

Maatwerk voor de geleide vrijwilligers

Een verkennend onderzoek naar de begeleidingsaanpak van de geleide vrijwilligers

Naam : Cathérine C.C.M. Bruggeman
Studentnummer : 0876406
Code : MPEUOP01RM
Versie : 1
Afstudeerkring : De verbindende stad
Studiebegeleider : Dhr. P. Vanhoof
Minderhout, 26 augustus 2016.

Voorwoord

Voor de professionals die werkzaam zijn bij organisatie X creëert de nieuwe verordening Tegenprestatie van de gemeente Rotterdam een groeiend aantal aanmeldingen van nieuwe cliënten. De cliënten zijn uitkeringsgerechtigden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt die zich aanmelden voor het verrichten van een verplichte tegenprestatie in de vorm van vrijwilligerswerk. In de literatuur worden zij geleide vrijwilligers genoemd. Sommige professionals hadden reeds vanuit het verleden ervaring met de begeleiding van deze doelgroep; voor anderen was het verkennen van een nieuwe taak en rol. Hierbij stellen zij zich geregeld de vraag: 'Doen we het goede en hoe kunnen we het beter doen?'. In dit onderzoek zijn aan de hand van een literatuurstudie, een documentanalyse, de observaties van begeleidingsgesprekken en interviews met de professionals en geleide vrijwilligers de te onderkennen problemen in beeld gebracht en op basis daarvan bouwstenen voor maatwerk geformuleerd in de begeleiding van deze geleide vrijwilligers.

Hierbij wil ik graag alle respondenten die betrokken zijn in dit onderzoek, bedanken voor het door hen gegeven vertrouwen en medewerking. Ook mijn afstudeerbegeleider, Peter Vanhoof, dank ik voor zijn hulp en ondersteuning bij het voeren van dit onderzoek. Tijdens onze gesprekken stond de termen weerstand, dwang en motivatie centraal. Hierbij bespraken we ook de Zelfdeterminatietheorie van de Amerikaanse onderzoekers Ryan en Deci, die niet alleen in dit praktijkonderzoek, maar ook in mijn professioneel leven een grote meerwaarde heeft gebracht.

Van vele vrienden heb ik tijdens mijn studie en het voeren van dit onderzoek wijze raad gekregen, waarvoor hartelijk dank. In het bijzonder wil ik graag Marianne Dagevos en Margreeth Broens bedanken voor hun niet aflatende, enthousiaste ondersteuning. Eveneens wil ik mijn ouders bedanken, die me tijdens mijn opvoeding geleerd hebben om door te gaan bij tegenslagen of teleurstellingen.

Boven alles wil ik graag mijn echtgenoot Paul en onze zonen Didier, Christophe en Régis bedanken. Dit onderzoek, dat deel uitmaakt van de studie Master Pedagogiek, heeft veel tijd en energie gevraagd in tijden waarin het dagelijkse leven ook niet stilstond. Ik heb veel beroep gedaan op hun geduld en zij kregen niet altijd de aandacht die iedereen soms zo hard nodig heeft.

Ik wens u veel leesplezier toe,

Cathérine Bruggeman
catherinegoossens475@gmail.com

Samenvatting

Door de decentralisatie van het sociaal domein per 1 januari 2015 is de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de nieuwe Participatiewet neergelegd bij de gemeente Rotterdam. De Participatiewet formuleert naast rechten ook plichten. De wet beoogt dat uitkeringsgerechtigden, vanuit een wederkerigheidsgedachte, bij ontvangst van een uitkering een maatschappelijke nuttige tegenprestatie leveren zoals vrijwilligerswerk. De stad Rotterdam heeft voor de uitvoering van de Participatiewet de Verordening tegenprestatie vastgesteld. In de uitvoering hiervan wenst zij samen te werken met haar maatschappelijke partners.

De zorg- en welzijnsinstelling organisatie X biedt hulp en ondersteuning aan inwoners die problemen ondervinden op verschillende levensdomeinen. De organisatie werkt in haar dienstverlening samen met een groep traditionele vrijwilligers. De invoering van de nieuwe wet creëert een groeiende groep nieuwe vrijwilligers. Zij worden in de literatuur geduid als de geleide vrijwilligers. Deze nieuwe groep vrijwilligers kent verschillen in zelfstandigheid, vaardigheden en motivatie.

Organisatie X kent een groeiende groep geleide vrijwilligers die zich bij hen aanmelden voor het leveren van een tegenprestatie. Zij stellen zich de vraag welke begeleiding nodig is voor deze nieuwe groep vrijwilligers. Dit onderzoek is van maatschappelijk belang, gelet op de groeiende groep geleide vrijwilligers die zich aanmelden bij de verschillende organisaties in Rotterdam.

In dit verkennend onderzoek luidt de hoofdvraag: 'Welke problemen kunnen in de huidige begeleidingsaanpak van geleide vrijwilligers door de professionals van organisatie X worden onderkend? In hoeverre kan op basis daarvan door de professionals van organisatie X maatwerk worden aangeboden in de begeleidingsaanpak van geleide vrijwilligers?'

Om antwoord te geven op de vraag is deskresearch uitgevoerd, zijn observaties van de begeleidingsgesprekken van de professionals met de geleide vrijwilligers verricht en zijn individuele interviews met de geleide vrijwilligers en de professionals van organisatie X gevoerd. Het onderzoek werd gevoerd aan de hand van thema's. Het eerste thema is de organisatie van de begeleiding (3.1). Het tweede thema is de rol van de professionals in het zelfsturend vermogen van de geleide vrijwilligers (3.2).

In hoofdstuk 4 zijn de resultaten beschreven. Er zijn geen formele afspraken over de organisatie van de begeleidingsaanpak van geleide vrijwilligers en er is geen sprake van uniformiteit in de begeleiding van geleide vrijwilligers. Tijdens de begeleidingsgesprekken is weerstandsgedrag waargenomen bij de geleide vrijwilligers en gebrek aan verandertaal door de professionals. De geleide vrijwilligers ervaren in beperkte mate dat de basisbehoeften autonomie, competentie en verbondenheid tijdens de verschillende fasen in de begeleidingsaanpak worden gevoed. De professionals missen beleid en afspraken en onderkennen het belang van gebruik van gesprekstechnieken.

Na afronding van het onderzoek worden in hoofdstuk 5.1 de volgende conclusies getrokken. Binnen de organisatie X is geen plan opgesteld voor de begeleiding van de geleide vrijwilligers. Het huidige beleidsplan bevat geen richtlijnen die op deze begeleiding is toegespitst. Er is geen uniformiteit in de aanpak en hierdoor wordt variatie in de begeleiding gerealiseerd. In de huidige begeleidingsaanpak werden verschillen geconstateerd ten opzichte van de aanpak die wordt aanbevolen vanuit de literatuur, en in beperkte mate overeenkomsten. De professionals benutten in minimale mate motiverende gespreksvoering waardoor in de gesprekken de basisbehoeften van de geleide vrijwilligers nauwelijks worden gevoed. Het gebruik van professioneel vakjargon wordt als problematisch ervaren door de geleide vrijwilligers. Eveneens missen ze duidelijke informatie over de inhoud van de verschillende gesprekken en het vastleggen van hun gegevens. De wijze waarop de begeleidingsaanpak wordt ingevuld door de professionals leidt naar alle waarschijnlijkheid niet tot zelfsturend vermogen en daarmee het nemen van de eigen verantwoordelijkheid door geleide vrijwilligers.

In hoofdstuk 5.2 worden de aanbevelingen aan de opdrachtgever van organisatie X beschreven. Er wordt geadviseerd een visie en beleid voor de begeleiding van geleide vrijwilligers op te stellen. Het beleid moet vertaald worden in richtlijnen en instructies. Er dient een duidelijk stappenplan in dossieropbouw beschreven te worden met aanpassing van enkele formulieren. Tot slot wordt aan de opdrachtgever van organisatie X aanbevolen om aan het team professionals een training motiverende gespreksvoering aan te bieden.

Inhoud

Voorwoord	3
Samenvatting.....	4
1. Inleiding	8
1.1. Aanleiding	8
1.2. Internationale, nationale en lokale ontwikkelingen.....	9
1.2.1. Internationaal.....	9
1.2.2. Nationaal	9
1.2.3. Lokaal.....	10
1.2.4 Organisatie X.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1.3. Probleemstelling en doelstelling	11
1.4. Hoofd- en deelvragen.....	12
1.5. Relevantie van het onderzoek	12
1.6. Leeswijzer	13
2. Verantwoording van de onderzoeksmethodologie.....	14
2.1. Onderzoeksontwerp	14
2.2. Onderzoekseenheden	14
2.3. Gegevensverzameling.....	15
2.3.1. Deskresearch	15
2.3.2. Observaties	15
2.3.3. Interviews	16
2.4 Verantwoording gebruik van de onderzoeksmethoden	17
2.5 Dataverwerking en –analyse	18
2.6 Betrouwbaarheid en validiteit	19
3. Theoretisch kader	21
3.1. De organisatie van de begeleiding	21
3.2. De rol van de professionals	23
4. Resultaten van het onderzoek	26
4.1. Deelvraag 1.....	26
4.2. Deelvraag 2.....	28
4.3. Deelvraag 3.....	32
4.4. Deelvraag 4.....	35
5. Conclusies en aanbevelingen	38
5.1. Conclusies	38

5.1.1. Deelvraag 1	38
5.1.2. Deelvraag 2	38
5.1.3. Deelvraag 3	39
5.1.4. Deelvraag 4	39
5.2. Eindconclusie	39
5.3. Aanbevelingen	40
6. Discussie	40
Literatuurlijst	42
Overzicht bijlagen	46
Bijlage A Attenderende begrippen.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bijlage B Planning van het onderzoek.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bijlage C Zoektermen.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bijlage D Gestructureerde observatielijst.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bijlage E Schema voor observatie van weerstandsgedrag	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bijlage F Interviewleidraad voor interviews met de geleide vrijwilligers ..	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bijlage G Interviewleidraad voor interviews met de professionals	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bijlage H Overzicht cijfermatige dossieranalyse	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

1. Inleiding

In de geschiedenis verrichtte voornamelijk de burgerlijke elite vrijwilligerswerk. Dat werk is vanuit een meer geëmancipeerde samenleving verder ontwikkeld en onderdeel geworden van het leven van velen (de Gast, Hetem en Wilbrink, 2012). Veel mensen hadden de wens om anderen te helpen, nieuwe ervaringen en vaardigheden op te doen, zichzelf te ontplooiën of gewoon te doen waar ze goed in zijn (Dagevos, Kiers, Kors en Verhagen, 2015). De afgelopen decennia is er een toenemende belangstelling van de overheid voor het vrijwilligerswerk (De Gast et al., 2012 en Dorenbos en van Niekerk, 2014). Zij schrijven dat inwoners die langdurig werkloos zijn en een uitkering ontvangen, aangespoord worden om maatschappelijk actief te zijn.

Deze vrijwilligers verschillen in zelfstandigheid, te nemen verantwoordelijkheid en motivatie, aldus Kruijswijk, Peters, Elferink, Scholten en de Bruijn (2013). Dat zorgt voor een groeiende groep ongemotiveerde uitkeringsgerechtigden die in aanmerking komen voor vrijwilligerswerk (Dorenbos en van Niekerk, 2014). Binnen organisaties ontstaan verschillende vragen over de begeleiding van deze nieuwe groep. Wat is nodig in de begeleidingsaanpak van de geleide vrijwilligers?

1.1. Aanleiding

Per 1 januari 2015 dragen de gemeenten door de decentralisatie van het sociaal domein, de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de volgende wetten: de nieuwe Jeugdwet, de herziene Wet maatschappelijke ondersteuning 2007 en de nieuwe Participatiewet. Deze laatste beoogt dat uitkeringsgerechtigden deelnemen aan de samenleving en geactiveerd worden tot het vinden van een reguliere baan. Van de uitkeringsgerechtigden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt verwacht de wet eveneens dat ze een maatschappelijk nuttige tegenprestatie naar vermogen leveren (www.overheid.nl). De gemeente Rotterdam heeft in haar Verordening tegenprestatie Participatiewet (2014b) vastgesteld dat een tegenprestatie kan worden opgelegd door onder andere het verrichten van vrijwilligerswerk. Dat werk, door derden opgelegd aan uitkeringsgerechtigden, wordt door Hustinx, Meijs en Ten Hoorn (2010) geleid vrijwilligerswerk genoemd.

Uitkeringsgerechtigden van wie een tegenprestatie wordt gevraagd, zijn zelf verantwoordelijk voor de invulling hiervan (Verordening tegenprestatie Rotterdam 2015, 2014b). Zij kunnen zich onder andere aanmelden bij een van de vele maatschappelijke partners die actief zijn in Rotterdam. Als gevolg van de verplichte tegenprestatie melden zich steeds meer uitkeringsgerechtigden aan bij de zorg- en welzijnsinstelling organisatie X. De begeleiding van de geleide vrijwilligers wordt door de organisatie ingepast in de huidige begeleiding van de traditionele vrijwilligers.

Het verplichtende karakter van het geleid vrijwilligerswerk confronteert de organisatie echter met ambivalentie en weerstandsgedrag van de nieuwe doelgroep. Arnoldus en Hofs stellen vast (2014b) dat er geen sprake is van '(...) one size fits all' en maatwerk moet worden aangeboden in de begeleiding (Smidt, 2014). De organisatie X zoekt naar een begeleidingsaanpak die past bij de geleide vrijwilligers.

1.2. Internationale, nationale en lokale ontwikkelingen

In dit onderdeel schetst de onderzoeker de internationale, nationale en lokale ontwikkelingen in de activering van uitkeringsgerechtigden.

1.2.1. Internationaal

Het gesprek over activering van uitkeringsgerechtigden wordt het laatste decennium in verschillende Europese landen gevoerd. Enkele landen hebben al wet- en regelgeving vastgesteld. In België voert de Vlaamse overheid de laatste jaren veelvuldig het gesprek over een nieuwe toekomst van het vrijwilligerswerk. De noodzaak hiervan is nodig vanuit de herziening van het activeringsbeleid om het aantal werkzoekenden te reduceren (Hambach, Hustinx & Redig, 2010). In Denemarken, Zweden en Finland is participatie en activering van uitkeringsgerechtigden verder uitgewerkt (Corra & Bosselaar, 2013). Uit hun onderzoek blijkt dat behoudens rechten, ook plichten worden opgelegd aan uitkeringsgerechtigden. De onderzoekers merken op dat in Finland de nadruk wordt gelegd op het zelfbeschikkingsrecht van deze burgers. Het activeringsproces streeft enerzijds naar het recht op een uitkering; anderzijds is er aandacht voor zeggenschap van de uitkeringsgerechtigde over de uitvoering van deze activeringsverplichting.

1.2.2. Nationaal

De verschuiving van verzorging naar participatie wordt volgens Boutellier en van der Klein (2014) aangedreven door de economische crisis, de hervormingen met bijbehorende bezuinigingen en de decentralisatie van het sociaal domein. In de hervormingen is de overheid op zoek naar zijn burgers en staat ontwikkeling in zelfredzaamheid en participatie van inwoners in de samenleving centraal (Sprinkhuizen & Scholte, 2012). De dynamiek die hierdoor ontstaat in de samenleving resulteert aldus Boutellier en van der Klein (2014) in een veranderende sociale inzet van inwoners, gericht op wederkerigheid. Aan de inwoners die een beroep doen op een uitkering, wordt expliciet gevraagd iets terug te doen voor de samenleving. De ondersteuning die hierbij wordt aangeboden, heeft een activerend karakter (Corra & Bosselaar, 2013 en de Gast et al., 2012). Behoudens rechten worden ook explicieter plichten opgelegd aan alle inwoners in de samenleving (Corra & Bosselaar, 2013).

Met de decentralisatie van het sociaal domein per 1 januari 2015 beoogt de overheid dat door middel van een lokaal opgesteld beleid, er beter wordt aangesloten bij de individuele behoeften van de bewoners. De lokale overheid heeft de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de betreffende wetten (www.vng.nl).

1.2.3. Lokaal

De gemeente Rotterdam heeft conform de wet- en regelgeving de plicht om beleid op te stellen voor de uitvoering van de Participatiewet. Op basis van artikel 8 van deze wet heeft de gemeente Rotterdam de Verordening tegenprestatie Participatiewet (2015) vastgesteld (Gemeente Rotterdam, 2014b). Deze verordening legt aan inwoners met een gemeentelijke uitkering een tegenprestatie en bijbehorende activering op. Het leveren van een tegenprestatie kan door onbeloonde, maatschappelijk nuttige activiteiten te verrichten, zoals het doen van vrijwilligerswerk, het volgen van een beweeg- of taal cursus, het verrichten van mantelzorg of het werken aan persoonlijke problemen (Gemeente Rotterdam, 2014b).

Voor de uitvoering van de taken die voortvloeien uit de verordening, heeft de gemeente Rotterdam op 6 januari 2015 de Taskforce Tegenprestatie opgericht (Gemeente Rotterdam, 2014a). De activeringscoaches die hiervan deel uitmaken, hebben volgens het collegeprogramma de opdracht om 17.000 uitkeringsgerechtigden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt, te plaatsen (Gemeente Rotterdam, 2014a). Het college beoogt hiervoor een nauwe samenwerking met hun maatschappelijke partners in Rotterdam, waaronder organisatie X. Op basis van de gemeentelijke aanbesteding 2016 moet de organisatie 100 bewoners met een gemeentelijke uitkering begeleiden en plaatsen op een passende vrijwilligersplek (Organisatie X, z.d. b).

1.2.4 Organisatie X

Organisatie X is werkzaam in zorg en welzijn in een deelgemeente in Rotterdam. Het team van professionals in dienst bij organisatie X biedt ondersteuning aan inwoners bij financiële – en/of relatieproblemen, burenruzies of een combinatie van verschillende problemen. In de ondersteuning van hulpbehoevende inwoners wordt ernaar gestreefd de zelfredzaamheid en zelfstandigheid te vergroten. In deze ondersteuning werken zij samen met zowel de traditionele vrijwilligers, als met de groeiende groep geleide vrijwilligers. Alle vrijwilligers ontvangen hiervoor begeleiding van de professionals. Voor het vinden van gepast vrijwilligerswerk trachten de professionals aan te sluiten bij de ervaring en interesses van al hun vrijwilligers.

Daarnaast willen ze weten wat er speelt in het leven van hun toekomstige vrijwilligers en het belang daarvan voor toekomstig vrijwilligerswerk.

In de individuele begeleiding van hun cliënten en vrijwilligers maken de professionals gebruik van een digitaal dossier, dat is opgebouwd uit verschillende rubrieken. In de eerste worden persoonlijke gegevens en informatie over gezinsleden genoteerd. De rubrieken 'intake' en 'afsluiting' bieden de mogelijkheid om de levenssituatie van elke cliënt in beeld te brengen aan de hand van de verschillende domeinen van de zelfredzaamheidsmatrix (ZRM)¹. Aan de hand van vijf criteria², wordt de mate van zelfredzaamheid bij de aanvang en afsluiting van de begeleiding van cliënten in beeld gebracht. In de rubrieken 'plan van aanpak' en 'uitvoering interventie' worden gegevens genoteerd, zoals de doelen van de cliënt, informatie over de inzet van de cliënt, de professional, het sociaal netwerk en de vrijwilligers. Daarnaast kunnen notities worden toegevoegd over de inhoud van gesprekken tussen de cliënt of vrijwilliger en de professionals. Indien een participatieovereenkomst met de vrijwilliger wordt opgesteld, wordt informatie hierover vastgelegd in een aparte rubriek.

Halverwege de maand maart 2016 startte de academie X. Deze biedt specifiek voor uitkeringsgerechtigden een basistraining aan. De groepsgerichte aanpak omvat een basistraining van vier bijeenkomsten. Het doel van deze training is de uitkeringsgerechtigden voor te bereiden op hun toekomstig vrijwilligerswerk. De vrijwilligers krijgen begeleiding in het opstellen van een portfolio waarin ze hun individuele leerdoelen noteren en in het maken van huiswerkopdrachten, zoals bijvoorbeeld het in beeld brengen van hun kwaliteiten. Daarnaast brengen ze werkbezoeken aan verschillende partnerorganisaties. Ook biedt de training de gelegenheid tot het bespreken van individuele ervaringen (Organisatie X, z.d. a). In de nieuwe aanpak wordt een samenwerking met de activeringscoaches van de Taskforce Tegenprestatie van de gemeente Rotterdam beschreven. Naast deze training wordt de huidige individuele begeleidingsaanpak van geleide vrijwilligers nog steeds aangeboden.

1.3. Probleemstelling en doelstelling

Sinds de invoering van de Participatiewet wordt organisatie X geconfronteerd met een groeiende groep vrijwilligers. Uit literatuuronderzoek is gebleken dat er zorgen zijn omtrent de zelfstandigheid, te nemen verantwoordelijkheid en motivatie van deze groep. De professionals van organisatie X hanteren een uniforme begeleidingsaanpak voor al hun

¹ De Zelfredzaamheidsmatrix: De matrix is een instrument dat ontwikkeld is in 2009 in samenwerking tussen de GGD Amsterdam en de gemeenten Rotterdam en Amsterdam. Aan de hand van elf beschreven levensdomeinen wordt een persoonlijk beeld van een inwoner met een hulpvraag opgemaakt. De leefgebieden zijn: huisvesting, dagbesteding, inkomen, maatschappelijke participatie en justitie, gezinsrelaties, fysieke gezondheid, vaardigheden bij activiteiten van het dagelijks leven (ADL), verslaving, sociaal netwerk en geestelijke gezondheidszorg (www.zelfredzaamheidmatrix.nl).

² De criteria zijn 1 – acute problematiek, 2 – niet zelfredzaam, 3 – beperkt zelfredzaam, 4 – voldoende zelfredzaam en 5 – volledig zelfredzaam.

vrijwilligers en zijn zoekende naar een specifieke aanpak voor hun groeiende groep geleide vrijwilligers. Arnoldus en Hofs (2014a) en Smidt (2012) bevestigen dat zulk maatwerk voor geleide vrijwilligers wenselijk is.

De doelstelling in dit onderzoek is inzicht te geven in de ervaren knelpunten van de huidige individuele begeleidingspraktijk. Van daaruit zal de onderzoeker aanbevelingen formuleren ter verrijking en versterking van deze begeleiding van geleide vrijwilligers.

1.4. Hoofd- en deelvragen

Op basis van de probleem- en doelstelling is volgende vraagstelling geformuleerd:

‘Welke problemen kunnen in de huidige begeleidingsaanpak van geleide vrijwilligers door de professionals van organisatie X worden onderkend? In hoeverre kan op basis daarvan door de professionals van organisatie X maatwerk worden aangeboden in de begeleidingsaanpak van geleide vrijwilligers?’

Voor het beantwoorden van de hoofdvraag zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

1. Op welke wijze is de huidige begeleidingsaanpak van de geleide vrijwilligers georganiseerd?
2. Wat zijn de overeenkomsten en verschillen van deze aanpak in vergelijking met de aanpak die vanuit de onderzoeksliteratuur wordt aanbevolen?
3. Hoe ervaren de geleide vrijwilligers de huidige begeleidingsaanpak van de professionals van organisatie X?
4. Welke knelpunten ervaren de professionals bij de begeleiding? Wat zijn hun ideeën voor en ervaringen met een meer specifieke begeleiding van de geleide vrijwilligers?

1.5. Relevantie van het onderzoek

Dit onderzoek is relevant voor zowel professionals zoals professionals als de groeiende groep geleide vrijwilligers die zich aanmelden bij verschillende maatschappelijke organisaties in Rotterdam, omdat het zich richt op de problemen die zij kunnen ondervinden in de begeleiding naar geleid vrijwilligerswerk.

Het onderzoek beoogt bouwstenen aan te bieden voor maatwerk bij de begeleiding van de geleide vrijwilligers, in eerste instantie voor organisatie X en mogelijk ook voor andere organisaties.

1.6. Leeswijzer

Het onderzoeksverslag is opgebouwd als volgt. In hoofdstuk twee wordt een beschrijving van en verantwoording voor het onderzoeksproces gegeven. In het daarop volgende hoofdstuk worden de centrale thema's van de literatuurstudie uitgewerkt. De resultaten in dit onderzoek worden besproken in hoofdstuk vier. Vervolgens worden in hoofdstuk vijf de conclusies en aanbevelingen voor de opdrachtgever geformuleerd. In hoofdstuk zes worden de resultaten bediscussieerd.

2. Verantwoording van de onderzoeksmethodologie

In dit hoofdstuk worden de gebruikte onderzoeksmethoden beschreven. Gedurende dit onderzoek is afgeweken van het oorspronkelijke onderzoeksplan, ten aanzien van het aantal respondenten, de interviewmomenten gedurende het begeleidingstraject en de volgorde van interviews en observaties. In dit hoofdstuk zal de onderzoeker deze keuzes verantwoorden. De attenderende begrippen staan beschreven in bijlage A.

2.1. Onderzoeksontwerp

Voor het beantwoorden van de hoofdvraag werd een kwalitatief survey uitgevoerd naar de begeleidingsaanpak van organisatie X, waardoor zowel het perspectief van de professionals, als op dat van de uitkeringsgerechtigden wordt ingegaan (Baarda, de Goede & Teunissen, 2009). Deze uitkeringsgerechtigden melden zich aan bij organisatie X voor het leveren van een tegenprestatie of zijn reeds actief als geleide vrijwilliger. Het onderzoek vond plaats in de periode november 2015 tot maart 2016.

Na de start van het onderzoek werden bij organisatie X per 1 januari 2016 organisatieveranderingen doorgevoerd. Als gevolg hiervan bleek het onmogelijk om volgordeafspraken te maken voor observaties, interviews met geleide vrijwilligers of professionals. Daarom besloot de onderzoeker om mee te bewegen met organisatie X en een pragmatische insteek te kiezen om zo veel mogelijk afspraken voor observaties en interviews te realiseren (zie bijlage B). Omdat de individuele begeleidingsaanpak gehandhaafd bleef en gelet moest worden op de afbakening in de doorlooptijd van het onderzoek, heeft onderzoeker de academie X voor dit onderzoek buiten beschouwing gelaten.

2.2. Onderzoekseenheden

In dit onderzoek werden met een gerichte steekproef respondenten geworven die vanuit hun ervaring inhoudelijke en representatieve informatie konden aanbieden, dewelke van belang was voor het beantwoorden van de hoofdvraag (Migchelbrink, 2016). De eerste groep respondenten bestond uit vijf professionals die enkele maanden tot enkele jaren actief zijn als professional bij organisatie X. Als selectie criterium is daarbij ervaring met de begeleiding van geleide vrijwilligers gehanteerd. De tweede groep bestond uit acht uitkeringsgerechtigden in verschillende fases van de begeleidingsgesprekken, met het doel inzicht te verkrijgen in hun ervaringen. De fases zijn: het eerste kennismakingsgesprek, het gesprek na vier tot zes weken vrijwilligerswerk en na tien tot twaalf weken werk.

Drie respondenten hadden net een eerste kennismakingsgesprek gevoerd met professionals, twee respondenten waren reeds vier tot zes weken aan het werk en de overige drie waren al tien tot twaalf weken actief.

2.3. Gegevensverzameling

Voor het onderzoek werd gebruik gemaakt van verschillende methoden van gegevensverzameling: deskresearch, niet-participerende observaties en interviews. Deze methoden worden in de volgende paragrafen verder toegelicht.

2.3.1. Deskresearch

Voor het literatuuronderzoek werden de databanken van de Overheid, Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), MOVISIE, HBO-kennisbank en het Verwey- Jonker Instituut geraadpleegd en werd gebruikt gemaakt van zoektermen (zie bijlage C). Vervolgens zijn documenten van organisatie X en van de gemeente Rotterdam bestudeerd, waaronder de Verordening tegenprestatie Participatiewet 2015 (2014) en het Plan van Aanpak Tegenprestatie (2015-2018) (z.d.). In de loop van het onderzoek werd een dossieranalyse toegevoegd en uitgevoerd. Tijdens een tussentijds overleg op initiatief van de onderzoeker met de opdrachtgever en de manager van organisatie X, werd vastgesteld dat er een verschil was tussen het aantal aanmeldingen van uitkeringsgerechtigden en hun veronderstelde inzet als geleide vrijwilliger. Omdat organisatie X hiervoor geen verklaring had, besloot de onderzoeker na overleg met opdrachtgever om tot dossieranalyse over te gaan. Ten behoeve van het dossieronderzoek is aan de onderzoeker toegang verleend tot de cliëntendossiers in het digitale registratiesysteem.

Dat systeem wordt gebruikt door organisatie X ter verslaglegging van de gesprekken en dossieropbouw van hun cliënten. Er werd een selectie gemaakt van 119 dossiers over de periode van een jaar (1 januari 2015 tot en met 31 december 2015), geregistreerd onder de termen Social Return On Investment (SROI) en vrijwilligerswerk. Na analyse van de 119 dossiers bleek dat bij organisatie X bij 35 uitkeringsgerechtigden de begeleiding tot inzet als geleide vrijwilliger heeft opgestart. Van deze 35 werden daaropvolgend op basis van 'een (...) systematische steekproef met aselekt begin' (n=4) tien dossiers geselecteerd (Migchelbrink, 2016, p. 262).

2.3.2. Observaties

In dit onderzoek werden zes niet-verhulde, niet-participerende observaties van begeleidingsgesprekken gehouden (Baarda, 2014). De observaties van begeleidingsgesprekken vonden plaats tijdens het eerste kennismakingsgesprek na tien tot twaalf weken werk.

Voor een gerichte en objectieve observatie van de gesprekken tussen de professionals en de geleide vrijwilligers werd een gestructureerde observatielijst opgesteld (Baarda, 2014 en Migchelbrink, 2016) (zie bijlage D).

Hierin werden aan de hand van de literatuurstudie³ de volgende thema's (de organisatie van de begeleiding, de basisbehoeften en de rol van de professional) geoperationaliseerd in subthema's en hun waarneembare indicatoren (Baarda, 2014 en Migchelbrink 2016). Aan de observatielijst voegde de onderzoeker een schema toe met concrete, waarneembare indicatoren van weerstandsgedrag (zie bijlage E). Het schema is aangepast overgenomen uit Miller en Rollnick (2005) gebaseerd op de publicatie van Chamberlain, Patterson, Reid, Kavanagh en Forgatch (1984).

Tijdens twee begeleidingsgesprekken was een verantwoordelijke van de partnerorganisatie van organisatie X waar de geleide vrijwilliger actief was aanwezig. Het betrof in beide gevallen vervolggelbesprekken na tien tot twaalf weken. Bij deze observaties ging de aandacht uit naar de interactie tussen de professional van organisatie X en de geleide vrijwilliger.

Aan alle geleide vrijwilligers en professionals werd bij de aanvang van alle gesprekken, na uitleg over het onderzoek, gevraagd of zij instemden met de aanwezigheid van de onderzoeker. Dat stuitte meermaals op een wantrouwende, twijfelende houding van de geleide vrijwilliger. Nadat zij meer informatie hadden verkregen over de relevantie en meerwaarde van het onderzoek (Baarda et al., 2009), gingen ook zij akkoord. Om subjectiviteit tijdens de observaties te reduceren, is na mondeling akkoord een geluidsopname gemaakt van de gesprekken (Migchelbrink, 2016). Deze werden na afloop getranscribeerd en geanalyseerd.

2.3.3. Interviews

Door gebruik te maken van een open interviewtechniek met een semigestructureerde vorm (Migchelbrink, 2016), werd maximale ruimte geboden aan de persoonlijke ervaringen en belevingen van de geleide vrijwilligers en professionals. Op basis van de centrale thema's werd een vooraf opgestelde interviewleidraad voor de geleide vrijwilliger (zie bijlage F) en de professional (zie bijlage G) gehanteerd. De vragen uit die leidraad zorgden ervoor dat de onderzoeker de onderwerpen die van belang waren voor dit onderzoek, aan bod liet komen (Migchelbrink, 2016).

³ Voor operationalisering van de thema's is gebruik gemaakt van literatuur van de volgende auteurs: Miller & Rollnick (2014), Hoffman (2013), Ryan & Deci (2000) en Van der Veen & Goijarts (2012).

Elk interview startte met een korte kennismaking en vervolgens werd een uitleg over de inhoud en aanpak van het onderzoek, met de garantie op anonimiteit van gegevens gegeven. Na verwerking en analyse van de observaties werden aan de opgestelde interviewleidraad enkele vragen toegevoegd voor zowel de geleide vrijwilligers (de opmaak van een dossier, het stellen van vragen door de professionals) en de professionals (vragen met betrekking tot de samenwerking met partners en de werkwijze bij het opstellen van een cliëntendossier).

Interviews met geleide vrijwilligers

In het onderzoeksplan werd beoogd om 12 individuele interviews te houden met geleide vrijwilligers, uiteindelijk zijn er acht gedaan. De reden hiertoe was dat de doelgroep kleiner bleek dan in eerste instantie voorgesteld was. Daarnaast annuleerden de geleide vrijwilligers geregeld verschillende ingeplande afspraken.

Drie respondenten gingen onmiddellijk akkoord met een individueel interview. De overige respondenten gingen na telefonische benadering door de professionals akkoord met een interview. De interviews zijn gehouden op verschillende locaties. Met twee respondenten werd het interview gevoerd in de auto van de onderzoeker, aangezien de accommodatie niet geschikt was voor een vertrouwelijk gesprek.

Interviews met professionals

Na de observaties van de begeleidingsgesprekken en interviews met de geleide vrijwilligers werden vijf professionals geïnterviewd.

2.4 Verantwoording gebruik van de onderzoeksmethoden

In deze paragraaf zal per deelvraag de inzet van de verschillende dataverzamelingmethoden worden besproken.

Deelvraag 1: Op welke wijze is de huidige begeleidingsaanpak van de geleide vrijwilligers georganiseerd?

Voor het beantwoorden van de eerste deelvraag werd het Vrijwilligersbeleid (2015) van organisatie X bestudeerd. Eveneens werd een uitgebreide analyse van tien cliëntendossiers uitgevoerd. In de interviews werden, aan de hand van de interviewleidraad, zowel geleide vrijwilligers als professionals bevraagd over de huidige begeleidingsaanpak.

Deelvraag 2: Wat zijn de overeenkomsten en verschillen van deze aanpak in vergelijking met de aanpak die vanuit de onderzoeksliteratuur wordt aanbevolen?

Om de overeenkomsten en verschillen in de huidige begeleidingsaanpak te duiden, werden de resultaten van de observaties van begeleidingsgesprekken, de interviews met geleide vrijwilligers en professionals en de resultaten na de dossieranalyse vergeleken met de literatuur die geschetst wordt in het theoretisch kader.

Deze vergelijking is uitgevoerd in de context van de organisatie van de begeleidingsaanpak en het gedrag en vaardigheden van de professionals.

Deelvraag 3: Hoe ervaren de geleide vrijwilligers de huidige begeleidingsaanpak van professionals van organisatie X?

Voor het beantwoorden van vraag drie werden acht geleide vrijwilligers geïnterviewd over hoe zij de begeleidingsaanpak van de professionals ervaren. Ondanks dat de nieuwe begeleidingsaanpak in dit onderzoek buiten beschouwing is gelaten is aan de interviewleidraad een vraag toegevoegd over hun mening hierover.

Deelvraag 4: Welke knelpunten ervaren de professionals bij de begeleiding? Wat zijn hun ideeën en ervaringen met een meer specifieke begeleiding voor geleide vrijwilligers?

Om antwoord te geven op de laatste deelvraag werd informatie gehaald uit de zes observaties van begeleidingsgesprekken met geleide vrijwilligers door professionals. Er zijn tevens vijf interviews met professionals gehouden, die ervaring hebben met het begeleiden van geleide vrijwilligers bij organisatie X.

2.5 Dataverwerking en -analyse

In deze paragraaf wordt een toelichting gegeven op de wijze waarop de verzamelde data verwerkt en geanalyseerd zijn.

Observaties

In het verwerkingsproces van de geobserveerde en getranscribeerde begeleidingsgesprekken werd gestart met het doorlezen van alle transcripties. Op basis van de opgestelde indicatoren werden verschillende fragmenten in de transcripties voorzien van een cijfercode, die terug te vinden zijn in de opgestelde observatielijst. Alle cijfercodes werden handmatig geturfd en vervolgens teruggebracht in een totaaloverzicht (zie bijlage D). Dat opgestelde overzicht bood de onderzoeker de mogelijkheid om patronen te ontdekken en te beschrijven, die van belang zijn voor het beantwoorden van de vraagstelling (Michgelbrink, 2016).

Dossieranalyse

De analyse van de 119 initieel geselecteerde dossiers werd cijfermatig uitgewerkt aan de hand van vier criteria. Deze bestaan uit: het aantal aanmeldingen in 2015, de leeftijd en het geslacht van de cliënt en de soort tegenprestatie, zoals de inzet voor vrijwilligerswerk, het starten met een taal-of beweegtraining, het verrichten van mantelzorg, het werken aan de persoonlijke ontwikkeling of géén begeleiding en/of inzet (zie bijlage H).

Voor de 10 uitgebreider geanalyseerde dossiers werden de volgende bijkomende criteria opgesteld: start- en afrondingsdatum begeleiding, aanleiding aanmelding, inhoud intakegesprek, opmaak ZRM, plan van aanpak, aantal gesprekken en de opmaak van een participatieovereenkomst.

Interviews

Voor de analyse van de interviews is gekozen voor een ‘(...) inductieve benaderingswijze’ (Migchelbrink, 2016, p. 279). Het doel hiervan was middels open coderen, zo open mogelijk de ervaringen en de betekenisgeving van de respondenten met betrekking tot de begeleidingsaanpak te benaderen en te verbinden. In de transcripties zijn de relevante tekstfragmenten voor dit onderzoek voorzien van een code. Deze codes gaven uitdrukking aan de betekenis van elk fragment en werden vervolgens, zo veel als mogelijk, ondergebracht in thema’s die besproken zullen worden in het theoretisch kader (Boeije, 2014).

Aangezien er gebruik werd gemaakt van een open interviewtechniek en deze dus minder gestructureerd verliep, gaf deze wijze van analyseren de mogelijkheid om naast de begrippen uit het theoretisch kader, andere relevante thema’s weer te geven die de ervaringen en betekenisgeving van respondenten in beeld brengen (Boeije, 2014).

2.6 Betrouwbaarheid en validiteit

In dit onderzoek werden de gedragingen, ervaringen en betekenisgeving daaraan door de betrokken respondenten vanuit verschillende perspectieven in beeld gebracht. Door gebruik te maken van interviews, observaties en dossiers van cliënten werd methodische triangulatie gerealiseerd. In dit onderzoek werd eveneens data-triangulatie gerealiseerd door interviews te houden met de professionals en de geleide vrijwilligers (Baarda et al., 2009).

Met uitzondering van een tweetal interviews werden met toestemming geluidsopnamen gemaakt met de spraakrecorder van een mobiel toestel. Deze zijn vervolgens getranscribeerd. Om inconsistenties te voorkomen en de betrouwbaarheid te verhogen, voerde de onderzoeker de analyses van het verbaal gedrag tijdens observatiegesprekken en

de codering van de getranscribeerde interviews tweemaal uit. Hierdoor werd intra-interviewer-betrouwbaarheid gerealiseerd (Baarda et al., 2009).

3. Theoretisch kader

Voor dit onderzoek is een literatuurstudie uitgevoerd naar bestaande inzichten met betrekking tot de organisatie van de begeleiding. Eveneens is de rol van de professionals in de ontwikkeling tot zelfsturend vermogen van geleide vrijwilligers bestudeerd.

3.1. De organisatie van de begeleiding

Uit de literatuurstudie blijkt het belang van de inrichting van de begeleiding van geleide vrijwilligers. Arnoldus en Hofs (2014a) stellen bijvoorbeeld vast dat geleide vrijwilligers afhaken wanneer ondersteuning ontbreekt. Dat wordt bevestigd door Smidt (2014), die een identieke vaststelling doet. Kampen (2014) pleit voor de organisatie van de begeleiding volgens het door hem beschreven consideratiemodel, dat hij opstelde met het doel uitkeringsgerechtigden te stimuleren om zelf verantwoordelijkheid te nemen. Voor het nemen van verantwoordelijkheid moet volgens deze auteur het erkennen van het individuele belang van uitkeringsgerechtigden centraal staan.

Het consideratiemodel kent de volgende drie fasen: de ontmoetingsfase, de ontdekkingsfase en de rugdekkingsfase. Deze fasen zijn '(...) gebaseerd op motiverende interacties (...) tussen de uitkeringsgerechtigden en activerende organisaties' (Kampen, 2013, p. 107). In de ontmoetingsfase wordt toenadering tot de geleide vrijwilligers gezocht door interesse en belangstelling te tonen in hun achtergronden. Er wordt ingegaan op hun levens- en werkervaring, hun wensen en voorkeuren. Daarnaast pleiten De Gast et al. (2012) en van Bochove, Tonkens en Verplanke (2014) voor het inventariseren van de competenties, ervaring en persoonlijke interesses van de vrijwilligers.

Een dergelijke inventarisatie wordt door de auteurs ingepast in één of meer kennismakingsgesprekken. Inhoudelijk passen dergelijke gesprekken in de ontmoetingsfase van Kampen's model (2014). De Gast et al. (2012) en van Bochove et al. (2014) stellen voor dat aan de hand van de inhoud van de kennismakingsgesprekken vrij snel afspraken kunnen gemaakt worden over welke activiteiten en/of taken de vrijwilligers bij aanvang van hun vrijwilligerswerk kunnen verrichten. Tevens pleiten zowel van Bochove et al. (2014) en Dorenbos en van Niekerk (2014) in deze gesprekken al voor keuzevrijheid in toekomstige taken of activiteiten van de vrijwilligers. Indien er al een bestaand dossier is, kan dat dienen als basis om verder te kijken naar de achtergronden van de geleide vrijwilligers (Kampen, 2014). Daarnaast is het voor de onderzoeker van belang om in deze fase ondersteuning en/of begeleiding aan te bieden bij problemen in het leven van de geleide vrijwilligers.

De tweede fase, de ontdekkingsfase, start met de daadwerkelijke inzet van de geleide vrijwilligers. Kampen (2014) schrijft dat de ontdekkingsfase als een 'openbaring' wordt ervaren door geleide vrijwilligers.

Ze doen nieuwe indrukken op, zijn minder gericht op eigen problemen en ontvangen waardering in de uitvoering van hun vrijwilligerstaken, waardoor ze het gevoel krijgen nuttig bezig te zijn. Naast deze effecten pleit Kampen (2014) er wel voor om de geleide vrijwilliger te blijven opvolgen, aangezien er ook negatieve gevolgen kunnen zijn, zoals (te)veel uren werken. Deze effecten worden ook onderkend door Arnoldus en Hofs (2014a) die het gevaar van afhaken door de geleide vrijwilligers als gevolg van te weinig ondersteuning en aandacht beschrijven.

Bij de aanvang van de ontdekkingsfase pleiten de Gast et al. (2012) voor het opmaken van een vrijwilligersovereenkomst die zowel door de geleide vrijwilligers als door de begeleider worden ondertekend. Deze overeenkomst moet onderdeel uitmaken van het vrijwilligersbeleid opgesteld door de organisatie. De overeenkomst biedt naast informatie over de rechten en plichten, onder andere ook duidelijkheid over afspraken betreffende het aantal uren inzet, de ziektemelding, de begeleiding en de onkostenvergoeding.

Naast een inwerkperiode waarin de organisatie en de vrijwilligers aan elkaar kunnen wennen, kunnen daaropvolgend voortgangsgesprekken plaatsvinden die volgens de Gast et al. (2012) de mogelijkheid bieden om tijdens de gesprekken de opgedane ervaringen te bespreken en te evalueren. Ook kunnen de betrokken vrijwilligers een behoefte aan deskundigheidsbevordering ontwikkelen en ter sprake brengen. Deze gesprekken passen in de ontdekkingsfase van Kampen (2014). Zij bieden de mogelijkheid om nog meer zicht te krijgen op de interesses en capaciteiten van de vrijwilligers. Volgens de Gast et al. (2012), Kampen (2014) en van Bochove et al. (2014) bieden de voortgangsgesprekken tevens de mogelijkheid tot het volgen van de motivatieontwikkeling van vrijwilligers en kunnen hun taken en/of activiteiten eventueel worden aangepast. Het is dus belangrijk om in de ontdekkingsfase de geleide vrijwilligers goed op te volgen. De Gast et al. (2012) pleiten om ervoor te zorgen dat vrijwilligers voor al hun vragen en/of zorgen een vast aanspreekpunt hebben.

De derde en laatste fase die Kampen (2014) beschrijft, is de rugdekkingsfase. Deze start enkele maanden na aanvang van inzet van de geleide vrijwilligers. Zij hebben tijdens deze fase de behoefte aan een begeleider die een oogje in het zeil houdt, die aandacht geeft en betrokkenheid toont, bijvoorbeeld bij ziekte, conflicten of overleg met andere instanties. Het is eveneens van belang dat de begeleiding op de werkvloer van de geleide vrijwilligers georganiseerd is. Ook Arnoldus en Hofs (2014a) en van Bochove et al. (2014) benoemen het belang van nazorg in de vorm van een vervolg in de begeleiding.

In de literatuurstudie werden er geen verschillen aangetroffen in de wijze waarop een begeleidingsaanpak opgesteld moet worden.

3.2. De rol van de professionals

In deze paragraaf wordt verder ingegaan op de wijze waarop de begeleiding van de geleide vrijwilligers kan worden uitgevoerd door professionals.

Weerstand tegen en onvrede over wordt veroorzaakt door het verplichtend karakter van de tegenprestatie bij de geleide vrijwilligers (Arnoldus & Hofs, 2014a). Daarnaast zijn ze vaak moedeloos en teleurgesteld over de talrijke tegenslagen in hun leven (Wesdorp, van Hooft, Duinkerken en van Geuns, 2010). Het is noodzakelijk om in de begeleiding van een individu de onderliggende emoties, behoeften en motieven, die de oorzaak vormen van hun weerstand en boze uitingen te onderzoeken en te erkennen (Hoffman, 2013). In de begeleiding van gedrag kan zich ambivalentie voordoen als een toestand van gedrag (Miller & Rollnick, 2014). Individuen of de geleide vrijwilligers hinken op twee gedachten: zij willen geen vrijwilligerswerk verrichten, maar willen ook geen korting op hun uitkering.

Deze ambivalentie is volgens Miller en Rollnick (2014) aanwezig bij mensen die iets moeten veranderen. Zij stellen vast dat ambivalentie en weerstand ook een resultaat van interactie kunnen zijn en pleiten voor het verkennen van weerstandsreacties bij individuen. In deze interactie kan te overtuigend, directief of hulpverlenend gedrag van professionals een tegengesteld effect in de gedragsontwikkeling hebben en kunnen cliënten zich (opnieuw) weerbarstig opstellen (Wesdorp et al., 2010). Kampen (2014) concludeerde dat: het controlerende of disciplinerende optreden van klantmanagers eveneens voor een tegengesteld effect zorgde, met als resultaat dat geleide vrijwilligers afhaakten.

Professionals kunnen de ontwikkeling in gedrag faciliteren, ondersteunen en stimuleren door daarbij gebruik maken van de methodiek Motiverende gespreksvoering (MGV). Deze methode, ontwikkeld door Miller en Rollnick in de jaren 80, is een doelgerichte gesprekstijl die erop gericht is om cliënten te begeleiden naar een oplossing voor de ambivalenties en inconsistenties in hun gedrag en om een gedragsverandering te realiseren (Markland, Ryan, Tobin en Rollnick, 2005). De auteurs zien gelijkenissen tussen de MGV en de Self Determination Theory (SDT), die Ryan & Deci ontwikkelden in 2000 en die inzicht biedt in de menselijke gedragsontwikkeling. Markland et al. (2005) betogen dat de MGV gebaseerd is op dezelfde aanname als de SDT, met name op de wil om te leren en ontwikkelen. Ryan en Deci (2000) hanteren in hun theorie het uitgangspunt dat elk individu wil leren en ontwikkelen. Dat proces van leren en groeien is echter afhankelijk van de context waarin iemand zich bevindt.

Om dit proces te ondersteunen, stellen Ryan en Deci (2000) dat tegemoet moet worden gekomen aan drie psychologische basisbehoeften: de behoefte aan competentie, aan autonomie en aan verbondenheid.

Het voldoen aan deze basisbehoeften is voor Ryan & Deci de stuwende kracht voor ontwikkeling bij elk individu. Vansteenkiste en Soenens (2015) beschrijven het als de vitamines voor groei, met als gevolg dat een individu zich beter gaat voelen, meer energie kan krijgen en meer kan openstaan voor nieuwe levenservaringen. Ryan en Deci (2000) stellen dat zelfsturend of zelfregulerend gedrag van een individu, gericht op het behalen van voor zichzelf gekozen doelen of opbrengsten, het eindresultaat kan zijn van het voeden van de basisbehoeften.

Door het gebruik van de MGV kan de professional oog hebben voor de behoeftes autonomie, competentie en verbondenheid van uitkeringsgerechtigden en daarmee zelfsturend gedrag bevorderen. De professional kan tijdens de gesprekken autonomie bevorderen door de geleide vrijwilligers, zonder enige dwang, vanuit hun eigen interesses een keuze te laten maken in hun toekomstige taken of activiteiten. Hierbij is het tevens van belang dat zij in de uitvoering hiervan hun eigen doelen kunnen stellen of hulp hiervoor krijgen (Markland et al., 2005) waardoor ze zich eigenaar gaan voelen van hun eigen ontwikkeling (Van der Veen & Goijarts, 2012). De realisatie van autonomie ontstaat wanneer een individu de ruimte krijgt om initiatief te tonen en tevens suggesties kan doen (Ryan & Deci, 2000). Het is cruciaal daarbij dat de professional meebeweegt in de tegenstand of weerstand (Markland et al., 2005) en geen dwingend taalgebruik hanteert (Miller & Rollnick, 2014).

De basisbehoefte competentie wordt gevoed door duidelijkheid te bieden in het takenpakket van de geleide vrijwilligers en door realistische doelen te stellen. Volgens Ryan en Deci (2000) is het belangrijk om te zorgen voor een goede communicatie waarin duidelijke informatie wordt voorzien. Daarnaast benadrukken Markland et al. (2005) dat het geven van een positieve feedback het gevoel van competent zijn kan versterken.

Wanneer de professionals belangstelling en betrokkenheid tonen in het welbevinden en welzijn van hun cliënten en hierin zo nodig ondersteuning aanbieden, beïnvloedt dat het gevoel van verbondenheid (Van de Veen & Goijarts, 2012). Het voeden van de behoefte verbondenheid wordt eveneens bevorderd door waardering te geven aldus Ryan & Deci (2000). Dat kan bijvoorbeeld door het geven van complimenten en het niet opdringen van een eigen mening.

Bij het opstellen van zijn eerder besproken consideratiemodel benadrukte Kampen (2014) dat erkenning voor het individuele belang van de geleide vrijwilligers centraal moet staan.

Door Hoffman (2013) wordt erkenning geëxpliciteerd door het geven van aandacht en tonen van betrokkenheid van de professional. Tevens is het van belang om zich in te leven in de leefwereld van de ander en empathisch gedrag te laten zien.

Het uitdrukken van empathie wordt door Miller en Rollnick (2014) gedefinieerd in termen van open vragen stellen, reflectief luisteren, de sterke kanten van het individu opmerken en bekrachtigen en geregeld een samenvatting geven tijdens het gesprek. De professional hoort eveneens het geven van kritiek of maken van verwijten te vermijden.

In de begeleiding naar een ontwikkeling in gedrag van de geleide vrijwilliger ligt er dus een rol voor de professional. De wijze waarop de professionals begeleidingsgesprekken voeren kan leiden tot zelfsturend vermogen van de geleide vrijwilliger.

4. Resultaten van het onderzoek

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het empirisch onderzoek per deelvraag gepresenteerd. Daarbij wordt telkens een korte inleiding gegeven op de wijze waarop de vraag wordt besproken. De bespreking van de resultaten wordt telkens afgesloten met een samenvatting.

4.1. Deelvraag 1

Op welke wijze is de huidige begeleidingsaanpak van de geleide vrijwilligers georganiseerd?

Voor het beantwoorden van deelvraag 1 werd gebruik gemaakt van het vrijwilligersbeleid (Organisatie X, 2015) en werden de professionals tijdens de interviews bevraagd over de wijze waarop zij in de begeleidingsaanpak te werk gaan. De geleide vrijwilligers werden bevraagd over de begeleidingsaanpak. Daarnaast werd een dossieranalyse gedaan.

Uit interne documenten blijkt dat vrijwilligersbeleid bij organisatie X is opgesteld. Het is geen eigen stuk, maar een beleidsdocument van de organisatie, dat gaat over traditionele vrijwilligers. Het beleidsplan beschrijft onder andere de visie⁴ op de samenwerking met vrijwilligers, de noodzaak tot een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), en een format voor een registratieformulier bij inschrijving van een vrijwilliger. Volgens het plan wordt de vrijwilliger ingewerkt door een professional. De inhoud van het inwerkprogramma wordt niet beschreven. Voor het verrichten van bepaald vrijwilligerswerk is volgens het plan deskundigheidsbevordering van de betrokken vrijwilliger mogelijk. In het beleidsstuk werd geen specifieke vermelding gevonden over de begeleiding van geleide vrijwilligers. Er werden verder geen geschreven beleidsstukken aangetroffen rondom begeleid vrijwilligerswerk.

De vijf professionals bevestigen dat er geen apart beleid met afspraken en/of richtlijnen over een begeleidingsaanpak van geleide vrijwilligers is opgesteld. Twee respondenten vertelden dat iedere sociaal makelaar op een eigen manier te werk gaat. Drie professionals vertellen dat ze bij het kennismakingsgesprek gebruik maken van een intakeformulier.

Van de 10 uitgebreider geanalyseerde dossiers werd met behulp van de volgende criteria een bijkomend beeld gevormd van de organisatie van de begeleidingsaanpak: start- en afrondingsdatum begeleiding, aanleiding aanmelding, inhoud intakegesprek, opmaak ZRM,

⁴ 'Vrijwilligers zijn actieve bewoners, die activiteiten initiëren en organiseren in de buurt/wijk of ondersteunend zijn aan activiteiten door professionals. Het werken met vrijwilligers is waardevol voor organisatie X. Zij laten zien dat iedereen een actieve rol heeft bij het versterken van de sociale cohesie én het optimaliseren van de leefbaarheid van de woonomgeving' (Organisatie X, 2015, p. 2)

plan van aanpak, aantal gesprekken en de opmaak van een participatieovereenkomst. Dit digitale dossier is niet voorzien van een invulinstructie.

De periode tussen de start en afronding van een begeleidingsaanpak varieerde van drie tot acht maanden. Een dossier werd op dezelfde dag geopend en gesloten. Acht cliënten hadden zich aangemeld na een advies van de sociale dienst van de gemeente Rotterdam. De overige twee cliënten meldden zich zelfstandig. Het eerste kennismakingsgesprek vond maximaal 14 dagen na aanmelding plaats. Het aantal gesprekken varieerde van een tot vijf, waarvan in één dossier alleen een telefonisch contact was met een cliënt.

De ZRM moet bij intake en afsluiting worden ingevuld; in drie van de tien dossiers was dat ook daadwerkelijk gedaan. In vier dossiers was de ZRM niet ingevuld, bij twee alleen bij de aanvang van de begeleiding. In een dossier was zowel bij de aanvang als afronding de ZRM heel beperkt ingevuld. Dat is in contrast met de interviews van de professional daar vier van de vijf geven aangeven de ZRM te gebruiken.

In acht van de tien dossiers werd vermeld dat bij de intake gesproken werd over de wensen en interesses van de geleide vrijwilliger. In één dossier werden in het plan van aanpak afspraken tussen de professional en de cliënt beschreven.

Zeven van de tien cliënten bleken akkoord te gaan met de samenstelling van een dossier, in drie dossiers was het niet duidelijk. Deze bevinding werd ondersteund door drie geleide vrijwilligers, die in de interviews aangaven dat ze niet bekend waren met de opmaak van een dossier. Uit de interviews met de geleide vrijwilligers bleek voorts dat er veel vragen werden gesteld, maar het niet altijd duidelijk was wat er genoteerd werd.

Bij zeven cliënten werd een plaatsing als vrijwilliger gerealiseerd; bij vier van de zeven cliënten was een participatieovereenkomst aanwezig. Bij de afsluiting van de dossiers werd in vijf dossiers genoteerd dat de cliënten tevreden waren en dat de doelen behaald waren. Wanneer en hoe deze doelen behaald werden, is niet genoteerd.

Samenvatting

Samengevat wordt gesteld dat er geen formele afspraken zijn over de organisatie van de begeleidingsaanpak van geleide vrijwilligers. Zowel uit de interviews van professionals en geleide vrijwilligers, als uit de dossieranalyse blijkt dat er geen sprake is van uniformiteit in de begeleiding van geleide vrijwilligers.

4.2. Deelvraag 2

Wat zijn de overeenkomsten en verschillen van deze aanpak in vergelijking met de aanpak die vanuit de onderzoeksliteratuur wordt aanbevolen?

Voor het beantwoorden van deelvraag 2 werd gebruik gemaakt van dossieranalyse, observaties van begeleidingsgesprekken en interviews met zowel professionals als geleide vrijwilligers. De bevindingen werden vergeleken met de thema's uit het theoretisch kader op basis van de literatuurstudie, om daarmee de overeenkomsten en verschillen te duiden. Deze thema's zijn de ontmoetings-, ontdekkings-, en rugdekkingsfase. Omdat er echter geen formele afspraken zijn over de organisatie van de begeleidingsaanpak van geleide vrijwilligers, wordt per fase beschreven of de basisbehoeften gevoed worden in de interactie tussen de professionals en de geleide vrijwilligers.

Ontmoetingsfase

In vier van de tien dossiers werd vastgesteld dat in de beginfase van de begeleiding gegevens werden vastgelegd over de werk –en levenservaring, de aansluiting bij de interesses van de geleide vrijwilliger en de voorkeur voor het soort vrijwilligerswerk. In de overige zes geanalyseerde dossiers werden verder geen notities teruggevonden over de inhoud van de intakegesprekken.

Autonomie

In twee van de drie observaties van intakegesprekken bleek dat er werd gevraagd naar het persoonlijke verleden van de geleide vrijwilliger; in een gesprek werd gevraagd naar de voorkeur van de geleide vrijwilliger en in een gesprek werd ondersteuning aangeboden. De betrokken respondent vertelde naderhand in het interview dat ze dit zeer fijn vond en zorgde voor minder stress bij haarzelf. In geen van de drie geobserveerde intakegesprekken werd gevraagd naar de interesses, competenties en werkervaring van de geleide vrijwilligers.

Tijdens de interviews met de professionals kwam naar voren dat zij de interesse voor het verleden, ervaringen en interesses voor vrijwilligerswerk belangrijk vinden en hun cliënten hierop bevragen. Drie van de acht geleide geïnterviewde vrijwilligers gaven aan dat er vragen werden gesteld over het verleden, de wensen en interesses.

De professionals vertelden tijdens de interviews allemaal over het weerstandsgedrag van de geleide vrijwilliger. Het weerstandsgedrag van de geleide vrijwilligers werd zichtbaar bij elf van de zeventien indicatoren in de ontmoetingsfase.

Twee geleide vrijwilligers vertelden dat ze het eerste gesprek spannend vonden en hierover angst hadden. Een van hen vertelde:

'het moet, anders ben je je uitkering kwijt'

Tijdens een observatie in de ontmoetingsfase werd geconstateerd dat zowel de geleide vrijwilliger als de professional weerstandsgedrag vertoonde. Daarbij werd gezien dat de professional in het gesprek de geleide vrijwilliger niet volgde, maar uitweek, de geleide vrijwilliger onderbrak en uitspraken van de geleide vrijwilliger in twijfel trok. Met name het uitwijken door de professional naar een andere vraag of onderwerp scoorde in dit gesprek zeer hoog.

Het viel tijdens de geobserveerde gesprekken eveneens op dat de professionals hoofdzakelijk aan het woord waren. Ze vertoonden hierbij hulpverlenend, controlerend en directief gedrag. Dat bleek omdat in drie van de zes geobserveerde begeleidingsgesprekken de professionals hoog scoorden bij het stellen van gesloten vragen, het geven van instructies aan de geleide vrijwilligers en het aandragen van oplossingen. Eveneens bleek dat de professionals tijdens de gesprekken frequent dwingend taalgebruik hanteerden, zoals:

'je moet iets doen voor je uitkering' en 'dat moet je even uitleggen' en 'dan moet u dat ook aan mij doorgeven'

Competentie

Tijdens de observaties werd het voeden van de basisbehoefte competentie niet vastgesteld. In de interviews vertelden twee geleide vrijwilligers dat ze tijdens hun begeleidingsgesprekken moeilijke vragen gepresenteerd kregen, waarin gebruik werd gemaakt van professioneel vakjargon. Tijdens een interview vertelde een geleide vrijwilliger dat duidelijke informatie werd gemist over de inhoud en doel van het gesprek, net als informatie over de organisatie X.

Verbondenheid

Uit de analyse van de observaties kwam naar voren dat in twee van de zes gesprekken de geleide vrijwilligers erkenning kregen van de professional door het geven van een schouderklopje, actief luisterend gedrag te tonen en geven van complimenten. Daarnaast duidde hun gedrag op het actief luisteren, dit door te hummen of te knikken met het hoofd. Drie geleide vrijwilligers vertelden dat ze zich 'gehoord en gezien' voelden tijdens de gesprekken. Zij beaamden het ontvangen van complimenten en waren hierover positief gestemd.

Samenvatting van de ontmoetingsfase

Uit het dossieronderzoek, observaties en interviews bleek dat in de ontmoetingsfase in beperkte mate wordt voldaan aan het stellen van vragen zoals beschreven in de theorie, namelijk dat er belangstelling is voor de achtergrond, dat er ingegaan wordt op voorkeuren voor vrijwilligerswerk en dat tegemoet wordt gekomen aan een eventuele hulpvraag (Kampen, 2014). Die constatering geldt ook voor het belang van het maken van afspraken over taken en activiteiten, inventarisatie van competenties en interesses en keuzevrijheid, zoals De Gast et al 2012) en van Bochove et al (2014) beschreven. In deze fase wordt in enige mate erkenning gegeven aan de geleide vrijwilliger door de professional. Uit de observaties is duidelijk weerstandsgedrag van de geleide vrijwilliger naar voren gekomen. In deze situaties werd geen waarneming gedaan dat de professional meebeweegt in weerstand of verandertaal wil ontlokken bij de geleide vrijwilliger.

Ontdekkingsfase

De ontdekkingsfase start voor de geleide vrijwilliger met de daadwerkelijke inzet. Uit de dossieranalyse bleek dat in vier van de tien dossiers vervolggesprekken hadden plaatsgevonden. In geen van de dossiers was te lezen wat de inhoud van de vervolggesprekken was. Drie dossiers waren met betrekking tot het aantal gesprekken niet ingevuld. In de overige drie dossiers had maar een vervolggesprek plaatsgevonden.

Autonomie

Drie professionals vertellen dat bij aanvang van het vrijwilligerswerk gestart wordt met een inwerkperiode. Een respondent vertelt dat dit nodig is om de eerste ervaringen te bespreken en zo nodig aanpassingen in activiteiten of een keuze voor ander werk te bespreken. Uit de interviews met de professionals bleek dat drie van hen aangeven vervolggesprekken te houden na een periode van vier tot zes weken. Een van hen deed dat telefonisch. Twee professionals vertelden dat vervolggesprekken de gelegenheid geven om de ontwikkeling van de geleide vrijwilliger te volgen of (on)tevredenheid te toetsen. Twee geleide vrijwilligers vertellen dat ze een vermoeden hebben over het inplannen van vervolgafspraken maar voor hen het vervolg nog onduidelijk is.

Competentie

Drie professionals vertellen dat bij aanvang van het vrijwilligerswerk een participatieovereenkomst wordt opgesteld. Een van de respondenten vertelt dat er geen duidelijke afspraken zijn gemaakt over de aan- en afwezigheid op de vrijwilligersplek. De respondent vertelt dat deze afspraken mogelijk in de vrijwilligersovereenkomst staan maar dat deze nog niet is opgesteld.

Verbondenheid

Door alle professionals wordt het belang van vervolggesprekken benoemd. Twee van de geïnterviewde professionals gaven aan na twee maanden te stoppen met het volgen van de geleide vrijwilliger. Een professional stopte met de begeleiding na plaatsing. Alle professionals benadrukten dat er onvoldoende tijd beschikbaar was voor de begeleiding, terwijl ze wel het belang van begeleiding opmerkten. De gesprekken bieden hen namelijk de mogelijkheid om de geleide vrijwilligers te begeleiden en zo nodig ondersteuning te bieden bij hun problemen.

Samenvatting ontdekkingsfase

Kampen (2014) zegt dat het inplannen van vervolggesprekken belangrijk is voor het zicht krijgen op interesses en capaciteiten. Uit de dossiers bleek dat het inplannen van die vervolggesprekken in minder dan de helft van de gevallen gebeurde.

Rugdekkingsfase

In geen enkele van de tien geanalyseerde dossiers was een notitie te vinden die refereerde naar de rugdekkingsfase. Wel werd in vijf van de tien dossiers bij de afsluiting genoteerd dat cliënten tevreden waren en dat de doelen waren behaald. In deze dossiers werden hier geen argumenten voor genoteerd.

Autonomie

De professionals zijn tijdens deze gesprekken vaak aan het woord. Ze vertoonden ook tijdens deze gesprekken hulpverlenend, controlerend en directief gedrag. Dat bleek uit de drie geobserveerde begeleidingsgesprekken waarin de professionals frequent instructies geven en gesloten vragen stellen. Als voorbeeld van een gesloten vraag werd opgetekend:

‘Ik heb je vrijwilligersovereenkomst....en dat is gewoon goed, dat houden we gewoon, oke?’

Voorbeelden van directief gedrag waren de opdracht aan een geleide vrijwilliger zijn pet af te doen op het werk en de instructie van de professional aan de geleide vrijwilliger om zelf zaken op te lossen tijdens het vrijwilligerswerk.

De drie geleide vrijwilligers die reeds 12 weken werkzaam waren, vertelden dat tijdens de gesprekken de aanpassing van werkzaamheden of uren werden besproken. Zo nodig werden er aanpassingen gedaan. Dat bleek ook uit de observaties, waarin gevraagd werd naar de aanpassing van taken door de professionals.

Competentie

Tijdens de observaties werden geen indicatoren waargenomen die duiden op het voeren van competentie. Ook gaf geen enkele geleide vrijwilliger hier blijk van in de interviews.

Verbondenheid

Een geleide vrijwilliger vertelde dat tijdens een vervolggesprek langdurig is gesproken over haar ziekte en de gevolgen hiervan op haar dagelijkse leven. Tijdens het gesprek werd door de professional hulp en ondersteuning aangeboden.

In twee van de drie voortgangsgesprekken kregen de geleide vrijwilligers erkenning van de professional. Zij deden dat bijvoorbeeld door complimenten te geven:

‘je maakt hartstikke mooie zaken’, ‘je bent mooi op tijd’

De professionals onderschreven tijdens de interviews het belang van waardering geven. Desondanks sprak tijdens de observaties van de gesprekken slechts één professional eenmaal zijn waardering uit met betrekking tot de inspanning van een geleide vrijwilliger. Professionals toonden tijdens de geobserveerde gesprekken een enkele keer empathisch gedrag, door het geven van terugkoppeling van non-verbaal gedrag, of spraken zich uit over de sterke kanten en de vaardigheden van de geleide vrijwilliger. Dat duidde op reflectief luisterend gedrag.

Samenvatting rugdekkingsfase

Uit het bovenstaande blijkt dat in de rugdekkingsfase zoals Kampen (2014) deze bedoelde, waarin een oogje in het zeil wordt gehouden, de competentie verbondenheid wordt gevoed. Er wordt betrokkenheid getoond en begeleiding op de werkvloer wordt geboden.

Voor wat betreft het voeren van autonomie wordt alleen het aanpassen van taken of activiteiten (van Bochove et al.2014) herkend. De professionals passen in deze fase veel dwingend taalgebruik toe.

4.3. Deelvraag 3

Hoe ervaren de geleide vrijwilligers de huidige begeleidingsaanpak van de professionals van organisatie X?

Voor het beantwoorden van deze deelvraag werd tijdens de interviews met de geleide vrijwilligers gesproken over hun ervaringen in de begeleiding. De resultaten worden

besproken aan de hand van de ontmoetings-, ontdekkings- en rugdekkingsfase. Ook werd naar hun mening gevraagd over groepsbegeleiding. De samenvatting volgt aan het einde van deze paragraaf.

Ontmoetingsfase

Autonomie

Vijf van de acht geïnterviewde geleide vrijwilligers noemden termen als een spannend gesprek maar ook een goed en prettig kennismakingsgesprek, tevreden en blij met het gesprek. Een respondent vertelde dat het een fijn gesprek was met een persoonlijke benadering. Zij vertelden dat vele vragen werden gesteld over hun leven en hun ervaringen. Een respondent vertelde dat dit belangrijke vragen zijn om een goed beeld te vormen van een persoon.

Competentie

Door drie respondenten worden de vragen als moeilijk ervaren. Daarnaast bood de vragenlijst die tijdens het gesprek wordt voorgelegd, aan deze respondenten moeilijkheden. Een respondent zei:

‘....er zaten ook moeilijke vragen bij. Daar wist ik sommige woorden niet van’.

De lijst bevatte volgens hen veel professioneel vakjargon. Zij geven als voorbeelden ‘Algemeen Dagelijkse Levensverrichtingen’ (ADL) of ‘maatschappelijke participatie’. Deze laatste respondent zei hierover:

‘Hier, maatschappelijke participatie. Dan denk ik van, ja wat wordt daar nou mee bedoeld. Maatschappelijke, ja dat is omgang met, in de maatschappij. Maar participatie, dat weet ik dan weer niet’.

De respondenten stelden voor om de vragen eenvoudiger te formuleren. Naar aanleiding van de vraag of zij bekend waren met wat er gebeurt met de inhoud van de schriftelijke vragenlijst, vertelden drie respondenten dat ze niet bekend zijn met de samenstelling van een dossier bij organisatie X. Een respondent gaf aan dat het belangrijk is om geleide vrijwilligers te informeren over het dossier en de inhoud daarvan.

Verbondenheid

Een geleide vrijwilliger vertelde dat ze ondersteuning kreeg aangeboden in verband met de zorg voor een gezinslid. Een andere respondent vertelde over het positieve gevoel dat ontstond na het ontvangen van verschillende complimenten.

Ontdekkingsfase

Autonomie

Drie geleide vrijwilligers hadden positieve ervaringen met professionals omtrent het bespreken van wensen en doen van eigen suggesties in de uitvoering van taken.

Competentie

Uit de interviews werd duidelijk dat het gevoel van spanning opnieuw ervaren werd tijdens de eerste ontmoeting met de toekomstige begeleider op het beoogde vrijwilligerswerk. Drie respondenten vertelden dat het gesprek echt leek op een sollicitatiegesprek en vonden de aanwezigheid van de professional wenselijk. Na de start van hun vrijwilligerswerk was het voor de respondenten vaak niet duidelijk hoe het vervolg van de begeleiding eruit zag:

‘...geen evaluatiegesprekken, het is een beetje vaag’.

Deze respondenten merkten daarnaast op dat ze duidelijke informatie misten over de inhoud en het doel van de gesprekken. Drie geleide vrijwilligers misten een voorbereiding over de inhoud en uitvoering van het vrijwilligerswerk. Voor één van hen was het onduidelijk wie haar begeleider was. Een respondent vertelde dat ze het gevoel had dat ze

‘voor de wolven is gegooit’.

Rugdekkingsfase

Autonomie en competentie.

Er zijn geen ervaringen opgetekend in relatie tot de basisbehoeften autonomie en competentie.

Verbondenheid

Twee respondenten vertellen dat het belangrijk is dat ze een professional hebben op wie ze geregeld kunnen terugvallen en die hulp kan bieden bij vragen of zorgen. Een geleide

vrijwilliger had positieve ervaringen met de sociaal makelaar die veel belangstelling had getoond tijdens een lange periode van ziekte.

Bij afronding van de interviews zijn de respondenten gevraagd naar hun mening over een groepsgerichte begeleidingsaanpak. Zij wensten in deze groepsgerichte begeleidingsgesprekken hun privéverhaal niet te delen met anderen:

‘Dan zal ik tien keer denken, ik ken jou niet en jij wil mijn hele levensverhaal kennen. Pas ik tien keer voor’.

Respondenten waren er voorstander van om te starten met individuele gesprekken. Een respondent vond dat er tijdens een individueel gesprek wel meer ruimte is om jezelf bloot te geven. Een andere respondent vertelt dat de groepsbijeenkomsten goed zijn voor het delen van ervaringen of het volgen van trainingen of cursussen.

Samenvatting

De ervaringen van de geleide vrijwilligers ondersteunen de beantwoording van deelvraag twee, namelijk dat er een gemis wordt ervaren aan het voeden van de basisbehoeften. Vooral het gebrek aan informatie en gemis aan duidelijkheid over taken werd ervaren.

4.4. Deelvraag 4

Welke knelpunten ervaren de professionals bij de begeleiding? Wat zijn hun ideeën voor en ervaringen met een meer specifieke begeleiding van de geleide vrijwilligers?

Voor het beantwoorden van deelvraag 4 werd gebruikt gemaakt van de interviews met professionals en de observaties van begeleidingsgesprekken. De resultaten worden besproken aan de hand van de ontmoetings-, ontdekkings- en rugdekkingsfase. Daarnaast worden de ideeën en ervaringen van professionals met een meer op de geleide vrijwilliger gerichte benadering besproken.

Ontmoetingsfase

Uit de interviews met de professionals kwam naar voren dat ze in hun begeleidingsaanpak allen een verschillende werkwijze hanteren. Uit het voorgaande is al duidelijk geworden dat er geen duidelijk beschreven kaders of afspraken zijn. Een respondent vertelde dat er geen ‘goed vrijwilligersbeleid’ is. Enkele professionals vertelden dat ze werken op gevoel of dat hun werkwijze berust op hun levens –en/of werkervaring. Tijdens het kennismakingsgesprek bevragen de professionals de geleide vrijwilligers aan de hand van rubrieken en criteria zoals

deze beschreven worden in het digitaal registratiesysteem. Ook hier werden verschillende werkwijzen gehanteerd. Een respondent had naar eigen inzicht enkele vragen aan de vragenlijst toegevoegd. Anderen vertelden dat ze standaard alle vragen aflopen. Een andere respondent merkte op dat het hanteren van de vragenlijst het gesprek 'het karakter geeft van een overhoring'. Tijdens de interviews spraken de professionals meermaals over de gelaten, gesloten en boze houding van de geleide vrijwilligers, maar ook over een gebrek aan zelfvertrouwen. Tevens hadden ze het geregeld over weerstandsgedrag van hun cliënten. Enkel vertelden dat het moeilijk is om in dergelijke situaties in gesprek te gaan en blijven met de geleide vrijwilliger. Tijdens de observaties van de gesprekken werd weerstandsgedrag inderdaad geobserveerd.

Ondanks de toenemende contactmomenten met de activeringscoaches van de Taskforce Tegenprestatie, signaleerden de professionals een gebrekkige samenwerking met hen. Enkele respondenten gaven aan dat ze niet bekend waren met de inhoud van de gesprekken die de activeringscoaches hebben met de geleide vrijwilligers. De professionals missen bij de toeleiding naar organisatie X van geleide vrijwilligers een overdracht met informatie over de geleide vrijwilliger. Drie van de vijf professionals ervoeren een sturende en onpersoonlijke houding bij de activeringscoaches en merkten op dat in de begeleiding het cijfermatig plaatsen en het halen van de gestelde targets centraal staat. Dit uit zich bij de activeringscoaches in onbegrip over teruggestuurde cliënten waarvoor geen inzet kon worden gerealiseerd.

Ontdekkingsfase

Geen enkele van de geïnterviewde professionals was bekend met richtlijnen omtrent het aantal gesprekken dat kan of mag gevoerd worden. Allen hanteerden verschillende aantallen voor begeleidingsgesprekken en gaven daarbij ook aan dat er onvoldoende tijd is voor meerdere gesprekken. Bovendien is er nu eerder sprake van plaatsen en nauwelijks van begeleiden, vertelden enkele respondenten.

Over de samenwerking met de partnerorganisaties waar geleide vrijwilligers worden geplaatst, benoemden twee professionals de navolgende knelpunten. Ze missen kennis over de door de partnerorganisaties aangeboden begeleidingsaanpak en afspraken over verantwoordelijkheid bij problemen over de inzet van de geleide vrijwilliger.

Rugdekkingsfase

Alle professionals ervoeren het gebrek aan tijd voor begeleiding van de geleide vrijwilligers als een knelpunt. Twee van hen specificeerden hierbij dat er daardoor ook geen mogelijkheid is om te toetsen of het begeleidingstraject is geslaagd.

Ideeën en ervaringen met een meer specifieke begeleiding

Vier professionals hadden ervaring met of ideeën over een op geleide vrijwilligers gerichte begeleiding. Vanuit hun werkervaring uit het verleden gaven twee van deze professionals het belang aan van het hanteren van een methodiek in de begeleiding. Drie professionals zouden graag een beleidsplan, duidelijke kaders en vastgelegde afspraken zien ten aanzien van de begeleiding van geleide vrijwilligers. Twee professionals zouden graag de vragenlijst van de intake aangepast zien, om een beter beeld van de geleide vrijwilliger te kunnen vormen. Daarnaast was volgens alle vier een intensievere begeleiding nodig wanneer er sprake was van multi-problematiek of weerstandsgedrag bij de geleide vrijwilliger. Een professional vertelde vanuit een eerdere werkervaring over het belang en de meerwaarde van het gebruik van gesprekstechnieken, en had daar ook positieve ervaringen mee. Alle vier onderstreepten zij het belang van complimenten geven, het geven van waardering, en het aanbieden van duidelijke informatie aan geleide vrijwilligers. Alle professionals vonden het belangrijk om naast hun cliënt te kunnen blijven staan bij de kennismaking op hun toekomstig vrijwilligerswerk. Zij vertelden:

‘de cliënt slaat toe’, ‘het is zoals een sollicitatiegesprek’.

Drie professionals wilden een meer proactieve houding van de geleide vrijwilliger, waarin deze meer eigen verantwoordelijkheid toont. Twee respondenten stelden het gebruik van een evaluatieformulier voor bij de afronding van een begeleidingstraject. Dat kan overhandigd worden aan de geleide vrijwilliger. Aan de hand hiervan kan getoetst worden hoe de aanpak ervaren werd en/of deze succesvol was.

Samenvatting

De ideeën en wensen van de professionals over het begeleiden van de geleide vrijwilligers zijn bijna omgekeerd evenredig aan de knelpunten die zij ervaren in de dagelijkse praktijk. De professionals missen beleid, afspraken en tijd. Ze willen op basis van beleid en afspraken en meer beschikbare tijd begeleiding geven.

In de samenwerking met partnerorganisaties en de activeringscoaches van de gemeente missen de professionals afspraken.

5. Conclusies en aanbevelingen

Dit onderzoek werd gestart met de hoofdvraag: 'Welke problemen kunnen in de begeleidingsaanpak van geleide vrijwilligers door professionals van organisatie X worden onderkend? In hoeverre kan op basis daarvan door professionals van organisatie X maatwerk worden aangeboden in de begeleidingsaanpak van geleide vrijwilligers?'. De hoofdvraag bestaat uit twee delen. In dit hoofdstuk worden eerst de conclusies van dit onderzoek per deelvraag besproken; daarna wordt een eindconclusie op het eerste deel van de hoofdvraag getrokken. Het tweede deel zal beantwoord worden in de paragraaf met aanbevelingen voor de opdrachtgever.

5.1. Conclusies

In deze paragraaf volgen de conclusies per deelvraag.

5.1.1. Deelvraag 1

Op welke wijze is de huidige begeleidingsaanpak van de geleide vrijwilligers georganiseerd?

Binnen organisatie X is geen plan opgesteld voor de begeleiding van de geleide vrijwilligers. Het huidige beleidsplan bevat richtlijnen voor de traditionele vrijwilliger en is niet toegespitst op geleide vrijwilligers. Voor zowel professionals als geleide vrijwilligers uit dit onderzoek is het onduidelijk hoe de begeleidingsaanpak is ingericht. Ook uit de dossieranalyse blijken verschillen in aanpak. De ZRM wordt nauwelijks gebruikt. Er is dus geen uniformiteit in de aanpak en hierdoor wordt variatie in de begeleiding door de professionals gerealiseerd. Voor de geleide vrijwilliger is het onduidelijk wat er wordt vastgelegd gedurende de begeleiding.

5.1.2. Deelvraag 2

Wat zijn de overeenkomsten en verschillen van deze aanpak in vergelijking met de aanpak die vanuit de onderzoeksliteratuur wordt aanbevolen?

In de begeleidingsaanpak werden verschillen geconstateerd ten opzichte van de aanpak die wordt aanbevolen vanuit de literatuur, en in beperkte mate overeenkomsten.

Wat betreft de drie fasen van Kampen's consideratiemodel (2014) bleek dat in de ontmoetings- en rugdekkingsfase in beperkte tegemoet werd gekomen aan het individuele belang van en het erkenning geven aan de geleide vrijwilliger. De ontdekkingsfase is nauwelijks aanwezig. De professionals benutten in minimale mate motiverende gespreksvoering (Miller en Rollnick, 2014), waardoor in de gesprekken de basisbehoeften autonomie, verbondenheid en competentie van de geleide vrijwilligers nauwelijks gevoed werden (Ryan en Deci, 2005), ondanks dat de professionals bijna unaniem het belang van het gebruik van gesprekstechnieken onderschrijven.

5.1.3. Deelvraag 3

Hoe ervaren de geleide vrijwilligers de huidige begeleidingsaanpak van de professionals van organisatie X?

De gesprekken in de ontmoetingsfase worden als positief ervaren. De hoeveelheid vragen en het gebruik van onbegrijpelijk jargon en moeilijk taalgebruik worden als problematisch ervaren. Niet alle geleide vrijwilligers weten dat er aan dossiervorming wordt gedaan. Tijdens de gesprekken wordt duidelijke informatie gemist over de inhoud en het vervolg van de gesprekken. Het belang van de aanwezigheid van de professional tijdens het eerste kennismakingsgesprek bij een partnerorganisatie wordt door de geleide vrijwilligers benadrukt. Geleide vrijwilligers blijken onvoldoende te worden gevoed in de basisbehoeften.

5.1.4. Deelvraag 4

Welke knelpunten ervaren de professionals bij de begeleiding? Wat zijn hun ideeën voor en ervaringen met een meer specifieke begeleiding voor geleide vrijwilligers?

De professionals missen een duidelijk beleid voor de begeleidingsaanpak van geleide vrijwilligers. Er is onvoldoende begeleidingstijd. Daarnaast wensen zij een aangepast intakeformulier en een evaluatieformulier. De professionals zien het belang in van gesprekstechnieken en intensievere begeleiding van geleide vrijwilligers.

Samenwerkingsafspraken met zowel de activeringscoaches als partnerorganisatie waar geleide vrijwilligers worden geplaatst, ontbreken.

5.2. Eindconclusie

Er ontbreken een duidelijke visie, beleid en daaruit volgende procedures, richtlijnen en afspraken over de begeleidingsaanpak van geleide vrijwilligers bij organisatie X. Het voeden van de basisbehoeften autonomie, competentie en verbondenheid en de daarbij behorende gespreksvaardigheden van de professionals om deze basisbehoeften te voeden bij de geleide vrijwilligers, zijn niet als randvoorwaarden voor de begeleidingsaanpak beschreven.

De begeleidingsaanpak kent geen structuur, terwijl ook afspraken met de activeringscoaches van de gemeente Rotterdam en partnerorganisaties waar de geleide vrijwilligers worden geplaatst ontbreken. De professionals kunnen dus niet beschikken over een structuur waarlangs zij de begeleiding uitvoeren en vullen als gevolg hiervan naar eigen inzicht de begeleiding van geleide vrijwilligers in. Uniformiteit in de uitvoering ontbreekt daardoor.

De huidige begeleidingsaanpak zal daarom naar alle waarschijnlijkheid niet leiden tot zelfsturend gedrag en daarmee het nemen van eigen verantwoordelijkheid door de geleide vrijwilligers.

5.3. Aanbevelingen

In deze paragraaf wordt de vraag beantwoord in hoeverre op basis van de problemen in de begeleidingsaanpak van geleide vrijwilligers, maatwerk kan worden aangeboden door de professionals van organisatie X.

Aan de opdrachtgever van organisatie X wordt geadviseerd een visie en beleid voor de begeleiding van geleide vrijwilligers op te stellen. Hierin kunnen uitgangspunten voor wat betreft de te hanteren begeleidingsaanpak worden gedefinieerd. De verschillende fasen van het consideratiemodel waarlangs de begeleiding plaats vindt moeten worden beschreven, inclusief de taken en daarvoor beschikbare tijd van de sociaal makelaar daarin. Dit kan worden vertaald in richtlijnen en instructies die toegespitst zijn op het voeden van de basisbehoeften door middel van het gebruik van de motiverende gespreksvoering en daarbij behorende gesprekstechnieken en -vaardigheden van de sociaal makelaar.

Het proces van de intake van de geleide vrijwilliger tot de afronding van diens begeleiding dient te worden beschreven, met duidelijke stappen in de dossieropbouw. Voor de opmaak van het dossier dient een instructie opgemaakt te worden. Dat biedt de mogelijkheid tot uniformiteit van het invullen van dossiers en de kans om meer en duidelijkere gegevens vast te leggen. Bovendien wordt aanbevolen om het intakeformulier zodanig aan te passen dat er een beter beeld van de geleide vrijwilliger ontstaat en een evaluatieformulier voor de geleide vrijwilliger te ontwikkelen. In de opmaak en herziening van beide formulieren wordt geadviseerd om voorstellen van de professionals, gezien hun ervaringen, hierin te betrekken. Na invullen kan dit worden toegevoegd aan het dossier. Aanbevolen wordt om in de procesbeschrijving ook de overdracht door de activeringscoaches op te nemen en hen daarbij te betrekken.

Tot slot wordt aan de opdrachtgever van organisatie X aanbevolen om aan het team professionals een training motiverende gespreksvoering aan te bieden, als onderdeel van een inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers en als terugkerende training voor huidige medewerkers.

6. Discussie

Aan uitkeringsgerechtigden wordt door de gemeente Rotterdam een tegenprestatie opgelegd door het verrichten van onder andere vrijwilligerswerk. Uit het onderzoek blijkt dat het cijfermatig plaatsen van geleide vrijwilligers en het halen van de gestelde targets daarin centraal staat voor de gemeente Rotterdam, in tegenstelling tot het beoogde doel in de Participatiewet. Naar aanleiding van de eindconclusie die beschreven wordt in dit onderzoek,

stelt de onderzoeker zich de volgende vraag: 'De doelen van de gemeente worden mogelijk behaald, doch wanneer deze worden gespiegeld aan het doel van de Participatiewet en de literatuurstudie in dit onderzoek, is het maar de vraag of het maatschappelijk doel gehaald wordt?'.

Aan onderzoekers geven de auteurs Berding en Witte (2013) bij het voeren van een onderzoek het advies om waakzaam te zijn over de duur van een onderzoek, vanwege de risico's wanneer deze periode wordt verlengd. In dit onderzoek heeft de onderzoeker besloten om bij de aanvang van een nieuwe begeleidingsaanpak door organisatie X de periode van het onderzoek af te ronden. Zoals de auteurs stellen, staat de tijd niet stil; dat geldt eveneens voor organisatie X. Zij heeft vanuit de nieuwe aanbesteding het besluit genomen om een nieuwe aanpak te hanteren. In dit onderzoek zijn aanbevelingen geformuleerd voor de individuele begeleidingsaanpak van geleide vrijwilligers. De onderzoeker stelt vervolgonderzoek voor naar de inpassing van de aanbevelingen uit dit onderzoek in een meer collectieve aanpak.

Literatuurlijst

- Arnoldus, R. & Hofs, J. (2014a). *Verplicht vrijwillig. Een onderzoek naar de verplichte tegenprestatie voor bijstandsgerechtigden*. Opgevraagd van http://media.wmowerkplaatsrotterdam.nl/media/76-Verplicht_vrijwillig03def.pdf
- Arnoldus, R. & Hofs, J. (2014b). *Verplicht vrijwilligerswerk: successen en bezwaren*. Opgevraagd van <http://www.socialevraagstukken.nl/site/2014/12/13/verplicht-vrijwilligerswerk-successen-en-bezwaren/>
- Baarda, D.B., Goede, M.P.M. de & Teunissen, J. (2009). *Basisboek kwalitatief onderzoek. Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek* (herziene druk). Groningen & Houten: Noordhoff.
- Baarda, B. (2014). *Dit is onderzoek! Handleiding voor kwantitatief en kwalitatief onderzoek* (Tweede druk). Groningen & Houten: Noordhoff.
- Berding, J. & Witte, T. (2013). *Praktijkonderzoek op niveau: Inspelen op onderzoeksdilemma's bij sociale studies*. Bussum: Coutinho.
- Organisatie X (2015). *Vrijwilligersbeleid organisaties*. Organisatie X: Organisatie X.
- Boeije, H. (2014). *Analyseren in kwalitatief onderzoek*. Den Haag: Boom Lemma.
- Bochove, M., van, Tonkens, E. & Verplanke, L. (2014). *Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten? Nieuwe verhoudingen tussen vrijwilligers en professionals in zorg en welzijn*. Opgevraagd van <http://www.platform31.nl/publicaties/kunnen-we-dat-niet-aan-vrijwilligers-overlaten>
- Boutellier, H. & Klein, M. van der (2014). *Praktijken van sociale verantwoordelijkheid. Over de inzet van burgers in een 'participatiesamenleving'*. Opgevraagd van http://www.verwey-jonker.nl/doc/participatie/6704_Praktijken%20van%20sociale%20verantwoordelijkheid_web.pdf
- Chamberlain, P., Patterson, G., Reid, J., Kavanagh, K. & Forgatch, M. (1984). Observation of Client Resistance. *Behavior Therapy* 15 (2), 144 – 155. doi:10.1016/S0005-7894(84)80016-7
- Corra, A. & Bosselaar, H. (2013). *De maatschappelijke nuttige tegenprestatie: schipperen tussen sociale integratie en repressie*. Opgevraagd van http://www.fsw.vu.nl/nl/Images/MNT%20-%20Schipperen%20tussen%20sociale%20integratie%20en%20repressie%20-%20dec%202013%20-%20def_tcm30-368236.pdf

Dagevos, M., Kiers, J., Kors, J. & Verhagen, P. (2015). *Voor een goede zaak: Sociaal ondernemen in theorie en praktijk*. Bussum: Coutinho.

Dorenbos, R. & Niekerk, M. van. (2014). *Vrijwilligerswerk door bijstandsccliënten: Een verkennend onderzoek naar de gemeentelijke praktijk*. Opgevraagd van <http://www.platform31.nl/publicaties/vrijwilligerswerk-door-bijstandsccliënten>

Organisatie X (z.d.a). *Organisatie X academie*. Organisatie X: Auteur.

Organisatie X (z.d.b). *Koersen op kansen*. Nieuw Rotterdams Welzijn in Hoogvliet. Organisatie X: Auteur.

Gast, W.J., de, Hetem, R. & Wilbrink, I. (red.) (2012). *Basisboek vrijwilligersmanagement: werven, sturen en motiveren*. Bussum: Coutinho.

Gemeente Rotterdam (2014a). *Plan van Aanpak Tegenprestatie. Aan de slag voor je uitkering (2015-2018)*. Opgevraagd van <http://www.rotterdam.nl/Clusters/Werk%20en%20inkomen/Document%202016/Tegenprestatie/Plan%20van%20Aanpak%20Tegenprestatie%202015-2018.pdf>

Gemeente Rotterdam (2014b). *Verordening tegenprestatie Participatiewet Rotterdam 2015*. Opgevraagd van http://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/xhtmloutput/historie/Rotterdam/348721/348721_1.html

Hambach, E., Hustinx, L. & Redig, G. (2010). *Chinese vrijwilligers? Over de driehoeksverhouding tussen vrijwilligerswerk, activering en arbeidsmarkt*. Antwerpen: Politea NV.

Hoffman, E. (2013). *Interculturele gespreksvoering: Theorie en praktijk van het TOPOI-model*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Hustinx, L., Meijs, L.C.P.M. & Hoorn, E.M. Ten (2010). *Geleid vrijwilligerswerk: een nieuw conceptueel kader*. In E. Hambach, L. Hustinx & G. Redig (Eds.), *Chinese vrijwilligers: over de driehoeksverhouding tussen vrijwilligerswerk, activering en arbeidsmarkt* (pp. 65-86). Antwerpen: Politeia.

Kampen, T. (2010). *Verplicht vrijwilligerswerk. De moeizame activering van bijstandsccliënten*. In I. Verhoeven & M. Ham, *Brave burgers gezocht: De grenzen van de activerende overheid* (pp. 41-57). Amsterdam: Van Gennep.

Kampen, T. (2013). De geluksmachine loopt vast op eigen kracht: Beheersing, bevrijding en erkenning van geleide vrijwilligers. In T. Kampen, I. Verhoeven & L. Verplanke (red.), *De affectieve burger: Hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid* (pp. 93-112). Amsterdam: Van Gennep.

Kampen, T. (2014). *Verplicht vrijwilligerswerk. De ervaringen van bijstandsccliënten met een tegenprestatie voor hun uitkering*. Amsterdam: Van Gennep.

Kruijswijk, W., Peters, A., Elferink, J., Scholten, C. & Bruijn, I. de (2013). *Mantelzorgers en vrijwilligers in beeld*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Lang, G. & Molen, H. T. van der (2012). *Psychologische gespreksvoering: een basis voor hulpverlening*. Amsterdam: Boom Nelissen.

Markland, D., Ryan, R.M., Tobin, V.J. & Rollnick, S. (2005). Markland, D., Ryan, R. M., Tobin, V. J., & Rollnick, S. (2005). MOTIVATIONAL INTERVIEWING AND SELF-DETERMINATION THEORY. *Journal Of Social & Clinical Psychology*, 24(6), 811-831.

Opgevraagd van

<http://web.b.ebscohost.com.ezproxy.hro.nl/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=9&sid=69b7a803-34a1-4304-804b-49bd09c30c3f%40sessionmgr1>

Migchelbrink, F. (2016). *Handboek praktijkgericht onderzoek: zorg, welzijn, wonen en werken*. Amsterdam: SWP.

Miller, R.M. & Rollnick, S. (2005). *Motiverende gespreksvoering: Een methode om mensen voor te bereiden op verandering*. Z.pl.: Theologische uitgeverij Ekklessia.

Miller, R.M. & Rollnick, S. (2014). *Motiverende Gespreksvoering: Mensen helpen veranderen* (Derde editie). Ekklessia: Ekklesia.

Ryan, R.M. & Deci, E.L. (2000). Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic motivation, Social Development, and Well-Being. In *American Psychologist* (pp.68-78). doi:10.1037/0003.066X.55.1.68.

Smidt, B. (2014). *Moet ik dit willen? Of wil ik het echt?* (masterthesis Universiteit Utrecht). Opgevraagd van <http://dspace.library.uu.nl/handle/1874/297314>

Sprinkhuizen, A. & Scholte, M. (2012) *De sociale kwestie hervat: De Wmo en sociaal werk in transitie*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Van der Veen, M. & Goijarts, F. (2012). *Motiverende gespreksvoering voor sociaalagogisch werk: Coachen bij gedragsverandering*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Vansteenkiste, M. & Soenens, B. (2015). *Vitamines voor groei: Ontwikkeling voeden vanuit de Zelf-Determinatie Theorie*. Acco : Leuven.

Wesdorp, P., Hooft, E. van, Duinkerken, G. & Geuns, R. van (2010). Het heft in eigen hand: Sturen op zelfsturing. Handreiking voor re-integratieprofessionals. Opgevraagd via http://www.kcco.yse.nl/doc/kennisbank/handreiking_het_heft_in_eigen_hand.pdf op 2 oktober 2015.

Overzicht bijlagen

Bijlage A	Attenderende begrippen
Bijlage B	Planning van het onderzoek
Bijlage C	Zoektermen
Bijlage D	Gestructureerde observatielijst
Bijlage E	Schema voor observatie van weerstandsgedrag
Bijlage F	Interviewleidraad voor interviews met de geleide vrijwilligers
Bijlage G	Interviewleidraad voor interviews met de professionals
Bijlage H	Overzicht cijfermatige dossieranalyse