ch12-Ch16*)?"

Nadat de keuze voor de Lelie Zorggroep was gemaakt, hebben alle drie de vrijwilligers een gesprek gehad met de teammanager. Dit gesprek is bedoeld om te kijken of de vrijwilliger geschikt en gemotiveerd genoeg is om aan de slag te gaan binnen de organisatie. De vrijwilligers hebben dit gesprek als prettig ervaren. Wat ons opvalt is dat ze alle drie benoemen dat ze door de teammanager als gelijke werden gezien. Ze hadden niet het gevoel dat ze met een 'baas' in gesprek waren maar konden echt zichzelf zijn. Daarbij was er voldoende ruimte volgens de vrijwilligers om hun verhaal te doen en was er aandacht voor ze. De eisen die in dit gesprek aan de orde komen vinden de vrijwilligers volkomen logisch. Omdat je aan de slag gaat binnen een organisatie is het normaal dat er afspraken gemaakt worden en dat je jezelf aan regels moet houden. De vrijwilligers geven aan dat dit ze ook het gevoel geeft dat ze als volwaardig worden gezien binnen de organisatie en ze er niet 'bijhangen' (*Borremans, N16, N17. Markus, DM11, DM13. Eck, Ch24-Ch26*).

In het gesprek met de vrijwilligers is er ook gevraagd naar hun mening over de tegenprestatie die de gemeente Rotterdam van ze vraagt. Hierover wordt verschillend gedacht. De ene vrijwilliger ziet het als een kans om ervaring op te doen. Er is op dit moment weinig kans op een betaalde baan en daarom willen ze niet thuiszitten. Op je CV staat het nu eenmaal goed als je toch in het werkveld actief bent geweest en ervaring hebt opgedaan. De andere vrijwilliger ziet het meer als een feit waar hij verder zelf niets mee doet. Omdat hij al 10 jaar vrijwilliger is, voelt het voor hem niet als een tegenprestatie. Hij wil gewoon zelf aan de slag en niet omdat het moet. Het is de eigen keus geweest en hij blijft dit ook zo zien. Het enige verschil is dat medewerkers een salaris krijgen en hij een uitkering. Het voordeel voor deze vrijwilliger is dat hij weg kan gaan als hij het niet meer naar zijn zin heeft en niet aan een contract vastzit. Hij ziet zichzelf als het ware als eigen baas. Zoals in het vorige hoofdstuk beschreven zien we bij deze vrijwilliger terug dat vrijwilligerswerk minder verplichtingen heeft dan een betaalde baan, waardoor hij tot rust komt. Een andere vrijwilliger ziet de tegenprestatie als een kans maar vindt de 20 uur die de gemeente stelt erg hoog. In de afgelopen maanden is dit steeds verder omhoog gegaan. Voor haar is dat een teken dat de gemeente Rotterdam niet tevreden zal zijn voordat je een betaalde baan hebt. Aangezien de banen niet voor het oprapen liggen is dit niet altijd mogelijk. Daar moet de gemeente Rotterdam wel rekening mee houden volgens haar. Een ander opvallend punt dat alle vrijwilligers aangeven is dat dit type vrijwilligerswerk niet te verplichten is. Het moet vanuit je hart komen, anders moet je er niet aan beginnen. Er komt ook weinig van terecht, denken de vrijwilligers. De cliënten worden er niet blij van maar ook de organisatie heeft dan weinig aan de vrijwilligers. De keuzevrijheid voor het type vrijwilligerswerk vinden de vrijwilligers daarom erg belangrijk (*N6, N8, N24. Markus, DM31, DM9*). Zoals beschreven in het vorige hoofdstuk kwam dit ook naar voren in de literatuur.

Wat opvalt is dat er vrijwilligers zijn die maar vijf tot zeven uur per week werken, terwijl zij zelf graag meer uren willen. Er leeft bij de vrijwilligers de gedachte dat dit niet mogelijk is, omdat er meerdere vrijwilligers zijn en ze daardoor niet meer uren kunnen krijgen. Aan de andere kant geeft de teamleider aan dat er gebrek is aan vrijwilligers (*Markus, DM5. Eck, Ch3*). Dit laat zien dat men niet goed op de hoogte is van de wensen van de vrijwilliger. Daarom is het belangrijk dat er regelmatig een begeleidings- of evaluatie gesprek gevoerd wordt, waarin dit aspect naar voren komt.

Een belangrijk onderdeel is de vraag hoe vrijwilligers de begeleiding ervaren die zij krijgen van de Lelie Zorggroep. Deze begeleiding begint al bij de aanloop naar vrijwilligerswerk en gaat over in de begeleiding die gegeven wordt aan de vrijwilliger die actief is binnen de Lelie Zorggroep. Als antwoord op deze vraag naar de begeleiding geven vrijwilligers een zeer positief antwoord. Er

worden lovende woorden gesproken over de mensen waar de vrijwilligers contact mee hebben binnen de organisatie. Als er iets is, als er vragen zijn of als de vrijwilliger even iets kwijt wil kan hij aan de bel trekken en is er een luisterend oor. Er wordt gezocht naar de meest uiteenlopende oplossingen of mogelijkheden. Ook wordt opgemerkt dat de organisatie heel flexibel is. Als vrijwilligers vanwege privéomstandigheden niet kunnen werken wordt hier rekening mee gehouden in de planning. De vrijwilliger kan én mag echt zichzelf zijn. Ook vinden vrijwilligers het fijn dat er teamvergaderingen worden gehouden. Er is dan ruimte om dingen te vragen of te melden en ze leren de andere vrijwilligers kennen. Daarnaast worden er praktische tips gegeven voor het werk. Al met al ervaren vrijwilligers de Lelie Zorggroep als een gezellige organisatie en vinden ze het heel fijn dat ze gezien worden als een normaal personeelslid dat serieus genomen wordt. Twee van de drie vrijwilligers geven aan niets te missen in de begeleiding (Borremans, N18, N30, Markus, DM15, DM17, DM20. Eck, Ch28, Ch44, Ch45). Eén vrijwilliger heeft twee aandachtspunten. Hij geeft aan dat het fijn zou zijn om als nieuwe vrijwilliger aan de medewerkers voorgesteld te worden. Aangezien je als vrijwilliger met veel verschillende medewerkers te maken hebt is het soms lastig dat je jezelf iedere keer weer voor moet stellen en uit moet leggen wie je bent en wat je doet. Als dit voorstellen bij een vergadering gebeurt is het voor de vrijwilliger fijn om te weten wie de medewerkers zijn en voor de medewerkers is het fijn om te weten wie de vrijwilligers zijn (Borremans, N38, N39). Het andere aandachtspunt gaat over de reiskostenvergoeding. Dit is nog niet geregeld terwijl het management dit wel beloofd heeft. Als je jezelf als vrijwilliger inzet moet dit snel geregeld worden vindt de vrijwilliger. Het is niet leuk om hier steeds weer achteraan te moeten gaan (Borremans, N19).

“Er zijn zelf medewerkers die mijn spullen allemaal klaarleggen. Als ik dan vraag waarom ze dat doen is het antwoord: ‘Omdat ik je zo aardig vind!’”

Naast de begeleiding die de vrijwilligers van de organisatie krijgen, is er ook het werkveld waar de vrijwilligers veel mee te maken hebben. Ze werken altijd samen met een medewerker en zien veel verschillende cliënten. Over deze laatste groep zijn de vrijwilligers heel positief. Ze zien, merken én horen dat cliënten blij zijn met ze. Klussen waar de medewerkers vaak niet aan toe kwamen worden nu toch gedaan, dankzij de vrijwilliger. Cliënten spreken dit dan ook uit naar vrijwilligers en belonen ze soms met een extra kop koffie of een euro. Deze erkenning doet de vrijwilligers goed. De waardering geeft ze een gevoel van tevredenheid en dat ze er echt toe doen. Dit geeft motivatie en liefde tot het werk. We zien hierin opnieuw terug dat een baan in de zorg zingeving geeft en een gevoel van blijheid met zich mee brengt. Door de erkenning die de vrijwilliger van de cliënt krijgt neemt het zelfrespect toe. De samenwerking met de medewerkers wordt ook als positief ervaren. Wel merken ze dat het met de ene medewerker beter klikt als met de andere, maar over het algemeen zijn de vrijwilligers tevreden. Ze vinden het fijn dat de medewerker aanwezig is als zij er ook zijn. Die kent de cliënt beter in het begin en weet waar alles staat. Dat werkt prettiger voor de vrijwilliger. Daarnaast merken vrijwilligers dat medewerkers een luisterend oor bieden als ze behoefte hebben om even te praten. Ook de complimenten die medewerkers geven doen vrijwilligers goed. Dit geeft toch het gevoel dat ze als team aan de slag gaan (Eck, Ch38, Ch39. Markus, DM18, DM19, DM28. Borremans, N22, N23).

Wat de vrijwilligers erg jammer vinden is dat er weinig mogelijkheden zijn voor doorstroming naar een betaalde baan binnen de Lelie Zorggroep. Toch valt op dat ze hier niet moeilijk over doen en het accepteren. De teammanager heeft eerlijk aangegeven in het beginesprek dat er momenteel weinig

kansen zijn op doorstroming. De vrijwilligers hebben hier begrip voor. Ze zien de omstandigheden van deze tijd onder ogen en beseffen dat het niet eenvoudig is om een betaalde baan te krijgen. Oren en ogen worden opengehouden, maar verder gaan ze gewoon door met het vrijwilligerswerk. De enige reden om te stoppen met vrijwilligerswerk is voor alle vrijwilligers hetzelfde; bij een betaalde baan. Verder hebben ze er plezier in en genieten van de omgang met de cliënten (*Borremans, N25-N27. Markus, DM10, DM29. Eck, Ch34*). Zoals beschreven is een belangrijke randvoorwaarde dat er niet alleen gekeken wordt naar het belang van de organisatie, maar ook naar het belang van de vrijwilliger. Het is opvallend dat de vrijwilliger niet aangeeft dit te missen in de begeleiding van de Lelie Zorggroep. Een verklaring hiervoor kan zijn dat twee van de drie geïnterviewde vrijwilligers vrij kort bij de Lelie Zorggroep werkzaam zijn. Om deze vrijwilligers op lange termijn vast te houden is het belangrijk om aandacht te geven aan de ontplooiing en toekomst van de vrijwilliger. Aandacht besteden aan de ontwikkeling en toekomst van de vrijwilliger kan met behulp van de EVC-methode. Zoals in hoofdstuk twee staat beschreven is de EVC-methode ontwikkeld voor vrijwilligers die zich verder willen ontplooien door competenties te ontwikkelen. Deze methode is vooral succesvol als de vrijwilliger de wens heeft om zich te ontplooien. In het kennismakingsgesprek met de teammanager van Lelie Zorggroep kan besproken worden of de vrijwilliger deze wens heeft. Als de vrijwilliger deze wens niet heeft, is het niet noodzakelijk om hier aandacht aan te geven. Wel is het in dat geval wenselijk om regelmatig een evaluatie/begeleidingsgesprek te voeren om te op de hoogte te blijven hoe de vrijwilliger het werk ervaart en wat de verwachtingen en wensen van de vrijwilliger zijn voor de toekomst. Zeker in het begeleiden van vrijwilligers met een psychische beperking is het essentieel om regelmatig een begeleidings- of evaluatiegesprek te voeren.

Aan de vrijwilligers is als laatste de vraag gesteld waarom er bij de talentenjachten van Radar zo weinig voor de Lelie Zorggroep gekozen wordt. Het antwoord hierop is dat het type werk niet aantrekkelijk is voor mensen en ook zwaar werk is. Maar daarbij wordt gelijk de kanttekening gemaakt dat die mensen niet beseffen hoeveel je daarvoor terugkrijgt. Mensen hebben niet door wat dit werk met jezelf doet en hoeveel het je uiteindelijk oplevert. De optie om het schoonmaken te vervangen door eenvoudigere werkzaamheden als boodschappen doen en een rondje lopen met de cliënt zorgt volgens de vrijwilligers voor een hoger aantal vrijwilligers. Het is dan toch aantrekkelijker en gezelliger werk. Maar volgens de vrijwilligers moet er dan wel een combinatie komen, omdat je op een gegeven moment ook uitgepraat bent. En met schoonmaken maak je de cliënt tenslotte ook blij (*Borremans, N14. Markus, DM30. Eck, Ch47, Ch49*).

Medewerkers

De ervaring en de mening van de medewerkers die wij hebben gesproken verschillen op sommige punten van elkaar, maar over het algemeen genomen geven ze eenzelfde boodschap. Voor dit onderzoek hebben wij alleen gesproken met medewerkers die werken met één of meerdere vrijwilligers. In deze gesprekken is allereerst gevraagd naar de voorbereiding die de medewerkers hebben gekregen vanuit de organisatie, over deze nieuwe manier van werken. In deze eerste vragen bleek eigenlijk al snel dat de medewerkers in deze fase wat gemist hebben. Tijdens teamvergaderingen is genoemd dat er vrijwilligers ingezet zouden worden die samen met de medewerkers naar de klanten zouden gaan. Dit vanwege de maatregel die de gemeente Rotterdam heeft gesteld. Medewerkers geven aan dat zij er dus wel vanaf wisten maar verder niet voorbereid zijn op het werken met vrijwilligers. Er was hier in de beginfase veel onduidelijkheid over. Ze miste informatie over de afspraken die met vrijwilligers zijn gemaakt. Wat verwacht de Lelie Zorggroep

eigenlijk precies van de medewerker als het gaat om de begeleiding aan de vrijwilligers? Moeten zij de vrijwilliger beoordelen? Een andere vraag die een medewerker stelt is: "Wat mag een vrijwilliger wel en niet doen qua werkzaamheden? Welke instructies hebben vrijwilligers gehad?" Daarnaast zijn er ook praktische vragen die medewerkers hebben over de benaderingswijze die zij moeten hanteren bij vrijwilligers. Op welke manier moeten zij de vrijwilliger aanspreken? Deze onduidelijkheden speelden vooral in de eerste weken dat er vrijwilligers aan de slag waren binnen de organisatie. Sommige medewerkers hebben inmiddels wel antwoorden op hun vragen of zijn door de praktijkervaring erachter gekomen hoe zij met deze nieuwe groep mensen om moeten gaan. Het advies dat velen dan ook aan de organisatie geven is om nieuwe medewerkers bij de start meer uitleg en informatie te geven (*Christiaans, CC12-CC14. Blankendal, EB9, EB10, EB25. Veldman, MV2, MV9, MV15*).

Naast deze kritische noot wordt er door alle medewerkers wel positief gereageerd op de vraag of zij terecht kunnen bij de organisatie met hun vragen. Ze geven aan dat er veel aandacht is vanuit de Lelie Zorggroep voor medewerkers als er dingen zijn of als ze ergens problemen mee hebben. Daarbij geldt wel dat de medewerkers zelf moeten komen, er zijn geen vaste evaluatiemomenten. Veel medewerkers vertellen dat hierin in vergelijking met eerdere werkgevers er een groot verschil is. Dat er altijd een luisterend oor is op kantoor en dat er gekeken wordt naar een mogelijke oplossing, ervaren zij als bijzonder prettig. Werken in de huishouding ervaren medewerkers toch wel als zwaar werk en als daarbij ook nog problemen zijn met een cliënt of een vrijwilliger moeten zij een uitlaatklep hebben. Anders is het niet vol te houden en ga je er zelf aan onderdoor. De open deur bij de Lelie Zorggroep zorgt daarom voor een goede werksfeer (*Christiaans, CC6. Haan, M12*).

Als medewerkers een aanvraag doen voor een vrijwilliger of als de cliënt hierom vraagt wordt er door de organisatie een koppeling gemaakt (*Christiaans, CC4*). De medewerker heeft hier verder geen inspraak in. Wel mogen ze aangeven als er problemen zijn na verloop van tijd of als er geen sprake is van een klik (*Haan, M12*). Dan wordt er gekeken of dit onderling nog te realiseren valt en zo niet dan wordt de vrijwilliger aan een andere medewerker gekoppeld. Medewerkers vinden dit eigenlijk geen probleem. Ze vinden het voornamelijk belangrijk dat de cliënt het met de vrijwilliger kan vinden en dat er sprake is van een werkbare situatie (*Christiaans, 3. Veldman, MV7. Haan, M4*). Ze geven aan dat er ook geen speciale band hoeft te ontstaan met de vrijwilliger maar dat je gewoon collega's bent. Niet alleen de vrijwilliger moet wennen maar ook de medewerkers geven aan dat zij wel even moesten schakelen bij deze maatregel. "Het is enerzijds fijn dat vrijwilligers het werk verlichten maar anderzijds moest ik ook wennen dat mijn eigen manier van werken veranderd moest worden," verteld een medewerker (*Christiaans, CC24, CC27*). Ondanks deze veranderingen zijn medewerkers over het algemeen wel positief over de vrijwilligers. Medewerkers ervaren ook een gezellige kant aan het samenwerken met vrijwilligers (*Christiaans, C6*).

Dat de vrijwilligers hetzelfde behandeld worden als de medewerkers vinden de medewerkers niet meer dan normaal. Dit met name omdat vrijwilligers eigenlijk hetzelfde werk doen en bij dezelfde mensen komen als de medewerker. Daar vinden medewerkers een bepaalde professionaliteit bij horen die verwacht mag worden van de vrijwilliger (*Hairlahovic, SH3, SH6. Christiaans, CC23*). Bij de eerste keer dat een vrijwilliger bij een cliënt komt, wordt deze ingewerkt door de medewerker als ware het een andere collega. Er wordt uitgelegd waar de spullen staan, wat er moet gebeuren en hoe de cliënt het wil hebben. Als de vrijwilliger op een gegeven moment zelf aan de slag gaat en zijn of haar werk niet goed doet of meerdere keren te laat komt wordt dit op een professionele manier gecommuniceerd naar de vrijwilliger. Als die het dan niet oppakt wordt er melding gedaan door de medewerker of cliënt bij de teammanager die het verder met de vrijwilliger oppakt. Medewerkers vinden dit logisch omdat zij zelf ook afgerekend worden als ze dingen verkeerd doen of laten liggen. Waarom een vrijwilliger dan niet (*Veldman, MV4. Christiaans, CC7*)? Een kritische noot die medewerkers hierbij maken is dat de organisatie de vrijwilliger beter voor moet bereiden op waar ze terecht komen. Daarbij doelen ze op de type mensen, hoe je met oudere mensen omgaat. Maar ook hoe je gebruik maakt van schoonmaakmiddelen en welke volgorde je in je werk aan moet houden. Dit scheelt medewerkers een hoop tijd bij sommige vrijwilligers (*Blankendal, EB23*).

“Het werk dat ik doe kan je alleen maar doen als je van de mensen houdt. Daarom vind ik het ook niet erg om vrijwilligers te begeleiden.”

Tot op heden zijn de ervaringen van de medewerkers over de vrijwilligers over het algemeen positief. Ze merken dat vrijwilligers genieten van het contact met de cliënten omdat zij al veel thuis hebben gezeten en daardoor weinig mensen spraken. Daarbij merken ze ook dat cliënten het in veel gevallen ook fijn vinden dat er een vrijwilliger is. Die laten dit merken door het uit te spreken naar vrijwilligers als ze weggaan. In het begin kan het voor een cliënt wel even lastig zijn dat er weer een vreemde in huis is, maar na verloop van tijd worden de vrijwilligers steeds meer gewaardeerd en krijgen cliënten vertrouwen in hen. Daarbij wordt het werk dat de vrijwilligers doen niet door de medewerkers gecontroleerd maar door de cliënten zelf. De medewerkers zijn daar heel duidelijk in; de cliënt moeten het goed vinden en tevreden zijn, daar gaat het om (*Christiaans, CC19. Blankendal, EB16. Veldman, MV8, MV14*). De medewerkers vinden het zelf ook prettig dat er vrijwilligers zijn. Vanwege de grote vermindering aan uren bij veel cliënten is er te weinig tijd om alles te doen wat de cliënt graag zou willen. Doordat er dan een vrijwilliger mee wil gaan voor bepaalde klussen kan er toch meer gedaan worden bij de cliënt. Medewerkers geven de vrijwilligers erkenning door dit uit te spreken als ze klaar zijn. Ze bedanken de vrijwilliger en laten zo merken dat ze het fijn vonden dat de vrijwilliger er was (*Blankendal, EB17. Haan, M6*). Als vrijwilligers het werk van medewerkers overnemen bestaat het gevaar dat er teveel druk op de schouders van de vrijwilligers komt, het werk moet namelijk gedaan worden. Het is van belang dat er in begeleidingsgesprekken aandacht aan dit punt gegeven wordt, door te bespreken hoe de vrijwilliger de werkdruk ervaart.

Medewerkers ervaren wel verschil in de mentaliteit van vrijwilligers. Ze zien vrijwilligers die het vanuit de plicht doen maar ze zien ook vrijwilligers die het werk met veel enthousiasme doen en het zien als een kans. Die vrijwilligers blijven bijvoorbeeld langer bij een cliënt en doen meer dan er van ze gevraagd en verwacht wordt. Bij de andere groep zien ze bijvoorbeeld dat die vrijwilligers vaak te laat komen of neerkijken op de cliënten en minachtend over ze spreken. Medewerkers merken al snel of vrijwilligers met hun hart werken of niet. Bij dit type werk vinden medewerkers het belangrijk dat er liefde is tot de cliënt, anders is het niet uit te houden (*Cristiaans, CC9. Blankendal, EB15, EB24*).

Haan, M3, M6. Hairlahovic, SH2). Dat de overheid bijstandsontvangers deze maatregel oplegt vinden zij goed. Maar velen vragen zich wel af hoe het zich ontwikkeld. Daarnaast vinden ze 20 uur vrijwilligerswerk in de huishoudelijke zorg erg veel. Het blijft toch zwaar werk en als je er niet voor betaald krijgt vragen medewerkers zich af of vrijwilligers dit vol blijven houden (*Veldman, MV6. Christiaans, CC17*).

Naast deze maatregel van de overheid zien sommige medewerkers nog iets anders waarover ze zich zorgen maken. Dit is dat aan de ene kant de banen in de thuiszorg steeds minder worden en aan de andere kant dat de vraag naar vrijwilligers en mantelzorgers steeds groter wordt. Er zijn medewerkers die zich zorgen maken over hun eigen baan en nu vrijwilligers inwerken om straks hun eigen baan over te laten nemen (*Christiaans, CC2. Haan, M9*). Medewerkers die te horen hebben gekregen dat hun contract niet meer verlengd kan worden omdat het al drie keer is verlengd, zien zichzelf over twee jaar zelf als vrijwilliger bij de Lelie Zorggroep. Voor hen voelt het heel tegenstrijdig om samen te werken met een vrijwilliger maar zien geen andere mogelijkheid (*Blankendal, EB21*). Daarnaast is er ook een groep medewerkers die niet verwachten dat vrijwilligers de banen over gaan nemen, omdat zij denken dat vrijwilligers niet voor niets in de bijstand zitten. Die verwachten dat dit een groep mensen is die psychisch zwakker zijn of lichamelijke klachten hebben waardoor zij niet op de arbeidsmarkt komen (*Veldman, MV11. Haan, M15*). Zoals in hoofdstuk twee beschreven is het van belang dat deze medewerkers de vrijwilligers wel als gelijkwaardig zien. Het is belangrijk om respect te tonen, ook als de vrijwilliger een psychische beperking heeft. Het is daarom van belang dat er in de voorlichting aan medewerkers aandacht gegeven wordt aan de manier waarop men vrijwilligers met of zonder psychische beperking moet benaderen.

Als laatste stelden we de medewerker de vraag of zij denken dat de vrijwilligers sneller voor de Lelie Zorggroep zou kiezen als we de werkzaamheden voor vrijwilligers zouden veranderen in koffie drinken met de cliënten, een boodschap doen, of een rondje gaan lopen met de cliënt. Hierop kregen wij twee soorten antwoorden. De ene groep vond dit niet eerlijk tegenover de medewerker, omdat die dan hard aan het werk zouden zijn om alles klaar te krijgen en de vrijwilliger alleen maar de leuke dingen met de cliënt gaat doen (*Christiaans, CC20*). De andere groep vond het een goed idee omdat cliënten daar ook behoefte aan hebben en dit ook een goede tijdsinvulling zou zijn voor vrijwilligers (*Haan, M11*).

Management Lelie Zorggroep

Naast de ervaring van vrijwilligers en medewerkers hebben we ook mensen uit de organisatie gevraagd naar hun ervaring en mening over de wijze waarop zij vrijwilligers begeleiden. We hebben gesproken met de beleidsfunctionaris die betrokken is bij de talentenjachten vanuit Radar, met de teammanager van de vrijwilligers en medewerkers en als laatste ook met de zorgcoördinator die veel contact heeft met de gemeente Rotterdam. Wat opviel in deze gesprekken was enerzijds het enthousiasme vanuit de organisatie over de inzet van vrijwilligers en anderzijds is ook te zien dat de Lelie Zorggroep nog zoekende is in het werken met vrijwilligers. Het project is in april 2013 van start gegaan op dit moment draait alles, maar zijn er nog wel wat haken en ogen. Over het algemeen waren de drie personen waarmee gesproken is enthousiast en zien zij zeker toekomst in het werken met vrijwilligers binnen de huishoudelijke zorg.

Dit enthousiasme komt allereerst voort uit de ervaringen die de organisatie heeft opgedaan met de vrijwilligers die werkzaam zijn binnen de Lelie Zorggroep. De motivatie die deze vrijwilligers hebben

wordt opgemerkt door de teammanager maar ook door de beleidsfunctionaris die deze vrijwilligers op de talentenjacht heeft leren kennen. De Lelie Zorggroep vindt het belangrijk om de passie van mensen te zien en daaruit verder te bouwen. Op die manier willen ze bereiken dat vrijwilligers intrinsiek gemotiveerd worden voor het vrijwilligerswerk en dat is bij de huidige vrijwilligers zeker het geval (*Vroon CV1, CV12*). Deze betrokkenen vinden het belangrijk dat de vrijwilligers een keuzevrijheid krijgen op de talentenjacht en dat de vrijwilliger kiest wat hem of haar aanspreekt. Deze keuzevrijheid draagt volgens hen ook bij aan het gevoel dat de vrijwilliger zich nuttig voelt in de organisatie. De vrijwilligers die op die manier binnen de organisatie komen zijn gemotiveerd om te doen wat de Lelie Zorggroep van ze vraagt. Dat zorgt voor een goede samenwerking en tevreden cliënten (*Jong, GJ12. Lubben, CL34, CL35*).

Tegelijkertijd wordt er ook wel een aandachtspunt genoemd. Er komen namelijk niet veel vrijwilligers binnen via de talentenjacht. Het management denkt dat dit komt vanwege de werkzaamheden die de Lelie Zorggroep biedt. Vrijwilliger in de hulp bij huishouden vraagt een bepaalde houding en vaardigheden. De Lelie Zorggroep beseft dat zij op de talentenjacht niet het leukste type vrijwilligerswerk bieden (*Lubben, CL13*). Daarbij wordt genoemd dat BelFleur, een andere organisatie die vrijwilligerswerk aanbiedt bij oudere mensen, veel meer vrijwilligers heeft. Zij bieden laagdrempeliger werk aan waar sneller voor gekozen wordt. Dit werk bevat taken zoals koffie drinken met oudere mensen, boodschappen doen, begeleiden naar het ziekenhuis of met mensen een rondje te lopen. BelFleur ziet dat de vrijwilligers na verloop van tijd, als zij een band hebben opgebouwd, ook huishoudelijke klusjes voor deze oudere mensen oppakken. Uiteindelijk doen deze vrijwilligers dus hetzelfde als bij de Lelie Zorggroep, maar via een andere route (*Lubben, CL18*). De Lelie Zorggroep vraagt zich af of zij ook deze aanpak moeten hanteren om meer vrijwilligers binnen te krijgen. Maar daarbij wordt wel de kanttekening gemaakt dat er bij vrijwilligers die als hulp bij huishouding ingezet worden bij de Lelie Zorggroep andere verwachtingen zijn dan bij vrijwilligers die bij BelFleur binnenkomen. De organisatie rekent op deze vrijwilligers en de medewerkers ook. Als ze tijdelijk uitvallen of niet komen betekent dit dat de cliënt daar de dupe van is doordat er dingen niet zijn schoongemaakt (*Lubben, CL49*). Ook wordt genoemd dat het type vrijwilliger dat voor BelFleur kiest een ander soort begeleiding nodig heeft dan het type vrijwilliger dat voor de Lelie Zorggroep kiest. Eerstgenoemden hebben meer aandacht nodig en dat is voor de Lelie Zorggroep te intensief. Het vraagt teveel tijd, maar aangezien de organisatie op de huidige manier van werken weinig vrijwilligers binnenkrijgt via de talentenjachten vraagt de Lelie Zorggroep zich af of zij een goede aanpak hebben en of het haalbaar is om op deze manier verder te blijven gaan (*Lubben, CL17*). Daarbij wordt benoemd dat de organisatie zit te springen om meer vrijwilligers, omdat zij het werk met alleen de medewerkers niet meer aankunnen. De uren van cliënten worden steeds minder en vanwege de bezuinigingen ziet de organisatie graag meer vrijwilligers komen (*Lubben, CL29*).

De betrokkenheid die de Lelie Zorggroep heeft naar de vrijwilligers is hetzelfde als naar de medewerkers. De vrijwilligers worden gezien als medewerkers en krijgen dezelfde begeleiding. Hoe deze begeleiding eruit ziet is eerder dit hoofdstuk beschreven. Zowel de zorgcoördinator, de teammanager als de beleidsfunctionaris vinden het vanzelfsprekend en logisch dat de vrijwilligers dezelfde begeleiding krijgen als de medewerkers. Ze worden namelijk ook als één groep gezien en ze zijn werkzaam bij dezelfde cliënten (*Lubben, CL46*). Tijdens het werken zijn de medewerker en de vrijwilliger altijd tegelijkertijd bij de cliënt aanwezig. De reden die hiervoor gegeven wordt is dat het vanuit de gemeente een eis is dat vrijwilligers niet zomaar bij iedere zorgvrager over de vloer mogen komen. Cliënten kunnen dit niet prettig vinden en daarom is er besloten om de vrijwilliger aan de

medewerker te koppelen zodat de cliënt zich wel veilig voelt. De Lelie Zorggroep ziet wel in, nu ze een tijd bezig zijn, dat naarmate de cliënt een band krijgt met de vrijwilliger het ook zonder medewerker moet kunnen. Daarbij is het ook zo dat de vrijwilligers dusdanig gescreend worden dat ze eigenlijk als medewerker gezien kunnen worden. Naarmate de vrijwilliger langer bij een cliënt werkt wordt de organisatie in deze maatregel soepeler (*Lubben, CL4, CL5, CL44, CL45*).

Aangezien de vrijwilliger door de organisatie 'opgeleid' wordt tot medewerker in de huishouding is het theoretisch gezien mogelijk dat er een doorstroom is naar een betaalde baan binnen de organisatie. De Lelie Zorggroep is er wel duidelijk in dat het in deze tijd heel moeilijk is om de vrijwilliger een baan aan te bieden. De organisatie heeft in deze tijd al moeite om de eigen medewerkers aan het werk te houden dus die zullen ten allen tijden voorgaan (*Lubben, CL25*). Daarbij wordt benoemd dat ze op dit moment niet het idee hebben dat de vrijwilligers die ze al hebben zo haastig opzoek zijn naar een betaalde baan. De organisatie ziet het meer als een gevoel om nuttig te zijn en dat ze ervaringen op kunnen doen binnen het werkveld (*Lubben, CL26*). Wel wordt er ruimte opengehouden voor vrijwilligers. Mocht er een iemand nodig zijn binnen de organisatie dan wordt er zeker gedacht aan de vrijwilligers. Die zijn namelijk al gewend met de organisatie en de vrijwilligers dus dat kost de Lelie Zorggroep alleen maar minder werk dan een vreemde aannemen (*Jong, GJ14*). Wat ons wel opvalt is dat de teammanager het niet reëel vindt dat een vrijwilliger eerst drie jaar vrijwilliger moet zijn voordat er een doorstroom naar een betaalde baan kan komen. Zij noemt een termijn van een halfjaar tot jaar (*Jong, GJ16*). Dit is een verschil met de andere personen die wij gesproken hebben die benoemen dat er eigenlijk geen doorstroom mogelijk is (*Lubben, CL24, CL25*).

Op dit moment wordt er nog weinig aan scholing gedaan bij de vrijwilligers. Uit de gesprekken blijkt dat dit vooral komt omdat daar op dit moment nog geen vraag naar gekomen is (*Jong, GJ27*) en daarnaast omdat er nog weinig vrijwilligers binnen de organisatie zijn. In de toekomst wordt er wel ruimte gegeven om vrijwilligers te scholen in de manier waarop ze om moeten gaan met cliënten, communicatie met medewerkers en cliënten, maar daarnaast ook de praktische tips voor de werkzaamheden die ze uitvoeren (*Lubben, CL48*). De medewerkers zijn volgens de teammanager en de zorgcoördinator wél voorbereidt op het werken met vrijwilligers. In de nieuwe manier van werken, het werken op taken en niet op uren, zijn ze ook voorbereid om samen te werken met vrijwilligers. Er is hier door de Lelie Zorggroep veel energie ingestoken, om de medewerkers mee te nemen in de kanteling. Daarin kwam dus ook het samenwerken met vrijwilligers aan bod en wat daarin van de medewerkers verwacht wordt (*Lubben, CL1, CL2. Jong, GJ1, GJ2*).

Als laatste is de vraag gesteld wat de aandacht vraagt in de begeleiding van de vrijwilligers. Hierop kwamen verschillende antwoorden. Allereerst werd de vraag gesteld hoe het nu mogelijk is dat vrijwilligers afhaken na het gesprek met de zorgmanager. Op basis waarvan haken zij dan af en wat is hieraan door de organisatie te doen (*Lubben, CL53*)? Daarnaast is toch het grootste punt wel dat deze mensen zich afvragen waarom er zo weinig mensen binnenkomen via de talentenjachten. Hoe komt het dat veel vrijwilligers toch niet voor de Lelie Zorggroep kiezen (*Jong, GJ44*)? Vanuit de ervaringen die de organisatie heeft met de talentenjacht wordt er op dit moment als reden gegeven dat er allereerst een doelgroep uitgenodigd wordt die niet snel voor de Lelie Zorggroep als organisatie zullen kiezen. Het zijn veelal oudere mensen die al tientallen jaren een bijstandsuitkering ontvangen. Deze doelgroep is moeilijk te motiveren voor dit type vrijwilligerswerk omdat zij geen werkritme meer kennen (*Lubben, CL23. Vroon, CV50*). Als tweede reden wordt er ook genoemd dat

het gebrek aan vrijwilligers komt door de werkzaamheden die de Lelie Zorggroep aanbiedt. Maar daarbij is nog steeds de vraag of dit bij laagdrempeliger vrijwilligerswerk aanbieden zal veranderen. Als laatste aandachtspunt wordt er ook genoemd dat het goed zou zijn als de vrijwilligers een informatiemap mee zouden krijgen na een bijeenkomst van Radar. Op die manier kunnen de vrijwilligers thuis nog eens rustig doorlezen wat voor soort vrijwilligerswerk er allemaal mogelijk is. Op de talentenjachten wordt al veel informatie gegeven dat de vrijwilligers overweldigd en een brochure is een hulpmiddel om dit op te vangen (*Vroon, CV10*).

3.3 Deelconclusie

In dit hoofdstuk stond allereerst de vraag centraal hoe de begeleiding van de Lelie Zorggroep naar vrijwilligerswerk er feitelijk uit ziet. Deze begeleiding begint bij de Talentenjacht die plaatsvindt bij Radar. Doordat een medewerker van Radar deze bijeenkomsten voorziet, is de begeleidende rol van Lelie Zorggroep niet groot tijdens de Talentenjacht. Er is veel aandacht voor het persoonlijke verhaal van de bijstandsccliënt, er wordt gekeken waar de wensen en krachten liggen. Daar wordt door professionals passend vrijwilligerswerk bij gezocht. Deze werkwijze vergroot volgens de literatuur de motivatie van bijstandsccliënten (Kampen, 2012). Wat vooral duidelijk naar voren komt, is dat de bijeenkomsten geen verplichtend, maar een stimulerend karakter hebben. Tijdens de Talentenjacht wordt er positief ingestoken en licht de nadruk op de eigen verantwoordelijkheid. Vanuit de literatuur is dit een goede aanpak. Wat er in de tegenprestatie van de bijstandsccliënt verwacht wordt, moet duidelijk zijn, maar daarna moet de aanpak op een positieve en bevrijdende manier ingestoken worden (Kampen, 2013, p.99-100).

Als een bijstandsccliënt voor de Lelie Zorggroep kiest, worden er tijdens het eerste gesprek vooral praktische zaken besproken, zoals aantal uur, soort werkzaamheden, ziekte, absentie en op tijd komen. Hiervoor gelden dezelfde regels als voor medewerkers. De ervaring van vrijwilligers is dat de Lelie Zorggroep wel flexibel is als men door privé omstandigheden een keer niet kan. Er is dan een luisterend oor en er wordt begripvol gereageerd door de teammanager. Het is belangrijk dat deze houding vast gehouden wordt door de Lelie Zorggroep, aangezien uit de literatuur blijkt dat er rekening gehouden moet worden met de andere verantwoordelijkheden die de bijstandsccliënt kan hebben (Kampen, 2012).

Als de bijstandsccliënt werkzaam is als vrijwilliger bij de Lelie Zorggroep, is de begeleiding voornamelijk gericht op aanwezigheid, functioneren en voortgang van de werkzaamheden. De vrijwilligers krijgen elke week een rooster, doen hun werk en als er vragen zijn kan men terecht bij de teammanager. Deze manier van begeleiden wordt door de vrijwilligers als prettig ervaren. Ze vinden het vooral fijn dat er altijd een luisterend oor is. Aan de andere kant missen de vrijwilligers in de begeleiding de aandacht voor doorstroming naar een betaalde baan. Het gevaar is dat de vrijwilliger het idee krijgt dat er alleen maar gekeken wordt naar het belang van de organisatie en dat het belang van de vrijwilliger wordt genegeerd. Het is daarom nodig dat Lelie Zorggroep in de begeleiding aandacht geeft aan de wensen en doelen van de vrijwilliger aangezien er anders een gevoel van nutteloos-, richtingloos- en uitzichtloosheid kan optreden. Wat hierin wel opgemerkt moet worden is dat de Lelie Zorggroep met moeite het eigen personeel aan het werk kan houden, hierdoor is er weinig tot geen ruimte om vrijwilligers een contract te bieden. Vrijwilligers respecteren dit en hebben daar begrip voor. Desondanks blijft het belangrijk om in de begeleiding aandacht te geven aan de toekomst van de vrijwilliger. Dit kan met behulp van de EVC-methode die met name geschikt

is voor de vrijwilliger die zich verder wil ontplooien. Voor de vrijwilligers die niet zozeer de wens hebben om zich verder te ontplooien is het wel van belang dat er regelmatig een begeleidings- of evaluatie gesprek gehouden wordt om daarin te kijken hoe men het werk ervaart en wat de wensen van de vrijwilliger zijn.

De vrijwilliger werkt altijd samen met een medewerker bij een cliënt. De vrijwilligers en medewerkers zijn over het algemeen heel tevreden over de samenwerking. De medewerkers geven aan een stukje voorbereiding te missen op het werken met vrijwilligers. Ze missen informatie over de afspraken die met vrijwilligers zijn gemaakt. Er leven praktische vragen zoals wat men van vrijwilligers mag verwachten, hoe men de vrijwilligers moet benaderen en of men de vrijwilligers moet beoordelen. Het is van belang dat de Lelie Zorggroep dit stukje voorbereiding geeft aan de medewerkers om ervoor te zorgen dat de begeleiding van medewerkers aan vrijwilligers zo goed mogelijk verloopt.

Aan het einde gekomen van deze conclusie kan gesteld worden dat vrijwilligers, medewerkers en management over het algemeen positieve ervaringen hebben met het 'geleid' vrijwilligerswerk. De twee belangrijkste verbeterpunten zijn de begeleiding aan vrijwilligers en de voorbereiding van de medewerkers. In het volgende hoofdstuk wordt beschreven hoe deze twee verbeterpunten praktisch vorm gegeven kunnen worden.

4. Optimaliseren van de begeleiding

Deelvraag 3: Wat is, gezien de methodieken en de randvoorwaarden uit de literatuur, de ervaringen van de vrijwilligers en het personeel van Lelie Zorggroep nodig om de begeleiding te optimaliseren?

Dat er in de werkwijze en begeleidingsvorm van de Lelie Zorggroep aan vrijwilligers al veel dingen goed verlopen en succesvol worden aangepakt, blijkt wel uit de voorgaande hoofdstukken. Om dit nog verder te optimaliseren zal er in dit hoofdstuk ingegaan worden op de aandachtspunten voor de organisatie. Nu de uitkomsten uit de literatuur vergeleken zijn met de praktijk, zijn er twee aandachtspunten die in dit hoofdstuk de aandacht vragen. Allereerst is het nodig dat de begeleiding aan vrijwilligers uitgebreid en verbeterd wordt. Dit kan met de EVC methodiek; een werkwijze die kwetsbare mensen zelfvertrouwen geeft door competenties zichtbaar te maken. Het tweede aandachtspunt heeft te maken met de voorbereiding van de medewerkers van de Lelie Zorggroep op het werken met vrijwilligers. Op praktische wijze wordt beschreven hoe de organisatie de medewerker kan informeren en welke zaken daarin aan bod moeten komen.

4.1 Begeleiding vrijwilligers

Als een vrijwilliger op de Talentenjacht aangeeft interesse te hebben in vrijwilligerswerk bij de Lelie Zorggroep, dan wordt er een gesprek gepland met de teammanager. In dit gesprek wordt gekeken of de vrijwilliger daadwerkelijk interesse heeft in vrijwilligerswerk bij de Lelie Zorggroep en of de persoon past binnen de organisatie. Als dit het geval is en er kan een overeenkomst gesloten worden tussen de vrijwilliger en de organisatie, dan wordt de vrijwilliger aangenomen door de teammanager.

Uit hoofdstuk 3 blijkt dat de vrijwilliger niet goed voorbereid wordt op zijn werkzaamheden en dat er geen structurele begeleiding wordt gegeven. Vanuit de literatuur wordt benadrukt dat het belangrijk is om vrijwilligers te volgen en ze aandacht en begeleiding te geven, om ze op langere termijn vast te houden. Het is wenselijk om, voordat de vrijwilliger daadwerkelijk aan de slag gaat, eerst nog een welkomstgesprek te hebben. Dit gesprek hoeft niet direct met de teammanager gevoerd te worden, maar mag ook met een andere professional vanuit de organisatie. Het moet in ieder geval diegene zijn die de begeleiding aan de vrijwilliger gaat geven.

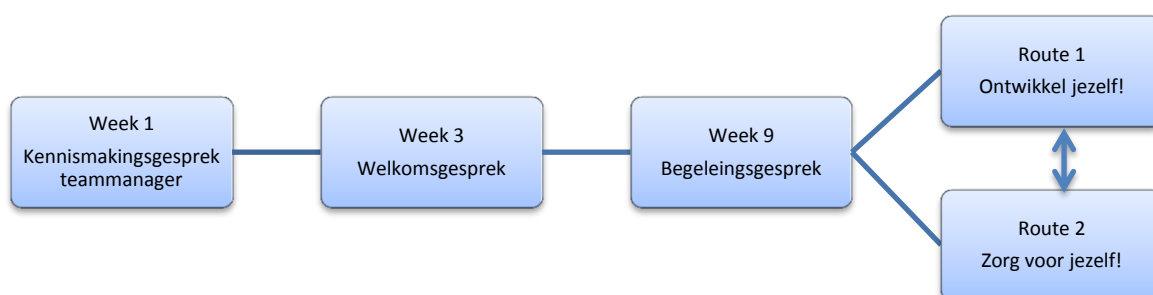
In dit startgesprek staan een aantal gespreksonderwerpen centraal. Allereerst wordt met de vrijwilliger gesproken over de achterliggende reden van de keuze voor dit type vrijwilligers en waar de motivatie vandaan komt. Het is belangrijk om op dit onderwerp goed door te vragen, omdat de wensen en behoeften van de vrijwilliger hieruit voortvloeien. Dit is nodig om te weten, omdat dit bepalend is voor het verdere verloop van de begeleiding. Vanuit de literatuur wordt dit ook benadrukt. Als helder is wat de motivatie is van de vrijwilliger, kan de begeleiding hierop aangepast worden (Kampen, 2013, p.224-228). Het is belangrijk dat deze informatie vastgelegd wordt, aangezien er in een later stadium op teruggegrepen wordt. Naast de vragen over de motivatie, wensen en behoeften van de vrijwilliger, is het in dit gesprek ook wenselijk om in te gaan op de werkzaamheden die de vrijwilliger gaat doen. Er moet informatie en uitleg gegeven worden over de volgorde van het werk en over mogelijke producten of apparaten die gebruikt worden. Daarnaast moeten de vrijwilligers voorbereid worden op de plaatsen waar zij terecht komen, en de cliënten

waarvoor zij het werk gaan doen. Het is wenselijk dat de vrijwilliger weet hoe hij zich moet gedragen tegenover de cliënt en wat er in de communicatie belangrijk is. Vooral als de doelgroep nieuw is, moet een vrijwilliger hier goed op voorbereid worden. Vanuit de medewerkers wordt dit als aandachtspunt genoemd en vinden dit een belangrijk punt als aanbeveling (*Blankenstijn, EB20, Hairlahovic, SH3*). Naast de omgang met cliënten is er voor de vrijwilliger ook de omgang met medewerkers. In het welkomstgesprek is het daarom wenselijk om ook hier op in te gaan. Hoe verloopt de communicatie tussen vrijwilligers en medewerkers en wat verwacht de medewerker van de vrijwilliger en andersom? Deze goede voorbereiding levert zowel voor de vrijwilliger zelf, als de medewerker en de organisatie iets op. Het voorkomt spanning, scheve gezichten en ontevreden cliënten. Naast deze onderwerpen die betrekking hebben op het werk, is het ook nodig om vast te leggen hoeveel uur de vrijwilliger per week vrijwilligerswerk zal doen. De verplichting vanuit de gemeente is minimaal 20 uur. Afhankelijk of de vrijwilliger nog ander vrijwilligerswerk ernaast heeft, kan het aantal uren dat de vrijwilliger werkzaam is bij de Lelie Zorggroep opgenomen worden in de overeenkomst. Als laatste gesprekspunt in het welkomstgesprek is het wenselijk om ook afspraken te maken over reiskosten en andere kosten die vergoed worden. Dit voorkomt een stuk frustratie bij de vrijwilligers (*Borremans, N19*). Belangrijk in dit welkomstgesprek is dat het plaatsvindt voordat de vrijwilliger aan de slag gaat en dat er een gespreksverslag geschreven wordt, zodat in een volgend of tweede gesprek de gemaakte afspraken erbij genomen kunnen worden.

Na het startgesprek gaat de vrijwilliger aan de slag bij de cliënten. Omdat er allerlei ervaringen opgedaan worden en de vrijwilliger veel meemaakt in de eerste periode, is het wenselijk om na 6 weken een begeleidingsgesprek te hebben. In dit gesprek kan er gesproken worden over wat de vrijwilliger goed vindt gaan in het werk en wat hij lastig vindt. Ook moet er aandacht zijn voor het contact tussen cliënten en de vrijwilliger en hoe de samenwerking met de medewerker verloopt. Na deze eerste periode kan er ook geëvalueerd worden, hoe de communicatie tussen de organisatie en de vrijwilliger verloopt. Als één van deze punten de aandacht vraagt, kan er verder over gesproken worden op welke manier dit te veranderen is. Naast deze werk gerelateerde gesprekspunten, is het ook wenselijk om aandacht te hebben voor de vrijwilliger als persoon. Er kan gevraagd worden hoe de combinatie tussen werk en privé verloopt en of dit goed te combineren is. Daarbij is het belangrijk om als organisatie rekening te houden met de verantwoordelijkheden van de vrijwilliger die op privé gebied kunnen spelen.

Vanuit de literatuur blijkt dat het belangrijk is om in dit begeleidingsgesprek ook te bespreken met de vrijwilliger hoe hij de begeleiding verder wenst te hebben. Aangezien vrijwilligers binnen de organisatie verschillende soorten motivaties hebben, kan de begeleiding op verschillende manieren voortgezet worden. In het voorgaande gesprek, het welkomstgesprek, is al over de motivatie van de vrijwilliger gesproken. Ook is het van belang om te weten of de vrijwilliger na verloop van tijd door wil stormen naar een betaalde baan. Dit hangt vaak samen met het type motivatie dat iemand heeft. Aan de hand van de wensen en type motivatie zijn er twee routes te kiezen in de begeleiding. Route 1 richt zich op de competentieontwikkeling van de vrijwilliger aan de hand van de EVC methode. Route 2 richt zich met name op de begeleiding van de vrijwilliger, die niet als doel heeft om competenties te ontwikkelen. Wel kan er in deze begeleiding aandacht zijn voor een eventuele doorstroming naar betaald werk. Belangrijk is om de vrijwilliger zelf te laten kiezen voor een begeleidingsroute. Zeker als het gaat om de competentieontwikkeling, is het belangrijk dat de vrijwilliger hier zelf voor kiest en ermee aan de slag wil gaan. Dit heeft namelijk alles te maken met de verschillende soorten motivaties die er zijn. Als de vrijwilliger zelf gemotiveerd is om aan de slag

te gaan met de EVC-methode zal de kans op succes groter zijn, dan wanneer dit vanuit de organisatie verplicht wordt. Ook vanuit de literatuur wordt deze werkwijze geadviseerd. De derde randvoorwaarde - zoals staat beschreven in hoofdstuk 2- benadrukt dat het belangrijk is om positief in te steken en vrijwilligers vooral te stimuleren. Als men alles gaat verplichten wek je vooral weerstand op, wat de motivatie niet ten goede komt (Kampen, 2013, p.95-97). Daarom is de keuzevrijheid van de twee routes belangrijk. Uit interviews met de vrijwilligers blijkt dat er op dit moment ook verschillende soorten vrijwilligers zijn, gezien de motivatie. Als dit in de eerste gesprekken duidelijk wordt, kan de vrijwilliger geholpen worden om een keuze te maken voor de route. In de tabel hieronder wordt de volgorde van gesprekken en verschil in routes schematisch weergegeven.



Route 1 'Ontwikkel jezelf!'

Als een vrijwilliger de keuze maakt om in het vrijwilligerswerk competenties te willen ontwikkelen of ervaringen in beeld te krijgen, dan is het aan te raden om dit te doen aan de hand van de EVC methode. Deze methode is gericht op vrijwilligers die

- hun competenties zichtbaar willen maken,
- zich willen ontwikkelen binnen het vrijwilligerswerk of in een andere werkomgeving,
- de stap naar een opleiding willen maken,
- de stap naar betaald werk willen maken.

Als de vrijwilliger binnen de Lelie Zorggroep een van bovenstaande doelen heeft, kan gestart worden met de EVC methode. De verschillende betrokkenen bij de EVC procedure zijn de vrijwilliger zelf, een begeleider, een onafhankelijke beoordelaar en als laatste de organisatie waarin de vrijwilliger werkzaam is. De rol van de begeleider is vooral gericht op het faciliteren en begeleiden van de vrijwilliger tijdens de procedure. De begeleider reikt hulpmiddelen aan, ondersteunt de vrijwilliger, helpt de vrijwilliger keuzes en beslissingen te nemen maar probeert de vrijwilliger zoveel mogelijk zelf verantwoordelijk te laten zijn.

De uitvoering van de EVC-procedure binnen de Lelie Zorggroep vraagt om de beschikbaarheid van tijd, gespreksruimtes en capaciteit binnen de organisatie om deze methodiek aan te bieden. Daarnaast is het goed om op bepaalde momenten te evalueren, zodat de voortgang en de resultaten van de EVC methode zichtbaar worden in de organisatie. De kosten voor het uitvoeren van deze methode zijn niet bekend. Dit is afhankelijk van de organisatie en het aantal vrijwilligers die gebruikmaken van de EVC-procedure.

De EVC procedure is in vier stappen opgebouwd. Het hangt af van de deelnemer, hoeveel weken de procedure in beslag neemt. Gemiddeld genomen is het ongeveer acht tot tien weken om een portfolio op te bouwen. Als er meerdere vrijwilligers tegelijkertijd starten met de procedure, dan is het mogelijk om onderdeel 1 en 2 in groepsverband te doen. Wel moet duidelijk blijven dat de EVC een individueel traject is. Hieronder volgt een korte beschrijving van de verschillende stappen. De uitgebreide versie - met handleiding voor de begeleider- kan men vinden in bijlage 2.

Stap 1 – Kennismaken, verkennen, uitproberen

In het eerste gesprek is het de bedoeling dat de vrijwilliger helder krijgt welke leerwensen en doelen hij heeft voor deze procedure. De taak van de begeleider is om dit te toetsen aan haalbaarheid en eventueel bij te sturen. Ook worden in dit gesprek de verschillende stappen, werkwijze en betrokken personen duidelijk. De vrijwilliger krijgt uitleg over de opbouw en inhoud van het portfolio. Ook is het van belang om de verwachtingen die er zijn tussen vrijwilliger en begeleider, uit te spreken. De tijd die voor dit eerste gesprek staat, is ongeveer twee uur maar dit kan eventueel ook gesplitst worden. Het advies is om praktisch aan de slag te gaan met de vrijwilliger. Neem samen het portfolio door, laat vrijwilligers nadenken over eigenschappen en gebruik voorbeelden bij het opstellen van de leerdoelen.

Stap 2 – Werken aan portfolio

Aan de hand van werkbladen, die in begeleidershandleiding staan, is het de bedoeling dat er in deze stap competenties gekozen worden waarvoor de vrijwilliger bewijzen gaat zoeken. Het is aan te raden om te beginnen met competenties, waarvoor de vrijwilliger gemakkelijk bewijzen kan vinden. Daarna kan het qua moeilijkheid worden opgebouwd. Door middel van individuele begeleidingsgesprekken wordt de vrijwilliger gestuurd, geholpen en begeleid in dit traject. Er wordt steeds gekeken waar de vrijwilliger staat, hoe het gaat en waar hij tegenaan loopt. Samen met de begeleider wordt na verloop van tijd het portfolio gevuld. Het advies is om de gesprekken met de vrijwilliger eens in de twee weken te doen, zodat de vrijwilliger goed gevolgd en begeleid kan worden.

Stap 3 – Beoordeling

Nadat het portfolio is gevuld en er voor alle competenties bewijzen aanwezig zijn, kan de beoordeling plaatsvinden. Het is de taak van de begeleider om een beoordelaar te vinden. Dit moet een objectief iemand zijn, die zowel de vrijwilliger als de organisatie niet kent. Het advies is om iemand te zoeken die binnen een andere organisatie vrijwilligers begeleidt, zodat diegene bekend is met de methode. De vrijwilliger kan ervoor kiezen om de beoordeling op de algemene of de uitgebreide manier te laten plaatsvinden. Voor het verschil hiertussen wordt u verwezen naar bijlage 2 en 3.

Stap 4 – Eindgesprek

In dit laatste gesprek wordt de beoordeling besproken en gekeken of er nog aanvulling nodig is. Het is belangrijk om te kijken of de vrijwilliger zich kan vinden in de beoordeling. Als dit zo is wordt er met de vrijwilliger een persoonlijk ontwikkelplan opgesteld en zo nodig een CV. Ook voor de formulieren en werkbladen hiervoor wordt men naar bijlage 2 verwezen.

Om inzicht te krijgen welke taken en werkzaamheden de beoordelaar heeft, is daarvoor een handleiding toegevoegd in bijlage 3. Voor de vrijwilliger is de opzet van het portfolio bijgevoegd in bijlage 4.

Als de vrijwilliger bij de Lelie Zorggroep deze procedure heeft doorlopen en een goed beoordeeld portfolio heeft, is route 1 van de begeleiding klaar. Het advies is om de vrijwilliger dan niet los te laten in de organisatie, maar door te laten stromen naar route 2. Aan de hand van de behoeften van de vrijwilliger kunnen de gespreksonderwerpen vastgesteld worden. Belangrijk is om met de vrijwilliger na te denken over de mogelijke doorstroming naar een betaalde baan. Nu de vrijwilliger meer zelfvertrouwen heeft gekregen en hij klaar is om door te stromen naar betaald werk, moet er aangegeven worden of er zicht is op een betaalde baan of dat er bij andere organisaties gesolliciteerd kan worden. Het advies is om eens in de twee maanden een begeleidingsgesprek met deze vrijwilliger te houden.

Route 2 'Zorg voor jezelf'

Als een vrijwilliger de keuze maakt om niet aan de slag te gaan met de EVC, dan volgt hij de tweede route die gericht is op begeleiding en evaluatie. Het is belangrijk om de wensen en de behoeften van een vrijwilliger duidelijk te hebben, ook in deze route, zodat de begeleiding daarop kan aansluiten. Zo kan het zijn dat de vrijwilliger wel de behoefte heeft om na verloop van tijd door te stromen naar betaald werk, maar geen behoefte heeft aan competentieontwikkelingen. Ook kan het zijn dat de vrijwilliger niet de hele methode wil volgen, maar wel één leerdoel heeft waar hij zelf mee aan de slag wil. In route 2 is dit dus ook mogelijk en daarom is het goed om af te stemmen met de vrijwilliger waar de wensen liggen. Dit moet vanuit de vrijwilliger zelf komen. Als de organisatie hierin verplichtingen oplegt, bestaat de kans dat de vrijwilliger de motivatie verliest. In de begeleiding wordt de vrijwilliger benaderd als een zelfverantwoordelijke en zelfstuderende collega. Als duidelijk is waar de nadruk in de begeleiding op gelegd zal worden, is het wenselijk dat er iedere 6 á 8 weken een begeleidingsgesprek is. Als de vrijwilliger aandacht krijgt en er een luisterend oor geboden wordt, zal dit in de motivatie van de vrijwilliger terug te zien zijn. De gespreksonderwerpen, die aan de orde kunnen komen in de gesprekken met de vrijwilligers, zijn te vinden in onderstaande tabel. Het is niet nodig dat alle onderwerpen in een gesprek aan bod komen. De vrijwilliger geeft aan waar de behoefte ligt.

Gespreksonderwerpen begeleidings- /evaluatiegesprek <i>(Duru, 2007, p.62-63)</i>				
Taak	Sfeer	Samenwerking collega's	Functioneren	Toekomst
- Hoe verloopt het werk? - Is het veel, of te moeilijk? - Of misschien te weinig? - Wat vindt je leuk aan dit werk?	- Voelt de vrijwilliger zich thuis in de organisatie? - Is er voldoende waardering en aandacht van de collega's, ook in de persoonlijke sfeer? - Hoe beleef je de sfeer van de organisatie? - Kun je overweg met de medewerkers?	- Hoe verloopt de samenwerking met anderen? - Krijgt de vrijwilliger ook steun van deze collega's bij het uitvoeren van de taak?	- Hoe vindt de vrijwilliger het zelf gaan? - Hoe ervaart de vrijwilliger het werk? - Is de vrijwilliger tevreden over wat hij leert? - Sluit dit aan bij de persoonlijke doelen? - Wat was het leukste moment tot nu toe?	- Wat zou er beter kunnen? - Wie zou daar iets aan kunnen doen? - Hoe ga je verder? - Is er een wens voor een betaalde baan en ga je daar iets mee doen? - Zijn er zaken die beter geregeld kunnen worden?

Het is wenselijk om belangrijke ontwikkelingen, afspraken of vorderingen vast te leggen. De groei die de vrijwilliger maakt, wordt dan na verloop van tijd zichtbaar. Dit werkt stimulerend voor de vrijwilliger en geeft hem zelfvertrouwen.

De invulling van deze verschillende routes wordt onderbouwd vanuit de literatuur en uit interviews met medewerkers en vrijwilligers. Wat opvalt hierin is, dat de meeste vrijwilligers over het algemeen zeer tevreden zijn over de begeleiding die zij krijgen. Wat kleine dingen vragen de aandacht, maar de structurele begeleidingsgesprekken missen zij niet. Omdat in de literatuur wordt benadrukt dat vrijwilligers na verloop van tijd hier behoefte aan krijgen, is ervoor gekozen om wel dit advies te geven. Nadat de vrijwilliger een paar maanden aan de slag is komt de behoefte voor aandacht voor eigen belangen en wensen. Dit is terug te zien bij de vrijwilligers van de Lelie Zorggroep. In het vorige hoofdstuk is beschreven dat de werkzame vrijwilligers die er binnen de organisatie zijn, 3 tot 7 maanden aan de slag zijn. In termen van het consideratiemodel, beschreven in hoofdstuk 3, kan gezegd worden dat de vrijwilligers nog in de ontluikingsfase verkeren (Kampen, 2013, p.107-110). Daarom geven zij op dit moment ook niet aan dat er behoefte is aan meer begeleiding. In de volgende fase van het consideratiemodel wordt dit namelijk wel gedaan. Daarom is het voor de Lelie Zorggroep van belang dat zij nu de begeleiding aanpassen, zodat ze de vrijwilligers op langere termijn de nodige aandacht kunnen geven en de motivatie van de vrijwilliger gestimuleerd en vastgehouden kan worden. Wel geven de vrijwilligers in de interviews aan, dat zij de aandacht voor de doorstroming naar betaald werk missen. Daarom is dit punt meegenomen in de uitwerking van de verschillende routes.

4.2 Begeleiding medewerkers

Zoals in hoofdstuk drie beschreven, missen de medewerkers voorbereiding op het werken met vrijwilligers (*Christiaans, CC12-CC14, Blankendal, EB9, EB10. Veldman, MV2*). Om dit beter te laten verlopen en een (nieuwe) medewerker goed voor te bereiden op het werken met een vrijwilliger is het nodig dat de Lelie Zorggroep de medewerker informeert en uitleg geeft hierover. Het doel hiervan is, dat de medewerkers weten wat zij van een vrijwilliger kunnen verwachten en dat zij uitleg hebben gekregen, hoe zij vrijwilligers moeten benaderen tijdens het werk. Als de samenwerking tussen vrijwilliger en medewerker goed verloopt, komt dit ten goede aan de zorg voor de cliënt. Deze voorlichting kan de organisatie op verschillende manieren vorm geven. Het is mogelijk om in een gesprek de (nieuwe) medewerker te informeren over het werken met vrijwilligers. Een ander optie is, om dit tijdens een teamvergadering te doen.

Tijdens deze voorlichting is het van belang dat er aandacht is voor de praktische vragen. Welke grenzen kent de inzet van een vrijwilliger? Wat mag een vrijwilliger wel en niet doen qua werkzaamheden? Welke instructies hebben de vrijwilligers gehad? Daarnaast is het van belang dat er tools gegeven worden voor de samenwerking met vrijwilligers.

Zorg Beter met Vrijwilligers is een organisatie die zorgorganisaties helpt om beter te zorgen voor vrijwilligers. Deze organisatie heeft vier aspecten beschreven die belangrijk zijn voor de samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten; **Waarden**, **Informeren**, **Faciliteren** en **Afstemmen**. Samen vormen zij het WIFA-model (Zorg Beter met Vrijwilligers, z.d.).

Aspecten van samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten	Wat houdt het in?
Waarderen	Waardering en respect realiseren tussen vrijwilligers en medewerkers
Informereren	Informereren van vrijwilligers over zaken met betrekking tot cliënten, uitvoering van taken en organisatie
Faciliteren	Faciliteren van randvoorwaarden, relevante kennis en toerusting van vrijwilligers
Afstemmen	Afstemming tussen vrijwilligers en beroepskrachten over zaken met betrekking tot cliënten en werkzaamheden (Zorg Beter met Vrijwilligers, z.d.)

In de voorlichting aan medewerkers over het werken met vrijwilligers is het van belang, dat deze vier punten aan de orde komen. Het is wenselijk om de medewerkers praktische tips te geven op welke manier men deze vier punten kan waarmaken. Hieronder worden per aspect een aantal praktische tips gegeven, die de Lelie Zorggroep mee kan nemen in de voorlichting aan de medewerkers.

Waarderen

Het is allereerst van belang dat medewerker en vrijwilliger elkaar kennen. Dit kan op verschillende manieren. Een nieuwe vrijwilliger kan bijvoorbeeld uitgenodigd worden om langs te komen tijdens een teamvergadering waar hij zichzelf kan voorstellen. Uit het interview met een vrijwilliger blijkt dat dit als prettig ervaren wordt (*Borremans, N38, 39*). Daarnaast is het mogelijk om een 'smoelenboek' te maken, waarin de vrijwilliger naast een foto iets over zichzelf kan schrijven. Ook is het wenselijk om jaarlijks een bijeenkomst, uitje of feestje te organiseren waar medewerkers en vrijwilligers elkaar kunnen ontmoeten. Een ander onderwerp dat onder waardering valt is elkaar begroeten. Als de vrijwilliger en de medewerker elkaar ontmoeten bij de cliënt is het van belang om elkaar te begroeten en een kort 'praatje' te maken. Hierdoor komt de onderlinge waardering tot uiting. Als het werk bij de client klaar is, is het van belang dat de medewerker belangstelling toont voor de werkzaamheden die de vrijwilliger gedaan heeft. Dit kan bijvoorbeeld door te vragen hoe het gegaan is met het werk. Daarnaast is het belangrijk, dat de medewerker waardering laat blijken voor de inzet door bijvoorbeeld de vrijwilliger te bedanken of een schouderklopje te geven.

Informereren

In de voorlichting aan medewerkers is het van belang dat naar voren komt welk werk de vrijwilligers doen. Komt de vrijwilliger voor ramen zemen, strijken of huishoudelijke taken? Hierbij moet helder zijn, welke werkzaamheden wel en niet door de vrijwilliger gedaan mogen worden. Ook moet duidelijk zijn welke grenzen de inzet van de vrijwilliger kent. Daarnaast is het wenselijk, dat de medewerker de vrijwilliger informeert over zaken die van belang zijn om te weten over de cliënt. Doordat de medewerker al langere tijd bij een cliënt werkzaam is, weet deze waarschijnlijk wat van belang is in de omgang met deze cliënt. Uit een interview kwam naar voren dat de vrijwilliger het prettig vindt als de medewerker verteld dat een cliënt op een bepaalde manier kan reageren (*Christiaans, CC10-CC11*). Hier kan de vrijwilliger dan rekening mee houden. Het is ook van belang dat

medewerkers de vrijwilligers informeren over de wensen en voorkeuren van de cliënt. De ene cliënt wil bijvoorbeeld dat zijn overhemden opgevouwen worden, de ander vindt het prettiger als ze ophangen. Als medewerkers de vrijwilliger informeren over deze dingen, voorkomt dit ongenoegen tussen cliënt en vrijwilliger. Ten slotte is het van belang dat medewerkers de vrijwilligers informeren over eventuele problemen, die zich voor kunnen doen bij de cliënt.

Faciliteren

In de voorlichting aan medewerkers over het werken met vrijwilligers moet besproken worden bij wie zij terecht kunnen met vragen over de vrijwilligers. Het is wenselijk als hier een vast aanspreekpunt voor is. Uit de interviews blijkt dat dit al goed geregeld is bij de Lelie Zorggroep. Men kan namelijk altijd terecht bij de teammanager. Ook is het van belang dat het werken met vrijwilligers standaard op de agenda voor teamvergaderingen komt, zodat de medewerker ervaringen kan delen en vragen kan stellen. Ten slotte blijkt uit een interview, dat het voor de medewerkers prettig kan zijn om de ervaringen met de vrijwilliger te rapporteren, zodat de Lelie Zorggroep op de hoogte blijft van de zaken die spelen tussen medewerkers en vrijwilligers (*Christiaans, CC14*). De Lelie Zorggroep kan deze rapportages vervolgens gebruiken in de evaluatie- of begeleidingsgesprekken die gevoerd worden met de vrijwilligers.

Afstemmen

In de interviews is naar voren gekomen dat het kan gebeuren dat medewerkers het 'vuile' of minst leuke werk aan de vrijwilligers overlaten (*Christiaans, CC18,25*). In de voorlichting aan medewerkers is van belang dat aangegeven wordt dat dit niet de bedoeling is, aangezien de vrijwilliger hierdoor de motivatie kwijt kan raken. Bovendien is dit niet goed voor de band tussen medewerker en vrijwilliger. Het is wenselijk dat de medewerker afstemt met de vrijwilliger welke werkzaamheden hij mag, wil en kan doen. Daarnaast is het belangrijk om deze afspraken regelmatig te evalueren, zodat medewerker en vrijwilliger tevreden kunnen zijn en blijven over hun takenpakket.

Aangezien de medewerkers van de Lelie Zorggroep de voorbereiding op het werken met vrijwilligers missen, is het advies om daarvoor dit WIFA-model te gebruiken. Een goede samenwerking tussen management, medewerkers en vrijwilligers komt ten goede aan de zorg voor de cliënt.

4.3 Deelconclusie

In dit hoofdstuk is beschreven wat er nodig is bij de Lelie Zorggroep om de begeleiding aan de vrijwilligers te optimaliseren. Allereerst de begeleiding aan vrijwilligers. In hoofdstuk 1 bleek dat er verschillende soorten motivaties zijn bij vrijwilligers en daarom ook verschillende behoeften en wensen. Om hier in de begeleiding rekening mee te houden zijn er verschillende wegen te bewandelen in de begeleiding. Als in het gesprek met de teammanager besloten en overeengekomen is dat de vrijwilliger aan de slag gaat bij de Lelie Zorggroep, is het nodig om eerst een welkomstgesprek te hebben met de vrijwilliger. Hierin wordt nader kennisgemaakt met de vrijwilliger en wordt diegene voorbereid op het werk. Deze voorbereiding gaat over de werkzaamheden, de samenwerking, de omgang met cliënten en de eigen wensen en behoeften.

Na dit gesprek kan de vrijwilliger aan de slag en wordt er na ongeveer 6 weken een begeleidingsgesprek gepland. Hierin wordt teruggekeken op de achterliggende weken en wordt geëvalueerd op de ervaringen van de vrijwilliger, de taken, het functioneren en de communicatie met cliënten, medewerkers en de organisatie. Ook wordt in dit gesprek de route gekozen voor de

begeleidingsvorm. In de eerste route gaat de vrijwilliger aan de slag met de EVC methode. Hierin zal hij allerlei bewijzen gaan verzamelen om ontwikkelde competenties en opgedane ervaringen te bewijzen. In dit traject wordt hij begeleid door de Lelie Zorggroep. Als het portfolio af is, wordt dit beoordeeld door een objectieve beoordelaar. Hiervoor zorgt de organisatie.

Als de vrijwilliger voor de tweede route kiest, wordt er een traject gestart met begeleidingsgesprekken die gericht zijn op de wensen en behoeften van de vrijwilliger. Die is hierin zelfsturend. Afhankelijk van de motivatie van de vrijwilliger moet er in deze begeleidingsgesprekken ook aandacht zijn voor de doorstroming naar betaald werk en in hoeverre de vrijwilliger hier al klaar voor is. De leerdoelen die de vrijwilliger opstelt kunnen hierop gericht zijn. Het advies is om eens in de 6 á 8 weken een begeleidingsgesprek te plannen. Als een vrijwilliger voor de eerste route kiest en deze doorlopen heeft, stroomt hij als vanzelf door naar route 2. Ook hierin is het belangrijk dat de vrijwilliger zelfsturend is.

Als er vanuit de organisatie oog is voor de vrijwilliger, hij erkenning krijgt voor zijn werkzaamheden en er aandacht is voor het persoonlijk verhaal, dan wordt dit zichtbaar in de inzet en motivatie van de vrijwilliger. In het kader van 'voor wat hoort wat' is het advies aan de Lelie Zorggroep om bovenstaande begeleidingsvormen aan te bieden aan de vrijwilligers.

Het tweede verbeterpunt is de voorbereiding, die geboden wordt aan medewerkers voor het werken met vrijwilligers. Allereerst is belangrijk dat medewerkers en vrijwilligers de gelegenheid krijgen om kennis te maken met elkaar. Daarnaast is het van belang dat er een voorlichtingsbijeenkomst gehouden wordt, waarin de medewerkers uitleg krijgen over de omgang met vrijwilligers. Tijdens de voorlichtingsbijeenkomst moet naar voren komen op welke manier de medewerkers de vrijwilligers kunnen waarderen en respecteren. Daarnaast is het belangrijk dat medewerkers de vrijwilligers informeren over de omgang, wensen en voorkeuren van de cliënt. Dit voorkomt ongenoegen tussen vrijwilliger en cliënt. De Lelie Zorggroep moet ervoor zorgen, dat het voor medewerkers helder is voor welke werkzaamheden de vrijwilliger komt en welke grenzen de inzet van de vrijwilligers heeft. Het is de bedoeling dat medewerker en vrijwilliger samen de taken afstemmen, zodat beide naar tevredenheid de werkzaamheden kunnen verrichten en de verhouding goed blijft.

Voor de medewerkers is het prettig als er gerapporteerd kan worden over de ervaringen met vrijwilligers. Deze ervaringen en eventuele vragen kunnen gedeeld worden tijdens teamvergaderingen, waarin het wenselijk is dat het werken met vrijwilligers standaard op de agenda komt. Al deze zaken zijn van belang voor een goede samenwerking tussen medewerkers en vrijwilligers wat weer ten goede komt aan de zorg voor de cliënt.

5 Conclusie en aanbeveling

5.1 Conclusie

In deze paragraaf wordt de conclusie van dit onderzoek beschreven. Allereerst wordt de hoofdvraag beantwoord. Vervolgens wordt naar aanleiding van de deelconclusies antwoord gegeven op de verschillende deelvragen.

Vraagstelling

Wat is volgens de literatuur en betrokkenen succesvol in de begeleiding van Lelie Zorggroep aan bijstandsgerechtigden uit Rotterdam Centrum, om ze te activeren tot geleid vrijwilligerswerk?

De begeleiding aan geleide vrijwilligers begint bij de Talentenjacht bij Radar. De Lelie Zorggroep is hier ook vertegenwoordigd. Uit de observaties tijdens de Talentenjacht blijkt, dat er in de bijeenkomsten veel aandacht is voor de wensen, kwaliteiten en ervaringen van de genodigden. Ondanks dat de verplichting er ligt vanuit de gemeente wordt de Talentenjacht niet georganiseerd door de gemeente Rotterdam. Daardoor is er geen sprake van dwang tijdens de bijeenkomsten, maar wordt men wel gestimuleerd om aan de slag te gaan. Dit is vanuit de literatuur gezien een succesvolle combinatie.

Uit de interviews met vrijwilligers blijkt dat de organisatie zich flexibel opstelt als er zich problemen of situaties voordoen, waardoor de vrijwilliger niet kan werken. Er wordt verwacht van de vrijwilliger dat die zich verantwoordelijk gedraagt, maar er is wel begrip voor de privésituaties. Ook uit de literatuur blijkt dat dit aspect een randvoorwaarde is voor een succesvolle begeleiding. Het is daarom goed dat de verantwoordelijkheden die de vrijwilliger naast het werk heeft, worden gerespecteerd door de Lelie Zorggroep.

Vanuit de interviews met vrijwilligers en medewerkers en vanuit het interview met de teammanager komt naar voren dat er veel erkenning gegeven wordt aan de vrijwilligers die zich inzetten voor de organisatie. Dit wordt door de mensen uit de organisatie gedaan, door medewerkers en ook door cliënten van de Lelie Zorggroep. Als een vrijwilliger zijn taken heeft gedaan bij een cliënt krijgen ze vaak waardering en erkenning daarvoor. Deze erkenning is vanuit de literatuur gezien erg belangrijk. In het consideratiemodel wordt beschreven dat deze erkenning nodig is voor de motivatie van de vrijwilliger. Aangezien deze mensen zich vrijwillig inzetten voor de organisatie is het belangrijk om oog te hebben voor deze doelgroep. Uit interviews blijkt dat dit gebeurt binnen de organisatie, waardoor ook dit een succesvol onderdeel van de begeleiding is.

Een ander succesvol onderdeel van de begeleiding aan vrijwilligers is de manier waarop de vrijwilligers behandeld worden. Door de organisatie worden zij gezien als volwaardige werknemers, als medewerkers. Dit ervaren de vrijwilligers als prettig. Ze worden gezien als gelijkwaardig en worden betrokken bij informele bijeenkomsten. Vrijwilligers benoemen dat ze zich serieus genomen voelen, wat ze stimuleert om aan de slag te gaan.

Naast de hierboven beschreven succesfactoren zijn er ook een aantal andere belangrijke conclusies uit het onderzoek gekomen. Deze conclusies worden hieronder beschreven.

Deelvraag 1

Wat zijn volgens de literatuur randvoorwaarden en bruikbare methodieken om succes te behalen binnen het maatschappelijk activeringswerk?

De tegenprestatie kan heel verrijkend zijn voor bijstandsccliënten. Men krijgt het zelfrespect terug, doet contacten op met de buitenwereld en krijgt weer structuur in het leven. De begeleiding aan bijstandsccliënten moet wel aan een aantal randvoorwaarden voldoen, wil het een succes worden. In dit onderzoek zijn er een viertal randvoorwaarden gesteld:

- Erkenning voor het individu. Doordat ieder mens anders is en eigen kwaliteiten, wensen en mogelijkheden heeft, is het belangrijk om keuzevrijheid te geven in het type vrijwilligerswerk. Men gaat dan zelf op zoek naar wat aansluit bij de ervaringen en wensen.
- Respect voor andere verantwoordelijkheden. Bijstandsccliënten hebben naast het vrijwilligerswerk ook andere taken waar ze verantwoordelijkheid voor dragen, bijvoorbeeld het gezin.
- De verplichting tot vrijwilligerswerk positief insteken door middel van stimuleren. Als men op een disciplinerende wijze te werk gaat, haken bijstandsccliënten af en komt er weerstand voor het vrijwilligerswerk.
- Overheid en bijstandsccliënt moeten hetzelfde doel voor ogen hebben. Als vrijwilligerswerk als een opstap naar betaald werk wordt gezien, moet de begeleiding hier ook op gericht zijn en blijven.

Als deze randvoorwaarden gehanteerd worden, hebben ze een positieve uitwerking op de motivatie. Deze motivatie is per vrijwilliger verschillend. In de begeleiding is het belangrijk om aan te sluiten bij deze motivatie.

Verplicht vrijwilligerswerk staat of valt dus met de manier van begeleiden. Voor de begeleiding naar vrijwilligerswerk worden in dit onderzoek een tweetal methodieken genoemd:

- Erkenning Verworden Competenties (EVC). Deze methodiek is erop gericht om aanwezige competenties in beeld te brengen en daar op voort te bouwen. Hierdoor wordt het zelfvertrouwen van de vrijwilliger vergroot, waardoor de verdere ontwikkeling van de vrijwilliger wordt gestimuleerd. Voor de Lelie Zorggroep een zeer bruikbare methodiek.
- Consideratiemodel. Hier ligt de nadruk op de erkenning die gegeven moet worden. Het model bestaat uit drie fases: de ontmoetingsfase, de ontluikingsfase en de erkenningsfase. Ook dit model is bruikbaar voor de Lelie Zorggroep.

Deelvraag 2

Hoe ziet de begeleiding van Lelie Zorggroep naar vrijwilligerswerk er feitelijk uit en hoe ervaren betrokkenen deze begeleiding?

De begeleiding die de Lelie Zorggroep aan haar vrijwilligers geeft, begint bij de Talentenjacht die plaatsvindt bij Radar. In deze Talentenjacht heeft de Lelie Zorggroep een begeleidende rol. Er wordt gekeken waar de wensen en krachten liggen van de vrijwilliger en daarbij wordt passend vrijwilligerswerk gezocht. Deze werkwijze vergroot volgens de literatuur de motivatie van bijstandsccliënten (Kampen, 2012). Het stimulerende karakter van de bijeenkomst en de positieve insteek vergroot de kans, dat bijstandsccliënten zich bewust worden van hun eigen verantwoordelijkheid. Als de bijstandsccliënt voor de Lelie Zorggroep kiest, vindt er een gesprek plaats met de teammanager, waarin vooral praktische zaken besproken worden. De ervaring van de vrijwilligers is dat de organisatie flexibel is en begrip heeft voor privé omstandigheden. Hieruit blijkt

dat de Lelie Zorggroep begrip heeft voor andere verantwoordelijkheden, die een vrijwilliger kan hebben. Dit komt overeen met de randvoorwaarde, die gesteld wordt in de literatuur.

Als de bijstandsccliënt werkzaam is als vrijwilliger bij de Lelie Zorggroep, is de begeleiding voornamelijk gericht op aanwezigheid, functioneren en voortgang van de werkzaamheden. Deze manier van begeleiden wordt door de vrijwilligers als prettig ervaren. De aandacht voor de doorstroming naar een betaalde baan wordt wel gemist in de begeleiding. Het is daarom nodig dat de Lelie Zorggroep in de begeleiding aandacht geeft aan de wensen en doelen van de vrijwilliger, aangezien er anders een gevoel van nutteloosheid, richtingloosheid en uitzichtloosheid kan optreden. Dit kan met behulp van de EVC-methode, die met name geschikt is voor de vrijwilliger die zich verder wil ontplooiën. Voor de vrijwilligers die niet zozeer de wens hebben om zich verder te ontplooiën is het wel van belang, dat er regelmatig een begeleidings- of evaluatie gesprek gehouden wordt. Daarin moet besproken worden hoe men het werk ervaart en wat de wensen van de vrijwilliger zijn.

De vrijwilliger werkt altijd samen met een medewerker bij een cliënt. De medewerkers geven aan een stukje voorbereiding te missen op het werken met vrijwilligers. Er leven praktische vragen zoals wat men van vrijwilligers mag verwachten, hoe men de vrijwilligers moet benaderen en of men de vrijwilligers moet beoordelen. Het is van belang dat de Lelie Zorggroep deze voorbereiding geeft aan de medewerkers, om ervoor te zorgen dat de begeleiding van medewerkers aan vrijwilligers zo goed mogelijk verloopt.

Deelvraag 3

Wat is, gezien de methodieken en de randvoorwaarden uit de literatuur, de ervaringen van de vrijwilligers en het personeel van Lelie Zorggroep nodig om de begeleiding te optimaliseren?

Datgene wat nodig is bij de Lelie Zorggroep om de begeleiding aan de vrijwilligers te optimaliseren is onderverdeeld in twee aandachtspunten:

- **Begeleiding aan vrijwilligers**

Vanwege de verschillende soorten motivaties van vrijwilligers is het belangrijk om hier rekening mee te houden in de begeleiding die gegeven wordt. Nadat de vrijwilliger het gesprek met de teammanager gehad heeft en kiest voor de Lelie Zorggroep als vrijwilligersorganisatie, is het belangrijk om een welkomstgesprek te hebben met de vrijwilliger. Hierin kan de vrijwilliger voorbereid worden op de werkzaamheden, de samenwerking, de omgang met cliënten en zicht krijgen op de eigen wensen en behoeften. Hierna kan de vrijwilliger na ongeveer zes weken in een begeleidingsgesprek kiezen voor twee verschillende routes wat betreft de verdere begeleidingsvorm. Of gericht op de ontwikkeling of gericht op de voortgang en evaluatie. De eerste route werkt volgens de EVC methode. De tweede route werkt volgens begeleidings- en evaluatiegesprekken, die op vaste momenten plaatsvinden.

Als er vanuit de organisatie oog is voor de vrijwilliger, hij erkenning krijgt voor zijn werkzaamheden en er aandacht is voor het persoonlijk verhaal dan wordt dit zichtbaar in de inzet en motivatie van de vrijwilliger. In het kader van 'voor wat hoort wat' is het advies aan de Lelie Zorggroep om bovenstaande begeleidingsvormen aan te bieden aan de vrijwilligers.

- Voorbereiding van medewerkers

Het is belangrijk dat medewerkers en vrijwilligers de gelegenheid krijgen om kennis te maken met elkaar. Daarnaast is het van belang dat er een voorlichtingsbijeenkomst gehouden wordt, waarin de medewerkers uitleg krijgen over de omgang met vrijwilligers. Dit voorkomt ongenoegen tussen vrijwilliger en cliënt. De Lelie Zorggroep moet ervoor zorgen dat het voor medewerkers helder is voor welke werkzaamheden de vrijwilliger komt en welke grenzen de inzet van de vrijwilliger heeft. Het is de bedoeling dat medewerker en vrijwilliger samen de taken afstemmen, zodat beide naar tevredenheid de werkzaamheden kunnen verrichten en de verhouding goed blijft. Ervaringen en eventuele vragen kunnen gedeeld worden tijdens teamvergaderingen waarin het wenselijk is dat het werken met vrijwilligers standaard op de agenda komt. Al deze zaken zijn van belang voor een goede samenwerking tussen medewerkers en vrijwilligers wat weer ten goede komt aan de zorg voor de cliënt.

5.2 Aanbeveling

We delen de aanbevelingen op in twee categorieën: aanbevelingen die gericht zijn op de Talentenjacht en aanbevelingen die gericht zijn op de begeleiding door de Lelie Zorggroep.

Aanbevelingen gericht op de Talentenjacht

- Uit de enquête, gehouden na afloop van de Talentenjacht, blijkt dat het voor een aantal mensen nog niet duidelijk is wat de Lelie Zorggroep te bieden heeft qua vrijwilligerswerk. Het is aan te bevelen om de bijstandsccliënten de informatie over de Lelie Zorggroep mee te geven op papier in bijvoorbeeld een informatie mapje. Hierdoor kunnen de mensen thuis de informatie nog een keer rustig doorlezen. In dit mapje kan informatie over de verschillende soorten vrijwilligerswerk komen, namelijk strijkhulp, glazenwasser of hulp in de huishouden. Als de Lelie Zorggroep besluit om de vrijwilligers te begeleiden volgens de twee aanbevolen routes in hoofdstuk vier, kan hier ook informatie over gegeven worden.
- Uit de interviews blijkt dat de rol van de Lelie Zorggroep tijdens de talentenjacht nog niet helemaal duidelijk is. Het is daarom van belang dat dit overlegd wordt met Radar. Hierin is het belangrijk dat de medewerker van Radar die de bijeenkomst leidt, regelmatig de medewerkers van de Lelie Zorggroep gelegenheid geeft om deel te nemen aan het gesprek.
- Tijdens de Talentenjacht worden de aanwezigen opgedeeld in drie of meer groepen. Het is aan te raden dat bij al de groepen een vertegenwoordiger van de Lelie Zorggroep aanwezig is, zodat al de bijstandsccliënten te horen krijgen wat er bij de Lelie Zorggroep te doen is aan vrijwilligerswerk. Uit de observaties blijkt namelijk, dat zonder aanwezigheid van een medewerker van de Lelie Zorggroep, het aanbod van de Lelie Zorggroep niet duidelijk naar voren komt.
- Uit observaties en interviews blijkt dat er weinig mensen tijdens de Talentenjacht ervoor kiezen om vrijwilligerswerk bij de Lelie Zorggroep te gaan doen. Om mensen te enthousiasmeren is het aan te raden om een vrijwilliger die werkzaam is bij de Lelie Zorggroep tijdens de Talentenjacht aan het woord te laten. Deze vrijwilliger kan vertellen over het werk dat hij bij de Lelie Zorggroep doet en wat het doen van vrijwilligerswerk hem oplevert. Uit de interviews blijkt dat het contact met de cliënten en het helpen van de cliënten voldoening geeft. Daarnaast zorgt het doen van vrijwilligerswerk voor structuur en ritme. Als de vrijwilliger dit tijdens de Talentenjacht naar voren brengt kunnen mensen gaan inzien, dat vrijwilligerswerk ook iets oplevert.

Aanbevelingen gericht op de begeleiding

- Uit de literatuur blijkt dat het motiveert als de vrijwilligers erkenning krijgen voor hun inzet van de sociale dienst. Het is daarom aan te bevelen dat de Lelie Zorggroep de sociale dienst op de hoogte stelt van het functioneren van de vrijwilliger. Uit de interviews blijkt dat er regelmatig contact is met de sociale dienst. Tijdens dit contact kan gerapporteerd worden over de vrijwilligers. Het is van belang dat de vrijwilliger inspraak heeft in deze rapportage.
- Uit de interviews blijkt dat een vrijwilliger meer uur zou willen werken. Deze vrijwilliger dacht dat dit niet mogelijk zou zijn. Voor de Lelie Zorggroep is het aan te raden om de vrijwilligers twintig uur vrijwilligerswerk te bieden. Dit is ook de eis die er vanuit de gemeente Rotterdam aan bijstandsccliënten gesteld wordt. Als blijkt dat dit niet haalbaar is voor de vrijwilliger, kan het aantal altijd verminderd worden.
- Vanuit de interviews met vrijwilligers en medewerkers blijkt dat het belangrijk is dat vrijwilligers goed voorbereid worden op het werk dat ze gaan doen en daarnaast dat ze voorbereid worden op de omgang met medewerkers en cliënten. Het is daarom aan te bevelen dat na het kennismakingsgesprek een welkomstgesprek plaatsvindt, waar deze punten aan de orde komen.
- Volgens de literatuur is het belangrijk om in de begeleiding aan vrijwilligers aandacht te hebben voor de toekomst en ontwikkeling van de vrijwilliger. Uit de interviews blijkt dat hier geen aandacht voor is. Het is daarom van belang dat de Lelie Zorggroep in de begeleiding aan de vrijwilligers aandacht aan dit punt besteedt, zodat vrijwilligers niet het idee krijgen dat alleen het belang van de organisatie telt.
- Om aandacht te geven aan de toekomst en ontwikkeling van de vrijwilliger is het aan te bevelen om eens in de 6 tot 8 weken een begeleidingsgesprek te voeren.
- Als de vrijwilliger de wens heeft zich verder te ontplooiën, is het aan te raden om een EVC-traject te starten. Het doel van deze methode is dat vrijwilligers inzicht krijgen in en erkenning krijgen voor de competenties, die ze in allerlei omgevingen hebben opgedaan.
- Uit de interviews blijkt dat de medewerkers van de Lelie Zorggroep een stukje voorlichting hebben gemist over het samenwerken met vrijwilligers. Daarom is het van belang dat deze voorlichting alsnog gegeven wordt.
- Voor de medewerkers is het prettig als er gerapporteerd kan worden over de ervaringen met vrijwilligers. Deze ervaringen en eventuele vragen kunnen gedeeld worden tijdens teamvergaderingen, waarin het wenselijk is dat het werken met vrijwilligers standaard op de agenda komt.

5.3 Resultaten en discussie

Binnen de Lelie Zorggroep is niet eerder onderzoek gedaan naar de begeleiding, die aan dit type vrijwilligers gegeven kan worden. Daarom zijn de onderzoeksresultaten niet te vergelijken met andere resultaten, omdat dit onderzoek zich specifiek richt op de begeleiding die gegeven wordt door de Lelie Zorggroep.

Naar aanleiding van dit onderzoek zijn er een aantal ideeën naar voren gekomen voor vervolgonderzoek. Vanuit de onderzoeksresultaten wordt de EVC-methode aanbevolen die gebruikt kan worden in de begeleiding aan vrijwilligers die werkzaam zijn binnen de Lelie Zorggroep als tegenprestatie voor de gemeente Rotterdam. Deze methodiek is onderzocht op effectiviteit. Dat onderzoek bewijst dat de methodiek effectief is. Als de Lelie Zorggroep met deze methodiek gaat werken, is het aan te raden om na enige tijd te onderzoeken wat het effect is van het werken met de EVC-methode binnen de Lelie Zorggroep en of dit het gewenste effect is.

Tijdens de uitvoering van het onderzoek liepen de onderzoekers en begeleiders tegen twee punten aan die vragen opleverde:

- In gesprek met bijstandsgerechtigden kregen de onderzoekers vaak negatieve geluiden over de sociale dienst te horen. Bijstandsgerechtigden voelen zich minderwaardig en als nummer behandeld (*Borremans, N10, N12. Eck, Ch11*). Ook blijkt dat de gemeente Rotterdam de verkeerde doelgroep uitnodigt voor de Talentenjachten die Radar organiseert (*Vroon, CV35*). Wat is de werkwijze van de gemeente Rotterdam en hoe verloopt het cliëntcontact, gezien de vele negatieve reacties van bijstandsgerechtigden?
- Op de bijeenkomsten die Radar organiseert, kiezen veel bijstandsgerechtigden ervoor om in gesprek te gaan met Radar over vrijwilligerswerk. Deze mensen krijgen dan verder de begeleiding aangeboden door Radar, maar er is niet bekend wat er met mensen gebeurt die toch afhaken. Hoe reageert de Gemeente Rotterdam hier op? Wat is de beste manier om deze mensen toch te betrekken bij de maatschappij?

5.4 Evaluatie

In deze evaluatie wordt kritisch teruggeblikt op de werkwijze tijdens het onderzoek en of de doelstellingen zijn behaald. Ook wordt er kritisch gekeken naar de samenwerking met verschillende betrokkenen.

Beslissingen

Allereerst wordt kritisch teruggeblikt op de beslissingen, die van invloed zijn geweest op de kwaliteit van het eindproduct. De werkwijze die gevolgd is, wordt aan de hand van de SWOT- analyse beschreven.

Sterkten

- *De Lelie Zorggroep werkt sinds de start van dit onderzoek een jaar op de nieuwe manier, waarbij vrijwilligers worden ingezet in de organisatie*
Deze periode geeft ruim de tijd om te wennen aan de nieuwe werkwijze en om een eigen stijl te ontwikkelen wat betreft de begeleiding, maar ook om erachter te komen waar men tegenaan loopt. Daarom heeft de organisatie opdracht gegeven om onderzoek te doen naar de succesfactoren en datgene wat nodig is om de begeleiding te optimaliseren.
- *In het onderzoek is het hele traject geobserveerd, dat een bijstandsgerechtigde doorloopt als hij kiest voor de Lelie Zorggroep als vrijwilligersorganisatie*
Dit heeft ervoor gezorgd dat er een goede beschrijving gegeven kon worden van de manier, waarop de begeleiding feitelijk verloopt. Het hele traject is daarin meegenomen. Vanaf de uitnodiging voor de Talentenjacht tot en met het daadwerkelijk aan de slag zijn binnen de organisatie.
- *De kritische houding en werkwijze van de onderzoekers*
Doordat er op een positief kritische wijze werd gekeken naar de praktijk maar ook naar de werkwijze en verslaglegging van de onderzoekers, door onder andere de afstudeerbegeleider, is er een volledig en goed onderbouwt onderzoeksverslag uitgekomen.
- *De combinatie van het literatuuronderzoek naast de praktijkbeschrijvingen onderbouwt de aanbevelingen.*
Deze werkwijze heeft ervoor gezorgd, dat de succesfactoren beschreven konden worden en dat helder is geworden wat nodig is in begeleiding om dit te optimaliseren, onderbouwt

vanuit de literatuur. De literatuur heeft een wetenschappelijk karakter, waardoor deze informatie betrouwbaar is.

Zwakten

- *De onderzoekers hebben twee Talentenjachten bijgewoond, waaruit één vrijwilliger voor de Lelie Zorggroep is gekomen*
Aangezien de Talentenjachten ongeveer om de maand georganiseerd worden, konden de onderzoekers twee bijeenkomsten bijwonen. Uit de eerste bijeenkomst is een vrijwilliger bij de Lelie Zorggroep terecht gekomen. Dit traject is helemaal gevolgd. De tweede bijeenkomst was er geen bijstandsgerechtigde die de keuze maakte voor de Lelie Zorggroep. Het zou goed zijn geweest voor het onderzoek als er meerdere vrijwilligers vanaf de talentenjacht gevolgd konden worden, zodat er een vollediger beeld geschetst kon worden.
- *Binnen de Lelie Zorggroep is een klein groepje vrijwilligers actief, waardoor er ook weinig interviews gedaan konden worden met werkzame vrijwilligers binnen de organisatie*
Tijdens het onderzoek bleek dat er maar een paar vrijwilligers werkzaam zijn bij de Lelie Zorggroep. Om een goed beeld te krijgen, was het goed geweest als er meer vrijwilligers waren die geïnterviewd konden worden. Toch is besloten om door te gaan met het onderzoek, omdat het wel mogelijk was om te kijken naar de succesfactoren en datgene wat nog de aandacht verdiend. De onderzoekers zijn verder gegaan met het kleine aantal vrijwilligers en hebben gekeken naar de begeleiding die aan deze personen gegeven werd.
- *De vrijwilligers die actief waren binnen de organisatie waren vanuit zichzelf al gemotiveerd om aan de slag te gaan.*
In het antwoord van de eerste deelvraag blijkt dat er verschillende motivaties van vrijwilligers kunnen zijn om aan de slag te gaan. Binnen de Lelie Zorggroep waren alleen vrijwilligers actief die zelf al gemotiveerd waren. Voor het onderzoek was het interessant geweest als de onderzoekers ook vrijwilligers hadden gesproken, die vrijwilligerswerk alleen deden vanuit de tegenprestatie.
- *Er was geen mogelijkheid om aanbevelingen te doen voor de organisatie om meer vrijwilligers binnen te halen. Dit vanwege de beperkingen die er zijn doordat **ander woord** de Lelie Zorggroep in onder aanneming van de Radar werkt.*
Tijdens de talentenjachten kiezen weinig mensen voor de Lelie Zorggroep als vrijwilligersorganisatie. Het idee van de onderzoekers was om een methode te bedenken, waarop de organisatie op een andere manier wel meer vrijwilligers zou kunnen krijgen. Dit was helaas niet haalbaar. In gesprek met onze opdrachtgever bleek dat de Lelie Zorggroep in onder aanneming van Radar meewerkt aan de Talentenjacht. Omdat dit ook een overeenkomst is die met de gemeente Rotterdam is gesloten, is het niet mogelijk om dit op korte termijn te veranderen. Dat er via de Talentenjacht weinig vrijwilligers binnenkomen krijgt al aandacht van onze opdrachtgever en daarom is besloten om dit onderzoek met name te richten op de begeleiding die gegeven wordt aan vrijwilligers.

Kansen

- *De maatregel van de gemeente Rotterdam zal in de toekomst meer vrijwilligers geven*
Vanuit de overheid wordt het een plicht om als bijstandsgerechtigde vrijwilligerswerk te gaan doen en ook de gemeente Rotterdam heeft dit doorgevoerd. In de toekomst zullen er dus steeds meer mensen actief worden, waardoor ook de Lelie Zorggroep meer vrijwilligers binnen kan krijgen. Dit onderzoek biedt de organisatie de mogelijkheid om deze vrijwilligers te ontvangen en op een juiste manier te begeleiden.

- *De nieuwe manier van werken voor de Lelie Zorggroep krijgt de aandacht, waardoor dit onderzoek handvatten biedt om stappen te zetten nu de sterke en zwakke punten helder zijn*
In opdracht van de Lelie Zorggroep zijn de onderzoekers aan de slag gegaan naar de succesfactoren en de ontwikkelpunten voor de organisatie in het werken met vrijwilligers. De organisatie wil graag hun werkwijze verbeteren. Dit onderzoek biedt handvatten om daarmee aan de slag te gaan.
- *Nu de begeleiding wordt verbeterd krijgen nieuwe vrijwilligers de juiste begeleiding*
Nu vanuit de onderzoeksresultaten helder is hoe de begeleiding geoptimaliseerd kan worden, zullen de nieuwe vrijwilligers die binnenkomen bij de Lelie Zorggroep hier profijt van hebben.

Bedreigingen

- *Het werken met vrijwilligers is niet de hoofdtaak van de Lelie Zorggroep. Daardoor zijn er niet veel mogelijkheden om vrijwilligers intensief te begeleiden*
Dit was ook een bedreiging voor het onderzoek, omdat het nodig was de vrijwilliger meer aandacht te geven in de begeleiding. In overleg met de organisatie kwam naar voren dat er (nog) geen mogelijkheden zijn om kwetsbare vrijwilligers heel intensief te begeleiden. Misschien dat dit in de toekomst wel van de organisatie verwacht wordt, maar tot op heden niet. Wel is het mogelijk om de vrijwilligers die kiezen voor de organisatie en gemotiveerd zijn om aan de slag te gaan, te begeleiden. Daarom hebben de onderzoekers ervoor gekozen om die doelgroep voor ogen te houden in de aanbevelingen.

Samenwerking

In de voorbereidende fase is er een planning gemaakt voor de maanden waarin het onderzoek zou plaatsvinden. Ook is er een heldere taakverdeling gemaakt, zodat beide studenten verantwoordelijk zijn voor de resultaten en verslaglegging. In de periode van het onderzoek is de samenwerking tussen de studenten goed verlopen. Er was een open communicatie tussen de studenten en er werd kritisch gekeken naar de werkwijze en de verslaglegging. Omdat er zeer regelmatig overleg was tussen de studenten bleven zij op de hoogte van elkaars vorderingen en werd de werkwijze op elkaar afgestemd. Voor de verdeling van de verantwoordelijkheden wordt verwezen naar Hoofdstuk 1, paragraaf 5.

De samenwerking met de Lelie Zorggroep, de opdrachtgever voor dit onderzoek, is ook prettig verlopen. Zowel vrijwilligers als medewerkers van de Lelie Zorggroep stonden open voor een interview en waren enthousiast. Ook het management was bereid mee te werken en hebben veel relevante informatie gegeven voor het onderzoek. Het contact en de samenwerking met de contactpersonen Christa Lubben en Corrie Vroon van de Lelie Zorggroep, is als heel prettig ervaren. Zij waren bereid om regelmatig uitleg en informatie te verstrekken en zorgden ervoor dat er geobserveerd kon worden tijdens de Talentenjachten en de gesprekken daarna met vrijwilligers. Dit zorgde voor nieuwe inzichten in het onderzoek.

Tijdens het onderzoek is er ook samengewerkt met de afstudeerbegeleider van de Christelijke Hogeschool Ede, Erik Arendsen. Bij de start van het onderzoek heeft er een gesprek plaatsgevonden waarin waardevolle aanvullingen zijn gedaan op onze eigen ideeën. Het contact en de begeleiding verliep verder vooral via de mail en telefonisch. Dit is door de studenten als prettig ervaren, omdat dit de studenten enerzijds veel reistijd heeft bespaard en anderzijds ook veel ruimte gaf om eigen

ideeën vorm te geven en aan de slag te gaan met de onderzoeksresultaten. De bijsturing die de afstudeerbegeleiding gaf, was een waardevolle bijdrage aan het resultaat.

Doelstellingen

In de voorbereidende fase van het onderzoek zijn onderstaande doelen opgesteld. In deze evaluatie wordt beschreven in hoeverre de doelen zijn behaald.

- *Een overzicht van randvoorwaarden voor succesvol maatschappelijk activeringswerk vanuit de literatuur. En onder welke voorwaarden dit toegepast kan worden in de praktijk.*
- *Een beschrijving hoe de begeleiding naar vrijwilligerswerk feitelijk verloopt. Daarbij een beschrijving hoe de begeleiders van Lelie Zorggroep en de vrijwilligers deze begeleiding ervaren.*
- *Op basis van de uitkomsten van het literatuur- en praktijkonderzoek, wordt in beeld gebracht datgene wat nodig is om de begeleiding aan vrijwilligers te optimaliseren.*

In de literatuurstudie is gezocht naar randvoorwaarden, die gesteld worden om succes te behalen in maatschappelijk activeringswerk. In verschillende stukken stonden randvoorwaarden beschreven die meegenomen zijn in dit onderzoek. Het overzicht is te vinden in hoofdstuk 2, paragraaf 1. Het geeft een beeld van wat nodig en belangrijk is in de begeleiding aan geleide vrijwilligers. Ongetwijfeld zullen er in andere literatuurstukken meer randvoorwaarden te vinden zijn. Voor dit onderzoek zijn alleen de randvoorwaarden gekozen die van toepassingen kunnen zijn voor de Lelie Zorggroep. Deze doelstelling is volgens de onderzoekers behaald.

De tweede doelstelling heeft betrekking op de praktijk; hoe de begeleiding eruit ziet binnen de organisatie en hoe deze ervaren wordt door betrokkenen. Door middel van observatie en interview kon er een beschrijving gegeven worden van beide onderdelen. Deze is te vinden in Hoofdstuk 3. Ook deze doelstelling is volgens de onderzoekers behaald. Voor de derde en laatste doelstelling moet er in beeld worden gebracht, datgene wat nodig is om de begeleiding aan vrijwilligers te optimaliseren, op basis van de uitkomsten van het onderzoek. Dit is in hoofdstuk 4 onderverdeeld in twee stukken. Er wordt allereerst beschreven wat er in de begeleiding aan vrijwilligers nodig is om dit te verbeteren en daarna hoe medewerkers beter voorbereid kunnen worden op het werken met vrijwilligers. Beide adviezen komen voort uit de resultaten van het onderzoek. Ook deze doelstelling is volgens de onderzoekers behaald.

Individueel leerrendement

Tijdens het onderzoek hebben de studenten verschillende competenties kunnen ontwikkelen. Voor de beschrijving van dit leerrendement wordt verwezen naar de afsluitende reflectie van het onderzoeksprocesverslag.

Bibliografie

Baarda, D. B., Goede, M. P. M. de & Teunissen, J. (2009) *Basisboek kwalitatief onderzoek*. (pp. 180). (2^e druk) Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers bv.

Brink, C. (2010). *Methodebeschrijving EVC-procedure Algemene vrijwilligerscompetenties*. Databank Effectieve sociale interventies. Movisie.

Burgerpanel Rotterdam (2013). *Voor of tegenprestatie?* Onderzoek door Burgerpanel Rotterdam naar de mening van de Rotterdammer over de maatregel tegenprestatie.

Deelstra, W.F. (2008) *Huishoudelijke verzorging en de WMO*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum. (pp. 21).

Duru, S. Sok, K. (2007) *UN-LIMITED@WORK. On-beperkt vrijwilligerswerk door mensen met een psychische beperking*. Methodiek voor de begeleiding aan vrijwilligers met een psychische beperking, ontwikkeld door Movisie.

Gemeente Rotterdam (2012). Brief huishoudelijke verzorging. Geraadpleegd op 13 november 2013, van <http://cpr.rotterdam.nl/SoZaWe/Document/SoZaWePerspectief/Brief%20huishoudelijke%20verzorging27-8.pdf>

In voor zorg (2011). Wat is Social Return On Investment? Geraadpleegd op 13 november 2013, van <http://www.invoorzorg.nl/ivzweb/Overzichten-In-Voor-Zorg!/map-informatie/Wat-is-Social-Return-On-Investment.html>.

Kampen, T. et al. (2012). *Leren participeren*. Een onderzoeksprogramma over de Wmo' wordt uitgevoerd door een consortium van Nicis Institute.

Kampen, T. Verhoeven, I. & Verplanke, L. (2013). De geluksmachine loopt vast op eigen kracht. In T. Kampen (Red.), *De affectieve burger. Hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid*. (pp.93-111). Amsterdam: Van Genneep.

Lelie Zorggroep (z.d.). Onze zorg. Geraadpleegd op 19 november 2013, van <http://www.leliezorggroep.nl/onze-zorg>.

Michon, H. et al. (2013). *Bewijs gevonden. Kwetsbare vrijwilligers sterker met Erkenning Verworven Competenties – Algemene vrijwilligers competenties*. Een onderzoek naar het effect van de EVC methode door het Trimbos instituut/MOVISIE.

Radar (2012). Rotterdam Centrum vertrouwd zorg en welzijn toe aan Radar. Geraadpleegd op 13 november 2013, van http://www.radaruitvoering.nl/radaruitvoering_nieuws/rotterdam_centrum_vertrouwt_zorg_en_welzijn_toe_aan_radar/984

Rijksoverheid (2013a). Troonrede 2013. Geraadpleegd op 20 november 2013, van

<http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/toespraken/2013/09/17/troonrede-2013.html>

Rijksoverheid (2013b). Decentralisatie van overheidstaken naar gemeenten. Geraadpleegd op 20 november 2013, van

<http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/gemeenten/decentralisatie-van-overheidstaken-naar-gemeenten>

Verhoeven, I. Ham, M. (2010). Verplicht vrijwilligerswerk. De moeizame activering van bijstandsccliënten. In T. Kampen (Red.), *Brave burgers gezocht*. (pp. 41-55). Amsterdam: Van Gennep.

Elshout, J. Kampen, T. & Tonkens, E. (2013). De kwetsbaarheid van zelfrespect. Hoe geleide vrijwilligers worstelen met emoties. In J. Elshout, T. Kampen & E. Tonkens (Red.), *De affectieve burger. Hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid*. (pp.219-232) Amsterdam: Van Gennep.

Vroon, C. 2013 beleidsmedewerker Lelie Zorggroep. Gesprek gevoerd op 1 oktober 2013

Zorg Beter met Vrijwilligers (z.d.). Samenspel Vrijwilligersscan. Geraadpleegd op 25 april 2014, van <http://www.zorgbetermetvrijwilligers.nl/zbv/Samenspel-Vrijwilligersscan.html>

Inhoudsopgave bijlagen

De onderstaande documenten zijn in de bijlagen te vinden. Deze bijlagen zijn in een apart document toegevoegd.

1.	Gespreksonderwerpen begeleidingsgesprekken.....	3
2.	EVC methode handleiding begeleiders	4
3.	EVC methode handleiding beoordelaars.....	56
4.	EVC methode portfolio invulformulier.....	80
5.	Uitkomsten resultaten blikseminerview Talentenjachten.....	116
6.	Persbericht.....	119

Inhoudsopgave digitaal bronnenboek

Onderstaande documenten zijn te vinden in het bronnenboek. Dit bronnenboek is te vinden op bijgeleverde Cd-rom

1. Interviewvragen
2. Uitgewerkte interviews
3. Labelschema's interviews
4. Observatie verslagen
5. Gespreksonderwerpen begeleidingsgesprekken (bijlage 1)
6. EVC handleiding begeleider (bijlage 2)
7. EVC handleiding beoordelaar (bijlage 3)
8. EVC portfolio invulformulier (bijlage 4)
9. Uitkomsten enquête Talentenjacht
10. Persbericht