



DE KRACHT VAN MOTIVATIE

EEN ONDERZOEK NAAR DE MOTIVATIE VAN VRIJWILLIGERS
ARBEIDSPARTICIPATIE IN EEN VERANDERENDE OMGEVING

Lotte Jacobs | 2588978 | 22 februari 2019 | VluchtelingenWerk Nederland | Fontys
Hogescholen HRM

Titelblad

Onderzoeksrapport Afstudeerfase Human Resource Management

Titel: De kracht van motivatie.
Ondertitel: Een onderzoek naar de motivatie van de vrijwilligers
Arbeidsparticipatie in een veranderende omgeving.

Naam: Lotte Jacobs
Studentnummer: 2588978
Klas: HRME4C
Datum: 22 februari 2019

Stagebedrijf: VluchtelingenWerk Nederland te Eindhoven
Praktijkbegeleidster: Annemarie Trommar

Opleiding: Human Resource Management
Hogeschool: Fontys Hogescholen Eindhoven
Coach: Tjerk Riemers

SAMENVATTING

Dit onderzoeksrapport staat in het teken van de motivatie van de vrijwilligers in het team arbeidsparticipatie bij VluchtelingenWerk. Net als bij veel maatschappelijke organisaties, vormen vrijwilligers de kern van de organisatie en zijn ze onmisbaar. De vluchtelingensituatie en de daarbijhorende integratie is echter een complex proces in Nederland, waarin veel veranderingen plaatsvinden. Deze veranderingen hebben invloed op de interne gang van zaken bij VluchtelingenWerk. De aanleiding van dit onderzoek zijn de spelende veranderingen in het werkveld, waarvan de nieuwe inburgeringswet de grootste is. VluchtelingenWerk wilt er zeker van zijn dat haar vrijwilligers gemotiveerd blijven, ondanks de veranderingen en de daaruit voortvloeiende onzekerheid. Vandaar dit onderzoek, om helder te krijgen wat deze veranderende omgeving voor een effect heeft op de motivatie van de vrijwilligers.

In dit onderzoek wordt benoemd welke factoren samen hangen met de motivatie van de vrijwilligers, gerelateerd aan deze veranderingen. Hoewel er veel onderzoek is gedaan naar de motivatie van werknemers en hoe veranderingen het beste geïmplementeerd kunnen worden in een bedrijf, is er nog weinig onderzoek gedaan naar vrijwilligers en veranderingen in maatschappelijke organisaties. Dit is opvallend, gezien de grote economische en maatschappelijke waarde van vrijwilligers. Aan de hand van de thema's: 1) houding ten opzichte van veranderingen, 2) interne communicatie en 3) wensen en behoeften, wordt in kaart gebracht hoe VluchtelingenWerk haar vrijwilligers het beste kan faciliteren zodat deze groep met plezier actief zal blijven.

Resultaten laten zien dat vrijwilligers door verschillende motieven bij VluchtelingenWerk terecht zijn gekomen. De gemeenschappelijke deler is affiniteit met de doelgroep, vluchtelingen, en een interne motivatie om hun steentje bij te dragen. Hoewel er verschillende negatieve aspecten genoemd werden, bleek uit huidig onderzoek dat de motivatie van vrijwilligers niet minder werd. Ze ervoeren een hoge mate van autonomie, competentie en verbondenheid bij het team en bij hun cliënten, wat als een buffer fungeerde tegen de ongemakken als externe bemoeienis en toenemende administratieve taken. Uit de interviews kwam naar voren dat de vrijwilligers niet positief stonden tegenover de veranderingen, en dat ze graag een betere communicatie wilden met de organisatie. Zo willen ze graag betrokken worden bij de processen rondom de veranderingen. Daarnaast bleek de leidinggevende een belangrijke rol te spelen bij deze processen.

Huidig onderzoek laat zien dat de vrijwilligers een sterke interne motivatie hebben om hun werkzaamheden uit te voeren, mits er aan een bepaalde behoeften voldaan wordt vanuit het team en de organisatie. Om de vrijwilligers zo goed mogelijk te kunnen ondersteunen bij de veranderingen in het werkveld, is het noodzakelijk dat er meer aandacht wordt besteed aan goede interne communicatie.

VOORWOORD

Beste lezer,

Voor u ligt het onderzoeksrapport 'de kracht van motivatie', dit is geschreven in het kader van mijn afstuderen aan de opleiding Human Resource Management aan de Fontys Hogeschool te Eindhoven. Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van VluchtelingenWerk te Eindhoven, waar ik gedurende mijn afstudeer jaar met veel plezier stage loop.

Via deze weg wil ik graag de respondenten bedanken voor hun tijd, eerlijke antwoorden en betrokkenheid.

Uiteraard ook een woord van dank naar mijn begeleidster bij VluchtelingenWerk, Annemarie Trommar, voor het sparren en haar positieve blik. Tot slot wil ik Tjerk Riemers bedanken voor zijn begeleiding.

Ik wens u veel leesplezier!

Lotte Jacobs

Eindhoven, februari 2019

INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING.....	2
VOORWOORD	3
1. INLEIDING.....	6
1.1 VLUCHTELINGENWERK	6
1.1.1 ORGANISATIEOMSCHRIJVING	7
1.1.2 VERANDERINGEN	7
1.1.2 AANLEIDING ONDERZOEK	8
1.2 ONDERZOEKSVRAAG	9
1.3 DEELVRAGEN	9
1.4 DEFINIËRING ONDERZOEKSVRAGEN	9
1.5 LEESWIJZER.....	10
2. THEORETISCH KADER	11
2.1 VRIJWILLIGERSWERK	11
2.1.1 DEFINITIE VRIJWILLIGERSWERK.....	11
2.2 MOTIVATIE	12
2.2.1 DEFINITIE MOTIVATIE.....	12
2.2.1 PIRAMIDE VAN MASLOW	12
2.2.2 SELF DETERMINATION THEORY	13
2.2.3 MOTIEVEN	14
2.3 VERANDERING	15
2.4 COMMUNICATIE	17
2.5 CONCLUSIE THEORETISCH KADER	18
3. CONCEPTUEEL MODEL	19
3.1 UITLEG VARIABLEN	19
4. METHODISCHE VERANTWOORDING	20
4.1 TYPE ONDERZOEK.....	20
4.2 PROCEDURE EN RESPONDENTEN	20
4.3 MEETINSTRUMENTEN	21
4.4 ANALYSES.....	22
5. RESULTATEN.....	24
5.1 MOTIVATIE VRIJWILLIGERS	24
5.1.1 INTRINSIEK/EXTRINSIEK.....	24
5.1.2 VERWACHTINGEN.....	25
5.1.3 ENERGIEBRENGERS EN -VRETERS.....	25
5.1.4 SELF DETERMINATION THEORY	26

5.2 VERANDERINGEN	27
5.2.1 HOUDING TEN OPZICHTE VAN DE VERANDERINGEN.....	27
5.2.2 VERANDERENDE ROL VAN DE VRIJWILLIGER	27
5.2.3 ROL VAN ORGANISATIE TIJDENS VERANDERINGEN	28
5.3 COMMUNICATIE	28
5.4 MOTIVATIE NAAR AANLEIDING VAN DE VERANDERINGEN	30
5.5 WENSEN EN BEHOEFTE.....	31
5.6 OVERIG	32
6. CONCLUSIE	33
6.1 HOOFDVRAAG	33
6.2 DEELVRAAG 1	33
6.2 DEELVRAAG 2	34
6.3 DEELVRAAG 3	34
6.4 DEELVRAAG 4	34
6.5 HERZIENE VERSIE CONCEPTUEEL MODEL	35
7. DISCUSSIE.....	36
7.1 BEPERKINGEN	36
7.2 VALIDITEIT, BETROUWBAARHEID EN GENERALISEERBAARHEID.....	36
7.3 THEORETISCHE IMPLICATIES	37
7.4 INNOVATIEVE WAARDE.....	37
LITERATUURLIJST.....	39
BIJLAGEN	44

1. INLEIDING

Sinds de eeuwwisseling is vrijwilligerswerk aan een sterke opmars bezig en is het niet meer weg te denken uit de huidige maatschappij. Nederland is een vrijwilligersland, maar liefst 25 tot 30% van de Nederlanders verricht regelmatig vrijwilligerswerk (SCP, 2018). Hiermee is Nederland een van de koplopers in Europa. Maar niet alleen het aantal vrijwilligers stijgt, ook de overheid krijgt meer belangstelling voor de economische en maatschappelijke waarde van vrijwilligerswerk, universiteiten en hogescholen verrichten onderzoek naar de achtergronden en effecten, en bedrijven staan maatschappelijke organisaties bij door sponsoring en werknemersvrijwilligerswerk (De Rond, 2016). In de hedendaagse 'participatiesamenleving' wordt het werk van de vrijwilliger steeds van groter belang en zelfs onmisbaar (Lont, 2018). Daarnaast heeft vrijwilligerswerk een grote economische waarde. Door de bijdrage van vrijwilligers wordt een deel van het werk onbetaald gedaan, wat resulteert in kostenbesparing (Hoekstra, 2017). Zo laat een onderzoek van de Erasmus Universiteit zien dat het voor de gemeente Rotterdam per jaar ongeveer 300 miljoen euro oplevert (Meijs, Huisman, & Roza (2011). Toch is vrijwilligerswerk geen nieuw verschijnsel. Sociaal-filosoof de Tocqueville veronderstelde in de 19^e eeuw al dat vrijwillige verrichtingen essentieel zijn voor het goed functioneren van een democratische samenleving (Dekker, 2001).

Vrijwilligers kunnen zich op verschillende vlakken in de samenleving inzetten. Een belangrijk thema waar onlangs veel aandacht voor was, is de vluchtelingensituatie in Europa en specifiek in Nederland. Het Rode Kruis, het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers en Kerk in Actie zagen in het jaar 2015 een significante stijging in het aantal nieuwe aanmeldingen voor vrijwilligers die hun steentje willen bijdragen aan de vluchtelingencrisis (NOS, 2015). Bij VluchtelingenWerk verdubbelde het aantal vrijwilligers zelfs, in één jaar tijd nam het aantal vrijwilligers toe van 7.000 naar 14.000 (Rosman, 2016). Een belangrijke reden hiervoor is dat de vluchtelingencrisis veel aandacht kreeg in de media. Wie herinnert zich niet het schrijnende beeld van Aylan Kurdi, de aangespoelde peuter op het strand bij Bodrum in Turkije. Veel nieuwe vrijwilligers gaven aan dat de beelden van de vluchtelingencrisis iets met hen deed, waardoor ze gemotiveerd waren om te helpen. Dorine Manson, voormalig directeur van VluchtelingenWerk zegt over de toename aan vrijwilligers en hun motivatie om te helpen: "Het laat zien dat er draagvlak is in Nederland voor de opvang van vluchtelingen" (Rosman, 2016).

De motivatie van vrijwilligers om hun diensten uit te voeren is van essentieel belang, omdat er geen financiële vergoeding tegenover staat. Hierdoor is dit een groep die eerder uitvalt dan betaalde krachten (Movisie, 2017). Het ontbreken van een financiële vergoeding betekent echter niet dat vrijwilligers geen belang hebben bij het uitvoeren van werkzaamheden, integendeel. Hun motivatie zorgt ervoor dat ze enerzijds betrokken raken bij het vrijwilligerswerk, en anderzijds dat ze ook betrokken blijven (De Steven, z.d.). Gezien de grote maatschappelijke en economische waarde van vrijwilligers in onze huidige samenleving, is het belangrijk dat er gekeken wordt naar de motivatie van vrijwilligers, om ervoor te zorgen dat deze groep niet uitvalt.

1.1 VLUCHTELINGENWERK

VluchtelingenWerk is een van de grootste vrijwilligersorganisaties van Nederland. Zoals hierboven vermeld kende deze organisatie een explosieve groei in het aantal vrijwilligers in 2015. Echter ondanks de eerdere aandacht is nu een afname zichtbaar in het aantal vrijwilligers van 13500 in het jaar 2016 naar 13000 in het jaar 2017 (VluchtelingenWerk Nederland, 2017a). Deze sterke fluctuatie laat zien dat over tijd men in meerdere of mindere mate gemotiveerd is zich in te zetten als

vrijwilliger bij deze organisatie. De vraag die dan opkomt, is: Wat beïnvloedt de motivatie van de vrijwilligers bij VluchtelingenWerk?

1.1.1 ORGANISATIEOMSCHRIJVING

VluchtelingenWerk Nederland is een onafhankelijke organisatie die opkomt voor de belangen van vluchtelingen en asielzoekers. De organisatie verleent steun aan asielzoekers en vluchtelingen vanaf het moment van opvang totdat ze zelfstandig hun weg hebben gevonden. Daarnaast zet VluchtelingenWerk Nederland zich in om de positie van vluchtelingen en asielzoekers te verbeteren. Dit gebeurt door middel van het influenceren van het beleid van de overheid en de standpunten van politieke partijen en door draagvlak te verwezenlijken (VluchtelingenWerk, Nederland 2017^b). De organisatie bestaat uit verschillende afdelingen welke allemaal op hun eigen manier de vluchteling begeleiden. Arbeidsparticipatie is daar één van. De afdeling arbeidsparticipatie laat de vluchtelingen kennis maken met de Nederlandse arbeidsmarkt door middel van de ONA training en coacht de vluchtelingen richting een (betaalde) baan.

MISSIE

"VluchtelingenWerk Nederland behartigt de belangen van vluchtelingen en asielzoekers in Nederland, vanaf het moment van binnenkomst tot en met de integratie in de Nederlandse samenleving".

VISIE

"Vluchtelingen moeten meer juridische en maatschappelijke veiligheid vinden en Nederland moet meer bijdragen aan het oplossen van grote vluchtelingen crisis".

Vluchtelingenwerk opereert landelijk en bestaat uit vijf regionale stichtingen. VluchtelingenWerk Noord-Nederland, VluchtelingenWerk West en Midden-Nederland, VluchtelingenWerk Oost-Nederland, VluchtelingenWerk Zuid-West Nederland en VluchtelingenWerk Zuid-Nederland. In totaal zijn er bij Vluchtelingenwerk Nederland 13000 vrijwilligers actief en ongeveer 1300 betaalde krachten werkzaam. Er is ruwweg een 1 op 10 verhouding. Al deze verschillende stichtingen en locaties vragen om een goede samenwerking en communicatie.

De stichting Zuid-Nederland telt 2967 vrijwilligers, 79 stagiaires en 317 betaalde krachten. De vestiging Eindhoven is het regiokantoor van de regio Zuid-Nederland. Hier zijn 149 vrijwilligers, 5 stagiaires en 64 betaalde krachten werkzaam. Bij de afdeling arbeidsparticipatie is sprake van één betaalde kracht, 11 vrijwilligers en één stagiaire.

1.1.2 VERANDERINGEN

Vluchtelingenwerk Nederland heeft met veel externe invloeden op macroniveau te maken die tot veranderingen voor de organisatie leiden. Dit maakt de organisatie gevoelig en zelfs afhankelijk van veel van die ontwikkelingen van buitenaf. Een recente ontwikkeling betreft de nieuwe inburgeringswet. De huidige inburgeringswet gaat ingrijpend veranderen met als doel dat nieuwkomers direct starten met werken en ondertussen de taal eigen maken. Dit met als reden dat is gebleken dat de huidige aanpak niet werkt. Het is te ingewikkeld en niet effectief, blijkt uit onderzoek (Rijksoverheid, 2018^a). Zo zou er momenteel namelijk te weinig aandacht zijn voor het individu en ligt de verantwoordelijkheid te veel bij de inburgeraar zelf, met als gevolg dat het slagingspercentage van de inburgering gehalveerd is sinds de invoering van de Wet inburgering 2013. Momenteel is er een slagingspercentage van 39% terwijl voorheen ruim 80% slaagde (Algemene Rekenkamer, 2017).

De plannen van minister Koolmees zien er als volgt uit: gemeenten gaan zelf inburgeringscursussen inkopen, elke inburgeraar krijgt een persoonlijk inburgeringsplan (PIP), het leenstelsel wordt afgeschaft, alle inburgeraars moeten meteen aan het werk en er zullen verschillende niveaus in de inburgering komen, waarnaast het standaardniveau hoger dient te worden. Naar verwachting gaat het nieuwe stelsel medio 2020 van start (Kammerman & Boon, 2018).



Figuur 1: persoonlijk plan inburgering & participatie (Koolmees, 2018).

Deze veranderingen vanuit de overheid hebben grote invloed op de regionale stichtingen van VluchtelingenWerk. Om deel te maken van deze nieuwe plannen zal VluchtelingenWerk een aantrekkelijke inrichting moeten geven aan hun inburgeringscursus om door de gemeente uitgekozen te worden als partner. Deze wijziging in het aanbod vanuit VluchtelingenWerk zal tot gevolg hebben dat de werkzaamheden veranderen waardoor de taken van de werknemers en de rol van de vrijwilligers ook een andere invulling zullen krijgen.

Daarnaast heeft bij de afdeling arbeidsparticipatie onlangs nog een verandering plaatsgevonden voor de korte termijn. De vormgeving van het verplichte inburgeringsonderdeel 'Oriëntatie op de Arbeidsmarkt' (ONA) is vanaf mei 2018 gewijzigd met als reden het terugdringen van de lange wachttijden voor het examen (Rijksoverheid, 2018b). Deze wijziging kenmerkt zich door keuzevrijheid. Vluchtelingen krijgen zelf de keuze tussen het examen of het volgen van 64 uren les en het insturen van een portfolio naar DUO (ONA Portaal, 2018). Uit de praktijk blijkt dat het merendeel van de cursisten afziet van het examen (VluchtelingenWerk, persoonlijke communicatie, 2018). Ook deze verandering leidt tot een aangepaste rol voor de vrijwilligers. In eerste instantie was hun taak de cursisten klaarstomen voor het mondelinge examen, nu ligt de nadruk op het invullen van het portfolio en het bijhouden van hun ontwikkelproces. Dit vergt een andere manier van begeleiden.

De laatste spelende verandering betreft het groeiende toezicht van de gemeente en overige lokale instanties op VluchtelingenWerk ten gevolge van de decentralisatie van het inburgeringsdomein. Het participatiebedrijf is hier een voorbeeld van, vanuit de gemeente werken zij met de opdracht de vluchteling zo snel mogelijk geen uitkering meer te hoeven verlenen. Hierdoor is er minder bewegingsvrijheid voor de afdeling arbeidsparticipatie, doordat VluchtelingenWerk meer dan voorheen moet afstemmen wat men van plan is voor de vluchteling richting arbeid. Deze ontwikkeling zal naar verwachting invloed hebben op de autonomie van de vrijwilligers. (VluchtelingenWerk, persoonlijke communicatie, 2018).

1.1.2 AANLEIDING ONDERZOEK

Tijdens interne gesprekken in het kader van vooronderzoek heeft de teamleider arbeidsparticipatie laten blijken dat de behoefte vanuit de directie en de afdeling arbeidsparticipatie heerst naar meer inzicht in motivatie onder de vrijwilligers ten aanzien van reeds doorgevoerde- maar ook aankomende veranderingen en de bijbehorende communicatie. De vrijwilligers vormen een grote kracht voor VluchtelingenWerk, ze zijn onmisbaar en ambassadeurs voor de organisatie (VluchtelingenWerk, persoonlijke communicatie, 2018). De spelende veranderingen gaan gepaard met onduidelijkheid en onzekerheid mede doordat men afhankelijk is van de overheid en niet

volledig de eigen koers kan bepalen in het doorvoeren van veranderingen en de positionering in het kader van de nieuwe inburgeringswet ten opzichte van de gemeente. Deze ontwikkelingen maken dat het voor VluchtelingenWerk extra belangrijk is om inzicht te krijgen in de motivatie van de vrijwilligers en op welke manier de organisatie haar vrijwilligers kan faciliteren om de motivatie te behouden.

Door dit onderzoek zal VluchtelingenWerk de inzichten hebben om stappen te kunnen uitvoeren welke ervoor zullen zorgen dat de vrijwilligers van de afdeling arbeidsparticipatie gemotiveerd hun vrijwilligerswerk voortzetten. Hieruit volgt het praktijkdoel en kennisdoel.

KENNISDOEL

Het verkrijgen van inzicht in de motivatie van vrijwilligers van VluchtelingenWerk en hoe dit beïnvloed wordt door de aankomende en reeds ingevoerde veranderingen in het werkveld.

PRAKTIJKDOEL

Duidelijk beeld krijgen op welke manier VluchtelingenWerk de vrijwilligers kan faciliteren en gebonden en geboeid kan houden.

1.2 ONDERZOEKSVRAAG

Om bovengenoemd vraagstuk op te lossen en de praktijk- en kennisdoelen te realiseren is de volgende onderzoeksvraag opgesteld:

- ❖ “Welke factoren ten aanzien van de veranderingen in het werkveld dragen bij aan de motivatie van de vrijwilligers bij VluchtelingenWerk?”

1.3 DEELVRAGEN

De onderzoeksvraag wordt beantwoord door gebruik te maken van de volgende deelvragen:

- ❖ Hoe is het met de huidige motivatie van de vrijwilligers gesteld?
- ❖ Wat is de relatie tussen de houding van vrijwilligers van VluchtelingenWerk ten aanzien van de veranderingen en hun motivatie?
- ❖ Wat is de relatie tussen de communicatie rondom de veranderingen binnen VluchtelingenWerk en de motivatie van medewerkers?
- ❖ Wat zijn de wensen en behoeften van de vrijwilliger ten aanzien van hun werk bij VluchtelingenWerk?

1.4 DEFINIËRING ONDERZOEKSVRAGEN

In de onderstaande opsomming worden een aantal begrippen uit de hoofd- en deelvragen nader toegelicht ter verduidelijking van de vraagstelling.

- ❖ **Vrijwilliger(s):** Hiermee worden de vrijwilligers van het team arbeidsparticipatie in Eindhoven bedoeld.
- ❖ **Veranderingen in het werkveld:** In het gehele onderzoeksrapport zullen hiermee de drie uitgelichte veranderingen bedoeld worden. Dit zijn: de nieuwe inburgeringswet, het veranderen van de ONA training van examen naar 64 uur les, en de toenemende mate van bemoeienis door externe instanties.

- ❖ **Communicatie:** Het betreft hier expliciet de interne communicatie omtrent de veranderingen.
- ❖ **Wensen en behoeften:** Ook voor de wensen en behoeften geldt dat het de wensen en behoeften van vrijwilligers betreft, toegespitst op de hierboven genoemde veranderingen in het werkveld.

1.5 LEESWIJZER

Deze leeswijzer beschrijft de opbouw van dit onderzoeksrapport. De onderzoeksvragen worden beantwoord aan de hand van de volgende hoofdstukken: In het theoretisch kader (Hoofdstuk 2) komt alle relevante literatuur rondom het vraagstuk aan bod. Aan de hand hiervan wordt het conceptueel model gevormd, de schematische weergave van het vraagstuk, welke terug te vinden is in Hoofdstuk 3. In de methodische verantwoording, Hoofdstuk 4, is te lezen hoe en aan de hand van welke kwalitatieve methodes het onderzoek is uitgevoerd. Hoofdstuk 5 staat in het teken van de resultaten van het onderzoek welke vervolgens in Hoofdstuk 6, de conclusie, geïnterpreteerd worden. Aan de hand hiervan zullen in dit hoofdstuk tevens de hoofd- en deelvragen beantwoord worden. Hoofdstuk 7 vormt de discussie van de huidige studie, waarin wordt ingegaan op de limitaties en de praktische en theoretische implicaties van het onderzoek. Ten slotte wordt het rapport afgesloten met de literatuurlijst en relevante bijlagen.

2. THEORETISCH KADER

Uit de inleiding blijkt dat vrijwilligers steeds van groter belang worden in de huidige participatie samenleving. Het is daarbij belangrijk dat vrijwilligers hun motivatie behouden. Dit geldt ook voor VluchtelingenWerk waar de vrijwilligers de kracht van de organisatie zijn. De vragen die dan opkomen zijn: Wat draagt bij aan hun motivatie, hoe wordt omgegaan met veranderingen en hoe kan de communicatie richting de vrijwilliger het beste vorm gegeven worden? In dit hoofdstuk komt de relevante literatuur betreffende eerdergenoemde thema's aan bod. Er zal ingegaan worden op verschillende perspectieven vanuit de literatuur waarna afgesloten wordt met de kernpunten.

Het is belangrijk om op te merken dat er sprake is van een gat in de literatuur op het gebied van onderzoek naar vrijwilligers. Het merendeel van de theorieën die in dit hoofdstuk besproken worden richten zich op werknemers, de betaalde krachten. Het is niet zeker in hoeverre deze theorieën en studies generaliseerbaar zijn naar de doelgroep vrijwilligers. Er is echter geprobeerd toch zoveel mogelijk de link te maken naar de vrijwilligers aan de hand van resultaten voortgevloeid uit eerder uitgevoerde onderzoeken naar vrijwilligers.

2.1 VRIJWILLIGERSWERK

Het ten eerste uit diepen van vrijwilligerswerk is belangrijk aangezien vrijwilligers een aparte groep betreffen die op een aantal manieren wezenlijk anders zijn dan het betaalde personeel. Onderzoek van Boezeman en Ellemers (2009) duidt aan dat vrijwilligers veel waarde hechten aan sociale contacten met anderen. Betaalde werknemers daarentegen vinden de eigen bewegingsruimte in het vormgeven van hun werkzaamheden van groter belang. Ook komt naar voren dat vrijwilligers in mindere mate verbonden zijn met een organisatie dan werknemers, doordat er geen financiële vergoeding tegenover hun werk staat, met als gevolg dat ze sneller stoppen met het vrijwilligerswerk bij een organisatie als ze er geen plezier meer in hebben (Hustinx, 2009; Liao-Troth, 2001). Als laatste blijkt dat egoïstische middelen, bijvoorbeeld loon en andere bijkomstige baten, de manier van handelen van de medewerkers in loondienst leiden. De groep vrijwilligers daarentegen wordt geleid door altruïstische beweegredenen, denk hierbij aan het verschaffen van een bijdrage aan de samenleving. (Gerstein, Wilkeson & Anderson, 2004).

2.1.1 DEFINITIE VRIJWILLIGERSWERK

De definitie van vrijwilligerswerk volgens de Interdepartementale Commissie Vrijwilligersbeleid (1980) is: 'werk dat in enig georganiseerd verband onverplicht en onbetaald wordt verricht ten behoeve van anderen of de samenleving'. Onverplicht aangezien individuen zelf de keuze hebben om wel of geen vrijwilligerswerk te doen. Desondanks niet vrijblijvend, het 'werk' heeft een georganiseerd karakter waarbij afspraken zijn vastgesteld. Met onbetaald wordt niet onbeloond bedoeld, hiermee wil men het verschil tussen vrijwilligerswerk en betaald werk aanduiden. Volgens Beveridge (1948) luidt de definitie van vrijwilligerswerk als volgt: 'private action for a public reason'. Er is geen eenduidigheid over de definitie van vrijwilligerswerk (Penninx & Slijper, 1999). Ook uit onderzoek van Movisie (Algemeen VNG, z.d.) wordt duidelijk dat het moeilijk is vrijwilligerswerk te omschrijven aan de hand van één definitie. Eveneens de Rijksoverheid geeft aan dat het niet precies duidelijk is wanneer men van vrijwilligerswerk spreekt, er worden daarom drie voorwaarden gehanteerd: Het werk is in algemeen belang of in een bepaald maatschappelijk belang, het werk heeft geen winstoogmerk en het werk kost de arbeidsmarkt geen banen en komt niet in de plaats

van een betaalde baan (Rijksoverheid, z.d.). Deze laatste definitie van vrijwilligerswerk zal centraal staan in de rest van dit onderzoek.

2.2 MOTIVATIE

Het begrip motivatie en vrijwilligerswerk zijn nauw met elkaar verbonden. Motivatie, onafhankelijk van de vorm, is de basis voor het verrichten van vrijwilligerswerk. Ook voor motivatie geldt dat er geen consensus bestaat over de definitie, het is een breed begrip. Tevens wordt er in vele motivatietheorieën gesproken over motivatie gelinkt aan arbeidssatisfactie, met als insteek dat mensen deels werk verrichten vanuit externe motivatie zoals salaris. Het is vaak onduidelijk in welke mate deze motivatiemodellen ook van toepassing zijn op vrijwilligerswerk.

2.2.1 DEFINITIE MOTIVATIE

Er worden verschillende definities van motivatie gehanteerd in de literatuur: 'een verzamelbegrip voor beweegredenen achter factoren, waardoor gedrag wordt bepaald' en 'Motivatie is de wens een bepaalde stand van zaken te bewerkstellen of te vermijden' (Schreuder-Peters & Boomkamp, 2014). Motivatie volgens Kluytmans verwijst naar 'alle factoren die van invloed zijn op het ontstaan, de intensiteit en de persistentie van doelgericht gedrag' (Kluytmans, 2014). In de Van Dale wordt motivatie omschreven als 'beweegreden' en 'drijfveren' (Van Dale, z.d.). Maar wat motiveert mensen nu daadwerkelijk, wat zijn drijfveren voor het uitvoeren van (vrijwilligers)werk?

Alvorens op deze vraag ingegaan wordt is het van belang te noemen dat motivatie vanuit twee richtingen kan komen, zowel van binnenuit als buitenaf. Oftewel intrinsieke en extrinsieke motivatie. Extrinsieke motivatie komt tot stand vanuit een externe bron, waarbij de handelwijze van een persoon bepaald wordt door een uitkomst die zich buiten de actie zelf bevindt. Ook wel een bepaalde druk of opgave van buitenaf. Intrinsieke motivatie daarentegen refereert naar het verrichten van een actie omdat de actie zelf leuk of boeiend is. De actie zelf bevat een afzonderlijke waarde waardoor de beloning voortvloeit uit het individu zelf. Intrinsieke motivatie wordt ook wel gelinkt aan het zoeken naar uitdagingen, innovatie, de eigen bekwaamheden verkennen en verbeteren (Ryan & Deci, 2000). Vrijwilligers krijgen geen financiële beloning voor hun werk en lijken meer gemotiveerd door interne factoren dan betaalde werknemers (Weston, Fendley, Jewell, Satchell & Tzaros, 2003). Hieronder zullen twee theorieën dieper ingaan op intrinsieke en extrinsieke motivatie.

2.2.1 PIRAMIDE VAN MASLOW

Wilson en Musick (1999) geven aan dat vrijwilligerswerk het uitbreiden van interpersoonlijk vertrouwen, het scheppen van empathische bekwaamheid en het verdraagzaam zijn naar anderen bevordert. Deze beweegredenen zijn volgens Finkelstien (2009) onder te brengen als intrinsieke motivatie en behoeften. Het belang van deze behoeften is terug te voeren op de theorie van psycholoog Abraham Maslow (1958) die de piramide van Maslow creëerde, Deze theorie wordt ingezet voor het schikken van deze interne behoeftes.

In het model worden vijf niveaus van behoeftebevrediging onderscheiden. De piramide weergeeft het ontwikkelingsproces van de mens waarin Maslow stelt dat de mens altijd tracht zichzelf te ontwikkelen, zowel op maatschappelijk als organisatorisch gebied. Er zijn vijf hiërarchische niveaus: fysiologische behoeften, veiligheidsbehoeften, sociale behoeften, waarderingsbehoeften en ontplooiingsbehoeften (Mulder, 2012).

In de literatuur wordt de koppeling tussen de piramide van Maslow en vrijwilligerswerk gemaakt, waarbij Bjerneld, Lindmark, McSpadden, en Garrett (2006) hierover vaststellen dat de mens kiest voor vrijwilligerswerk zodra alle lagen, behalve de bovenste laag, vervuld zijn. De drang naar zelfontplooiing komt tot stand zodra men voldaan is en vrijwel alle andere lagen vervuld zijn. Het niveau 'zelfontplooiing' kenmerkt zich door het opdoen van nieuwe ervaringen en bekwaamheden, door onder andere vrijwilligerswerk te doen.

Er worden in de literatuur echter ook kanttekeningen gemaakt over de theorie van Maslow. Waar Maslow stelt dat een hoger niveau pas bereikt kan worden wanneer het voorgaande niveau bevredigd is, is de Amerikaanse psycholoog Clayton Alderfer het daar niet mee eens (Mulder, 2013). Volgens Alderfer's ERG theorie, gebaseerd op de piramide van Maslow, kunnen verschillende behoeften gelijktijdig vervuld worden. Deze benadering zorgt ervoor dat leidinggevendenden volgens Alderfer in de motivatie van hun werknemers op verschillende behoeften tegelijkertijd moeten letten (Mulder, 2013). Zo kan men ook vrijwilligerswerk gaan doen omdat behoefte is aan sociale contacten of waardering van anderen.



Figuur 2: Piramide van Maslow (Maslow, 1958)

2.2.2 SELF DETERMINATION THEORY

Waar Maslow's behoeften theorie refereert aan intrinsieke motivatie, maakt de Self Determination Theory (SDT) van Deci en Ryan onderscheid tussen intrinsieke en extrinsieke motivatie. In deze theorie verenigen zich twee verschillende theorieën over persoonlijke groei (Ryan & Deci, 2000). Volgens Deci & Ryan is de focus van mensen op individuele ontwikkeling en het zich inzetten voor iets waarvan de waarde begrepen en gedeeld wordt aangeboren. Met andere woorden de mens is geen reactief wezen, maar van nature proactief (Vansteenkiste & Ryan, 2013). Deze optiek wordt ondersteund door de cognitieve zienswijze. De sociaal-cognitieve zienswijzen anderzijds hanteren de gedachte dat dit proces van zelfontwikkeling niet automatisch plaatsvindt, het behoeft constant sociale voedingsstoffen en support. Het sociale kader rondom het individu kan deze psychologische ontwikkeling faciliteren of belemmeren. Het spanningsveld tussen een individu en zijn sociale kader definieert zijn houding, ervaring en groei. Met als gevolg dat het welzijn en welbevinden stijgt naarmate het individu geprikkeld wordt door de sociale omgeving. De Self Determination Theory stelt dat de mens drie universele, natuurlijke behoeften heeft. Vervulling van deze drie behoeften leidt tot uiterste motivatie om zichzelf te ontplooiën. Het betreft de behoeften autonomie, competentie en verbondenheid (Ryan & Deci, 2000). Deze drie begrippen worden nader toegelicht.

- ❖ Autonomie: gaat over de beleving van het in eigen handen hebben van persoonlijke interesses en waarden, ondanks dat anderen dit beïnvloeden.
- ❖ Competentie: het idee hebben dat er gelegenheid bestaat om eigen kundigheid in te zetten. Hiermee wordt het geloof van een individu in zijn eigen kundigheid en handelingen bedoeld en niet het aangeleerde gedrag.
- ❖ Verbondenheid (relaties): ook wel psychologische verbondenheid genoemd, duidt op het verbonden zijn met de omgeving en anderen. Het ervaren van geborgenheid. De mens is een sociaal dier en heeft drang aan contact met soortgelijke individuen.

Deci en Ryan (2000) stelden dat intrinsieke motivatie wordt aangetast wanneer een intrinsiek gemotiveerde actie extrinsiek beloond wordt. Dit leidt tot een daling van de autonomie. Het is raadzaam om een intrinsieke handeling ook intrinsiek te belonen, met als effect dat een persoon zijn doen en laten meer in eigen handen heeft. Tevens bleek dat een gevorderd competentiegehalte gecreëerd kan worden door het verstrekken van onverwachte positieve terugkoppeling. Dit vergroot de intrinsieke motivatie en verkleint de extrinsieke motivatie van werknemers (Mulder, 2013).

Gagné (2003) heeft de Self Determination Theory gerelateerd aan vrijwilligers met de volgende bevindingen als uitkomst: wanneer vrijwilligers aanzienlijke externe druk ondervinden en zodoende grotendeels gecontroleerd gemotiveerd zijn, heeft dit een negatieve uitwerking op het vrijwilligerswerk (in: Oostlander et al., 2013). Daarnaast kwam uit onderzoek van Gagné (2003) en Sobus (1995), naar voren dat vrijwilligers die autonomie ervaren gedurende langere tijd bij een organisatie blijven. Dit kan een voordelige invloed van autonomie op motivatie genoemd worden (in: Oostlander et al., 2013). Een recent onderzoek naar Roemeense vrijwilligers toont dat motivatie op gebied van autonomie gestimuleerd kan worden door het aanbieden van een ondersteunend vrijwilligersklimaat, waarin de behoeften van de vrijwilligers gehonoreerd worden (Haivas et al., 2012). Uit onderzoek op Nederlandse bodem blijkt dat vrijwilligers met name over intrinsieke motivatie beschikken om hun werkzaamheden uit te voeren (Movisie, 2017). Cijfers van het CBS bevestigen dit doordat 'het leuk vinden' van vrijwilligerswerk recentelijk naar voren kwam als een van de belangrijkste motieven om actief te zijn als vrijwilliger (CBS, 2018), wat overeenkomt met intrinsieke motivatie.

2.2.3 MOTIEVEN

Nu er een beeld geschetst is hoe motivatie (van vrijwilligers) tot stand komt en hoe het beïnvloed wordt, zal er in deze paragraaf dieper in gegaan worden op de motieven die men heeft voor het uitvoeren van vrijwilligerswerk.

Het aanscherpen van de gehanteerde literatuur op de doelgroep van dit onderzoek, vrijwilligers, zal gedaan worden aan de hand van de functionele theorie: Volunteer Function Inventory (Clary et al, 1998). Deze theorie stelt dat de gedachten, de gevoelens en het gedrag van de mens bepaald wordt door redenen, plannen en doelen. Hierbij wordt rekening gehouden met zowel intrinsieke als extrinsieke motivatie. Volgens deze denkwijze leidt vrijwilligerswerk tot verschillende baten, welke mensen motiveren actief te zijn als vrijwilliger en in welke mate deze vrijwilligers belang toekennen aan desbetreffende baten (Bekkers, 2013).

De VFI theorie, of wel de functionele benadering, categoriseert de motieven voor vrijwilligerswerk op de volgende manier:

- ❖ Sociale motief: door vrijwillig actief te zijn kan het netwerk worden vergroot met waardering als gevolg van personen die voor een individu van belang zijn.
- ❖ Leermotief: gericht op ontwikkeling, het realiseren van nieuwe ervaringen en het uitbreiden van kennis en vaardigheden.
- ❖ Beschermingsmotief: vrijwilligerswerk kan uitgevoerd worden om negatieve gevoelens of omstandigheden te minimaliseren en even los te komen van het dagelijks leven.
- ❖ Normatieve motief: het uitleven van bepaalde normen en waarden waar men voor staat.
- ❖ Kwaliteitsmotief: vrijwillig actief zijn om meer op te steken van het universum. Het realiseren van meer levenskwaliteit. Altruïstisch handelen kan leiden tot optimistische gedachten jegens jezelf.
- ❖ Carrière-motief: het vergaren van kennis voor een latere carrière en het hierbij netwerken en vergroten van ervaring en kunde.

Wanneer de SDT theorie en de VFI theorie naast elkaar gelegd worden komt er een boeiend beeld uit voort. De motieven van de VFI theorie zijn uitlatingen van de basisbehoeften van de SDT theorie. Zo is de basisbehoefte autonomie terug te vinden in het normatieve motief, de basisbehoefte competentie is terug te vinden in het leer-, carrière- en kwaliteitsmotief. Tot slot is de basisbehoefte verbondenheid terug te vinden in het sociale en het beschermingsmotief. Aan de hand van deze vergelijking is de VFI een verduidelijking van de SDT theorie op vrijwilligerswerk.

Tak en Karr (2007) hebben echter een toevoeging aan de eerder genoemde opsomming van motieven: het pleziermotief. Zo blijkt namelijk ook uit een Europees onderzoek naar de motieven van vrijwilligers dat driekwart van de Nederlandse respondenten aangeeft actief te zijn als vrijwilliger omdat ze het gewoonweg plezierig vinden (Gaskin & Davis Smith, 1995). Er is dan ook een duidelijk onderscheid tussen het plezier motief en het kwaliteitsmotief ondanks dat beide motieven de levenskwaliteit stimuleren. Het plezier motief bekleedt daarin de korte termijn en het kwaliteitsperspectief gaat over de lange termijn.

Vrijwilligerswerk is een dynamisch proces (Omoto & Snyder, 1995). De motieven die van invloed zijn om te starten als vrijwilliger zijn niet vanzelfsprekend dezelfde motieven die een vrijwilliger heeft na een tijdje actief te zijn als vrijwilliger, en deze kunnen ook weer verschillen van de motieven na het verstrijken van meerdere jaren. Het vrijwilligerswerk zelf, als ervaring, verandert de motieven die men had bij de start (Snyder & Omoto, 1999).

2.3 VERANDERING

‘De enige constante in een organisatie is verandering’, zo kan de uitspraak worden opgevat die de Griekse filosoof Heraclitus indertijd deed met de woorden ‘Panta Rhei’ (Boonstra et al., 2017). Maatschappelijke organisaties fungeren in een spanningsveld tussen de overheid, markt en gemeenschap waarin ze worden beïnvloed door meerdere partijen. Door vele veranderingen gedurende de laatste tijd in de omgeving van maatschappelijke organisaties krijgen zij te maken met ongekende onstuimigheid, met als gevolg dat de organisaties zelf ook continu transformeren. Desbetreffende veranderingen kunnen moeizaam verlopen aangezien men te maken heeft met een beperkte bewegingsvrijheid. Daarnaast vraagt verandering veel van de werknemers en vrijwilligers die op maatschappelijk gebied toegevoegde waarde proberen te realiseren (Boonstra et al., 2017)

Ferlie en Ongaro (2015) stellen dat vrijwilligersorganisaties niet klakkeloos veranderd kunnen worden. Organisaties hebben door het hanteren van een specifieke visie namelijk recht van existentie en leden. Met deze reden kan een visie niet klakkeloos veranderd worden. Als verandering niet te voorkomen is, dient het in behapbare stappen te gebeuren en in uitgebreide samenspraak met de betrokkenen. Dit met als reden dat de identiteit en het geloof wat vrijwilligers in de organisatie hebben zeer belangrijk is. Als een organisatie het geloof van haar vrijwilligers kwijt raakt, is dit een gevaar voor de existentie van de organisatie. Het geloof van de vrijwilligers kan namelijk negatief beïnvloed worden door veranderingen die te vluchtig doorgevoerd worden en zonder dialoog met de vrijwilligers.

Hoe de werknemers en vrijwilligers daarnaast omgaan met verandering heeft te maken met in welke mate zij klaar zijn voor de verandering. Dit wordt door Holt en Vardaman (2013) 'readiness for change' genoemd, hiermee wordt de mate bedoeld waarin de betrokkenen individueel en collectief voorbereid, gemotiveerd en bekwaam zijn om de verandering uit te voeren. Beginnende bereidheid tot verandering wordt gestuurd door individuele factoren, structurele factoren en het analyseniveau (macro, meso of microniveau). Onder individuele factoren wordt verstaan:

- ❖ De belangrijkste denkbeelden die men heeft met betrekking tot de verandering
- ❖ De mate waarin men herkent dat er een oplossing voor een probleem dient te komen
- ❖ De overeenstemming die men moet bereiken over de verandering

De structurele factoren gaan over de omstandigheden die voorvallen wanneer veranderingen worden doorgevoerd en in hoeverre deze omstandigheden de verandering aanmoedigen of verhinderen (Holt en Vardaman, 2013).

Oreg, Vakola en Armenakis (2011) gaan bij het veranderen van de houding van de ontvanger ten opzichte van een verandering uit van gereedheid op verschillende niveaus. Macroniveau heeft betrekking tot in welke mate een bedrijf in staat is om verandering door te voeren, mesoniveau refereert naar het kunnen van een groep en de keuze om de verandering te supporteren. Het microniveau betreft het individu en slaat terug op de hierboven genoemde individuele factoren. Daarnaast kan de manier van reageren door werknemers op de verandering op verschillende manieren plaatsvinden. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen de affectieve, gedragsmatige en cognitieve dimensie. Met de affectieve dimensie van de houding worden de gevoelens en emoties van een individu jegens de verandering bedoeld, er kan bijvoorbeeld sprake zijn van ongerustheid, boosheid of vreugde. De dimensie gedrag doelt op de (aanzet tot) acties, bijvoorbeeld het uitspreken van ongenoegen tegen managers of het inperken van de eigen productiviteit (Oreg, 2006). Deze acties kunnen gezien worden als weerstand, echter hoeft weerstand niet automatisch iets slechts te zijn, Metselaar en Cozijnsen (2011) geven aan dat het uitblijven van weerstand een teken van desinteresse en afwezige betrokkenheid bij de werknemers kan zijn en zijn er gemotiveerde werknemers nodig om een verandering te laten slagen. Ten slotte laat de cognitieve dimensie zien welke overtuigingen of gedachten een individu heeft (Piderit, 2000). Metselaar (1997) veronderstelt hierbij dat de gevolgen waar individuen vanuit gaan naar aanleiding van een verandering cruciaal van invloed zijn op hun houding.

Deze overtuiging, mening of evaluatie wordt ook wel attitude genoemd (Smith, 2014). De attitude van werknemers ten opzichte van een verandering wordt gestuurd door verschillende elementen, welke geclusterd zijn in twee hoofd categorieën:

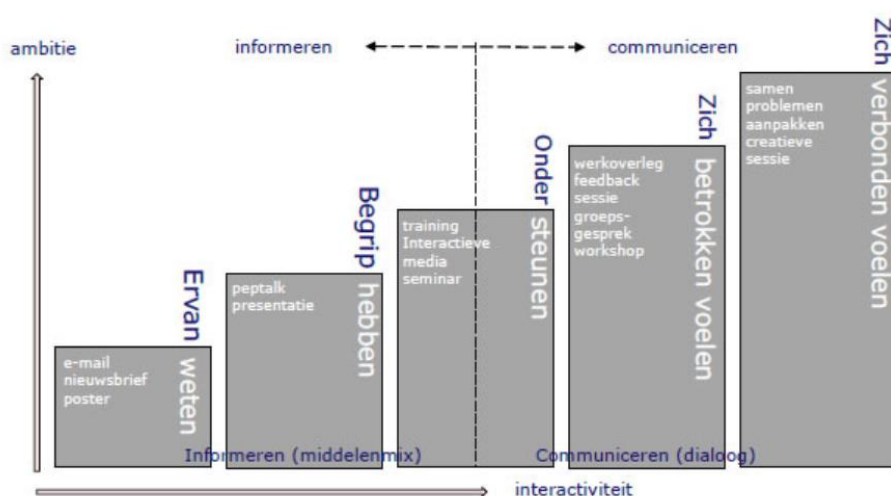
Pre-verandering elementen, welke niet verbonden zijn aan de verandering zelf. Deze elementen kunnen te maken hebben met de persoonlijkheid van individuen, de wensen en behoeften, demografische eigenschappen en de wijze van omgaan met problemen. Verandering specifieke elementen daarentegen worden wel geassocieerd met de verandering, zoals de ondersteuning van managers en hoe het met de communicatie gesteld is (Oreg, Vakola & Armenakis, 2011).

2.4 COMMUNICATIE

Communicatie wordt veelal gezien als dé succesfactor bij verandering (Koeleman, 2018). Goede interne communicatie binnen organisaties beïnvloedt het verloop van deze verandering. Zo toont onderzoek van Logeion Vakgroep (2006) aan dat interne communicatie de boodschapper kan ondersteunen bij het verwoorden van de noodzaak van de verandering en daarnaast een belangrijke rol speelt in het verhelderen en vertalen van abstracte visies naar de werkvloer. Daarnaast blijkt dat de timing van communiceren van groot belang is. Het is wenselijk zo vroeg mogelijk te starten met informeren, zelfs als er nog niet veel concreets te vertellen is (Reijnders, 2015, Smeltzer, 1991). De afwezigheid van nieuwe informatie kan geïnterpreteerd worden als niet positief. Ook het niet verkrijgen van duidelijke informatie kan daarnaast zorgen voor geruchten, welke dikwijls nadeliger zijn dan het onder woorden brengen van de onrust of weerstand (Koeleman, 1995; Smeltzer, 1991). DiFonzo en Bordia (1998) voegen hieraan toe dat dit eenvoudig voorkomen kan worden door te communiceren met de nadruk op het feit dat er nog geen garantie aan gekoppeld kan worden. Hierdoor krijgen werknemers het idee dat zij van belang zijn voor het bedrijf en rekening met hen wordt gehouden.

Communicatie draagt evenzeer bij aan het afnemen van weerstand en het creëren van draagvlak (Elving, 2005). Ook Goodman en Truss (2004) zijn van mening dat interne communicatie de 'readiness for change' bevordert bij een verandering. Bird (2005, in: De Jong, 2011) voegt hier aan toe dat het van belang is in gesprek te gaan met de mensen over de visie op de verandering en hierbij met name te luisteren, op deze wijze kan betrokkenheid worden gecreëerd en kunnen mensen in beweging gebracht worden om mee te gaan met de verandering.

Uit de voorgaande alinea's blijkt de noodzaak van het niet alleen zenden van boodschappen, ook wel de actievisie op interne communicatie genoemd, maar juist ook de dialoog aangaan wat gelijk staat aan de interactievisie. Zoals blijkt uit het model van Quirke kan afhankelijk van de communicatiedoelstellingen en de ambitie het communicatiemiddel worden gevormd.



Figuur 3: Trap van Quirke (Reijnders, 2015)

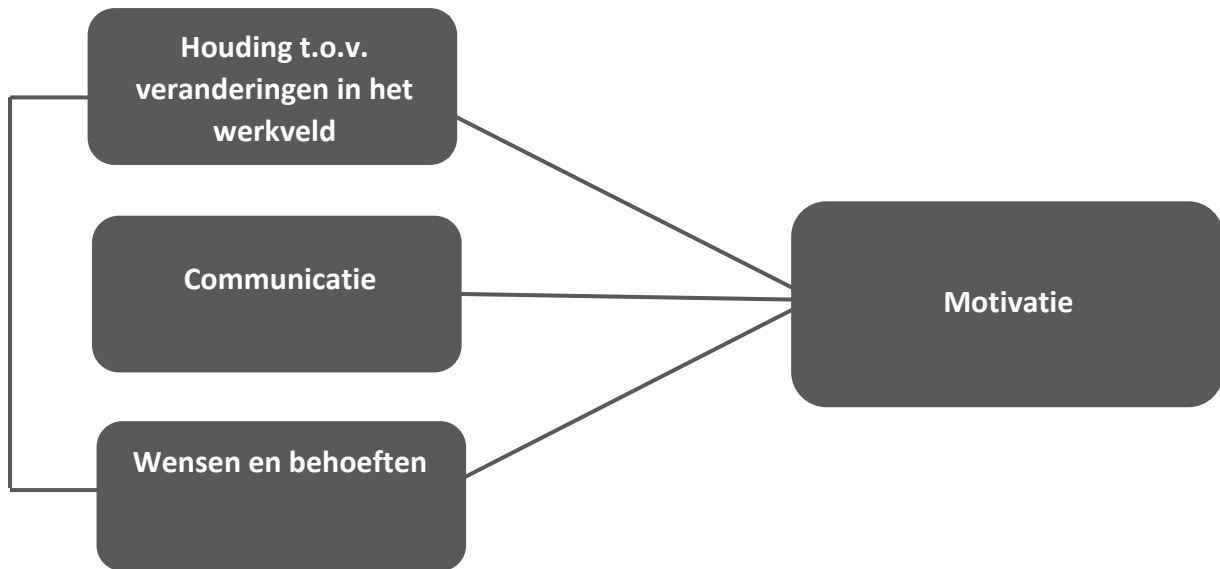
Het bovenstaande model weergeeft vijf in ambitie oplopende doelstellingen die aan de hand van interne communicatie bereikt kunnen worden: ervan weten, begrip hebben, ondersteunen, zich betrokken voelen en zich verbonden voelen. De actievisie is terug te zien in de eerste twee trappen, de interactievisie in de overige trappen. Het oplopen van de ambitie zorgt voor meer interactiviteit. Wanneer een organisatie een hogere betrokkenheid wil realiseren bij een verandering is slechts het versturen van een email niet voldoende (Reijnders, 2015), men moet zich echt verbonden voelen bij de verandering.

2.5 CONCLUSIE THEORETISCH KADER

De literatuur geeft veel verschillende theorieën voor het ontstaan van motivatie, daarnaast zijn er specifieke motieven te benoemen voor het starten van vrijwilligerswerk. Waar Maslow (1958) met name refereert naar intrinsieke motivatie, wordt aan de hand van de Self Determination Theory (Ryan & Deci, 2000) duidelijk dat de behoeften aan autonomie, competentie en sociale verbondenheid de motivatie stimuleren. Deze behoeften blijken uit eerdere onderzoeken invloed te hebben op de duur van het dienstverband van vrijwilligers. Het centraal stellen van de behoeften van vrijwilligers heeft een duidelijke invloed op de motivatie. De Volunteer Function Inventory van Clary et al. (1998) kan gezien worden als een uitbreiding van de SDT, waar de verschillende motieven van vrijwilligers gespecificeerd worden. Gezien het dynamische aspect van vrijwilligerswerk, is het belangrijk om de motivatie goed te blijven monitoren, aangezien deze kunnen veranderen over tijd door bijvoorbeeld externe veranderingen in het werkveld. Gericht op de spelende veranderingen in het werkveld geeft de literatuur aan dat het van groot belang is dat mensen klaar zijn voor de verandering, de 'readiness for change'. Een net zo belangrijke factor is de attitude van mensen ten opzichte van de verandering, zoals Metselaar (1997) veronderstelt zijn de gevolgen van de veranderingen cruciaal van invloed op de houding en dus de motivatie van de mensen. De communicatie speelt een belangrijke rol in deze context: het creëert draagvlak bij veranderingen en kan betrokkenheid creëren, wat van invloed kan zijn op de motivatie van vrijwilligers.

3. CONCEPTUEEL MODEL

Het conceptueel model is een schematische weergave van hetgeen dat onderzocht wordt.



3.1 UITLEG VARIABLEN

Aan de rechterzijde in het model wordt de afhankelijke variabele 'motivatie' weergegeven. Deze variabele is afhankelijk van verschillende factoren, welke links weergegeven zijn: 'houding ten opzichte van veranderingen in het werkveld', 'communicatie' en 'wensen en behoeften'. Ook wel de onafhankelijke variabelen genoemd.

Daarnaast is het belangrijk om stil te staan bij de gevolgen van de veranderingen in het werkveld. Zo is het mogelijk dat door de veranderingen in het werkveld de wensen en behoeften van vrijwilligers veranderen. Daarom kan er sprake zijn van een mediërende variabele. De veranderingen in het werkveld kunnen de wensen en behoeften van de vrijwilligers doen wijzigen, bijvoorbeeld een grotere behoefte aan autonomie naar aanleiding van de nieuwe regels, die weer een invloed hebben op de motivatie van vrijwilligers.

4. METHODISCHE VERANTWOORDING

In dit hoofdstuk wordt uitvoerig beschreven hoe het onderzoek is uitgevoerd door dieper in te gaan op de volgende thema's: type onderzoek, procedure en respondenten, meetinstrumenten en analyses.

4.1 TYPE ONDERZOEK

Er is in dit onderzoek gekozen voor een kwalitatieve onderzoeksmethode met als reden dat deze methode meer diepgang biedt dan de kwantitatieve onderzoeksmethoden (Verhoeven, 2014). Het gaat hier voornamelijk over het begrijpen en zaken inzichtelijk krijgen van gedachten, wensen en houdingen, daarom is het in het kader van dit onderzoek van belang om de betekenis achter de antwoorden van de respondenten naar boven te halen. Ook Meijs (2003, in: Klein Hegeman & Kuperus, 2004) stelt dat een narratieve aanpak, waarin motivaties niet als onveranderlijke eenheden worden gezien maar als voortvloeijsels uit de betekenis die individuen aan verrichtingen en ervaringen geven, voordelig kan zijn voor het onderzoeken van vrijwilligersmotivatie. Idem Hustinx (1998) wijst op de noodzaak om de ervaringen van vrijwilligers gedetailleerder in beeld te krijgen, de hieruit ontstane verhalen zijn van belang bij het uitvoeren van onderzoek op narratieve wijze.

De interview methode die hierbij gehanteerd is, is het gebruik van semigestructureerde interviews. De vrijwilligers van VluchtelingenWerk zijn individueel geïnterviewd aan de hand van een vaststaande lijst met thema's. Deze topiclijst is terug te vinden in bijlage 1 en zorgde voor de rode draad bij de interviews. Een kenmerk van de semigestructureerde interview methode is het flexibele karakter doordat de interviewer een open houding heeft ten opzichte van andere zaken die de respondent aandraagt, met als plausibel gevolg meer diepgang. De ruimte bieden voor inbreng van de vrijwilligers zelf is wenselijk omdat de uiteenlopende motieven kunnen zorgen voor boeiende inzichten.

4.2 PROCEDURE EN RESPONDENTEN

Deze paragraaf geeft weer hoe de verzameling van data heeft plaatsgevonden en zal verder in kaart brengen wat de onderzoekspopulatie en respondentengroep van het onderzoek is.

In september 2018 heeft een inventarisatie van de context plaatsgevonden. Door middel van korte interviews met de opdrachtgever, een HR-medewerker en een lid van de vrijwilligersraad van de regio Zuid, waar VluchtelingenWerk Eindhoven toe behoort, zijn de wensen en behoeften van de organisatie in kaart gebracht. Op basis hiervan is het vraagstuk samengesteld met de bijbehorende hoofd- en deelvragen. Vervolgens is door literatuuronderzoek de inleiding, het theoretisch kader, het conceptueel model en de methodische verantwoording tot stand gekomen.

ONDERZOEKSPOPULATIE

De onderzoekspopulatie van dit onderzoek zijn de afdelingen arbeidsparticipatie van de vestigingen Eindhoven, Tilburg en Breda. Deze locaties zijn nauw met elkaar verbonden, er vindt met regelmaat teamoverleg plaats tussen deze locaties en ze volgen dezelfde koers. De veranderingen in het werkveld spelen voor al deze locaties. De ruimtelijke afbakening is daarom ook Eindhoven, Tilburg en Breda. De inhoudelijke afbakening betreft de vrijwilligers van de afdeling arbeidsparticipatie, dit is de doelgroep die centraal staat in dit onderzoek. In totaal zijn er 38 vrijwillige arbeidscoaches actief bij de eerder genoemde drie locaties. De vrijwilligers zijn gemiddeld anderhalf jaar actief, waarvan 34% man is en 66% vrouw.

RESPONDENTENGROEP

Er is sprake van een doelgerichte steekproef, er is bewust gekozen voor het interviewen van de vrijwilligers arbeidsparticipatie in Eindhoven. Vanuit de opdrachtgever was er de specifieke wens hiervoor. Daarnaast speelt er het belang van de afdeling arbeidsparticipatie, deze afdeling speelt een grote rol in de integratie van vluchtelingen en de veranderingen in het werkveld gelden met name voor deze afdeling. Om de representativiteit van de steekproef te vergroten is er gekeken naar variatie tussen de vrijwilligers op het gebied van jaren ervaring. Hiermee is ervoor gezorgd dat de steekproef een juiste afspiegeling vormde van de totale onderzoekspopulatie. De gemiddelde periode dat vrijwilligers actief zijn is ruim anderhalf jaar, daarnaast bestaat de respondentengroep uit 33,3% man en 66,6% vrouw. De gemiddelde leeftijd is 55 jaar. In totaal zijn er negen respondenten geïnterviewd (n=9). De interviews hebben plaatsgevonden in een tijdsbestek van drie weken in de periode midden november 2018 tot begin december 2018, met als doel dermate gelijke omstandigheden. Voor alle interviews zijn spreekkamers gereserveerd waardoor het uitblijven van ruis gerealiseerd kon worden. De respondenten zullen verder anoniem blijven in dit rapport, wat ten gunste komt aan de betrouwbaarheid van dit onderzoek en het uitblijven van sociaal wenselijke antwoorden heeft vergroot. Daarnaast hebben alle respondenten actief toestemming gegeven om de interviews op te nemen met audioapparatuur, het toestemmingsformulier is terug te vinden in bijlage twee. Deelname aan het interview was vrijwillig. Gemiddeld was de duur van de interviews vijfenveertig minuten.

Interviews	Plaatsgevonden op
Interview met respondent 1	12 november 2018
Interview met respondent 2	15 november 2018
Interview met respondent 3	21 november 2018
Interview met respondent 4	22 november 2018
Interview met respondent 5	26 november 2018
Interview met respondent 6	27 november 2018
Interview met respondent 7	29 november 2018
Interview met respondent 8	4 december 2018
Interview met respondent 9	6 december 2018

4.3 MEETINSTRUMENTEN

In dit deel worden de meetinstrumenten van het onderzoek besproken. Vervolgens komen de betrouwbaarheid en validiteit aan bod.

Voorafgaand aan de interviews is een zelfontworpen topiclijst opgesteld (bijlage 1) waarbij gekozen is om bepaalde thema's centraal te stellen. Deze thema's zijn voortgevloeid uit het conceptueel model en het theoretisch kader. Na het voltooien van het eerste interview is bekeken of er missende thema's zijn, aan de hand hiervan is een bijgewerkte topic lijst gemaakt, waarbij de betrouwbaarheid gewaarborgd wordt doordat de hoofdthema's onveranderd zijn gebleven. Er is gekozen om eerst een duidelijk beeld te schetsen van de achtergrond van de vrijwilligers, vervolgens is verder ingegaan op de volgende thema's: Motivatie, veranderingen, communicatie en wensen en behoeften. Aan deze begrippen wordt nog extra toelichting gegeven:

- ❖ Motivatie: Bij dit thema wordt aandacht besteed aan de vergelijking van de motieven van de vrijwilligers om te starten met vrijwilligerswerk aan de hand van de VFI theorie van **Clary et al.** (1998) en in hoeverre de vrijwilligers momenteel gemotiveerd zijn. De huidige motivatie

wordt in kaart gebracht door het bespreken van een drietal behoeften aan de hand van de theorie van Deci en Ryan (2000) die bij maximale invulling zorgen voor uiterste motivatie.

- ❖ Veranderingen: Er zijn een drietal meest spelende veranderingen gekozen om dieper op in te gaan: de wijziging van ONA, de nieuwe inburgeringswet, en toenemende mate van toezicht van externe instanties. Belangrijk hierbij is de houding van de vrijwilligers ten opzichte van de verandering aangezien deze de veranderingsbereidheid in kaart brengt. Dit thema is gebaseerd op de theorie van Holt en Vardaman (2013), betreffende de readiness for change.
- ❖ Communicatie: Hierbij gaat het expliciet om de communicatie rondom veranderingen en is ingegaan op de manier van communiceren vanuit de organisatie en de betrokkenheid van de vrijwilligers.
- ❖ Wensen en behoeften: bij dit onderwerp zijn de vrijwilligers gevraagd naar eventuele wensen en behoeften rondom de spelende veranderingen zodat ze gebonden en geboeid actief blijven.

BETROUWBAARHEID

Betrouwbaarheid heeft te maken met de stabiliteit van het onderzoeksresultaat. Hierbij kan men zich afvragen of het onderzoek gelijke resultaten als uitkomst heeft wanneer het herhaald zou worden. (Verhoeven, 2014). Het hanteren van een topiclijst draagt bij aan de betrouwbaarheid omdat het zorgt voor een gelijke standaard benadering bij de interviews. Daarnaast is er kritisch gekeken naar de vragen, vooral de wijze waarop de vragen gesteld worden. Om de betrouwbaarheid en validiteit te vergroten is het van belang dat de vragen zo objectief en open mogelijk gesteld worden. Dit zodat de respondent niet in een bepaalde richting gestuurd wordt. Om de resultaten van de interviews zo neutraal en objectief mogelijk te beredeneren, wordt de peermethode ingezet. Hierdoor werd inter-beoordelaars betrouwbaarheid globaal getest doordat twee andere HR studenten vier uitgewerkte transcripten hebben nagelezen. Aan de hand hiervan is bekeken of dezelfde hoofdthema's werken toegekend aan de transcripten. Onder het kopje 'respondentengroep' eerder besproken in dit hoofdstuk, zijn ook een aantal maatregelen genoemd die bijdragen aan de betrouwbaarheid.

VALIDITEIT

Validiteit houdt in of gemeten wordt wat men beoogt te meten (Verhoeven, 2014). Er bestaan verschillende vormen van validiteit: interne-, begrips- en externe validiteit. Doordat de interviews hebben plaats gevonden in een afgezonderde ruimte waarbij alleen de interviewer en de respondent aanwezig zijn is de kans aanzienlijker dat de respondenten, mede door een juiste benadering van de interviewer, zich op hun gemak voelen en daardoor minder snel sociaal wenselijke antwoorden hebben gegeven. Dit samen met het anoniem blijven heeft bijgedragen aan de interne validiteit. Doordat de opgestelde interview vragen voortvloeien uit de literatuur wordt de begripsvaliditeit vergroot. Tevens zijn de respondenten op de hoogte gebracht van het onderzoek en het doel en is voorafgaand aan het interview een verkorte topic lijst gedeeld met hen. Bij eventuele onduidelijkheden van begrippen kon hier actief op ingespeeld worden.

4.4 ANALYSES

Aan de hand van de opnamen zijn allereerst de interviews woordelijk uitgewerkt tot transcripten (bijlage 3). In verband met privacy zijn de audio opnames verwijderd na het uitwerken van de transcripten. Het analyseren heeft plaats gevonden door middel van het coderen van de transcripten, dit is op drie manieren voltooid: open, axiaal en selectief. De gegeven codes zijn terug te vinden in de codeboom (bijlage 4). De transcripten zijn doorgenomen en aan de hand hiervan

ingedeeld in stukken, welke vervolgens voorzien zijn van onderwerpen passende bij de gegeven antwoorden in deze stukken. Deze stukken zijn vervolgens samengevoegd en voorzien van een codes, ook wel selectief coderen te noemen. Deze codes zijn daaropvolgend gerangschikt tot hoofd- en deelgroepen, wat gelijk staat aan het axiaal proces.

5. RESULTATEN

In dit hoofdstuk zullen de resultaten van de interviews worden beschreven. De bijbehorende transcripten zijn terug te vinden in bijlage 3. Daarnaast is in bijlage 4 de codeboom terug te vinden, dit figuur is de basis voor de vormgeving van de resultaten. Zoals in hoofdstuk 4 werd beschreven zullen de respondenten anoniem blijven in dit onderzoek. De respondenten worden aangeduid met cijfers, gelijk aan de benamingen in de transcripten.

5.1 MOTIVATIE VRIJWILLIGERS

Als eerste is de afhankelijke variabele geëxploreerd, de motivatie van de vrijwilligers. Hierna zijn de afhankelijke variabele geanalyseerd. Om te beginnen is gevraagd welke motieven men had om te starten met het doen van vrijwilligerswerk. De volgende motieven werden genoemd: een bijdrage leveren aan de maatschappij, vrijwilligerswerk biedt structuur, vrijwilligerswerk is een zinvolle invulling van de tijd, het blijven benutten van opgedane kennis en ervaring, vrijwilligerswerk leidt tot sociale contacten, het hebben van een leuke activiteit buitenshuis door het vrijwilligerswerk, het leren van nieuwe dingen en ervaring opdoen in coachen door het vrijwilligerswerk. Hieruit blijkt dat er een grote diversiteit is aan motivaties van mensen om te starten met dit specifieke type vrijwilligerswerk. Opvallend is dat 'affiniteit met de doelgroep' vaak genoemd werd door de respondenten.

5.1.1 INTRINSIEK/EXTRINSIEK

Naast de meer open vraag over wat hun motivatie was om te starten, is er aan de respondenten gevraagd welke intrinsieke- en extrinsieke motivatie men heeft voor het actief zijn als vrijwilliger. Een aantal vrijwilligers zijn actief als onderdeel van hun studie, waardoor zit dit ook beschouwd als extrinsieke motivatie. De overige respondenten gaven aan allemaal intrinsiek gemotiveerd te zijn om zich als vrijwilliger in te zetten voor VluchtelingenWerk. Dit blijkt uit het onderstaande citaat.

"Nee, er is geen enkele reden buiten mijzelf die mij hier brengt, dat is gewoon puur intrinsiek. Puur vanuit mijzelf vanuit mijn motivatie."

– Respondent 7

Eveneens de minderheid aan respondenten die een studie volgen, geven aan bewust te hebben gekozen voor de doelgroep vluchtelingen, te lezen in onderstaand citaat.

"Werken met mensen en werken met mensen uit specifieke doelgroepen is de intrinsieke motivatie, absoluut. Kijk dat ik hier terecht komen ben gekomen ja dat komt inderdaad uit de studie. Maar qua inhoud, dus het werken met de specifieke doelgroep, dat is heel erg intrinsiek."

– Respondent 2

Voor bijna alle respondenten geldt dat de intrinsieke motivatie samenhangt met het helpen van anderen en de affiniteit voor de doelgroep, vreemde culturen en internationaliteit.

5.1.2 VERWACHTINGEN

Over het algemeen hadden de respondenten geen specifieke verwachtingen van hun rol en de organisatie voor aanvang van hun vrijwilligerswerk. De verwachtingen die wel genoemd werden zijn: opgenomen worden in het team van vrijwilligers en begeleiders en meegenomen worden in het proces van de organisatie. Daarnaast gaf één respondent aan geen hoge verwachtingen te hebben doordat hij geen reactie kreeg op zijn aanmelding en zelf hierin initiatief heeft moeten nemen.

Op de vraag hoe de respondenten nu aankijken tegen hun rol en de organisatie werd voornamelijk genoemd dat ze de organisatie meer gestructureerd, beter georganiseerd en professioneler verwacht hadden. Dit wordt zo ervaren doordat VluchtelingenWerk veel ad hoc inspeelt op zaken. Dit is te lezen in het volgende citaat.

“Uhm.. Ja.. Ik had wel verwacht dat het iets anders zou zijn dan het uiteindelijk bleek te zijn want VluchtelingenWerk bestaat al zo lang en is een landelijke grote organisatie en dus dat .. Wat zal ik zeggen dat het, dat er heel veel dingen ad hoc gebeurde. Ik had niet het gevoel dat er op bepaalde terreinen een bepaald beleid lag. Ja ik had verwacht dat dat allemaal professioneler zou zijn.”

– Respondent 8

5.1.3 ENERGIEBRENGERS EN -VRETERS

Naast het schetsen van de motivatie van de respondenten is gevraagd naar de energiebrengers en -vreters om zo te zien waar de respondenten momenteel energie van krijgen of hen juist belemmert en daarnaast een duidelijk beeld te krijgen van hoe de vrijwilligers het vrijwilligerswerk ervaren.

Door de respondenten zijn veel verschillende uitspraken gedaan, op gebied van de cliënten, contacten en beleidszaken. De meerderheid van de respondenten geeft aan dat de kleine successen en het boeken van resultaten met de cliënten hen energie geeft. Tevens werd zowel het contact met de cliënt als het contact met collega's genoemd als positieve factor. Daarnaast gaven een aantal respondenten aan energie te halen uit het vormgeven van zaken, zoals trainingen of door mee te denken over het beleid van de organisatie.

Ook met betrekking tot de energievreters zijn verschillende antwoorden gekregen. Een energievreter waarover consensus bestond zijn de praktische zaken, hierbij kan gedacht worden aan oude (computer)systemen, beschikbare ruimtes en administratieve rompslomp waardoor men aan het doel voorbij gaat: het helpen van de cliënt. Dit wordt benadrukt in het volgende citaat:

“Maar wat ook wel energie vreet is de administratie, Dat knippen en plakken van sollicitatieformulieren. Dat het systeem niet helemaal meewerkt met andere soort programma's. Daar gaat best veel tijd in zitten, dat vind ik zo een onzin, dat helpt de mensen helemaal niets.”

– Respondent 3

Ook gebrek aan communicatie en structuur werden als antwoord gegeven. Verder werden een aantal zaken genoemd die niet direct tot het vreten van energie leidde maar wel als vervelend worden ervaren: het minder betrokken zijn door geringere aanwezigheid, een groeiende passieve houding van cliënten en het niet op de hoogte zijn van het beleid voor de toekomst rondom de veranderingen.

“Niet zo zeer dat me dat energie kost maar waar ik me wel aan, wat ik wel lastig vind is om, in ieder geval niet op de hoogte te zijn van: wat zijn nou de plannen voor de toekomst?, Wat is het beleid?”

– Respondent 8

5.1.4 SELF DETERMINATION THEORY

Aan de hand van de theorie over de Self Determination Theory gelinkt aan motivatie is de respondenten gevraagd hoe zij de drie behoeften autonomie, competentie en sociale verbondenheid ervaren bij het uitvoeren van vrijwilligerswerk.

AUTONOMIE

De respondenten geven aan te beschikken over de nodige autonomie binnen hun rol als vrijwilliger. Wel dient men te bewegen in bepaalde kaders, zoals rekening houden met bepaalde regels en wetten. Men ervaart zeer vrij gelaten te worden in hun handelen, wat hen zeer bevalt.

COMPETENTIE

De respondenten geven aan in hun eigen kundigheid en handelen te geloven voor het uitvoeren van het vrijwilligerswerk. Een reden die hiervoor genoemd wordt is de (werk)ervaring die respondenten op soortgelijk vlak hebben opgedaan. Ondanks dat het bij de behoefte ‘competentie’ voornamelijk om gedrag van nature gaat, werd aangegeven dat meer kennis op inhoudelijk gebied van de materie waarmee men te maken heeft het makkelijker zou maken het vrijwilligerswerk uit te voeren. Vooral respondenten die korter actief zijn als vrijwilliger geven aan weinig sturing gehad te hebben en veel zelf hebben moeten uitzoeken. Ze gaven aan dat de organisatie hen zou kunnen helpen hun competenties te versterken door meer informatie of instructie te geven.

SOCIALE VERBONDENHEID

De respondenten benadrukten het belang van sociale contacten tijdens het vrijwilligerswerk. Verder waren ze het er unaniem over eens dat men meer verbondenheid ervaart met zowel de vrijwilliger collega's als het team arbeidsparticipatie dan met VluchtelingenWerk als organisatie. De redenen die hiervoor genoemd werden waren: te weinig aanwezig zijn op de locatie van de organisatie om van verbintenis met de organisatie te spreken en niet duidelijk hebben waar de organisatie zich allemaal mee bezig houdt. Het volgende citaat geeft het verschil van verbondenheid tussen het team en de organisatie aan.

“Nou, ik voel me vooral verbonden met het team. Ja dat merk ik wel, we hebben echt wel een sterk team en kunnen goed met elkaar overweg. Maar met VluchtelingenWerk.. dan denk ik: ‘in het team zijn we best wel heel hecht, en dan zit er een soort gat en dan komt de verbondenheid met VluchtelingenWerk.’ Zo voel ik ‘m nu, uhm .. en dan denk ik: ‘ja misschien is het toch aan de teamleider om dat gat dan toch een beetje meer te dichten en dan denk ik meer van dat zij dat doet als echt iemand vanuit VluchtelingenWerk en ons meeneemt in waar gaat VluchtelingenWerk naartoe’.”

– Respondent 4

Na het in kaart brengen van de positieve en minder positieve kanten van het vrijwilligerswerk, en de mate van autonomie, competentie en sociale verbondenheid, is er gevraagd of de motivatie veranderd is over tijd. Alle vrijwilligers geven aan dat dit niet het geval is. Ze zeggen zelfs dat hun motivatie is toegenomen. Dit laat zien dat de negatieve ervaringen, de zogenaamde energievreters,

niet opwegen tegen de positieve kanten van het vrijwilligerswerk. Dit blijkt uit onderstaand citaat, waar antwoord wordt gegeven op de vraag hoe het met de huidige motivatie is:

“Daar kan ik kort en bondig over zijn: het liefst kwam ik hier direct werken, zo leuk vind ik het, mijn motivatie is eigenlijk toegenomen.”

– Respondent 2

5.2 VERANDERINGEN

In deze paragraaf wordt ingegaan op de spelende veranderingen in het werkveld. Er zijn drie veranderingen expliciet uitgelicht, waarvan de nieuwe inburgeringswet de grootste is. Daarnaast zijn de veranderingen van het examen van ONA en het toezicht van externe instanties besproken.

5.2.1 HOUDING TEN OPZICHTE VAN DE VERANDERINGEN

De respondenten geven aan duidelijke noodzaak te zien wat betreft het doorvoeren van veranderingen op het gebied van de inburgering. Men is van mening dat de huidige inburgeringswet niet goed functioneert en zien van dichtbij dat de gewenste resultaten niet worden behaald. In dat opzicht staan ze dus positief tegenover de verandering. Echter geven de respondenten aan niet zo zeker te zijn over de nieuwe plannen. Ze weten niet zeker of de nieuwe inburgeringswet gewenste resultaten wel brengt en zien het graag eerst allemaal gebeuren. Verder zegt een deel van de respondenten zich er niet druk over te maken aangezien de veranderingen betreffende de inburgeringswet nog ver weg zijn en zij zich er dus geen voorstelling van kunnen maken.

Met betrekking tot de verandering die plaats gevonden heeft op het gebied van de Oriëntatie op de Nederlandse Arbeidsmarkt gaven de respondenten aan dit geen positieve verandering te vinden. De aandacht verschoof van het examen naar het portfolio, wat fraude gevoelig gevonden wordt. De vluchtelingen leren hier minder van volgens de respondenten.

Over het toezicht van de externe instanties zijn de meningen verschillend. Een deel van de respondenten ervaart dit als vervelend, voornamelijk het participatiebedrijf zorgt ervoor dat de respondenten niet altijd vrijuit kunnen handelen. Anderzijds geven andere respondenten aan minder moeite te hebben met het toenemende toezicht en het soms zelfs niet zo te ervaren. Volgens hen is de manier van omgaan met het participatiebedrijf alles zeggend, door goed contact is veel mogelijk. Waar wel consensus over bestaat is dat het onduidelijk is welke instantie wat doet. Zo is er soms het gevoel dat er dubbel werk gedaan wordt.

5.2.2 VERANDERENDE ROL VAN DE VRIJWILLIGER

Het effect van de nieuwe inburgeringswet op hun rol als vrijwilliger is voor de meeste respondenten onduidelijk. Er werd door de respondenten aangegeven dat het erg afhankelijk is van hoe VluchtelingenWerk als organisatie zich profileert naar de gemeente en of de gemeente daaropvolgend zal kiezen om samen te werken met VluchtelingenWerk. Met name de respondenten die al langer actief zijn als vrijwilliger geven aan dat het hen bezig houdt wat hun rol blijft binnen VluchtelingenWerk. De respondenten die korter in dienst zijn hebben hier meer een afwachtede houding tegenover.

De respondenten geven aan dat hun rol bij het begeleiden van de ONA training een stuk administratiever geworden is dan voorheen. Er wordt aangegeven dat dit een verarming is en men er

meer plezier in had de vluchtelingen klaar te stomen voor het examen. Dit wordt benadrukt in het volgende citaat.

“Dat vond ik dus ook ja, hoe moet ik het zeggen, minder bevredigend ofzo, om met ONA te werken. Ik vond het toen leuker moet ik zeggen.”

– Respondent 8

De rol van de vrijwilliger veranderde minimaal naar aanleiding van meer toezicht van externe instanties, geven de respondenten aan. Wel wordt aangegeven dat men bij het coachen eerder dan voorheen zaken moet afstemmen met het participatiebedrijf en men hierdoor wel beperkt wordt in hun autonomie.

5.2.3 ROL VAN ORGANISATIE TIJDENS VERANDERINGEN

De rol van VluchtelingenWerk is volgens de respondenten niet groot geweest in de verandering bij ONA. Het was een beslissing van bovenaf waarin VluchtelingenWerk als organisatie moest meebewegen. Wel gaven de respondenten aan dat ze meer duidelijkheid gewenst hadden over wat precies de gang van zaken werd.

Door de respondenten wordt aangegeven dat de rol van VluchtelingenWerk op het gebied van de nieuwe inburgeringswet zeer onduidelijk is. Men vraagt zich af waarom er nog zo weinig duidelijk is hoe de organisatie met de verandering om wil gaan en vindt dat VluchtelingenWerk te weinig anticipeert. Dit weergeeft het volgende citaat.

“Nou, ik maak me zorgen en uh het is niet mijn verantwoordelijkheid maar het raakt mij wel, het raakt mij echt. Zoals ik toen straks ook al zei dan word ik boos en denk ik: ‘doe iets’, maar het is niet aan mij.”

– Respondent 1

Volgens de respondenten die een toenemende mate van toezicht van externe instanties ervaren, speelt VluchtelingenWerk geen rol bij deze verandering.

5.3 COMMUNICATIE

Deze paragraaf weergeeft hoe de respondenten de communicatie rondom de spelende veranderingen ervaren. Er zal eerst kort stil gestaan worden bij de communicatie rondom de verandering op het gebied van ONA en de toenemende mate van toezicht van de externe instanties. Vervolgens wordt uitgebreider behandeld hoe de communicatie rondom de nieuwe inburgeringswet verloopt.

Over de verandering op het gebied van ONA is vrij weinig gecommuniceerd geven de respondenten aan. Het veranderen van het examen naar het volgen van 64 uren was geen beslissing van VluchtelingenWerk zelf maar van het ministerie, zoals eerder te lezen is. VluchtelingenWerk heeft deze verandering mondeling en via een doorgestuurde brief medegedeeld. Vervolgens is VluchtelingenWerk er van uit gegaan dat alle cursisten ook daadwerkelijk zouden kiezen voor de 64 uren. Het volgende citaat is het antwoord op de vraag hoe Vluchtelingen werk dit gecommuniceerd heeft.

“Ja, dus niet echt, daar kwam ik bij het starten van de volgende cursus achter.”

– Respondent 8

Rondom de toenemende mate van het toezicht van externe instanties wordt weinig tot niet gecommuniceerd, vertelden de respondenten. Wel geven de respondenten aan hier graag meer over te communiceren zodat er meer duidelijkheid ontstaat op dit vlak: wie is verantwoordelijk voor welke functie. Dit zal later in de paragraaf ‘wensen en behoeften’ uitgebreider aan bod komen.

De respondenten geven aan zelf onvoldoende te weten over de nieuwe inburgeringswet en ervaren weinig communicatie vanuit VluchtelingenWerk hierover. Meestal zijn ze op de hoogte van de geringe informatie die beschikbaar is over de plannen door eigen initiatief, namelijk door het nieuws in de gaten te houden. Vanuit VluchtelingenWerk zelf is er een brief vanuit het ministerie over de nieuwe inburgeringswet doorgestuurd naar de vrijwilligers en wordt er af en toe mondeling iets gedeeld. Daarnaast geven de respondenten aan weinig kennis te hebben van de aanpak van VluchtelingenWerk jegens de nieuwe inburgeringswet, zoals eerder ook al vermeld werd in dit hoofdstuk. Dit blijkt uit het volgende citaat.

“Dat is ook niet altijd helder vind ik, er is, ik heb nu die brief van de minister gekregen. En andere communicatie, (naam leidinggevende) doet vanalles, anderen doen vanalles, ik mis daar toch het samenkomen van nieuws in. En het beleid, heeft (naam directie) daar al iets over geschreven? Iemand anders? Ik weet niet wat er gebeurt, geen idee, geen idee.”

– Respondent 1

De meningen van de respondenten verschillen over de manier van communiceren. Zo werd aangegeven dat een beknopt document met headlines wenselijk is, daarentegen werd ook meerdere malen genoemd dat zelf documenten moeten lezen niet als prettig ervaren wordt en daarom niet altijd gedaan wordt. Deze respondenten geven aan behoefte te hebben aan bijeenkomsten waarin samen met het gehele team de ontwikkelingen besproken worden. Hierdoor kan op één centraal moment informatie gedeeld worden met alle vrijwilligers waardoor men niet via via zelf achter het nieuws hoeft te komen. Dit blijkt ook uit het volgende citaat.

“Het is heel veel hapsnap en dan kom ik toch weer terug op, voor mij, ik vind vergaderingen best fijn. Juist om over dat soort dingen te discussiëren en te praten en een moment te markeren waarbij je zoiets bespreekt. Want nu wordt het dan met de ene besproken en dan met de andere, soms merk je dat er iets mist. En dan is het waarschijnlijk wel besproken maar niet op de dag dat jij er was, het zou handig zijn als daar een centraal moment voor is waarop we dingen met elkaar bespreken.”

– Respondent 4

De meeste respondenten geven aan meer betrokken te willen worden bij de plannen van VluchtelingenWerk op het gebied van de nieuwe inburgeringswet door inzicht te krijgen in de ontwikkelingen en de mogelijke gevolgen voor zowel de organisatie als hen zelf. Met name de respondenten die al langer actief zijn als vrijwilliger willen meegenomen worden in het proces. Men heeft het idee dat er momenteel nog weinig voorbereiding op de verandering is vanuit de organisatie, mede doordat er weinig over gecommuniceerd wordt.

“Ja, tenminste, nou, ik zou het misschien anders hebben aangepakt. Wat wel speelt is dat VluchtelingenWerk straks een andere rol gaat krijgen, ik denk dat vluchtelingenWerk meer zou moeten kijken naar hoe kan ik vrijwilligers informeren over de scenario’s die er aan komen. En hoe dat betrekking heeft op hun functioneren, hoe we daar mee omgaan en of we ze nog wel nodig hebben. Dat soort vragen gaan spelen. Dus het sturen van de kamerbrief van: ‘hallo er komt iets aan’ dat werkt niet, dat creëert geen betrokkenheid met de vrijwilliger. Maar een poging om van iemand het door te vertalen naar wat zou dat kunnen gaan betekenen, dat zou denk ik beter werken.”

– Respondent 6

5.4 MOTIVATIE NAAR AANLEIDING VAN DE VERANDERINGEN

In deze paragraaf wordt de motivatie van de respondenten weergegeven nadat gesproken is over de spelende veranderingen in het werkveld.

In eerste instantie is de link weer gelegd met de Self Determination Theory, hierbij is bekeken of de respondenten verwachten dat de invulling van de drie behoeften: autonomie, competentie en sociale verbondenheid zal veranderen. De respondenten vonden het lastig antwoord te geven op deze vraag omdat de ontwikkelingen nog te onduidelijk zijn, hierbij wordt vooral geduid op de nieuwe inburgeringswet. Een aantal respondenten gaven aan dat het toezicht van externe instanties van invloed kan zijn op hun autonomie doordat ze vaker hun acties moeten af stemmen dan voorheen. Deze groep geeft aan dat dit niet hun motivatie ten goede komt. Echter, de meerderheid van de respondenten ervaart dit niet op deze manier.

Ondanks dat de respondenten aangeven tegen een aantal dingen aan te lopen met betrekking tot de veranderingen, zoals de onduidelijkheid over wat de veranderingen voor zowel de organisatie als henzelf betekent, waardoor ze het gevoel hebben niet betrokken te worden in het proces en de stroeve communicatie rondom de veranderingen, heeft dit volgens de respondenten geen directe invloed op de motivatie om vrijwilligerswerk te blijven doen. De meeste respondenten geven hiervoor als reden dat hun motivatie met name bij de cliënten, de vluchtelingen, ligt en ze daardoor zich blijven inzetten als vrijwilliger. Voor één vrijwilliger is dit niet zo zeer de vluchteling maar de interesse voor het organiseren van een organisatie.

“De vluchteling!! Ik doe het wel voor die vluchteling. Je kunt zo’n jongens, meisjes, vrouwen, mannen niet in de steek laten.”

– Respondent 1

“Het betrokken worden, en het blijven helpen van de vluchtelingen, de groei.”

– Respondent 4

Daarnaast geven de respondenten wel aan dat de plannen voor de toekomst moeten blijven aansluiten bij hun visie en dat ze erachter moeten kunnen staan. Als de koers die de organisatie gaat volgen te veel gaat verschillen van de waarden die de vrijwilligers met zich meedragen kan dat gevolgen hebben voor het actief blijven als vrijwilliger, zeggen de respondenten. Onderstaand citaat bevestigt dit:

“Ik denk dat het voor mij belangrijk is als mijn waarden binnen een team erkend wordt. Omdat ik dan geneigd ben om langer te blijven als die erkenning er is.”

– Respondent 4

5.5 WENSEN EN BEHOEFTE

Deze paragraaf weergeeft de wensen en behoeften van de respondenten omtrent de spelende veranderingen in het werkveld, die bijdragen aan hun motivatie om zo hun vrijwilligerswerk voort te zetten. De wensen en behoeften komen overeen met de manier waarop VluchtelingenWerk als organisatie hun vrijwilligers kan faciliteren in dit proces. Vandaar dat dit te samen in deze paragraaf besproken wordt.

Zoals al eerder beschreven in de paragraaf ‘communicatie’ is er een grote behoefte vanuit de respondenten om betrokken te worden bij het proces over de plannen met betrekking tot de nieuwe inburgeringswet. De wens is om structureler samen te komen met het team arbeidsparticipatie zodat gezamenlijk gesproken kan worden over de ontwikkelingen en er ruimte is voor interactie. Hierbij werd aangegeven dat het belangrijk is voor de respondenten dat deze bijeenkomsten door de teamleider van arbeidsparticipatie geïnitieerd wordt en niet uit initiatief van één van de respondenten moet worden georganiseerd. Op deze manier hoeft minder communicatie via de email te gaan en ligt de nadruk minder op het zelf lezen.

Daarnaast geven een aantal respondenten aan graag mee te willen denken over hoe VluchtelingenWerk zich kan profileren naar de gemeente. Mede door hun werkervaring en achtergrond vinden verschillende respondenten dit interessant. In samenwerking met de teamleider van arbeidsparticipatie zouden ze dit graag vormgeven aan de hand van sessies.

“Het lijkt me leuk om daar dan weer over mee te denken. Van hoe gaan we anticiperen op iets en wat kunnen we daar vanuit VluchtelingenWerk in betekenen.”

– Respondent 4

Op het gebied van het veranderende toezicht van de externe instanties is de wens om duidelijker te hebben welke rol welke instantie heeft geven de respondenten aan. Dit betreft met name de relatie met het participatiebedrijf. Respondenten geven aan dat ze het idee hebben soms dubbel werk te doen en geven nadrukkelijk aan dat ze het belangrijk vinden zinvol, aanvullend werk te blijven doen. Duidelijk hebben wat de precieze rol van het participatiebedrijf is, welke wet- en regelgevingen men rekening mee moet houden en hoe ver de respondenten mogen gaan in het vinden van werk voor vluchtelingen helpt hen hierbij.

Als laatste werd genoemd dat het blijven hebben van werkzaamheden waar de respondenten energie van krijgen van belang is om hun vrijwilligerswerk voort te zetten. Het gaat hier dan met name over de trainingen en het één op één coachen van de cliënten, zoals ook al terug te lezen is onder het kopje ‘energiebrengers’ in dit hoofdstuk. De respondenten gaven aan niet zomaar met andere werkzaamheden in te stemmen in het geval dat deze werkzaamheden zouden wegvallen of in mindere mate aanwezig zijn.

Nou, zolang er voor nu taken blijven, er gaat weer een nieuwe club voor de training starten in januari en dan krijg ik waarschijnlijk weer wat nieuwe cliënten erbij dus voorlopig blijf ik hetzelfde doen. Wat ik nog steeds met heel veel plezier doe dus dat is .. Maar als die taken wegvallen bij VluchtelingenWerk, dan weet ik niet of er nieuwe taken zijn.. of andere taken..”

– Respondent 8

5.6 OVERIG

Een regelmatig naar voren gekomen thema tijdens de interviews is de rol van de leidinggevende van het team arbeidsparticipatie. Ondanks dat de respondenten aangeven dat de structuur op verschillende gebieden ontbreekt, zoals bij het vormgeven van rollen bij de trainingen, en de communicatie rondom de spelende veranderingen en dit ook als onoverzichtelijk ervaren wordt, zijn zij ook zeer te spreken over hun leidinggevend. Vooral op het gebied van betrokkenheid bij de werknemers, de verbondenheid binnen het team en het uiten van waardering speelt zij een positieve rol. Voor veel respondenten draagt dit bij aan het gemotiveerd blijven voor het vrijwilligerswerk.

“Dat is wel een complimentje naar (naam) toe, dat ze wel laat merken dat ze waardering heeft voor de vrijwilligers en het werk wat ze doen. Dat is iets wat echt niet alle teamleiders doen. Dus dat is wel een belangrijk punt wat zeker bijdraagt aan de motivatie.”

– Respondent 8

6. CONCLUSIE

Aan de hand van de resultaten, weergegeven in het vorige hoofdstuk, wordt in dit hoofdstuk ingegaan op de conclusies die getrokken worden aan de hand van de resultaten. . Er wordt afgesloten met een herziene versie van het conceptueel model.

6.1 HOOFDVRAAG

De hoofdvraag die in dit onderzoek centraal staat luidt:

- ❖ **Welke factoren ten aanzien van de veranderingen in het werkveld dragen bij aan de motivatie van de vrijwilligers bij VluchtelingenWerk?**

Aan de hand van de resultaten blijkt dat verschillende factoren bijdragen aan de motivatie van de vrijwilligers. Uit deelvraag 3 is naar voren gekomen dat er sprake is van een relatie tussen de communicatie en de motivatie van de vrijwilligers. Goede communicatie en dan met name betrokken worden bij de veranderingen via communicatie is een belangrijke factor. De betrokkenheid die de vrijwilligers ambiëren bij het proces van de veranderingen kan namelijk mede gerealiseerd worden door duidelijke interne communicatie. Een andere belangrijke factor is de gemeenschappelijke visie van de vrijwilligers en de organisatie. Bij het behouden van de huidige motivatie en het voortzetten van hun vrijwilligerswerk is het beduidend van belang dat de koers die de organisatie gaat volgen rondom veranderingen blijft aansluiten bij de eigen visie en waarden van de vrijwilligers. De vrijwilligers willen integer kunnen blijven handelen en achter de keuzes van VluchtelingenWerk staan. Ook is gebleken dat de leidinggevende een belangrijke factor is met betrekking tot de motivatie van de vrijwilligers. De manier van leiding geven van de teamleider wordt gekenmerkt door betrokkenheid bij de vrijwilligers, verbondenheid met de vrijwilligers en het uiten van waardering. Deze waarden zorgen voor een fijne omgeving voor de vrijwilligers waarin zij gemotiveerd zijn en met plezier hun vrijwilligerswerk uitvoeren.

Er is bovendien sprake van een andere factor die bijdraagt aan de motivatie van de vrijwilliger, namelijk de vluchteling en het contact met hen. Dit heeft niet zo zeer te maken met factoren ten aanzien van de veranderingen maar het betreft hier juist een stabiele factor die ervoor zorgt dat de vrijwilligers gemotiveerd blijven ondanks de veranderingen. Het is belangrijk dat de vrijwilligers dit als een motiverende factor blijven zien.

6.2 DEELVRAAG 1

- ❖ **Hoe is het met de huidige motivatie van de vrijwilligers gesteld?**

Resultaten lieten zien dat de beweegredenen erg verschilden tussen vrijwilligers. Een gemeenschappelijke factor was de affiniteit met de doelgroep. De huidige motivatie van de vrijwilligers is hetzelfde in vergelijking met wanneer ze startten met het uitvoeren van vrijwilligerswerk. Doordat de vrijwilligers allemaal intrinsiek gemotiveerd zijn om zich in te zetten als vrijwilliger liggen de beweegredenen dicht bij de vrijwilligers zelf. Daardoor zijn de invloeden van buitenaf minimaal en is er weinig fluctuatie in hun motivatie. Tevens is er sprake van een hoge mate van autonomie, competentie en sociale verbondenheid met het team arbeidsparticipatie. Zoals uit de theorie van Deci en Ryan (2000) bleek, leidt de invulling van de drie zojuist genoemde behoeften tot uiterste motivatie. Het is dus van belang dat deze drie behoeften vervuld blijven, ook al vinden er

veel veranderingen plaats. VluchtelingenWerk dient hier goed zicht op te houden om deze behoeften te waarborgen.

6.2 DEELVRAAG 2

❖ **Wat is de relatie tussen de houding van vrijwilligers van VluchtelingenWerk ten aanzien van de veranderingen en hun motivatie?**

Uit de resultaten blijkt dat de houding ten aanzien van een verandering indirect van invloed kan zijn op de motivatie van de vrijwilligers. De houding van de vrijwilligers ten aanzien van veranderingen waar ze niet achter stonden heeft effect op de mate waarin zij plezier ervaren en het idee hebben dat ze zinvol bezig zijn. Dit is voor de vrijwilligers weer van invloed op hun motivatie. Deze houding, het plezier hebben en zinvol bezig zijn, valt te koppelen aan de wensen en behoeften van vrijwilligers uit de pre-verandering elementen van Oreg, Vakola en Armenakis (2011). Aangezien de verandering omtrent de nieuwe inburgeringswet nog moet plaatsvinden, is het van belang dat VluchtelingenWerk aandacht besteedt aan de houding van de vrijwilligers betreffende deze verandering. Zo moeten ze individueel klaar zijn voor de verandering, de readiness for change (Holt & Vardaman, 2013). Daarnaast is het van belang dat de visie vanuit VluchtelingenWerk omtrent de veranderingen overeen blijft komen met de denkwijzen en waarden van de vrijwilligers willen zij gemotiveerd blijven.

6.3 DEELVRAAG 3

❖ **Wat is de relatie tussen de communicatie rondom de veranderingen binnen VluchtelingenWerk en de motivatie van medewerkers?**

Op basis van de resultaten is vast te stellen dat er vanuit VluchtelingenWerk onvoldoende gecommuniceerd wordt rondom de spelende veranderingen in het werkveld waardoor de vrijwilligers zich niet betrokken voelen bij het proces rondom de veranderingen. Dit komt doordat de minimale communicatie die plaatsvindt gebeurd via doorgestuurde e-mails en de vrijwilligers via via informatie krijgen. Zoals uit het model van Quirke (in: Reijnders, 2015) blijkt, is er meer nodig om de vrijwilligers betrokken te laten voelen. Het communiceren aan de hand van e-mails bevindt zich namelijk op de eerste trap en wordt gekenmerkt door het eenzijdig sturen van informatie, er is hier nog geen sprake van tweezijdige communicatie. Betrokkenheid en inzicht in het proces rondom veranderingen is hetgeen wat bijdraagt aan de motivatie van de vrijwilligers, dit is te bereiken door een andere manier van communiceren, namelijk het creëren van interactie met de vrijwilligers waardoor ook een hoger niveau bereikt wordt op de trap van Quirke (in: Reijnders, 2015), wat samenhangt met betrokkenheid. Daardoor kan gesteld worden dat er sprake is van een relatie tussen de communicatie rondom de spelende veranderingen en de motivatie van de vrijwilligers.

6.4 DEELVRAAG 4

❖ **Wat zijn de wensen en behoeften van de vrijwilligers ten aanzien van het gemotiveerd blijven werken rondom de veranderingen?**

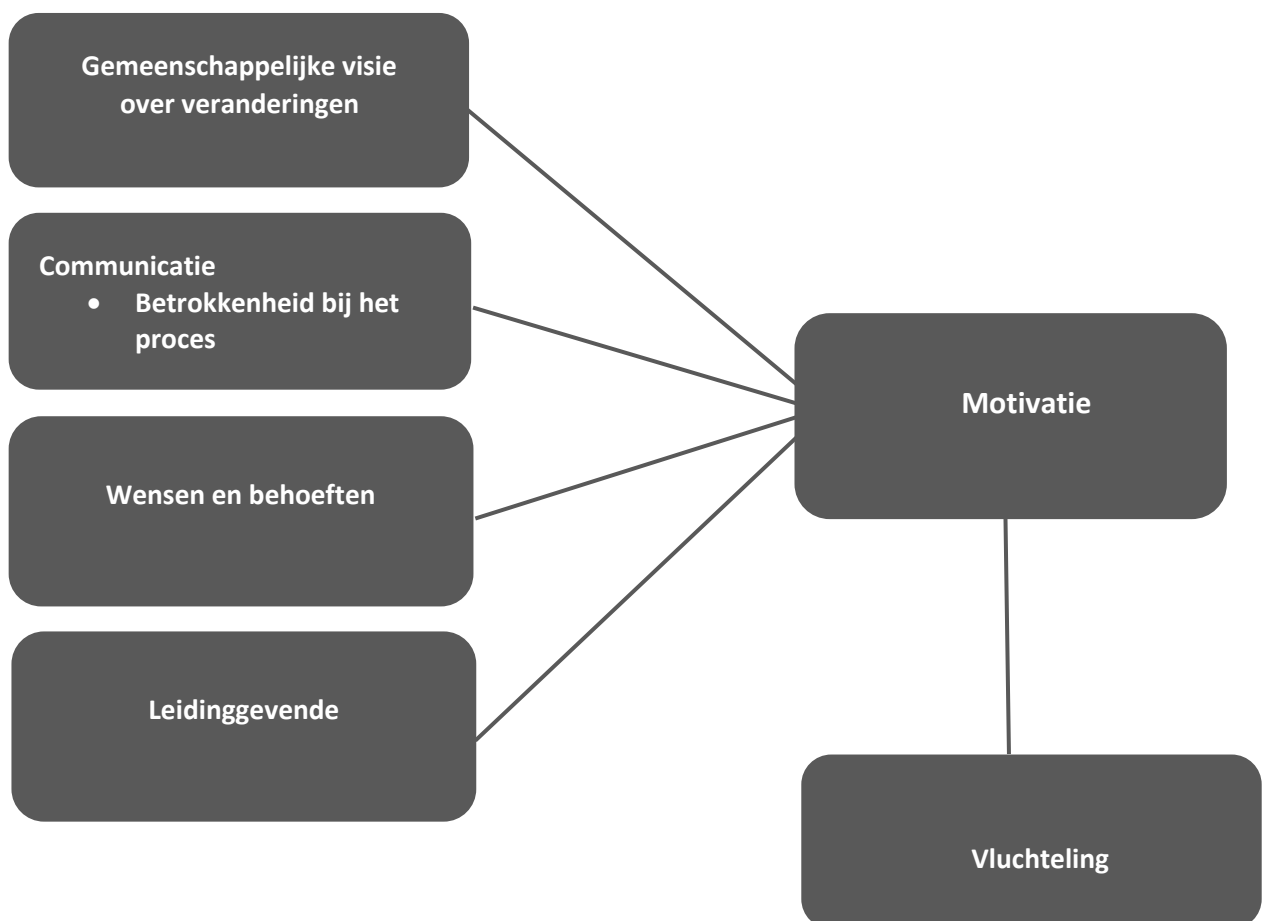
Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat er verschillende wensen en behoeften bestaan bij de vrijwilligers die bijdragen aan de motivatie van de vrijwilligers. In de uitwerking van deelvraag 3 is reeds aan bod gekomen dat de vrijwilligers de behoefte hebben om meer betrokken te worden bij het proces en inzicht te hebben in de plannen rondom de veranderingen van VluchtelingenWerk.

Tevens bestaat de wens om mee te denken met de teamleider van arbeidsparticipatie over de positie die VluchtelingenWerk gaat innemen ten opzichte van de gemeente. Ook hieruit blijkt de betrokkenheid vanuit de vrijwilligers. Daarnaast hebben de vrijwilligers behoefte aan overzicht met betrekking tot de verantwoordelijkheden en de bewegingsruimte ten opzichte van het participatiebedrijf. Als laatste werd genoemd dat de behoefte bestaat aan het invullen van hun vrijwilligerswerk aan de hand van het huidige werk, waar men plezier uithaalt. Het voort kunnen zetten van het ondersteunen van trainingen en het coachen van vluchtelingen valt onder deze werkzaamheden.

6.5 HERZIENE VERSIE CONCEPTUEEL MODEL

Aan de hand van de conclusie blijkt dat het bestaande conceptueel model deels herziend moet worden. De voorheen gelegde verbanden in het originele conceptuele model zullen gedeeltelijk aangepast of uitgediept worden. In het onderstaande model is zichtbaar dat de eerste onafhankelijke variabele gewijzigd is naar 'gemeenschappelijke visie over veranderingen', de communicatie uitgediept is door 'betrokkenheid bij het proces toe te voegen'. Daarnaast zijn de wensen & behoeften intact gebleven en is ten slotte een nieuwe onafhankelijke variabele toegevoegd: de leidinggevende.

Een andere nieuw toegevoegde onafhankelijke variabele is de vluchteling. Deze staat apart in het onderstaand figuur, dit met als reden dat de vluchteling los staat van de veranderingen maar er juist ondanks de spelende veranderingen in het werkveld als stabiele factor bijdraagt aan de motivatie.



7. DISCUSSIE

In dit hoofdstuk worden de beperkingen van dit onderzoek besproken, door middel van mogelijke zwakke plekken. Aan de hand hiervan zullen er tips gegeven worden voor een eventueel vervolgonderzoek. Daarnaast wordt ingegaan op de validiteit, betrouwbaarheid en generaliseerbaarheid van dit onderzoek waarna afgesloten wordt met de theoretische implicatie en de innovatieve waarde van het huidige onderzoek.

7.1 BEPERKINGEN

Zoals in het theoretisch kader naar voren kwam, zijn er veel verschillende definities van en theorieën over motivaties. Doordat motivatie een breed concept is dat door verschillende factoren wordt beïnvloed, zoals interne communicatie, attitude jegens veranderingen en eigen behoeften en wensen, was het noodzakelijk om verschillende factoren te bespreken, waardoor een breder maar hierdoor minder diep perspectief genomen werd. Dit met als resultaat dat de thema's meer algemeen besproken werden. Vervolgonderzoek kan voortbouwen op deze resultaten en ervoor kiezen om zich specifiek te richten op een van de factoren die uit dit onderzoek als belangrijk naar voren is gekomen. Daarnaast is er geen gebruik gemaakt van triangulatie in dit onderzoek, er is namelijk op kwalitatief niveau onderzoek gedaan aan de hand van semi-gestructureerde interviews. Het kiezen van louter één onderzoeksmethode kan als gevolg hebben dat er minder informatie verzameld wordt en data uit de interviews ondersteund kunnen worden door andere data. Bij een eventueel vervolgonderzoek is het mogelijk dat er enquêtes worden afgenomen, waardoor op een kwantitatieve wijze de factoren onderzocht kunnen worden. Zo zou het interessant zijn om aan de hand van stellingen impliciete attitudes van vrijwilligers te meten en die te vergelijken met de kwalitatieve data.

Doordat de veranderingen in het werkveld al van start waren op het moment van mijn intrede als stagiaire bij VluchtelingenWerk heeft er geen 0-meting kunnen plaatsvinden om de motivatie van de vrijwilligers vóór alle veranderingen in kaart te brengen. Vandaar dat ervoor is gekozen dit te doen aan de hand van de VFI theorie van Clary en Snyder (1998) om zo te achterhalen met welke redenen de vrijwilligers initieel gestart zijn. Echter, indien mogelijk kan vervolgonderzoek een nulmeting uitvoeren, waarin nauwkeurig wordt vastgesteld wat de motivaties van vrijwilligers is wanneer zij starten met hun werkzaamheden. Verder kan dit dan worden uitgebreid met een longitudinaal onderzoek, waarin op meerdere meetmomenten de motivatie van de vrijwilligers onderzocht wordt.

De respondentengroep bestaat daarnaast enkel uit vrijwilligers, de inzichten van beroepskrachten aan de organisatiekant zijn hierin niet meegenomen. Dit was de wens van de praktijk, zodat zij meer zicht kregen op het perspectief van de vrijwilligers. Echter, het meenemen van beroepskrachten, die verantwoordelijk zijn voor het samenstellen van het interne beleid op het gebied van de spelende veranderingen in een vervolgonderzoek kan ertoe leiden dat de resultaten uitgebreider zijn.

Ten slotte moet er uiteraard opgemerkt worden dat de huidige respondentengroep erg klein is, slechts negen personen. Vervolgonderzoek kan zich beter richten op een grotere groep respondenten.

7.2 VALIDITEIT, BETROUWBAARHEID EN GENERALISEERBAARHEID

Zoals vermeld in de methodische verantwoording is er op verschillende manieren getracht de betrouwbaarheid en validiteit van dit onderzoek te vergroten. Zo is er voldoende aandacht besteed

aan het ethische aspect van de huidige studie, en zijn de interview omstandigheden zo gelijk mogelijk gehouden. Daarnaast hebben twee mede HR studenten ook naar de gecodeerde transcripten gekeken om er zeker van te zijn dat ook zij tot dezelfde conclusie kwamen over deelthema's. Met het oog op de validiteit valt er een kanttekening te maken bij de informele sfeer waarvan sprake was gedurende de interviews van dit onderzoek. Deze sfeer heeft waarschijnlijk het effect gehad dat de vrijwilligers de ruimte voelden om af te wijken van het onderwerp en andere zaken gerelateerd aan de dagelijkse gang van zaken te bespreken. Hierdoor konden de interviews gedeeltelijk afwijken van het onderzoeksonderwerp, wat ten kostte ging van relevante informatie. Desondanks kan het ook van positieve invloed zijn doordat de vrijwilligers het gevoel hebben gehad de vragen eerlijk en open te kunnen beantwoorden. Hierdoor werd de kans op sociaal wenselijke antwoorden verkleind. Tijdens het interview zijn de vrijwilligers er regelmatig op gewezen terug te keren naar het hoofdonderwerp. Echter, vervolgonderzoek kan er ook voor kiezen om de vragen gericht te stellen en de vooraf gedeelde verkorte topic lijst specifieker samen te stellen. Een andere kanttekening is dat de vragenlijst zelf is samengesteld. De begripsvaliditeit kan hierdoor lager zijn. Echter, er is getracht zo dicht mogelijk bij de erkende theorieën te blijven bij het stellen van de vragen. Ook is na het eerste interview gekeken of de topiclijst voldeed aan de doelen van het onderzoek.

Huidig onderzoek is in beperkte mate generaliseerbaar. Bij de overige locaties, Breda en Tilburg, zijn geen interviews afgenomen, maar deze vallen wel onder de onderzoekspopulatie. Zoals vermeld in de methodische verantwoording, hebben deze locaties dezelfde structuur en visie, werken ze veel samen en krijgen ze te maken met dezelfde veranderingen. Echter, het is mogelijk dat omgevingsfactoren een rol spelen bij de resultaten. In een eventueel vervolgonderzoek is het raadzaam deze locaties te betrekken in de interviews.

7.3 THEORETISCHE IMPLICATIES

Voor dit onderzoek zijn verschillende theorieën beschreven. Veel motivatietheorieën richten zich op werknemers en niet zozeer op vrijwilligers. Dit is een gat in de literatuur, aangezien het aantal vrijwilligers sterk is toegenomen de afgelopen jaren. Echter, op grond van de ingedane inzichten hoeven de theorieën niet allemaal herzien te worden, en kunnen veel theorieën ook toegepast worden in deze context. In huidig onderzoek is met name het autonomie- en verbondenheidsaspect van de vrijwilligers naar voren gekomen. Hierbij moeten theorieën zich niet zozeer focussen op de 'verbondenheid' met de organisatie, maar meer op de tussenliggende laag, de directe collega's of juist de verbondenheid met de cliënt, de vluchteling. Ook blijkt aan de hand van de resultaten dat de leidinggevende een rol speelt in de motivatie, dit deelthema is niet meegenomen vanuit de theorie, maar bleek wel van belang. Verder ondersteunt het huidige onderzoek de bevindingen van Tak en Karr (2007), die stellen dat vrijwilligers ook gemotiveerd zijn doordat ze het simpelweg 'leuk vinden' om vrijwilligerswerk te doen. Er zijn nog weinig onderzoeken uitgevoerd naar de dynamiek van motivatie van vrijwilligers. Hoewel Snyder en Omoto (1999) stellen dat motivatie van vrijwilligers kan veranderen over tijd, laat huidig onderzoek zien dat dit niet altijd het geval is, ondanks het feit dat er veel externe veranderingen kunnen plaatsvinden. Meer onderzoek hiernaar is wenselijk.

7.4 INNOVATIEVE WAARDE

Wat betreft de onderzoeksmethode is dit onderzoek niet innoverend te noemen. De kwalitatieve onderzoeksmethodiek door middel van een topic lijst is geen originele manier. Door het probate karakter van deze manier, is ervoor gekozen hier wel gebruik van te maken

Er heeft in het verleden eerder onderzoek plaatsgevonden op het gebied van motivatie bij de vrijwilligers. Echter er is niet eerder toegespitst op de spelende veranderingen in het werkveld en enkel gericht op de afdeling arbeidsparticipatie. De innovatieve waarde van dit onderzoek ligt daardoor bij de inzichten die VluchtelingenWerk verkregen heeft. De beleving van de vrijwilligers over hun motivatie wordt op een geheel andere manier in kaart gebracht.

LITERATUURLIJST

Algemeen | VNG. (z.d.). *Vrijwilligerswerk*. Geraadpleegd op 19 oktober 2018, van <https://vng.nl/onderwerpenindex/maatschappelijke-ondersteuning/mantelzorg-vrijwilligerswerk/algemeen>.

Algemene Rekenkamer. (2017). *Inburgering*. Geraadpleegd op 9 oktober 2018, van <https://www.rekenkamer.nl/publicaties/rapporten/2017/01/24/inburgering>.

Bekkers, R. (2013). *Geven in Nederland: Giften, Nalatenschappen, Sponsoring en Vrijwilligerswerk*. Amsterdam: Reed Business Education.

Beveridge, W. (1948). *Voluntary action*. Londen: Allen & Unwin

Bjerneld, M., Lindmark, G., McSpadden, L. A., & Garrett, M. J. (2006). Motivations, Concerns, and Expectations of Scandinavian Health Professionals Volunteering for Humanitarian Assignments. *Disaster Management & Response*, 4(2), 49-58.

Boezeman, E. J. & Ellemers, N. (2009). Intrinsic need satisfaction and the job attitudes of volunteers versus employees working in a charitable volunteer organization. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82(4), 897-914.

Boonstra, J. J., De Bruijn, J. A., Burger, Y., Van Es, R., Van Twist, M., Vermaak, H., & Holtkamp, B. (2017). *Veranderen van maatschappelijke organisaties: praktische concepten en inspirerende praktijkverhalen* (2e ed.). Amsterdam, Nederland: Atlas Contact, Uitgeverij.

Centraal Bureau voor de Statistiek. (2018). *Vrijwilligerswerk: activiteiten, duur en motieven*. Geraadpleegd op 16 februari 2019, van <https://www.cbs.nl/nl-nl/achtergrond/2018/29/vrijwilligerswerk-activiteiten-duur-en-motieven>

Clary, E.G., Snyder, M., Ridge, R.D., Copeland, J., Stukas, A.A., Haugen, J. & Miene, P. (1998). *Understanding and assessing motivations of volunteers: a functional approach*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(6), 516-1530.

Dekker, P. (2001). *Civil society*. Geraadpleegd van [file:///C:/Users/Lotte%20Jacobs/Downloads/cah110%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Lotte%20Jacobs/Downloads/cah110%20(1).pdf)

De Jong, H. (2011). *We doen het goed maar minder goed dan we denken. (masterscriptie)*. Verkregen via <http://dspace.ou.nl/bitstream/1820/3612/1/MWHdeJongjanuari2011.pdf>

De Rond, J. (2016). *Zelfs bedrijven maken gebruik van vrijwilligers – van de gekke*. Geraadpleegd op 2 oktober 2018, van <https://www.socialevraagstukken.nl/zelfs-bedrijven-kunnen-niet-meer-zonder-vrijwilligers-van-de-gekke/>.

De Steven. (z.d.). *Vrijwilligers motiveren: hoe moet dat?* Geraadpleegd op 15 februari 2019, van <https://www.desteven.nl/leerdoelen/leidinggevende-manager/motiveren/vrijwilligers-motiveren>

DiFonzo, N., & Bordia, P. (1998). A tale of two corporations: Managing uncertainty during organizational change. *Human Resource Management*, 37(3-4) 295-303.

Elving, W.J.L. (2005). Communication and Organisational change. *Corporate Communications: an International Journal*, 10, pp. 129-138.

Ferlie, E., & Ongaro, E. (2015). *Strategic management in public services organizations: Concepts, schools and contemporary issues*. New York: Routledge.

Finkelstien, M. A. (2009). Intrinsic vs. extrinsic motivational orientations and the volunteer process. *Personality and Individual Differences*, 46(5), 653-658.

Gagné, M. (2003). The role of autonomy support and autonomy orientation in prosocial behavior engagement. *Motivation and Emotion*, 27, 199-223.

Gaskin, K. & Davis Smith, J. (1995). *A New Civic Europe. A Study of the Extent and Role of Volunteering*. Londen: The Volunteer Centre UK.

Gerstein, L. H., Wilkeson, D. A. & Anderson, H. (2004). *Differences in motivations of paid versus nonpaid volunteers*. *Psychological Reports*, 94(1), 163-175.

Goodman, J. & Truss, C. (2004). 'The medium and the message: communicating effectively during a major change initiative'. *Journal of Change Management*, 4 (3), 217 – 228.

Haivas, S., Hofmans, J., & Pepermans, R. (2012). Self-determination theory as a framework for exploring the impact of the organizational context on volunteers' motivation: A study of Romanian volunteers. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 41(6), 1195-1214.

Hoekstra, H. (2017). Waarom we vrijwilligers wel wat meer mogen waarderen - OverDWARS. Geraadpleegd op 28 september 2018, van <https://dwars.org/overdwars/waarom-we-vrijwilligers-wat-meer-mogen-waarderen/>.

Holt, D. T. & Vardaman, J. M. (2013). Toward a Comprehensive Understanding of Readiness for Change: The Case for an Expanded Conceptualization. *Journal of Change Management*, 13(1), 9-18, DOI: 10.1080/14697017.2013.768426.

Hustinx, L. (2009). *De individualisering van het vrijwillig engagement*. In G. Buijs, P. Dekker & M. Hooghe (Eds.), *Civil society tussen oud en nieuw* (pp. 211-225). Amsterdam: Aksant.

Hustinx, L. (1998). Jongeren en hun vrijwillig engagement: Een nieuwe stijl van vrijwilligerswerk? *Tijdschrift voor Sociologie*, 19 (2), pp.111-147.

Kamerman, S., & Boon, F. (2018). Vijf veranderingen waardoor de inburgering nu wél moet slagen. Geraadpleegd op 15 oktober 2018, van <https://www.nrc.nl/nieuws/2018/07/02/vijf-veranderingen-waardoor-de-inburgering-nu-wel-moet-slagen-a1608649>

Klein Hegeman, P. K. & M. Kuperus (2004). Een verkenning van het begrip vrijwilligerswerk. *Vrijwillige Inzet Onderzocht*. 1:2 pp. 17-26.

Kluytmans, G. (2014). *Leerboek Human Resource Management* (2e ed.). Nederland: Noordhoff Uitgevers.

Koeleman, H. (2018). *Interne communicatie* (7e ed.). Amsterdam: Boom uitgevers.

Koeleman, H. (1995). *Interne communicatie als management: strategieën, middelen en achtergronden*. Alphen a/d Rijn: Kluwer

Koolmees, W. (2018). 34584: Wijziging van de Wet inburgering en enkele andere wetten in verband met het toevoegen van het onderdeel participatieverklaring aan het inburgeringsexamen en de wettelijke vastlegging van de maatschappelijke begeleiding; Brief van de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over de hoofdlijnen van de veranderopgave inburgering [Illustratie]. Geraadpleegd op 15 februari 2019, van <https://zoek.officiëlebezoekingen.nl/kst-34584-I.html>

Liao-Troth, M. A. (2001). Attitude differences between paid workers and volunteers. *Nonprofit Management and Leadership*, 11(4), 423-442.

Logeion Vakgroep. (2006). Zonder interne communicatie geen verandering!. Geraadpleegd op 1 november 2018, van [file:///C:/Users/Lotte%20Jacobs/Downloads/2016%2005%20Logeion%20Vakgroep%20IC%20whitepaper_vDEF%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Lotte%20Jacobs/Downloads/2016%2005%20Logeion%20Vakgroep%20IC%20whitepaper_vDEF%20(1).pdf)

Lont, C. (2018). De groeiende rol van de vrijwilliger in de participatiesamenleving. Geraadpleegd op 1 oktober 2018, van <https://noordkopnieuws.nl/de-groeiende-rol-van-de-vrijwilliger-in-de-participatiesamenleving/>

Maslow, A. H. (1958). *A Dynamic Theory of Human Motivation*. In C. L. Stacey & M. DeMartino (Eds.), *Understanding human motivation* (pp. 26-47). Cleveland, OH, US: Howard Allen Publishers

Meijs, L.C.P.M., Huisman, W.H.A. & Roza, L. (2011). ECSP webpublicatie: de economische waarde van het vrijwilligerswerk bij Humanitas. Verkregen op 7 november 2018 via http://www.erim.eur.nl/fileadmin/default/content/erim/research/centres/erasmus_centre_for_strategic_philanthropy/research/publications/de_economische_waarde_van_het_vrijwilligerswerk_door_hum.pdf.

Metselaar, E. E. (1997). Assessing the willingness to change: construction and validation of the DINAMO. (dissertatie) Amsterdam: VU.

Metselaar, E.E. en Cozijnsen, A.J. (2011). *Van weerstand naar veranderingsbereidheid*. Heemstede: Holland Business Publications.

Ministerie van cultuur, Recreatie en Maatschappelijk Werk. (1980). *Vrijwilligersbeleid. Eerste deelrapport van de Interdepartementale Commissie Vrijwilligersbeleid*. 's -Gravenhage, Nederland: Staatsuitgeverij.

Movisie. (2017). *Feiten en cijfers Vrijwillige inzet*. Verkregen via https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2018-10/feiten_en_cijfers_vrijwillige_inzet7-12-2017def.pdf

Mulder, P. (2012). Piramide van Maslow, een krachtige motivatie theorie. Geraadpleegd op 31 oktober 2018, van <https://www.toolshero.nl/psychologie/motivatatie/piramide-van-maslow/>.

Mulder, P. (2013). ERG theorie van Clayton Alderfer, een krachtige motivatie theorie. Geraadpleegd op 31 oktober 2018, van <https://www.toolshero.nl/psychologie/motivatatie/erg-theorie/>.

Mulder, P. (2018). Zelfdeterminatietheorie (ZDT). Geraadpleegd op 31 oktober 2018, van <https://www.toolshero.nl/psychologie/motivatatie/zelfdeterminatietheorie-zdt/>

NOS. (2015). Flink meer vrijwilligers voor Vluchtelingenwerk. Geraadpleegd op 15 februari 2019, van <https://nos.nl/artikel/2071454-flink-meer-vrijwilligers-voor-vluchtelingenwerk.html>

Omoto, A. M., & Snyder, M. (1995). Sustained helping without obligation: Motivation, longevity of service, and perceived attitude change among AIDS volunteers. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68 (4), 671-686.

ONA Portaal. (2018). Wijziging examen ONA - ONA Portaal. Geraadpleegd op 15 oktober 2018, van <https://www.onaportaal.nl/nieuws/wijziging-examen-ona-60>.

Oostlander, J., Güntert, S.T., Van Schie, S. & Wehner, T. (2013). Leadership and Volunteer Motivation: A Study Using Self-Determination Theory. *Non Profit and Voluntary Sector Quarterly*, 43(5), 869-889.

Oreg, S. (2006). Personality, context, and resistance to organizational change. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15, 73-101. doi: 10.1080/13594320500451247

Oreg, S., Vakola, M., & Armenakis, A. (2011). Change Recipients' Reactions to Organizational Change: A 60-Year Review of Quantitative Studies. *Journal of Applied Behavioral Science*, online version, 1–64.

Penninx, R. en Slijper, B (1999). Voor elkaar? Integratie, vrijwilligerswerk en organisaties van migranten. Amsterdam: Instituut voor Migratie- en Etnische Studies.

Piderit, S.K. (2000). Rethinking resistance and recognizing ambivalence: a multidimensional view of attitudes toward an organizational change. *The Academy of Management Review*, 25(4).

Reijnders, E. (2015). *Interne communicatie voor de professional (8^e ed.)*. Assen, Nederland: Van Gorcum.

Rijksoverheid. (2018a). Inburgering op de schop: nieuwkomers zo snel mogelijk aan het werk, leenstelsel afgeschaft. Geraadpleegd op 1 oktober 2018, van <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2018/07/02/inburgering-op-de-schop-nieuwkomers-zo-snel-mogelijk-aan-het-werk-leenstelsel-afgeschaft>.

Rijksoverheid. (2018b). Koolmees pakt wachttijden inburgeringsexamens aan. Geraadpleegd op 15 februari 2019, van <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2018/02/04/koolmees-pakt-wachttijden-inburgeringsexamens-aan>

Rijksoverheid. (z.d.). Wat is vrijwilligerswerk? Geraadpleegd op 17 oktober 2018, van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/vrijwilligerswerk/vraag-en-antwoord/wat-is-vrijwilligerswerk>.

Rosman, C. (2016). Meer polarisatie, meer vrijwilligers. Geraadpleegd op 5 oktober 2018, van <https://www.ad.nl/nieuws/meer-polarisatie-meer-vrijwilligers%7Ea1962a3c/>

Ryan, R.M., & Deci, E.L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55(1), 68-78.

SCP (2018). De sociale staat van Nederland 2018. Geraadpleegd op 16 december 2018 via <https://digitaal.scp.nl/ssn2018/>.

Schreuder-Peters, R., & Boomkamp, J. (2014). *Psychologie de hoofdzaak* (5e ed.). Nederland: Noordhoff Uitgevers B.V.

Smeltzer, L.R. (1991). An analysis of strategies for announcing organization-wide change, *Group & Organizational Management*, 16 (1), 5-24. doi: 10.1177/2F105960119101600102

Smith, E. (2014). *Social Psychology* (4e ed.). Taylor & Francis Ltd.

Snyder, M., & Omoto, A. M. (1999). Basic research and practical problems. In W. Wosinska, R. B. Cialdini, J. Reyskowski, & D. W. Barrett (Eds.), *The practice of social influence in multiple cultures*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.

Sobus, M. S. (1995). Mandating community service: Psychological implications of requiring prosocial behavior. *Law & Psychology Review*, 19, 153-182.

Tak van der, I. & Karr, L.B. (2007). *In their own words: Motivations and experiences of young volunteers in the Netherlands*. Atlanta: ARNOVA Conference Atlanta.

Van Dale. (z.d.). Geraadpleegd op 24 oktober 2018, van <https://www.vandale.nl/gratis-woordenboek/nederlands/betekenis/motivatie>

Vansteenkiste, M. & Ryan, R. (2013) On psychological growth and vulnerability: Basic psychological need satisfaction and need frustration as a unifying principle. *Journal of Psychotherapy Integration*, 23(3), 263-280.

Verhoeven, N. (2014) *Wat is onderzoek?* (5^e ed.) Den Haag, Nederland. Boom Lemma uitgevers

VluchtelingenWerk Nederland. (2017a). Home | Intranet. Geraadpleegd op 9 oktober 2018, van https://intranet.vluchtelingenwerk.nl/user/login?destination=system/files/media/Jaarverslag%202017%20XS_DEF.pdf

VluchtelingenWerk Nederland. (2017b). Home | Intranet. Geraadpleegd op 9 oktober 2018, van <https://www.vluchtelingenwerk.nl/wat-wij-doen/wat-wij-doen-beeld>

Weston, M., M. Fendley, R. Jewell, M. Satchell, & C. Tzaros. (2003). Volunteers in bird conservation: Insights from the Australian Threatened Bird Network. *Ecological Management and Restoration*.

Wilson, J., & Musick, M. A. (1999). The Effects of Volunteering on the Volunteer. *Law and Contemporary Problems*, 62(4), 141–168. doi:10.2307/1192270

BIJLAGEN

Bijlage 1: Topiclijst + aanpassing in rood

TOPICLIJST INTERVIEWS AFSTUDEERONDERZOEK NOV 2018

Algemene introductie

- Bedanken deelname interview
- Uitleg onderzoek en doel interview

DOEL INTERVIEW

‘Wat doen de veranderingen in het werkveld met jouw motivatie en hoe kan hier op ingespeeld worden?’

Veranderingen in het werkveld (dynamisch): nieuwe inburgeringswet, schommeling aantal vluchtelingen, toezicht instanties, wijziging ONA

Duidelijk beeld krijgen op welke manier VluchtelingenWerk de vrijwilligers kan ondersteunen, faciliteren, gebonden en geboeid kan houden

- Uitleg van structuur/tijdsschema interview
- Uitgebreide en persoonlijke antwoorden/ervaringen
- Toestemmingsformulier en anonimiteit
- Toestemming audiorecorder
- Toelichten thema's

A. Algemeen

- Voorstellen
- Jaren actief als vrijwilliger
- Functie/taken

B. Motieven

- Redenen vrijwilligerswerk
- Verwachtingen
 - o Uitgekomen?
- Huidige motivatie
- Intrinsiek/extrinsiek
- Energiebrengers/vreters
- SDT
 - o Bewegingsvrijheid/autonomie
 - o Competentie
 - o Sociale verbondenheid

C. Veranderingen + houding t.a.v.

- Stukje toelichting

- Ervaring respondent
- 2/3 veranderingen duidelijk bespreken:
 - ONA
 - Toelichting
 - Ervaring respondent
 - Houding
 - Beïnvloeding vrijwilligersrol
 - Veranderende motivatie?
 - Hoe ga je daar mee om?
 - Rol/betekenis VluchtelingenWerk
 - Aantrekkelijkheid
 - Nieuwe inburgeringswet:
 - Wat kun je er zelf over vertellen?
 - Stukje toelichting/aanvulling
 - Houding
 - Beïnvloeding vrijwilligersrol?
 - Veranderende vrijwilligersrol
 - Rol/betekenis VluchtelingenWerk
 - Aantrekkelijkheid
 - Meer toezicht van instanties:
 - Wat kun je er zelf over vertellen?
 - Ervaring respondent
 - Beïnvloeding vrijwilligersrol
 - Veranderende motivatie?
 - Hoe ga je daar mee om?
 - Rol/betekenis VluchtelingenWerk
- Terugkomen op drie behoeften SDT n.a.v. veranderingen

D. Communicatie (combineren met deel C)

- Wat weet/wist je zelf al van de veranderingen?
- Middel van communiceren?
- Betrokkenheid?
- Op welke manier zou jij graag op de hoogte gehouden worden?
- Kwaliteit communicatie

WENSEN & BEHOEFTE (GEDURENDE GEHELE INTERVIEW, DOOR TE VRAGEN NAAR VERBETERPUNTEN + NAAR WAT ZE GRAAG WILLEN, 'NEGATIEVE' ANTWOORDEN OMZETTEN IN POSITIEVE)

Afronding



Toestemmingsformulier interview

Dit interview is onderdeel van het afstudeeronderzoek van Lotte Jacobs, voor de opleiding Human Resource Management van Fontys Hogeschool te Eindhoven. Het doel van dit onderzoek is verkrijgen van inzicht in de motivatie van de vrijwilligers bij VluchtelingenWerk Eindhoven t.a.v. de veranderingen in het werkveld en hoe VluchtelingenWerk haar vrijwilligers hierin kan faciliteren.

Wij vragen u om middels uw deelname aan dit interview uw mening te geven over uw motivatie, verwachtingen en wensen omtrent uw vrijwilligerswerk bij Vluchtelingenwerk, waarbij we expliciet ingaan op de aankomende veranderingen in het werkveld en de interne communicatie met de organisatie. Dit onderzoek draagt bij aan het verbeteren van de motivatie en behoud van vrijwilligers.

Het interview duurt ongeveer 45-60 minuten en wordt opgenomen via audio apparatuur. Deelname is geheel vrijwillig, u bent niet verplicht om alle vragen te beantwoorden en u kunt op elk moment stoppen zonder een reden op te geven. Uw antwoorden worden geanonimiseerd en vertrouwelijk behandeld. Dit betekent dat antwoorden nooit tot u persoonlijk kunnen worden herleid. De audiobestanden worden na het transcriberen verwijderd.

De resultaten van het onderzoek worden verwerkt in de afstudeerscriptie van Lotte Jacobs en deze worden gepresenteerd aan Fontys Hogeschool Eindhoven en Vluchtelingenwerk Eindhoven.

Ik bevestig dat ik bovenstaande informatie heb gelezen en begrepen en ga akkoord met deelname aan dit interview. Ik had de gelegenheid om de informatie te overwegen, vragen te stellen en heb hierop bevredigend antwoord gekregen.

- ☐ Akkoord
- ☐ Niet akkoord

(Datum, handtekening)

Bijlagen 3: Transcripten

Interview 1

I: Zoals je in het toestemmingsformulier hebt kunnen lezen gaan we het vandaag hebben over jouw motivatie als vrijwilliger ten aanzien van de veranderingen in het werkveld. We gaan hierbij verschillende thema's bespreken: startend met jouw motivatie, de veranderingen en jouw houding daarbij, de communicatie omtrent de veranderingen en jouw wensen & behoeften op het gebied van de veranderingen. Zou je om te beginnen kort iets over jezelf kunnen vertellen? En dan met name hoelang je actief bent als vrijwilliger wat je functie en taken zijn om het zo maar te zeggen.

R1: Oké. Ja in 64 met pensioen gegaan dus dat betekent dat ik ruimte kreeg. Uhm ik. In het eerste jaar nou nog geen vrijwilligerswerk gedaan maar op een gegeven moment dacht ik van ja ik heb zoveel ervaring in dat heeft dan met het verleden te maken dat ik 10 jaar als loopbaan als trainer in Utrecht bij de afdeling inburgering van het ROC heb gewerkt. Dus daar had ik al heel veel te maken met de vluchtelingen ook. En uh toen ben ik in eerste instantie bij uh vluchtelingenwerk de koppeling van taalmaatjes gaan doen en dat deed ik samen met andere vrijwilligster met (*naam*) en dat vond ik heel leuk om te doen. Maar toen werd dat een betaalde functie en toen mocht ik niet meer als vrijwilliger naast (*naam*) dit werk blijven doen, daar was ik helemaal verbaasd over. Maar goed toen ben ik naar de afdeling arbeidsparticipatie gegaan heb ik gevraagd of ik daar vrijwilligerswerk kan doen en dat doe ik nu denk ik 3 jaar of zo. 2 jaar ik weet het niet precies 2 en een half jaar al een tijdje draai ik mee.

I: En wat vond je van die overstap?

R1: Nou het leuke vond ik dat ik hoe meer daar was dat ik meer collega's had. Op de 1 of andere manier meer contact met andere vrijwilligers want dat was bij de taalmaatjes anders. Daar was het een gesprek met de vrijwilliger en een gesprek met de vluchteling dan en die koppelen aan elkaar maar ik voelde me minder, ja was minder verbonden of zo met de organisaties terwijl ik nu dat er heel veel andere coaches zijn en ja een betaalde kracht (*naam leidinggevende*) erboven, dat ik voel ik me meer verbonden dat vind ik wel een heel fijn gevoel dat je collega's hebt en kunt sparren en ja meer daar ook inderdaad dus meer meemaken van, van het hele gebeuren eigenlijk.

I: Je bent nu actief bij arbeidsparticipatie wat zijn jouw taken zoal daar?

R1: Momenteel of momenteel of of eigenlijk van begin af aan het toch al min of meer toen de ONA begon was ze nog voordat de ONA er was. Toen was het nog zo dat bij arbeidsparticipatie vrijwilligers die ook ergens anders les hadden gehad zich konden melden bij vrijwilligerswerk als ze een maatje wilde of een coach wilde hebben om naar werk te begeleiden dus ik heb in eerste instantie een man, een Syrische man begeleid naar werk had nog niks met ONA te maken. En daarna kwam natuurlijk ONA en toen hebben we, (*naam*) en ik zo de training min of meer op gezet. En van daaruit kwamen natuurlijk de coaching van de mensen die met de mee. En eigenlijk is dat nu dan toch het belangrijkste, de coaching van de vluchtelingen naar hun examen. Of de resultaatkaart want ik heb er nog een paar die morgen deze week nog een afspraak met iemand die toch nog op gesprek moet ook nog uit de ouwe ouwe groep eigenlijk.

I: Dus ik hoor je zeggen voornamelijk stukje training geven en (mede)verzorgen als in voorbereiden?

R1: Toen wij begonnen hè, nu hebben we een boek maar als ik zie wat wij allemaal ontwikkeld hebben in eerste instantie, jeetje wat wij allemaal uitgezocht hebben, opgeschreven en gemaakt en dat vond ik eigenlijk ook heel erg leuk om te doen moet ik zeggen, want ik heb in mijn leven zoveel trainingen geschreven zelf. Dat vond ik ook heel leuk om te doen.

I: Dat stukje voorbereiden is helemaal jouw ding, begrijp ik?

R1: Ik ging alles uitzoeken ook websites en filmpjes vinden en heel veel onderzoek gedaan. Ja.

I: En uhm we zijn er net al een beetje op ingegaan want één van mijn volgende vragen is inderdaad waarom ben je destijds gestart met het vrijwilligerswerk?

R1: Omdat ik ik woon alleen ik heb geen man geen kind je hond en mijn verbouwing was klaar en wat nu. En niet alleen maar leuke dingen doen en wat ik me ook wel realiseerde ik heb nu 40 jaar gewerkt en dan denk je ik heb zoveel ervaring ik heb zoveel gedaan en geleerd. En het idiote is dan als je met pensioen gaat dat in 1 keer allemaal weg. Alsof je dan, terwijl dat mijn leven geweest is en

één keer. Het is voor mij wel prettig dat ik eigenlijk met alles wat ik gedaan heb, mijn ervaringen die in de vorm van vrijwilligerswerk kan door zetten en nog iets mee doen. Dat ik nog een bijdrage kan leveren dat ik ja een zinvolle invulling, bovendien geeft het ook enige structuur aan mijn leven.

I: Ik hoorde jou net inderdaad ook de verbondenheid wat je nu weer arbeidsparticipatie meer hebt met uh andere vrijwilligers noemen.

R1: Ja. Ja. Dat speelt voor mij een belangrijke rol.

I: Oké. Da 's mooi want ik hoor verschillende motieven eigenlijk terugkomen in jouw verhaal waarom je vrijwilligerswerk bent gaan doen. Het is inderdaad het sociale aspect en, nou toch ook wel ik je normen en waarden terugkomen.

R1: Ja zonder meer.

I: En kennis inzetten die je tijdens je leven opgedaan hebt.

R1: Ja. Ja.

Wat waren je verwachtingen toen je bij Vluchtelingenwerk aan de slag ging?

R1: Toen wist ik eigenlijk niet zo goed toen ik echt begon, met dat taalmaatjes gebeuren enzo. Ik had het gevoel, dat heb ik nog steeds, is dat het allemaal losse, losse eenheden zijn bij Vluchtelingenwerk: juridisch, maatschappelijk, de docenten, arbeidsparticipatie. En dat was toen ook die eigenlijk in hetzelfde gebouw zitten maar nauwelijks overleggen of contact met elkaar hebben. En dat goed heb ik nog steeds. Maar aan mijn verwachtingen ja god, ik ik deed wat ik moest toen met die taal maatjes en dat was leuk. Ook dingen opgezet, geprobeerd op te zetten mensen op de hoogte te houden maar goed dat stopte. En ja bij arbeidsparticipatie, ja, wat waren mijn verwachtingen? Toch ook een beetje zien wat ik zou kunnen doen of zo. Wat mijn bijdrage zou kunnen zijn. En ja goed dan komt misschien later nog dan loop je toch tegen dingen aan ik net ook al zei dat het een beetje weinig, weinig overzicht. Het contact met docenten of met ja dat is toch een beetje soms vind ik een geïsoleerd gebeuren. Wat dat betreft vind ik het niet echt een professionele organisatie maar dat hoor je misschien wel vaker dan weet ik niet. Het is, ja goed dat komt misschien later ook nog maar het is natuurlijk ook heel veel vrijwilligers, kijk maar een paar net als (*naam*) en (*naam*), die gaan niet meer werken of hoeven niet meer te werken, dan ben je een soort constante factor of zo. Maar dat is natuurlijk zo veel verloop van vrijwilligers waardoor elke keer weer opnieuw alles uitgelegd moet worden.

I: En zijn die verwachtingen waargemaakt?

R1: Dat weet ik eigenlijk niet precies, ik doe ik doe, met heel veel plezier. Soms te veel maar goed toch tegen dingen aanlopen. Maar ik heb nou ik heb wel voldoening van mijn werk in ieder geval. Los van ja ik heb wel het gevoel dat ik voor mensen iets kan doen maar je loopt hij heel veel dingen aan of ik loop tegen veel dingen aan god kan dit niet anders, Zo van we hebben minder te zeggen gekregen.

I: Maar had je geen uitgesproken verwachting? Je hebt natuurlijk ook intern de switch gemaakt.

R1: k vind wel dat ik bij arbeidsparticipatie beter op mijn plek zit dus wel mijn ding. Toch, vind ik, is dat wel een goeie plek voor mij. Beter dan misschien nog dat taal gebeuren.

I: Een betere match met arbeidsparticipatie dus. Als je nou kijkt naar motivatie waar je destijds mee gestart bent, hoe zit het nu met die motivatie?

R1: k ben nog steeds gemotiveerd, ik wil het ook niet kwijt eigenlijk, alleen wat minder. Ik ben wel heel benieuwd naar komt ook straks de ontwikkelingen en in hoeverre dat ik daar dan nog achter kan blijven staan. En dat vind ik dat vind ik best een lastige maar goed dat zal in 2019 helder worden denk ik. Want ik heb altijd gezegd ik ga geen dingen meer doen waar ik niet achter sta. Voor mij is dat heel belangrijk en ja, en dan moet ik dus afwachten of ik er nog helemaal achter kan staan, van waar ik mee bezig ben en dat beleid van de organisaties. Dus dat vind ik wel spannend hoor.

I: Daar gaan we inderdaad later op in, om de structuur een beetje aan te houden maar daar komen we zeker op terug. Als jij zo kijkt, want ik heb je al een aantal dingetjes horen noemen. De mens heeft altijd te maken met intrinsieke en extrinsieke motivatie, wat zijn echte dingen vanuit jezelf waar, waar jij zo graag voor actief als vrijwilliger bent?

R1: Ik zal het je vertellen, ik had het van 't weekend nog met mijn broer erover, van wat wij thuis met de paplepel ingegoten hebben gekregen en staat op het graf van mijn ouders ook: niemand leeft voor zichzelf alleen.

I: Oké.

R1: Word er bijna emotioneel van. Want voor mij is dat iets dat wij, je je zorgt voor andere mensen je komt op voor andere mensen. Ja, dat zit gewoon in mijn genen, zowel bij mijn broers en zussen ook. Ja dat is denk ik toch mijn innerlijke drijfveer om, ja iets te doen voor mensen die echt niet, die veel minder kansen hebben dan ik ooit heb gehad in mijn leven. En, misschien, dat was ook nog een belangrijk startpunt, ik heb een jaar in Brazilië gewoond. Daar heb ik ook een aantal weken in de krottenwijken gewerkt en dat heeft zoveel indruk op mijn leven gemaakt dat het alleen maar eigenlijk ben ik gaan werken. En daarna heb ik mij altijd voor kansarmen willen inzetten.

I: Mooi (*naam*). Naast dat dit zo sterk aanwezig is, zijn er ook.. Ben je ook extrinsiek gemotiveerd?

R1: Dat kan ik dan ook zeggen dat het voor mij ook een zinvolle invulling is en ik collega's heb? Ik heb altijd buiten Eindhoven gewerkt, ik leer nu mensen kennen in Eindhoven wat ik heel erg leuk vind. Het geeft structuur, aan mij en aan mijn leven. Nou ik merk ook dat door dit werk te doen, dat dat het ook weer een energie gegenereerd op de één of andere manier. Dat als ik, 's avonds toch achter de computer ga zitten, ga ik nog dingen doen en en het inspireert mij ook. Door dan toch op dingen te letten dingen te lezen ja, die te maken hebben met vluchtelingen. Dus maar goed dat de innerlijke drijfveer is het sterk staan maar een andere positieve kant is, ja de structuur, collega's, de energie die ik er ook van kan krijgen. Ik kan er ook creatief van worden.

I: Maar los van intrinsiek of extrinsiek, ik hoor dat het actief zijn als vrijwilliger jou veel brengt, klopt dat?

R1: En of.

I: Zijn er alleen maar voordelen?

R1: Nou wat ik doe is dat ik zo fanatiek kan worden dat ik over mijn grens heen ga. Ik me dingen te veel aantrek waar ik niet eens misschien niet eens iets aan kan veranderen. maar ik kan bij de gemeente sommige dingen of in de politiek, of weet ik wat, zo boos over worden en ik kan niet tegen onrecht, niet tegen onrechtvaardigheid. En ja dan heb ik de neiging om te zeggen dat ik teveel wil zorgen, misschien nog te veel oplossen en nou ja zoals een aantal weken terug gebeurd is en dan ga ik over de grens heen. Dan is het ineens even helemaal afgelopen ja dus dat is iets persoonlijks van mij.

I: Is dat altijd zo geweest?

R1: Nou dit is wel een beetje een valkuil ik ben ook ooit, heb ooit een burn out gehad en ik heb de neiging om mijzelf te vergeten hierin en dan ben ik meer voor de andere zorgen dan voor mezelf en op een gegeven moment dan kan dat te veel worden. Dus dat is wel een leerpuntje op mijn leeftijd.

I: Een leven lang leren, toch (*naam*). Volgende vraag die ik jou wil stellen gaan over de energiebrengers en -vreters. Je hebt namelijk al het een en ander genoemd maar als je specifiek naar jouw taken en functioneren kijkt?

R1: Ja dat zijn de succesjes die je kunt halen over het feit dat, dat iemand een plek heeft gevonden. dat er een probleem is opgelost of ja dat zijn de kleine succesjes. Energie brengen is voor mij ook ik als ik dingen kan gaan uitzoeken, wat ik net zei weer op ideeën komen en zo, nou daar krijg ik wel energie van. Ja, maar van de andere kant, machteloosheid soms. Facilitaire dingen, dingen niet goed geregeld, laptops, een computersysteem dat af en toe op tilt slaat, te klein lokaal dat soort. Ik ben een behoorlijk ongeduldig mens, ik wil gewoon werken eigenlijk. Ja en als ik dan tegen dit soort dingen aanloop, dan kan 'k. Ja dat kan ik nog wel pissig worden. zo ja over dingen wat niet goed geregeld is.

I: En wat brengt jou verder bij Vluchtelingenwerk nog energie? Als je naar de organisatie zelf kijkt?

R1: Oh. Dat vind ik een moeilijke vraag. Want wat ik al zei ik vind het soms een beetje los zand. En, ik denk dat een een een organisatie als Vluchtelingenwerk Eindhoven misschien wel meer maar naar buiten toe, meer zou kunnen doen aan politiek. Meer samenwerkingsverbanden zou moeten kunnen zoeken, of dat kan weet ik helemaal niet, maar dat Vluchtelingenwerk zich veel beter zou kunnen positioneren binnen de gemeente Eindhoven. Denk ik, ik dat ik bedoel, ik heb een keer een gesprek

aangegaan, over vluchtelingen nota bene, met de wethouder van de SP hier in Eindhoven. Een heel verhaal verteld en of zij aandacht willen besteden, dan denk ik ja, eigenlijk moeten wij veel meer contact met de gemeente hebben, met politieke partijen met weet ik veel wat voor een samenwerkingen. Dan heb ik het idee dat wij achter dingen aan of zo weet ik niet of dat dat niet voldoende wordt ingezet. Ja. Dat verwacht ik eigenlijk veel meer van de organisatie van onze directeur, (*naam*) is dat dan hè. Dat vind ik echt dan denk ik in zo ver als het een beetje amateuristisch allemaal. Vluchtelingenwerk moet zich veel beter plaatsen in dit hele gebeuren.

I: Dat is een, ik snap waar het vandaan komt, het is een stukje opbouwende kritiek. Maar als je nou eens naar de organisaties kijkt en ik vraag je iets positiefs te zeggen, iets wat ze wel al goed doen en bijdraagt aan jouw motivatie?

R1: Ik denk dat iedereen zijn best doet, verder weet ik het niet zo goed. Ik zou alleen voor ons, voor ons ons clubje kunnen kunnen denken uh. Ja nou dan zijn we in ieder geval een aantal mensen die zich heel erg inzetten en uh ja dat is dan heel positief vind ik op de coaches en maar dan uh gaat het ook weer, en dat is weer wat energie kost: communicatie. Hoe communiceer je met elkaar hoe hoe hou je elkaar bij over dingen? Dat ja, dat vind ik dan weer heel lastig. Ja. Terwijl dat volgens mij als je 't organiseert wel kan maar iemand moet het organiseren, maar zover ga ik dan niet.

I: Nee.

R1: Nee denk dat wij veel veel hechter, net als vorige week zaten we dan bij elkaar maar dan zijn er een aantal jobcoach die er niet waren. Dan denk ik, ik had ze nog dit moeten vertellen en dat, maar dan dan denk ik, ik laat het los. Ik hoop dat het goed gaat maar dat vind ik dus heel lastig. Dat iedereen zijn best doet maar misschien kan het nog efficiënter en draaiboeken of weet ik veel wat. Nieuws nieuwsbrieven naar elkaar alle nieuwe dingen heb ik ooit voorgesteld. Hè waar je allerlei informatie die ik zou hebben of een andere oppikt even hup in een nieuwsbrief iedereen aan kan. Oh dat oh dat wist ik niet ja hoe communiceer je alle mogelijkheden of zo. Dat vind ik want er is natuurlijk van alles gaande, maar hoe krijgen we dat onder onze collega's verzonden of medegedeeld.

I: Mmm. Maar op dit gebied hoor ik dus meer niet per se energievreters maar wel van alles waarbij je zoiets hebt van dat kan anders aangepakt worden of dat kan beter?

R1: Ja.

I: Klopt het dat ik minder hoor wat al goed gaat?

R1: Ja nou ja, klopt maar dat is ook het hele wat er van buitenaf komt, wat ons wordt opgelegd. Dat vind ik dan, we hebben twee jaar weet ik veel die ONA trainingen gemaakt met heel veel achtergronden en weet ik veel wat en in één keer, is daar ineens een boek en andere regels wordt daar geen gebruik van gemaakt. Nou, dan denk ik zo veel tijd ingestoken en wat ook wel gebeurt, ik was toen bezig om alles wat wij, hoe heet dat uitgezocht hadden allemaal neer te zetten of zo, en dat hebben we allemaal gedaan en wat gebeurt er uiteindelijk mee. Niks. Dat vind ik dan jammer die continuïteit of zo.

I: Dat stukje bewegingsvrijheid wat je zojuist noemde, dat is het volgende onderdeel. Want hoe ervaar jij dat bij jouw werk een stukje bewegingsvrijheid autonomie?

R1: Ik denk dat ik behoorlijk veel bewegingsvrijheid heb, soms vraag ik me zelfs wel af of ik alles wel kan of moet doen wat ik wat ik doe. Dan denk ik bijvoorbeeld de contacten met een participatiebedrijf met een opleiding, ja ik doe maar van alles. In de hoop dat je het goed doet of zo maar ik denk dat er heel veel bewegingsvrijheid is. Ik vraag me alleen af, wat ik net zei hè participatiebedrijf bijvoorbeeld of dat het aan mij als jobcoach is om bepaalde onderhandelingen te doen of weet ik veel wat te doen of dat dat niks. Ook op een ander niveau duidelijke afspraken gemaakt moeten zijn. Dat weet ik daar loop je dan wel t a dat kan ik wel wat kan ik niet maar ik denk er behoorlijk veel denk ik.

I: Wat ik je nu hoor zeggen is voornamelijk intern, hoe zit dat op extern gebied?

R1: Ja, ja dat is onder andere inderdaad dat je wat ik zei, voordat de ONA begon dat wij nog mensen konden begeleiden vrijwilligerswerk, langer blijven allemaal geen enkel probleem, stagelopen geen probleem. Er kon ontzettend veel. Sinds het participatiebedrijf vluchtelingen heeft overgenomen zijn wij, te dansen naar hun pijpen of zo en dat dat, ja en ook omdat die samenwerking in sommige

gevallen wel goed gaat, anderen niet, maar dat vind ik dus ook niet helder. Wat mijn verantwoordelijkheid is of wat ik kan en mag doen, en wat die van het participatie is? Uiteindelijk weet ik dat zij de baas zijn maar je moet nogal strategisch te werk gaan. Dat kunnen doen voor mijn gevoel waarvan ik denk dat de vluchteling daarbij het meest gebaat is. En dat is bijvoorbeeld ook de, wat zij allemaal uitzoeken bij ONA, en bij een participatiebedrijf doen ze ongeveer hetzelfde moet gewoon heel ander werk gaan doen. Dan denk ik waarom stemmen we dat dan niet af op de een of andere manier en nou, dat is ook een energievreter. Het zou anders kunnen denk ik, maar daar heb je ook de politiek misschien wel bij nodig. Snap je, niet alleen participatiebedrijf maar ook de politiek. Dat zij daar keuzes in maken. Maar goed het licht weer op een ander niveau maar daar loop ik wel tegenaan.

I: Even samenvattend, je zegt intern eigenlijk heb ik genoeg ruimte om mij te bewegen en dan heb ik soms zelfs het idee van 'is dat wel mijn pakkie an'?

R1: Ja precies, kan ik het allemaal zo wat doen is het mijn verantwoordelijkheid weet ik ook niet.

I: Mis je daar dan ook een stukje begeleiding in?

R1: Ja ik heb het wel af en toe nodig om met met (*leidinggevede*) te overleggen van kan dit wel? Of hoe lossen we dit op? Of wat moet ik nu doen? Dat vind ik wel heel belangrijk. Ik had een keer, toen had ik een brief naar de wethouder willen schrijven en dat heb ik uiteindelijk niet gedaan maar daar heb ik het volgens mij ook met (*naam leidinggevende*) over gehad. Zegt ze: 'ja dat kun je niet doen want je doet het namens Vluchtelingenwerk en dat kan niet. Terwijl ik vrijwilliger ben en ik ben ook een ingezetene van Eindhoven dus ik denk dan ik mag aan de bel trekken maar ja daarmee zal vluchtelingenwerk dan, spreekt ook een beetje namens Vluchtelingenwerk. Nou dat vind ik lastige dingen. Dat zou aangenaam zijn als dat helder zou zijn.

I: Hmm ja en heb je dit al eens teruggegeven?

R1: Ja, in bepaalde mate wel denk ik, maar het is nog niet helemaal duidelijk hoe of wat.

I: En als je naar jezelf als vrijwilliger bij Vluchtelingenwerk kijkt, zie je, hoe zie je jezelf als vrijwilliger op het gebied van competenties?

R1: Nou denk dat ik uh, wat ik nu doe dat ik daar genoeg competenties voor heb. Alleen uh laptop, uh digibord, nou goed, dat zou ik kunnen leren maar daar voel ik me dan wel onhandig in of zo, nee dan ben ik toch een beetje afhankelijk van anderen. Maar ik denk als als het gaat over het werk wat ik doe nu of in de training ben ik voldoende competent. Misschien moet ik af en toe nog meer geduld hebben. Nog langzamer ga, denk ik soms, dat weet ik ook niet precies maar ik denk de andere dingen wat ik doe ben ik competent in.

I: Mm het zijn voornamelijk dus de technologische bezigheden, die je als moeilijk ervaart?

R1: Ja ik denk het wel, powerpoint maar dat doet (*naam*) dan. Ja dat heb ik nooit gedaan is misschien heel snel te leren. Maar dat interesseert me ook minder.

I: Jouw kracht ligt meer op een ander gebied begrijp ik maar zou je, zou je meer willen weten op het gebied van techniek/ICT of wat werkt daar in voor jou?

R1: Nee dat is goed op die manier, maar als het dan gaat inderdaad over sollicitatieformulieren opslaan, ik bedenk dan zelf wel een truc hoe ik het ook kan doen.

I: Doordat je dat lastiger uit handen kunt geven?

R1: Ja en dat is onderdeel van wat naar DUO moet.

I: Oké. Als laatste daarbij, in hoeverre voel jij je verbonden met Vluchtelingenwerk?

R1: Ja, ik voel me wel verbonden met Vluchtelingenwerk.

I: Op wat voor een manier dan?

R1: Nou in ieder geval de doelgroep, die mij heel erg aan het hart gaat. Ja dat zijn de collega's, dat zijn toch ook een aantal motieven van waarom ik dit doe. Waarom ik dit werk doe. De structuur, ik zou niet zo gauw een andere organisatie weten waar ik vrijwilligerswerk zou kunnen of willen gaan doen. Het past ook bij mij. Ja mijn verleden bij alles wat ik gedaan heb. Ja en de vluchtelingen ook ja ik bedoel, die hebben het al moeilijk genoeg. Waar mogelijk wil ik ze graag helpen.

I: Is vanuit de organisatie iets wat ze kunnen doen om jouw verbondenheid te vergroten?

R1: Nou.

I: Klopt het, jouw verhaal aanhorende, dat de verbondenheid met de organisatie zelf minder is als met het AP team, als ik dat zo mag zeggen?

R1: Ja, want ik vind de organisatie niet altijd professioneel, er is een grote meerderheid aan vrijwilligers, wat de continuïteit niet ten goede gaat, betaalde docenten moeten weg, ik vind zo de kwaliteit ook wel achteruit gaan. Mensen die weggaan maar wel heel goed zijn. En, en een ander ding, toch wat te maken heeft met, ik ken misschien de afdeling niet zo goed, maar de communicatie. Maar ik merk bij mijn coaching dat contact met andere afdelingen toch belangrijk is, andere docenten te kennen. Om zo de vluchteling zo goed mogelijk te kunnen helpen.

I: Ik hoor je zeggen aparte eilandjes, de verschillende afdelingen? Stap je wel eens naar die andere eilandjes toe?

R1: Nou, ik ben bijvoorbeeld, bij juridische afdeling hebben ze minder werk, weet ik, doordat er minder vluchtelingen zijn. Toen ben ik wel eens met een casus daarnaar toe gegaan om wat hulp te vragen maar dan zeggen ze heel strikt, nee, doen we niet, dan moet je naar Wij Eindhoven. Dat is in een keer dan ook heel formeel. Dus ik ga er wel eens naar toe maar eigenlijk krijg ik dan te horen, nee, dat is niet onze verantwoordelijk. Met andere taaldocenten is dat nog wel eens anders maar toch.

I: Het matcht niet met hoe jij het zou aanpakken?

R1: Nee, zeker niet, als ik tijd heb, zou ik het verhaal aanhoren.

I: Uhm, ik wil het nu graag hebben over de veranderingen. Dit zijn met name externe veranderingen, zoals we toen straks ook al een beetje besproken hebben. Het gaat eigenlijk over de nieuwe inburgeringswet, ONA, meer toezicht instanties uhm, waar vluchtelingenwerk zelf minder invloed op heeft.

R1: Ja, hooguit de manier hoe zij daar mee omgaan.

I: En wat bedoel je daar precies mee?

R1: Ja dat is ook het ONA verhaal, uren in plaats van examen. Dat is uh hartstikke fraude gevoelig, het is de bedoeling dat ze snappen waar het over gaat. Nu die 64 uur er zijn, lijkt het, voelt het voor mij, dat we gaan voor de uren en het geld. Wij moeten straks mee doen aan een aanbesteding of we dit nog kunnen aanbieden, dat vind ik een verarming voor ONA. Binnen de 13 weken lestijd alles ingestuurd hebben, het gaat zo uh voorbij aan het doel, daar heb ik wel moeite mee. Ik zou liever mensen nog wat langer coachen, dat ze het wel echt begrepen hebben. Maar goed dit is de politiek, maar ik vind dat heel dom.

I: Je licht ONA eruit, vrij inhoudelijk, ik snap waar je vandaan komt, maar wat doen deze veranderingen, zoals nieuwe inburgeringswet, met jouw rol als vrijwilliger?

R1: Jij noemt even de inburgeringswet, daar ben ik het helemaal niet mee eens, ik ben al een heel papier aan het schrijven. Want dit gaat niet werken. Uhm even denken de rol van de vrijwilliger, participatiebedrijf ja.....

I: Maar wat doet dat nu met jouw rol als vrijwilliger?

R1: Nou dat ik afhankelijker ben naar hun, dat ik veel strategischer moet zijn naar het pb en dan heb je weer met verschillende mensen daar te maken. Dat vind ik wel een hele lastige omdat het pb op veel gebieden uh aan het dubbelen is met ons en zoveel mensen naar ongeschoold werk gestuurd worden. Maar dan heb je ook weer met de gemeente te maken....

I: Goed, ik herken je punten, maar de veranderingen zelf, het het onzekere wat de nieuwe inburgeringswet met uh zich meebrengt, want we zijn nu voornamelijk inhoudelijk aan het praten. Wat doet dat met je? Met uh jouw motivatie?

R1: Ik weet nog niet wat de plek van Vluchtelingenwerk is in dit hele verhaal, ze moeten een deelnemende partner worden. En dat onze expertise en uh kennis op die manier juist gebruikt kan worden. Maar het zou zomaar kunnen zijn dat wij straks geen lessen meer kunnen geven, omdat uh weet ik veel, de lessen niet goed genoeg zijn. Dat betekent dus ook geen deelnemers meer voor ONA en dan blijft er weinig over voor AP. Daar ben ik heel bang voor, als wij niet onze plek afdwingen.

I: Maar wat doet die onzekerheid nou met jou? Uh met jouw motivatie? En wat kan Vluchtelingenwerk daarin voor jou betekenen?

R1: Ja, uh nou ja, dat gaat dus over een netwerk maken, een beleid maken met alle deelnemende partners. Als de plek van Vluchtelingenwerk in dat netwerk duidelijk is, is ook weer duidelijk wat onze plek als vrijwilligers is. Maar ik weet het niet, het beleid, ik heb geen idee. Als AP er niet meer is dan zou ik niet weten wat ik daar nog kan doen. Dan moet ik misschien wel bij het ROC gaan werken, of een andere aanbieder.

I: En hoe is de communicatie hierover verlopen? Rondom de veranderingen?

R1: Dat is ook niet altijd helder vind ik, er is, ik heb nu die brief van de minister gekregen en daar heb ik commentaar op geschreven. En andere communicatie, (*naam leidinggevende*) doet vanalles, anderen doen vanalles, ik mis daar toch het samenkomen van nieuws in. En het beleid, heeft (*naam directie*) daar al iets over geschreven? Iemand anders? Ik weet niet wat er gebeurd, geen idee, geen idee.

I: Mag ik hieruit concluderen dat je vrij weinig op de hoogte gehouden wordt?

R1: Ja, als het echt over beleid gaat, lees of hoor ik daar weinig over, ik weet het echt niet, waar Vluchtelingenwerk mee bezig is...

I: Je hebt dus meer behoefte aan informatie en aan op de hoogte gehouden worden?

R1: Ja, dat heb ik zeker.

I: En op welke manier dan?

R1: Ja, dat is een vorm van communicatie en de organisatie daarvan maar hoe en wat precies.. Ook bijvoorbeeld (*naam leidinggevende*) doet van alles naar bedrijven toe, uh benaderen en (*naam*) misschien ook wel, maar daar krijgt de rest niet echt iets van mee. Laten we, we zo een dingen delen met elkaar, als we nou, als we stageplekken vinden of iets anders. En, tja via uhm e-mails of iets elkaar daarvan op de hoogte houden.

I: Ik hoor je nu een aantal dingen zeggen die bij de, de afdeling AP spelen. De aankomende veranderingen zijn organisatie breed, wat kunnen zij voor jou betekenen?

R1: Ja, dat ik dus meer vanuit (*naam directie*) wil horen, of via (*naam leidinggevende*), of ik weet niet hoe. Wie waar allemaal aan het overleggen of niet aan het overleggen is, iets aan het doen is, ik heb geen idee.

I: Wat doet dat met jou als vrijwilliger?

R1: Nou, ik maak me zorgen en uh het is niet mijn verantwoordelijkheid maar het raakt mij wel, het raakt mij echt. Zoals ik toen straks ook al zei dan word ik boos en denk ik: 'doe iets', maar het is niet aan mij. Uh uh ..

I: En wat doet dat met jouw motivatie?

R1: Ja wel iets, ook nu met ONA en de nieuwe trainer en ik weet niet hoe hoe dat precies uit gaat zien. En of er voor mij en (*naam*), hoe het er dan uit ziet. Dat zijn ook onduidelijkheden en dat ik denk wat wordt mijn plek dan? Wil ik dit nog wel? Word ik dan weer een soort.., we hebben het eerder meegemaakt met iemand die écht geen training kon geven. Word je dan weer een soort co-trainer die eigenlijk wel alle verantwoordelijkheid op zich neemt. Communiceer hierover! Wat is de bedoeling? Hoe gaat dat er uit zien? Wat zijn jullie van plan? Hoe wil je de inzet van de vrijwilligers dan? Geen idee.. ik, ik weet nog niet, dat hangt er echt van af hoe ik benaderd word. Want uh, ik noem maar een naam, (*naam*), die bij mij en (*naam*) wilde komen meekijken in de les, daar hadden we een afspraak mee. Ik kon daar niet bij zijn omdat ik ziek was, de week erna zie ik haar en vraagt ze niet eens hoe het met me gaat! Ik uh, ik zit hier vijf dagen in de week te werken en, ja hoe is jouw relatie met mij dan, jij bent leidinggevende. Daar ben ik helemaal verbaasd over. Ze mogen wel wat zuiniger zijn op hun mensen, vind ik, en wat eerlijker communiceren. Dat is voor mij als vrijwilliger, vind ik dat heel lastig, dan kan ik, ik, me ook gebruikt voelen. Dat is wel lekker handig, zo een vrijwilliger die toch geen nee zegt en het allemaal wel doet, enig respect? Enige waardering? Of hoe gaat het met je? Hoe loopt de training? Waar lopen jullie tegenaan?

I: Ik hoor duidelijk dat het iets met je doet..

R1: Ja..

I: Mis je hier dan een stukje waardering in?

R1: Waardering, ja, of of aandacht uh uh maar ook de communicatie daarover. Ik kan me voorstellen dat als zo een nieuwe trainer komt dat die (*naam*), (*naam*), mij, (*naam*) en nou jij doet ook nog veel,

bij elkaar roept van luister: zo gaat het gebeuren in januari, welke rol kunnen jullie spelen, willen jullie spelen? Ja.. daar moet je het toch over hebben en niet dat in januari in een keer iets gebeurt want dat vind ik zo onprofessioneel en niet, niet respectvol naar de vrijwilligers toe. Jij wordt ook gewoon voor de leeuwen gegooid, toch?

I: En wat zorgt er dan toch voor dat jij, ondanks deze dingen, het blijft doen? Hoe kunnen ze je behouden?

R1: De vluchteling!! Ik doe het wel voor die vluchteling. Je kunt zo'n jongens, meisjes, vrouwen, mannen niet in de steek laten.

I: Maar wat doet het met jou?

R1: En wat ik net zei, als ik niet meer kan werken, op de manier waar ik achter sta, dan moet ik misschien wel besluiten te stoppen. Dat ga ik echt niet meer doen, misschien moet ik, ze zeggen altijd je moet je verhouden tot het systeem maar ik wel er nog wel integer in blijven en als ik uh uh uh, niet meer kan of mag helpen op een bepaalde manier. Ja, nou ik ben benieuwd hoor, 2019, wat ik en hoe ik, ga werken bij Vluchtelingenwerk. Dat hangt er echt vanaf hoe het verder gaat. Nogmaals ik zou geen andere plek weten op dit moment, ik ga niet voor oudere mensen zorgen, dat doe ik ook al in een beetje. Maar uh nee, misschien wel bij een concurrent van Vluchtelingenwerk dan. Ik weet het echt niet....

I: Hoe kan Vluchtelingenwerk er nu dan voor zorgen dat ze dit voorkomen, en jij de motivatie blijft behouden die je nu hebt?

R1: De grote organisatie bedoel je dan?

I: Ja

R1: Ja, dat is vooral de communicatie. Waar gaan we naar toe, hoe ziet het eruit. Ik voel me niet altijd loyaal met de organisatie, nee, nee, maar dat komt ook misschien wel doordat ik dingen niet weet. Hè, als het gaat over beleid, als ik weet waar zij naar toe willen gaan, dan kan ik daarover meedenken. Maar ik ben geen mens die beleid maakt, ik ben een doener. Maar dat zou wel meer helderheid kunnen geven en wat zijn de mogelijkheden, wat kun je? Hoe zien de nieuwe ontwikkelingen eruit? En hoe kan een vrijwilliger dan een bijdrage leveren? Dat het gewoon duidelijker is. Het is allemaal wel prettig voor Vluchtelingenwerk dat al die vrijwilligers er zijn maar dan denk ik: 'oh, ben er zuinig op'. Er moet wel dat contact met mensen gehouden worden, dat ze zich verbonden voelen en daar kan écht wel wat voorzichtiger mee omgegaan hoor. Het is wel makkelijk uitbesteden en ik vraag me ook af of (*naam leidinggevende*) helemaal zicht heeft op wat haar coaches allemaal doen, weet ik ook niet.. Ik weet wel dat ze regelmatig contact hebben. Kan me wel voorstellen dat ze het overzicht af en toe kwijt is. Dus ik uh, ik denk vooral dat een organisatie helder moet zijn in de doelstelling en de plek in dit geval van vrijwilligers ook, en hoe ga je daar mee om.

I: De communicatie rondom het vrijwilligerswerk en de verandering doen er dus toe dat jij je betrokken blijft voelen, en dragen daardoor bij aan jouw motivatie?

R1: Ja

I: Verder hoor ik ook een duidelijk aanwezige intrinsieke motivatie gedurende het hele interview, de doelgroep.

R1: Zoals ik al, al zei daar doe ik het met name voor.

I: Samenvattend zijn voor jou de communicatie, de doelgroep, een stukje betrokkenheid/waardering de belangrijkste punten voor jou, klopt dat?

R1: Ja want de communicatie is zó van belang en tja de vluchteling, daar gaat het om.

I: Heb jij verder nog vragen aan mij (*naam*), iets waar je meer over wil weten?

Speaker 2:

R1: Ik ben wel benieuwd, hoe het verder gaat? Hoeveel mensen ga je interviewen?

I: Ik zal nog acht andere vrijwilligers interviewen, allemaal van, aan de hand daarvan zal ik een advies uitbrengen.

R1: Oké, ik ben érg benieuwd wat eruit komt.

I: Ik wil je bedanken voor je tijd en input en zal je op de hoogte houden over mijn onderzoek als je dat leuk vindt.

R1: Dat is graag gedaan en zeker, dat wil ik graag.

Interview 2

I: Dank voor jouw tijd. Zoals ik zojuist al vertelde en ook te lezen is in het toestemmingsformulier gaan we het vandaag hebben over jouw motivatie als vrijwilliger in ten aanzien van de veranderingen. Er komen een aantal thema's aan bod: jouw motivatie uitgebreid, de veranderingen en jouw houding daarbij, de communicatie omtrent de veranderingen en jouw mensen en behoeften op het gebied van de veranderingen. Zou je eerst kort iets over jezelf kunnen vertellen, en dan doel ik op hoeveel jaren je actief bent als vrijwilliger en jouw rol/ taken binnen vluchtelingenwerk.

R2: Ik ben (*naam*), 58 jaar oud, ik werk al meer dan 35 jaar met mensen uit verschillende doelgroepen. Ik werk sinds mei dit jaar bij vluchtelingenwerk als arbeid coach het is voornamelijk een werkervaringsplaats voor de studie die ik volg tot jobcoach. Wat was de rest van de vraag?

I: Welke taken heb je? Waar hou je voornamelijk mee bezig bij vluchtelingenwerk?

R2: Ik houd mij bezig met het ondersteunen van de ONA lessen en ik heb een aantal individuele klanten die ik zeg maar help met het afronden van de ONA, het portfolio opsturen. En ik heb 2 cliënten in mijn studietraject en die begeleid ik dan zeg maar ook wat verder. Dat is het eigenlijk want ik werk maar 2 dagen per week.

I: Duidelijk. Je noemt ondersteuning van ONA en daarnaast individuele coaching.

R2: Ja.

I: Je gaf zojuist al aan dat het een werkervaringsplaats is voor jou. Mijn volgende vraag is namelijk met welke redenen ben jij destijds gestart als vrijwilliger?

R2: Nee de pure reden dat ik hier werk is is dat ik een werkervaringsplaats zocht en ja dat viel niet mee in dit in deze sector. Zeker gezien mijn leeftijd en ik zag een vacature voor een stagiaire arbeidscoach ergens op de site staan. En daar heb ik gewoon op gesolliciteerd en ik ben aangenomen. Ik had ik een stageplaats zeg maar.

I: En wat waren jouw verwachtingen toen, van Vluchtelingenwerk en de rol die jij ging bekleden.

R2: Uhm eigenlijk helemaal niks want ik heb nog nooit met vluchtelingen gewerkt, ik ken doelgroep niet en de organisatie eigenlijk niet. Dus ik heb er wel wat ingelezen en ja verwachtingen, ik had eigenlijk geen verwachtingen. Ik hoopte gewoon dat er wat mee kon met m'n studie en verder ben ik in het diepe gesprongen, ik heb het gewoon op mij af laten komen en dan wordt het wat het wordt zeg maar.

I: En uh als je nu zo terugkijkt vanuit het geen verwachtingen hebben, hoe sta je er nu in?

R2: Ik vind het ontzettend leuk, ik vind het ontzettend leuk en het heeft mij meer gebracht dan ik denk ik ingeschat had. Ik vind het ook leuker denk ik als ik verwacht had. Maar wat wel zo is, is dat ik een aantal vooroordelen opzij heb kunnen zetten over deze doelgroep. En ik voor mezelf ook helderder heb zeg maar wat ik zelf wil, in het coachen zeg maar in mijn vak zeg maar daar ben ik door dit werk met vluchtelingen wel wat dichterbij gekomen. Ja in die zin is het dus gewoon echt een dikke 200 procent meegevallen.

I: Dus van het geen verwachtingen hebben naar 200 procent meegevallen en daarbij heb je in korte tijd al veel positieve ervaringen opgedaan?

R2: Ja zeker en de kans krijgen of de mogelijkheid krijgen om het op mijn eigen manier te doen en dat dat ook nog gewaardeerd wordt.

I: Goed om te horen dat jij dit zo ervaart, het stukje autonomie kom ik later nog op terug.

R2: Ik vertel weer te veel.

I: Nee nee nee helemaal niet, hier zullen we het zo direct uitgebreider over hebben. Hoe is 't verder met jouw motivatie op het moment want jij bent bij vluchtelingenwerk gekomen vanuit een studie, als werkervaringsplaats. Hoe is het met jouw motivatie om hier actief te zijn?

R2: Daar kan ik kort en bondig over zijn: het liefst kwam ik hier direct werken, zo leuk vind ik het, mijn motivatie is eigenlijk toegenomen.

I: Bedoel je daar mee je intrinsieke motivatie? Je bent in eerste instantie via jouw opleiding actief geworden als vrijwilliger, wat te linken is aan extrinsieke motivatie.

R2: Nou ik vind het zo leuk dat ik eigenlijk eh ik heb ik heb dus altijd de neiging om overal ja te zeggen en teveel te willen en te doen, nou dat is hier ook gebeurd maar daar heb ik mezelf in teruggefloten. Maar die studie is leuk maar die belemmert zeg maar om dingen, meer dingen op te pakken want ik zou ook nog wel bij meer ONA lessen aanwezig willen zijn en ik zou trainingen willen volgen en hier en daar heb ik gewoon de tijd niet voor omdat die studie heel tijdrovend is en uh ik zou eigenlijk liever meer uren hier nog willen werken alleen kan ik dat op dit moment.

I: Zo te horen zit jij goed op je plek bij vluchtelingenwerk maar dit geeft niet helemaal antwoord op mijn vraag, ben jij extrinsiek gemotiveerd in eerste instantie doordat je vanuit je opleiding gestart bent?

R2: Ja en nee, ja en nee. Ja, nee eigenlijk niet want werken met mensen en werken met mensen uit specifieke doelgroepen is de intrinsieke motivatie, absoluut. Kijk dat ik hier terecht komen ben gekomen ja dat komt inderdaad uit de studie. Maar qua inhoud, dus het werken met de specifieke doelgroep, dat is heel erg intrinsiek.

I: Het stukje intrinsieke motivatie zit 'm bij jou in de doelgroep.

R2: Ja, ja, zeker.

I: Wat zijn energiebrengers bij jou, bij het actief zijn als vrijwilliger?

R2: Dat zijn de vluchtelingen zelf en mijn collega's.

I: Waarom? Kun je daar nog iets meer over vertellen?

R2: Wat ik hier heel erg apprecieer is de dynamiek ik hier ervaar. Gewoon allerlei culturen, allerlei mensen, het loopt om door mekaar heen. Die dynamiek. En dan naar boven, naar beneden. Dat brengt mij heel veel energie. Ik loop hier soms te stuiteren.

I: Zijn er daarnaast ook energievreters voor jou?

R2: Nee eigenlijk niet. Nee ik heb het ook wel eens een wat mindere dag, maar dan vreet alles energie, als ik moe ben ik bijvoorbeeld slecht geslapen heb ik inderdaad bijvoorbeeld. Als ik dan met een vluchteling een gesprek mee hebt die nog niet zo goed Nederlands spreekt dan wordt er wel een heel erg een beroep gedaan op m'n geduld. Dan merk ik dat ik daarna wel heel leeg ben. Maar ik kijk dat heeft iedereen wel eens. Maar ik kan niet zo zeg maar iets aanwijzen wat de energie uit mij trekt.

I: Jij geeft aan bij het uitvoeren van je taken zijn er nauwelijks energievreters, hoe zit dat op organisatieniveau?

R2: Dan zijn er wel dingen met betrekking tot beleid zeg maar maar de positieve dingen zijn er meer.

I: Het kwam toen straks al heel even aan bod, het ervaren van autonomie, wil je hier iets meer over vertellen?

R2: Ik mag dingen op mijn eigen manier doen. Het tempo bepalen, ik kan mijn eigen werkwijze bepalen, wanneer ik wat doe en hoe ik het doe en natuurlijk werk je binnen kaders. Maar binnen al die kaders heb ik alle vrijheid en dat vind ik heel prettig. Dat ik het zelf in kan delen. Dus ook als ik op donderdagochtend om 10 uur een afspraak heb, dan hoef ik daar maar te bellen en zeggen van goh luister zus en zo, kunnen we het verzetten ik bedoel ik hoef niet, ik bedoel ik heb niet het idee dat ik een baas heb. Ik heb natuurlijk een teamleider, welke ik fantastische teamleider vind, maar die baas, die die die is niet echt en dat vind ik helemaal geweldig.

I: Jij vindt het heel fijn om daar zo vrij in gelaten te worden. Wat doet dat precies met jou?

R2: Zeker. Ja want ik heb van mezelf wel een werkethos, ik doe mijn werk wel en de ene dag doe ik daar wat langer over als de andere. Maar het helpt mij zeker niet mij daarbij op mijn vingers te kijken. Ik doe mijn werk beter als ik het op mijn eigen manier kan doen.

I: Dan ben jij in je kracht.

R2: Ja.

I: En als jij naar jezelf als vrijwilliger kijkt, acht jij je competent genoeg

R2: Ik vind dat ik zeker competent genoeg ben, competenties heb om mensen te coachen. Uhhh maar ik kan natuurlijk qua inhoud van de materie van vluchtelingenwerk kan ik nog wel wat bijleren. Ik zou ook nog wel graag wat trainingen volgen om voldoende de materie wat beter begrijpen in z'n geheel. En dan al die veranderingen, daar kan ik nog wel wat meer kennis over opdoen.

I: Heb je dat ook al eerder laten blijken dat je graag meer trainingen wil volgen en meer wil weten op inhoudelijk gebied en van de veranderingen?

R2: Ik heb eerder enkele trainingen gevolgd. En voor de rest zeker wel alleen ik heb nu gewoon te druk met de studie om dat er bij te doen. En ook al die instanties DUO en en en en. ION en noem 't allemaal maar op ja daar moet ik me eigenlijk nog heel goed in verdiepen en dan doe ik nu niet voor mezelf, niet goed genoeg zeg maar dat komt doordat ik tijdgebrek heb. Daar kan ik nog wel wat in leren ja. Maar in het trainen op zich, het coachen, ja dat gaat goed.

I: Je gaf aan dat je op gebied van de inhoudelijke materie en de veranderingen graag nog meer zou willen weten, welke wensen en behoeften heb jij daarbij?

R2: Poeh uhm daar moet ik even over nadenken, kunnen we daar straks op terugkomen.

I: Ja dat kan. Eens kijken, we hadden het toen straks al even over de veranderingen. Er is veel gaande waar vluchtelingenwerk dan ook weinig invloed op heeft: zoals de nieuwe inburgeringswet, ONA wat veranderd is, het aantal vluchtelingen wat op en neer schommelt. Hoe denk jij over de veranderingen en dan voornamelijk gerelateerd aan eventuele consequenties die het voor jou kan hebben als vrijwilliger?

R1: Ja laat ik het zo zeggen ik kan me helemaal niet goed vinden in het over all beleid dat Nederland, de Nederlandse regering voert met deze doelgroep. Uh en vluchtelingenwerk Nederland, dat vind ik een prima organisatie. Alleen het is een professionele vrijwilligersorganisatie en daar schuurt het ook voor mij. Men vraagt best wel een hoog niveau, men moet hbo werk- en denkniveau hebben. Maar het is en blijft vrijwilligerswerk. En ik denk dat dat anders zou kunnen ik denk dat er gewoon wat meer betaalde krachten zouden moeten zijn, om gewoon het werk, wat hier gewoon ligt, om dat te doen. En daar vind ik dat vluchtelingenwerk wat in kan doen, of dat nu financieel kan of niet. Maar dat beleid zou ik graag anders zien. En ik vind dat vluchtelingenwerk op de veranderingen die nu komen, zoals de nieuwe wet, de verandering bij ONA, minder vluchtelingen enzovoort enzovoort. Daar hadden ze eindelijk ontmoeten anticiperen zeg maar. Kijk en dat gebeurt nu wel voor een deel maar denk dat had eigenlijk al eerder moeten. En ik zie ook dat, door deze structuur met al die vrijwilligers, daar is een groot verloop in, ja dan denk ik dat je met een aantal betaalde krachten gewoon toch wat meer continuïteit zou kunnen bieden maar ook meer kwaliteit. Waarmee ik niet wil zeggen dat vrijwilligers hier niet goed zijn, absoluut niet want die doen goud werk. Maar meer vanuit de organisatie, ik denk dat ze er meer grip op zouden hebben. Maar dat is mijn persoonlijke mening. En ja qua inhoud van al die veranderingen: ik houd het niet meer bij. Ik lees het maar wat blijft hangen, blijft hangen wat niet blijft hangen zoek ik op.

I: Wat ik mij afvraag, je geeft aan dat je alle veranderingen niet meer bij houdt. Wat doet dit met jouw motivatie? En welke rol speelt het stukje onzekerheid daarin, wat de veranderingen met zich meebrengen?

R2: Dat verandert niet aan mijn motivatie en voor mij brengt dat geen onzekerheid, maar dat is voor mij persoonlijk. Omdat uh, kijk als ik de staatsloterij zou winnen, dan zou ik hier gewoon alle dagen als vrijwilliger komen werken. Alleen dat is een droom zeg maar, kijk ik moet ook een betaalde baan zoeken na mijn studie, dus beter, ik kan hier waarschijnlijk niet blijven want ik moet een betaalde baan hebben. En uh dat zou heel leuk zijn als dat hier zou kunnen, waarschijnlijk kan dat niet dus dan iets anders. Dus in die zin hebben de veranderingen op mij persoonlijk geen effect. Ik ga mijn ding toch wel doen

I: Ik hoor jou zeggen doordat jouw activiteit nu verbonden is aan jouw opleiding, en jij hierna weer een betaalde baan moet gaan zoeken, waarvan je weet dat dat hier waarschijnlijk niet mogelijk is, hebben de veranderingen minder invloed op jou?

R2: Ja, ja zeker. Als ik betaalde kracht was dan was het misschien anders, als mijn baan op de tocht zou staan, kijk ik, ik kan zelf beslissen. Als ik morgen zou zeggen van ik heb een baan en ik ga, zeg maar dat is ook een luxepositie, aan de ene kant. Dus nee op mijn motivatie heeft dat absoluut geen uh, juist niet, het tegenovergestelde juist.

I: Wat bedoel je dan met het tegenovergestelde?

R2: Ik zou juist, zeg maar gedreven zijn om ik zeg maar toch heel goed werk te doen. Om niet af te haken maar juist een schepje er bovenop te doen.

I: En waarom zou je dat doen?

R2: Stel dat er uh uh bijvoorbeeld mensen afhaken, stel dat die allemaal betaalde krachten zouden zijn en en daar staan banen op de tocht. Mensen haken af, ja ik zou in eerste instantie er een schepje bovenop doen inderdaad voor mezelf maar ook voor de vluchtelingen.

I: Ik hoor in dit stuk toch ook weer de vluchteling voorbijkomen.

R2: Ja, zeker, dat is een ontzettende drive voor mij.

I: We hebben het dan zojuist over de veranderingen gehad, communicatie is hier erg belangrijk bij. Via welk middel en hoe ben jij op de hoogte gebracht van deze veranderingen binnen vluchtelingenwerk?

R2: Uh ja via een aantal mails denk ik en nieuws volg je natuurlijk en collega's praten en door (*naam leidinggevende*). Dat is het eigenlijk.

I: Is dat genoeg voor jou?

R2: Op het moment wel ja. Ik verdiep me er niet in.

I: Hoe komt dat dat je hier nog niet in verdiept.

R2: Andere dingen aan mijn hoofd. En dat is wat ik al zei, ik bedoel ik werk natuurlijk ook al heel lang in de sociale sector, er zijn heel veel veranderingen geweest. Ik heb heel lang in de zorg gewerkt, als je ziet wat er daar voor een veranderingen met betrekking tot wet- en regelgeving zijn geweest. Dus dit is constant, we bewegen constant. Als ik altijd alle veranderingen en alles wat daarmee samenhangt gewoon op moet slaan, mijn harde schijf ik ook maar beperkt. Dus. Nu wat nieuw wordt met vluchtelingen, ja ik kijk het nieuws en ik lees af en toe de kranten praat erover maar ik verdiep me daar niet in, nog niet. Daar heb ik nu gewoon de tijd niet voor dus ik probeer me zelf op de hoogte te houden met de headlines en verder even niet.

I: Het ontvangen van mails en info via jouw teamleider is voldoende?

R2: Op dit moment wel ja.

I: Heeft dat te maken met de manier waarop jij omgaat met de veranderingen zelf?

R2: Nou ik moet eerlijk zeggen, kijk ik ben met die studie bezig en die is op dit moment gewoon ontzettend tijdrovend en dat zit gewoon helemaal in m'n hoofd. En ja dat is het grootste deel dus ik heb gewoon niet die ruimte om me daar heel erg in te verdiepen. Ik denk op het moment dat ik mezelf d'r in verdiep zal ik ongetwijfeld vinden dat de communicatie beter moet maar voor nu omdat ik mezelf er niet in verdiept, vind ik dat ik er ook niks van kan zeggen.

I: Oké

R2: Want natuurlijk kan de communicatie beter, kan altijd beter. Maar dan heb ik het niet over ons team hè. Dan heb ik het over ja bijvoorbeeld onze teamleiders. Ook als ik zie wat er op een andere locatie gebeurt, in Tilburg bijvoorbeeld. Maar goed dat is horen van hè, maar van horen zeggen vind ik het lastig om daar zelf een mening over te vormen want ik weet dat niet, ik hoor dat van anderen maar dat dus gewoon beter gecommuniceerd kan worden met medewerkers. Vanuit de organisatie zelf naar de medewerkers toe. Dat is wat ik wel hoor.

I: Ervaar jij dit zelf helemaal niet?

R2: Ik zelf niet zo omdat ik gewoon a hell of a teamleider heb, waar ik heel goed mee kan communiceren. Dus voor mij gaat dat effe niet op voor mij.

I: Voel jij je wel betrokken bij de organisatie? Bij vluchtelingenwerk?

R2: Dat is een lastige vraag. Dat heeft denk ik te maken, jawel, dat heeft toch ermee te maken met ons eigen team en deze afdeling en met de teamleider. Uh ik voel me wel heel erg betrokken bij de plek waar ik zit zeg maar, bij AP en het team waarin ik zit en het werk wat we doen. En uh andere aspecten van de organisatie minder, maatschappelijke begeleiding en juridisch enzo.

I: Dus ik hoor jou zeggen bij de afdeling arbeidsparticipatie voel ik mij betrokken. Maar het grotere geheel hoe zit het daarmee?

R2: Daar heb ik niet zo heel veel kennis van, natuurlijk hoort dat bij deze organisatie en ik vind het een leuke organisatie. Maar ik kan alleen spreken vanuit arbeidsparticipatie, want ik heb nog niet veel kennis van de rest van vluchtelingenwerk, en ik heb al wel uh landelijke trainingen gehad, dat vind ik heel leuk, dan kom je mensen tegen van locaties uit het hele land. Dat spreekt me heel erg aan en dan wissel je ervaringen uit. Maar al met al denk ik dat ik vluchtelingenwerk Nederland een leuke organisatie vind, al heb ik mijn twijfels bij het beleid

I: Als je kijkt naar jouw functioneren hier, wat zijn dan jouw wensen en behoeften?

R2: Ja het faciliteren kan wel beter.

I: Wat bedoel je precies met hiermee?

R2: Daar bedoel ik gewoon mee dat een organisatie zeg maar je moet faciliteren dat jij jouw werk of je nou een betaalde kracht of vrijwilliger bent, gewoon je werk soepeltjes kunt doen. En daar ontbreekt het soms nog wel aan hè, bijvoorbeeld als vrijwilliger kan ik mijn onkosten declareren maar dat is voor mij een heel gedoe. Dat zou wel wat makkelijker kunnen, of geef mij, ik gebruik mijn eigen telefoon. Dat soort dingen als ik afspraken moet maken of als ze naar instanties toe moet, je kunt daar je medewerkers ook in het faciliteren bijvoorbeeld. Dat zou ik dan, dan ben je goed bezig hè. Geef mij een telefoon of geef mij een bedrijfsauto, dat gaat wel heel ver maar je moet nog wel wat. Er wordt best wat van je gevraagd. Daar staan niet heel veel faciliteiten tegenover. Vind ik, geen beloning.

I: Duidelijk, dat zijn wensen/behoeften in het algemeen. Als ik dan nog even toespits op wensen en behoeften op het gebied van de veranderingen die er aan staan te komen?

R2: Dan zou ik inderdaad wel wat meer helderheid willen hebben vanuit de organisatie van hoe gaan wij met die veranderingen om. Nu is het net of dat vluchtelingenwerk achter de feiten aanloopt. Dat bedoelde ik met dat anticiperen. Die hele ONA die we nu hebben gedaan, dat is puur aan ons team te danken, dat die ONA lessen allemaal doorgaan en iedereen steekt daar een hoop moeite in. Eigenlijk is dat ook aan de organisatie, aan boven aan de regiomanager, van goh wat gebeurt daar en zus en zo en van je kunt dit inzetten of dat inzetten. Nu zie ik gewoon (*naam leidinggevende*) overal een beetje wat vandaan pakken, dat ik denk dat zij wel wat meer steun zou kunnen krijgen of zou moeten krijgen van boven zeg maar. Dat uh ja. Dus ik vind vluchtelingenwerk op zich, met dit zouden ze wel, iets, een stapje harder kunnen.

I: Anticiperen op de omgeving maar ook jullie daar meer bij betrekken?

R2: Ja zeker.

I: De veranderingen die er aan staan te komen en de bijbehorende consequenties zijn nog onduidelijk. In welke mate ben jij bereid om mee te veranderen?

R2: Ik ben zeker bereid mee te veranderen, ja ik weet intussen hoe het werkt, alles is altijd voortdurend in verandering. Dat vind ik niet altijd leuk maar dat is wel het leven dus, ik heb geleerd om met de flow mee te gaan. Altijd. Ik heb er wel mijn eigen grenzen in, maar ik kan wel met veranderingen mee gaan. Want veranderingen komen gewoon, of je dat nou leuk vindt of niet. Daar kun je je tegen verzetten of vanalles tegen doen maar dat heeft geen zin en kost allemaal energie. Dus ik ga wel met die flow mee. Op het moment dat ik mij er niet in kan vinden, dan stop ik ermee, klaar, zo simpel is het.

I: Jij bent bereid mee te veranderen zo lang het aansluit bij jou denkwijze?

R2: Ja, precies.

I: Ik wil graag nog even terugkomen over in hoeverre je jezelf competent acht en wat hier wensen en behoeften bij zijn, heb je hier nog over nagedacht?

R2: Dan schiet me iets te binnen wat ik prettig had gevonden is toch iets meer, zeg maar training en dan heb ik het echt over de inhoud hè. Ik ben hier als vrijwilliger gekomen, ik heb dingen zelf uitgezocht. Maar het zou bijvoorbeeld heel fijn zijn dat als je een individuele cliënt hebt, waarmee je een portfolio opstuurt, dat je zeg maar te horen krijgt: zus en zo werkt het, of dat je een dag of 's ochtends bij elkaar gaat zitten, of de teamleider het verteld. Dat had ik wel prettig gevonden. Kijk ik kan het wel vragen, en dat komt allemaal wel goed maar ik heb dan liever die middag zitten we daarvoor samen en wordt uitleg gegeven. Snap je? Zodat je wat meer tools krijgt. Of wat meer handvaten, dat zou ik prettiger vinden. En voor mijzelf moet ik proberen niet die zakelijke kant te willen laten zien, want die heb ik niet, dus daarin moet ik maar meer mijzelf zijn.

I: En kun jij jezelf zijn bij vluchtelingenwerk?

R2: Absoluut, absoluut. En met name in het contact met de mensen, dat is mijn drive. Het contact met de vluchteling is mijn ding. Ja je ziet mij natuurlijk wel eens met vluchtelingen, maar ik maak altijd contact. En ik heb met sommigen ook goeie contacten en volgens mij zien ze sommigen mij graag en sommigen weer wat minder. Ik vind het heel leuk om contact te maken met wie dan ook en

dat is eigenlijk ook wel de grootste drive met specifieke doelgroepen. Wie het ook is, wezenlijk contact maken. Op wat voor manier dan ook, want dat hoeft niet altijd met woorden. Als je bijvoorbeeld met dementerende ouderen werkt, die in hun eigen wereldje zitten, is voor mij de uitdaging om toch contact mee te maken. En dat lukt altijd en dat is echt de intrinsieke motivatie. Ja. I: De intrinsieke motivatie waar jij het voor doet.

R2: Zeker.

I: Wij hebben de thema's motivatie voor vrijwilligerswerk, de behoeften die leiden tot uiterste motivatie, de veranderingen rondom vluchtelingenwerk en de communicatie rondom de veranderingen besproken. Wil je ergens nog iets op aanvullen of meer van weten?

R2: Nee, het is mij duidelijk en ik heb alles verteld.

I: Dan wil ik jou graag bedanken voor jouw tijd!

R2: Geen probleem.

Interview 3

I: We hebben voor het aanzetten van de audio al besproken waar we het tijdens dit interview over gaan hebben. Heb je hier nog vragen over?

R3: Nee, dat is tot nu toe duidelijk allemaal.

I: Goed, zou je dan iets over jou zelf kunnen vertellen: jouw leeftijd, hoeveel jaren je actief bent bij vluchtelingenwerk en wat je functie en taken hier zo al zijn?

R3: Nou ik ben (*naam*), ik ben 49. Ik ben sinds juli actief bij vluchtelingenwerk. Ik ondersteun bij de training op woensdagochtend en donderdagochtend. En ik coach 2 mensen uit de trainingen, ik coach nog iemand die een werkervaringsplaats heeft op de P&O afdeling.

I: Oké, met welke redenen ben jij destijds gestart als vrijwilliger bij Vluchtelingenwerk?

R3 Ik ben gestopt met werk afgelopen 1 mei. En ik zocht een zinvolle leuke invulling. En het leek me wel heel zinvol om bezig te zijn met de vluchtelingen.

I: En had jij daarbij verwachtingen?

R3: Mmm. Nou ja nou nee niet echt. Nee, ik wilde iets doen in de arbeidsparticipatie, dus het ondersteunen naar de arbeidsmarkt. En bij meedoen in de wijken doe ik dat meer op de taal coördinatie dan. Maar daarom is het ook zo dat ik daar niet alleen daar ben begonnen bij meedoen in de wijk omdat ik eigenlijk toch wel iets participatie wilde blijven zitten. Omdat ik daar natuurlijk ook vandaan kom.

I: Vanuit de link met jou eerdere werk. Je gaf ook aan dat je geen duidelijke verwachtingen had, nu een paar maanden verder, hoe kijk je daar nu tegenaan?

R3: Ja, ik vind het heel leuk heel typerend was wel dat toen ik een contract moest tekenen dat (*naam leidinggevende*) maar weet je wel van en hoeveel uren wil je. En dat ik zeg nou 4 uur. Dat kunnen we wel 8 uur zijn, maar dat het nog wel snel ook naar steeds meer uren gaat. Dus ik zit hier nou dus die die 2 ochtenden dan kom je voor de coachingen, dan wordt het allemaal best wel veel. Verder had ik het misschien wat gestructureerder verwacht, iets georganiseerder. Maar dat heeft natuurlijk ook wel te maken dat we die trainingen in zijn gegaan en dat het.. We hebben op een gegeven moment vergadering gehad voor de ONA training en toen hadden we het erover hoe gaan we ONA opzetten dit jaar? Hoe gaan we het verbeteren? Hoe gaat het lopen? Nou, dat leek wel heel professioneel. Maar ja dan ga je beginnen en dan blijkt er geen docent te zijn en dan duurt het toch wel een paar weken voordat het eigenlijk echt op de rit zit met alleen maar vrijwilligers dan. En dat je eigenlijk niet weet wat we gaan doen ja, op donderdag inmiddels wel omdat dit dan woensdag werd besproken. Maar eigenlijk zeker de eerste weken ja dan kom je eigenlijk en dan weet je niet eens waar je begint. Omdat we het boek toen ook nog niet echt gebruikte. Maar op zich is er wel al wat verbeterd de afgelopen periode, en wat concreter geworden voor de deelnemers denk ik.

I: Welke uitwerking had het verder op jou?

R3: Het hoeft niet heel gestructureerd, dat hoeft niet per se. Maar dat er iemand een lijn uitzet over de inhoud van van de van de cursus. En ook de lijn uit zijn dus met met de training zelf dan.

I: Jij gaf toen straks aan dat jij hier gestart bent vanuit zinvolle invulling, wat zijn energiebrengers voor jou hier?

R3: Het 1 op 1 gewoon met mensen zitten en iets leren iets bijbrengen. Dat is eigenlijk het enige ja. Alles eromheen dat hoeft voor mij niet.

I: Wat bedoel jij met alles eromheen?

R3 Het invullen van de trainingen en vorm geven, ik vind dat het wel goed geregeld moet zijn maar als je vraagt wat mij energie geeft dan is dat het bezig zijn met de mensen om eigenlijk 1 op 1 met ze bezig te zijn.

I: Wat doet het missen van deze structuur met jou?

R3: Niks, nee maar ik ben ook met een andere insteek gekomen hè. Als het mijn werk zou zijn dan zou ik, ja dan zou ik allang om de tafel hebben willen zitten over hoe we dat nou beter vorm kunnen geven. Ook de inhoud en stof, in het begin al die moeilijke onderdelen. Misschien alles wat meer praktisch invullen. Maar dit doe nu niets met mij.

I: Door het vrijwillige karakter?

R3: Ja, en doordat ik niet verantwoordelijk ben.

I: Zijn er naast de zinvolle invulling, andere intrinsieke motieven voor het doen van vrijwilligerswerk?

R3: Ja nee het gaat natuurlijk dat je een zinvolle invulling zoekt, maar die heeft natuurlijk te maken dat je iets wil bijdragen aan de maatschappij hè en dan zoek ik het eerder in, in vluchtelingen dan in dan in met ouderen iets gaan doen of met gehandicapten iets gaan doen of zo. Ik heb dan iets met het internationale gebeuren, en om mensen te helpen.

I: Zojuist zijn al energiebrengers aan bod gekomen, zijn er ook energievreters voor jou?

R3: Nou ja. Als je kijkt naar het hele ONA traject en de mensen te helpen nog met de resultaten kaarten en alles wat maar nodig is hè. De inburgering te doen om de ONA echt goed af te ronden, dus met sollicitatiebrieven, de sollicitatieformulier en noem maar op. En....Daar gaat het om. Dat is ons doel en eventueel nog om ook nog te helpen natuurlijk om eventueel ander werk te vinden of vrijwilligerswerk, dat geeft je energie want daar daar doe je het voor. Maar wat ook wel energie vreet is de administratie, Dat knippen en plakken van sollicitatieformulieren. Dat het systeem niet helemaal meewerkt met andere soort programma's. Daar gaat best veel tijd in zitten, dat vind ik zo een onzin, dat helpt de mensen helemaal niets.

I: De faciliteiten en regels erom heen bedoel je?

R3: Ja

I: Ik wil graag nog even terugkomen op motivatie. Uiterste motivatie kan afhangen van de drie behoeften: autonomie, competentie en sociale verbondenheid. Hoe is dat voor jou? Hoe ervaar jij als eerste de autonomie hier?

R3: Heel goed we houden alles bij in het VVS systeem en dergelijke, dat is in principe een goed systeem ervoor. (*naam leidinggevende*) die op haar hele eigen wijze, stuurt haar vrijwilligers aan, haar afdeling en ik denk dat de vrijwilligers toch heel veel vrijheid hebben om dat op hun eigen manier in te vullen. Dus ik vind ook wel dat vind ik meer dan voldoende.

I: En op het gebied van competentie?

R3: Ja, ik denk dat ik prima competent ben om dit te doen, ik denk wel dat als nieuwe mensen komen, en het gaat, alleen maar even over de ONA training en niet eens zo zeer over het individueel coachen. Ik denk dat veel mensen zelf het wiel zitten uit te vinden, bijvoorbeeld het invullen van resultaatkaarten. Als daar van te voren aandacht aan besteed wordt en men dat niet zelf allemaal hoeft uit te zoeken, scheelt dat een hoop.

I: Daar had jij behoefte aan gehad?

R3: Ja, maar dan ga je toch zelf het uitvogelen, ik hou wel van zelf uitvogelen, betekent dat je heel veel gaat kijken op internet overal wat de bedoeling is. Maar dat is wel eigenlijk ook een taak van, voor degene die de leiding heeft.

I: Ervaar jij de ruimte om dit te bespreken?

R3: Nou, ik denk wel dat (*naam leidinggevende*) weet dat dat zo is.

I: Je denkt dat (*naam leidinggevende*) weet dat dat zo is? Het is niet écht besproken?

R3: Tussen neus en lippen door wel.

I: Zelf ervaar jij je competent, maar rondom het inwerkproces zou jij graag wat beter geholpen worden?

R3: Ja zeker alleen het stukje inwerken vanuit de organisatie inderdaad, dat kan wel beter waardoor het mij sneller afgaat. Maar dat komt misschien ook doordat ik aangegeven heb dat ik met de lessen alleen erbij zit, kijk zodra je echt de les gaat geven dan snap ik dat daar een cursus voor gevolgd moet worden, zodat je beter weet hoe je mensen moet pakken tijdens het geven van een training zodat de cursisten actiever worden.

I: Duidelijk. Hoe is het met de verbondenheid binnen de organisatie?

R3: Ik ben natuurlijk binnengekomen en we hebben met z'n allen gegeten bij (*naam leidinggevende*), hebben we een avondje gehad. Kijk dan heb je wel in een andere sfeer ook contact met elkaar, dat was wel heel leuk. Vele zie je wel, als je bepaalde dagen komt, maar dat komt omdat iedereen betrokken is bij de ONA. Als iedereen alleen coaching zou doen dan is dat al lastiger, dan zie je de andere vrijwilligers bijna niet. Nou moet ik wel eerlijk zeggen dat iedereen komt met zijn eigen behoeften, de vrijwilligers, en sommigen komen ook heel erg voor de contacten. Uhm maar voor mij is dat niet, helemaal niet de reden om vrijwilligerswerk te doen. Ik vind het gewoon verschrikkelijk leuk om met die mensen bezig te zijn. En ik vind het wel leuk om een praatje met elkaar te maken bij binnenkomst maar dat is niet de reden. Ik vind het wel leuk om dezelfde mensen zo bij de trainingen tegen te komen.

I: Dit is voornamelijk de sociale verbondenheid met jouw collega-vrijwilligers, hoe is het op het gebied van de verbondenheid met VluchtelingenWerk als organisatie?

R3: Dat is minder, ik ken de andere afdelingen minder en maak deel uit van arbeidsparticipatie. Het geheel, de organisatie weet ik vrij weinig van.

I: Goed de veranderingen is het volgende thema wat ik wil bespreken met jou en dan gaat het voornamelijk ook over de houding ten aanzien van de veranderingen. Zoals eerder al uitgelegd, met de veranderingen wordt bedoeld: de nieuwe inburgeringswet, de wijziging van ONA: het veranderen van het examen naar 64-uren regel, toenemende mate van toezicht van externe instanties. Hoe kijk jij tegen de veranderingen aan? Wat doet de veranderende omgeving voor de rol van vrijwilliger voor jou?

R3: Niks. Nou die veranderingen zijn een gegeven, wat we moeten kijken is hoe je er op kunt inspelen en hoe je er mee om kunt gaan. Als je kijkt naar de veranderende ONA, dat is van voor mijn tijd al dus ik heb het niet eerder meegemaakt. Er zitten voor en nadelen aan allebei de kanten. De motivatie bij de cliënten en vrijwilligers kan hoger zijn wanneer ze nog examen moesten doen omdat toen de druk van het examen er was.

I: Jij bekijkt het nu vooral vanuit het perspectief van de vluchteling, hoe kijk jij vanuit jouw rol als vrijwilliger tegen de veranderingen aan?

R3: Ik heb die verandering natuurlijk niet meegemaakt hoe het eerder was.

I: Begrijp ik, maar de aankomende veranderingen zijn breder. De nieuwe inburgeringswet, wat is jouw houding daarbij?

R3: Ik wil zinvol bezig zijn, dus dat moet dan op dat moment wel nog zinvol zijn. Dus afhankelijk van wat op Vluchtelingenwerk afkomt, ik denk dat er altijd wel weer werk ligt om mee bezig te zijn, het individueel met mensen bezig zijn bijvoorbeeld, dus voor mij maakt dat niet heel veel uit.

I: Veranderd jouw motivatie daardoor?

R3: Nee, dat denk ik niet nee

I: Wat kun je zelf al vertellen over de veranderende inburgeringswet?

R3: Niet zo veel, heb wel hier en daar er iets over gehoord maar dat was het wel.

I: Wat doet dat met jou, het weinig ervan weten?

R3: Voor mij maakt dat niet uit. Ik neem aan dat ze bij Vluchtelingenwerk, de mensen die hier echt werken, zoals een (*naam leidinggevende*) en de (*naam directie*), zich heel goed buigen over de veranderingen. Wat dat betekent voor Vluchtelingenwerk. Dat is het mooie dat ik niet meer verantwoordelijk ben, dat ik nu niet meer voorloop daarbij. Ik volg de ontwikkelingen maar verder

maak ik mij niet meer zo druk daarover. Ik kom uit het onderwijs en als er een nieuwe wet kwam werd er ook pas vijf voor twaalf duidelijk wat er ging gebeuren, dus dan maakte we scenario's maar dat hoef ik nu niet te doen.

I: En jij bent oké met deze positie?

R3: Ja, nou op dit moment wel. Dat ben ik niet altijd geweest hoor.

I: Waarom niet altijd?

R3: Omdat ik toch wel een persoon ben die dat allemaal volgt en een plan schrijft en een scenario en dat soort dingen. Maar die rol, dan heb ik toch een verwachting gehad om terug te komen op jouw eerdere vraag, met die verwachting ben ik niet gekomen, dat wilde ik niet doen want dan kan ik net zo goed gaan werken.

I: Is dat een bewuste keuze voor jou geweest bij het starten van vrijwilligerswerk?

R3: Ja, niet verantwoordelijk zijn voor het echt uitzetten.

I: Wel gaf je eerder zei je, vind je het fijn om aan de hand van, in ieder geval een beetje, structuur te werken. Botst dat dan?

R3: Nee, nu niet, ik kan me voorstellen als ik hier bijvoorbeeld twee jaar actief ben als vrijwilliger ofzo, en dingen lopen nog steeds niet soepel rondom de trainingen, als het niet goed in elkaar zit, er niet echt een goed programma is. Als dat volgend jaar nog zo zou zijn, en dat er geen vooruitgang, dus verbeteringen, dan denk ik niet dat ik daar vrolijk van wordt.

I: Ik hoor jou zeggen dat jij bewust vrijwilligerswerk bent gaan doen om ook dat stukje verantwoordelijkheid niet te hebben bij veranderingen. Maar hoe sta jij tegenover het meebewegen met de organisatie in deze tijd?

R3: Ja, dat vind ik prima, alleen gericht op de mening van de gemeente en het participatiebedrijf daar heb ik wel een mening over. En dat heeft er mee te maken dat ik mij wel afvraag: waarom is Vluchtelingenwerk er? Dat is om die mensen te helpen. Bij meedoen in de wijken is de taal als hoofdmiddel genomen en bij Vluchtelingenwerk hier, willen ze natuurlijk ook de taal verbeteren en daar zijn ook mensen bezig. Maar je moet je wel afvragen of je niet elkaar tegen aan het werken bent, of we niet allemaal hetzelfde aan het doen zijn. Niet dat we gedeeltelijk hetzelfde zitten te doen, daar zie ik het nut niet van en het helpt die mensen ook niet. Voor de mensen is het ook niet duidelijk en niet zo effectief in mijn ogen. Dus ik weet misschien niet voldoende met de link naar het participatiebedrijf en of we wel echt aanvullend zijn of dat we dubbele dingen aan het doen zijn.

I: Dat is bij de nieuwe inburgeringswet deels de bedoeling dat iedere vluchteling een persoonlijk inburgeringsplan krijgt waardoor dit ook gestroomlijnder gaat. Wat weet jij verder zelf van de nieuwe inburgeringswet?

R3: Niet zo veel, ik heb er iets van gelezen. Weet dat het heel anders gaat worden maar hoe het precies anders gaat worden weet ik niet.

I: Heb je vanuit Vluchtelingenwerk informatie gekregen hierover?

R3: Goh, heeft *(naam leidinggevende)* daar iets over gestuurd? Ja .. ze heeft een mailtje doorgestuurd, en dat zou in een vergadering ofzo wel een keer op teruggekomen worden. ze heeft wel informatie gestuurd over de nieuwe inburgeringswet.

I: Is dat voldoende voor jou?

R3: Het is interessant, vanuit de organisatie kant, op het moment dat ze ook weten hoe ze ermee omgaan en wat is onze visie daarop. Waar denken we dat wij aanvullend kunnen zijn op wat andere partijen te bieden hebben. Dan wil ik iets meer weten over het geheel.

I: Vanaf het moment dat er daadwerkelijk informatie, iets te vertellen is

R3: Ja, nou of de brainstorm, wat willen we ermee en wat gaan we doen ofzo, alleen maar puur de inhoudelijkheid van de wetgeving kan ik net zo goed weten. Dus als ze nu niet meer weten dan heb ik ook niet meer nodig nu.

I: En een brainstormsessie zeg je, zou je daarbij betrokken willen worden?

R3: Ja nou voordat ik dat allemaal roep. Betrokken worden bij he ... ik vind dat ik nu genoeg uren maak en mijn doel was eigenlijk ook het 1 op 1 en niet beleidsmatig of vormgeving.

I: Dus terug naar de motieven die je had om te starten hier..

R3: Nou dat vind ik wel heel moeilijk af en toe, voor mijzelf als persoon, kost mij heel veel moeite om dat te zeggen. Omdat ik zo binnen no time weet ik hoe diep daar in zou kunnen zitten. Daarom hou ik nu juist afstand want anders ben ik er actief in, en dan ben ik ook heel actief. Maar dan kan ik beter gaan werken.

I: De manier van communiceren, vind je dat.. wat vind je daarvan?

R3: Weet je, ik kan mij voorstellen, kijk als ik hier langer had gewerkt dan kan ik mij voorstellen dat er meer nodig is dan zo een mailtje sturen. Een klein overlegje, hoeft maar een half uur te duren, dit houdt het in.. we weten nog niet precies hoe we er mee omgaan of wat dan ook. Hè dat zou ik dan, denk wel dat dat beter was geweest. Maar zelf zit ik hier nog niet zo lang en heb ik daar minder moeite mee. Maar mensen die hier al drie of vijf jaar actief zijn en al andere veranderingen gezien hebben en die daar niet eens bij betrokken geweest zijn, was wel beter geweest als mensen uit de praktijk, bijvoorbeeld vrijwilligers, daarbij gehoord worden. Dus ik kan mij voorstellen dat ze wel wat meer informatie willen en betrokken willen worden of in ieder geval het gevoel van gehoord worden. Maar zelf ben ik nog maar kort hier.

I: Zijn er, heb jij rondom de veranderingen die spelen en de communicatie daarom heen nog wensen en behoeften?

R3: Nou, ik zou het wel uhm uhm ja ik denk dat het sowieso wel beter is om wat mensen bij elkaar te krijgen, als het gaat om het participatiebedrijf. Hoe ver moet dat gaan die de vrijwilligers bieden aan deelnemers naast de ONA training, 64 uur, resultaatkaarten, DUO, alles wat erbij komt kijken. Hoeveel tijd steken wij daarin richting werk, vrijwilligerswerk. Wat is het afrondingsmoment, dat is mij niet duidelijk, maar dat komt misschien ook omdat ik er korter ben.

I: Dus een stukje.. de doelstelling?

R3: Ja, de doelstelling

I: Oké, en specifiek op het gebied van de veranderende omgeving waarin je je bevindt?

R3: Er is verder nog helemaal niets over gecommuniceerd en dat betekent nog al wat en dat is wel.. ja, er komen veranderingen aan en dan kun je misschien nog niet precies antwoord geven, hoe Vluchtelingenwerk daarmee omgaat, maar dan heb je wel iedereen daarbij betrokken. Bij het start punt.

I: En even terug naar, de link maken met de drie behoeften waar we het toen straks over hadden: autonomie, competentie en sociale verbondenheid. Hebben de veranderingen daar invloed op?

R3: Nou, op het moment dat de doelstelling van de afdelingen, van arbeidsparticipatie, groter worden dan ONA, hè zorgen dat iedereen alles ingevuld heeft en opgestuurd, dan uhm dat de doelstelling is dat we ook begeleiden en meekijken naar werk, dan kan dat wel de hele communicatie en omgaan met het participatiebedrijf jouw autonomie, dat je eigenlijk helemaal geen vrijheid hebt. Door meer controle vanuit hun. Dan moet ons werk wel aanvullend zijn, als ik ook maar enig idee heb dat ik niet zinvol bezig ben, dan word ik daar niet vrolijk van. Want je wordt ook in je bewegingsvrijheid beperkt.

I: En wat doet dat met jou?

R3: Dat zorgt voor irritaties, ja daar zou je toch minder gemotiveerd van worden. Omdat het niet zinvol is dan.

I: En wat kan Vluchtelingenwerk als organisatie hiermee?

R3: Dat ligt er ook aan hoe ze het in gaan vullen en of er een plan is. Misschien krijg ik dan een hele andere rol en dan ligt het er ook aan of wat dan gevraagd wordt bij mijn competenties past. Dat zou je dan pas kunnen zeggen. Maar de veranderingen zelf, die zie ik wel komen.

I: Zijn er nog andere wensen en of behoeften vanuit jou als vrijwilliger?

R3: Nou, eigenlijk alleen maar een stukje communicatie, het informeren als er nieuwe dingen zijn. Het op de hoogte houden van de belangrijkste dingen.

I: En hoe ziet dat er dan, hoe ziet dat er voor jou uit?

R3: Als ik mijn vrijwilligerswerk goed wil doen moet ik wel voldoende geïnformeerd zijn. Hoe dingen vormgegeven worden. Voor de rest niet echt maar dat ligt ook aan de duur die ik nu hier ben.

I: Oké, we hebben een aantal thema's besproken vandaag: jouw motieven voor vrijwilligerswerk, jouw motivatie, spelende veranderingen en daarbij van, jouw houding ten opzichte daarvan en de communicatie rondom deze veranderingen. Wil jij ergens nog iets aan toevoegen?

R3: Nee, nee.

I: Heb je nog vragen voor mij?

R3: Ook niet.

I: Dan wil ik je graag bedanken voor je tijd.

Interview 4

I: Ik zal eerst even vertellen waar we het vandaag over gaan hebben. De motivatie van jou als vrijwilliger staat centraal tijdens het interview en het doel van het interview is om te kijken wat de veranderingen in het werkveld met jouw motivatie als vrijwilliger doen. En dan met name ook gericht op hoe door vluchtelingenwerk hierop ingespeeld kan worden. Met veranderingen wordt bedoeld dat Vluchtelingenwerk met veel externe invloeden te maken heeft, nieuwe regels en wetten bijvoorbeeld, wat voortvloeit in de wijziging van ONA van het examen naar de 64 uur, daarnaast de nieuwe inburgeringswet, meer toezicht van externe instanties zoals de gemeente en het participatiebureau, de schommeling van het aantal vluchtelingen zowel in Nederland en wat voor een effecten dat op Vluchtelingenwerk heeft.

R4: Mm, oké.

I: We zullen van start gaan met het in kaart brengen van jouw motieven voor vrijwilligerswerk, we gaan het hebben over jouw motivatie, de veranderingen komen apart aan bod met daarbij hoe jij, jouw houding en de communicatie eromheen.

R4: Duidelijk.

I: Zou jij eerst jezelf willen voorstellen: jouw leeftijd, hoelang je actief bent bij Vluchtelingenwerk en wat jouw rol en taken zijn.

R4: Yes, uhm nou ik ben 38 jaar, ik ben in februari begonnen dus dan ben ik zo een 9 maanden hier aan het werk. En wat wil je nog meer weten.. wat mijn functie is

I: Ja

R4: Arbeidscoach en de taken die ik uitvoer, uhm op dit moment leid ik zo een beetje de donderdag praktijk les maar ik ben gewoon begonnen en eigenlijk vind ik meer mijn taak het ondersteunen van de docenten bij de lessen. En ik coach op dit moment vijf mensen, met (*naam cliënt*) erbij.

I: Het individueel coachen

R4: Ja inderdaad.

I: En met welke motieven ben jij gestart met het doen van vrijwilligerswerk bij Vluchtelingenwerk?

R4: Ik werd via LinkedIn op de vacature gewezen van arbeidscoach bij Vluchtelingenwerk en ik merkte dat ik sowieso wel al geïnteresseerd was in artikelen die gedeeld werden op LinkedIn of Facebook over vluchtelingen, dus ik dacht misschien moet ik daar iets meer mee. En verder vind ik het mooi, heb ik ook op mijn oude werk gedaan, om mensen verder te helpen, ontwikkelen en in hun kracht te zetten. Mensen proberen op een goede, duurzame plek neer te zetten.

I: Dus de vluchteling als doelgroep en het coachen?

R4: Ja.

I: Heb jij nog andere motieven voor het doen van vrijwilligerswerk?

R4: Ja, nou ook om ervaring op te doen als coach, om te kijken of deze richting iets voor mij is. In die zin leer ik er wel van en om voor de klas te staan. Ik leer er een heleboel van en dat vind ik ook wel leuk om iets nieuws aan te gaan en zo ook er zelf van te leren.

I: Verschillende motieven, zowel de doelgroep: de vluchteling willen helpen en zien groeien, het coachen dus zo, en er zelf ook van leren.

R4: Ja, klopt.

I: Had jij bepaalde verwachtingen toen je hier startte als vrijwilliger?

R4: Uhm.. nou je hebt wel altijd wel de verwachtingen dat je ergens opgenomen wordt in een team, in het begin gewoon meegenomen wordt in het proces en in wat je moet doen en hoe je dat moet doen. Die verwachtingen had ik eigenlijk.

I: En hoe zit het nu met deze verwachtingen?

R4: Nou over het algemeen vind ik het eigenlijk best wel goed gaan, dus. En als ik het niet weet, weet ik dingen te vragen.

I: Is er op het punt waar je nu staat iets veranderd aan jouw motivatie om actief te zijn als vrijwilliger zeg maar?

R4: Uhm ... Nou mijn intentie is nog steeds wel hetzelfde maar je merkt toch wel waar de belemmeringen zitten om mensen toch op een duurzame arbeidsplek te krijgen. Maar daarmee is de uitdaging wel groter, dat je meer leert waar mensen die uit het buitenland komen tegenaan lopen.

I: Zijn er voor jou energievreters?

R4: Nou, de communicatie gaat soms niet goed, dat je echt moet gaan wachten of achterhalen hoe bepaalde dingen gaan lopen, terwijl ik dan denk, was toch wel handig geweest als ik dat van te voren had geweten. Wat ik ook wel lastig vond is wel, als de trainer uitval, aan de ene kant denk ik dan: ik vind het fijn dat er een beroep op mij gedaan wordt, van de andere kant het is wel een betaalde baan die ik dan gratis ga doen. En uh dat vind ik niet helemaal fair ten opzichte van mezelf en al die andere mensen die werk doen wat betaald kan worden.

I: Heb je daar iets mee gedaan?

R4: Nou, ik heb wel aangegeven bij (*naam leidinggevende*) en ook aangegeven dat ik volgende lichting het dus niet op deze manier doe, dat ik verwacht dat zij een trainer hebben en ik weer een ondersteunende rol gaan spelen.

I: Jij ervaart de vrijheid om dat te zeggen?

R4: Zeker, ja.

I: Je had het net over communicatie, welke, wat bedoel je daar precies mee?

R4: Randon ONA, er waren dingen anders vormgegeven dan de vorige keer, daarnaast was de trainer ziek, uhm en uh sommige dingen verrassen me dan gewoon. Dan heb ik het idee dat de 29^{ste} de fotograaf zou komen en tegelijk de afsluitende sessie en dan zie je in een keer in de presentatie dat dit de 4 december is. Aan de ene kant vind ik dat niet erg maar niet in de training zelf pas.

I: Maar, is dat dan communicatie rondom de dagelijkse praktijken wat jij bedoeld?

R4: Ja, hoe gaan we de trainingen vormgeven, ook omdat ik daar best een grote rol in heb nu. Dan is het fijn om daar geïnformeerd over te worden. Dat soort dingen.

I: Motivatie, er zijn een aantal behoeften die leiden tot uiterste motivatie: autonomie, competentie en sociale verbondenheid. Hoe ervaar jij de autonomie om mee te starten?

R4: Uhm .. die ervaar ik wel als groot, je kan echt wel je eigen ding doen, hoewel je natuurlijk wel gebonden bent omdat ik ONA doe om een bepaald stramien mee te lopen. Maar dat heeft dan weinig met Vluchtelingenwerk zelf te maken meer met de regelgeving. Maar, ja ik kan wel zelf de coaching vormgeven zoals ik zelf wil. Ik loop er soms wel tegenaan dat je aan de ene kant, aan de ene kant ben je bezig met ONA en aan de andere kant wil je ook iemand echt plaatsen, om zeg maar die balans te vinden. De meesten willen toch maar eerst ONA afronden en dan pas werken. Maar eigenlijk heeft dat weinig met autonomie te maken, ik kan gewoon zelf doen wat ik wil en ideeën loslaten op iets.

I: Hoe zit dat met de behoeften competentie? Kun jij je eigen kundigheid inzetten?

R4: Ik heb het idee dat ik goed op mijn plek zit, dat ik de dingen kan die van mij verwacht worden. Ik vond ook dat ik snel al gevorderd benaderd werd, dat (*naam collega*) zei je bent al goed hiervoor ingewerkt, terwijl ik dacht ik zit hier pas een paar maanden. Maar ja, volgens mij kan ik wel gewoon, wat er van mij verlangd wordt en dat matcht met mijn idee.

I: En de sociale verbondenheid? In hoeverre voel je je verbonden met Vluchtelingenwerk

R4: Nou, ik voel me vooral verbonden met het team. Ja dat merk ik wel, we hebben echt wel een sterk team en kunnen goed met elkaar overweg. Maar met Vluchtelingenwerk.. dan denk ik, in het team zijn we best wel heel hecht, en dan zit er een soort gat en dan komt de verbondenheid met Vluchtelingenwerk. Zo voel ik 'm nu, uhm .. en dan denk ik ja misschien is het toch aan de teamleider

om dat gat dan toch een beetje meer te dichten en dan denk ik meer van dat zij dat doet als echt iemand vanuit Vluchtelingenwerk en ons meeneemt in waar gaat Vluchtelingenwerk naartoe. Je kan wel heel veel lezen op intranet maar daar doe ik niet zo veel mee. Ik ben niet zo'n lezer ik moet het horen. Dus ja.. ik voel wel een gat tussen de verbondenheid die ik voel met het team en met Vluchtelingenwerk.

I: Je ervaart 'een gat' zou je graag verandering in zien?

R4: Nou voor mij mag ik wel iets meer verbondenheid voelen, uhm.. denk ik van, ik maak even de vergelijking met Ikea waar ik net zo veel werk, maar ik voel daar meer verbondenheid met het merk zeg maar.

I: Op welke manier mis jij die verbondenheid?

R4: Nou, dat je niet helemaal weet van waar gaat Vluchtelingenwerk heen, of uhm wat willen wij als Vluchtelingenwerk met ONA bijvoorbeeld, meer de beleidsmatige overwegingen van welke kant gaan we op. En misschien voor nu alleen even op het gebied van AP omdat dat voor mij het belangrijkste is maar dat als je weet die kant gaan we op, weet je ook in welke richting je ook mee beweegt en kun je daar samen met Vluchtelingenwerk daarin optrekken en dan voel je daarin meer verbonden met Vluchtelingenwerk als organisatie. Nu is het meer ik voel me verbonden met het team en met de mensen die wij in de training hebben. Maar met het merk Vluchtelingenwerk, ja ik weet eigenlijk nog niet welke kant het opgaat en of ik meeloop.

I: Daar zou jij wel graag in betrokken willen worden?

R4: Ja, daar ben ik wel benieuwd na, want soms, er wordt altijd een balletje opgegooid van: er gaat iets veranderen, maar dan zijn wij aan het kletsen in onze kamer, en dan wordt een balletje opgegooid en dan weet je een plopje maar niet het hele verhaal. Dus ik merk wel, vooral de laatste tijd, dat ik wel mis om meegenomen te worden hierin. Vroeger .. uh vroeger.. een paar maanden geleden bedoel ik dan, eerst, hadden we nog wel eens vergaderingen. Dat heb ik ook tegen (*naam leidinggevende*) gezegd, ik merk dat ik weer meer behoefte heb aan even bij elkaar komen, weten waar we staan met het team, binnen Vluchtelingenwerk welke kant we op gaan.

I: Oké

R4: Ik heb ook het idee dat er ontstaat ook wel iets van een klikje, maar dat kan ook omdat ik er alleen op de donderdag ben.

I: Wat bedoel je met het klikje?

R4: Nee dat kan ook zijn omdat ik er alleen op donderdag ben en uhm dinsdag en woensdag ben ik er niet. Bijvoorbeeld (*naam collega*) die hoorde eerst heel erg bij de club en nu heb ik het idee dat ie er maar een beetje aanhangt. Ja ik weet het niet. Ik weet ook niet of hij dat zelf zo ervaart of daarmee zit. Maar .. dat we misschien toch wel een beetje.. maar dat zit ook echt wel in mij, even weer de groep bij elkaar en weer met z'n allen dezelfde kant op.

I: Ik wil graag wat dieper ingaan op de veranderingen, neem ONA, daar heeft een verandering plaatsgevonden van het examen naar het inleveren van een portfolio en de 64 uur eis. Hoe heb jij deze verandering ervaren?

R4: Nou voor mij, toen ik begon toen ging die verandering in de eerste ONA groep die ik mee heb gedraaid, toen kwam dat al ter sprake. Toen ik begon was het nog eindgesprek maar tijdens de cursus begon het al 64 uur te worden, zo ging dat door de wandelgangen. Maar voor mij was dat meer een gegeven. Ik was nog niet gewend aan het eindgesprek en heb nog niemand daarvoor moeten voorbereiden, toen zei ineens de halve klas: ik wil gaan voor de 64 uur' en dat snap ik want zo'n eindgesprek is toch spannend. Die andere examens vonden ze ook allemaal spannend. Alleen vond ik wel dat Vluchtelingenwerk er slecht in stond.

I: Waarom is dat zo?

R4: Omdat ze toelieten dat mensen voor de tweede keer ONA gingen volgen. Dus gewoon dezelfde lessen. En daarvan had ik zo iets van, daar ben ik tegen want je gaat eigenlijk gewoon weer hetzelfde herhalen. Dus ik heb wel, mijn cliënt heb ik gezegd dat ze dat van mij niet mochten doen, niet mogen doen klinkt ook zo.. maar ik heb het ze wel afgeraden omdat je er niets van bij leert.

I: Maar hoe zat dat precies in elkaar dan?

R4: Nou doordat een aantal mensen voor die 64 uren wilde gaan maar deze nog niet hadden, en daarom maar een tweede keer training volgden. Maar dan ga je aan het doel voorbij vind ik en dan ben je echt 64 uur aan het vullen en daar ben ik echt tegen. Dat vind ik slecht.

I: Heeft deze verandering bij ONA jouw rol als vrijwilliger beïnvloedt?

R4: Ja, ja, voor de mensen die in deze cursus zaten heb ik toen zelf een soort van programmaatje gemaakt van hoe kun je 64 uur zinvol invullen, op maat. En eerst was het meer op het eindgesprek gaan focussen. En nu voor deze groep is dat anders, dan probeer ik dus de uren zinvol in te vullen door ook de praktijk in te gaan bijvoorbeeld.

I: Maar het heeft jouw rol wel doen veranderen?

R4: Ja.

I: Heeft dat iets met jouw motivatie gedaan?

R4: Nee, dat niet. Want misschien, ik vind het wel leuk om zo een programma samen te stellen. Dat past wel bij mij. Dan vind ik het leuker om zo'n programma samen te stellen, en dat ze gemotiveerd zijn om naar werk te zoeken. Het eindgesprek heb ik geen ervaring meegehad.

I: Je hebt op je eigen manier wat invulling gegeven aan de verandering bij ONA

R4: Ja, ja.

I: Wat heeft Vluchtelingenwerk voor jou daarin betekend?

R4: Niet echt iets, dit was echt mijn dingetje.

I: En rondom de communicatie van de verandering die heeft plaatsgevonden?

R4: Het is heel lang onduidelijk geweest maar dat lag dan niet per se aan Vluchtelingenwerk maar meer aan de minister. En dat maakte het wel lastig om, want, ik kreeg elk coachgesprek, de eerste vraag was: 'kunnen we 64 uur of eindgesprek'. Maar dat wisten we niet want de minister moest daar antwoord op geven.

I: Wat voor een uitwerking had dat op jou?

R4: Ik werd er wel een beetje moe van, maar meer ook de onzekerheid en ja.. ik heb niet zoveel meer met de politiek zever allemaal. Dat was op mijn oude werk een energievreter en hier af en toe.

I: En als we dan de veranderingen m.b.t. de nieuwe inburgeringswet eruit lichten, dit staat nog te gebeuren. Wat kun je daar zelf over vertellen?

R4: Ik kan daar niet zoveel over vertellen want ik krijg alles op papier en dat lees ik niet echt. Ja daar ben ik dan inderdaad wel laks in. Ja, ik heb dan gehoord dat ONA gaat verdwijnen en dat het weer bij de gemeentes komt. En dat is dan voor mij een gegeven veel meer weet ik niet.

I: Door de manier van communiceren weet je niet het fijne ervan?

R4: Ja, ik denk dan altijd, dan krijgen we weer zo'n brief. Zo'n brief daar gaat dan nog honderd keer de schop in. Dan denk ik, ik lees het wel als het daadwerkelijk voor de deur staat. Ik weet dat we zouden moeten anticiperen ergens op, en het lijkt me leuk om daar dan weer over na te denken. Van hoe gaan we anticiperen op iets en wat kunnen we daar vanuit Vluchtelingenwerk in betekenen. Maar ik ben echt iemand die iets moet horen en niet lezen.

I: Daarbij betrokken worden en mee over nadenken zou jou wel bevalen?

R4: Ja, en ik heb dat aangegeven ja, tenminste, ik weet niet in hoeverre dat bij (*naam leidinggevende*) op de harde schijf is blijven hangen dus ik weet niet of daar nog iets mee gedaan wordt.

I: Het balletje ligt aan de kant van Vluchtelingenwerk nu?

R4: Ja.

I: Om even terug te komen op de nieuwe inburgeringswet en wat jij zelf al wist aan te vullen. Het is inderdaad zo dat de inburgering terug gaat naar de gemeente en zij gaan pakketten inkopen. Iedere vluchteling krijgt een eigen persoonlijk inburgeringsplan waarbij de nadruk ligt dat de vluchteling sneller aan het werk gaat en de koppeling tussen het leren van de taal en het werken eerder gemaakt wordt. Het minimum niveau van de taal moet ook wel omhoog in vergelijking met hoe het nu is. Wat doen deze plannen met jou?

R4: Uhm..

I: Inhoudelijk maar met name hoe denk je dat, wat voor een effect heeft het op jouw rol als vrijwilliger en wat vind je daar van?

R4: Met dat laatste ben ik eigenlijk niet bezig, misschien ook wel omdat ik. Ik denk altijd, dat is het voordeel van het vrijwillige, als ik het niet meer leuk vind dan ben ik weg. En als er te veel administratieve rompslomp bij komt kijken dan ben ik al helemaal weg, of dat komt kijken bij deze plannen dat weet ik nog niet. Uh ik ga dan gelijk denken wat gaat Vluchtelingenwerk hiermee doen, als je weet de gemeente gaat inkopen moet je dus zorgen dat je een heel mooi programma hebt. Tenminste als je denkt van wij voelen ons verantwoordelijk om dat soort inburgeringslessen te gaan faciliteren, ja dan moet je zorgen dat je een goed programma hebt. En, en dan ben ik benieuwd wat het programma wordt.

I: Wat doet het gegeven dat er door de nieuwe inburgeringswet een interne verandering bij vluchtelingenwerk en ook bij de afdeling AP met jouw motivatie?

R4: Niet zo zeer iets, soms begrijp ik niet helemaal waarom er zo weinig op geanticipeerd wordt. Maar ja ik hoef die organisatie niet draaiende te houden. Dus uh, ja, goh als je dat dan weet ga daar mee aan de slag.

I: Ik hoorde.. je gaf eerder al aan als het mij echt niet bevalt kan ik opstappen. Wat kan Vluchtelingenwerk hierin betekenen en dit voorkomen?

R4: Ik denk dat het voor mij belangrijk is als mijn waarden binnen een team erkend wordt. Omdat ik dan geneigd ben om langer te blijven als die erkenning er is.

I: En wat bedoel je hier precies mee?

R4: Kijk, bijvoorbeeld nogmaals dat voorbeeld van als ik dan een aanbod doe, dat ik mee wil denken, dat daar dan ook op ingegaan wordt. Uh en voor de rest denk ik, ik ben ook niet voor niets vrijwilligerswerk gaan doen, dat ik toch die vrijheid heb dat ik zo kan weggaan als ik zou willen.

I: Speelt de verbondenheid met de organisatie en het 'gat' wat jij deels ervaart hier een rol in?

R4: Hmm.. Ik denk toch omdat het vrijwilligerswerk is. En gezien mijn leeftijd, er is nog vanalles mogelijk en het moet vooral blijven passen in mijn agenda. Als ik ander werk vind wat overdag is, dan moet het ook blijven passen. Ik zou dan wel graag nog wel iets willen doen maar als het niet zo is dan niet.

I: Eerder gaf je aan dat de verandering bij ONA een tijd onduidelijk en onzeker is geweest. Hoe ervaar je dat nu bij de inburgeringswet?

R4: Dan vind ik vooral eigenlijk dat ze in Den Haag eindelijk eens wat knopen moeten gaan doorhakken, ja.

I: Oké, en in de mate waarin Vluchtelingenwerk er invloed op heeft en jouw er in faciliteert?

R4: Nee, ja, weet je wat het.. toen was het ook zo uhm.. Vluchtelingenwerk had ook die zekerheid niet dus het was niet zo dat het er wel was maar het niet gecommuniceerd werd. Maar in Den Haag was onzekerheid en daarom wist Vluchtelingenwerk ook niet precies waar ze aan toe was. Dus ja dat is lastig werken aan de ene kant.

I: Maar de mate waarin Vluchtelingenwerk hierin iets kan betekenen voor jou, pakken ze goed op?

R4: Uhm.. ja richting mij als vrijwilliger wel. Ik denk dat ze nog wat, wat ik toen miste was een duidelijke lijn van wat wil je nou eigenlijk wat jou cursisten meenemen, ik snapte de visie niet helemaal, of het doel.

I: Een andere verandering is het toezicht van de externe instanties, zoals het participatiebedrijf of de gemeente. Hoe ervaar jij dit?

R4: Het toezicht vind ik echt heel vermoeiend. Dat is echt, maar dat is echt de Nederlandse maatschappij. Dat vreet bij bijna iedereen energie en niet alleen bij mij. Dat is het gevoel wat ik erbij heb.

I: Hoe beïnvloedt dat jouw rol als vrijwilliger?

R4: Niet echt, het is vervelend. Als er echt meer toezicht komt, nu bij mijn cliënten valt het nog mee.

I: Wat betekent Vluchtelingenwerk hierin voor jou?

R4: Dat zij weten wat het participatiebedrijf doet, dat we precies weten wat er van ons verwacht wordt. Want ik zit niet zo heel goed in de gemeentelijke wetten en regelgeving als het gaat om de uitkering en zo. En ik heb heel lang gezocht naar wat nu als mijn client vrijwilligerswerk/betaald werk moet doen, er is heel lang gezegd dat dit gemeentelijk geregeld wordt en hier kregen we heel lastig

de vinger erop hoe het geregeld wordt. Dat vind ik wel een rol voor Vluchtelingenwerk om dat voor mij als vrijwilliger op een rijtje te zetten.

I: Dat stukje duidelijkheid daarin heb je gemist?

R4: Ja.

I: We zijn dieper ingegaan op de spelende veranderingen, als we nu nog even teruggaan naar de drie behoeften die eerder besproken zijn. Dat waren namelijk, autonomie, competentie en sociale verbondenheid. Zie jij dit veranderen naar, door de veranderingen?

R4: Nou bij die autonomie denk ik dan moet je eerst even goed kijken van wat gaat het voor Vluchtelingenwerk betekenen als de gemeente echt gaat inkopen, zo een training. Uhm.. ja wat wordt er dan van jou verwacht als vrijwilliger, en ik kan me voorstellen dat je rol dan veranderd als vrijwilliger. Het kan zijn dat je minder autonoom kunt werken omdat je voor de gemeente werkt, als je zeg maar echt in een aanbesteding werkt dan ga je misschien opschrijven er zijn vrijwilligers en die doen bij ons dit, dit en dit. En als daarmee de autonomie.. of dat je in ieder geval, dat de gemeente bepaald wat jij mag doen als vrijwilliger. En als dat heel anders wordt. Ik denk dat Vluchtelingenwerk gaat opschrijven: dit gaan onze vrijwilligers doen, dit zijn hun taken en het ligt er maar net aan in de omschrijving of ik me daar in kan vinden of nee. Beetje hoe ik het mij voorstel.

I: Vergelijk je dat met jouw motieven voor vrijwilligerswerk?

R4: Ja, dan kijk ik of mij daar nog in kan vinden.

I: Wat kan Vluchtelingenwerk hierin betekenen voor jou?

R4: Om mij te betrekken bij wat ze gaan aanbesteden.

I: Dat is een mooi bruggetje naar een laatste thema wat ik nog wil bespreken, dat is communicatie. Het gaat hier dan over de communicatie rondom de veranderingen die dan zojuist besproken zijn. Via welk middel ben jij te weten gekomen over de veranderingen?

R4: Uhm.. via (*naam leidinggevende*), wat er dan zo een keer voorbij komt tijdens een gesprek op het kantoor. En ze heeft toen wel de brief van de minister doorgestuurd waarvan ik het eerste stukje heb doorgelezen en daarna dacht: 'ja dit ga ik toch niet onthouden ik sla het wel ergens op.'

I: En wat vind jij van deze communicatie?

R4: Het is heel veel hapsnap en dan kom ik toch weer terug op, voor mij, ik vind vergaderingen best fijn. Juist om over dat soort dingen te discussiëren en te praten en een moment te markeren waarbij je zoiets bespreekt. Want nu wordt het dan met de ene besproken en dan met de andere, soms merk je dat er iets mist. En dan is het waarschijnlijk wel besproken maar niet op de dag dat jij er was, het zou handig zijn als daar een centraal moment voor is waarop we dingen met elkaar bespreken.

I: Hoe ervaar jij de support van de leidinggevende hierin?

R4: Nou, ze heeft het druk en dat zie ik ook wel. Er is niet echt een moment dat ik haar niets zie doen. En daarom zijn juist dit soort momenten, als even samen komen belangrijk. En dan denk ik zal ik het maar initiëren, maar dan denk ik, ik heb de laatste ervaring al geïnitieerd en eigenlijk hoort dat niet bij mijn taken om dat te doen. En ik spreek te weinig met de rest om te peilen of daar onder andere ook de behoefte aan is. Dan denk ik als zij een keer een vergadering bij elkaar roept en zorgt dat dat ingepland wordt.

I: Voornamelijk vanuit AP zeg jij dan een vergadering een keer in de zoveel tijd is voor mij belangrijk? Als je kijkt buiten AP naar de hele organisatie, wat kan Vluchtelingenwerk betekenen voor jou in de communicatie rondom de veranderingen?

R4: Nou ik merk dat er heel veel over intranet gaat, dus heel veel wordt er op lezen lezen lezen gericht en dat is gewoon niet mijn ding. Dus ik zou het fijn vinden als er een keer een algemeen, als er met elkaar iets, een workshop bijvoorbeeld waar je je eigen ideeën bij kwijt kan. Iets van interactie met elkaar.

I: Heb jij nog andere wensen en behoeften rondom de veranderingen?

R4: Nou, ik heb wel de behoefte om erover mee te praten, ik heb ooit een heel veld aanbestedingen meegedraaid, juist aan de kant van de overheid dus ik vind het ook wel leuk om daar over mee te denken.

I: Wil je daar meer betrokken in worden?

R4: Ja, ik heb nu het idee die veranderingen komen eraan en ik zou niet weten wanneer, maar laten we vooral alvast kijken wat willen we, als Vluchtelingenwerk wat willen we hierin? Hoe gaan we ons opstellen? Wat willen we dat de vluchtelingen bij ons uit de cursus halen? Kunnen we al zo een cursus gaan samenstellen? Kunnen we een keer gaan proefdraaien? Je kunt al zoveel anticiperen als je zou willen. En tegelijkertijd heb ik ook het gevoel er wordt allemaal bezuinigd en eigenlijk de tijd om dat goed te kunnen doen die is er gewoon niet. En dan merk ik ook, ik zou niet vast willen werken voor Vluchtelingenwerk.

I: Hoe komt dat?

R4: Ik vind het te rommelig, uhm zij willen zelf niet echt toezeggingen doen, als ik kijk naar de mensen die weggegaan zijn, dat wordt dan weer opgevuld met een vrijwilliger en dat vind ik eigenlijk niet fair, dan ga je niet goed om met je mensen. Het valt me op dat veel mensen het écht heel erg druk hebben met het hier en nu dat er nooit tijd is, lijkt te zijn, voor belangrijke dingen in de toekomst. En dat er hier veel brandjes geblust worden. En dat is misschien ook wel waarom ik mij niet zo verbonden voel met Vluchtelingenwerk als organisatie.

I: Oké, maar je bent hier als vrijwilliger actief en gaf eerder ook al aan dat je het gevoel hebt dat je kunt stoppen wanneer je wil. Wat doet deze houding met jou?

R4: Nou ik merk wel dat ik me eraan kan ergeren. Ik ben ook voorzitter geweest van de ondernemingsraad waarbij je je natuurlijk ook inzet voor de belangen van medewerkers. En dan kan ik mij ergeren hoe hier met medewerkers omgegaan wordt.

I: Hoe kan de organisatie er toch voor zorgen jou als vrijwilliger te behouden?

R4: Uhm... uhm.. Ja dat ik wel toch het werk kan doen zoals ik het nu doe. Want het werk wat ik doe vind ik leuk, ik krijg er energie van. Ik vind het mooi om die mensen te kunnen helpen, of het nou met ONA is, alleen, of met het echt vinden van een baan. Af en toe mis ik wel een spanningspartner, om even te sparren over cliënten die lastiger te plaatsen zijn. Dus daar hebben we ook die vergadering voor nodig.

I: Wat zorgt dan uiteindelijk dat jij gemotiveerd blijft?

R4: Het betrokken worden, en het blijven helpen van de vluchtelingen, de groei.

I: Oké, wij hebben verschillende thema's besproken: jouw motieven/ motivatie, zijn, we zijn dieper ingegaan op de veranderingen en de communicatie daaromheen. Kun, wil jij daar nog iets aan toevoegen ergens?

R4: Nee, wat ik kwijt wilde is wel aan bod gekomen.

I: Dank je wel voor jou tijd (*naam*) en medewerking.

Interview 5

I: De motivatie van jou als vrijwilliger staat centraal bij dit interview. Het gaat dus over de veranderingen in het werkveld, wat die voor invloed hebben op jouw motivatie als vrijwilliger. Het doel van dit interview is een beeld verkrijgen van hoe Vluchtelingenwerk als organisatie jou als vrijwilliger kan faciliteren. Zijn er vragen voordat we beginnen?

R5: Nee, het is duidelijk. Oké.

I: Er gaan een aantal thema's aan bod komen: jouw motieven voor vrijwilligerswerk, motivatie, de veranderingen zelf en de communicatie. Het interview gaat ongeveer vijfenveertig minuten duren.

R5: Is goed.

I: Ik wil graag beginnen of jij kort even iets over jou zelf wil vertellen: jouw leeftijd, hoelang je actief bent als vrijwilliger en wat jouw functie en taken zijn?

R5: Ja, dat is goed. Ik werk nu ongeveer drieënhalve jaar als vrijwilliger bij Vluchtelingenwerk. Ik ben 65 jaar oud. Ik heb tot mijn zestigste gewerkt, toen ben ik ontslagen. Ik heb zeg maar altijd, altijd niet, laatste twintig jaar in de productiemanagement, manager operations, als laatste was ik manager in Maastricht. En toen ben ik in 2013 ontslagen en toen dacht ik dat de wereld nog op mij zat te wachten maar dat was helemaal niet zo, dat was ook de crisis nog dat scheelt natuurlijk ook. Het

eerste half jaar heb ik gesolliciteerd en op een gegeven moment dacht ik, ik moet toch iets gaan doen, een beetje thuis zitten schiet ook niet op. Toen ben ik gaan werken als arbeidscoach bij de stichting arbeidsparticipatie hier in Eindhoven. Na een jaar is die stichting gestopt, daar was eigenlijk te weinig animo voor. En toen ben ik verder gaan kijken en onder andere terecht gekomen bij Vluchtelingenwerk, dat was in 2014. Dus misschien ben ik er wel bijna vier jaar, maar goed. En ik doe een stukje vrijwilligerswerk bij de vrijwillige hulpdienst. En dat is heel anders dan hier, bij Vluchtelingenwerk kom ik hier, er is een team, we doen dingen samen. Bij de vrijwillige hulpdienst is altijd één op één, veel geïsoleerder. En voor mij is dat belangrijk omdat ik moet bezigheden hebben, anders ga ik thuis zitten te lezen de hele dag en dan zie ik geen mensen meer om mij heen en dat is niet goed. Dus voor mij is dit ook echt zorgen dat ik buiten kom en contacten heb.

I: Een stukje sociale contacten

R5: Ja, dat is echt de reden dat ik hier zit en ja goed, arbeidscoach, ik ben begonnen als puur arbeidscoach. Toen heb ik dat project met logistiek, dat is ook nog steeds mensen helpen naar werk maar een beetje anders. En toen werd op een gegeven moment, omdat ik vond dat Vluchtelingenwerk niet zo geweldig georganiseerd was, ben ik in de vrijwilligersraad gegaan. Die is een jaar geleden zeg maar ongeveer opgestart. In Limburg, er is fusie geweest van wobb en Brabant centraal en Limburg. Limburg en wobb hadden vrijwilligersraden maar Brabant centraal niet, toen is er bij elkaar gekomen en werden nieuwe mensen geworven voor de vrijwilligersraad. Nou, daar zit ik dus in.

I: Waarom wilde jij graag deel uit maken van de vrijwilligersraad?

R5: Nou, dat heb ik gedaan, niet omdat ik allemaal idealistisch ben enzo, dat ben ik niet. Ik doe dit werk ook niet omdat ik een idealist ben, omdat ik vind, ik vind dat vluchtelingen goed geholpen moeten worden. Daar niet van. Maar ik vind dat als je, als je als overheid zegt dat je hier mag blijven, dan moet je ook zorgen dat je dat goed inkleedt en dat je mensen goed op weg helpt. Ik zie dat niet als het feit dat ik daarvoor idealist ben. Het is heel goed om te doen maar ik ben geen idealist. Dus uhm dus maar ik vind organisatie wel heel erg interessant, hoe dat werkt. Ik ben altijd bezig geweest om bedrijven te organiseren, zodanig te organiseren dat het goed liep. Continue verbeteren is een van die dingen en uhm bij zo een organisatie als Vluchtelingenwerk ook zie ik dat dat zou moeten, alleen zie ik dat dat nog te weinig gebeurt. Vind ik, hè bedoel daar kunnen andere mensen anders over denken maar dat vind ik. Maar voor mij geldt dat ik hier zit om een sociaal netwerk te hebben. Om het gevoel te hebben dat ik iets nuttigs doe met de kennis die ik hier opgebouwd heb en die ook te gebruiken om ook het een en ander te veranderen.

I: Dank je wel voor jouw uitgebreide antwoord. Even kijken, even terugkomen, jouw functie en taken. Jij bent begonnen als arbeidscoach en uiteindelijk heb jij je aangesloten bij de vrijwilligersraad. Hoe is deze verhouding?

R5: Vrijwilligersraad neemt nu meer tijd in, dan voor, op dit moment loopt dat logistieke traject ook niet. Dat loopt helemaal niet dus daar doe ik nu niets in. op dit moment heb ik in feite nog drie mensen die ik begeleid. Twee mensen met een werkervaringsplaats hier en één die ik begeleid naar arbeid. Dus dus dat stuk vergt op dit moment niet zo heel veel tijd. De vrijwilligersraad vraagt wat meer op het moment, dat komt ook doordat zowel van de regionale vrijwilligersraad als de centrale voorzitter ben en de voorzitter heeft altijd wat meer klussen te doen.

I: En waar haal je meer plezier uit?

R5: Op dit moment eigenlijk uit de vrijwilligersraad.

I: Hoe komt dat zo?

R5: Nou ik moet eerlijk zeggen, ik dacht er vanmorgen nog over. Twee jongens van die werkervaringsplaatsen, wat ik steeds, waar ik steeds meer moeite meekrijg bij de vluchtelingen zelf. is dat ze zo ongelofelijk passief zijn. En, dat vond ik het eerste jaar niet zo erg en het tweede jaar ook nog niet maar ik merk dat ik dat nu steeds vervelender vindt. Ik ben iets minder fanatiek daarin, dat merk ik wel.

I: Wat doet dat met jou?

R5: Nou, pak nou eens bijvoorbeeld .. (*naam cliënt*) die ik nu begeleid, niks mis mee, goeie gast. Alleen hij moet ook iets doen, stappen ondernemen. Dat doet ie gewoon niet. Het initiatief moet altijd van mij uit komen. En hij kan het wel.

I: Hoe ga jij daar mee om?

R5: In het begin was het nog wel een beetje een uitdaging maar dat heb ik nu toch wel minder. Nu heb ik daar wel iets meer moeite mee.

I: Is dat een energievreter voor jou?

R5: Nou, dat valt wel mee.. ik ben denk ik een redelijk relax persoon in dit soort dingen. Kijk voor mij hangt er niets vanaf, ik ga er niet dood aan. Maar ik wil graag dat het goed gaat met zo een jongen. Alleen ik stoor me er iets aan, ik vind het minder leuk.

I: Ik begrijp het. Wat zijn de bezigheden hier waar je wel echt energie van krijgt?

R5: Nou ik krijg energie van als dingen lopen, als dingen de goede kant op gaan. Net zoals met .. (*naam cliënt*) die heeft een werkervaringsplaats, die is actiever, en bezig echt zijn droom te realiseren. Dat vind ik wel heel leuk. Ik vind het ook leuk als in zo'n vrijwilligersraad, als we daar met elkaar toch een aantal dingen op een rij zetten. En een aantal dingen aankaarten die te verbeteren zijn en daar ook iets meegedaan wordt.

I: Iets bereiken met waar jij voor inzet geeft jouw energie?

R5: Ja, altijd, dat is altijd zo. Bij ieder mens krijgt wel energie van kleine succesjes. Maar je moet ook niet streven, denk ik, je moet niet direct streven naar hele grote dingen. Kleine stapjes. Bijvoorbeeld als er geen inwerkmap is, verbeteren met kleine stappen.

I: Wat waren je verwachtingen toen je hier startte met vrijwilligerswerk?

R5: Nou, die waren niet zo hoog. Ik bedoel, mijn eerste gesprek hier, ik had me aangemeld en kreeg geen reactie terug, en nog een keer. Op een gegeven moment kreeg ik dan toch een telefoontje terug van (*naam leidinggevende*). Mijn beeld toen was: zo een geweldige organisatie is het misschien toch niet. Daarna heb ik met (*naam leidinggevende*) gesproken, en dat is gewoon een leuke, fanatieke vrouw maar mijn verwachtingen waren niet zo heel hoog gespannen hoor.

I: Hoe zit het nu met die verwachtingen, als je terug kijkt?

R5: Nou kijk, weet je, ik vind dat het hier, kijk, dit is een organisatie met heel veel enthousiaste en leuke mensen. Alleen wat ik lastig vind, is dat die enthousiaste en leuke mensen niet snappen hoe een organisatie gerund moet worden.

I: Niet snappen zei je?

R5: niet snappen ja, daar zijn ze ook niet mee bezig. Want de meeste mensen hier interesseert dat helemaal niets, die willen die mensen helpen. Die zijn een stuk idealistischer dan ik. Die zijn dus niet bezig met hoe de organisatie loopt en wat belangrijk is in een organisatie. De mensen die dat wel belangrijk vinden zijn allemaal de zelfde ad hoc mensen. En als we procesgericht zouden denken en de processen beter zouden inrichten, zouden dingen makkelijker lopen. Dat denk ik. En daar hoort onder andere uit, een van de opmerkingen van (*namen directie*) is dat ze zeggen: wij vertrouwen onze mensen. Ja dat is mooi, maar als ze niet doen wat afgesproken is, kun je ze wel vertrouwen maar dat schiet niet op. Dan zal er toch een bepaalde mate van controle moeten zijn, als je afsprekt dat een teamleider als (*naam leidinggevende*) doorgeeft dat een vrijwilliger weggaat en waarom, maar ze doet dat niet dan zul je daar ook iets van moeten zeggen. (*naam leidinggevende*) heeft met iedereen een exit gesprek en weet waarom mensen weggaan, alleen bij de vrijwilligersadministratie weten ze dat niet. Ik vind daar moet je iets mee doen.

I: Kan ik hieruit opmaken dat jouw verwachtingen waargemaakt zijn?

R5: Nou het is zeker zo dat de organisatie niet zo goed in elkaar zit, ze doen ook een aantal dingen goed maar er is heel veel nog niet goed. Als je kijkt naar Vluchtelingenwerk Zuid-Nederland dat is een organisatie met 300 beroepskrachten en 3000 vrijwilligers, dat is een hele organisatie. Dat moet je runnen als een bedrijf. En het draait toch ook om geld en niet alleen het helpen van de mensen. En dan moet ik wel zeggen, de vrijwilligers, er zitten vrijwilligers bij die echte idealisten zijn, en die vinden dat moet allemaal niet zo. En toch zul je dat meer moeten doen denk ik. Hoe meer stabiliteit je hebt, hoe meer duidelijkheid, hoe meer helderheid je hebt, hoe beter het ook wel weer voor de vrijwilliger is. Ook voor zijn motivatie. Als dingen soepel lopen, dat werkt ook positief.

I: Even inhaken op de motivatie, de behoeften autonomie, competentie en sociale verbondenheid leiden tot uiterste motivatie volgens de literatuur. Als jij naar jouzelf als vrijwilliger kijkt, hoe ervaar jij om te beginnen autonomie in jouw vrijwilligerswerk?

R5: Kijk ik heb zelf het gevoel dat ik kan doen wat ik wil. Binnen wat ik zou willen, bedoel ik kan, met (*naam leidinggevende*), krijg ik alle vrijheid met dingen die ik zou willen doen. Als ik (*naam directie*) wil spreken loop ik binnen, als ik (*naam directie*) wil spreken loop ik binnen. Je krijgt eigenlijk vrijheid genoeg, tenminste vind ik, in mijn situatie. Die vrijheid die krijg ik wel.

I: Duidelijk, en hoe zit dat met competentie, heb je het idee dat je je eigen kundigheid in kunt zetten?

R5: Nou competentie is ook het nieuwe woord bij het vrijwilligersbeleid, proberen dat de taken die vrijwilligers hebben aansluiten bij hun kunde en wensen. Voorheen was dat, er ligt hier een vacature en die moet ingevuld worden. Dat is het idee en dat vind ik wel goed. Ik zelf ben misschien net wat, ik denk dat ik een aantal dingen kan, en zoek dus ook dingen waarbij ik dat kan gebruiken. Bijvoorbeeld bij de vrijwilligersraad en zo'n logistiek project. En ik denk dat ik dat soort dingen ook leuker vindt dan het één op één begeleiden.

I: Dus door de bewegingsvrijheid die jij ervaart, kun laat jij jouw taken aansluiten bij jouw competenties?

R5: Ja, nou ik zoek daar naar. Ik doe dat, dat doet misschien niet iedereen maar ik doe dat.

I: En de sociale verbondenheid, hoe ervaar je dat?

R5: Die komt vanuit het kennen van een aantal mensen hier en daar mee kunnen samenwerken. Dus een (*naam leidinggevende*), of andere mensen van AP, (*namen directie*), mensen van de regionale vrijwilligersraad Brabant en mensen die hier leer kennen omdat ik begeleider ben van twee cliënten. Maar goed al die mensen, als je die wat meer kent dan is dat gewoon leuk.

I: Dan noem jij jouw collega's om je heen. Hoe zit het met de verbondenheid met Vluchtelingenwerk als organisatie?

R5: Ja, kijk, de organisatie, Vluchtelingenwerk Zuid-Nederland, daar heb ik wel wat mee omdat ik vind dat die organisatie verbeterd kan worden. En ik denk dan dat ik daar een rol in kan spelen.

I: Is dat wat jij als verbondenheid ziet?

R5: Nou, dat is een maar je hebt ook heel veel mensen hier rond lopen, die vind ik leuk en daardoor vind ik de organisatie ook leuk. Een organisatie is mensen, bestaat uit mensen. Als je je met mensen verbonden voelt, voel je je met de organisatie verbonden.

I: Werkt dat zo voor jou?

R5: Ja, zeker hier in Eindhoven. En ik heb redelijk wat contacten, er zijn mensen die alleen hier in Eindhoven zitten en verder kennen ze niemand.

I: Goed. We hebben het toen straks al even over een aantal veranderingen gehad, ik wil daar nu op toespitsten. Jij bent niet actief bij ONA...

R5: Nee, dat heb ik bewust vanaf het begin gezegd, die kaarten vind ik helemaal niks, ik doe alleen het één op één, VIP en dat project. Ik zie wel dat er allemaal veranderingen zijn bij ONA, die effecten hebben op de manier waarop mensen begeleid gaan worden.

I: Aangezien jij dat niet van dichtbij meegemaakt hebt, en jij je niet inzet voor dit onderdeel wil ik het met jou graag hebben over de nieuwe inburgeringswet. Wat weet jij daar zelf al van?

R5: Nou, helemaal nog niet zo heel veel. Het scheelt me ook niet zo veel.

I: Hoe komt dat?

R5: Ik denk dan bij mijzelf, die wet komt er, en ik zie tegen die tijd wel wat voor een effect het op mij heeft. Want ik ben arbeidscoach en ik houd mij een beetje bezig met de organisatie van Zuid-Nederland en wat dat verandert, ja oké. Er veranderen een aantal dingen wat te maken hebben met bijvoorbeeld dat de gemeente veel meer regie gaat krijgen, dat weet ik wel.

I: En hoe kijk jij daar tegenaan?

R5: Nou als dat gebeurt, ik vind eigenlijk wel dat je je als organisatie moet afvragen wat voor een effect heeft dat op mij, wat wil je eraan doen. Daar hebben ze, (*naam directie*) onder andere een werkgroep voor hoe ze daar tegenaan kijken. Maar je moet dan ook zorgen dat jij bij de gemeente te boek staat als de expert, degene die het het beste doet. Maar dan moet je dus je organisatie op orde hebben. Dus alles staat of valt eigenlijk volgens mij met de organisatie die in kan spelen op

veranderingen. En Hanneke zegt dan, de regiomanager van midden, die zegt dan de wereld om ons heen veranderd constant dus wij moeten zelf dan als organisatie overal op inspelen. En dan moet je juist stabiliteit hebben en duidelijke lijnen en scenario's en dat heeft Vluchtelingenwerk niet, of te weinig. En ik denk dat ze daar aan moeten werken, aan een stabiele organisatie. Ook een stabiele bezetting van personeel. En heel veel vrijwilligers, die een goed contact hebben met betaalde krachten, die er soms uit moeten, ja dat zorgt dan wel voor onrust. Dat moet gewoon helder gezegd worden tegen beroepskrachten die komen werken, dat het na twee jaar ophoudt.....

I: Ik merk dat we weer wat meer richting de structuur gaan, wat jij natuurlijk erg interesseert.

R5: Oh ja ja ja ja, neem me niet kwalijk.

I: Ik wou namelijk nog even terug komen op jouw houding t.o.v. de nieuwe inburgeringswet, die is afwachting zei je net. Zie jij jouw rol als vrijwilliger veranderen?

R5: Nou, de leidinggevend en de beroepskrachten moeten met name gaan inspelen op de veranderingen en de vrijwilligers zullen meer volgen. En ik denk dat de inrichting van de vrijwilligers niet schrikbarend zal veranderen. Als dadelijk anders wat meer gestabiliseerd is, zullen wij of nog steeds inburgeringslessen geven of ONA lessen of VIP training. Dus dat zal niet zo schrikbarend veranderen denk ik. Schrikbarend veranderen doet het met name voor de organisatie, want die moet zorgen dat ze het goed geregeld krijgen.

I: Jij denkt dat de verandering van de inburgeringswet veel meer consequenties zal hebben voor het organiseren dan voor de rol van de vrijwilligers?

R5: Ja, dat denk ik wel. Voor het gros van de vrijwilligers denk ik wel dat dat ongeveer hetzelfde blijft.

I: Wat zie jij dan met jouw rol als vrijwilliger gebeuren door deze aankomende verandering?

R5: Uhm.. Ik denk dat als ik naar mij zelf kijk, naar mijn rol als arbeidscoach en ik doe geen ONA en zo, dan denk ik dat dat effect eigenlijk beperkt is. We hebben contact met de gemeente als dat nodig is, met de afdeling arbeidsparticipatie, met de generalist als dat nodig is. Dat soort dingen blijven gelijk denk ik, alleen de verantwoordelijkheden liggen anders. Als ik kijk naar mijn rol in de vrijwilligersraad, de vrijwilligersraad ook die is meer intern dan extern gericht. En ik denk dat voor het extern gericht gaat veranderen.

I: Ervaar jij dan enige onrust rondom de nieuwe wet?

R5: Nou, nee, nou, de enige zorg die ik mij maak, is dat Vluchtelingenwerk zich niet goed genoeg profileert naar de gemeente toe en dat ze een hele boel werk kwijt raken. Als er minder inburgeren, zijn er minder klassen en trainingen.

I: Maar eerder gaf je aan te denken dat persoonlijk gaat voor jou vrij weinig veranderen? Maar wat je net schetst kan ook van invloed zijn op, op jou als vrijwilliger?

R5: Ja, nou maar als ik een idealist zou zijn zou ik het misschien anders zien. Dan zou ik zeggen we laten te weinig mensen binnen en dat soort dingen. Maar goed dat is het beleid van onze overheid.

I: Hoe ben jij op de hoogte gebracht van de geringe informatie die je wist?

R5: uhm. NOS en zo. Dat soort dingen.

I: En vanuit Vluchtelingenwerk?

R5: Nou, ik vind dat de organisatie eigen veel te weinig informeert.

I: Hoe zou dat voor jou uit moeten zien?

R5: Kijk in feite zou Vluchtelingenwerk een samenvatting op uh intranet moeten zetten met dit zijn de effecten die op ons af gaan komen. Waar ik naar kijk is zou er gecommuniceerd moeten worden via een email of intranet of brief, maar dat is allemaal niet. En als ik dan wat meer te horen krijg omdat ik in de vrijwilligersraad zit dan weet ik daar net iets meer van dan de rest.

I: Wat zijn dan wensen en behoeften van jou rondom de veranderingen, om je betrokken te voelen?

R5: Ik zoek zelf heel veel op, maar ik denk dat andere vrijwilligers behoefte hebben aan structuur. Dat duidelijk is wat nu precies moet gebeuren, waar ze terecht kunnen. Het is belangrijk dat er helderheid en duidelijkheid komt, dat er goed gecommuniceerd wordt. Dat er af en toe functioneringsgesprekken zijn, dat er overlegt wordt. Die zijn vaak afgesproken maar dat wordt vervolgens niet gedaan. Ik denk dat voor vrijwilligers belangrijk is dat dat soort dingen gewoon gedaan gaan worden.

I: Oké je vult nu voor de groep vrijwilligers wensen en behoeften in. Maar wat zijn nu wensen en behoeften van jou?

R5: Dat geldt voor mij ook. Dat geldt voor mij ook. Ik heb dezelfde behoeften als alle andere vrijwilligers, ik wil duidelijkheid hebben, alleen ik vind het dan wel leuk om op zoek te gaan. Maar hè, ik heb diezelfde behoeften.

I: Hoe kan Vluchtelingenwerk voor jou voor duidelijkheid zorgen?

R5: Door communicatie natuurlijk.

I: En hoe verloopt dat nu?

R5: Slecht, Dan hoor ik, want net kwam (*naam*) binnenlopen en vertellen dat er een nieuwe teamleider AP is op een andere locatie en (*naam leidinggevende*) wist daar nog niets van, onze teamleider AP. Hoe kan dat nou? Dat kan toch niet.

I: Ja, maar ik wil juist even hebben over hoe het met jouw wensen bij, op gebied van communicatie en dan rondom de veranderingen.

R5: Nou, ik zou het fijn vinden als er af en toe een papier was, en dan één pagina en niet direct vierenzestig waarop meegedeeld wordt.

I: Is dat genoeg voor jou?

R5: Ik denk dat je niet veel andere keuze hebt. Je moet zorgen dat de mensen de grove lijnen kunnen volgen, één à twee a4-tjes, en dat op intranet er meer te vinden is. Kijk ik ben iemand die zo een samenvatting genoeg zou vinden. Je moet zorgen dat mensen op de hoogte zijn dat er veranderingen zijn, dat doe je grofstoffelijk. Daarnaast moet je zorgen dat er een beter document is met meer informatie.

I: En als deel van het team AP, heb je dan nog andere wensen?

R5: Nou, wat belangrijk is is dat er regelmatig bij elkaar gekomen wordt, en dat gebeurt te weinig. (*naam leidinggevende*) heeft daarmee altijd goede bedoelingen, dan plant ze het maar naar twee keer houdt het weer op.

I: Jij hebt daar behoefte aan?

R5: Nou ja, maar (*naam leidinggevende*) moet dat initiëren en bewaken. Net zoals de intervisie bijeenkomsten. Maar ik vind dat dat iets van de teamleiders is. Kijk ik kan dat ook doen, jij ook, maar dan moet (*naam leidinggevende*) zeggen jij moet dan doen. Maar in principe ligt het bij haar.

I: Oké, we hebben het toen straks gehad over de drie behoeften die tot uiterste motivatie leiden, dit waren autonomie, competentie en sociale verbondenheid. Denk jij dat hier iets in veranderd door de veranderingen waar we dieper op ingegaan zijn en die er aan komen?

R5: Nou, nee dat denk ik niet. Dat geloof ik niet.

I: Veranderd dat er niets aan?

R5: Ik denk dat het staat of valt, als het aantal mensen bijvoorbeeld teruggaat van 5000 naar 500 dan, dan kun je je beroepskrachten ook niet houden. Als je je beroepskrachten niet kunt houden dan is de locatie te groot en zul je her en der moeten snoeien. Locaties bij elkaar moeten voegen en dat heeft grote consequenties. Maar dat staat of valt eigenlijk met de bemoeienis van de, het management, die heeft dat een grote rol in. Die moet zorgen dat wij een aantrekkelijke partner zijn.

I: Wat zorgt er dan voor dat jij hier gemotiveerd kunt blijven werken?

R5: Kijk, de motivatie van mij komt voort uit een aantal dingen, en ook al wordt het steeds kleiner als ik nog steeds met een groep dingen kan doen en mijn mening kan blijven geven. Dan kan ik daar een aantal dingen uithalen. Maar ik kan mij voorstellen dat er vrijwilligers zijn die daar anders tegenaan kijken. Maar ik ben geen idealist, maar een andere collega die leeft ontzettend mee met die vluchtelingen en kan zich hierom heel kwaad maken allemaal. Maar ik kan mij dan kwaad maken over het participatieteam van Eindhoven, dat ze half werk leveren.

I: Maar jouw motieven voor het vrijwilligerswerk zorgen ervoor dat jij hier actief blijft?

R5: Ja, nou kijk stel je voor (*naam leidinggevende*) gaat weg, dat zou best kunnen, en er komt een of andere prutser voor terug waar ik niet goed mee overweg kan, dat is wat anders. Dat is van invloed. Als alle collega's allemaal prutsers zijn waar ik niet goed mee overweg kan maar ik kan nog steeds met (*naam leidinggevende*) over weg dan, zal dat wel meevallen. Maar als ik met collega's goed overweg kan maar met de teamleider niet, dan wordt dat wel minder, want dan ga ik wel beknopt

worden in wat ik kan en wat ik mag. Dat is zeker zo. Dan zou ik de neiging hebben, dat de nieuwe ontslagen wordt. Die teamleider is wel een belangrijke.

I: En hoe ervaar jij dan, de support van de teamleider?

R5: Nou, heel prima, alleen, alleen, ik vind dat (*naam leidinggevende*) een aantal zaken anders zou moeten doen. En soms begint ze daar dan mee maar dat houdt ze niet vol, dat zit niet in haar genen. Ze heeft de neiging dingen zelf op te lossen en dat gaat ten koste van een aantal andere dingen. Ze heeft heel veel positieve kanten ook. Want die teamleider heeft wel groot effect hè, op alle vrijwilligers. Daar zou je ook in het aanname beleid goed naar moeten kijken en dan kom ik toch weer bij structuur en organisatie. Een goede teamleider zodat er helderheid en transparantie is voor vrijwilligers.

I: We hebben verschillende thema's besproken vandaag jouw motieven, motivatie, de veranderingen specifiek en communicatie. Heb jij op een van deze thema's, of maar ook ergens anders nog iets toe te voegen?

R5: Nee, nee.

I: Dan wil ik je bedanken voor je medewerking.

R5: Oh graag gedaan, ik vind dat altijd prima hoor.

Interview 6

I: Zoals zojuist al toegelicht, jouw motivatie als vrijwilliger arbeidsparticipatie staat centraal bij dit onderzoek. De thema's die ik zojuist heb toegelicht voor het aanzetten van de recorder, zijn allemaal toegespitst op de spelende veranderingen in het werkveld. Heb je nog vragen voordat we starten?

R6: Nee, het is duidelijk, dank je.

I: Wil je iets over jezelf vertellen: wie je bent, je leeftijd, hoe lang je actief bent bij vrijwilligerswerk en wat je functie en taken zijn?

R6: Ik ben 57 jaar oud, van beroep ontwikkelingswerker, werkeloos sinds 2016, nou ongeveer een jaar had ik zoiets ik moet ook weer iets buitenshuis gaan doen. Ben een tijd drukker geweest met mijn zoon, maar dat is nu ook minder dus nu ook weer werkzoekend. Nu doe ik hier vrijwilligerswerk

I: Dank je, en waarom vrijwilligerswerk bij Vluchtelingenwerk?

R6: Ja de intrinsieke reden waarom ik bij Vluchtelingenwerk zocht is die ontwikkelingswerk achtergrond, voor een deel affiniteit met de landen waar de mensen vandaan komen, en van de andere kant ik heb zelf gehad, als vreemdeling in een land komen. Ja, dan gebeurt er van alles. Een gevoel van displacement, dat is het juiste woord denk ik.

I: Hoe heb jij dat zelf ervaren?

R6: In positieve en negatieve zin, want je komt vaak in landen en dan word je ontvangen als iemand die iets komt brengen, deuren staan open, vrienden nodigen je uit. Maar ook dat je niet op de hoogte bent van bepaalde tradities en bepaalde dingen doen en dan kom je ook vooroordelen tegen, waar je mee om moet gaan. En dat zullen vluchtelingen hier ook hebben. Misschien iets minder open armen, maar het hele idee dat je de manier van doen niet kent en daarin moet aanhaken zullen ze zeker kennen.

I: En dat is jouw motief om vrijwilligerswerk bij Vluchtelingenwerk te doen?

R6: Daar komt mijn affiniteit vandaan ja.

I: Even terugkomend, welke functie en taken heb jij?

R6: ONA voor een deel en taalles, ik ben klasse assistent bij het open learning centre. Een beetje van beiden

I: Oké, waar haal je het meeste energie uit?

R6: De, het open learning centre vind ik erg leuk. Dat is ook de manier waarop, het is een setting die wel bij mij past, in feite zijn ze zelf bezig en roepen ze hulp als ze iets nodig hebben. Dat vind ik wel een leuke manier van werken. En de 1 op 1 coaching vind ik ook leuk.

I: Oké, heb jij naast het, je noemde net al een reden waarom je actief bent geworden als vrijwilliger bij Vluchtelingenwerk. Heb je, zijn er nog meerdere motieven?

R6: Ja het hele idee dat als je werkeloos bent en niet continue meer achter je zoon aan hoeft dat het toch handig is als je iets buitenshuis hebt. Dat is in mijn geval, de keuze eigenlijk toch wel een beetje beperkt of als vrijwilliger gaan aanhaken bij dingen die ik vroeger deed, maar dan ga je inhoudelijk weer in thema zitten en dan wordt het voor mij moeilijk om mijn grenzen te stellen en voor je het weet loopt het thema met jou weg en daar heb ik geen behoeften meer aan.

I: Kort samenvattend intrinsiek hoor ik jou zeggen de affiniteit met de doelgroep en jouw eigen ervaring, extrinsiek ook, ben jij ook actief geworden als vrijwilliger door dat je werkeloos bent en als tijdsinvulling. Heb jij daar nog iets aan toe te voegen?

R6: Nee, nee eigenlijk niet. Maar misschien moet ik het wat meer toelichten. Kijk, je hebt vluchtelingen en immigranten en er is een verschil. Er zitten mensen die zich zelf kunnen helpen, die hebben mij niet zo nodig. Als ze willen komen ze er wel. Maar er is ook een hele groep mensen die wel willen maar niet weten hoe.

I: En waarom trekt jou dat zo?

R6: Deze groep heeft vaak willpower, anders laat je niet alles achter en ga je ergens anders heen. Maar dan vervolgens komen ze terecht in een wereld die ze niet kennen en dan heeft het ook te maken met zien waar de ingangen zijn.

I: Wat waren jouw verwachtingen die je, toen jij hier actief werd als vrijwilliger?

R6: Poeh dat is best wel een, ik denk dat ik wel iets meer groepsprocessen had verwacht. Wat Vluchtelingenwerk in feite doet, mensen hebben wel klasjes in groepen. Dan krijgen ze huiswerk en de volgende week komen ze weer terug, dat is vrij klassikaal. Ik had meer iets verwacht waarin ze in een groep, gezamenlijk, een mentale reis gingen maken, klinkt een beetje abstract misschien. Vaker groepsuitjes.

I: De praktijk in?

R6: Ja, meer de dagelijkse dingen met de mensen gaan zien, opzoeken.

I: En wat waren jouw verwachtingen als jouw rol als vrijwilliger?

R6: Een beetje zoals dit, assisteren. Ja, mijn beeld was ja je hebt betaalde krachten rondlopen, die trekken het proces. Vrijwilligers die zijn er om een beetje te helpen, assisteren, losse eindjes aan elkaar knopen. Een soort coachingsproces, dat voldoet vrij goed aan de verwachtingen die ik van tevoren had. Klassikaal eigenlijk ook wel en ONA, is ook sprake van de koffie klaarmaken, dat hoort er ook bij.

I: Is er verschil tussen de motivatie die jij had toen je, toen je startte met het vrijwilligerswerk en nu, nu in dit moment?

R6: Zit ik even over na te denken.... Nee dat is wel hetzelfde.

I: Oké, welke dingen brengen jou energie in het doen van jouw, van het vrijwilligerswerk?

R6: Uhm, gewoon wel, het assisteren en 1 op 1.

I: Dat gaf je net inderdaad aan als, welke taken je het leukst vindt. Waar word jij daarnaast enthousiast van?

R6: Uhm.. de gesprekjes tijdens het roken buiten. Je komt elkaar daar tegen, zowel vluchtelingen als anderen. Dat zijn ook wel leuke dingen. Maar daarvoor hoef ik niet hierheen te komen.

I: Wat zijn daarentegen, heb jij dingen die energie vreten?

R6: Wat wel een beetje speelt, niet per se energie vreten. Het is soms een beetje lullig. Ik zit vast aan de dinsdagen en de donderdagen en ik weet de andere vrijwilligers zijn veel meer fluïde door de week heen, neem (*naam*) als een voorbeeld, die was hier, is hier elke dag. Die zijn op een andere manier met hetzelfde proces bezig, dat aanhaken is niet makkelijk, want zij zijn niet ingesteld op iemand die maar twee dagen in de week langs komt. En ik ben niet ingesteld op het volgen van de rest van het proces. Soms schuurt dat een beetje, dat kun je ook wel merken, dan kom ik binnen en zijn alle tafels bezet en iedereen met elkaar in gesprek. Dan ben ik toch wel een beetje het buiten beentje. Dat heeft te maken met de timing.

I: Oké, ja. Wat doet dat met jouw betrokkenheid?

R6: Minder, ben minder betrokken.

I: Wat heb je hier mee gedaan?

R6: Nou, ik heb het wel al eens aangegeven, iets mee doen is niet zo gemakkelijk want je kunt moeilijk van die andere verwachten dat ze hun proces gaan inkorten en dat ik, ik kan niet op andere dagen.

I: Bij wie heb je dat aangegeven?

R6: Bij (*naam leidinggevende*). Ik heb het er een keer met (*naam*) over gehad en met (*naam*). Maar niet in een zin dat ik meteen een oplossing zocht. Moet het ook niet groter maken dan het is.

I: Doet dit verder iets met jouw motivatie om actief te zijn als vrijwilliger?

R6: Uhm.. nee.

I: Om even verder te gaan over motivatie. Wanneer men het heeft, uiterste motivatie hangt af van drie behoeften. Dat zijn autonomie, competentie en sociale verbondenheid. Hoe zit het met jou met de autonomie als vrijwilliger bij Vluchtelingenwerk, om te beginnen?

R6: Veel, misschien wel iets te. Maar je wordt niet beperkt ofzo dat is.. heel anders dan in de werkomgeving dat de baas verwacht dat je dat en dat afgemaakt hebt.

I: Ik hoor jou zeggen zelfs een beetje te veel?

R6: Ja, ik ben dan wel vrijwilliger ik wil niet mij ophouden aan dingen die moeten, maar als niets moet dan wordt het te snel vrijblijvend. Ik weet niet of het strakker zou moeten maar het zou in ieder geval niet losser moeten.

I: Hoe komt het dat jij dit zo ervaart?

R6: Ja omdat, misschien moet ik dit op een iets andere manier uitleggen. Het enige wat ik als vrijwilliger voel is een soort aanwezigheidsplicht. Ik ben klasse assistent dus ik moet in de klas zijn. maar waar nooit over gepraat wordt zijn doelstellingen, en dat mag, hoeft niet zo strak, maar zou niet losser moeten. Dan wordt het te veel vrijblijvend.

I: Is het voor jou wel duidelijk genoeg wat jouw rol is binnen jouw aanwezigheid?

R6: Ja, nu wel, een half jaar geleden was dat wel wat anders. Dan zat er ik er wel wat anders bij. Maar ik zit nu niet meer bij de klas zelf maar bij de werksessies en daar vind ik de rolverdeling wel wat duidelijker want daar heb je als vrijwilliger ook de taak de vluchteling te helpen met een sollicitatiebrief maken, een cv. Daar zit ook meer 1 op 1 of 1 op 2 interactie in. Dat is een betere taak verdeling.

I: Oké dus toch het 1 op 1 of twee wat je zei, eerder al aangaf ook leuker te vinden?

R6: Ja, dat ligt mij toch het beste.

I: Hoe zit het met competentie, in hoeverre kun jij jouw kundigheid inzetten?

R6: Deels, uhm.. soms is het handig dat ik iets van snap van de landen waar ze vandaan komen, soms is het handig dat ik iets snap van het gevoel van disoriëntatie. Wat ik minder goed kan is, daadwerkelijk met concrete dingen komen, hè dat hele fenomeen van het participatiebureau, Wij Eindhoven etc.

I: Het gaat er hier, bij deze behoefte om, de mate waarin je in je zelf, je eigen kunde en vaardigheden gelooft?

R6: Dan haal ik er toch een beetje uit, herkenning van de situatie. Dat zal ik meer hebben dan de anderen.

I: Oké, en het stukje sociale verbondenheid?

R6: Ja, bij mij varieert dat. Er zit een persoonlijke drijfveer in dingen als gelijkwaardigheid en een rechte benadering. Wat minder in de per se individuele betrokkenheid, dat komt wel, maar het is niet het hele typische ik wil mensen helpen gevoel. Het zit bij mij een laagje dieper, het is iets in de samenleving wat niet goed werkt. Daarbij wil ik wel een positieve bijdrage leveren.

I: Dit laatste wat je zegt, bijdragen aan wat niet helemaal goed werkt in de samenleving, is dat ook echt een motief geweest voor jou voor het vrijwilligerswerk?

R6: Ja, zo zou je het wel kunnen zeggen.

I: Oké, maar wat hier met sociale verbondenheid wordt bedoeld is meer in hoeverre voel jij je verbonden, als vrijwilliger, met Vluchtelingenwerk als organisatie en jouw collega's?

R6: Niet zo verschrikkelijk veel, maar dat heeft denk ik ook te maken met dat twee dagen in de week fenomeen. Die verbondenheid komt veel sneller als je hier vijf dagen in de week zit. Twee daagjes is

net te weinig. Bedoel, er is positieve affiniteit anders was ik al lang weggeweest. Maar het is niet zo dat ik een echte relatie overhoud met Vluchtelingenwerk.

I: En met jouw collega's?

R6: Ja, dat varieert wel een beetje. De dames die ook roken, dat is wel zo, daar heb je de korte gesprekjes. Boven in niet.

I: Wat kan Vluchtelingenwerk of de afdeling AP doen voor jou in met betrekking tot deze verbondenheid?

R6: Weet ik niet, bedoel in eerste instantie kijk ik naar (*naam leidinggevende*) als vrijwilligerscoördinator, die organiseert bbq's, heeft apps uitstaan, er is niet veel meer wat zij zou kunnen doen.

I: Oké, wat zorgt ervoor dat jij je meer betrokken zou voelen?

R6: Uhm.. Dat weet ik verder niet precies. Want het blijft dat ik er maar twee dagen ben.

I: Oké, het volgende thema waar we het over gaan hebben zijn de veranderingen. Ik heb aan het begin uitgelegd wat ik hiermee bedoel. De nieuwe inburgeringswet, wat kun jij hier zelf al over vertellen?

R6: Ja, uh dat is toch een VVD, CDA inslag. Het rugzak model wordt losgelaten, de vluchteling wordt meer vastgekoppeld aan bepaalde instanties die ervoor moet zorgen dat die inburgering daadwerkelijk plaatsvindt. Dat vind ik eigenlijk wel een goede stap hoor, want dat rugzakje dat maakt mensen in principe ook stuurloos. De vippers kunnen daarmee vooruit maar lager opgeleide vluchtelingen die snappen dat niet en worden eigenlijk meer afhankelijk. Dus dat dat wordt losgelaten vind ik eigenlijk wel een goed idee. Dat is een essentie wat ik op dit moment weet van de nieuwe vluchtelingenwet.

I: Op welke manier ben jij het stukje wat je net zelf verteld, hoe weet je daarvan af?

R6: Er is een email geweest van Vluchtelingenwerk, waarin de kamerbrief, een soort samenvatting is gestuurd. Verder is het ook wel eens een keer langsgekomen, bij nieuwsuur en Pauw.

I: is dat voldoende voor jou vanuit Vluchtelingenwerk?

R6: Ja, tenminste, nou, ik zou het misschien anders hebben aangepakt. Wat wel speelt is dat Vluchtelingenwerk straks een andere rol gaat krijgen, ik denk dat vluchtelingenwerk meer zou moeten kijken naar hoe kan ik vrijwilligers informeren over de scenario's die er aan komen. En hoe dat betrekking heeft op hun functioneren, hoe we daar mee omgaan en of we ze nog wel nodig hebben. Dat soort vragen gaan spelen. Dus het sturen van de kamerbrief van: 'hallo er komt iets aan' dat werkt niet, dat creëert geen betrokkenheid met de vrijwilliger. Maar een poging om van iemand het door te vertalen naar wat zou dat kunnen gaan betekenen, dat zou denk ik beter werken.

I: Hoe zie jij het je rol als vrijwilliger beïnvloeden?

R6: Ja, gek genoeg, dit soort dingen heb ik ook wel zelf moeten doen in het verleden. Kijk als je ontwikkelingsprogramma's opstart dan moet je dit soort dingen ook gaan doen. En als je ze wil voorbereiden op nieuwe wetgeving, dan moet je het hebben over hoe dat op de doelgroep van invloed kan zijn, op de manier van werken. Dan ga je die vertaalslag maken. Maar in veel gevallen zijn het die mensen die zelf gaan zoeken. Maar dat zou in Vluchtelingenwerk wel gedaan kunnen worden, het volgen van dat soort dingen en dat vertalen naar waar de vrijwilliger iets uit zou kunnen halen. Dat heeft ook te maken met de manier waarop de gemeente straks de inburgering gaat regelen.

I: Oké, maar hoe zie jij het jouw rol als vrijwilliger hier beïnvloeden?

R6: Niks, nee, nee, Ik zelf denk ik, ik zie wel. Ik ga mij nu niet druk maken over iets wat over meer dan een jaar gaat spelen. En zelfs dan, als je dan een wet hebt, moet er nog een heel proces van invoering komen, dat duurt nog wel even.

I: En wat doet dat met jouw motivatie?

R6: Nee, dat is nee, dat daarom moet je denk ik geïnteresseerd zijn in het beïnvloeden van beleid. Dan zou je deze discussie of dit proces kunnen oppakken en daar iets mee kunnen doen...

I: Mag ik daar even op inspringen. Het is niet zo dat ik te weten probeer te komen wat jij daarin kan betekenen en kunt helpen. Het gaat mij er juist om hoe het jouw rol als vrijwilliger beïnvloed en wat dat doet met jou?

R6: Nou, uhm ik probeerde eigenlijk een beetje aan te geven. Als vrijwilliger zelf doet het mij niks en laat ik het gewoon over mij heen komen. Als iemand die uit ontwikkelingswerk komt, zie ik het gat en heb ik ook de neiging om het op te vullen. En dan zou het kunnen zijn, als ik dat zou willen doen zou ik mijn rol als vrijwilliger moeten veranderen en zou ik eigenlijk meer in Utrecht moeten zitten om met de beleidsmakers te sparren, wat doe we hier mee. Dus ergens in mij is die neiging er wel, alleen zoals ik hier in Eindhoven zit heb ik niet de motivatie daar in te springen, ik houd het gewoon bij mijn rol hier.

I: Ja. Hoe zou jij als je de rol van vrijwilliger dus aanneemt, meer op de hoogte willen gehouden worden?

R6: Iets wat bij mijn behoefte aan zou sluiten is meer leren over de rol van de gemeente, dat pik nu op van kleine gesprekjes in het gebouw. Maar ik heb daar niet een echte duidelijke uitleg over gehad. Ik weet niet in hoeverre daar een proces in is. Daar zou ik wel wat meer informatie over willen. Wat ik verder ook leuk zou vinden is als vrijwilligers, een keer in de maand ofzo, bij elkaar zouden komen. En dan aan een thema aandacht wordt gegeven, een thema waarvan we weten dat de vluchteling er tegenaan loopt.

I: Oké, duidelijker de rol van de instanties in beeld en samen komen met mede collega vrijwilligers. En als je kijkt naar jouw behoeften op het gebied van veranderingen en hoe daar mee omgegaan wordt?

R6: Nou, wat ik zei, ik heb op het moment het gevoel dat het nog niet direct gaat spelen. Dan kun je mensen wel proberen voor te bereiden op iets maar het is er nog niet. Dan zouden er van die nieuwsbrief items gemaakt moeten worden en op de algemene website moeten komen. Verder, je kunt mensen wel bang gaan maken..

I: Een andere verandering, die in tegenstelling tot het zojuiste, al geweest is. De inhoudelijke verandering van ONA. Hoe is dat destijds gecommuniceerd en hoe zijn jullie betrokken?

R6: Ik heb het gehoord van (*naam leidinggevende*) en toen heeft (*naam*) het nog een keer uitgelegd en toen is er wel nog een soort van vergaderingetje geweest. Dus.. dat is volgens mij wel goed gegaan. Dat gebeurde in mei, ik had nauwelijks idee waar ik zat. Ik nam het aan en had daar nog niet echt gedachten over. Het viel me wel op een aantal vrijwilligers vinden het zus en andere zo, daarom het is controversieel. De ene dingen de wachtlijsten worden korter, de andere hebben zoiets van ja zo wordt het foetelen ook makkelijker.

I: Een ander veranderend gegeven is dat toezicht van externe instanties. Ervaar jij dat er meer toezicht vanuit de externe instanties komt?

R6: Nou, ik heb het wel een keer horen noemen, maar ik heb het nog niet als zodanig ervaren. Misschien ook omdat ik er pas korte tijd zit en niet weet hoe het eerst ging.

I: Omdat je zelf pas korter hier actief bent?

R6: Ja.

I: De veranderende omgeving waarin Vluchtelingenwerk zich bevind, doet dat iets met de drie behoeften gelinkt aan motivatie waar we het eerder over gehad hebben? Dat waren autonomie, competentie en sociale verbondenheid.

R6: Nee..

I: Jij hebt het idee dat dat hetzelfde blijft?

R6: Ja dat denk ik wel.

I: En wat vind je van de communicatie in het algemeen rondom de veranderingen?

R6: Ja, misschien is het feit dat ik het niet zo meekrijg, dat ik er niet zo veel over hoor, een aanwijzing, ik hoor er niet zo heel veel over. Het verdwijnen van dat examen was wel een hot topic. Iemand die de gemeente of het participatiebedrijf aan het werk zet op een beetje een lullige manier, dat is een hot topic. Over de veranderingen hoor ik dat niet zo, dus als daar de hot topics liggen gaan die volledig langs mij heen.

I: Jij hebt het idee dat je goed op de hoogte gehouden wordt en dat de aankomende veranderingen nog niet zo spelen.

R6: Voor mij ja.

I: Als we even terug kijken naar de thema's die we besproken hebben vandaag. Jouw motieven voor vrijwilligerswerk, motivatie zelf, een aantal veranderingen en jouw houding daarbij en de communicatie daarbij. Heb jij nog iets aan te vullen, iets wat bij je te binnen schiet?

R6: Nee.

I: Dan wil ik je bedanken voor je tijd.

Interview 7

I: Het doel van het interview en wat ik onderzoek, welke thema's aan bod gaan komen en de duur van het interview heb ik zojuist toegelicht voor het aanzetten van de audio. Ik wil jou nu graag vragen iets over jezelf te vertellen: jouw leeftijd, hoe lang je actief bent als vrijwilliger en welke functie en taken je hebt bij Vluchtelingenwerk?

R7: Ja, oké, mijn naam is (*naam*) ik ben zestig jaar, zit hier nu ongeveer anderhalf jaar als vrijwillig jobcoach bij Vluchtelingenwerk. Achtergrond: bankier.

I: En jobcoach, waar houdt jij je precies mee bezig?

R7: Initieel hiel ik mij ermee bezig met het begeleiden van een aantal mensen die het ONA traject volgen, daar werd ik aan gekoppeld. Daarna ben ik gekoppeld aan een aantal mensen die het VIP traject gevolgd en los en vast heb ik nog een aantal initiatieven ontplooid om mensen bij werkgevers binnen te krijgen, om een beetje te kijken in de keuken van de betreffende bedrijven.

I: Oké, anderhalf jaar actief als vrijwilliger inmiddels. Met welke redenen ben jij gestart?

R7: Sociale bewogenheid, ik ben geïnteresseerd in alles wat met vreemde culturen te maken heeft. Als bankier gewend om naar cijfertjes te kijken maar persoonlijk bezig met andere mensen, en of ze nu uit Afrika komen of Syrië of waar dan ook en ik vond het wel een mooie switch om daar wat in te gaan doen.

I: Zijn dat al jouw motieven voor het doen van dit vrijwilligerswerk?

R7: Ik denk wel, sociale betrokkenheid, ik vind dat iedereen het recht heeft om in deze maatschappij deel te nemen. Waarbij ik zelf wel zoiets heb: ze moeten wel willen, ik ben niet iemand die aan een dood paard gaat trekken. Zodra ik zoiets heb dat iemand aangeeft, verbaal of non verbaal, ja ik heb er geen zin in, dan ben ik er ook wel snel klaar mee.

I: Wat waren jouw verwachtingen voor het starten met vrijwilligerswerk bij Vluchtelingenwerk?

R7: Helemaal niets, nul, ik had eigenlijk de verkeerde associatie. Vluchtelingenwerk, Je ziet mensen met bootjes naar Griekenland, en Italië binnenkomen en verder ging het eigenlijk niet. Begrippen als ONA en VIP, A2, totaal onbekend. Dus ik ben daar gewoon blanco in gestapt.

I: En als je nu kijkt, als terugkoppeling op het geen verwachtingen hebben?

R7: Ik vind het erg interessant, ik vind dat er wel erg hoge verwachtingen vanuit de maatschappij aan deze mensen gekoppeld worden. Ik heb zelf als onderdeel van de ONA cursus mogen ervaren hoe het was om als vluchteling in een ander land te starten. Dat vond ik als Europeaan al moeilijk. En ben ik ook van mening dat het hele ONA traject later pas komt kijken en meer gericht wordt op de taal.

I: Dit zijn vooral verwachtingen over de doelgroep. En verwachtingen van Vluchtelingenwerk als organisatie?

R7: Oh ook die had ik niet echt. Nee.

I: En hoe kijk je daar dan nu tegenaan?

R7: Nou, ik zit meer dan prima op mijn plek hier en heb plezier in wat ik doe.

I: Jouw motivatie om te starten als vrijwilliger, hoe is het daar nu mee?

R7: Hetzelfde, sterker nog, ik heb in mijn eigen dorp mij aangemeld bij de zorgverlener daar, om ook daar iets te doen richting statushouders. We hebben vrij veel Syriërs en daar word ik gekoppeld aan een tweetal gezinnen die binnenkort vanuit Jordanië rechtstreeks vanuit het kamp binnenvliegen.

I: Heeft het actief zijn als vrijwilliger bij Vluchtelingenwerk hier toe geleid?

R7: Ja, nou ook om de verschillen tussen Vluchtelingenwerk Nederland en Synthese te zien.

I: Met welke reden zou je dat graag weten?

R7: Nou de wisselwerking over en weer. Wat ik hier gedaan en meegedaan heb, heb ik al bij Synthese aangekaart en omgekeerd heeft Synthese een waanzinnig mooi draaiboek, waar alles in staat waar Vluchtelingenwerk mee te maken krijgt. En als ik de toestemming krijg van Synthese zou ik dat ook graag op de tafel leggen bij Vluchtelingenwerk.

I: Elkaar helpen als organisaties?

R7: Ja.

I: Om nog even terug te komen op jouw motivatie. Wat zijn de intrinsieke en de extrinsieke redenen voor jou om dit vrijwilligerswerk te doen?

R7: Extrinsiek niet echt denk ik, omdat ook in mijn eigen omgeving niet bepaald pro buitenlander is. Dus mijn aanzicht bijvoorbeeld denk ik dat dan eerder negatieve uitwerking hier op heeft als dat het positief is. Nee, er is geen enkele reden buiten mijzelf die mij hier brengt, dat is gewoon puur intrinsiek. Puur vanuit mijzelf vanuit mijn motivatie. Dat geldt ook voor waarom wij, mijn gezin, kinderen uit sloppenwijken in Afrika geadopteerd hebben, alleen omdat wij dat willen, puur voor ons.

I: Duidelijk. En wat zijn dan de redenen vanuit jouw intrinsieke motivatie?

R7: Nou, ik heb zeven dagen de tijd, zeven dagen, heb ik een aantal dagen de ruimte om wat dingen te doen en heb ik voor mij zelf besloten één dag in de week max besteed ik aan Vluchtelingenwerk, één dag in de week maximaal aan Synthese. Mijn week wordt op die manier ingevuld, maar het is niet zo dat ik dit werk gekozen heb om mijn week in te vullen. Het zou een van de eerste dingen zijn die ik zou gebruiken. Om dat sociale, wat ik heb, nu een kans te geven na zo lang als bankier gewerkt te hebben. Ik heb nu speelruimte en dat gooi ik dan daarin.

I: Jij zegt het is uitsluiten intrinsieke motivatie die jou drijft?

R7: Precies.

I: Als je naar jouw taken als arbeidscoach kijkt. Wat brengt jou energie?

R7: De contacten met mensen van Vluchtelingenwerk zelf, de contacten met de statushouders, al dan niet ONA of VIPPERS, je merkt een verschil in motivatie hier tussen maar dat maakt niet.

I: De contacten met mensen van Vluchtelingenwerk. Was dat ook een motief voor jou voor het vrijwilligerswerk?

R7: Nee, dat ervaar ik wel heel fijn maar daarvoor ben ik hier niet gekomen.

I: Oké. En naast de energiebrengers, zijn er dingen die energie vreten?

R7: Dat is met name de structuur of het gebrek aan structuur binnen Vluchtelingenwerk. Als je uit een bankier omgeving komt dan ben je structuur, duidelijke regels, afspraken, draaiboeken gewend. En dat vind ik, daar kan Vluchtelingenwerk nog wel een slag in maken. Wil niet zeggen dat ze chaotisch zijn maar echt gestructureerd nee.

I: Wat doet dat met jou als vrijwilliger?

R7: Ik ben gewoon heel anders gewend. Maar zou dan liever meedenken wat te doen eraan.

I: Oké meedenken. Doet het iets met het actief zijn als vrijwilliger, jouw motivatie?

R7: Nee, nee.

I: Dan wil ik het graag hebben over een drietal behoeften: autonomie, competentie en sociale verbondenheid. Hoe jij dit ervaart. Deze hangen samen, namelijk samen met de hoogte van motivatie. Hoe ervaar jij om te beginnen autonomie?

R7: Ik vind dat ik veel autonomie heb, heb het idee dat ik mijn ding kan doen. Dat als ik hulp nodig heb dat die gegeven wordt. Ik werd aangenaam verrast om de mogelijkheid van om de VIPPERS naar mijn woonplaats te slepen vanuit Eindhoven, om die daar in een project mee te laten draaien, om ze te laten iken hoe in Nederland de bouwwereld in elkaar zit. Die bewegingsvrijheid die voel ik hier.

I: Oké, de volgende is competentie, dit gaat over het geloven in jouw eigen kunde om als vrijwilliger actief te zijn. Hoe ervaar je dat?

R7: Uhm als ik kijk communicatief geloof ik daar zeker in. Echt qua kennis en kunde zou daar wel iets meer in kunnen. Ik denk dat je daar een beetje aan je lot over gelaten wordt. Je kunt wel alles vragen maar als je niet weet wat je kunt vragen, vraag je het niet. Er zijn een aantal digitale cursussen ie je kunt volgen. Maar er is niet echt een moment van opvolging om van punt A naar punt Z te gaan. Dat

hangt ergens, en afhankelijk van je bereidheid om daar veel tijd in te stoppen ga je daar hard in of niet. Dat mis ik wel in deze organisatie.

I: En de sociale verbondenheid. Dit gaat zowel over de verbondenheid met collega's als Vluchtelingenwerk als organisatie?

R7: Vind ik perfect, ik heb juist omdat het allemaal vrijwilligers zijn, denk ik dat we in hoofdlijnen allemaal dezelfde motivatie hebben. Betaald zou anders zijn dan zou je motivatie ook geld of status kunnen zijn. Dus die verbondenheid die voel ik wel. Het is wel zo in de tijd dat ik hier actief ben, zijn er al wat vrijwilligers na mij binnengekomen en ook weer weggegaan om persoonlijke redenen, dus hoe lang ben je verbonden? Hoe lang hoor je bij elkaar, ben je bij elkaar? Dat is een ander verhaal.. maar tot nu toe, ja, klikt het denk ik heel erg goed en wordt ook door de leidinggevende echt wel moeite aan besteed om daar ook wel voor te zorgen. Zij signaleert knelpunten en neemt ook wel de tijd die op te lossen.

I: En hoe zit dat dan met de verbondenheid met Vluchtelingenwerk als organisatie?

R7: Aardige mensen maar ik heb er niets mee te maken. Feit of je nu naar de administratie kijkt of een andere afdeling, ik heb geen flauw idee welke afdelingen er hier allemaal zijn. Klopt niet helemaal, in het begin heb ik heel even met spreekuur meegelopen. Maar ik zou niet weten hoeveel verschillende afdelingen er zijn.

I: Hoe zit het voor jou gevoel dan met de verbondenheid met de organisatie?

R7: Die is er minder.

I: Wat doet dat met jou?

R7: Voor mij maakt dat niet uit, in het team voel ik dat wel en dat is prima.

I: Oké. Dan wil ik het graag over de veranderingen hebben, aan het begin heb ik hier al meer oever toegelicht en nu wil ik specifiek ingaan op een drietal veranderingen.

R7: Is goed.

I: Om te beginnen, de verandering op het gebied van ONA, de wijziging van het examen naar het volgen van de 64 uren. Wat was jouw houding ten op zichte van deze verandering?

R7: Ik heb daar zelf geen last van gehad, laten we het daar even over hebben. Ik denk dat gevoelsmatig heb ik het idee dat het voor veel statushouders een opluchting is.

I: Wat heeft het veranderd aan jouw rol als vrijwilliger?

R7: Niets.

I: Er is daarin niks veranderd voor jou?

R7: Nee, dat vind ik niet, het is goed dat de uren niet klakkeloos uitgezeten worden en ook echt naar de invulling wordt gekeken maar verder het is misschien een beetje meer administratief geworden, uurtjes bijhouden maar ach, nee verder nee.

I: Iets administratiever zeg je. Heeft deze verandering iets verandert aan jouw motivatie?

R7: Nee. Dat is hetzelfde. Mijn motivatie zijn de mensen en niet de systemen.

I: Hoe is deze verandering gecommuniceerd?

R7: Volgens mij niet anders als jij nu doet, mondeling medegedeeld en uitleg waarom. Er zijn geen uitgebreide sessies aan besteed.

I: Wat vond jij van deze manier van communiceren?

R7: Ja.. is dit genoeg voor de organisatie aan zich? In mijn ogen zijn dit van die leer momentjes, dat zal dadelijk nog wel meer aan bod komen. Ook in welke mate zaken naar de gemeente gaan. Is het wel heel belangrijk om dat als organisatie te communiceren naar je medewerkers en vrijwilligers. Zodat ze snappen wat gebeurd maar ook snappen wat de impact kan zijn, zodat het goed gaat lopen. Dus ja, communicatie is gewoon zo belangrijk en moet echt niet onderschat worden. En in mijn ogen dat moet niet eindigen.. we moeten er niet voor zorgen dat we heel veel sessies van heel veel uren krijgen maar gewoon een stukje duidelijkheid. Hoe belangrijk is het dat ..Vluchtelingenwerk bij een gemeente in het vizier komt, dat wij preferred supplier zijn. Dat soort zaken belangrijk zijn.

I: Je maakt zelf al het bruggetje naar de nieuwe inburgeringswet, dat is de tweede verandering die ik met jou wil bespreken. Wat kun je daar zelf over vertellen?

R7: Onvoldoende, onvoldoende om daar zelf een oordeel over te vellen. Ik zit zelf binnen een, ben werkzaam als raadslid binnen de gemeenteraad van een klein dorp. Daar krijgen wij stukjes

informatie over maar daar zit ook het risico voor Vluchtelingenwerk in, ik denk dat ze zelf ook niet precies weten wat ze nu wel of niet op hun bordje krijgen. Dus in dat verhaal van onzekerheid zou het heel goed zijn als Vluchtelingenwerk, ja eigenlijk een gerecht klaar heeft, een pan klaar, waardoor ze de gemeente in ieder geval het eten kunnen brengen. Zonder dat zelf nog zou en peper en alles erbij moeten doen. Daar kan een mooie wisselwerking ontstaan want wat let je om sessies te organiseren met een aantal mensen bij het participatiebedrijf of de gemeente. Die dus wel een functie hebben als we iets willen organiseren, denken we aan Vluchtelingenwerk. Dat soort zaken zie ik vaak gebeuren, dat als je je als organisatie goed profileert, heb je gewoon een voorsprong. En profileren is iets anders dan drammen.

I: Wat is jouw houding ten op zichte van de verandering zelf, de nieuwe inburgeringswet?

R7: Ik zie de noodzaak van het grip krijgen op wat er allemaal gebeurd. Het past ook binnen, het hele pakket om dingetjes terug naar de gemeente gaat doen. In die lijn snap ik het, maar of het ook gaat lukken. Want de echte expertise zit zit bij Vluchtelingenwerk, die zit in mijn ogen niet bij de rijksoverheid. Dan komen we weer terug op het eerdere verhaal, waarom mensen naar ONA sturen als ze de taal niet machtig zijn. De taal is alles.

I: Goed, hoe zie jij jouw rol als vrijwilliger in deze aankomende verandering?

R7: Ja, dat dat, dan komen we weer terug op de gemeente hè. Welke rol leent de gemeente haar leveranciers toe, en welke rol pakken ze zelf op? In het extremen kan het betekenen, in mijn ogen bij Vluchtelingenwerk kijken we gewoon, zakelijk, dat er gewoon afdelingen wegmoeten of dat er bepaalde functies vervallen. Dat zou allemaal kunnen maar dat is helemaal afhankelijk van hoe gaan die gemeentes dat invullen. En wat ik begrijp van gesprekken hier, is dat dat in Eindhoven anders kan functioneren als in Roermond of ergens anders. Dat merk je dan dat dat per gemeente anders aangepakt wordt en invullen.

I: Ik hoor jou zeggen dat Vluchtelingenwerk als organisatie een grote rol speelt in hoe de rol van de vrijwilliger er ook komt uit te zien aan de hand van het wel of niet bestaan blijven van afdelingen.

Wat doet dit met jouw motivatie om je in te blijven zetten als vrijwilliger?

R7: De motivatie ligt bij de statushouders. En kijk dan hoop ik.. Kijk als mijn vrijwilligerswerk weg zou vallen dan zou ik iets anders gaan zoeken, weer statushouders gerelateerd. Dat zou dan best bij de gemeente kunnen zijn. Ik neem aan dat zij ook mensen nodig hebben. Ik ga wel in dit vakgebied blijven.

I: Wat kan Vluchtelingenwerk eraan doen om jou bij heb als vrijwilliger gemotiveerd actief te houden, jou te faciliteren?

R7: Nou ik geef wel aan dan zoek ik het ergens anders, maar laten we even duidelijk stellen, op dit moment speelt die gedachte niet. Ik denk dat als dadelijk alles rondom inburgering bij de gemeente ligt, dat Vluchtelingenwerk qua professionaliteit een slag moet maken. Zij moeten gewoon ruim genoeg van te voren actief zijn in hoe ze het gaan aanpakken. Sparren met de gemeente et cetera. Dat zijn zaken, ook voor mijn eigen motivatie, om te zien dat ze professioneel genoeg zijn om het niet op zijn beloop te laten. Dat ze niet vijf voor twaalf in actie komen maar kwart voor twaalf of zelfs half twaalf. Nu eigenlijk al, dat ze nu al met gemeentes aan de slag gaan. En wat ik zelf dan vanuit de bankier ervaring weet is dat hoe hoger in de boom het bedacht wordt hoe minder het werkt op de werkvloer. Praat met de werkvloer, betrek ze. Bij Vluchtelingenwerk hoor ik niets over targets, ik krijg het idee van een organisatie die, die niet zakelijk genoeg is. Dat komt misschien door de achtergrond maar dat idee krijg ik. Daar zou ik wel een stukje bevestiging in willen zien dat dat ook wel professioneler kan.

I: Begrijp ik het goed dat jij als vrijwilliger meegenomen wordt in het proces wat je net omschrijft?

R7: Ja, nou dat in ieder geval gehoord wordt wat de vrijwilligers te zeggen hebben. Ik maak daarbij geen illusie dat wij het beleid gaan maken, dat hoeft ook niet. Dat is ook hun functie en daar worden ze voor betaald. Maar we moeten van elkaar weten wat we aan het doen zijn. En nogmaals dat hoeven geen ells lange vergaderingen te zijn maar het zou wel handig zijn, van in het kader van de nieuwe wet, de wijzigingen, wij zijn als Vluchtelingenwerk nu bezig met dit en dit. Of hebben jullie nog ideeën of wat zou zeker op de agenda moeten staan.

I: Mooi bruggetje naar nog even de communicatie rondom de nieuwe inburgeringswet. In het begin vroeg ik je wat kun je er zelf over vertellen en toen vertelde je onvoldoende. Hoe heeft Vluchtelingen gecommuniceerd wat je wil wist?

R7: Nul, niets, dat is niet gebeurd. Als ik hier iets opgestoken heb is dat vanuit gespreken zoals nu. Maar niet dat hier iets uitdrukkelijk besproken is. Ja.

I: Hoe zie jij de communicatie graag gebeuren naar jou als vrijwilliger rondom de nieuwe inburgeringswet?

R7: Laten we het er even op houden, op dit moment is het zo dat het hoofd arbeidsparticipatie op dit moment te veel balletjes omhoog moet houden. Dat ze volgens mij ook balletjes hoog aan het houden is die, in mijn ogen niet op haar bordje zouden moeten zijn, als zij meer ruimte zou hebben zou het wenselijk zijn als zij gestructureerd een à twee keer in de maand op de hoogte houdt van alle belangrijke punten. Wat is onze doelstelling? Hoe gaan we dat bereiken? Nogmaals ik sta niet te wachten op een heel uitgebreid teamoverleg. Maar ik mis een stuk echte zakelijkheid op het gebied van wat nu aan staat te komen. Ze zijn een organisatie die leeft van bijdrages, ze krijgen veel subsidiestromen van links en rechts maar niet van de rijksoverheid. Misschien bereiden ze zich goed voor, maar vertel het ons dan!!

I: Als ik het goed begrijp wil je goed op de hoogte gehouden worden, meegenomen worden in de aanpak maar op een gerichte manier?

R7: Ja, kort maar krachtig. Geen sessies van urenlang, geen twaalf a4tjes. Gewoon in high lights we zijn hier en hier mee bezig en dit en dat hebben wij van jullie nodig.

I: Als laatste verandering wil ik het graag nog even over de toenemende mate van het toezicht van de externe instanties hebben, zoals het participatiebedrijf en de gemeente..

R7: Is dat zo dan?

I: Vanuit gesprekken met de opdrachtgevers van dit onderzoek, teamleider AP is gebleken dat in vergelijking met voorheen de vrijheid en dat de vrijwilligers bij AP hun gang kunnen gaan minder geworden is, ja. Hoe ervaar jij dit dan?

R7: Ik denk dat dit alles te maken heeft met goede afspraken en goede communicatie. Wie is degene die communiceert met wie. Is het zo dat ik als vrijwilliger op de vloer communiceer met het participatiebedrijf of is er een hoger liggende afspraak over de speelruimtes. Ik heb tot nu toe in mijn contact met het participatiebedrijf nog niet meegemaakt dat iets niet kon. Heeft dat dan te maken met hoe men het persoonlijk aanpakt.. daar ben ik naar op zoek, die speelruimte die moet je je zelf denk ik creëren door te investeren in de personen. Net zoals dat wij bij Vluchtelingenwerk investeren in onze statushouders moet je ook investeren hierin. Ik denk dat het makkelijk is.

I: Jouw eerste reactie was ook 'is dat zo?' Ervaar je het dan zelf niet zo?

R7: Nee, ik denk dat het te maken heeft met het zelf creëren ja of nee. En ik ben ook écht van mening dat ook in de nieuwe situatie, de aanpak van hoe het werken met een gemeente, ik denk dat dat ook wel een stukje aan de gene ligt wie met elkaar aan tafel zitten. Dat werkt zo. Bij Vluchtelingenwerk maar ook bij de gemeente.

I: Oké, ik snap je punt, heb jij desalniettemin jouw rol als vrijwilliger op enig punt zien veranderen?

R7: Nee, ik geloof in het tijd stoppen in het contact hebben met externe instanties zoals ik zei en dat je daar veel mee kunt bereiken en dat doe ik nog steeds hetzelfde.

I: Goed. Ik wil even terugkoppelen naar motivatie aan de hand van drie behoeften: de autonomie, competentie en sociale verbondenheid. Denk jij dat door de verschillende veranderingen in het werkveld die wij zojuist besproken hebben iets veranderd in de mate waarop jij de autonomie, competentie en sociale verbondenheid ervaart als vrijwilliger?

R7: Ik denk dat dat een vraag is die ik nu op dit moment niet kan beantwoorden omdat een van de veranderingen nog staat te gebeuren, de nieuwe wet. Ik denk als , de autonomie of bewegingsvrijheid drastisch wordt ingeperkt of als er zaken zijn die niet stroken met mijn idee dan zou er van alles kunnen gebeuren met de invulling van deze behoeften. Maar dat zijn dingen in de toekomst en daar kan ik me nu heel druk om gaan maken maar dat heeft geen zin. Ik ben iemand die dan toch meestal wacht totdat het gebeurd en of ik daar wel of niet iets van kan maken en of het wel of niet past bij mij.

I: Je kijkt het aan, laat het op je afkomen?

R7: Ja.

I: Doet deze onduidelijkheid iets met je motivatie?

R7: Nee, die blijft bij de statushouder en daarnaast ook nee.

I: Wat zijn wensen en behoeften van jou omtrent het omgaan met de veranderingen vanuit Vluchtelingenwerk naar jou als vrijwilliger?

R7: Communicatie, communicatie, communicatie. Zodra we gaan zweven, zelf denken dat we het begrijpen. Communiceer het met de mensen op de werkvloer en de vrijwilligers en check of het duidelijk is. Communicatie is voor mij het allerbelangrijkste, met dit soort operaties die zo ingrijpend zijn, die de bedrijfsvoering van de organisatie kunnen aantasten, dat is niet helemaal het juiste woord, maar het kunnen veranderen dan moet het duidelijk gemaakt worden aan iedereen in het bedrijf ook de vrijwilligers. Zodat iedereen dezelfde kant op gaat.

I: Goed. Ik wil graag nog even alle thema's doorlopen die wij besproken hebben tijdens dit gesprek. We zijn gestart met jouw motivatie in kaart brengen, hebben het gehad over motivatie aan de hand van de behoeften autonomie, competentie en sociale verbondenheid, zowel voor als na het dieper ingaan op de spelende veranderingen in het werkveld. We hebben afgesloten met communicatie en jouw wensen en behoeften rondom de spelende veranderingen. Heb jij nog iets toe te voegen?

R7: Nee, ik heb alles gezegd.

I: Heb jij nog vragen voor mij?

R7: Nee ook niet.

I: Dan wil ik je bedanken voor je tijd!

I: Graag gedaan.

Interview 8

I: Zijn er nog vragen over het geen ik zojuist heb toegelicht voor het aanzetten van de recorder?

R8: Nee.

I: Dan wil ik graag nog even herhalen dat jouw motivatie tijdens dit interview centraal staat. De deelthema's die besproken gaan worden zijn allemaal toegespitst op de spelende veranderingen in het werkveld.

R8: Ja, dat heb ik begrepen.

I: Dan wil ik graag beginnen met de vraag of je kort even iets wil vertellen over jezelf: Jouw leeftijd, hoelang je actief bent hier bij Vluchtelingenwerk als vrijwilliger en wat jouw functie en taken zijn?

R8: Oké, ik ben (*naam*), ik ben 69, ik zit hier sinds, even kijken volgens mij vijf jaar, jawel vijf jaar. November ja, vijf jaar geleden ben ik begonnen. In eerste instantie bij maatschappelijke begeleiding als coach maar daar bleek eigenlijk weinig, ja, hoe moet ik het zeggen, maatschappelijke begeleiding is het begeleiden van cliënten bij allemaal praktische zaken hè en de bedoeling was eigenlijk dat ze wilde starten met een coaching traject, maar dat werd niet helemaal gedragen door de organisatie waardoor ik nauwelijks cliënten doorverwezen kreeg. Dat was voor mij een punt waarvan ik zei hiermee wil ik niet doorgaan. Toen zei de teamleider toen ga eens praten met (*naam leidinggevende*), volgens mij past dat meer bij jou en daar ben ik nu een aantal jaren.

I: Bij (*naam leidinggevende*), dus je bent nu bij arbeidsparticipatie, wat voor een taken heb je daar zoal?

R8: Ja, arbeidscoach in eerste instantie en daar kwam op een gegeven moment dat ONA bij. Vanaf het begin eigenlijk ging (*naam leidinggevende*) dat draaien en wilde ze er iemand bij en dat ben ik gaan doen. Dat houdt in de lessen voorbereiden, ontwikkelen en ook uitvoeren plus daarnaast een stukje coaching. En dat is eigenlijk zo gebleven, na een tijdje is (*naam*) erbij gekomen.

I: Als we even terugkijken naar vijf jaar geleden ongeveer toen je gestart bent met vrijwilligerswerk, met welke redenen ben je gestart?

R8: Nou, ik ging toen met pensioen en ik dacht ik wil nog wel iets zinvol doen, een bijdrage leveren aan de maatschappij, ik ben nog niet oud genoeg om thuis achter de geraniums te gaan zitten en wilde ook wel iets met mijn achtergrond en ervaring nog doen op de een of andere manier. Mij inzetten om andere te helpen.

I: Ik hoor een combinatie van een zinvolle invulling, kennis en ervaring inzetten en anderen helpen.

R8: Ja

I: Is er verschil tussen intrinsieke en extrinsieke motivatie bij jou?

R8: Nou, wat ik net noem lijkt mij toch allemaal intrinsiek, dat heeft niets met externe factoren te maken.

I: Is er wel sprake van extrinsieke motivatie, naast de motieven die je eerder noemde?

R8: Nee, nee.

I: Wat waren jouw verwachtingen van vrijwilligerswerk bij Vluchtelingenwerk toen je startte?

R8: Ik heb bewust gekozen voor Vluchtelingenwerk want ik had me ingeschreven geloof ik bij Eindhoven...

I: Eindhoven doet?

R8: Ja Eindhoven doet en kreeg toen een aantal vacatures doorgestuurd en doordat ik in het verleden te maken gehad heb met vluchtelingen, trok dat me wel. Ook bij Fontys in de opleiding hadden we toch wel een aantal vluchtelingen zitten. Maar wij hebben ook in het verleden thuis vluchtelingen opgevangen, of asielzoekers moet ik zeggen, ja dat is ook al weer lang geleden hoor. En toen was er ook weer een gigantische stroom die kwam en te weinig ruimte bij de AZC's en wij hadden heel groot ruimte en toen hebben we een aantal jaren thuis asielzoekers opgevangen. Dus dat was de reden om voor dat vrijwilligerswerk te kiezen.

I: Oké, los van de doelgroep vluchtelingen, wat waren jouw verwachtingen van Vluchtelingenwerk als organisatie?

R8: Uhm.. Ja.. Ik had wel verwacht dat het iets anders zou zijn dan het uiteindelijk bleek te zijn want Vluchtelingenwerk bestaat al zo lang en is een landelijke grote organisatie en dus dat .. Wat zal ik zeggen dat het, dat er heel veel dingen ad hoc gebeurde. Ik had niet het gevoel dat er op bepaalde terreinen een bepaald beleid lag. Ja communicatie heb ik al vaker gezegd, dat vond ik ook niet altijd helemaal geweldig. Ja ik had verwacht dat dat allemaal professioneler zou zijn.

I: En wat doet dat met jou?

R8: Het is soms wat rommelig en aanpassen.

I: Wat zijn dingen in jouw vrijwilligerswerk die jou energie brengen?

R8: Nou sowieso al het contact met de cliënten, maar vooral ook dat je ziet dat met jouw hulp ze een stapje verder komen, dat geeft mij energie. Het samenwerken met collega's, het samen nadenken over zaken, al is het maar samen die lessen voorbereiden. Ja dat is waar ik energie uithaal. Dus vooral naar de cliënten toe op de eerste plaats en naar de collega's toe.

I: Zijn er daarnaast ook dingen die energie vreten?

R8: Ja, wat ik soms heel lastig heb gevonden, ik moet zeggen dat het bij arbeidsparticipatie minder is dan bij maatschappelijke begeleiding, is toch vooral het gebrek aan communicatie, wat ik heel lastig vond. Uhm.. Ja.. Nou inderdaad misschien ook het hele praktische gedoe, dingen die het niet doen en allerlei suffe dingen, dingen zelf moeten regelen. Dat.. dat ook wel denk ik. Ja en niet zo zeer dat me dat energie kost maar waar ik me wel aan, wat ik wel lastig vind is om, in ieder geval niet op de hoogte te zijn van: wat zijn nou de plannen voor de toekomst, wat is het beleid.

I: Daar wil ik graag later nog even op terugkomen. Waar ik het eerst nog even over wil hebben, je bent met een bepaalde motivatie vrijwilligerswerk komen doen. De volgende drie behoeften zorgen tot uiterste motivatie, blijkt uit de literatuur, het gaat om de behoeften: autonomie, competentie en sociale verbondenheid. Hoe ervaar jij de autonomie?

R8: Ja, dat heeft eigenlijk wel een beetje te maken met het voorgaande, tenminste, uhm.. ja autonomie.. ik vind dat een lastig begrip in deze context. Je bent hier niet.. sowieso niet autonoom bezig want je werkt altijd samen met anderen..

I: Ja.. maar met autonomie wordt bedoeld het stukje bewegingsvrijheid dat jij ervaart om jouw werk te doen op een eigen manier binnen een kader.

R8: Ja, ja, in die zin denk ik dat ik hier redelijk veel vrijheid heb om dingen in te vullen waarbij je zelf denk dat het goed is. Ja zo ervaar ik dat.

I: En als we naar competentie kijken, hiermee wordt bedoeld in hoeverre je in jouw eigen kunde gelooft?

R8: Ja ik vind, twee verschillende dingen die ik doe hè. Coaching en ONA, dat vind ik toch twee verschillende dingen.

I: Ik hoor het graag van beiden

R8: Wat coaching betreft denk ik dat gezien de ervaring, dat ik redelijk, dat ik mijzelf redelijk competent vind. Alhoewel ik het in het begin redelijk lastig vond omdat er was niet echt, er was ook nog geen ONA, er was niks precies wat je nou ging doen of waar je naar toe ging. Hè dus dat was toch wel een beetje, hoe moet ik dat zeggen. Doen waarvan je zelf dacht dat het goed was, dus daar heb ik wel een beetje een weg in moeten vinden zelf.

I: Lastig, bij competentie gaat het echt om het geloven in jouw eigen kunde

R8: Nogmaals, wat ik al eerder zei, ik denk doordat ik al zo ontzetten lang jonge mensen begeleid heb, dacht ik: dan kan ik dit ook wel.

I: Dit gaat vooral over het begeleiden van de cliënten, je maakte eerst ook al een onderscheid zelf tussen coachen en ONA. Hoe zit het met de behoefte 'competentie' op het gebied van ONA, hoe ervaar je dat?

R8: Nou, ook daar voor geldt dat ik jarenlang ervaring heb als docent dus ook daar geloof ik wel in.

I: Oké en de laatste behoefte is sociale verbondenheid dus in hoeverre voel je je verbonden met Vluchtelingenwerk als organisatie?

R8: Nou ik moet zeggen dat dat de laatste twee jaar veel sterker is geworden. En dat heeft met name te maken met het team waar je in zit, waar toch veel meer overleg is, waar veel meer met elkaar gedaan wordt, waar een aantal mensen dezelfde dingen doen waardoor je met elkaar kunt uitwisselen. Die eerste twee jaar vond ik dat niet, nauwelijks.

I: De overstap naar arbeidsparticipatie heeft daartoe gezorgd?

R8: Ja, absoluut.

I: Wat in die overstap heeft gemaakt dat jij meer verbondenheid voelt?

R8: Het meer samen doen met andere collega's.

I: En hoe ervaar jij de sociale verbondenheid met de organisatie specifiek?

R8: Nou overduidelijk meer bij het team dan bij de organisatie.

I: En wat voor een reden heeft dat?

R8: Ja, omdat je verder met de organisatie weinig te maken hebt meestal. Wat ik al zei, wat die allemaal precies doen.. ik lees nog wel die nieuwsbrieven en zo maar nee, voor mij in ieder geval geldt dat ik mij daar minder verbonden mee voel dan met het team arbeidsparticipatie.

I: Hoe ervaar jij dat? Laat ik het anders zeggen wat doet dat met jou?

R8: Ja, ik vind dat niet een zodanig probleem dat ik er daarom helemaal mee stop omdat ik genoeg bevrediging vind in het werk op zich. Maar ik heb soms wel het idee, ik zou graag wat meer betrokken worden op de een of andere manier, weten wat ze nu eigenlijk allemaal willen en wat meer van die organisatie begrijpen. Dat wel.

I: Is het van invloed op jouw motivatie?

R8: Uhm... Ja, weet je dat hangt heel erg af van, dat is moeilijk te scheiden. Die eerste per jaar dat ik me daar niet zo prettig bij voelde, speelde dat misschien wel een, nee geen grotere rol, hoe moet ik dat zeggen. Nee het is niet de reden daarom stop ik met dat werk of zo. Maar het zou me misschien wel extra motiveren als je op de een of andere manier wat meer betrokkenheid bij voelt. Maar het is geen reden om te zeggen dan haak ik af.

I: Vanuit hier wil ik graag doorgaan met het volgende thema. Toen straks vertelde ik al

Vluchtelingenwerk bevindt zich in een veranderende omgeving, heeft daardoor ook te maken met interne veranderingen. Ik wil graag een aantal veranderingen specifiek met jou bespreken. Een voorbeeld is de ONA training, waarbij het examen vervangen is door de 64 uren, de keuze ligt wel bij de cliënten maar uit de praktijk blijkt dat ze het meest kiezen voor de 64 uur. Wat was jouw houding ten op zichte van deze verandering?

R8: Ik vond dat een hele slechte beslissing en ik begrijp het ook nog steeds niet waarom het ministerie niet iets meer vooruit heeft gekeken en konden weten hoeveel kandidaten eraan zaten te komen. En toch niet geslaagd zijn voldoende examinatoren in te zetten en in de problemen kwamen. Ik vind dat onbegrijpelijk. Geen goede beslissing.

I: Hoe heeft deze verandering jouw rol als vrijwilliger beïnvloed?

R8: In eerste instantie vond ik, en dat vind ik nog steeds wel, dat die eerste drie/vier keer dat we die ONA draaiden mensen gewoon veel gemotiveerder waren om écht alles te begrijpen en te leren waar ze mee bezig waren. Nu is het meer we hebben die kaart ingeleverd en het is wel goed. En dat vind ik gewoon jammer, dat vind ik echt jammer.

I: En dat is dan inderdaad een verandering bij de cliënt en wat voor een invloed had dat op jouw als vrijwilliger?

R8: Dat vond ik dus ook ja, hoe moet ik het zeggen, minder bevredigend ofzo, om met ONA te werken. Ik vond het toen leuker moet ik zeggen.

I: En wat voor een invloed had dat op jouw motivatie?

R8: Ja, je kunt dat denk ik niet los zien van hè.. Iemand die je begeleid is er op een hele andere manier mee bezig. Die is in een aantal gevallen niet eens met de toekomst bezig en wat wil ik nu. Ja, dat ja ik vind dat wel een verarming, ja.

I: Maar doet het daadwerkelijk iets met jouw motivatie?

R8: Nou met die woorden, ik vind het minder leuk ja.

I: Wat heeft Vluchtelingenwerk betekent in deze verandering naar jou als één van de vrijwilligers?

R8: Niet echt iets, ik zou niks kunnen bedenken.

I: Hoe is de communicatie geweest met betrekking tot deze verandering?

R8: Het was natuurlijk geen beslissing van Vluchtelingenwerk, het was een beslissing van het ministerie. Ja, dus toen het besluit werd genomen, nou ja, ik weet niet meer of Vluchtelingenwerk daar verder iets speciaals meegedaan heeft naar ons toe. Ja.. de brief een keer doorgestuurd geloof ik

I: Er is een brief doorgestuurd?

R8: Ja, ja.

I: Dit is een verandering die al plaats gevonden heeft, een....

R8: Nou, nee nog even, ik kom daar even op terug. Wat toen gebeurde was dat bij de eerst volgende ONA dat automatisch, jawel dat was wel een beslissing van Vluchtelingenwerk, werd aangenomen dat iedereen die ONA ging doen, die ging voor de 64 uur. En ja, ik dacht waarom laat je mensen niet kiezen of waarom stimuleer je niet dat sommige mensen dat examen gaan doen. Dat was eigenlijk de enige keuze, denk ik die ze hadden, in de praktijk was dat wel zo. Dat begreep ik niet helemaal. Of het werd in ieder geval zo gebracht dat niemand daar meer voor koos.

I: En hoe is dit gecommuniceerd?

R8: Ja, dus niet echt, daar kwam ik bij het starten van de volgende cursus achter.

I: Oké. Dan wil ik het graag hebben over verandering met meer impact, die staat te gebeuren. Wat kun je hier zelf al over vertellen?

R8: Nou, ik heb de brieven van het ministerie wel steeds gelezen. Maar op dit moment is nog niet duidelijk wat er precies gaat gebeuren. Maar wel dat het, terecht denk ik, een aantal dingen gaan wijzigen. Maar wat het precies inhoudt weet ik nog niet in ieder geval.

I: Er is vrij veel nog onduidelijk inderdaad. Wat wel zo is, dat heb jij vast ook gelezen in de brieven, is dat er meer terug naar de gemeente gaat en dat er persoonlijke inburgeringsplannen komen en dat het taalniveau echt wel hoger moet liggen.

R8: Ja, daar heb ik grote twijfels bij of dat überhaupt haalbaar is, maar goed.

I: Het idee is inderdaad door de combinatie van de taal leren en werken vanaf het begin moment de integratie beter te laten verlopen..

R8: Daar ben ik het helemaal mee eens

I: Ik hoor jou zeggen: grote twijfels en daar ben ik het mee eens. Wat is jouw houding ten op zichte van deze verandering?

R8: Het lijkt me hard nodig dat er dingen gaan veranderen en zeker dat mensen veel sneller gaan beginnen met de taal en ook het werken. En die combinatie lijkt me ook geweldig. Maar het is wel aan de andere kant al veel verbeterd ten op zichte van een x aantal jaar geleden. Wat ik je vertelde, de mensen die wij opvingen thuis, die mochten lange tijd helemaal niets. Dus wat dat betreft denk ik wel dat dat de goede richting uitgaat. En dat de gemeente zich er actiever voor gaat inzetten, dat lijkt mij prima.

I: Hoe zie jij jouw rol als vrijwilliger in deze verandering?

R8: Ja dat vind ik dus heel moeilijk om te zeggen, want ik weet niet eens wat de rol van Vluchtelingenwerk wordt in de toekomst, hebben zij nog wel bestaansrecht als de gemeente van alles gaat doen hè. Met name met arbeidsparticipatie, dus dat is de eerste vraag natuurlijk. Wat gaat er gebeuren met Vluchtelingenwerk, wat gaan zij doen? Daarna kan ik pas zeggen wat ga ik dan nog bij de organisatie doen.

I: Er zijn nog veel vragen en veel onduidelijk?

R8: Ja, zeker.

I: Wat doet deze onduidelijkheid met jou?

R8: Uhm.. ja dat valt eigenlijk wel mee. Zo lang ik nog taken heb voer ik die zo goed mogelijk uit en ja, mocht het zo zijn dat er geen plaats meer is bij Vluchtelingenwerk of dat Vluchtelingenwerk überhaupt op houdt te bestaan, of deze afdeling, ja.. dan ga ik wel iets anders zoeken. Dat is dan jammer natuurlijk, jammer van de expertise en ervaring die binnen een organisatie is opgedaan. Ik hoop dat de gemeente dat wel oppakt en iets mee gaat doen.

I: Wat kan Vluchtelingenwerk daarin voor jou betekenen?

R8: Ja.. dat is dan weer het beginnend verhaal dat ze hoop ik vanaf nu, tenminste als het voor hen zelf duidelijk is, duidelijker gaan aan geven welke kant het uit gaat. Ik weet niet of dat met ons gedeeld wordt, dat weet ik niet, ik heb steeds het gevoel in ieder geval heel laat. Maar misschien weten ze zelf niet eens meer, dat weet ik ook niet.

I: Ik hoor dat er veel onduidelijkheid speelt bij jou, wat doet dat met jou?

R8: Ik vind het niet prettig om niet te weten wat er in een organisatie allemaal gaande is, wat voor een visie ze hebben, wat voor een beleid ze hebben, dat heb ik al eerder gezegd. Maar misschien, weten ze dat zelf helemaal niet, daar kunnen ze niets aan doen, maar dan nog ja vind ik dat .. het is niet dat het me nou zo dwars zit dat het me belemmert om mijn werk te doen of dat ik daardoor minder gemotiveerd ben, dat kan ik niet zeggen. Maar ik zou er gewoon graag meer van weten.

I: Ik hoor je zeggen meer betrokken worden..

R8: Ja betrokken worden.

I: Op wat voor een manier zou je dat willen zien?

R8: Uhm.. nou maar dat geldt niet alleen voor de verandering nu maar eigenlijk ook voor het totaal, hè wij zitten bij een kleine afdeling binnen Vluchtelingenwerk maar wat er buiten die afdeling gebeurt, daar zou ik graag wel wat meer over horen,

I: En op wat voor een specifieke manieren dan?

R8: Uhm.. ja.. of digitaal of via een nieuwsbrief of via dat, welke vorm dat heeft, dat vind ik eigenlijk niet zo belangrijk denk ik. Hè of dat nou, overleg dat gebeurt toch niet doen met zo'n grote groep dat lijkt me ook niet zo praktisch, maar wel om om de ontwikkelingen en de dingen af en toe eens te delen met de vrijwilligers via wat ik zei nieuwsbrief of email.

I: Het delen via een email of nieuwsbrief is voldoende voor jou om je betrokken te voelen?

R8: Ik denk even praktisch, dan denk ik van ja het is een grote organisatie, hoe krijg je hier ooit een overleg gepland voor alle medewerkers, ja dat is praktisch gewoon niet haalbaar.

I: Ik begrijp dat je zo denkt maar als je echt naar jouw eigen behoefte kijkt?

R8: Nou dat kan ik wel willen, wat vaker samen komen, dat is zo, maar nogmaals praktisch gezien..

I: Oké.. Ik wil graag nog een laatste veranderend thema bespreken en dat is de opkomst van het toezicht van de externe instanties, zoals bijvoorbeeld de gemeente en het participatiebedrijf. Hoe ervaar jij dat, dat er meer toezicht komt?

R8: Ja, ik weet niet of dat de vorm is waar het in gaat gebeuren, dat de gemeente meer toezicht krijgt..

I: Hoe ervaar jij dat nu? Jij bent hier een vijf jaar ongeveer actief, wat is jouw houding ertegenover?

R8: Nou het participatiebedrijf gaat wel eerder mensen oproepen, dat is denk ik het enige wat ik echt merk. Maar ik heb ook het gevoel dat een aantal partijen hetzelfde aan het doen zijn, en dat wij ook hetzelfde aan het doen zijn als de gemeente of een participatiebedrijf en een goede afstemming en een overleg daarover lijkt me wel belangrijk. En ook wat de voorwaarden zijn en wat wel en wat niet kan. Soms is dat contact gewoon heel lastig en heel moeilijk.

I: Wat doet dat met jouw rol als vrijwilliger?

R8: Nou, niet zo veel maar ook hierin is wat meer duidelijkheid wel handig.

I: En hoe kan Vluchtelingenwerk daar aan bijdragen voor jou?

R8: Uhm.. meer een duidelijke afstemming tussen de partijen. Duidelijk wat kan en mag.

I: Oké, voor het bespreken van een drietal veranderingen, maar zeker de nieuwe inburgeringswet die nog veel onduidelijkheid meebrengt, hebben we het over drie behoeften gehad die leiden tot uiterste motivatie. Dit waren autonomie (bewegingsvrijheid), competentie en sociale verbondenheid. Heb jij het idee, het beeld, dat er iets verandert aan het kunnen invullen van deze behoeften door de veranderingen?

R8: Uhm.. Dat ligt eraan, ik heb geen idee wat er na de nieuwe inburgeringswet hier nog voor een taken zijn voor vrijwilligers. In ieder geval geen ONA meer, waarschijnlijk. Of.. wat de gemeente overneemt in het begeleiden naar werk toe, dat is mij ook niet helemaal duidelijk. Dus.. ik vind dat moeilijk om te zeggen. Nee, ik kan dat nog onvoldoende inschatten op het moment wat hier dan nog voor een taken liggen en daar heeft dan motivatie natuurlijk wel heel erg mee te maken.

I: Want, wat doet dit met jouw motivatie?

R8: Dat is helemaal afhankelijk van wat er nog te 'doen' is voor mij.

I: Wat heb jij nodig om gemotiveerd te blijven als vrijwilliger?

R8: Uhm.. Ja voor mij.. Ik denk dat meer de vraag is wat wordt de functie en de taak voor Vluchtelingenwerk in de toekomst? En hebben ze dan überhaupt nog vrijwilligers nodig? En voor welke taken dan? Ja ik kan dat wel omdraaien en zeggen: ik wil dit en ik wil dat, maar dat is volgens mij niet reëel. Snap je wat ik bedoel?

I: Ja ik snap dat, maar hoe kan Vluchtelingenwerk jouw faciliteren in de tussen tijd om gemotiveerd te blijven?

R8: Nou, zolang er voor nu taken blijven, er gaat weer een nieuwe club voor de training starten in januari en dan krijg ik waarschijnlijk weer wat nieuwe cliënten erbij dus voorlopig blijf ik hetzelfde doen. Wat ik nog steeds met heel veel plezier doe dus dat is .. Maar als die taken wegvallen bij Vluchtelingenwerk, dan weet ik niet of er nieuwe taken zijn.. of andere taken..

I: De motivatie om door te gaan hangt bij jou samen met het hebben van werk..

R8: Ja, maar niet zomaar werk, als ze komen met ja ik heb nog een leuke administratieve klus voor jou, dan.. nee dank je.

R8: Ja, goed, werk in de vorm zoals jij het nu ook doet.

I: Ja, precies. Het coachen van cliënten, het lesgeven, ja prima.

R8: Goed. Het laatste thema waar ik het graag nog even over wil hebben is communicatie. Eerder gaf jij zelf aan, als antwoord, dat dit wel een energievreter is. Tijdens het bespreken van de veranderingen is de communicatie natuurlijk ook al wel aan bod gekomen. Maar nogmaals even specifiek: Hoe vind jij de communicatie rondom de besproken veranderingen gaan?

R8: Uh, ja dat daar heel weinig over gecommuniceerd wordt.

I: Hoe ben jij op de hoogte gebracht over de nieuwe inburgeringswet bijvoorbeeld?

R8: Dat heb ik vooral zelf gedaan, op internet en tv en de krant en weet ik veel heb gelezen. Niet zo zeer via Vluchtelingenwerk. Ja, we hebben wel een keer.. Er is een keer een brief doorgestuurd.

I: Wat zijn wensen en behoeften van jou rondom de besproken veranderingen?

R8: Nou, zover het mogelijk is en als Vluchtelingenwerk daar zelf wat meer informatie in heeft, toch .., met de vrijwilligers een keer om de tafel om wat dingen te bespreken. Maar.. ik weet niet in hoeverre dat wel gebeurt met de mensen die hier in dienst zijn, of daar verschil in is, hè mensen die hier in dienst zijn en vrijwilligers. Ik heb sowieso geen idee hoe die hele organisatie hier in elkaar zit,

nog steeds niet. Uhm.. Dus dat kan ik niet beoordelen maar, ja, ik zou het in ieder geval fijn vinden als dingen, al er informatie is, als er plannen zijn dat die met ons gedeeld worden.

I: Dat gaf je aan inderdaad. Heb je nog andere wensen en behoeften gelinkt aan de veranderingen?

R8: Wat ik zelf heel fijn vind, maar (*naam leidinggevende*) geeft daar wel de ruimte in in een aantal gevallen vind ik, om ons ook te laten meedenken over een aantal dingen. Ik vind dat in ieder geval, ja.

R8: Want wat doet dat met jou?

I: Ja, ik wil graag meedenken en dat uhm ja dat is gewoon wat ik tijdens mijn hele loopbaan veel heb gedaan en ik doe dat liever dan alleen maar uitvoeren wat iemand anders bedacht heeft, dat geeft mij bevrediging.

I: Dat gebeurt nu al af en toe hoor ik je zeggen?

R8: Ja, wel over de invulling van de lessen.

I: Oké, de lessen, maar en dan op het gebied van de veranderingen, geldt dat daar ook voor? Het meedenken?

R8: Ja, ik zou daar best wel over mee willen denken maar ik denk niet dat ze daar echt op zitten te wachten.

I: Wat geeft jou dat idee?

R8: Omdat het groter is dan alleen Vluchtelingenwerk en ik denk niet dat de minister daarop zit te wachten. Maar ik heb wel het idee dat daar wat mensen achter een bureautje wat zitten te bedenken die 0,0 ervaring hebben.

I: Op die manier. En op het gebied van Vluchtelingenwerk meedenken?

R8: Ja, maar dan heb je het veel meer over wat is de rol van Vluchtelingenwerk binnen een organisatie.

I: En zie je dat zitten?

R8: Ja want die worden inderdaad niet echt betrokken en die zijn voor de uitvoering van de taken wel heel belangrijk. Dat vind ik soms wel jammer, omdat ik dat wel altijd gewend ben geweest maar ik zit hier natuurlijk in een hele andere positie.

I: Maar het antwoord is mij niet helemaal duidelijk. Heeft dat jouw interesse om mee te denken over de rol van vrijwilligers in de veranderende omgeving?

R8: Oh ja, zeker, absoluut.

I: Wat zijn verder nog wensen en behoeften rondom de veranderingen?

R8: Ja.. uhm. Je bedoelt.. ja rondom die veranderingen op zich kan ik wel heel veel wensen hebben.

I: Nee, klopt, ik bedoel dan de manier waarop Vluchtelingenwerk zich opstelt naar jou als vrijwilliger rondom de veranderingen?

R8: Ik kan niet zo zeer meer iets anders bedenken dan communicatie en mij betrekken bij het proces. Nee, geen andere dingen meer.

I: Oké. Dan wil ik als laatste nog even terugblikken op het gesprek. We zijn gestart met het in kaart brengen van jouw motivatie, vervolgens hebben we dit bekeken vanuit de drie behoeften autonomie, competentie en sociale verbondenheid. Dit is aan bod gekomen zowel voor als na het dieper ingaan op de veranderingen. Vervolgens hebben we een drietal veranderingen specifiek besproken, wat jouw houding daarbij was en de rol van Vluchtelingenwerk. Het thema communicatie rondom de veranderingen kwam daarna en we hebben afgesloten met jouw wensen en behoeften. Als je deze thema's weer zo voorbij hoort komen, wil jij nog ergens iets aan aanvullen?

R8: Uhm, nee oh nou. Dat is wel een complimentje naar (*naam leidinggevende*) toe, dat ze wel laat merken dat ze waardering heeft voor de vrijwilligers en het werk wat ze doen. Dat is iets wat echt niet alle teamleiders doen. Dus dat is wel een belangrijk punt wat zeker bijdraagt aan de motivatie. Maar voor de rest op de andere punten nee.

I: Oké, duidelijk. Heb jij nog vragen voor mij?

R8: Nee, niet.

I: Dan wil ik jou bedanken voor het deelnemen en jouw tijd!

Interview 9

I: Dit interview staat in het teken van jouw motivatie als vrijwilliger arbeidsparticipatie. We gaan kijken wat de spelende veranderingen in het werkveld voor een effect hebben op jouw motivatie. Met dit onderzoek wordt gekeken wat Vluchtelingenwerk kan doen om jou te faciliteren en gemotiveerd te houden.

R9: Ja, dat heb ik gelezen.

I: Om te beginnen wil ik jou vragen kort iets over jezelf te vertellen: je leeftijd, hoelang je actief bent als vrijwilliger bij Vluchtelingenwerk, en wat jouw functie en taken zijn?

R9: Ik ben sinds eind augustus als arbeidscoach, het motiveert mij al heel lang om bij Vluchtelingenwerk aan de slag te gaan als arbeidscoach. Dat komt sowieso omdat ik de doelgroep erg interessant vind. Van dichtbij heb ik ook het een en ander meegemaakt, in mijn privésfeer en ik vind het ontzettend leuk om die doelgroep naar een baan te kunnen begeleiden zodat die doelgroep zelfredzamer kan zijn in Nederland. Omdat dat toch wel best veel vergt voor sommige.

I: Oké welke taken heb jij hier zoal als arbeidscoach?

R9: Ik begeleid de statushouders/vluchtelingen naar het gewenste beroep of een ander beoogde (betaalde) baan. Samen maken we een plan van aanpak. En tijdens de workshops van ONA ben ik de ondersteuner van de trainer, en heb ik samen met de cliënten aparte coaching momenten en daarin vullen wij dan de resultaatkaarten in en bespreken we welke mogelijkheden er zijn voor de toekomst, de toekomstige baan.

I: Je noemt het al deels maar welke motieven heb jij gehad om te starten met vrijwilligerswerk?

R9: Voor mijn studie, of ik studeer daarnaast, naast mijn fulltime baan, HBO rechten. Ik vond dat ik te weinig sociaal juridisch bezig ben in mijn huidige functie, vandaar dat ik op zoek was naar een plek. Vandaar dat ik als vrijwilliger aan de slag ben gegaan, daar zit de, nou de doelgroep wat ik leuk vind, wat ik interessant vind. Vluchtelingenwerk sprak mij aan, al zo'n vier jaar geleden. Het is dankbaar werk vind ik, omdat de resultaten zo mooi kunnen zijn, en dat geeft mij voldoening en energie.

I: Dus ik hoor je zeggen vanuit je je opleiding een praktijkplek, dat is ook wel te linken aan extrinsieke motivatie voor vrijwilligerswerk?

R9: Juist.

I: Wat is jouw intrinsieke motivatie voor het vrijwilligerswerk?

R9: Nou, het is voor mijn eigen toekomst, wil ik eigenlijk een overstap maken van de HR wereld of de PO wereld, naar maatschappelijk/juridisch. Want ik wil graag een baan vinden in de maatschappelijke wereld. Vluchtelingenwerk is eigenlijk perfect om ervaring op te doen met de doelgroep die ik heel leuk vind om mee te werken. Het heeft dus eigenlijk de functie van ervaring opdoen.

I: Oké, wat waren jouw verwachtingen voordat jij actief werd als vrijwilliger bij Vluchtelingenwerk?

R9: Van de organisatie wist ik eigenlijk dat er niet veel betaalde banen waren. Voor de resultaten dacht ik, oh dat is prachtig wat ik mag gaan doen, als vrijwilliger, als arbeidscoach, om cliënten te gaan begeleiden. Of het nou een gewenst beroep is of een betaalde baan, als ze maar een baan hebben.

I: En wat waren de verwachtingen van jouw rol als vrijwilliger?

R9: Dat ik tips mocht geven aan mijn teamleider, dat ik mee mag denken met sommige processen, sommige samenwerkende organisaties. Mee kan helpen met de trainer, de docenten. En dat je gezamenlijk het doel kunt bereiken.

I: En hoe kijk je daar nu tegenaan, nu je een aantal maanden hier actief bent?

R9: Ja, het is nog steeds dezelfde motivatie die ik toen had toen ik hier kwam, en eigenlijk nog meer moet ik zeggen. Want de geboekte resultaten zijn nog veel mooier. Dat geeft me extra veel energie en voldoening. En niet alleen, momenteel ben ik niet alleen met het gedeelte arbeidscoach bezig, maar andere hulpverlening kwam er ook bij kijken, toevallig bij een client, zoals maatschappelijke begeleiding, juridische begeleiding.

I: Als je kijkt naar jouw rol als vrijwilliger, wat geeft jou energie?

R9: De resultaten die geboekt worden met cliënten.

I: Zijn er ook dingen die energie vreten?

R9: Ja, de complexiteit van sommige casussen vreet best wel veel energie, maar daarnaast wanneer er gedeeltelijke resultaten geboekt kunnen worden helpt dat wel weer.

I: En wat bedoel je precies met de complexiteit?

R9: Het samenwerken met de organisaties, tegen dichte deuren aanlopen maar dat heeft niks met Vluchtelingenwerk te maken verder meer waar ik individueel tegen aanloop met deze client.

I: We gaan het hebben over drie behoeften: autonomie, competentie en sociale verbondenheid. Deze hangen samen met motivatie, wanneer je hieraan voldoet is jouw motivatie op het uiterste. Als we kijken naar de eerste behoefte: autonomie, hoe ervaar jij dit in jouw rol als vrijwilliger?

R9: Dat iedereen dezelfde instelling heeft, iedereen is hartstikke sociaal en maatschappelijk. Ten minste van mijn eigen team, hartstikke betrokken en iedereen wil graag meedenken, meedoen. Ja, solidair.

I: Oké, maar autonomie, daar wordt bewegingsvrijheid mee bedoeld. Dus in welke mate heb jij in eigen handen waar je je mee bezig houdt?

R9: Ik doe alles in overleg met mijn teamleider, of doe het achteraf, mijn teamleider op de hoogte houden of informeren. Ik heb best wel veel vrijheid in de werkprocessen, er zijn geen grenzen vastgelegd of dergelijks wat ik niet mag.

I: En hoe werkt dat voor jou?

R9: Prettig, dat ik gewoon eigenlijk best wel groot de ruimte heb om te denken om zelf in te vullen en dat is zeer prettig. Ik ben ja ik ben in ieder geval niet beperkt in mijn doen en laten om resultaten te kunnen boeken.

I: En hoe zit dat dan met competentie, en daar wordt dan mee bedoeld: in hoeverre jij in jouw eigen kunde gelooft?

R9: Ja, empathisch vermogen is heel belangrijk in dit vak. Uhm écht luisteren, en dan niet ja knikken maar het eigenlijk niet begrijpen. Maar echt begrijpend luisteren, vind ik een hele belangrijke.

I: Oké dat zijn competenties waarvan jij vindt dat ze belangrijk zijn in jouw rol als vrijwillige arbeidscoach?

R9: Ja, inderdaad.

I: En in hoeverre geloof jij in jouw eigen kundigheid?

R9: Ja, daar geloof ik in, ik heb voldoende werkervaring. Ook met toevallig een aantal samenwerkende organisaties, daar heb ik gewerkt vroeger. En ik kan de wereld van werving en selectie. En levenservaring, want ik ben zelf niet Nederlands. Daardoor ben ik ook een soort van ervaringsdeskundige, ik kan ook beter uitleggen, kijk naar mij, als voorbeeld, dat het mij ook gelukt is Nederlandse te worden en zelfredzaam.

I: Duidelijk. En de laatste behoefte van de drie: sociale verbondenheid, hoe ervaar jij de sociale verbondenheid met de organisatie?

R9: Hmm, ja ik, ben er eigenlijk nog te weinig bij Vluchtelingenwerk om dat te kunnen voelen. Maar ik zie wel hè als ik inlog op intranet, dat je als vrijwilliger word bedankt voor de nationale vrijwilligers dag, nou geweldig. Verder kan ik niet heel veel erover zeggen. Omdat ik er gewoon te weinig ben, op de locatie. Maar daarnaast ben ik, nee vind ik, dat (*naam leidinggevende*), ons wel probeert te verbinden met de organisatie. Ze houdt ons op de hoogte. Dus op team niveau een goedge zeg maar en op organisatieniveau kan ik niet echt zeggen.

I: Is dat de enige reden voor jou, het niet veel daadwerkelijk aanwezig zijn, of speelt daar nog iets anders?

R9: Nee, niet. Ik ontvang daarnaast niet op organisatieniveau informatie, dat gaat eigenlijk allemaal via (*naam leidinggevende*).

I: Een ander thema wat ik graag wil bespreken zijn de veranderingen die spelen waar ik in het begin van ons gesprek meer over, toelichting over gegeven heb. Een van de veranderingen is ONA, hier heb jij, jij bent sinds een aantal maanden actief als vrijwilliger waardoor jij de oude variant niet zelf meegemaakt hebt. Wat is jouw houding ten aanzien van de huidige ONA?

R9: Het gaat goed, het vraagt om veel begeleiding maar dat zal niet veel anders geweest zijn dan eerst.

I: Een verandering die nog staat te gebeuren en waarbij jij, die jij meemaakt, is nieuwe inburgeringswet. Wat kun jij mij daar zelf al over vertellen?

R9: Nog niet veel, want ik weet eigenlijk nog niet veel ervan. Ik weet nog niet wat er precies gaat gebeuren.

I: Het is zo dat de gemeente meer de regie krijgt, dat er persoonlijke inburgeringsplannen komen, dat de gemeente de vluchtelingen eerder aan het werk willen zien gaan, om zo ook sneller de taal te kunnen leren. Dit met het idee dat het taalniveau hoger moet. Het is nog vrij abstract op dit moment. Als jij dit zo hoort, wat is jouw houding hier tegenover?

R9: Ik wil het gewoon eerst meemaken en dan .. Ik denk dat er altijd wel hulp nodig zal zijn voor de doelgroep, ongeacht of de gemeente taken gaat overnemen of niet. Het heeft niet echt zeg maar effect op mijn motivatie.

I: Het heeft geen effect op jouw motivatie, kun je dat uitleggen?

R9: Het is nog ver weg, nog niet duidelijk hoe het eruit gaat zien. Dus denk dat, dat speelt mee.

I: Wat doet die onduidelijkheid met jou?

R9: Niet veel, eigenlijk niets. Ben vooral benieuwd naar de plannen, hoe het in zijn werk gaat.

I: Wat doet het met jouw rol als vrijwilliger?

R9: Ook niet echt iets.

I: Je gaf zojuist aan er zelf, zelf nog niet veel te weten over de nieuwe inburgeringswet. Heb jij vanuit Vluchtelingenwerk hier iets van informatie over te horen gekregen?

R9: Ik heb wel een mailtje van (*naam leidinggevende*) voorbij zien komen. Maar daar stonden ook alleen de hoofdlijnen van de verandering. En zoals ik zei ik moet echt eerst zien en dan geloven, dat is mijn motto altijd. De gemeente wil van alles maar gaat dat ook lukken.

I: Wat vind jij van de communicatie rondom deze verandering?

R9: Wat ik al zei: ik heb maar één mailtje gezien, en that's it.

I: Wat voor een invloed heeft dat voor jou?

R9: Nou misschien is dat te weinig of moet ik zelf op zoek naar informatie. Maar op dit moment heb ik alleen deze voor informatie gekregen. Maar voor nu is dat genoeg.

I: Eigenlijk hoor ik jou zeggen doordat het nog ver weg is en er nog veel niet duidelijk is, heeft dat als effect dat het invloed heeft op jou op dit moment.

R9: Ja, klopt.

I: Zijn er wensen en behoeften rondom deze verandering vanuit jou?

R9: Teveel informatie is nooit verkeerd, vind ik. Vanuit een punt, centraal punt, informatie doorgeven is fijn. Zodat ik niet zelf hoeft te zoeken.

I: En op welke manier wil jij dit gecommuniceerd zien dan?

R9: Ja, per mail.

I: Zijn er andere manieren van communicatie die jij wenst?

R9: Nee, mail werkt prima voor mij. Misschien is het wel fijn dat rond de implementatie datum, er een soort van workshop komt. Een soort informatiebijeenkomst met het team. Maar nu vind ik het nog te vroeg om te focussen daarop.

I: Wat kan Vluchtelingenwerk als organisatie in de tussentijd doen om jou als vrijwilliger gebonden en geboeid te houden?

R9: Kan ik niet zo meteen bedenken. Voor mij werkt het gewoon zo goed zeg maar.

I: Dus eigenlijk hoor ik jou nogmaals zeggen op dit moment is de verandering te ver weg, ik werk door op de manier zoals ik het deed, daar heeft het geen invloed op. Wel zou je meer informatie waarderen. Klopt dat?

R9: Ja, zo is het.

I: Van te voren hebben we het gehad over de behoeften die gelinkt kunnen worden aan de hoogte van motivatie: autonomie ofwel bewegingsvrijheid, competentie en sociale verbondenheid. Zie jij de mate waarin deze behoeften vervuld worden wijzigen naar aanleiding van de aankomende verandering?

R9: Daar ga ik niet vanuit. Nou daar weet ik nog te weinig over om daar veel over te kunnen zeggen.

I: Oké. Een andere verandering; de toenemende mate van externe instanties als de gemeente, het participatiebureau, wat is jouw houding daar tegenover?

R9: Ik ervaar dat als niet meewerkend, vooral voor mijn cliënten. Dat werkt eigenlijk wel een beetje tegen. Niet voor mijzelf maar voor mijn cliënten, zij worden hierdoor soms echt slachtoffer van het systeem.

I: Hoe ervaar je de toenemende mate zelf?

R9: Nou, of het meer wordt, misschien wel en misschien niet. Het heeft misschien niet met toezicht te maken maar met de werkwijze. Ik ga een klein voorbeeld geven: het stopzetten van klein bedrag van de uitkering van een cliënt die hard aan het werk is. Zij willen dat kleine bedrag niet meer uitkeren omdat ze vinden dat hij te laat was met het doorgeven dat hij meer uren ging maken. Ten eerste is het taalniveau nog niet optimaal van mijn cliënt om dit te begrijpen, ten tweede geef dan een kans om dit nader te bekijken, tijd en ruimte om te kijken wat hiermee gedaan kan worden.

Maar ze zijn daar zwart/wit in.

I: Wat voor een invloed heeft dat op jouw rol als vrijwilliger?

R9: Dat is soms wel frustrerend. Hoor ook dat andere collega vrijwilligers dit ook meemaken, dezelfde verhalen. En dat is bijzonder jammer.

I: Wat doet dit met jouw motivatie?

R9: Nou het zorgt ervoor dat ik juist meer energie en motivatie heb om ervoor te 'vechten' zeg maar.

I: Wat kan Vluchtelingenwerk hierin betekenen voor jou?

R9: Net echt iets voor mij. Maar misschien kan er wel vanuit iemand met gezag alle dingen waar ik en mijn team tegenaan lopen gebundeld worden en laten zien aan de juiste overheidsinstelling. Dat ze daarover na kunnen denken.

I: Als we naar jouw wensen en behoeften omtrent motivatie kijken, wat is dat voor jou?

R9: Pfoe.. op dit moment eigenlijk niet echt iets.

I: De vraag is al eerder aan bod gekomen maar jij hebt geen specifieke wensen en behoeften. Hoe kan Vluchtelingenwerk jou dan toch gebonden en geboeid houden in de tijd totdat de verandering daadwerkelijk gaat spelen?

R9: Door nieuwe cursisten aan te nemen, nieuwe workshops, doordat wij onze continue proces van arbeidsparticipatie kunnen doorgaan, of mee blijven doorgaan, zo moet ik het zeggen. Dat is eigenlijk voor mij voldoende. Dat wij als team blijven doen wat we doen, tot medio 2020.

I: En hoe zie jij jouw rol daarna, wat blijf het vrijwilligerswerk aantrekkelijk houden?

R9: Doorgaan op deze manier maar als na de invoering geen rol daarin is op deze manier voor vrijwilligers dan zou ik dat heel jammer vinden maar dat is dan niet anders. Ik zie het meer als een dreiging voor betaalde krachten maar niet voor vrijwilligers.

I: Als we even terugblikken naar de thema's die we besproken hebben. Motieven waarom jij actief bent geworden als vrijwilliger, jouw motivatie, de drie behoeften gelinkt aan motivatie, de veranderingen en jouw houding daarbij, de communicatie daarbij en wensen en behoeften. Heb jij nog iets aan te vullen.

R9: Nee, niet echt.

I: Heb jij nog vragen voor mij?

R9: Nee ook niet.

I: Bedankt voor jouw tijd.

Bijlage 4: Codeboom

Codeboom

- Motieven vrijwilligerswerk
 - Intrinsiek/extrinsiek
 - Verwachtingen bij start en terugblik
- Energiebrengers en -vreters
- SDT
 - Autonomie
 - Competentie
 - Nature
 - Aangeleerd
 - Sociale verbondenheid
- Veranderingen
 - Houding
 - Veranderende rol vrijwilliger
 - Rol Vluchtelingenwerk
- Communicatie
 - Kennis van veranderingen
 - Communicatiemiddel
 - Betrokkenheid
- Motivatie (na veranderingen)
 - SDT
 - Effecten van veranderingen op motivatie
 - Aansluiting visie
- Wensen en behoeften
 - Betrokkenheid
 - Inzicht in proces
 - Meedenken
 - Verhouding met externe instantie
 - Werkzaamheden
- Overig
 - Teamleider AP