

Het effect van externe factoren!

*Een onderzoek naar de externe factoren die van invloed zijn op het
vrijwilligersbeleid van Vrijwaard!*



Foto Vrijwaard

Afstudeeronderzoek | A. Pannalal, Juni 2018 Den Helder |
Scriptie Leisure Management | Stenden Hogeschool Leeuwarden
Sector: vrijwilligerswerk in de zorg en welzijn

Titelpagina

Titel van het verslag

Het effect van externe factoren!

Opdracht: Scriptie

Onderwerp: Welke externe factoren hebben invloed op het vrijwilligersbeleid van Vrijwaard en hoe kan de organisatie inspelen op kansen en bedreigingen?

Studentgegevens

Naam: Anisha Pannalal

Email: anisha_pannalal@hotmail.com

Studentnummer: 301558

Telefoonnummer: #####

Onderwijsinstelling

Stenden Hogeschool Leeuwarden

Opleiding: Leisure Management

Begeleider scriptie: Dinie Middelbrink

Email: #####

Coach: Hilda Koops

Email: #####

Scriptie organisatie

Vrijwaard, Den Helder

Afdeling: Sociaal domein, zorg en welzijn

Begeleider: Petra Alders

Email: #####

Plaats

Den Helder

Inleverdatum

maart, 2019



Authenticiteitsverklaring Leisure Management

Verklaring

- Ik heb deze scriptie zelf vervaardigd.
- De scriptie is niet eerder benut door anderen of door mijzelf, zijnde onderdeel van een eerdere aanvraag voor het behalen van een graad of diploma.
- De scriptie vormt een verslag van een onderzoek dat door mijzelf verricht is.
- Alle citaten in deze scriptie zijn conform APA als zodanig herkenbaar, tevens wordt de bron van ieder citaat specifiek en conform APA vermeld.

Naam: Anisha Pannalal

Handtekening:



Datum: maart, 2019

Samenvatting

Diverse externe factoren, zowel maatschappelijk als organisatorisch hebben invloed op het vrijwilligersbeleid van organisaties. Deze factoren, zorgen voor nieuwe ontwikkelingen en trends, met als gevolg dat organisaties een toenemend beroep doen op vrijwilligers. Vrijwilligerswerk is steeds meer een onderdeel van een organisatie en levert een belangrijke bijdrage aan de zorg- en dienstverlening. Vrijwilligers bieden ondersteuning, persoonlijke aandacht en dragen bij aan het welzijn van de mens.

Factoren die momenteel duidelijk invloed hebben op het vrijwilligerswerk zijn: de overheden, de veranderde samenstelling van doelgroep, de vergrijzing en de arbeidsmarkt. Steeds meer taken worden overgedragen aan de vrijwilligers waarbij van de vrijwilligers wordt verwacht dat zij hun werkzaamheden aanpassen. Tegelijkertijd zien we een verandering in de denkwijze van de vrijwilligers en ontstaan er nieuwe vormen van vrijwilligerswerk. Het gevolg is dat er een verschuiving plaatsvindt gericht naar de klant, op de werkvloer en in de samenleving.

Deze veranderingen treffen ook de sector zorg- en welzijn van organisatie Vrijwaard in de regio Den Helder. De organisatie heeft intern gekeken naar de huidige situatie van het vrijwilligerswerk en ziet dat deze niet voldoende meegroeit met de maatschappelijke ontwikkelingen. Tevens blijkt dat er nog weinig extern onderzoek is gedaan. De huidige veranderingen van het vrijwilligerswerk vraagt om een nieuwe invulling van vrijwilligersbeleid.

Naar aanleiding van deze bevindingen is de probleemstelling en de onderzoeksvraag tot stand gekomen. Het doel van dit onderzoek is *"meer inzicht te krijgen in de externe invloeden op de organisatie en hoe de organisatie hierop kan anticiperen"*.

De onderzoeksvraag luidt als volgt: *"Welke externe factoren hebben invloed op het vrijwilligersbeleid van Vrijwaard en hoe kan de organisatie inspelen op kansen en bedreigingen?"*.

Gekozen is voor een omgevingsanalyse; deze analyse brengt de externe factoren in kaart. Met behulp van een halve SWOT-analyse worden de aandachtspunten in kaart gebracht. Beide onderzoeken geven een realistisch beeld van de huidige situatie. Tevens is er literatuur- en praktijkonderzoek uitgevoerd om een algeheel beeld te krijgen van de situatie. Daarnaast zijn interviews afgenomen en is er geobserveerd. Deze informatie komt van twee soorten respondenten, namelijk degene die werken met vrijwilligers en degene die het vrijwilligerswerk ondersteunen.

Uit onderzoek blijkt dat vrijwilligers worden gezien als toegevoegde waarde, als een oplossing voor verschillende sociaal-maatschappelijke problemen en wordt het duidelijk dat verschillende externe factoren invloed hebben op het vrijwilligerswerk in de zorg- en welzijnsorganisatie van Vrijwaard. Tevens wordt duidelijk dat het vrijwilligerswerk niet zozeer aan het afnemen is, maar het slechts gaat om veranderingen in de motivatie en leefstijl van de mensen. *"Menselijk geluk, voldoening, zinvolle vrijetijdsbesteding en iets voor een andere doen"* wordt hierbij belangrijk gevonden. De respondenten geven aan dat men meer moet buigen over de maatschappelijke en organisatorische ontwikkelingen voor het vrijwilligerswerk.

In de conclusie wordt beschreven dat zolang er geen duidelijk wet- en regelgeving is vanuit de overheden, organisaties hierdoor onvoldoende kunnen inspelen op de ontwikkelingen van de maatschappij en er niet gericht geïnvesteerd kan worden in het vrijwilligerswerk. Met als gevolg dat risico's zullen toenemen. Vanuit de conclusie zijn er aanbevelingen gedaan. Deze aanbevelingen moeten bijdragen aan de doelstelling voor dit onderzoek.

Naar aanleiding van dit onderzoek kunnen de volgende aanbevelingen voor Vrijwaard worden gegeven:

- **Samenwerken en netwerken**
Vrijwaard moet het initiatief nemen in een samenwerking en netwerken door gesprekken aan te gaan met diverse partijen om ondersteuning en expertise uit te wisselen.
- **Communicatie en zichtbaarheid**
De communicatie en zichtbaarheid voor het vrijwilligerswerk van Vrijwaard met diverse partijen moet een vast onderdeel worden van de organisatie, zodat dit leidt tot een duidelijke visie en participatiebeleid.
- **Investeren en werven**
Vrijwaard moet investeren in een format voor het werven van vrijwilligers dat vertaalbaar is naar hun wensen en behoeften, om een passend aanbod te leveren voor vrijwilligers en de dienstverlening naar klanten toe.
- **Professionaliseren en maatwerk**
Vrijwaard moet meer kritisch reflecteren op eigen manier van handelen, door structurele maatregelen te nemen, zodat de veiligheid en kwaliteit gewaarborgd blijven.

Tevens is er aanbevolen om het onderzoek te vervolgen op grotere schaal; voor alle organisaties die betrokken zijn in het vrijwilligerswerk in Den Helder en omstreken, zodat er een duidelijk vrijwilligerswerkbeleid komt in de gemeente ##### en aansluit bij de behoefte van de lokale omgeving. Organisaties kunnen hun beleid hierop afstemmen. Met als einddoel dat problemen vroegtijdig worden gesignaleerd en opgelost wat op langer termijn kosten zal besparen.

Summary

Several external factors, both socially and organizationally, have an influence on the volunteers policy of organizations. These factors, ensure new developments and trends, with the result that an increasing organizations rely on volunteers. Volunteering is increasingly a part of an organization and is an important contribution to the care and services. Volunteers provide support, personal attention and contribute to human welfare.

Factors that currently affect volunteering are clear: the authorities, the changed composition of target audience, the ageing population and the labor market. More and more task are transferred to the volunteers which of the volunteers are expected to adjust their work. At the same time we see a change in the mindset of the volunteers and new forms of voluntary work. The result is a shift aimed to the customer, in the workplace and in society.

These changes also affect the care and welfare sector of organization Vrijwaard in Den Helder. The organization has internal looked at the current situation of volunteering and sees that this not enough grows with social developments. Also shows that there are few external research is done. The current changes of volunteering requires a new definition of volunteer policy.

In response to these findings, the problem statement and the research question were developed. The aim of this research is *“to understand the external influences on the organization and how the organization can anticipate”*.

The research question is as follows: *“Which external factors influence Vrijwaard’s voluntary policy and how can the organization respond to opportunities and risk?”*.

Chosen for environmental analysis; This analysis brings the external factors. Using a half SWOT analysis are points of interest mapped. Both studies give a realistic picture of the current situation. There is also literature and practice research performed to get an overall picture of the situation. In addition, interviews were conducted and observations were made. This information comes from two types of respondents; those who work with volunteers and the one who’s support volunteering.

Research shows that volunteers are seen as added value, as a solution to different social problems and it becomes clear that several external factors affect volunteering in the care and welfare organization of Vrijwaard. It also becomes clear that volunteer work is not so much declining, but it is only about changes in people’s motivation and lifestyle. “Human happiness, satisfying, meaningful leisure activities and doing something for some else” is considered important here. Respondents indicate that more attention needs to be done to social and organizational developments for volunteering.

Finally there is a conclusion written; as long as there are no clear law and regulations from the authorities, organizations cannot insufficient respond to the developments of the society and not directed to invest in the volunteer work. As a result, the risk will increase. Recommendations have been made from the conclusion. These recommendations should contribute to the objective of this research.

The following recommendations are given:

- **Collaborate and network**
Vrijwaard must take the initiative in cooperation and networking by entering in conversations with various parties to exchange support and expertise.
- **Communication and visibility**
Communication and visibility for the volunteer work of Vrijwaard with various parties must become a permanent part of the organization, so that this leads to a clear vision and participation policy.
- **Invest and recruit**
It is necessary to invest in a format for recruiting volunteers that can be translated to their wishes and needs, to provide a suitable offer for volunteers and the service to customers.
- **Professionalization and customization**
Vrijwaard must reflect more critically on its own way of acting, by taking structural measures to ensure that safety and quality remain guaranteed.

There is also recommended to continue the research more widely, so that there is a clear volunteer policy in the municipality of Den Helder. Organization can organize their policy. With the aim that problems are identified early and resolved, which will save costs in the longer term.

Voorwoord

Voor u ligt het afstudeeronderzoek van Anisha Pannalal dat is geschreven ter afsluiting van de opleiding Leisure Management aan Stenden Hogeschool in Leeuwarden. Hiermee sluit ik mijn vierjarige HBO studie af. Vanaf juni 2018 tot en met maart 2019 ben ik bezig geweest met het onderzoek en het schrijven van deze scriptie.

Het afstudeeronderzoek wordt in opdracht van de studie voor de organisatie Vrijwaard in de zorg- en welzijn sector geschreven. Het onderwerp voor dit onderzoek is ontstaan naar aanleiding van sociaal-maatschappelijke vraagstukken en nieuwe verhoudingen op het gebied van vrijwilligerswerk die ik ook in mijn functie als welzijnswerker ervaar binnen de organisatie Vrijwaard. Als student Leisure wil ik meer inzicht verkrijgen in de externe factoren die van invloed zijn op het vrijwilligerswerk van Vrijwaard. Deze informatie kan gebruikt worden bij het verbeteren van het vrijwilligersbeleid.

Graag wil ik mijn studietoestelcoach Hilda Koops, scriptiebegeleider Dinie Middelbrink, tweede beoordelaar Roel de Vries en werkcoach Petra Alders bedanken voor de leerzame omgeving, de begeleiding en mogelijkheden van het gehele proces. Ook wil ik alle respondenten bedanken die hebben meegewerkt aan dit onderzoek. Zonder hun medewerking had ik dit onderzoek niet kunnen afronden. Tevens wil ik mijn vrienden en collega's bedanken voor de steun en nuttige adviezen.

Tot slot wil ik mijn dank betuigen aan mijn ouders, broertje en vriend die mij de afgelopen jaren onvoorwaardelijk hebben gesteund. Jullie inspirerende woorden hebben mij geholpen deze scriptie tot een goed einde te brengen.

Met een trots gevoel presenteer ik het eindresultaat van mijn afstudeeronderzoek.
Ik wens u veel leesplezier toe!

Anisha Pannalal

Den Helder, maart 2019

Inhoud

Titelpagina	2
Authenticiteitsverklaring Leisure Management.....	3
Samenvatting.....	4
Summary	6
Voorwoord	8
Lijst met figuren.....	11
Lijst met afkortingen	11
1. Inleiding	12
1.1 Context/ aanleiding	12
1.2 Organisatie Vrijwaard	12
1.3 Conclusie	13
1.4 Destep model (externe omgevingsanalyse)	13
1.5 Doelstelling.....	14
1.5.1 Relevantie onderzoek	14
1.6 Probleemstelling.....	14
1.7 Onderzoeksvragen.....	14
1.8 Begripsafbakening	15
1.9 Vooruitblik	16
2. Methodologie	17
2.1 Methode en onderzoeksinstrumenten	17
2.2 Interview.....	19
2.3 Deelnemers van dit onderzoek	19
2.4 Kwaliteit van het onderzoek.....	20
2.4.1 Betrouwbaarheid, validiteit en bruikbaarheid.	20
2.4.2 Beperkingen.....	21
2.5. Conclusie	21
3. Welke trends en ontwikkelingen zijn er in de zorg- en welzijnssector?	23
3.1 Huidige stand van zaken.....	23
3.1.1 Burgerparticipatie.....	24
3.1.2 Rol vrijwilligers, organisatie en overheden	25
3.1.3 Aandacht voor het vrijwilligerswerk.....	25
3.2 Conclusie	26
4. Welke omgevingsfactoren zijn van belang voor de zorg-welzijnssector?	28
4.1 Welke demografische factoren hebben invloed?	28
4.2 Welke economische factoren hebben invloed?	31

4.3 Welke sociaal-culturele factoren hebben invloed?.....	33
4.4 Welke politiek-juridische factoren hebben invloed?	35
4.5 Conclusie	36
5. Onderzoeksresultaten	38
5.1 Codering interviews.....	38
5.3 Conclusie	39
6. Analyse (literatuur en interview).....	41
6.1 Trends en ontwikkelingen	41
6.2 Omgevingsfactoren van belang.....	42
6.2.1 Demografische factoren	43
6.2.2 Economische factoren	44
6.2.3 Sociaal-culturele factoren	45
6.2.4 Politiek-juridische factoren	46
6.3 De praktijk	47
6.3.1 Participatie	47
7. SWOT-analyse.....	49
7.1 Kansen voor Vrijwaard	49
7.2 Bedreigingen voor Vrijwaard.....	50
8. Conclusie en aanbevelingen	53
8.1 Conclusie	53
8.2 Aanbevelingen.....	55
8.2.1 Conclusie	57
9. Reflectie en discussie.....	58
Literatuurlijst/Bibliografie	60
Bijlagen	64
Bijlage 1 - Interviewvragen.....	64

Lijst met figuren

<i>Figuur 1 Destep model</i>	14
<i>Figuur 2 Codeboom</i>	39
<i>Figuur 3 SWOT, aandachtspunten</i>	52
<i>Figuur 4 Suggesties voor verbetering Vrijwaard</i>	57
<i>Figuur 5 Mindmap</i>	Error! Bookmark not defined.

Lijst met afkortingen

CV: Curriculum vitae

Wmo: Wet maatschappelijke ondersteuning

MWO: Maatschappelijk verantwoord ondernemen

VWS: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

RMO: Raad van maatschappelijke ontwikkelingen

SCP: Sociaal en Cultureel Planbureau

SZW: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

CBS: Centraal Bureau voor de Statistiek

BZK: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

PBL: Planbureau voor de leefomgeving

WW: Werkloosheid wet- tijdelijke uitkering

UWV: Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

RVZ: Raad voor de Volksgezondheid en Zorg

1. Inleiding

Door de veranderingen in de zorg en de rol van de vrijwilligers is organisatie Vrijwaard volop in ontwikkeling. Vrijwaard is een zorgorganisatie voor en van mensen. Zij hebben een uitgebreid aanbod op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Zij willen niet alleen optimaal zorgen voor hun cliënten, maar ook het vrijwilligerswerk stimuleren. De vragen waarmee ze op dit moment te maken hebben zijn: wat zijn de belangrijkste trends en ontwikkelingen? Welke externe factoren zijn van invloed en hoe kan de organisatie hierop inspelen? In dit hoofdstuk zal het onderwerp dat betrekking heeft op deze vragen nader worden toegelicht.

Om te beginnen wordt uitgelegd in welke context het afstudeeronderzoek wordt geschreven. Vervolgens wordt er kennis gemaakt met de organisatie Vrijwaard en zal de aanleiding verder worden toegelicht met de daarbij behorende doelstelling, probleemstelling, de onderzoeksvragen, begripsafbakening en tot slot de vooruitblik.

1.1 Context/ aanleiding

Het onderwerp van het afstudeeronderzoek, betreft het vrijwilligerswerk in de zorg- en welzijnssector. Dit is tot stand gekomen naar aanleiding van de huidige situatie van het vrijwilligerswerk bij Vrijwaard en de ontwikkelingen in de vrijwillige inzet.

Het zal niemand zijn ontgaan dat het vrijwilligerswerk in Nederland is veranderd. Mede door de invoering op 1 januari 2015 van de vernieuwde Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), maar ook door de transitie van verzorgingsmaatschappij naar participatiesamenleving; een samenleving waarin steeds meer burgers verantwoordelijkheid dragen voor hun eigen leven en dat van de samenleving als geheel. Een van de doelstellingen van de Wmo is dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig hun huishouden voeren, eventueel met hulp uit de naaste omgeving. Dit wordt ook wel vermaatschappelijking genoemd in de zorg. Dit betreft ook mensen die zorg behoeven. Hierdoor en mede door de vergrijzing zal de vraag naar burgerparticipatie volgens verwachting toenemen, bijvoorbeeld in de vorm van vrijwilligerswerk binnen de zorg- en welzijnssectoren. Tegen deze achtergrond heeft de overheid de transitie en decentralisatie van overheidstaken naar gemeenten ingezet. Gemeenten krijgen hierbij nieuwe bevoegdheden; zij staan dicht bij de burger en kunnen daarmee burgerkracht optimaliseren. In de Wmo staat dat gemeente het werk van vrijwilligers en mantelzorgers moeten ondersteunen en stimuleren.

Organisaties in de zorg- en welzijnssector kunnen hierin een belangrijke rol spelen bij de nieuwe uitvoering van het lokaal sociaal beleid. Dit vraagt om toenemende aandacht en sturing op diverse gebieden. Een andere invulling van zorgverlening en welzijnsaanbod moet een bijdrage gaan leveren aan een scenario waarbij kwalitatief hoge zorg, aanvaardbare kosten en de keuze van de klant optimaal gecombineerd worden. Het is van belang dat ook bij de zorgorganisaties voldoende draagvlak is voor de veranderingen van het vrijwilligerswerk.

1.2 Organisatie Vrijwaard

Dit onderzoek is uitgevoerd met behulp van Vrijwaard een organisatie die zich inzet op het gebied van ouderenzorg, thuiszorg, wonen en welzijn in de regio Noordkop Den Helder. Onder Vrijwaard vallen acht woonlocaties, drie ontmoetingscentra en thuiszorg. Vrijwaard is een organisatie voor en van mensen, met vierhonderdzestig medewerkers en ruim vierhonderd vrijwilligers die daarin een

belangrijk onderdeel zijn van de totale zorg- en dienstverlening aan de klanten. De vrijwilligers met name op het gebied van welzijn, bieden mensen ondersteuning bij hun dagelijkse levensbehoeften bestaande uit hulp bij huishouden, maatschappelijk werk of sociale activiteiten. Bij Vrijwaard staat de ‘persoonsgerichte zorg’ centraal; eigen regie in stand houden en een bijdrage leveren aan menselijk geluk is het uitgangspunt. Er wordt gezocht naar een goede balans tussen zelfredzaamheid, kwaliteit van leven en veiligheid. Vrijwaard geeft aan dat er daarbij een grotere rol is weggelegd voor vrijwilligers. Van vrijwilligers wordt in de huidige tijd verwacht dat ze meer dan voorheen zullen samenwerken met zorgmedewerkers. Tevens geeft Vrijwaard aan dat vrijwilligers een belangrijke bijdrage leveren aan de functie welzijn. Ze geven de zorg- en dienstverlening meerwaarde door het sociale aspect van vrijwilligerswerk. Doelstelling van het vrijwilligerswerk is: *“Vrijwilligers een bijdrage laten leveren aan de zorg- en dienstverlening en zodoende de maatschappij hierbij te betrekken”*, aldus Vrijwaard (2018).

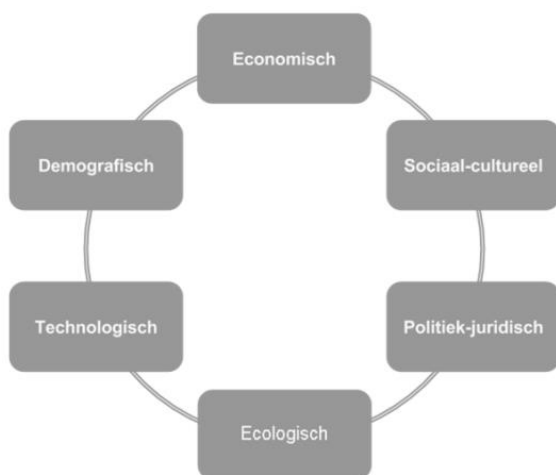
Door deze sociale ontwikkelingen wordt het vrijwilligerswerk bij Vrijwaard geconfronteerd met vraagstukken, nieuwe verhoudingen, werk- en zienswijzen. Tevens hebben de ontwikkelingen invloed op de coördinatie van het vrijwilligerswerk bij Vrijwaard. Om hier inzicht in te krijgen heeft er in november voor het eerste een tevredenheidsonderzoek (2015) onder de vrijwilligers plaatsgevonden. Vrijwaard wilde graag inzichtelijk krijgen hoe het vrijwilligerswerk wordt ervaren en wat de beleving is van de vrijwilligers. Zo werd duidelijk dat er meer behoefte is aan ondersteuning, begeleiding, verwachting van taken en werkzaamheden in een heldere gestructureerde omgeving. Tevens gaven de vrijwilligers van Vrijwaard aan dat het vrijwilligerswerk verandert en zij vragen zich af of er nog wel sprake is van een zuivere vrijetijdsbesteding. Tegelijk stelden professionals van de dienstverlening welzijn de vraag welke maatregelen zij moeten nemen op deze reacties en wat de gevolgen zijn als er niets gebeurt. Voor Vrijwaard werd duidelijk dat deze resultaten een negatief effect zullen hebben bij onvoldoende aanpassing van het vrijwilligerswerk.

1.3 Conclusie

Tegen deze achtergrond van fundamentele veranderingen bij Vrijwaard heeft de onderzoeker besloten, als toekomstige Leisure Manager, zich verder te verdiepen in dit onderwerp. De interne analyse was slechts het startpunt voor verder onderzoek. Om een compleet beeld te krijgen van de huidige situatie is ook kennis van extern onderzoek nodig. Daarom wordt in dit onderzoek alleen aandacht besteed aan externe omgevingsfactoren die van invloed zijn op het vrijwilligersbeleid van Vrijwaard en hoe die weerslag hebben? De doelstelling van de onderzoeker is meer inzicht krijgen in de externe factoren, zodat de organisatie Vrijwaard hierop kan anticiperen voor het vrijwilligerswerk.

1.4 Destep model (externe omgevingsanalyse)

Voor de externe omgevingsanalyse van dit onderzoek is de Destep analyse toegepast. Dit model is geschikt voor het onderzoek, omdat het de externe omgeving van Vrijwaard in kaart brengt. Zo kan er bepaald worden welke strategische doelstellingen van belang zijn en welke ontwikkelingen impact kunnen hebben op de organisatie Vrijwaard, waardoor mogelijk kansen of bedreigingen ontstaan. Dit model behandelt de macro-economische factoren. Deze bestaan uit: demografische, economische, sociaal-culturele, technologische, ecologische en politieke invloeden. Hier heeft de organisatie geen invloed op, maar kunnen van groot belang zijn voor de bedrijfsuitvoering. De onderdelen die van toepassing zijn van het Destep model voor Vrijwaard en de zorg en welzijnssector worden behandeld in dit onderzoek. De belangrijkste kansen en bedreigingen die daaruit voortvloeien zijn vervolgens opgenomen in een halve SWOT analyse.



Figuur 1 Destep model

1.5 Doelstelling

Het doel van dit afstudeeronderzoek is inzicht verkrijgen in de manier waarop externe factoren invloed hebben op het vrijwilligerswerk bij Vrijwaard en hoe daarop kan worden ingespeeld, door te kijken naar kansen en bedreigingen, teneinde een aanbeveling te doen om het vrijwilligersbeleid van Vrijwaard te optimaliseren.

1.5.1 Relevantie onderzoek

Tevens beoogt het onderzoek een maatschappelijke relevantie. Op basis van de uitkomsten van dit onderzoek wil de onderzoeker een aanbeveling doen aan Vrijwaard, maar ook andere vrijwilligersorganisaties over de maatregelen die ze kunnen treffen om het vrijwilligerswerk te versterken. Het vrijwilligerswerk speelt ook een belangrijke rol binnen de leisure-sector, zoals sport, kunst en cultuur en events. Het gaat dus niet alleen om een veranderende rol van vrijwilligers binnen de zorg, maar heeft het ook zijn weerslag op andere gebieden.

1.6 Probleemstelling

De volgende probleemstelling die naar aanleiding van de context en doelstelling is geformuleerd, volgt de basis van dit onderzoek: *“Welke externe factoren hebben invloed op het vrijwilligersbeleid van Vrijwaard en hoe kan de organisatie inspelen op de kansen en bedreigingen?”*.

1.7 Onderzoeksvragen

Om de vraagstelling te beantwoorden zijn de volgende deelvragen opgesteld:

- Welke trends en ontwikkelingen zijn er in de zorg- en welzijnssector?
- Welke omgevingsfactoren zijn van belang voor de zorg- en welzijnssector?
 - Welke demografische factoren hebben invloed?
 - Welke sociaal-culturele factoren hebben invloed?
 - Welke economische factoren hebben invloed?
 - Welke politiek-juridische factoren hebben invloed?
- Hoe ervaart de praktijk de invloed van de omgevingsfactoren?
 - Hoe kunnen organisaties daarop participeren?

1.8 Begripsafbakening

Om een duidelijk beeld te geven van de kernbegrippen binnen welke grenzen het onderzoek is afgekaderd en wat de onderzoeker met het onderzoek bedoelt, worden hieronder de definiëring van de begrippen omschreven.

- **Vrijwilligerswerk**
Onder vrijwilligerswerk wordt over het algemeen verstaan: werk dat onbetaald en onverplicht verricht wordt ten behoeve van andere of de samenleving in het algemeen of enig georganiseerd verband (Gast, Hetem , & Wilbrink, Basisboek vrijwilligersmanagement, 2012). Bij Vrijwaard is vrijwilligerswerk een vorm om een bijdrage te leveren aan het menselijk geluk in de zorg en dienstverlening (Stichting Vrijwaard, 2011).
- **Vrijwilligers**
Vrijwilligers zijn mensen die in georganiseerd verband vrijwilligerswerk verrichten en een bijdrage leveren aan het menselijk geluk, welzijn van de cliënt van Vrijwaard (Stichting Vrijwaard, 2011). Vrijwilligers doen dit zonder ervoor betaald te worden of ertoe verplicht zijn ten behoeve van anderen of de samenleving (Movisie, 2018).
- **Burgerparticipatie oftewel civil society**
Burgerparticipatie is het actief deelnemen van burgers in openbaar gelegenheden. Bij burgerparticipatie wordt van de burger verwacht dat zij actief meedenken over beslissingen die in het openbaar bestuur, zowel in de lokale als landelijke politiek, worden genomen. Tegenwoordig noemt men dit ook Civil society, het terrein waarop burgers zich in allerlei vormen vrijwillig inzetten. Het speelt zich tegenwoordig af tussen overheid, markt en privésfeer (Gast, Hetem , & Wilbrink, Basisboek vrijwilligersmanagement, 2012).
- **Externe factoren**
Dit zijn omgevingsfactoren die op meso- en macroniveau het vrijwilligerswerk binnen Vrijwaard beïnvloeden. Daarbij verstaan we onder de externe omgeving in principe alle elementen die – hetzij aan de invoerzijde, hetzij aan de uitvoerzijde – relaties hebben met de organisatie en haar functioneren beïnvloedt, zonder dat zij daarvan een samenstellend of beheersbaar deel vormen (Keuning & Eppink, 2012).
- **Tegenprestatie**
Dit is een verplichting die tegenover een prestatie staat, meestal een betaling. Vanaf 2015 kunnen de gemeenten mensen met een uitkering om een tegenprestatie vragen. De gedachte hierachter is dat iemand iets terug doet voor de uitkering die hij ontvangt, bijvoorbeeld in de vorm van vrijwilligerswerk (Movisie, 2018).
- **Welzijnswerk**
Welzijnswerk wordt ook aangeduid als het begrip ‘welzijnszorg’. Men kan welzijnszorg omschrijven als een geheel van activiteiten ter bevordering van het specifieke welzijn of als een geheel van personen en instituties die dergelijke activiteiten uitvoeren (Buggenhout, 2003). Bij Vrijwaard is welzijnsgericht werken een belangrijk onderdeel van de zorg; men zorgt voor een zinvolle dagbesteding voor de cliënt middels belevingsgerichte activiteiten (Vrijwaard, 2018).

- **Belevingsgerichte zorg of persoonsgerichte zorg**
Volgens Kitwood (1997) wordt in de zorg rekening gehouden met de psychologische behoeften van personen met dementie en beïnvloeden aldus hun welzijn gunstig. Of ook wel de zorg, waarmee je iemands persoon recht doet en rekening houdt met zijn belevingswereld (Vrijwaard, 2018).
- **Vrijtijdsbeleving**
Zijn emoties die ontstaan tijdens deelname aan vrijetijdsactiviteiten. Men gaat volledig op in de activiteit en is zich weinig bewust van dingen die zich in de omgeving afspelen (Beunders & Boers, 2007).

1.9 Vooruitblik

Het vervolg van het onderzoeksrapport ziet er als volgt uit:

In hoofdstuk 2 wordt beschreven welke onderzoeksmethoden en instrumenten zijn gebruikt om de probleemstelling en de deelvragen te beantwoorden. Vervolgens wordt in hoofdstuk 3 ingegaan op de literatuurstudie. Er wordt gekeken naar trends en ontwikkelingen in de zorg- en welzijnssector voor het vrijwilligerswerk om draagvlak te geven aan het onderzoek. In hoofdstuk 4 is nagegaan welke informatie te vinden is over de omgevingsfactoren met de Destep methode. Met de interviews en overige gesprekken is er in hoofdstuk 5 gekeken naar de praktijkervaringen, de invloed van de omgevingsfactoren en hoe de organisaties daarmee omgaan. In hoofdstuk 6 wordt een analyse gedaan waarbij de resultaten van het onderzoek wordt vergeleken met de literatuur. Tevens wordt in hoofdstuk 7 gekeken welke factoren van belang zijn voor de zorg en welzijnssector middels een halve SWOT analyse. Tot slot wordt er in hoofdstuk 8 conclusie getrokken, aanbevelingen gedaan en afgesloten met hoofdstuk 9 een refelctie en discussie.

2. Methodologie

In dit hoofdstuk is beschreven welke onderzoeksmethode wordt gebruikt om de onderzoeksvragen van de scriptie te beantwoorden. Er wordt toegelicht welke onderzoeksinstrumenten zijn toegepast en wordt duidelijk hoe de dataverzameling is verlopen. Vervolgens komt de kwaliteit van het onderzoek aan de orde en daarna zal er toelichting worden gegeven op de betrouwbaarheid, validiteit, de bruikbaarheid en de beperkingen van het onderzoek.

2.1 Methode en onderzoeksinstrumenten

Dit onderzoek betreft een praktijkgericht onderzoek. Het speelt zich af binnen de organisatie Vrijwaard in de zorg- en welzijnssector, aangaande het vrijwilligerswerk in Den Helder. Men wil inzichtelijk krijgen welke externe factoren van invloed zijn. Het moet duidelijk worden welke ontwikkelingen momenteel gaande zijn en hoe de organisatie hierop kan inspelen. Dit onderzoek moet een bijdrage kunnen leveren aan het verbeteren van het vrijwilligersbeleid bij Vrijwaard op langer termijn. Om te weten wat hiervoor nodig is, is er gekozen voor kwalitatief onderzoek. Het is gericht op het verkrijgen van informatie over wat er leeft en waarom. Dit houdt in dat er niet gewerkt wordt met cijfermatige gegevens, maar dat de focus ligt op achterliggende motivaties, meningen, kennis, wensen en behoeften van de onderzoeksgroep. Voor dit kwalitatief onderzoek zijn de volgende methodes toegepast; *interviews, literatuuronderzoek en kwalitatieve inhoudsanalyse*.

Om een goed beeld te krijgen van de huidige situatie zal er gebruik worden gemaakt van literatuuronderzoek. Voor het literatuuronderzoek zal zowel primair onderzoek als secundair onderzoek toegepast worden. Bij primair onderzoek worden nieuwe onderwerpen behandeld. De informatie die verkregen is uit de praktijkinterviews met de onderzoeksgroep valt onder primair onderzoek. Secundair onderzoek zijn bestaande onderwerpen, welke al eerder zijn behandeld. Het betreft informatie afkomstig uit boeken, online artikelen, wetenschappelijke artikelen, informatie van onderzoeksbureaus en interne of openbare documenten gericht op het vrijwilligerswerk. Deze bestaande gegevens van eerdere onderzoeken zullen niet volledig op de probleemstelling aansluiten, maar wel een toegevoegde waarde hebben. Zo wordt er gekeken welke externe factoren al beschouwd worden als kansen of bedreigingen en welke ontwikkelingen eerder zijn vastgesteld voor het vrijwilligerswerk. Boeken die worden toegepast zijn onder andere: *“De andere kant van de vrije tijd”*, *“Management & Organisatie basisboek”* en *“Vrijwilligersmanagement”*. Deze bronnen zijn allemaal gekozen, omdat deze aansluiten op de begrippen die behandeld worden in dit onderzoek en de meeste recente publicaties zijn.

Tevens wordt er gekeken of er soortgelijke onderzoeken zijn, waar begrippen zoals: ‘vrijwilligers’, ‘vrijwilligerswerk’, ‘burgerparticipatie’ en ‘externe invloeden’ worden verhelderd. Om inzicht te krijgen in welke trends en ontwikkelingen al zijn meegenomen door Vrijwaard, wordt ook gebruik gemaakt van grijze literatuur. Dit zijn rapporten, verslagen of beleidstukken van Vrijwaard die niet in de gangbare boekcollecties zijn opgenomen. Eveneens wordt er gekeken naar documenten die afkomstig zijn van de gemeente ##### om te onderzoeken in hoeverre deze factoren van invloed zijn op Vrijwaard. De meeste documenten die voor dit onderzoek worden gebruikt zijn online artikelen van gemeente #####, het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, Zorginstituut Nederland, onderzoeksbureaus of vrijwilligersorganisaties zoals, Movisie en Sociaal en Cultureel Planbureau, maar ook wetenschappelijke stukken van hoogleraren.

Zoals eerder aangeven wordt tijdens dit onderzoek ook gebruik gemaakt van interviews. Om de resultaten van de interviews te analyseren en vergelijken wordt de kwalitatieve inhoudsanalyse uit het boek 'Wat is onderzoek' van Nel Verhoeven toegepast. Hierbij wordt de verzamelde informatie uiteengehaald en geanalyseerd om vervolgens de informatie te coderen en structuur te geven. Bij coderen doorloop je de fases open, axiaal en selectief coderen. Hierbij vergelijk en verbind je kernbegrippen aan de antwoorden. Tot slot worden deze resultaten weer vergeleken met literatuuronderzoek om een objectief beeld te krijgen. Deze kwalitatieve methodes kunnen zo nodig op macro-, meso- en microniveau als conclusie gegeven worden.

Voor het vergroten van de kwaliteit van dit onderzoek wordt ook gebruik gemaakt van triangulatie methode, een driehoeksmeting. Dat wil zeggen dat er meer metingen worden verricht vanuit verschillende invalshoeken. Zo worden de kwalitatieve en kwantitatieve dataverzamelingmethoden gecombineerd. Dit houdt in dat meerdere databronnen van het literatuuronderzoek en het praktijkonderzoek over het vrijwilligerswerk worden geanalyseerd. De resultaten uit het literatuur worden vergeleken met uitkomsten van de interviews. Hiervoor is gekozen, omdat er verschillende uitspraken zijn gedaan over het vrijwilligerswerk. Door dit onderzoek vanuit de verschillende richtingen te beantwoorden met dezelfde onderzoeksvraag, zullen de antwoorden elkaar niet tegenspreken en zullen hoogstwaarschijnlijk objectief zijn. Hierdoor ontstaat er een compleet beeld van de situatie en kunnen deelvragen gemakkelijker beargumenteerd worden om een conclusie en aanbeveling te doen. Tevens wordt de waarde van de onderzoeksresultaten hierdoor verhoogd.

Om de deelvragen te beantwoorden zal per deelvraag worden aangegeven welke meetinstrumenten, en bronnen zijn toegepast.

Deelvraag 1: Welke trends en ontwikkelingen zijn er in de zorg- en welzijnssector?

Deelvraag 2: Welke omgevingsfactoren zijn van belang voor de zorg- en welzijnssector?

*Subvragen: Welke demografische factoren hebben invloed?
Welke sociaal-culturele factoren hebben invloed?
Welke economische factoren hebben invloed?
Welke politiek-juridische factoren hebben invloed?*

De eerste en de tweede deelvragen en sub-vragen worden beantwoord door literatuuronderzoek en interviews. De literatuuronderzoek is voornamelijk afkomstig uit artikelen, documenten van onderzoeksbureaus gericht op het vrijwilligerswerk. Dit betreffen geen nieuwe onderwerpen, maar onderzoek waarin door andere auteurs over al behandelde onderwerpen wordt gerapporteerd. Om na te gaan of de resultaten overeenkomen met de praktijk zijn tevens deze vragen aan de respondenten van de interviews gesteld.

Deelvraag 3: Hoe ervaart de praktijk de invloed van de omgevingsfactoren?

Subvragen: Hoe kunnen organisaties daarop participeren?

Zowel de eerste, tweede en derde met de daarbij behorende sub-vragen zijn voornamelijk beantwoord door middel van praktijkgerichte onderzoek, bestaande uit half gestructureerde interviews en voortgekomen uit de gesprekken met professionals. Deze twee vragen zijn sterk met elkaar verweven. Doordat de respondenten al een lange tijd ervaring hebben in de zorg- en welzijnssector kunnen zij een objectief beeld geven van de ontwikkelingen en de gevolgen. Daarnaast geven ze ook hun visie over het vrijwilligerswerk en over welke maatregelen zij nog kunnen nemen om in te kunnen spelen op de externe factoren.

Door verschillende databronnen en methodes te gebruiken, maar ook het waarheidsgehalte van de bronnen in acht te nemen, wordt de geloofwaardigheid en de interne validiteit gewaarborgd. De onderzoeker is hier extra alert op bij artikelen en interviews, omdat organisaties niet snel negatief zullen zijn over hun aanbod.

2.2 Interview

Het grootste deel van de dataverzameling voor de onderzoeksvragen wordt gedaan met behulp van interviews. Om een optimale response te krijgen van de respondenten is er gekozen voor een half gestructureerd interview met als doel genoeg objectieve informatie te achterhalen. Bij dit type interview wordt er gebruik gemaakt van een vragenlijst, maar blijft er tegelijkertijd ook ruimte voor eigen inbreng van de respondent (Verhoeven, 2010). Daarbij heeft het interview een open karakter en is bedoeld om vooral motivaties, meningen, kennis, wensen en behoeften en gevoelens te achterhalen. De interviewvragen zijn deels gebaseerd op literatuuronderzoek en deels op de onderzoeksvragen. Deze combinatie heeft geleid tot de interviewvragen.

Voorafgaand zijn de interviewvragen gecontroleerd door verschillende personen. Zo kan er bepaald worden of het interview overbodige informatie bevat en de vragen slechts op één manier kan worden geïnterpreteerd. Tijdens het interview wil de onderzoeker achterhalen hoe men denkt over het vrijwilligerswerk, welke externe factoren van invloed zijn, welke rol deelnemers daarin hebben, eventuele gevolgen en hoe zij daarop kunnen anticiperen. Het half gestructureerde interview geeft tegelijkertijd de mogelijkheid om in te spelen op andere onderwerpen die ter sprake komen.

Om objectief te blijven, wordt tijdens het interview gebruik gemaakt van een geluidsopname. Vooraf aan het gesprek wordt bij de respondent nagegaan of er bezwaar is tegen het maken van een geluidsopname. Tevens vindt het gesprek in een gesloten ruimte plaats om daarmee externe invloeden te beperken. Tijdens de gesprekken schrijft de onderzoeker belangrijke informatie mee en worden de geluidsopnames van de interviews na afloop zoveel mogelijk uitgetypt in een transcript. De betrouwbaarheid van de interviews kan hierdoor worden bewaakt. Nadat de transcripties zijn uitgewerkt vindt er een open codering plaats. Hierbij verbind je de gehele getranscribeerde interview aan overkoepelende kernbegrippen. Deze kernbegrippen geven aan waar de teksten van de interview over gaan. Vervolgens vindt er axiaal coderen plaats, waarbij alle kernbegrippen met elkaar worden vergeleken en bij elkaar horende kernbegrippen samengevoegd worden onder een overkoepelende kernbegrip. Voor het verbinden en vergelijken van de kernbegrippen is de mindmaptechniek toegepast. Door de inhoud schematisch te verwerken en aan kernbegrippen te koppelen, kan de onderzoeker betere verbanden leggen tussen de verschillende antwoorden en daarmee een conclusie trekken. De uitkomsten van het coderen zijn terug te vinden in hoofdstuk 5 “Onderzoeksresultaten”. De transcripten en de mindmap is te vinden in de bijlagen.

2.3 Deelnemers van dit onderzoek

Om deelnemers te vinden is er een mailing uitgegaan naar verschillende organisaties in Den Helder die een relatie hebben in het sociale domein, maatschappelijk betrokken of werkzaam zijn voor het vrijwilligerswerk. De mailing die voor het onderzoek is toegepast, zijn terug te vinden in bijlage 2. Voor dit onderzoek zullen twee waardevolle interviews met Vrijwaard en gemeente ##### plaatsvinden. Daarnaast worden overige respondenten telefonisch of persoonlijk benaderd die per mail antwoord geven op de vragen.

Door de verschillende achtergronden van de respondenten kan het onderwerp van deze scriptie vanuit verschillende perspectieven worden belicht. Op deze manier ontstaat er een helder beeld van de werkelijkheid en zal duidelijk worden waar de overeenkomsten of verbeterpunten liggen voor

achtergrond informatie deelnemers en interviews verwijderd.

2.4 Kwaliteit van het onderzoek

De kwaliteit en de conclusie van dit onderzoek wordt bepaald door de methodologische kwaliteit, maar ook de betrouwbaarheid, de validiteit, de bruikbaarheid en daarbij de beperkingen van dit onderzoek. Om meetfouten te minimaliseren moeten de resultaten worden nagegaan, daarbij kijk je naar de werkelijkheid van het onderzoek. In de onderstaande paragrafen wordt aangegeven hoe de kwaliteit van dit onderzoek zo goed mogelijk wordt gewaarborgd.

2.4.1 Betrouwbaarheid, validiteit en bruikbaarheid.

Betrouwbaarheid

Om de betrouwbaarheid te waarborgen is op het volgende gelet; vooraf wordt het onderzoeksvoorstel van dit onderzoek door twee verschillende docenten nagekeken. Hierdoor zullen fouten vroegtijdig worden ontdekt en aangepast. Daarnaast hebben een aantal onafhankelijke personen het onderzoeksvoorstel gelezen, waardoor het onderzoek objectief blijft. Tevens worden de onderzoeksvragen uit meerdere invalshoeken bestudeerd met behulp van de triangulatie methode. Door het inzetten van deze methode wordt de betrouwbaarheid en de validiteit verhoogd, dit, doordat de resultaten van het literatuuronderzoek en het praktijkonderzoek met elkaar worden gecontroleerd en de uitkomsten herhalend terugkomen.

Daarnaast zal er een open interview worden gehouden; waarbij de focus ligt op het verkrijgen van de eigen beleving, de respondent mag vrijuit spreken en er is ruimte duidelijkheid te krijgen door middel van door te vragen op bepaalde onderwerpen. De interviews worden opgenomen met een spraakrecorder en worden direct opgeslagen op Dropbox om de geluidsopname nader te kunnen analyseren. Tijdens het gesprek wordt informatie bijgehouden en vindt er observatie plaats. Er wordt gekeken naar gedragingen, houding en uitspraken. Tevens wordt het interview gehouden in een ruimte waarbij de geïnterviewde niet beïnvloedbaar is en de onderzoeker zich onopvallend kan opstellen. Het is van belang dat de onderzoeker zich flexibel opstelt en gelijktijdig inspeelt op wat er leeft bij de respondenten.

Dit onderzoek kan betrouwbaar worden genoemd als de uitkomsten van de interviews gelijk kunnen zijn. Echter, dit is niet uit te sluiten, omdat organisaties niet dezelfde doelen nastreven. Om dit meetbaar te maken is er gewerkt met coderen, dit geeft precies aan welke uitkomsten zijn gemeten. Daarna worden deze resultaten geclusterd onder zes kernbegrippen; *introductie, externe factoren, trends en ontwikkelingen, risico's, ondersteuning en gevolgen*. Hierdoor zal informatie van de respondenten op dezelfde manier worden benaderd en zal er een eenduidig beeld ontstaan.

Validiteit

Om de geldigheid van de resultaten te waarborgen is rekening gehouden met het selecteren van de respondenten. Een van de voorwaarden is dat de respondenten allemaal een relatie moeten hebben in het sociale domein en affiniteit hebben met het vrijwilligerswerk. De respondenten zijn onder te verdelen in twee groepen: zij die werken met vrijwilligers of het vrijwilligerswerk ondersteunen. Voor de validiteit van dit onderzoek wordt het interview door meerdere partijen nagekeken, om

overbodige informatie tegen te gaan, zodat vragen eenduidig geïnterpreteerd worden. De opgestelde vragen van het interview worden ondersteund door literatuurstudie. Om de interne validiteit te vergroten en daarmee sociaal wenselijke antwoorden te voorkomen, wordt er gelet op de vraagstelling, het belang van het onderzoek die duidelijk uitgelegd wordt en dat de antwoorden anoniem verwerkt worden, zodat het geen invloed heeft op de samenwerking. Daarbij vormt ook de observatie een onderdeel om sociaal wenselijke antwoorden te vermijden, door te kijken naar de gedragingen van de respondenten; wanneer iemand lacht of fronst. Om hierbij de eigen interpretatie zo veel mogelijk tegen te gaan probeert de onderzoeker een objectieve houding aan te nemen tijdens het interview.

Bruikbaarheid

Voor de bruikbaarheid van dit onderzoek wordt er ook gelet op de externe validiteit. Met deze vorm wordt de reikwijdte van het onderzoek bepaald (Verhoeven, 2010). Er wordt bepaald of de resultaten ook relevant zijn voor een grotere populatie. De onderzoeksresultaten zullen voornamelijk bruikbaar zijn voor een specifieke doelgroep, namelijk het vrijwilligerswerk in de zorg- en welzijn. Toch beoogt dit onderzoek een maatschappelijke relevantie, omdat overheden een grotere rol van de burgers in het vrijwilligerswerk verwachten. Dit onderzoek zou dus ook antwoord kunnen geven op maatschappelijke vraagstukken en zou generaliseerbaar kunnen zijn voor andere vrijwilligersorganisaties. Wellicht kunnen vraagstukken hierdoor in eigen organisatie sneller worden opgelost. De bruikbaarheid van het onderzoek heeft mede betrekking op de betrouwbaarheid en de validiteit

2.4.2 Beperkingen

Om het doel van dit onderzoek te behalen, zijn een aantal methodische keuzes gemaakt. Ondanks dat, er praktische en theoretische onderbouwing wordt verzameld moet er rekening worden gehouden dat mogelijke beperkingen voor dit onderzoek de resultaten kunnen beïnvloeden. Het eerste probleem van deze scriptie zou kunnen dat er niet genoeg respondenten geïnterviewd zijn of dat de motivaties of onderbouwingen onvoldoende is, omdat het vrijwilligerswerk zichtbaar nog in ontwikkeling is. Bij te weinig respondenten kan hierdoor de betrouwbaarheid van de resultaten moeilijk in te schatten zijn. Om hiervoor voldoende draagvlak te creëren is de keuze gemaakt om twee groepen te interviewen. Degene die in praktijk werken met vrijwilligers en degene die het vrijwilligerswerk ondersteunen. Een andere mogelijke beperking zou kunnen zijn, gezien de focus voornamelijk ligt op de eigen beleving en ervaringen van de geïnterviewde, dat respondenten mogelijk sociaal wenselijke antwoorden kunnen geven op de items van de vragenlijst.

Het onderzoek richt zich op de organisatie Vrijwaard, een andere mogelijk beperking zou ook kunnen zijn dat de resultaten van de organisatie Vrijwaard kunnen afwijken van de resultaten die van de overige respondenten worden meegenomen. Tot slot is het mogelijk dat respondenten die per e-mail reageren dit doen vanuit een plichtsbesef. Hierbij is observatie van gedrag en direct doorvragen niet mogelijk. Aan de andere kant is het mogelijk dat respondenten hierdoor wel vrijuit kunnen spreken.

2.5. Conclusie

Het voornaamste doel voor dit onderzoek is; om te weten welke externe factoren van invloed zijn voor het vrijwilligerswerk en hoe de organisatie Vrijwaard daarop kan inspelen. Verschillende andere variabelen kunnen hier invloed op hebben, zoals de mening over het vrijwilligerswerk van de respondenten. Dit kan beïnvloed worden door de verwachtingen, doelstellingen en de diensten van

de organisaties. Daarom is er gekozen om alle informatie op dezelfde manier te coderen. De resultaten worden gebruikt om de bevindingen van het kwalitatief onderzoek verder te verduidelijken in hoofdstuk 5 “Onderzoeksresultaten”. In de eindconclusie zal worden teruggeblikt op de resultaten van dit kwalitatief onderzoek.

Het volgende hoofdstuk houdt zich bezig met de literatuur, met betrekking tot de onderzoeksvragen en de probleemstelling. Op deze manier wordt er meer inzicht verkregen over het onderzoeksprobleem.

3. Welke trends en ontwikkelingen zijn er in de zorg- en welzijnssector?

In dit hoofdstuk wordt de literatuur met betrekking tot de probleemstelling en de onderzoeksvragen beschreven. Op deze manier wordt er ingezoomd op het onderzoeksprobleem en de relatie met de kernbegrippen. Het moet duidelijk worden welke trends en ontwikkelingen aanwezig zijn aangaande het vrijwilligerswerk in de zorg en welzijnssector. Er wordt in paragraaf 3.1 gestart met een algemeen beschrijving van de huidige situatie van het vrijwilligerswerk in de zorg- en welzijn. Tot slot worden de bevindingen van de trends en ontwikkelingen in hoofdstuk 4 verder besproken, zodat er een verdieping tot stand kan komen over welke veranderingen zich voordoen.

Volgens onderzoek is vrijwilligerswerk van alle tijden en kan het vele vormen aannemen op verschillende gebieden, enkele vormen zijn: integratie, gezondheid, cultuur, vrijetijdsbesteding of persoonlijke ontwikkeling. De voornaamste doelstelling is dat mensen zich vrijwillig inzetten voor een ander en de samenleving. Tegenwoordig doen zich allerlei maatschappelijke trends en ontwikkelingen voor binnen het vrijwilligerswerk. Ook binnen vrijwilligersorganisaties op het gebied van de zorg en welzijn is het vrijwilligerswerk aan het veranderen, waarbij nieuwe vormen van vrijwillige inzet ontstaan, maar ook naar draagvlak wordt gezocht waarbij burgers steeds meer taken overnemen van de overheid. In het geval van organisatie Vrijwaard, waar het onderzoek voor bedoeld is, betreft het ook de zorg- en welzijnssector die allerlei gevolgen heeft voor hun vrijwilligersbeleid.

3.1 Huidige stand van zaken

Uit meerdere onderzoeken blijkt dat de overheden sinds een lange tijd aandacht besteden aan de ontwikkelingen in het vrijwilligerswerk. Eén van deze ontwikkeling is de komst van de vernieuwde Wmo waar duidelijk wordt dat de overheden met andere alternatieven de zorg- en welzijnssector wil organiseren, met als gevolg dat het vrijwilligerswerk steeds meer in beeld komt.

Uit onderzoek blijkt ook dat het vrijwilligerswerk een breed begrip is met verschillende opvattingen. Over het algemeen zijn de onderzoekers het met elkaar eens over de definitie vrijwilligerswerk. Bij vrijwilligerswerk in de 'zorg' gaat het om vrijwilligers die onbetaald en onverplicht werkzaamheden verrichten in georganiseerd verband. Dat doen zij ten behoeve van anderen die in de zorg ondersteuning nodig hebben en met wie ze bij de start geen persoonlijke relatie hebben (Elferink, Scholten, & Storms, 2011). Volgens Meijs (1997) behoort vrijwilligerswerk in de zorg tot de categorie dienstverlenend vrijwilligerswerk, waarbij het gaat om de activiteiten die bestemd zijn voor de klanten van de organisatie. Hierbij kan de relatie gedurende activiteiten wel ontstaan (Scholten & Overbeek, 2009). Tevens benoemt De Gast (2012) dat vrijwilligerswerk wordt gezien als iets doen voor de gemeenschap zonder dat daar een directe materiële tegenprestatie tegenover staat. Andere onderzoekers als Kuperus (2013) en het ministerie van VWS omschrijven het vrijwilligerswerk ook als georganiseerd, onverplicht, onbetaald dat wordt verricht ten behoeve van anderen of de samenleving. Maar ook dat het vrijwilligers onderscheidt van 'leuke' activiteiten in de vrije tijd, aldus Meijs (1997). Een uitgangspunt is dat een mens altijd vanuit eigenbelang handelt, aldus De Gast (2012). Deze initiatieven worden vaak opgezet vanuit de intrinsieke motivatie van mensen om te

helpen en vanuit een gevoel van onderlinge betrokkenheid (VWS & BZK, 2016). Neulinger (1978) stelt dat er sprake kan zijn van vrijetijdsbeleving (pure leisure) wanneer het gaat om een zelfgekozen activiteit, waarbij de motivatie puur intrinsiek is (Beunders & Boers, 2007). Het welzijnswerk sluit aan op deze motivatie en is hiermee een belangrijk onderdeel voor de zorg. Bovendien kan in de organisatie belevingsgerichte zorg gegeven worden en tegelijkertijd gezorgd worden voor een zinvolle dagbesteding of vrijetijdsbesteding zowel voor de cliënt als voor de vrijwilliger, aldus Vrijwaard (Vrijwaard, 2018). In de gemeenten heeft het welzijnswerk expliciet de taak zich te richten op zwakkeren in de samenleving, iets wat ook tot uiting komt in de projecten of activiteiten die zij initiëren (SCP, 2013).

Met betrekking op het vrijwilligerswerk bij Vrijwaard en de organisaties in de omgeving heeft gemeente ##### de volgende verwachting; *“dat burgers een eigen verantwoordelijkheid dragen voor de wijze waarop zij hun leven inrichten en deelnemen aan het maatschappelijk leven. Van de burger mag verwacht worden dat zij elkaar daarin naar vermogen ondersteunen. Burgers die zelf, dan wel met personen in hun omgeving onvoldoende zelfredzaam zijn of onvoldoende in staat zijn tot participatie, moeten een beroep kunnen doen op ondersteuning door de gemeente, zodat zij zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kunnen blijven wonen”* (Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning, 2017).

Steeds meer organisaties doen een beroep op vrijwilligers, maar ook meer burgers houden zich bezig met het vrijwilligerswerk. Het merendeel van de vrijwilligers die actief zijn in de zorgorganisaties bestaat uit mensen die zich vanuit een intrinsieke motivatie willen inzetten voor hun medemensen die zorgbehoevend zijn (Scholten & Overbeek, 2009). Vrijwilligers kunnen een belangrijke rol spelen bij de vermaatschappelijking van de zorg. Dit heeft niet alleen betrekking op de zorg, maar ook op de welzijnsaanbod. Vrijwaard (2011) beaamt dit ook; de activiteiten die zij daarbij uitvoeren zijn zeer divers en kan voor individuele cliënten zijn of in groepsverband. Het gaat hierbij om sociale-emotionele ondersteuning bij de dagelijkse levensbehoeftes en geen verpleegkundige handelingen, aldus Vrijwaard (2018) en gemeente ##### (2015). Clary (1998) geeft aan dat vrijwilligerswerk ook goed is voor degene die het uitvoeren, het geeft erkenning, waardering, sociale contacten en sturing in het dagelijkse leven (SCP, 2009). Volgens landelijke cijfers blijkt dat het vrijwilligerswerk stabiel is en werken zo’n ongeveer 450.000 vrijwilliger in de zorgsector. Dat komt neer op 8% van de Nederlandse beroepsbevolking volgens onderzoekbureaus Effectory (2013), Vilans en Movisie (2016). De exacte cijfers zijn niet gegeven, omdat het aantal vrijwilligers verschilt per organisatie. Zo heeft Vrijwaard vierhonderd vrijwilligers actief (2018) en andere organisaties slechts een paar. Het vrijwilligerswerk wordt gezien als middel tot participatie en als uiting van maatschappelijke betrokkenheid.

3.1.1 Burgerparticipatie

Door het stimuleren van het vrijwilligerswerk worden twee doelstelling van de Wmo behaald, namelijk het ondersteunen van vrijwillige inzet en dat mensen zolang mogelijk zelfstandig elkaar ondersteunen en hiermee de samenleving bij elkaar brengt (Gast, Hetem , & Wilbrink, Basisboek vrijwilligersmanagement, 2012). Dit wordt ook wel ‘civil society’ genoemd of ‘burgerparticipatie’ Rijksoverheid (2018). Vrijwilligers en organisaties leveren een grote bijdrage aan de maatschappelijke betrokkenheid van de samenleving en krijgen daarbij een grote rol om de civil society te vergroten.

Deze ontwikkeling heeft gevolgen voor de (lokale) overheid, die de verantwoording van het vrijwilligerswerk moeten overdragen aan de organisaties. Op deze manier krijgen burgers de ruimte om naar eigen inzicht vorm te geven en uit te voeren. Sommige organisaties hebben hier al ervaring mee en sommige hebben professionele ondersteuning nodig (NOV, z.d.). Het is daarom belangrijk het vrijwilligerswerk te ondersteunen, stimuleren en verder te versterken (Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning, 2017). Binnen de gemeente ##### zijn verschillende partijen actief met vrijwilligerswerk of belangrijk voor het vrijwilligerswerk. Denk aan burgers, bedrijven, scholen en vrijwilligersorganisaties. Gemeente ### (2018) zegt dat: *“vrijwilligersorganisaties, ondersteuningsorganisaties, bedrijven, scholen en de gemeente allen er belang bij hebben dat er netwerken van partijen zijn en dat er onderling wordt samengewerkt. De verschillende organisaties kunnen elkaar versterken en er kan een betere match plaats vinden tussen vrijwilligers en organisaties”*.

3.1.2 Rol vrijwilligers, organisatie en overheden

Verschillende auteurs en onderzoeksbureaus geven aan dat de rol van de vrijwilligers in de zorg groter wordt. Eerder citeert Scholten (2004) dat; *“de professionele zorg ondersteunt de kwaliteit van leven vakbekwaam, vrijwilligers doen dat op hun manier en binnen hun mogelijkheden. Het speciale van vrijwilligers is dat ze niet beroepsmatig naar cliënten kijken, maar juist het ‘gewone’ leven meebrengen”*. Daarbij moet wel volgens Scholten (2004) in de zorg de veiligheid van de cliënt gewaarborgd zijn, door professionele ondersteuning.

Volgens een artikel dat over vrijwilligerswerk gaat kan samenwerkingen tussen overheden en vrijwilligersorganisatie grote toegevoegde waarde hebben (Sociaal Werk Nederland, 2017). Linzel (2017) concludeert dat nu de overheid zich terugtrekt ze meer lokaal moeten organiseren en meer samenwerkingsverbanden met andere partijen moeten aangaan. Vanwege het grote belang voor de samenleving, heeft de gemeente ##### de rol om het aanbod en de huidige vrijwillige inzet meer met elkaar te verbinden en duurzaam te versterken (Startnotitie Vrijwilligerswerk vrijwilligers maken het verschil 2011-2014, 2011). Meijs (2017) constateert ook dat het vrijwilligerswerk een belangrijke economische waarde heeft. De verwachting van de gemeente ##### en omgeving is; hiermee intensiever en beter gebruik van zorgvrijwilligers te kunnen maken en daarmee op den duur de zorgkosten terug te brengen (Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning, 2017).

Het ministerie van VWS (1999) stelde een lange tijd geleden vast dat de taak van de overheid is; *“het scheppen van voorwaarden voor hen die uit vrije wil verantwoordelijkheid willen aanvaarden. De overheid dient vrijwilligers en organisaties van particulier initiatief te ondersteunen in hun werkzaamheden en belemmingen daarvoor weg te nemen. Dat betekent een beleid dat voorwaarden schept en eventueel aanvullend is op bestaand ander beleid”* (SCP, 2009).

3.1.3 Aandacht voor het vrijwilligerswerk

Er kan gesteld worden dat het vrijwilligerswerk op de lokale politieke agenda staat en dat schriftelijke documenten belangrijk gevonden om de visie van de gemeente en haar taakstelling op het vrijwilligerswerk te stimuleren, te ondersteunen en naar buiten toe te expliciteren (SCP, 2009). Het nieuw te ontwikkelen vrijwilligersbeleid moet zo goed mogelijk aansluiten bij de vrijwilliger en bij de behoeften van de lokale gemeenschap, aldus gemeente ##### (2011).

Zorgorganisaties dragen bij aan de kwaliteit van de zorg en dienstverlening. Ze vangen signalen op die kunnen leiden tot aanpassing of vernieuwing van het beleid (Scholten, 2004). Organisaties staan

met de veranderingen en ontwikkelingen voor de vraag hoe ze het vrijwilligerswerk kunnen versterken, behouden binnen hun organisatie en onder de aandacht te brengen (Stichting Vrijwaard, 2011). Doordat de lokale overheid zich steeds meer richt op het vrijwilligerswerk, taken in de zorg en welzijn uitbesteed worden aan de burgers, zien we dat de nieuwe ontwikkelingen invloed hebben op beleidsterrein van het vrijwilligerswerk en de organisaties. Dit leidt ook tot steeds meer discussie over de grenzen. Grenzen aan vrijwilligerswerk blijken niet op het terrein van de wet- en regelgeving te liggen, maar meer in de visie en cultuur van de organisaties. Aan de taken die vrijwilligers uitvoeren, stelt de wet geen grenzen. Overheden kunnen wel werken aan de kwaliteit en veiligheid van de uitvoering van die taken (Zorg Beter met Vrijwilligers, z.d.). Van Beek (2017) geeft aan dat de overheden vooral bezig moet zijn met een gunstige context van het vrijwilligerswerk creëren, denk daarbij aan subsidies of opleidingen voor organisaties.

Een ander beeld dat geschetst wordt door Linzel (2016) zijn in het algemeen de misverstanden die gesignaleerd worden na de invoering van de Wmo (Gast, Hetem, & Wilbrink, Basisboek vrijwilligersmanagement, 2012). De Gast (2012) voegt hieraan toe dat daarnaast blijkt dat vrijwilligersorganisaties beperkt of op geen enkele manier zijn geraadpleegd over de Wmo. Nog een bevinding is dat gemeente en maatschappelijke organisaties nog niet gewend zijn aan het samenwerken met burgers. Dit vraagt een toenemende aandacht en sturing op diverse gebieden. SCP (2015) zegt hierop het volgende; *“als de inzet van vrijwilligers om allerlei redenen onder druk staan of op zijn minst van karakter verandert is dat reden te meer om als gemeentelijke overheid te bezien of het lokale beleid voldoende is toegesneden op het ondersteunen en stimuleren van het vrijwilligerswerk. Het betekent ook dat eventuele knelpunten in de ondersteuningsstructuur aan het licht moeten komen en dat er gezocht moet worden naar handreikingen om het menselijk kapitaal dat gemoeid is met vrijwilligerswerk, optimaal en passend bij de nieuwe tijdgeest te benutten. Vrijwilligerswerk vraagt om beleid”*.

Het Kabinet (2016) stelt hierbij dat zij blijvende aandacht hebben voor positieve randvoorwaarden voor het vrijwilligerswerk en burgerinitiatieven. Eveneens verwacht Meijs (1997) dat overheden vrijwilligersorganisatie ondersteunen en aanvullen (Sociaal Werk Nederland, 2017). Ook volgens De Gast (2012) zal de komende jaren de aandacht voor samenwerking tussen professionele organisaties met burgers naar verwachting meer aandacht krijgen. Deze veranderingen zorgen dat het aanbod van welzijn in de zorgorganisaties opnieuw bekeken moet.

3.2 Conclusie

Het antwoord op de deelvraag: “Welke trends en ontwikkelingen zijn er in de zorg- en welzijnssector?” wordt gegeven in deze conclusie.

Als gevolg van de trends en ontwikkelingen zien we nieuwe opkomende vormen van vrijwillige inzet en de veranderingen in het vrijwilligerswerk, die duidelijk meer aandacht nodig hebben. Dit vraagt van alle betrokken in het vrijwilligerswerk verandering en uitdaging. Mede door de beleidsontwikkelingen zien we steeds meer taken die aangevuld worden met nieuwe taken en verantwoording in de dienstverlenende vrijwilligerswerk. Hierdoor vallen oude vrijwilligerskaders weg en komen er nieuwe vrijwillige inzet voor in de plaats, die andere verwachtingen hebben van de organisatie waarin zij hun werk verrichten (Stichting Vrijwaard, 2011). Daarbij zien we een toenemende individualisering, traditionele vormen naar nieuwe vormen van vrijwillige inzet die

geleid worden door persoonlijke interesse. In een wereld waarin de keuzemogelijkheden van vrije tijd steeds groter worden (Baren, Roza, & Meijs, 2011).

Verder zijn er diverse andere ontwikkelingen gaande in de zorg- en welzijnssector. Om enkele te noemen: de vergrijzing, de invoering Wmo, geleid vrijwilligerswerk en jonge actieve burgers die zich steeds meer richten op (kortdurende) participatie. Onderkend wordt dat een zeker proces van professionalisering een voorwaarde is om als vrijwilligersorganisatie in het huidige tijdsgewricht een zinvolle bijdrage te kunnen leveren aan de realisatie van welzijnsdoelen (SCP, 2009).

Het is duidelijk dat de inzet van de hedendaagse vrijwilligerswerk voorwaarden stelt aan het management van organisaties (Baren, Roza, & Meijs, 2011). Met de veranderingen in de vrijwillige inzet moeten ook vrijwilligersorganisaties zich gaan aanpassen. Hoogleraar bestuurskunde Brandsen (2017) vindt dat vrijwilligersorganisaties ook alert moeten zijn. Veel verder gaat echter de vraag of de huidige vormgeving van het vrijwilligerswerk wel aansluit bij de wensen en behoeften van deze tijd (VIO, 2006). Het is van belang dat de ontwikkelingen passen bij de visie en doelen van de organisatie.

Op basis van deze bevindingen is het goed dat (Vrijwaard) zorgorganisaties met hun toekomstgerichte vrijwilligersbeleid inspelen op de fundamentele veranderingen in het huidige vrijwilligerswerk. Organisaties zullen zich meer moeten richten op de maatschappelijke trends en ontwikkelingen; weten wat de interne klanten en vrijwilligers hierbij waarderen en verwachten, dit vraagt de nodige inzet van de gehele organisatie. *“Uit de omgevingsinvloeden vloeien omstandigheden voort waarmee organisaties in sterke mate rekening moeten houden. Veel organisaties worden geconfronteerd met een uitermate turbulente omgeving en zullen deze omgeving effectief (doeltreffend) tegemoet treden. Dit kan gespaard gaan met grote veranderingen in het aanbod van producten, dienstverlening, structuur en relatie”* (Marcus & Dam, 2009).

Alles afwegend is het belangrijk dat organisaties ook kijken naar de mogelijkheden die de invloeden van de omgeving met zich meebrengen. Het vrijwilligerswerk vraagt om een passend beleid (Scholten & Overbeek, 2009). Hierbij vraagt de inzet van de vrijwilligers in de zorg om goede randvoorwaarden, samenwerking, begeleiding en taakafbakening (Elferink, Scholten, & Storms, 2011).

Een aantal demografische, maatschappelijke trends en beleidsontwikkelingen die de inhoud en het aanbod van het vrijwilligerswerk in de zorg van Vrijwaard beïnvloed, komen uitgebreid in het volgende hoofdstuk aan de orde.

4. Welke omgevingsfactoren zijn van belang voor de zorg-welzijnssector?

Vooralsnog staat in dit onderzoek de ‘externe factoren’ op de vrijwilligers en het vrijwilligerswerk in de zorg- en welzijnssector centraal. Eerder aangegeven zien we dat diverse ontwikkelingen, die zowel maatschappelijk als organisatorisch invloed hebben op de vrijwillige inzet.

Om meer verdieping te krijgen welke ontwikkelingen en trends daadwerkelijk betrekking hebben op de zorg binnen Vrijwaard, waar belangrijke kansen en bedreigingen aanwezig zijn, worden deze hieronder uiteengezet middels de Destep methode. Hiermee hoopt de onderzoeker de omgevingsfactoren die van invloed zijn goed in beeld te krijgen om antwoord te geven op de probleemstelling en onderzoeksvragen.

4.1 Welke demografische factoren hebben invloed?

De samenstelling van de bevolking blijkt volgens verschillende onderzoeksinstituten SCP, CBS en PBL ingrijpend aan het veranderen. Gemeente ##### (Startnotitie Vrijwilligerswerk vrijwilligers maken het verschil 2011-2014, 2011) geeft in hun beleid aan dat zij verwachten dat de inzet van vrijwilligers de aankomende jaren een grotere rol gaat spelen dan nu het geval is. Deze verschuiving komt door een aantal demografische ontwikkelingen. De belangrijkste ontwikkelingen voor organisatie Vrijwaard worden hieronder behandeld.

Maatschappelijke ontwikkeling

Met de transitie in de zorg is niet alleen het karakter van het vrijwilligerswerk aan het veranderen, maar ook de rol van de burger. Het is vooral de verschuiving van traditionele vormen van vrijwilligerswerk naar nieuwe vormen, soms geduid door een naamsverandering naar ‘vrijwillige inzet’ (Baren, Roza, & Meijs, 2011). Bij de traditionele vormen is er sprake van een beperkte keuzevrijheid, aldus Beunders & Boers (2007). Het SCP (2004) stelt dat het hierbij gaat om de toenemende individualisering. Met als gevolg dat burgers nu steeds meer specifiekere wensen hebben, in sommige onderzoeken ook wel ‘keuzevrijheid’ genoemd. Hierbij gaat het dwingende karakter van allerlei traditionele maatschappelijke verbanden verdwijnen en is er meer ruimte om het leven naar eigen inzicht en behoefte in te richten (Baren, Roza, & Meijs, 2011). In de paragraaf sociaal-culturele factoren wordt het begrip ‘keuzevrijheid’ nader toegelicht met betrekking op het vrijwilligerswerk.

Scholten (2004) stelt dat mensen niet alleen voor een ander willen zorgen, maar ook steeds meer willen werken aan persoonlijke ontwikkeling of sociale contacten. Movisie (2011) zegt daartegenover dat mensen het druk hebben en dat zal ook niet minder worden. Het gevolg hiervan is dat mensen zich sterker zullen afvragen wat ze eraan overhouden, of ze er zelf beter van worden. De Gast (2012) legt uit dat vanwege de beperkte tijd mensen zich steeds meer verbinden voor eenmalig of kortere tijd aan een vrijwilligersklus dan zich permanent vast te leggen. Het doel hierbij is niet het afronden van een klus, maar meer het leveren van een bijdrage aan de samenleving. Al deze ontwikkelingen dragen bij aan een nieuwe vrijwilligers identiteit waardoor een ‘moderne vrijwilliger’ ontstaat die minder (lang) trouw zal blijven aan een organisatie, aldus Meijs (2011).

Opvallend is dat Meijs stelt (2011) dat al deze nieuwe vormen niet zorgen voor verminderen van de bereidheid, beschikbaarheid en bekwaamheid van mensen voor vrijwilligers. De onderzoeken naar

vrijwilligerswerk geeft aan dat er niet zozeer iets veranderd is in de bereidheid, maar meer in de motivatie van de vrijwilligers. Om als burger eigen beslissingen te nemen komt het dus niet alleen ten goede van zichzelf, maar ook aan de overheid die de nadruk legt op de burgerparticipatie. Verder zijn er meerdere demografische ontwikkelingen die van invloed zijn. Om enkele te noemen: geleid vrijwilligerswerk en multiculturalisering.

Naast de individualisering is er nog een verandering, namelijk de vergrijzing van de samenleving. Hierbij neemt niet alleen het aantal ouderen toe, maar ook de levensverwachting wordt steeds hoger. Hierdoor is er als het ware sprake van een dubbele vergrijzing, aldus CBS (2012). Met als gevolg dat de toenemende vergrijzing van de Nederlandse bevolking leidt tot een toename van hulpvragen, waarin ook de behoefte aan beroepsmatige en vrijwillige zorg en mantelzorger groeit. Scholten (2004) bevestigt eerder al dat de vrijwilligers en organisaties te maken krijgen met complexere hulpvragen. De vergrijzing heeft op allerlei manieren effect op het vrijwilligerswerk. Niet alleen omdat het tot een grotere zorgvraag leidt, maar ook omdat het van invloed is op het vrijwilligersbestand (Movisie, 2009). Organisaties signaleren een vergrijzing van hun vrijwilligersbestanden; vrijwilligers die vaak al jaren actief zijn, worden er niet jonger op en de toename van jongeren laat te wensen over, ook wel ontgroening genoemd. Tegelijk biedt dit nieuwe wervingsmogelijkheden van nieuwe vrijwilligers (2008). Er is meer vraag naar professionele (jonge) vrijwilligers. Maar ook stelt het Verwey-Jonker Instituut (Verwey-Jonker Instituut, 2006) kansen te zien in de vergrijzing en daarmee de ouderen; mensen worden ouder en kunnen zich tot op steeds hogere leeftijd inzetten. Volgens verschillende onderzoeken is de verwachting dat deze vergrijzing langdurig zal doorzetten.

Onderzoek wijst uit dat er meer behoefte is aan flexibiliteit in het vrijwilligerswerk. Opvallend is ook dat er nieuwe initiatieven ontstaan waarbij niet altijd uit vrije beweging wordt deelgenomen, maar vrijwilligerswerk juist minder flexibel lijkt te worden en een minder vrij karakter krijgt (Meijs, Bridges Karr, Baren, & Huisman, 2011). Deze strategie wordt voornamelijk ingezet door de overheid of door werkgevers (Gast, Hetem, & Wilbrink, 2012). Deze nieuwe vormen zijn re-integratie, inburgeringstrajecten of werknemersvrijwilligerswerk, ook wel geleide vormen van vrijwilligerswerk genoemd. Enkele voorbeelden zijn: mensen die door ziekte, werkloosheid of persoonlijke omstandigheden langere tijd uit het arbeidsproces zijn geweest, een nieuwe start maken in Nederlandse samenleving met vrijwilligerswerk of als een werknemer tijdens werktijd zich inzetten voor een maatschappelijk doel (Gast, Hetem, & Wilbrink, 2012). Vrijwilligerswerk wordt hierbij vooral gehanteerd als een instrument voor ontwikkeling, oriëntatie op de samenleving of de arbeidsmarkt en integratie op het individuele niveau (Hustinx, Meijs, & Hoorn, 2010). Volgens Hustinx (2010) spelen deze nieuwe vormen van vrijwilligerswerk ook in op de bereidheid, geschiktheid en beschikbaarheid van potentiële deelnemers. Alleen wordt het vrijwilligerspotentieel nu gemanipuleerd, omdat het vrijwilligerswerk door andere wordt geïnitieerd of ingericht. Geleid vrijwilligerswerk vraagt om een persoonlijke aandacht en begeleiding (Gast, Hetem, & Wilbrink, Basisboek vrijwilligersmanagement, 2012). Meijs (2012) geeft aan dat organisaties motiverende werkzaamheden moeten bieden. Humanitas (2015) stelt daarentegen dat deze begeleiding in de praktijk vaak niet voor de hand ligt. Vanuit een civil society perspectief zijn de dwingende vormen van geleid vrijwilligerswerk moeilijker aanvaardbaar. Of het geleid vrijwilligerswerk in een vernieuwende hedendaagse civil society teweeg kan brengen, zal afhangen van de mate waarin de verschillende betrokken partijen kan verzoenen en hun conflicterende verwachtingen kan inlossen

(Hustinx, Meijs, & Hoorn, 2010). Maar onduidelijk is nog hoe groot precies de gevolgen zijn van geleid vrijwilligerswerk.

Ondertussen ontstaat er ook volgens verschillende onderzoeken een ander belangrijke ontwikkeling, namelijk een multiculturele samenleving. Volgens Movisie (2009) kent Nederland een grote culturele diversiteit die ook steeds meer tot uitdrukking gaat komen in vrijwilligersorganisaties. Vereniging van Nederlandse Gemeenten (2015) bevestigt dat de culturele diversiteit ook toeneemt door nieuwe burgers uit diverse landen, met als gevolg een stijging in de diversiteit van de allochtone bevolking. Volgens de laatste cijfers van het CBS (2017) vestigden zich 79.000 migranten in ons land. Kennisinstituut Movisie (2009) geeft in een eerder onderzoek aan dat allochtonen zijn ondervertegenwoordigd in het vrijwilligerswerk, maar verrichten wel veel vrijwilligerswerk in hun eigen organisaties. Münz, (2003) bevestigt dat de Nederlandse organisatiecultuur niet altijd toegankelijk en aantrekkelijk is voor mensen met een andere culturele achtergrond. De reden hiervoor zou zijn taalbarrière, zich niet thuis voelen bij de organisatiecultuur, tijdgebrek of organisatie en zijn vaak weinig flexibel in het aanpassen van hun werk en omgangsstijlen. Dit laat voor allochtonen weinig ruimte over voor een eigen inbreng (VWS, 2005). Anderzijds laat het onderzoek ook zien dat immigranten niet direct opgaan in een nieuwe samenleving (Gast, Hetem, & Wilbrink, Basisboek vrijwilligersmanagement, 2012). Volgens een socioloog Bourdieu (1930) komt dit door inzichten, levensstijlen, vaardigheden en die van de gevestigden daartoe belemmering opleveren (SCP, 2004). Als je niet over bepaalde kapitalen of competenties beschikt, dan ben je van deelname aan een bepaalde maatschappelijke activiteit uitgesloten (Beunders & Boers, 2007). Vanuit het oogpunt dat mensen wel bereid zijn om iets voor een ander te doen, zou voor deze doelgroep nog wervingsmogelijkheden liggen.

Een andere belangrijke ontwikkeling voor de samenleving en daarmee het vrijwilligerswerk, heeft betrekking op de technologische ontwikkeling. Daar liggen steeds meer mogelijkheden van verbondenheid en transparantie door een toename in internetgebruik en social media, dat volkomen geïntegreerd is in het leven van mensen (Movisie, 2009). Deze toenemende ontwikkeling zou een goedkope en snelle manier kunnen zijn om met elkaar te communiceren en kan impact hebben op de inhoud van het vrijwilligerswerk. Informatisering brengt mensen in contact en ontstaat er andere vormen van vrijwillige inzet in het vrijwilligerswerk. De Gast (2012) spreekt er over dat deze vorm van technologieën ook toegepast worden om allerlei vormen van democratische participatie te bevorderen. Online vrijwilligerswerk komt burgers goed tegemoet aan de wensen rond eigen planning en tijdsbesteding van nieuwe vrijwilligers. Ook Meijers (2017) beaamt dat technologieën het werk voor vrijwilligers in organisaties stukken eenvoudiger kan maken.

Duidelijk is dat deze ontwikkelingen om meer investering vraagt. Dit leidt tot meer persoonlijke aandacht, variërende activiteiten voor vrijwilligers en voor de cliënten en meer zorg en welzijn op maat, waarin we de doelstelling dat vrijwilligers een bijdrage leveren aan het welzijn van de cliënt niet moeten vergeten (Vrijwaard, 2018). Gemeente ##### (2011) voegt hier aan toe: het goed functioneren van vrijwilligers en vrijwilligersorganisatie is gewenst, waarbij we kwaliteitsverbetering nastreven door integraal en samenhangend vrijwilligersbeleid te ontwikkelen voor mensen of doelgroepen met een achterstand of beperking, zodat zij van daaruit zelfstandig verder kunnen en meedoen aan de samenleving.

4.2 Welke economische factoren hebben invloed?

Ook de zorgsector is economisch aan het ontwikkelen. Demografische en politiek-juridische ontwikkelingen hebben gevolgen voor de economische aard van de zorgsector. De BZK en de CBS stelt dat de Nederlandse arbeidsmarkt sterk aan het veranderen is richting een flexibele arbeidsmarkt met een stijgende werkloosheid en een toenemende instroom van arbeidsmigranten. In de zorgsector wordt verwacht dat op lange termijn een personeelstekort gaat ontstaan. In deze paragraaf worden de belangrijkste economische ontwikkelingen uiteengezet.

Vastgesteld door het BKZ (2015) zal na 2016 het tekort aan personeel in de zorg harder toenemen, de effecten van de vergrijzing onder het zorgpersoneel zal dan merkbaar worden. Scholten (2009) geeft in een eerder onderzoek aan dat er veel vrijwilligers actief zijn binnen de zorginstellingen en de verwachting is dat de inbreng van vrijwilligers zal toenemen om de kwaliteit van de zorg te garanderen. Zowel Elferink, Scholten, Storms (2011) als Vilans en Movisie (2016) geven aan dat de aandacht voor het vrijwilligerswerk en voor de grenzen tussen inzet van vrijwilligers en beroepskrachten meer aan de orde zal komen. Redacteur Hogendorp (2016) zegt met betrekking op de beroepskrachten en het vrijwilligerswerk het volgende; *‘natuurlijk kan een vrijwilliger nooit hetzelfde doen als een beroepskracht dat moet je ook niet willen, maar we zien wel prachtige combinaties ontstaan’*. Aan de andere kant geeft zij ook aan dat organisaties moeite hebben met bepaalde wet- en regelgeving. Een voorbeeld daarvan is dat er heel veel bezuinigd wordt waardoor er banen wegvallen. Een deel van de taken die niet meer uitgevoerd worden komen daardoor bij de vrijwilligersorganisaties te liggen (Hogendorp, 2016). Volgens Hogendorp staan het SZW en het UVW hier niet achter, omdat deze vrijwilligersklussen arbeid zouden verdringen. Het komt er dus op neer dat bijvoorbeeld vrijwilligers met een WW bepaalde klussen mogen doen, terwijl de beroepskrachten wegbezuinigd worden. Dit zou tegenstrijdig zijn, aldus Hogendorp (2016). Ook Meijs (2017) is tegen het afdwingen van vrijwilligerswerk in ruil voor uitkering. Dat is volgens hem geen vrijwilligerswerk meer. In tegenstelling tot Van Beek (2017) moet de overheid vaker vrijwilligerswerk helpen omzetten in betaald werk en stelt. Brandsen (2017) vindt dat de overheid soepeler moet omgaan met de eisen die worden gesteld, met name voor vrijwilligers in de zorg.

In onze samenleving zien we dat meer gemeentes inzetten op mensen met een uitkering (geleid vrijwilligerswerk). Hierbij geldt het volgende: Indien nog geen werk, dan dienen burgers vrijwilligerswerk of mantelzorg te doen als ‘tegenprestatie’ voor de ontvangen uitkering, vanuit een gedachte dat vrijwilligerswerk ook een opstap kan zijn naar betaald werk (BZK, 2015). Mezzo (2014) bevestigt dat de meeste gemeenten de tegenprestatie uitvoeren. Hierop is gemeente ##### een uitzondering en voert geen tegenprestatie uit (Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning, 2017).

Een andere fundamentele economische trend is het maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO). Een uitgangspunt hierbij is dat organisaties een bijdrage leveren, zonder dat daar een tegenprestatie tegenover staat. De Rijksoverheid stimuleert dit om rekening te houden met mens, milieu en maatschappij. Volgens de Rijksoverheid is de essentie van MVO dat organisaties verantwoordelijkheid dragen voor maatschappelijke problemen (Rijksoverheid, 2018). Rondom het begrip MVO is er onduidelijkheid; het zou een notie over de moraliteit van organisatie weergeven, maar ook een bedrijfsstrategie zijn die afgestemd is op ontwikkelingen in de markt en samenleving (ISO, 2016). Volgens de internationale ISO-norm die zich richt op het MVO, gaan steeds meer bedrijven inspelen op dergelijke ontwikkelingen en zien dat MVO- marktkansen biedt. Niet alleen als het gaat om hun afzetmarkt, maar ook op de arbeidsmarkt.

Ook in de zorg zijn er steeds meer eisen op het gebied van MVO waar zorgorganisaties mee moeten omgaan. Door de demografische ontwikkeling, waarbij de arbeidsmarktkrapte ontstaat, wordt tegenwoordig veel nadruk gelegd op het vrijwilligerswerk. De zorgsector moet daarom de aantrekkelijkheid van werken in de zorgsector verhogen (MVO Nederland, 2017). *‘Vrijwilligerswerk kan voor veel bedrijven een laagdrempelige manier zijn om zich in te zetten voor de samenleving. Vaak leidt een klus tot regelmatig of structurele samenwerking met organisaties. Het zorgt voor verbinding, uitbreiding van het netwerk, sterke imago en betrokkenheid’*, aldus MVO Nederland (2017). Volgens universitair docent Pushpika Vishwanathan (2018) geeft een bedrijf dat maatschappelijk verantwoord onderneemt een signaal af dat geld wil verdienen, maar wel binnen bepaalde morele randvoorwaarden. Daarmee versterkt het bedrijf zijn maatschappelijke imago en wordt het aantrekkelijk voor werknemers, vrijwilligers of overige partijen. Met als gevolg dat het MVO niet alleen economische winst boekt, maar ook beloond wordt met een goede reputatie, een sterker innovatief vermogen en vermindering van de risico's.

Opvallend is dat MVO vooral een trend is onder jonge, net afgestudeerden zonder werkervaring. Het hebben van een gevarieerde CV is een belangrijke onderscheidingsfactor. Het aandeel jongeren tussen 18 en 25 jaar dat bereid is vrijwilligerswerk te doen omwille van hun CV zal stijgen, aldus Movisie (Movisie, 2008). Zodra de economie aantrekt, dan zullen zij weer nodig zijn in de zorgsector (Vrijwaard, 2015).

Uit meerdere onderzoeken in het trendrapport van MVO Nederland (MVO Nederland, 2013) blijkt dat de jonge generatie meer gericht is op zinvol werk en minder gevoelig voor salaris, status en carrière. Een prettige werksfeer, afwisselende werkzaamheden en de mogelijkheid om flexibel te werken staan centraal.

Ook een feit is dat de beroepsbevolking krimpt, doordat het aandeel pensioengerechtigden en de vraag naar de zorg toeneemt. Onderzoeken wijzen erop dat de komende jaren schoolverlaters in de toekomst in zorg moeten gaan werken om hieraan tegemoet te komen (RVZ, 2006). Ook geeft MVO Nederland (2013) aan dat waar organisaties zich flexibel opstellen, jongeren beter in staat zijn aan organisatie te binden.

Daarnaast zien we ook toenemende belangstelling voor de maatschappelijke stages door jongeren. Het ministerie van Onderwijs heeft deze wet ingevoerd, zodat jongeren leren verantwoordelijkheid te nemen voor anderen. Dit is wettelijk verplicht voor alle middelbare scholieren en houdt in dat jongeren vrijwilligerswerk doen tijdens hun middelbare schoolperiode (Startnotitie Vrijwilligerswerk vrijwilligers maken het verschil 2011-2014, 2011). Het is belangrijk dat leerlingen daarvoor de ruimte krijgen en dat ze activiteiten mogen uitvoeren die aansluiten bij hun interesse. Dit kunnen ze doen bij vrijwilligers- of zorgorganisaties of andere organisaties (Gast, Hetem, & Wilbrink, Basisboek vrijwilligersmanagement, 2012).

Tevens stelt het BZK (2015) dat er een toenemende trend is in de drukke tijdsbesteding van jongeren. Om hun vaak materiele levensstijl te bekostigen is het hebben van bijbanen erg belangrijk (Movisie, 2008). Ook de tijdsbesteding van de vrijwilligers geven verschillende onderzoeken een ander beeld. Movisie (2009) geeft in een eerder onderzoek aan dat over het algemeen de hoeveelheid vrije tijd eerder is afgenomen dan toegenomen. Anderzijds kan dit over het algemeen ook komen door strengere studie, veeleisende banen en langer door werken. Daarnaast spelen veranderingen in leefstijl een rol. Mensen hebben meer behoefte aan variatie en verandering en willen in de tijd die ze hebben kunnen schakelen tussen uiteenlopende activiteiten (BZK, 2015). Dit zou minder vrijwilligers

kunnen betekenen (Movisie, 2009). Volgens huidige publicaties van SCP en CBS is het vrijwilligerswerk de afgelopen decennia redelijk gelijk gebleven. Onderzoeken in cijfers wijzen uit dat vrijwilligers gemiddeld 4.5 uur besteden per week aan vrijwilligerswerk. Volgens onderzoek lijkt het er meer op dat vrijwilligers zich intensiever zijn gaan inzetten en niet zozeer in percentage is gestegen.

Over het algemeen zien we dat in Nederland veel burgers actief zijn in het vrijwilligerswerk. Anderzijds levert dit ook kritiek op, bijvoorbeeld de betaalde arbeidsverdringing.

Echter, zien we dat vandaag de dag vrijwilligers niet meer alles willen en kunnen accepteren. Een belangrijke reden hiervoor is een drukke agenda, waardoor de tijd die vrijwilligers kunnen investeren onder druk komt te staan (Baren, Roza, & Meijs, 2011). Het feit blijft dat op diverse terreinen veel werk wordt verricht door vrijwilligers en actieve burgers. Dit vraagt om begeleiding en nieuwe kaders. Van organisaties wordt nu verwacht dat ze alles goed voorbereiden, dat ze ondersteuning en training bieden en het vrijwilligerswerk aantrekkelijker maken door allerlei voorzieningen voor hen te treffen (Baren, Roza, & Meijs, 2011). Emanuele (1996, in Handy en Srinivasan, 2004) stelt desalniettemin dat vrijwilligers niet 'gratis' zijn. Vrijwilligers kosten wel degelijk geld, onder andere aan begeleiding.

De achterliggende gedachte is dat vrijwilligerswerk economische waarde heeft omdat diensten goedkoper of beter worden aangeboden, aldus Meijs (2011). Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de verdeling van de financiën. Zij willen weten wat er met hun geld gebeurt, maken prestatieafspraken en stellen eisen aan de financiering (Startnotitie Vrijwilligerswerk vrijwilligers maken het verschil 2011-2014, 2011). Een steunpunt voor het vrijwilligerswerk is ook een aanbieder. Het gevolg van deze ontwikkeling kan zijn dat concurrentie en competentie met andere organisaties in de gemeente en regio ontstaat (Movisie, 2009).

De inzet van vrijwilligers kan op termijn dus tot een aanzienlijke besparing in de zorgkosten leiden, aldus Movisie (2018). Maar het valt op dat de economische perspectief van het vrijwilligerswerk nog niet door alle organisaties wordt meegewogen. Omdat het vrijwilligerswerk over het algemeen een waarde heeft omdat het juist niet op geld is gericht. Organisaties kunnen meer kijken naar de marktwaarde van het vrijwilligerswerk (Meijs L., 2011).

Tot slot kan het vrijwilligerswerk ook steeds minder vrijblijvend worden. Door de regels van de overheid gaan organisaties meer eisen stellen. Movisie (Movisie, 2008) geeft in een eerder onderzoek aan dat dit obstakels kan geven om vrijwilligerswerk te doen. Maar aan de andere kant kan het ook meer voldoening geven, aldus MO Groep (2015).

4.3 Welke sociaal-culturele factoren hebben invloed?

Op sociaal-cultureel niveau staat de cliënt in de zorgsector centraal. Eerder aangegeven is naast de toenemende individualisering niet alleen de keuzevrijheid aan het toenemen onder de vrijwilligers, maar ook die van cliënten in de zorg. In de huidige maatschappij wordt dit persoonsgerichte zorg of belevingsgerichte zorg genoemd.

Hierbij is het de zorg die aansluit op de wensen en behoeften van de cliënt en niet andersom (Vrijwaard, 2018). De vraag die centraal staat is: *Wat heeft de cliënt nodig om zich gelukkig te voelen?* Volgens Kitwood (1997) geeft persoonsgerichte zorg voorrang aan de rol van de sociale omgevingsfactoren en de interpersoonlijke interacties (Vrijwaard, 2018). Uit wetenschappelijk onderzoek is nog niet veel bekend of persoonsgerichte zorg beter werkt dan gerichte zorg. Er zijn

aanwijzingen dat cliënten zich beter geholpen voelen door persoonsgerichte zorg. Hierdoor lijken mensen meer regie te nemen en in overleg met de zorgverlener meer haalbare doelen te stellen (Vilans, 2012). Eigen regie van cliënten staat bij Vrijwaard voorop (Vrijwaard, 2018). Volgens de experts zijn er twee redenen waarom deze diversiteit in de zorg nodig is. De eerste reden is mensen laten leven in waarde, zodat zij naast de gezondheid zelf kunnen bepalen of zij meedoen aan activiteiten en hebben van sociale contacten. De tweede reden is de informele zorg; zorg of ondersteuning die gegeven wordt door een vrijwilliger of mantelzorger. In de huidige zorg is er een grotere rol weggelegd voor familie en vrijwilligers. Zorgorganisaties zullen meer dan voorheen samenwerken met informele zorg (Zorg voor Beter, 2018). Ook van de informele zorg wordt verwacht dat zij in kunnen spelen op persoonsgerichte zorg. Vrijwaard zegt dat bij persoonsgerichte zorg het persoonlijke gesprek tussen informele zorg en de cliënt centraal staat (Vrijwaard, 2018).

Volgens SCP (2007) en De Gast (2012) is de eigen keuzevrijheid binnen de Nederlandse civil society al sterk gegroeid en zal nog verder toenemen. Movisie (2009) spreekt over dat de huidige samenleving zich nu en in de toekomst kenmerkt door individualisering. Initiatieven worden vaker genomen vanuit een besef van eigen verantwoordelijkheid en met inzet van de eigen persoonlijkheid (SCP, 2007). Meer dan voorheen zullen participanten hun persoonlijke ervaring en bevrediging vooropstellen dan de behoeften van de organisaties, aldus Movisie (Movisie, 2009). Onderzoekers spreken over een grotere keuzevrijheid dat ervoor zorgt dat vrijwilligers, in dit geval ook cliënten, meer voorwaarden gaan stellen. Movisie (Movisie, 2009) stelt dat mensen zelf hun tijd en werkzaamheden kunnen indelen en niet het gevoel te hebben gebonden te zijn of verplichtingen te hebben. Het vrijwilligerswerk moet een aantrekkelijke keuzemogelijkheid vormen, die de moderne vrijwilliger zelf ook wat oplevert, zoals begeleiding, inspraak, scholing of leerervaringen. Mensen zouden zich steeds minder van elkaar aantrekken, ze zouden alleen nog maar oog hebben voor eigen belangen en hun gevoelens (SCP, 2004). Volgens Movisie (2011) zullen vrijwilligers steeds meer kijken naar wat het werk inhoudt en wat het voor hen zelf oplevert. Vrijwilligersorganisaties sluiten hierdoor aan bij de individuele burger door de inzet meer te waarderen en te belonen en door meer aandacht te besteden aan motivatie in relatie tot het aanbod. Onderzoek geeft weer, doordat de overheid de verantwoordelijkheid voor functioneren meer bij de burger neerlegt, de burgers actiever, mondiger en kritischer wordt.

Deze beweging vraagt om maatwerk (Vrijwaard, 2018). Persoonlijke invulling vraagt flexibilisering van aanbod, andere vormen van interactie met burgers en een andere competentie profiel van ambtenaren (BZK, 2015). Het MO Groep van het sociaal domein (2015) geeft daarbij aan dat overheden de neiging hebben om vrijwilligerswerk onder te brengen in het beleid rondom informele zorg. Dit beleid zou moeten bepalen hoe mantelzorgers, vrijwilligers of andere betrokkenen uit het netwerk beter kunnen samenwerken met de zorg en hiermee hulpbehoevende burgers optimaliseren. Meijs (2017) zegt hiertegenover: “het idee voor een cao van vrijwilligers is een voorbeeld van een doorgeschoten overheid, daarmee tast je de autonomie van vrijwilligers aan”. Ook Dekker (2017) vindt dat de overheid terughoudend moet zijn met het invoeren van regels of functies om het vrijwilligerswerk aan te jagen. Kortom, de onderzoekers zien wel ruimte in het faciliteren, maar niet in extra regels.

Daarnaast wordt er een duidelijk beeld geschetst dat mensen hun levenspatroon niet meer aanpassen aan het vrijwilligerswerk, maar het vrijwilligerswerk moet zich aanpassen aan hun levenspatroon. Opvallend is dat de verbinding met de medemens blijft, maar dat er meer dan

voorheen afwegingen plaatsvinden. Vanwege deze nadrukkelijke interactie tussen het belang van de burger en cliënt hebben invloed op organisaties die werken met vrijwilligers.

Belangrijke redenen voor de verwachte toename van het aantal vrijwilligers zijn: uitbreiding van activiteiten of locaties, meer service en persoonlijke aandacht aan klanten willen bieden en hogere druk op de kosten.

4.4 Welke politiek-juridische factoren hebben invloed?

De relatie tussen de burger en de overheid verandert, waarbij de burgers steeds meer initiatieven nemen. Hierbij neemt de overheid steeds vaker een faciliterende positie in. Vanuit de politiek wordt er meer beroep gedaan op de eigen kracht van burgers om meer ondersteuning binnen het eigen netwerk te zoeken (BZK, 2015). In het denken van een terugtrekkende overheid worden burgers geacht meer verantwoordelijkheid te nemen en elkaar te ondersteunen, in plaats van hulp en steun van de overheid te verwachten (Startnotitie Vrijwilligerswerk vrijwilligers maken het verschil 2011-2014, 2011). Bijvoorbeeld door hulp van familie, buurt, mantelzorgers of de vrijwilligers in te zetten. Door de toenemende mate van decentralisatie van taken naar de gemeenten neemt ook de noodzaak om samen te gaan werken toe. Dit betreft ook andere gemeenten, of met andere organisaties, zorginstellingen, maar ook met burgers en burgerinitiatieven (BZK, 2015). In de gemeente ##### is men in staat om een visie te ontwikkelen op nieuwe ontwikkelingen en daarop interactieve beleidsvorming beleid te formuleren en uitvoering aan te geven, aldus gemeente #####

Om de zorg de komende jaren toegankelijk en betaalbaar te houden, voert de overheid de komende jaren een aantal veranderingen door. De belangrijkste ontwikkeling is dat de overheid beleid voert op het langer thuis kunnen blijven wonen van mensen die ondersteuning of zorg nodig hebben. Om dit te bereiken is de Wmo ingezet op 1 januari 2015 (Startnotitie Vrijwilligerswerk vrijwilligers maken het verschil 2011-2014, 2011). De Wmo is geen zorgwet, maar een participatiewet, de essentie is meedoen, meehelpen en meedenken. Bij de laatste vorm van de participatie 'meedenken', stelt De Gast (2012) dat beleid niet door de gemeente alleen gevormd moet worden, maar samen met maatschappelijke organisaties en de burgers, met als doel het beleid gezamenlijk te kunnen uitvoeren.

De gemeentes krijgen ook zelf de mogelijkheid om te bepalen wie deze voorziening uit de Wmo echt nodig hebben. Het doel van de nieuwe Wmo is dat mensen die ondersteuning nodig hebben langer in de eigen omgeving kunnen blijven wonen. Hiervoor zijn budgetten beschikbaar gesteld voor gemeentes om dit zo goed mogelijk te organiseren. Volgens de NZa (2018) en gemeente ##### (2011) ligt de nadruk op wat mensen zelf nog kunnen in plaats van wat zij niet meer kunnen.

Voor de burgers betekent deze ontwikkeling dat zij gevraagd kunnen worden door gemeentes of (vrijwilligers)organisatie om mee te denken over een passende Wmo beleid (Gast, Hetem, & Wilbrink, Basisboek vrijwilligersmanagement, 2012). Door een groot beroep te doen op de vrijwilligers is ook het vrijwilligerswerk verbonden aan de wet. Volgens Movisie (Movisie, 2018) kan door de Wmo verbindingen en combinaties ontstaan, die vernieuwend zijn en andere impulsen geven aan het vrijwilligerswerk, vrijwillige minzorg, vormen van informele participatie en burgerinitiatieven. Daarmee worden ook de cliënten in de zorg en welzijn ondersteund.

Volgens MO Groep (2015) onderzoek is er een meerderheid van de gemeente die een vrijwilligerswerkbeleid hanteert. Echter, wordt het beleid als ontoereikend ervaren en overheden

blijken weinig te investeren in het stimuleren van vrijwilligerswerk. Ook het NOV en Mezzo (2011) bevestigen deze signalen. Uit hun onderzoek blijkt dat gemeenten wel ondersteuning aanbieden, maar geen beleid hebben geformuleerd. Ook wordt vastgesteld dat vrijwilligerswerk en organisatie in de informele zorg niet betrokken worden bij het opstellen en uitvoeren van het beleid. In sommige gevallen hebben gemeenten wel beleid, maar wordt er niets gedaan aan implementatie. Anderzijds wordt er wel aangegeven dat organisaties wel activiteiten uitvoeren met ondersteuning van de gemeente, waarvoor geen gemeentelijk beleid bestaat, bijvoorbeeld bij het opzetten van beurzen of het opzetten van vrijwilligersplatform. In de losse antwoorden wordt meerdere keren door onderzoekers aangegeven dat de organisatie wel activiteiten uitvoert binnen de basisfuncties waarvoor geen gemeentelijk beleid bestaat. Uit onderzoek komt geen eenduidig beeld naar voren over implementatie beleid. Volgens SCP (2013) geven beleidsmedewerkers stellig aan dat er nu meer aandacht is voor vrijwillige inzet binnen de zorg en ondersteuning.

Wel geven verschillende onderzoeken te kennen dat ze proberen het vrijwilligerswerk en ondersteuning te integreren of mensen inzetten om ideeën te genereren. Daarbij is de kans van slagen meer als mensen initiatieven aandragen aan gemeenten. Er kan dus gesteld worden dat er een grote maatschappelijke behoefte is aan afstemming, zowel van vrijwilligers in de zorg, als op organisatorisch en politiek niveau.

Een ander negatief beeld is dat door vrijwilligersorganisaties wordt gesteld dat de komst van de Wmo extra druk zal leggen op het vrijwilligerswerk, waardoor overbelasting kan ontstaan bij de nu al actieve vrijwilligers. Dit geldt vooral voor de zorg- en welzijnssector, aldus MO Groep (2015).

Verschiedende onderzoeken wijzen ook uit dat er steeds hogere eisen worden gesteld aan de kennis en kunde van de vrijwilligers door de toenemende professionalisering en eisen van dienstverlening in de zorgsector. De aandacht van kwaliteit stelt eisen aan de motivatie en deskundigheid van vrijwilligers, aldus Movisie (2009).

4.5 Conclusie

In de conclusie wordt er antwoord gegeven op de deelvraag: “Welke omgevingsfactoren zijn van belang voor de zorg- welzijnssector?”. Er wordt gekeken naar welke zaken van belang zijn om de doelstelling van dit onderzoek te kunnen behalen.

Samenvattend is het helder dat er een toename is van steeds meer werkmogelijkheden, verschillende vormen en motieven van de vrijwillige inzet. Aan de ene kant zien we dat dit komt door maatschappelijke ontwikkelingen en de herinrichting van de zorg en welzijn, anderzijds door veranderende behoeften van de mensen zelf. Daarnaast zien we dat burgerinitiatieven en vrijwillige inzet ook sterk de aandacht hebben in de politiek, diverse onderwerpen komen aan bod. Het blijkt hieruit dat het vrijwilligerswerk essentieel zou zijn voor de vorming van sociaal kapitaal en sociaal vertrouwen in de samenleving om overheidsdoelstellingen te realiseren. Daarnaast wordt ook de diversiteit van vrijwilligerswerk voor (zorg)organisaties steeds groter. Het vrijwilligersbeleid krijgt hierdoor een andere karakter, namelijk maatwerk.

Een paar opvallende constatering zijn dat enkele vormen van demografisch, sociale- culturele en politieke factoren duidelijk van invloed zijn. De grootste zijn de Wmo, de vergrijzing, maar ook de keuzevrijheid die invloed heeft op de inhoud van het vrijwilligerswerk. Dit nader toegelicht: ten eerste hebben mensen hebben steeds meer wensen die moeten aansluiten bij de eigen emotie en

beleving en dat binnen de gewenste tijdsbestek. Dit vraagt om maatwerk van organisaties. Ten tweede de opvallende toename van de vergrijzing. Hierdoor ontstaan steeds meer hulpvragen in de omgeving, maar tegelijkertijd kan dit ook dienen als extra capaciteit voor het vrijwilligerswerk. Als laatste ook de invoering Wmo, die op verschillende manier veel invloed heeft op de zorg. Deze beleidsvoering is gericht op de cliënten, maar hebben indirect invloed op organisaties en professionals. Bezuinigingen brengen grote gevolgen met zich mee voor de financiering, professionele inzet en de overgang van begeleiding, dagbesteding en beschermd wonen naar de Wmo. Hierdoor komen steeds meer cliënten met complexe hulpvragen bij vrijwilligers terecht, met als gevolg dat organisaties steeds meer vrijwilligers nodig hebben met kennis en kunde. Deze hervorming kost de zorgorganisaties veel tijd en geld of zij hebben niet de voldoende capaciteit om deze verandering goed aan te gaan. Voor organisaties is het interessant om ook te kijken hoeveel de vrijwilligers economisch waard zijn in eigen organisatie. Dit leidt tot nieuwe onderzoeksvragen.

Opmerkelijk is ook dat de demografisch, sociale- culturele en politieke factoren ook weer invloed hebben op de andere omgevingsfactoren die weer verdere gevolgen met zich meebrengen, namelijk ontgroening, kortdurend geleid vrijwilligerswerk, jonge actieve burgers, MVO, stage etc. Daarbij bevestigen steeds meer onderzoeken dat naast de keuzevrijheid, vrijwilligers geen langdurige zorgtaken meer willen verrichten. De hogere eisen die worden gesteld kan vrijwilligers afschrikken, omdat zij bijvoorbeeld niet te ingewikkelde werk willen doen in hun vrije tijd. Grenzen aan het vrijwilligerswerk komt hier ook aan de orde, ook dit leidt tot nieuwe onderzoeksvragen.

Hieruit kunnen we afleiden dat veranderingen in de bevolkingssamenstelling en opbouw directe invloed hebben op de vraag naar zorgvoorziening.

Toch hebben diverse factoren ook een positieve effect en liggen er diverse kansen en mogelijkheden voor de zorg aangaande het vrijwilligerswerk. Een andere positief beeld is dat mensen nog steeds bereid zijn om vrijwilligerswerk te doen en verbinden zich nog altijd op allerlei manieren aan organisaties, initiatieven, goede doelen en de medemens. De verandering is meer de leefstijl en motivatie dat verandert bij de mensen. De zorg- en welzijnsorganisaties zullen met hun toekomstgericht vrijwilligersbeleid een oplossing moeten vinden om in te kunnen spelen op de trends en ontwikkelingen. Overheden kunnen hierbij een grote rol spelen door ondersteuning en advies aan te bieden aan de vrijwilligersorganisaties.

Om kritisch antwoord te kunnen geven worden alleen de factoren die van invloed zijn op het vrijwilligerswerk in de zorg bij Vrijwaard opgenomen en tot slot vergeleken met de onderzoeksresultaten in de hoofdstuk 6 'Analyse'. In het volgende hoofdstuk wordt er antwoord gegeven op de vraagstukken aan de hand van het praktijkonderzoek.

5. Onderzoeksresultaten

In de voorgaande hoofdstukken is er antwoord gegeven op de deelvragen aan de hand van literatuur. In dit hoofdstuk worden de resultaten uit de interviews en overige gesprekken afkomstig uit de praktijk gecodeerd. Tevens wordt er antwoord gegeven op de deelvraag: “Hoe ervaart de praktijk de invloed van de omgevingsfactoren?” en de subdeelvraag; “Hoe kunnen de organisaties daarop participeren?”. Om te beginnen zal de codering en de inhoudsresultaten van de interviews en overige gesprekken aan bod komen. De inhoudsresultaten zijn uiteengeerafeld en gekoppeld aan kernbegrippen, zodat de resultaten beter vergeleken kunnen worden. Tot slot zullen de ontwikkelingen van de omgevingsfactoren die de respondenten ervaren kort in de conclusie worden opgenomen. Deze resultaten vormen een basis voor het beantwoorden van de centrale probleemstelling. De transcripten van deze interviews zijn terug te vinden in de bijlagen en de deelnemers van de interviews in hoofdstuk 2 ‘Methodologie’.

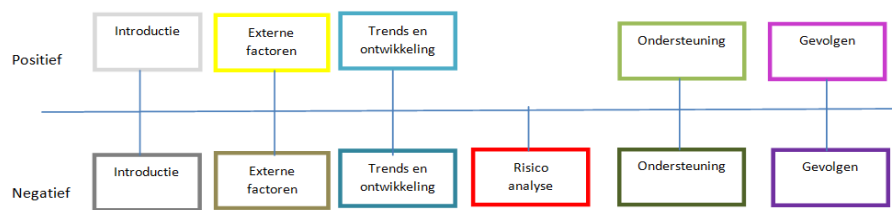
5.1 Codering interviews

Om de primaire informatie van de interviews en overige gesprekken te analyseren zal eerst een open codering plaatsvinden. Dit houdt in dat de tekst bekeken en verbonden wordt met kernbegrippen. Daarna volgt axiaal coderen, waarbij kernbegrippen die bij elkaar horen worden samengevoegd door te vergelijken en te kijken naar de verschillen en overeenkomsten. Hierbij is nagegaan of de termen negatief of juist positief zijn en is er gekeken naar de toonzetting. Er is gekozen voor deze vorm van coderen, omdat de overeenkomsten en de verschillen van de vrijwilligersorganisaties een eerlijk, inzichtelijk en eenduidig beeld geven van de huidige situatie omtrent het vrijwilligerswerk (Verhoeven, 2010).

Tijdens het coderen van de teksten zijn de volgende kernbegrippen toegekend:

Introductie positief
Introductie negatief
Externe factoren positief
Externe factoren negatief
Trends en ontwikkeling positief
Trends en ontwikkeling negatief
Risicoanalyse negatief
Ondersteuning positief
Ondersteuning negatief
Gevolgen positief
Gevolgen negatief

In de transcripten van de interviews en overige gesprekken zijn de reacties van de respondent in de alinea’s in kleuren gemarkeerd passend bij het kernbegrip. Er is gekozen voor deze kernbegrippen omdat deze naar voren komen zowel in de praktijk als de literatuur en in verband staan met de probleemstelling. Tevens is dit visueel gemaakt in de codeboom (figuur 4). In de codeboom is te zien dat niet alleen positieve, maar ook negatieve reacties naar voren zijn gekomen. In de laatste stap worden de verbanden gelegd met de literatuur in hoofdstuk 6 ‘Analyse’.



Figuur 2 Codeboom

5.3 Conclusie

Om antwoord te geven op de deelvraag: “Hoe ervaart de praktijk de invloed van de omgevingsfactoren en hoe kunnen de organisaties daarop participeren?”, kan als conclusie worden gegeven dat de overgrote meerderheid van respondenten de waarde ziet van het vrijwilligerswerk en dit onderwerp als soortgelijk omschrijven. Het onderwerp wordt omschreven als: zich inzetten voor het menselijk geluk, iets voor een ander doen, een stimulans of een zinvolle vrijetijdsbesteding met elkaar hebben. Opvallend is ook dat tijdens de gesprekken de respondenten enthousiast zijn over het vrijwilligerswerk binnen hun eigen organisatie en noemen de vrijwilligers trouw en betrokken.

Tevens wordt duidelijk dat de respondenten het vrijwilligerswerk zien als een economische waarde voor de samenleving, maar ook voor de organisaties. Volgens hen kunnen vele activiteiten niet uitgevoerd worden zonder de inzet van vrijwilligers. Het bevordert de sociale samenhang en leefbaarheid. Een van de ontwikkelingen die de respondenten opmerken binnen eigen organisatie is maatschappelijk verantwoord ondernemen, waarbij jongeren steeds meer vrijwilligerswerk doen voor werkervaring. Tevens zien zij een stijging van interesse voor maatschappelijke stages. Eén van de respondenten ziet dit ook als een negatief gevolg, omdat jongeren steeds minder vrijetijdsbesteding hebben door bijbaantjes voor levensonderhoud.

Opvallend is ook dat de respondenten het belangrijk vinden dat vrijwilligerswerk gebeurt vanuit een intrinsieke motivatie. Hiermee wordt bedoeld dat vrijwilligers geprikkeld moeten worden vanuit eigen innerlijke drijfveren. Op sociaal-cultureel niveau zien respondenten een verandering in de keuzevrijheid van de burgers. Tegenwoordig is eigen inzicht en behoefte belangrijk. Het moet aansluiten op eigen ontwikkelingen, maar ook voor diegene aan wie de dienst wordt verleend.

Intern wordt ervaren dat de traditionele vrijwilligers onder druk komen te staan met de nieuwe denkwijze van vrijwilligersinzet. Daarbij is dit ook merkbaar binnen de arbeidsmarkt, waarbij er meer persoonlijke aandacht en afstemming nodig is voor de groeiende groep kwetsbare vrijwilligers.

Een ander obstakel is dat respondenten vinden dat het vrijwilligerswerk als vanzelfsprekend wordt beschouwd. De respondenten geven aan dat vrijwilligerswerk niet vrijblijvend is, maar bedoeld is ter ondersteuning. Ze stellen daarbij wel waarde te hechten aan de verbinding en de afspraken die daarbij worden gemaakt met de vrijwilliger. De grenzen voor het vrijwilligerswerk moeten volgens de respondenten door de overheden extra onder de aandacht worden gebracht. Ze zien daarom nog veel kansen en verbetering in de samenwerking met de lokale overheid en de vrijwilligersorganisaties. Sommige respondenten geven bijvoorbeeld aan weinig invloed te ervaren vanuit de gemeente #####, terwijl er wel behoefte is voor ondersteuning uit professionals of

subsidies. Men vindt dat de verantwoording voor het vrijwilligerswerk ligt bij overheden en de organisaties.

De verwachting op demografisch niveau is dat de behoefte aan ondersteuning voor en van vrijwilligers binnen de zorg- en welzijnssectoren steeds meer zal toenemen. Met name ook door de progressieve stijging van de vergrijzing, multiculturalisering, maar ook in de veranderde samenstelling van doelgroep.

Naast deze ontwikkelingen is ook opmerkelijk dat de technologische ontwikkeling steeds meer een rol speelt in de zorg- en welzijnssector. Bijvoorbeeld om hulpvraag, aanbod, administratie, scholing, en om zo het vrijwilligerswerk onder de aandacht te brengen.

Ondanks dat, de respondenten risico's en negatieve gevolgen ervaren van de ontwikkelingen die de overheid heeft gesteld, blijven de respondenten het vrijwilligerswerk toch als een belangrijk onderwerp zien. Men geeft aan dat er nog grote kansen liggen in de investering van het vrijwilligerswerk. Daarvoor zien ze graag meer ondersteuning en samenwerking van de lokale omgeving en overheden.

6. Analyse (literatuur en interview)

In dit hoofdstuk wordt de literatuur vergeleken met de onderzoeksresultaten. Deze resultaten zullen per deelvraag worden beschreven. Er wordt gekeken naar de overeenkomsten en verbinding tussen de literatuuronderzoek en de resultaten van het praktijkonderzoek. Op basis van deze informatie worden de kansen en de bedreigingen voor de organisatie Vrijwaard overzichtelijk gemaakt in een SWOT- analyse. Tot slot kan de analyse met de ondersteuning van de SWOT- analyse de conclusie en aanbeveling worden gegeven.

6.1 Trends en ontwikkelingen

De volgende deelvraag behoort bij dit onderzoeksresultaat: “Welke trends en ontwikkelingen zijn er in de zorg- en welzijnssector?”.

Literatuuronderzoek

Uit de theorie blijkt dat het vrijwilligerswerk een grote verandering meemaakt en diverse factoren invloed hebben op de samenleving en tegelijkertijd ook op de vrijwilligers in de zorg- en welzijnssector. Deze ontwikkelingen hebben zowel maatschappelijk als organisatorisch invloed op het vrijwilligerswerk.

Zo zijn de nieuwe vormen van vrijwillige inzet mede ontstaan door demografisch en sociaal-maatschappelijke factoren. Enkele nieuwe vormen zijn: de individualisering, vergrijzing, multiculturalisering en verschuiving van traditionele vormen naar nieuwe vormen van vrijwilligerswerk, waarin keuzevrijheid, kortdurende inzet en persoonlijke interesse steeds groter worden (Baren, Roza, & Meijs, 2011).

Daarbij hebben ook de politieke factoren, of anders gezegd de beleidsontwikkelingen impact op het vrijwilligerswerk. Hier wordt duidelijk dat er meer verantwoording komt in het dienstverlenende vrijwilligerswerk. Door de toenemende beleidsontwikkelingen zien we dat oude vrijwilligerskaders wegvallen en hierdoor nieuwe vrijwillige inzet voor terugkomt, met andere verwachtingen van de organisaties (Stichting Vrijwaard, 2011). Maar ook de invoering van de Wmo brengt hevige veranderingen met zich mee (Houten, Tuynman, & Gilsing, 2008). Daarbij komt ook steeds meer het begrip ‘vrijwilligerswerk’ in het geding door het geleid vrijwilligerswerk en de kwetsbare vrijwilligers. Dit brengt kritische vragen met zich mee over de bedoeling en de begeleiding van het vrijwilligerswerk (Mezzo, 2014).

Over het algemeen geven de onderzoekers aan dat het vrijwilligerswerk goed is voor de samenleving en vanuit een intrinsieke motivatie moet gebeuren om anderen te helpen, zonder dat er een tegenprestatie tegenover staat. In de zorg geeft het de vrijwilliger een zinvolle vrijetijdsbesteding en de cliënt een persoonsgerichte, zinvolle dagbesteding. Volgens Clary (1998) is vrijwilligerswerk ook goed voor de eigen persoonlijke ontwikkeling en de sociale contacten.

Dit komt ten goede van de overheid die met de burgerparticipatie en de Wmo steeds meer verantwoordelijkheid overdraagt aan burgers en lokale organisaties (Houten, Tuynman, & Gilsing, 2008). Hierdoor wordt steeds meer een beroep gedaan op zorgvrijwilligers (RSA project versterking zorgvrijwilligers, 2015). Opvallend is dat organisaties en gemeenten, maar ook de burgers zoekend zijn hoe ze het vrijwilligerswerk beter kunnen organiseren.

Literatuur geeft aan dat men steeds meer zoekt naar grenzen voor het vrijwilligerswerk en er een grote behoefte is naar ondersteuning en afstemming om risico's te minderen (Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning, 2017). Onderzoekers geven aan dat deze diversiteit vraagt om maatwerk bij de samenwerking met vrijwilligers. Volgens verschillende onderzoekers moet de overheid vooral bezig zijn met gunstige kaders creëren van het vrijwilligerswerk. Hierin wordt ook de verantwoording van vrijwilligersorganisaties verwacht (Sociaal Werk Nederland, 2017). Ook wordt duidelijk dat gemeenten wel de aandacht vestigen op het vrijwilligerswerk, maar dit niet altijd inzichtelijk is of op de juiste manier wordt aangepakt.

Praktijkvoorbeelden

Uit het interview wordt duidelijk dat het vrijwilligerswerk als een toegevoegde waarde wordt gezien voor eigen organisaties, maar ook voor de samenleving. Net als in het literatuuronderzoek wordt ook hier het vrijwilligerswerk omschreven als iets positief doen voor jezelf en de samenleving, een bijdrage leveren aan het menselijk geluk en daarmee de kwaliteit van leven van de cliënten bevorderen voor een zinvolle dagbesteding. Ze geven aan zich ervan bewust te zijn dat vrijwilligerswerk niet vrijblijvend is, maar hechten wel waarde aan de verbinding die organisaties maken met de vrijwilligers. Opvallend is dat de meeste respondenten de vrijwilligers binnen eigen organisatie als een onderdeel zien.

Net als het literatuuronderzoek blijken ook de respondenten allerlei ontwikkelingen en veranderingen te ervaren in het vrijwilligerswerk. Enkele die duidelijk onder de respondenten naar voren komen zijn: de beleidsontwikkeling met betrekking op de Wmo, de vergrijzing, de nieuwe vrijwilligers waarbij de keuzevrijheid duidelijk aanwezig is, vrijwilligers die meer nauw samenwerken met mantelzorgers en de kwetsbare vrijwilligers die steeds meer toenemen in de zorg. Deze ontwikkelingen hebben invloed op het vrijwilligersbeleid en de begeleiding van organisaties en geven aan dat hierop vroegtijdig geanticipeerd moet worden om risico te vermijden.

6.2 Omgevingsfactoren van belang

De volgende deelvraag behoort bij dit onderzoeksresultaat: “Welke omgevingsfactoren zijn van belang voor de zorg- en welzijnssector?”.

Literatuur

Uit de literatuur is gebleken dat drie verschillende factoren van grote invloed zijn op het vrijwilligerswerk in de zorg: de demografische, sociaal-culturele en de politieke. Deze factoren hebben ook weer gevolgen voor de economische aard van het vrijwilligerswerk. Enkele vormen die grote impact hebben op de zorg en welzijn is de invoering van de Wmo, de vergrijzing, maar ook de keuzevrijheid die invloed heeft op de inhoud (taken) van het vrijwilligerswerk. De vergrijzing heeft duidelijk invloed op inzet van de vrijwilligers en de Wmo op de beleidswijzigingen.

Een constatering die de literatuur doet is dat dit leidt tot complexere hulpvragen zowel voor de vrijwilligers als de organisaties (Scholten, 2004). Literatuur geeft aan dat veranderingen in de bevolkingssamenstelling en opbouw directe invloed hebben op de vraag naar zorgvoorziening. Een andere belangrijke bevinding is dat de bereidheid voor het vrijwilligerswerk gelijk is gebleven, maar dat de verandering voornamelijk plaatsvindt in de leefstijl en motivatie van de mensen die het vrijwilligerswerk uitvoeren.

Praktijkvoorbeelden

De respondenten geven aan dat ontwikkelingen, nieuwe trends, verhoudingen en vraagstukken met zich meebrengen invloed hebben op hun organisaties. Waarbij hogere eisen aan de vrijwilligers worden gesteld, dan komt ook de grenzen van het vrijwilligerswerk ter sprake. Zij stellen voor dat het noodzakelijk is om goed te communiceren met andere partijen die werken met vrijwilligers. Daarbij moet er binnen organisaties voldoende aandacht worden besteed aan professionele begeleiding van de vrijwilligers. Ook hier komen de demografische, sociaal-culturele en de politieke factoren aan de orde die het meeste van invloed zijn op de organisaties van de respondenten.

6.2.1 Demografische factoren

De volgende deelvraag behoort bij dit onderzoeksresultaat: “Welke demografische factoren hebben invloed?”.

Literatuur

Volgens de literatuur is het vooral de verschuiving van traditionele vormen van vrijwilligerswerk naar nieuwe vormen die zich voordoen (Baren, Roza, & Meijs, 2011). Het wordt steeds meer ingevuld naar de wensen en behoeften van de vrijwilligers en niet zozeer door de organisatie (SCP, 2004). Het dwingende karakter van allerlei traditionele maatschappelijke verbanden verdwijnen en er is steeds meer behoefte naar persoonlijke ontwikkeling (Baren, Roza, & Meijs, 2011). Ook wordt er aangegeven dat mensen het steeds drukker krijgen, met als gevolg dat de invulling van het tijdsbestek voor het vrijwilligerswerk steeds meer wordt bepaald door de vrijwilligers zelf. Daarnaast speelt ook de vergrijzing een grote rol; de levensverwachting wordt steeds hoger, wat zal leiden tot een toename van hulpvragen in de zorg, zowel voor de hulpvrager als hulpgever, in dit geval de vrijwilliger (CBS, 2012).

Literatuur wijst ook uit dat het vrijwilligerswerk enerzijds flexibiliteit vraagt, maar ook in de huidige tijd ingezet wordt met een minder vrij karakter; het geleid vrijwilligerswerk (Meijs, Bridges Karr, Baren, & Huisman, 2011). Het is belangrijk dat organisaties rekening houden om motiverende werkzaamheden te bieden aan vrijwilligers (Gast, Hetem, & Wilbrink, Basisboek vrijwilligersmanagement, 2012). Opmerkelijk is dat de gevolgen van demografische veranderingen bijkomende ontwikkelingen met zich meebrengen die invloed hebben op andere omgevingsfactoren. Enkele voorbeelden zijn de ontgroening, kortdurend inzet, en de technologie, waarmee de communicatie en de eigen planning van de organisaties stukken makkelijker kan maken (Sociaal Werk Nederland, 2017).

Praktijkvoorbeelden

Het is duidelijk dat er een verschuiving plaatsvindt in de inzet en de invulling van het vrijwilligerswerk, maar ook in de samenstelling van de doelgroep van de vrijwilligers. De respondenten geven aan dat zij steeds meer te maken hebben met nieuwe vrijwillige inzet, waarbij de betrokken traditionele vrijwilligers wegvallen en moderne, flexibel vrijwilligers met een grotere keuzevrijheid ervoor terugkomen. Bereidwilligheid om iets voor een ander te doen, maar een korte (intensieve) inzet komt steeds meer aan de orde.

Daarnaast ondervinden de respondenten net als de literatuur dat de vergrijzing effect heeft op hun organisaties, waar de groep oudere vrijwilligers groter wordt en jongeren verminderen. Organisaties zien kansen om de inzet van de jongeren te stimuleren. Daarentegen kan ook de verhoging van de pensioenleeftijd minder oudere vrijwilligers betekenen. Daarnaast geven de respondenten aan

steeds meer te maken te krijgen met kwetsbare vrijwilligers, mensen met een afstand op de arbeidsmarkt, re-integratie of inburgering, allochtonen met een taalbarrière. Dit vraagt steeds meer tijd, professionals en intensieve begeleiding van organisaties.

6.2.2 Economische factoren

De volgende deelvraag behoort bij dit onderzoeksresultaat: “Welke economische factoren hebben invloed?”.

Literatuur

De literatuur maakt duidelijk dat het groeiende vrijwilligerswerk steeds meer economische waarde heeft in de zorgsector en dat demografische en politiek-juridische ontwikkelingen voornamelijk invloed hebben op deze factor. Zo stelt het CBS dat de arbeidsmarkt aan het veranderen is richting een flexibele arbeidsmarkt met een personeelstekort in de zorg en een toenemende instroom van migranten. Ook zien we dat gemeentes steeds meer inzetten op mensen met een uitkering voor het vrijwilligerswerk.

Literatuur maakt duidelijk dat er steeds meer vrijwilligers actief zullen zijn binnen zorginstellingen en de verwachtingen zijn dat dit verder toe zal nemen. Hier komen de grenzen tussen vrijwilligers en beroepskrachten steeds meer ter sprake. Daarnaast zijn de meningen verdeeld over het vrijwilligerswerk, waar de één vindt dat vrijwilligerswerk arbeid zouden verdringen, vindt de ander dat vrijwilligerswerk omgezet moet worden in betaald werk. Over het algemeen geven de meeste bronnen aan dat vrijwilligerswerk niet verplicht moet in ruil voor een tegenprestatie.

Tevens wordt duidelijk dat MVO een economische trend is in de huidige samenleving, waarbij organisaties een bijdrage leveren aan de samenleving zonder dat daar een tegenprestatie tegenover staat. Dit gebeurt ook in zorgorganisaties (MVO Nederland, 2017). Het is een populair onderwerp onder de jongeren ter voorbereiding van de CV, waar flexibel werken en afwisselende werkzaamheden centraal staan (Movisie, 2009). Volgens onderzoek kunnen deze ontwikkelingen economische marktkansen bieden in de arbeidsmarkt en een goede reputatie voor organisaties (ISO, 2016). De wettelijke maatschappelijke stages bieden ook kansen om als organisatie te investeren in jongeren (RSA project versterking zorgvrijwilligers, 2015). Ook geeft literatuur aan dat de beroepsbevolking krimpt en het aandeel pensioengerechtigden toeneemt. Onderzoek geeft aan dat jongeren in de toekomst de zorg steeds meer tegemoet moet komen (MVO Nederland, 2013). Naast de toenemende drukke tijdbesteding van de burgers is er dus weinig tijd voor het vrijwilligerswerk, maar aan de andere kant zien we ook dat mensen steeds meer verschillende activiteiten naar eigen behoefte uitvoeren (BZK, 2015). Onderzoek wijst uit dat mensen zich intensiever inzetten, waar het aantal vrijwilligers gelijk blijft (Scholten, 2004).

In de zorg is de essentie van de economische waarde om diensten in de zorg goedkoper en op maat aan te bieden. Ook wijst literatuur uit dat een aantal belangrijke aspecten van het vrijwilligerswerk die van economische waarde zijn niet of minimaal worden meegewogen door organisaties. Daarbij wordt ook duidelijk dat vrijwilligerswerk over het algemeen niet gericht is op geld en dat organisaties hierdoor niet de effecten van het vrijwilligerswerk in beeld hebben met betrekking op de klanten. Het is niet exact duidelijk wie voor welke aspect verantwoordelijk is, behalve dat de gemeente verantwoordelijk is voor de verdeling van de financiering en wel wil weten of het geld goed wordt besteed (Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning, 2017).

Praktijkvoorbeelden

Evenals de literatuur aangeeft, wordt duidelijk dat vrijwilligerswerk naast de economische waarde, grotendeels een maatschappelijke waarde heeft en zorgt voor sociale samenhang en leefbaarheid. Volgens de respondenten kunnen vele activiteiten niet worden uitgevoerd, zonder de inzet van vrijwilligers. Ook in de zorg- en welzijnssector is de economische groei van het vrijwilligerswerk volgens de respondenten te merken, enkele vormen zijn opgenoemd: MVO en de maatschappelijke stages. Ze zien dit als een kans voor de toekomst om hierin te investeren. Daarnaast merken de respondenten dat door de bezuinigingen de vrijwilliger onder spanning staat in de arbeidsmarkt, wat zorgt voor weerstand bij beroepskrachten. Tevens zien ze dat er vele vrijwilligersinitiatieven worden ondersteund en is het hierbij van belang dat de vrijwilliger in een kwetsbare positie extra worden ondersteund. Daarnaast denken de respondenten dat de inzet van vrijwilligers onveranderd hoog zal blijven. Zij stellen dat de (lokale) overheid hierbij moet ondersteunen om risico's te vermijden, maar ook moet kijken tot waar de inzet voldoende is.

Mevrouw ##### van gemeente ##### geeft aan dat zij als gemeente in gesprek moet met de doelgroepen om de juiste middelen in te zetten, met de intentie dat het op ten duur iets gaat opleveren en daarmee voorkomen wordt dat burgers een beroep doen op dure maatwerkvoorziening en maakt zij duidelijk dat de gemeente afhankelijk is van op welke wijze subsidie of inkoop voor geïndiceerde zorg geregeld wordt.

De heer ### geeft aan dat gemeente ##### de financiële ondersteuning moet afstemmen naar de behoefte van de organisatie en niet naar één centraal punt die de (financiële) middelen weer onderverdeelt in de naaste omgeving. Mogelijk zou dit kostenbesparend zijn. De respondenten zijn het erover eens dat niet alles opgelost kan worden met de inzet van vrijwilligers, omdat er minder financiële middelen zijn.

6.2.3 Sociaal-culturele factoren

De volgende deelvraag behoort bij dit onderzoeksresultaat: "Welke sociaal-culturele factoren hebben invloed?".

Literatuur

Volgens Meijs (2011) is in de zorg niet alleen het karakter van het vrijwilligerswerk aan het veranderen, maar ook de rol van de cliënten in de zorg. De keuzevrijheid is ook waarneembaar bij de cliënten die steeds meer vragen naar persoonsgerichte zorg. Volgens literatuur zouden cliënten zich hierdoor beter geholpen voelen (Vilans, 2012). In de zorg wordt ook verwacht dat de informele zorg kan inspelen op de persoonsgerichte zorg (Vrijwaard, 2018). Literatuur geeft aan dat de informele zorg beter gefaciliteerd moet worden en dat er geen extra regels moeten komen. Als dit niet gebeurt, dan heeft dit effect op de cliënt en ga je het doel voorbij van de huidige zorgorganisaties met de inzet van vrijwilligers.

Praktijkvoorbeelden

Ook de respondenten spreken over persoonsgerichte zorg en zien dat niet alleen de wensen en behoeften van de vrijwilligers moet aansluiten, maar ook de zorgaanbieder moet aansluiten op de wensen en behoeften van de cliënt. De respondenten geven aan dat deze specifieke aanpak steeds meer vraagt naar individuele maatwerk.

Daarnaast geven de respondenten aan dat vrijwilligers steeds meer behoefte hebben aan persoonlijke benadering en afstemming. Ook ondervinden ze dat de traditionele vrijwilligers onder druk komen te staan door de verschuiving naar de moderne vrijwilligers. Zij vinden dat de oudere generatie langer betrokken zijn bij zorgorganisaties dan de huidige generatie.

De respondenten vinden dat de overheid zich steeds meer richt op de arbeidsmarkt en daarin veel initiatieven ondersteund. Ondanks dat, ze het belangrijk vinden dat vrijwilligerswerk ook goed kan zijn voor de CV of als opstap naar de betaalde arbeidsmarkt. Missen ze echter nog de focus naar de groeiende groep; 'kwetsbare vrijwilligers'.

De respondenten zijn het erover eens dat er meer moet worden samengewerkt met andere partijen en is afstemming met elkaar over de verschillende ontwikkelingen van vrijwilligerswerk hiervoor van belang. Zij verwachten meer ondersteuning te krijgen van professionals en dat organisaties hierbij een actieve en adviserende rol in spelen.

6.2.4 Politiek-juridische factoren

De volgende deelvraag behoort bij dit onderzoeksresultaat: "Welke politiek-juridische factoren hebben invloed?".

Literatuur

Uit de literatuur wordt duidelijk dat de invoering van de Wmo niet onopgemerkt is gebleven. Om de zorg de komende tijd toegankelijk te houden en mensen zolang mogelijk thuis te ondersteunen wordt duidelijk dat de vrijwilliger steeds meer wordt ingezet (Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning, 2017). De politiek eist dat er steeds meer een beroep wordt gedaan op eigen kracht van de burgers en eigen netwerk (BZK, 2015). Met het terugtreden van de overheid en de decentralisatie van taken naar de gemeenten verwacht de overheid dat burgers steeds meer verantwoordelijkheid nemen om de samenleving te steunen, in plaats van hulp van de overheid te verwachten (Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning, 2017). Dit beleid moet niet alleen door de burgers worden gevormd, maar ook door organisaties (Houten, Tuynman, & Gilsing, 2008). Deze nieuwe combinatie zorgt voor andere impulsen aan het vrijwilligerswerk, waarbij cliënten in de zorg en welzijn worden ondersteund.

Ook geeft literatuur aan dat gemeenten beleid hanteert, maar niet voldoende wordt geïmplementeerd of zichtbaar is voor anderen. Tegelijkertijd is wel te zien dat gemeente bereid zijn om ondersteuning te bieden (NOV & Mezzo, 2011). Volgens onderzoeken is er nu steeds meer aandacht voor vrijwillige inzet binnen de zorg en ondersteuning vanuit gemeenten. Literatuur geeft wel te kennen dat de steeds hogere eisen en druk op het vrijwilligerswerk kan zorgen voor overbelasting. Dit geldt met name voor de zorg- en welzijnssector (MO Groep, Koepel Adviesraden sociaal domein, 2015).

Praktijkvoorbeelden

De respondenten van de zorgorganisaties zien ook dat de Wmo een grote rol speelt in het vrijwilligerswerk, waar dus steeds meer mensen zolang mogelijk moeten worden ondersteund door de omgeving. Dit vraagt een grote inzet van vrijwilligers. Zij geven aan dat de Wmo voorziening druk geeft bij de organisaties. Gemeente ##### geeft aan als het niet opgelost kan worden door de omgeving, dat dan vanuit de gemeente één of meerdere maatwerkvoorzieningen worden versterkt.

Opvallend is dat door de hoge eisen die gesteld worden aan de vrijwilligers in de zorg- en welzijnssector, organisaties steeds meer op zoek gaan naar deskundige vrijwilligers, die minder tijd en begeleiding vragen. Dit heeft ook weer invloed op de toenemende kwetsbare doelgroep.

6.3 De praktijk

De volgende deelvraag behoort bij dit onderzoeksresultaat: “Hoe ervaart de praktijk de invloed van de omgevingsfactoren?”.

Literatuur

Uit onderzoek blijkt dat een meerderheid van de gemeenten een ‘vrijwilligerswerkbeleid’ hanteert. Alleen wordt het beleid als ontoereikend ervaren of investeren overheden weinig in het stimuleren van het vrijwilligerswerk (MO Groep, Koepel Adviesraden sociaal domein, 2015). Ook wordt vastgesteld dat het vrijwilligerswerk en organisaties in de informele zorg over het algemeen weinig betrokken worden bij het opstellen en uitvoeren van het beleid voor de omgeving. Wel gebeurt er veel in activiteiten vanuit de overheden, maar is er geen tot onvoldoende gemeentelijk beleid. Onderzoekers geven wel te kennen dat gemeentes proberen het vrijwilligerswerk beter te integreren en te ondersteunen. Literatuur geeft aan dat er een grote maatschappelijke behoefte is aan afstemming van het vrijwilligerswerk op organisatorisch en politiek niveau.

Praktijkvoorbeelden

De respondenten geven aan enkele maatregelen van het vrijwilligerswerk in twijfel te trekken, want volgens hen wordt niet alles op de juiste manier ondersteund of ingezet. Tevens vinden de respondenten dat de grenzen voor het vrijwilligerswerk door de overheid onder de aandacht moet worden gebracht. Een belangrijke gegeven is dat de respondenten van gemeente ##### en Vrijwaard stellen dat algemene voorzieningen voor hulpbehoevende mensen individueel op een persoon moeten worden afgestemd. Hierbij geldt ook dat de vrijwillige inzet bij organisaties moet worden afgestemd. Worden er geen maatregelen genomen, dan brengt het nodige risico's met zich mee.

Opvallend is dat een paar respondenten weinig invloed ervaren vanuit de lokale overheid, gemeente #####. Daartegenover stelt de gemeente dat er aangaande het vrijwilligerswerk al veel wordt georganiseerd en mogelijk is. In de praktijk en literatuur blijkt dat zowel voor organisaties als bij de overheden de verantwoording ligt voor het vrijwilligerswerk. Overigens zijn alle respondenten het erover eens dat er meer en betere samenwerking met andere vrijwilligersorganisaties en ondersteuning van de gemeenten nodig is. De vraag naar meer samenwerking en ondersteuning wordt zowel door literatuuronderzoek als praktijkonderzoek onderbouwd.

6.3.1 Participatie

De volgende deelvraag behoort bij dit onderzoeksresultaat: “Hoe kunnen we daarop inspelen?”.

Literatuur

De literatuur maakt duidelijk dat gemeenten het vrijwilligerswerk wil stimuleren en ondersteunen (SCP, 2015). Hierbij is het van belang dat gemeente ##### voldoende naar buiten toe treedt. Daarnaast moet ook het vrijwilligersbeleid van de organisaties zo goed mogelijk aansluiten bij de vrijwilligers en hun behoeften, maar ook die van de lokale gemeenschap (Startnotitie Vrijwilligerswerk vrijwilligers maken het verschil 2011-2014, 2011). Tevens wordt duidelijk dat dan zorgorganisaties een groter bijdrage kunnen leveren aan de kwaliteit van de zorg en dienstverlening.

Daarnaast is het van belang dat overheden moeten werken aan de veiligheid en kwaliteit van de uitvoering van de taken en de grenzen moeten daarmee gekaderd worden door de organisaties (Zorg Beter met Vrijwilligers, z.d.). Ook geeft de literatuur aan dat de verbetering in de samenwerking en de veranderingen in het vrijwilligerswerk de toenemende aandacht nodig heeft. Literatuur maakt duidelijk wanneer er zich veranderingen of nieuwe omstandigheden voordoen de overheid of het lokaal beleid voldoende ondersteuning en stimulans moet bieden voor het vrijwilligerswerk (SCP, 2015). Om die reden wordt duidelijk dat het aanbod in de zorg- en welzijnsorganisaties opnieuw bekeken moet.

Praktijkvoorbeelden

Om de onderlinge samenwerking beter te bereiken geven respondenten en literatuur aan dat regels versoepeld en helder moeten worden rondom het vrijwilligerswerk. Eén van de respondenten geeft aan dat het vrijwilligerswerk ondergebracht moet worden onder één vaste afdeling bij gemeente #####. Maar ook dat er meer professionals worden ingezet om het vrijwilligerswerk beter te begeleiden. Daarnaast vinden de respondenten dat inspelen op de subsidie aanvragen ook het vrijwilligerswerk kan verbeteren. Het is hierbij dan van belang dat er meer tijd en geld komt voor ondersteuning en meer communicatie onderling. De heer ### geeft aan dat de ontwikkelingen en het doel van overheid alleen kan werken als er goed georganiseerd wordt met goede professionals die dit begeleiden of ondersteunen vanuit de gemeente. Daarentegen zijn de respondenten zich er wel van bewust dat er veel geld omgaat in de Wmo. Volgens de heer ##### is het goed om als organisatie bij hulpvragen van ouderen mee te denken om met minder kosten hierop in te spelen. Dit is interessant voor de gemeente en voor de toekomstige verbinding met de gemeente.

Gemeente ##### geeft aan dat er meer met organisaties gesproken moet worden, maar ook dat gemeente onderzoek doet naar de verschillende ontwikkelingen van de vrijwilligersorganisaties. Eén van de eisen is dat er goed gekeken moet worden naar de grenzen. Mevrouw ##### stelt dat gemeenten kaderstellend zijn en de regie bij de organisaties ligt.

In het volgende hoofdstuk worden de kansen en bedreigingen van het vrijwilligerswerk voor Vrijwaard uitgelicht. In de aanbeveling zal er verder worden ingegaan op de aandachtspunten.

7. SWOT-analyse

In dit hoofdstuk wordt de kansen en de bedreigingen voor de zorg- en welzijnsorganisatie uitgelicht. Aan de hand van de onderzoeksfase en de omgevingsanalyse is deze SWOT- analyse opgesteld van de huidige situatie. Het helpt aandachtspunten in kaart te brengen en heeft betrekking op de werkzaamheden van het vrijwilligerswerk, maar ook het vrijwilligersbeleid. Deze analyse is voor Vrijwaard erg belangrijk, aangezien dit de basis vormt voor de aanbeveling en verdere keuzes. Voor dit onderzoek worden alleen de kansen en de bedreigingen geanalyseerd.

7.1 Kansen voor Vrijwaard

Allereerst kan gesteld worden dat er voldoende kansen liggen binnen de demografisch, economische en sociaal-culturele factoren. Maar ook de politieke aandacht voor het vrijwilligerswerk kan leiden tot grootse kansen, zowel voor de vrijwilligersorganisaties als voor overheden. De belemmeringen die zij daarin tegenkomen bieden ook bijzondere mogelijkheden om de samenwerking en afstemming van het vrijwilligerswerk te verbeteren.

In het algemeen kan worden opgemerkt dat door de grote meerderheid het vrijwilligerswerkbeleid van de gemeenten als ontoereikend wordt ervaren of nog te weinig gestimuleerd wordt. Gemeenten kunnen hier onderzoek voor doen om dit te verbeteren, zodat bestaande initiatieven zoals, activiteiten inzichtelijk worden naar organisaties. Opvallend is dat niet alleen organisaties behoefte hebben aan een beter vrijwilligersbeleid, maar ook op lokaal niveau behoefte is om het vrijwilligerswerkbeleid te verbeteren. Voor gemeente ##### is meer aandacht voor zichtbaarheid van de bestaande initiatieven nodig om het vrijwilligerswerk in Den Helder en omgeving te verbeteren. Dit zorgt voor meer waardering en helderheid naar vrijwilligersorganisatie toe.

Bovendien wordt duidelijk dat ook de vrijwilligers steeds meer behoefte hebben aan samenwerking en afstemming. Hierdoor kan ook het vrijwilligersbeleid voor de informele zorg veel beter ondergebracht worden door organisaties. Dit kan veel sterker ondersteund worden door gemeenten, maar ook door andere organisaties. Voor gemeente ##### en organisaties ligt er op lokaal niveau nog grote kansen. Hoewel de samenwerking beperkt is, is er dus behoefte aan een breder perspectief.

Daarnaast kan ook het demografisch niveau leiden tot goede initiatieven. Een toename van gepensioneerden, arbeidsongeschikten, maar ook de multiculturalisering van vluchtelingen of allochtonen in de Nederlandse samenleving kunnen leiden tot meer beschikbare vrijwilligers voor organisaties. Maar ook de nieuwe vormen van vrijwillige inzet kunnen leiden tot potentiële vrijwilligers. Zo vormt de nieuwe generatie vrijwilliger een actievere rol, waarin zij kritisch en mondig zijn en vaak beschikken over kennis en kunde. Dit zijn nieuwe potentiële deelnemers die steeds meer vakkundig een bijdrage kunnen leveren aan de dienstverlening in de zorg en welzijn. Ook de nieuwe vormen zoals, geleid vrijwilligerswerk kunnen hun deelname aan het vrijwilligerswerk versterken. Enkele voorbeelden zijn re-integratietrajecten, werknemersvrijwilligerswerk (MVO), maar ook maatschappelijke stages. Tegelijkertijd kunnen organisaties ook meer jongeren stimuleren en verbinden met vrijwilligerswerk, maar ook inspelen voor de toekomst als organisaties meer een beroep moeten doen op de jongeren. Er is sprake van een groeiende diversiteit in het vrijwilligerspotentieel, waaruit vrijwilligersorganisaties moeten investeren om het vrijwilligersbestand voor hun in de toekomst op peil te houden.

Tevens is op het sociaal-cultureel niveau een verschuiving van traditionele vormen naar moderne vormen, waarbij de hedendaagse burger steeds meer specifieke wensen en behoeften heeft. Hierbij is er meer ruimte voor eigen inzicht en moeten (kortdurende) activiteiten in het vrijwilligerswerk tegemoet komen aan de persoonlijke interesses van de vrijwilliger. Organisaties kunnen met hun activiteiten ervoor zorgen dat het aansluit bij de interesse en behoefte van de vrijwilligers. Voor organisaties betekent dit meer maatwerk leveren tussen vraag en aanbod; het aansluiten op de keuzevrijheid kan leiden tot kansen.

Ten slotte komt ook de technologische ontwikkeling naar voren in het vrijwilligerswerk. Digitalisering en social media biedt nog voldoende mogelijkheden, voor zowel organisaties als overheden de communicatie en verbinding te versterken.

7.2 Bedreigingen voor Vrijwaard

Eén van de bedreigingen die geconstateerd is, is dat het begrip ‘vrijwilligerswerk’ niet meer geborgd kan worden. Het begrip wordt niet door iedereen hetzelfde geïnterpreteerd. Over het algemeen wordt duidelijk dat vrijwilligerswerk onbetaald is, terwijl anderen in ruil voor een uitkering vrijwilligerswerk moeten verrichten. Zo komt het karakter van het vrijwilligerswerk onder druk te staan wanneer verplichtingen worden opgelegd. Steeds meer organisaties werken met een prestatievergoeding, maar de inhoud van het vrijwilligerswerk moet wel bewaakt worden. Het begrip wordt ontkracht wanneer het niet meer vrijblijvend is. Een andere bedreiging kan zijn dat de overheid geen duidelijkheid schept over het begrip ‘vrijwilligerswerk.’ Er mag geen misbruik van gemaakt worden, omdat er in de zorg bezuinigd wordt en daarmee gedwongen wordt om vrijwilligers in te zetten of om winsten te maken. Vrijwilligerswerk heeft een positieve lading voor de mensen en de samenleving; dit moet de overheid zien vast te houden en uitdragen naar de organisaties. Maar ook de verwachting van de overheid, waar een groter deel van de samenleving de verantwoordelijk moet dragen in de zorgbehoefte van mensen, leidt tot steeds meer risico waar maatregelen voor nodig zijn, bijvoorbeeld in de vorm van ondersteuning.

Naast deze bedreigingen van het vrijwilligerswerk kan de nieuwe trend van keuzevrijheid en flexibilisering een impact hebben, ook op de traditionele vrijwilligers die deze vorm niet gewend zijn. Tegelijkertijd kan dit ook impact hebben op de zorgbehoevende cliënten, ouderen die zich niet kunnen binden aan kortdurende vrijwilligers. Maar ook de invulling van de vrije tijd van burgers kunnen een bedreiging vormen; het vrijwilligerswerk moet wel een zinvolle vrijetijdsbesteding zijn met keuzemogelijkheden voor de vrijwilliger.

Daarbij kan de groeiende behoefte van het vrijwilligerswerk in de zorg- en welzijnssector ook een bedreiging vormen. Onder andere door de druk van de Wmo op het vrijwilligerswerk kunnen vrijwilligers overbelast raken. Maar ook de hoge eisen die aan de vrijwilligers gesteld worden om de kwaliteit van dienstverlening en complexe hulpvragen te kunnen waarborgen, vormen een bedreiging. Tegenwoordig kijken organisaties steeds meer naar de motivatie en de kwaliteit van een vrijwilliger, eveneens is de kwaliteit van een organisatie belangrijk voor een vrijwilliger. Door het aannemen van meer deskundige vrijwilligers kan dit van invloed zijn op de kwetsbare vrijwilligers die ook toenemen. Bij te weinig tijd en een tekort aan professionele begeleiding kunnen kwetsbare vrijwilligers niet goed deelnemen of worden niet snel aangenomen door organisaties. Daarnaast heeft de combinatie van toenemende vergrijzing en ontgroening ook invloed; het heeft voornamelijk effect op de zorg waar steeds meer ouderen vrijwilligerswerk doen en de jongeren afnemen. Dit kan

leiden tot minder jonge vrijwilligers in de zorg en welzijn en kan een risico zijn voor de toekomst. Al deze vormen van bedreigingen maakt het ingewikkeld om vrijwilligers te werven of vast te houden. Tevens kan dit leiden tot nieuwe begeleidingsvragen die op organisaties afkomen door de verplichtingen en eisen onder de vrijwilligers.

Eveneens zien we dat vrijwilligers steeds meer behoefte hebben aan persoonlijke benadering en duidelijke afstemming. Het gebrek aan gecoördineerde aanpak speelt een grote rol bij alle betrokkenen van het vrijwilligerswerk. Op beleidsmatig niveau is geen duidelijke afstemming en is er weinig ondersteuning. Het aanbod van informatie wordt matig gecommuniceerd door gemeenten en is het vrijwilligersbeleid zelfs verouderd bij organisaties. De werkelijkheid wordt vaak niet gezien en organisaties en vrijwilligers weten niet goed waar zij terecht kunnen met vragen. Ook is er weinig structuur en afstemming in de naaste omgeving. Daarnaast investeren niet alle organisaties voldoende of op de juiste manier in het vrijwilligerswerk. Dit zou kunnen komen door gebrek aan kennis, management, waardering of opleiding. Met als gevolg dat er een negatieve imago voor het vrijwilligerswerk ontstaat.

Tot slot kan gesteld worden dat het vrijwilligerswerk nog op alle niveaus in ontwikkeling is. De verschillende belemmeringen, zoals de enorme druk en veranderingen in de zorg aangaande het vrijwilligerswerk, leiden ook tot nieuwe mogelijkheden. De vermaatschappelijking in de zorg zorgt gelijktijdig ook dat het vrijwilligerswerk professionaliseert.

Hieronder zullen de aandachtspunten, visueel worden weergegeven en nader toegelicht worden in de conclusie en aanbeveling.

Kansen

1. Samenwerken

Samenwerkingsmogelijkheden onderzoeken met de gemeenten.

2. Zichtbaarheid

Gemeenten moeten het vrijwilligerswerk zichtbaar maken.

Een duidelijke visie hebben op het vrijwilligerswerk en hoe deze duurzaam te versterken.

3. Netwerken

Netwerk opbouwen met andere vrijwilligersorganisaties.

4. Werven

Werven van verschillende doelgroepen en inspelen op de vrijwillige inzet door een passende aanbod te leveren in de dienstverlening.

5. Professionaliseren

Meedenken over hoe de eigen organisatie kan professionaliseren ten aanzien van beleidsontwikkelingen, persoonsbeleid, marketing die inspelen op de maatschappelijke ontwikkelingen.

Bedreigingen

1. Visie

Visie overheden op vrijwilligerswerk (beleid vrijwillige inzet) ontbreekt, gevolg onvoldoende kunnen inspelen op de maatschappelijke ontwikkelingen.

2. Communicatie

Meer communicatie en ondersteuning voor maatschappelijke ontwikkelingen van de gemeente, waaronder invoering beleid vrijwilligerswerk op alle niveaus.

3. Kwaliteit

Kwaliteit implementeren binnen de gehele organisatie (taakafbakening, grenzen stellen, verantwoordelijkheden en waarborgen van juridische aspecten).

4. Investeren

Investeren in de nieuwe vormen van vrijwillige inzet om afname tegen te gaan.

5. Maatwerk

Ontwikkelen van toegankelijke instrumenten ter ondersteuning van het vrijwilligerswerk voor de cliënt in de zorg om de doelstelling van de overheid (Wmo) en de persoonsgerichte zorg te behalen.

Figuur 3 SWOT, aandachtspunten

8. Conclusie en aanbevelingen

In dit hoofdstuk wordt de conclusie en antwoord gegeven op de probleemstelling van dit onderzoek; “Welke externe factoren hebben invloed op het vrijwilligersbeleid van Vrijwaard en hoe kan de organisatie inspelen op de kansen en bedreigingen?”. Vervolgens wordt er een aanbeveling gedaan om meer draagvlak te creëren voor het vrijwilligersbeleid.

8.1 Conclusie

In het algemeen kan gesteld worden dat het vrijwilligerswerk erkend en zeer gewaardeerd wordt, maar ook een positieve effect heeft op organisaties en de samenleving. Tevens wordt aanschouwelijk dat vrijwilligers belangrijk zijn voor de dienstverlening in de zorg- en welzijn, voor het functioneren van de organisaties. Ook wordt aanneembaar dat het voor hen van belang is om op de hoogte te blijven van wat er speelt om het vrijwilligerswerk goed te kunnen organiseren. Daarbij wordt duidelijk dat het vrijwilligerswerk van grote invloed is voor de maatschappelijke ontwikkelingen. Vooral op demografisch, sociaal, economisch en politiek niveau valt er nog veel winst te behalen. Uit het onderzoek blijkt dat het vrijwilligerswerk niet zozeer aan het afnemen is. Integendeel, men is nog steeds bereid om de Nederlandse samenleving te versterken. Het gaat hierbij slechts om een verandering in de motivatie en leefstijl van de mensen. Dit is gunstig voor de zorg- en welzijnsorganisaties, waar steeds meer wordt samengewerkt met de inzet van vrijwilligers en kunnen overheden hun gewenste doelstelling voortzetten.

Verder is waarneembaar dat het vrijwilligerswerk op micro-, meso- en macroniveau frequent onder de aandacht is, mede door de ontwikkelingen en trends die tegenwoordig spelen. Tevens wordt overduidelijk dat de diversiteit van het vrijwilligerswerk groot is; zowel de taken, functie, als de doelgroep van vrijwillige inzet, maar ook de motivatie en de diverse domeinen waarin het vrijwilligerswerk plaatsvindt. Overheden zien het vrijwilligerswerk als een positief participatiemiddel voor de sociale activering van de maatschappij en zijn wel degelijk bereid om hierin te ondersteunen. Toch wordt duidelijk dat op alle niveaus de samenwerking hiervoor moet worden versterkt en dat er inhoudelijk gekeken moet worden naar de invulling van het vrijwilligerswerk om het vrijwilligersbeleid in eigen organisatie optimaal te krijgen. Echter blijft dit lastig voor de organisaties, omdat (lokale) overheden het vrijwilligerswerkbeleid nog niet waterdicht hebben.

Op microniveau is te zien dat organisaties veel doen op het gebied van vrijwilligerswerk, maar is het niet voldoende inzichtelijk wat de verwachtingen en de mogelijkheden zijn van de gemeenten op mesoniveau. Verklaringen kunnen zijn: organisaties nemen zelf weinig verantwoording, weten geen stappen te ondernemen of de gemeente is onbereikbaar. Er kan dus geconcludeerd worden dat men elkaar niet vindt. Dit heeft ook betrekking op de politieke factoren. Zolang vrijwilligerswerk in organisaties gehinderd wordt, omdat de wettelijke kaders niet of te weinig inzichtelijk zijn, dan heeft dit grootste gevolgen op organisaties en worden de doelstellingen van de overheden op macro niveau niet goed nagestreefd.

Ook wordt duidelijk dat verschillende (opkomende) doelgroepen voor vrijwillige inzet gehinderd worden in de toegankelijkheid naar het vrijwilligerswerk. Voor diegenen die diensten verlenen of het vrijwilligerswerk stimuleren is het belangrijk om in te spelen op de demografische ontwikkelingen van het vrijwilligerswerk. Hierdoor kan de inzet tot participatie aan het vrijwilligerswerk verbeterd worden en daarmee de inzet van het vrijwilligersbestand vergroten. Mede is het belangrijk om te

letten op de sociaal-culturele factoren die van invloed zijn op vrijwilligersorganisaties en hun dienstverlening. Organisaties streven in hun dienstverlening naar het leveren van gekwalificeerde zorg. Daar horen bij: vaste afspraken en regels voor de groeiende, zeer complexe hulpvragen. Deze regels gaan soms in tegen de wensen van de vrijwilligers met als gevolg dat het vrijwilligerswerk niet aantrekkelijk genoeg is. Om hier een balans in te vinden moeten organisaties in deze tijd ook ingaan op de wensen en behoeftes van de vrijwilligers en de taken en werkzaamheden aanpassen. Er moet worden nagegaan hoe zij hierop kunnen inspelen, zodat de nadruk niet alleen komt te liggen op efficiënt werken die ten koste zou gaan van het doel van vrijwilligerswerk in de zorg.

Hoewel er voldoende ondersteuning aanwezig is vanuit overheden, blijkt er toch een gebrek te zijn aan afstemming en een eenduidig beleid. Waar organisaties steeds in een vast stramien willen functioneren of elkaars concurrent blijven is het uiterst noodzakelijk om te beginnen met samenwerken. Tevens weten organisaties en vrijwilligers niet goed waar ze terecht kunnen voor informatie en is er geen duidelijke scheidingslijn met betrekking tot de grenzen van het vrijwilligerswerk. Op macro- en mesoniveau wordt duidelijk dat er nog veel risico's behandeld moeten worden. De kwaliteit en de veiligheid moet door overheden goed worden afgestemd, zodat organisaties weten om te gaan met hun vrijwilligers.

Hoewel de maatschappelijke waardering voor het vrijwilligerswerk aanwezig is, komt de meerwaarde ervan onvoldoende aan bod en is de zichtbaarheid beperkt. Vrijwilligerswerk vergt investering en kaders. Meer investeren zou dan ook de groei van vrijwillige inzet kunnen realiseren. Zolang de wettelijke regelgeving vanuit de overheden niet duidelijk zijn, kan een organisatie onvoldoende inspelen op de ontwikkelingen en daarmee niet gericht kunnen investeren in het vrijwilligersbeleid van de organisatie.

Bovendien wordt geacht dat vrijwilligersorganisaties bewust worden en verantwoordelijkheid nemen bij gebrek aan kennis en actief maatregelen nemen voor de taken die zij op zich nemen. Anders kan dit een risico zijn met gevolgen voor de organisaties die het vrijwilligerswerk als onderdeel zien van hun dienstverlening.

8.2 Aanbevelingen

Om te kunnen anticiperen op de ontwikkelingen en trends die het vrijwilligerswerk met zich meebrengt, is vanuit de conclusie en de SWOT-analyse een aanbeveling gedaan. In dit hoofdstuk wordt een advies gegeven aan Vrijwaard, maar ook voor andere organisaties die werken met vrijwilligers kan dit mogelijkheden bieden. Voor Vrijwaard en organisaties die betrokken zijn in het vrijwilligerswerk in Den Helder en omstreken is het belangrijk dat ze gezamenlijk aansluiten bij de behoefte van de lokale omgeving. Rekening houdend met de kansen en bedreigingen uit de SWOT-analyse worden de aandachtspunten hieronder in stappen verder uiteengezet, zodat het voor organisaties duidelijk wordt welke handelingen ondernomen moeten worden om het vrijwilligersbeleid te kunnen optimaliseren.

Stap 1: samenwerken en netwerken

Uit praktijkonderzoek is gebleken dat er behoefte is aan meer samenwerken tussen de diverse partijen in Den Helder. Zolang de omstandigheden van het vrijwilligerswerk juist worden afgestemd zal er een onderlinge vertrouwen ontstaan tussen elkaar. Het vrijwilligerswerk kent daarbij verschillende betrokken partijen: zoals de vrijwilligers, de organisaties en de overheden. Momenteel gebeurt dit te weinig of is het niet inzichtelijk welke bestaande activiteiten er spelen in de omgeving. Met als gevolg dat niet alle partijen voldoende geïnformeerd worden of beperkt worden in hun ontwikkelingen. Gemeente ##### en vrijwilligersorganisaties moeten hier hun verantwoording nemen door een proactieve houding aan te nemen. De verwachting is dan dat de onderlinge samenwerking versterkt wordt. Vrijwilligersorganisaties willen graag meepraten over beleidsontwikkelingen die invloed op hen heeft en gemeenten zijn bereid dit te ondersteunen.

De aanbeveling is dan ook dat gemeente ##### partijen faciliteren in de vorm van structurele, interactieve bijeenkomsten van het vrijwilligerswerk en hiermee een voorzet geven naar organisaties toe om de drempel naar samenwerking te verlagen. Gemeenten kunnen de partijen binnen de eerste lijn adviseren en begeleiden om zo een samenhangende zorg voor het vrijwilligerswerk te realiseren in eigen omgeving.

Ook wordt aanbevolen dat Vrijwaard en andere vrijwilligersorganisaties hun best doen om in contact te komen met de desbetreffende gemeente om het netwerken tussen de betrokken partijen te stimuleren en te creëren. Waarbij ook ondersteuning en expertise uitgewisseld kan worden om te kijken naar de risico's van het vrijwilligerswerk. Ervaringen en gedachtes moeten gedeeld worden. Om tot een optimaal resultaat te komen zijn terugkoppelingen over de risico's en genomen maatregelen van belang. Op deze manier blijven partijen met elkaar in gesprek en blijft er ruimte voor verbetering of aanvulling en worden risico's verkleind. Nieuwe fysieke relaties met andere betrokken partijen zorgt ervoor dat men elkaar beter vindt, wat inwinnen van informatie ten behoeve van betere dienstverlening mogelijk maakt.

Stap 2: communicatie en zichtbaarheid

Uit de literatuur en het praktijkonderzoek is gebleken dat naast verbetering van de samenwerking ook onduidelijkheid bestaat over de rol verdeling en verantwoordelijkheid van het vrijwilligerswerk. De aanbeveling is dan ook dat de communicatie over rol verdeling en verantwoording een vast onderdeel wordt van besprekingen tussen de diverse partijen. Een voordeel van communicatie is dat de betrokkenheid wordt vergroot, zodat iedereen gezamenlijk mee kan participeren. Meer communicatie zal er voor zorgen dat maatschappelijke en beleidsontwikkelingen op alle niveaus

bespreekbaar worden gemaakt. Organisaties hoeven hierdoor niet alleen ontwikkelingen aan te pakken om het vrijwilligerswerk in hun eigen organisaties zo goed mogelijk aan te bieden. Hierdoor wordt ook inzichtelijk wie welke verantwoordelijk draagt, ten aanzien van het vrijwilligerswerk.

Maar ook het begrip 'vrijwilligerswerk' en 'vrijwillige inzet' moet ter sprake worden gebracht, omdat de vrijwillige inzet ook toegepast wordt bij verplichte vormen van participatie. Het is van belang dat overheden en organisaties hierover met elkaar communiceren. Er ligt behoefte voor verduidelijking rondom het begrip vrijwilligerswerk; zo moet zichtbaar worden waar je terecht kunt voor informatie zowel voor vrijwilligers als voor organisaties. Daarnaast is het ook belangrijk dat de gemeenten een duidelijke visie hebben op het vrijwilligerswerkbeleid. Eveneens moeten organisaties zichzelf ook goed profileren en positioneren om duidelijk te maken waar zij voor staan en willen bereiken met het vrijwilligerswerk. Alleen dan kan de gemeente gericht faciliteren en meetbaar de juiste ondersteuning aanbieden. Tevens kan dit weer financieel een positieve invloed hebben.

De aanbeveling is dan ook dat de gemeente ####, Vrijwaard en overige vrijwilligersorganisaties in de omgeving met elkaar in gesprek gaan over de eigen positionering; de rol en verdeling van verantwoordelijkheid, zodat dit geïmplementeerd kan worden en onder de aandacht worden gebracht. Het is belangrijk dat er communicatie plaatsvindt, omdat alleen beleid schriftelijk verwerken geen effect heeft. Verder is het ook van belang dat vrijwilligersorganisaties in gesprek gaan met de vrijwilligers, zodat ze kunnen meebeslissen over het organisatiebeleid of zelfs als vertegenwoordiger tijdens de bijeenkomsten met de gemeente in gesprek kunnen.

Stap 3: investeren en werven

Uit onderzoek is gebleken dat de bereidheid van de vrijwilligers gelijk is gebleven, maar het meer lijkt dat de organisatie en de overheden niet voldoende inspelen op de motivatie van de vrijwilligers. De werving moet zich tegenwoordig vooral gaan richten op de leefstijl van de verschillende doelgroepen. Een aandachtspunt is dat organisaties vooral moeten investeren in succesverhalen, deze te delen en de toegevoegde waarde van het vrijwilligerswerk laten zien. Een positieve boodschap die zinvol is, spreekt een vrijwilliger meer aan. Goede communicatie staat hier centraal, waarmee je nieuwe potentiële vrijwilligers kunt benaderen. De boodschap van organisaties moet terug te vinden zijn bij de werving op een manier dat het vrijwilligers aanspreekt. Met deze aandacht kun je positieve effecten van het vrijwilligerswerk benadrukken wat gelijktijdig een wervende boodschap is voor het vrijwilligerswerk. Organisaties moeten dus investeren in de wensen en behoeften van de vrijwilligers door een passend aanbod te leveren in de dienstverlening. Hierbij ook rekening houdend met de tijdsbesteding en de verwachting van de vrijwilliger.

Voor deze aanbeveling is het voor Vrijwaard en andere organisaties van belang om te onderzoeken wat de potentiële doelgroep is en aanspreekt. Tevens is het van belang om in gesprek te gaan met andere organisaties en te kijken naar bestaande wervingsstrategieën. Vrijwilligersorganisaties kunnen onderling elkaar steunen in werving door PR-mogelijkheden of methodieken te bespreken en geïnteresseerden naar de juiste organisaties verwijzen. Met de gemeenten kan gekeken worden op welke manier zij hierbij kunnen ondersteunen met middelen of beloning om de verschillende doelgroepen te werven/ behouden. Daarbij kan ook gekeken worden of de getroffen maatregelen ook echt effect hebben. Belangrijk is dat doelgroepen zichzelf herkennen in de informatie die de organisaties overbrengen.

Stap 4: professionaliseren en maatwerk

Ten slotte wordt duidelijk dat vrijwilligersorganisaties ook medeverantwoordelijk zijn en moeten meedenken over hoe de eigen organisatie kan professionaliseren, ten aanzien van het vrijwilligerswerk. Het is hierbij van belang dat vrijwilligersorganisaties kritisch gaan kijken naar eigen handelen, de omgeving en de verschillende onderwerpen van het vrijwilligerswerk. Onderwerpen zoals informele zorg, subsidiemogelijkheden, taakafbakening, verantwoording, juridische aspecten en de grenzen van het vrijwilligerswerk moeten duidelijk onder de aandacht worden gebracht. Tevens zien we dat het beleid bij Vrijwaard voor vrijwillige inzet beperkt is, met als gevolg dat de organisatie onvoldoende kan inspelen op de ontwikkelingen en er weinig afstemming is met de lokale omgeving. Een aandachtspunt voor de vrijwilligersorganisaties is dat zij meer moeten kijken naar andere spelers op de markt, zodat zij maatwerk kunnen leveren aan eigen vrijwilligers en daarmee de juiste persoonlijke zorg kunnen leveren aan cliënten in de zorg.

Een aanbeveling voor Vrijwaard en andere organisaties is dan ook dat ze aan kritische zelfreflectie doen om na te gaan hoe er adequaat gehandeld moet worden. Het zou neerkomen op reflecties één keer per zoveel tijd, door de eigen organisatie of andere professionals en tussentijdse beoordelingen van vrijwilligers. Het is van belang dat organisaties en gemeenten aandacht besteden aan de kwaliteit en de veiligheid. Hierbij is ook een aanbeveling dat er meer professionals op de werkvloer komen voor organisaties om het vrijwilligerswerk beter te waarborgen, te begeleiden en te coördineren.

Onderstaand overzicht laat schematisch zien welke stappen Vrijwaard voor verbetering op verschillende niveaus kan nemen.

Stap 1 samenwerken en netwerken	Stap 2 communicatie en zichtbaarheid	Stap 3 investeren en werven	Stap 4 professionaliseren en maatwerk
<i>Vrijwaard moet het initiatief nemen in een samenwerking en netwerken door gesprekken aan te gaan met diverse partijen om ondersteuning en expertise uit te wisselen.</i>	<i>De communicatie en zichtbaarheid voor het vrijwilligerswerk van Vrijwaard met diverse partijen moet een vast onderdeel worden van de organisatie, zodat dit leidt tot een duidelijke visie en participatiebeleid.</i>	<i>Vrijwaard moet investeren in een format voor het werven van vrijwilligers dat vertaalbaar is naar hun wensen en behoeften, om een passend aanbod te leveren voor vrijwilligers en de dienstverlening naar klanten toe.</i>	<i>Vrijwaard moet meer kritisch reflecteren op eigen manier van handelen, door structurele maatregelen te nemen, zodat de veiligheid en kwaliteit gewaarborgd blijven.</i>

Figuur 4 Suggesties voor verbetering Vrijwaard

8.2.1 Conclusie

Op basis van goede en regelmatige gesprekken, bijeenkomsten en evaluaties met diverse partijen in Den Helder of de omgeving kan Vrijwaard voor eigen organisatie op deze manier een duidelijke visie en participatiebeleid communiceren. Tegelijk kan er geïnvesteerd worden in de toekomstige vrijwilligers en hiermee een passend aanbod geleverd worden voor klanten in de zorg, zodat de veiligheid/ kwaliteit gewaarborgd worden dat een basis vormt voor een optimaal vrijwilligersbeleid voor zorgorganisatie Vrijwaard.

9. Reflectie en discussie

In dit afsluitende hoofdstuk zal gereflecteerd worden op het gehele afstudeeronderzoek.

In de opstartfase van dit onderzoek was het al snel duidelijk dat het onderzoek over het vrijwilligerswerk zou gaan. Het onderwerp is tot stand gekomen, omdat het vrijwilligersbeleid verouderd is van Vrijwaard. Tijdens het analyseren en de gesprekken wordt duidelijk dat het vrijwilligerswerk nog een verbeterslag kan maken, maar dat er al veel interne onderzoek beschikbaar is. Het was een lastige taak om een duidelijk afgebakende probleemstelling te formuleren, omdat er veel informatie was verzameld. Samen met mijn scriptiecoach en een tweede docent van Stenden Hogeschool is er gekeken naar de opbouw van het onderzoek. Door samen te kijken naar de informatie werd duidelijk dat de onderzoeker zich ging richten op de externe invloeden die betrekking hebben op het vrijwilligersbeleid van Vrijwaard.

Voor het literatuuronderzoek moesten veel bronnen met elkaar vergeleken worden om een compleet beeld te krijgen van de werkelijkheid. Dit omdat er zoveel verschillende informatie te vinden is over het vrijwilligerswerk. De kernbegrippen en de onderzoeksvragen hebben uiteindelijk een richtlijn geboden om voldoende literatuur te vinden. De resultaten uit het praktijkonderzoek zijn hiermee ondersteunend geweest om antwoord te kunnen geven op de probleemstelling.

Met het literatuuronderzoek en het praktijkonderzoek is de huidige situatie vergeleken. Hiervoor zijn medewerkers bij Vrijwaard, gemeente ##### en andere organisaties benaderd die werken met vrijwilligers of het vrijwilligerswerk stimuleren. Enkele beperkingen waren dat tijdens het praktijkonderzoek sommige organisaties weinig response gaven op de uitnodiging voor een gesprek/interview. Opvallend was ook dat het vrijwilligerswerk nog in de kinderschoenen staat en organisaties niet altijd antwoord hadden over onderwerpen van het vrijwilligerswerk die vooral betrekking hadden op de externe factoren. Toch waren de respondenten enthousiast en wisten veel te vertellen over hun eigen organisatie en het vrijwilligerswerk. Er is nog onvoldoende kennis over wat er in de externe omgeving plaatsvindt. Maar dragen de respondenten toch relevante informatie aan hoe dit eventueel verbeterd kan worden.

Om de betrouwbaarheid van dit onderzoek en de validiteit zo goed mogelijk te kunnen waarborgen, zijn de interviews opgenomen, gecontroleerd en is er tijdens het interview meegeschreven. Ook is gekozen voor een half gestructureerd interview; deze keuze is gemaakt om zoveel mogelijk informatie te verzamelen. Tevens is er gecodeerd en is de triangulatie methode toegepast.

Door het literatuuronderzoek en het praktijkonderzoek te vergelijken is er voldoende informatie verzameld om een aanbeveling te geven. De uitkomsten van dit onderzoek zijn verrassend, omdat de verbeterpunten niet zo zeer alleen liggen bij Vrijwaard, maar ook bij de omgeving: gemeente ##### en andere vrijwilligersorganisaties. Maatregelen die genomen moeten worden om het vrijwilligersbeleid van Vrijwaard te verbeteren, liggen voornamelijk in de basis: samenwerken en afstemmen.

De resultaten van dit onderzoek zijn bruikbaar voor organisaties die werken met vrijwilligers, maar kunnen ook gebruikt worden door overheden die de burgerparticipatie willen stimuleren. Met deze resultaten kunnen alle partijen kritisch kijken naar eigen handelen en zichzelf de vraag stellen; "Hoe kunnen zij meer grip krijgen op de verschillende aspecten van het vrijwilligerswerk"?

Tevens kan een vervolgonderzoek ook een advies zijn. Zo kan er onderzocht worden waar exact de behoefte ligt van de organisaties in Den Helder en de gemeente en welke randvoorwaarden er nodig zijn voor het vrijwilligerswerk. Een verdieping is goed voor gemeente ####, zodat er een duidelijk vrijwilligerswerkbeleid geïmplementeerd kan worden en organisaties hun vrijwilligersbeleid daarop kunnen afstemmen. Met als doel dat problemen voortijdig worden opgelost en op termijn kostenbesparend zal zijn.

Literatuurlijst/Bibliografie

- Gemeente #####. (2011). *Startnotitie Vrijwilligerswerk vrijwilligers maken het verschil 2011-2014*. Helder: Gemeente #####.
- Humanitas . (2015). *Vrijwilligerswerk en Mantelzorgondersteuning in Almere* . Almere: VMCA.
- Meijs, P. L., Bridges Karr, D. L., Baren, E. v., & Huisman, W. (2011). *Vrijwilligerswerk = Matchmaking*. Amsterdam: Tobi Vroegh Amsterdam.
- Baren, E. v., Roza, L. D., & Meijs , P. (2011). *Over hedendaagse 'vrijwillige inzet' en 'vrijwilligersmanagement' als bouwsrenen voor de pedagogische civil society*. Rotterdam: Erasmus Centre for Strategic Philanthropy, Rotterdam School of Management, Erasmus University Rotterdam, Department of Business-Society Management.
- Beunders, N., & Boers, H. (2007). *De andere kant van de vrije tijd*. Leiden: ToerBoek.
- Buggenhout, B. V. (2003). *Sociale bescherming op nieuwe paden*. België: Universitaire Pers Leuven.
- Buzan, T., & Buzan, B. (2007). *Mindmappen*. Pearson Benelux B.V.
- BZK. (2015). *Overzicht trends en ontwikkelingen: Een outside-in analyse van de belangrijkste bewegingen in het sociaal domein*. Utrecht: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
- CBS. (2012). *Bevolkingsprognose 2012-2060: langer leven, langer werken*. Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- CBS. (2017). *Trends in Nederland 2017*. Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2012). *Bevolkingsprognose 2012-2060: langer leven, langer werken* . Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Effectory. (2013). *Vrijwilligers in de Zorg*. Opgehaald van Effectory: <https://www.effectory.nl/kennis/blog/vrijwilligers-in-de-zorg>
- Elferink, J., Scholten, C., & Storms, O. (2011). *Binden vanuit de basis*. Vilans en Movisie.
- Gast, W.-J. d., Hetem , R., & Wilbrink, I. (2012). *Basisboek vrijwilligersmanagement*. Bussum: Coutinho.
- Gemeente #####. (2015). *RSA project versterking zorgvrijwilligers. Raadsinformatiebrief*. Den Helder: Gemeente #####.
- Gemeente #####. (2017). *Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning*. Den Helder: Gemeente #####.
- Gemeenten Den Helder. (2018). *Verordening maatschappelijke ondersteuning Den Helder 2018*. Opgehaald van Overheid.nl: <http://decentrale.regelgeving.overheid.nl>

- Hogendorp, S. v. (2016). *Zorg + Welzijn*. Opgehaald van [ww.zorgwelzijn.nl](http://www.zorgwelzijn.nl):
<https://www.zorgwelzijn.nl/vrijwilligers-zijn-meer-dan-ooit-nodig/>
- Houten, G. v., Tuynman, M., & Gilsing, R. (2008). *De invoering van de Wmo*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Hustinx, L., Meijs, L. C., & Hoorn, E. t. (2010). *Geleid vrijwilligerswerk*. Brussel: University Gent.
- ISO. (2016). *Wat is MVO*. Utrecht: ISO 26000 Internationale ISO-norm.
- Keuning, d. D., & Eppink, d. D. (2012). *Management & Organisatie*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.
- Marcus, J., & Dam, N. v. (2009). *Organisatie en Management*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.
- Meijs, L. (2011). <http://www.civilsociety010.nl>. Opgehaald van vrijwilligerswerk en filantropie in Rotterdam.
- Meijs, P. C. (2011). *De economische waarde van het vrijwilligerswerk door Humanitas*. Rotterdam: RSM Erasmus Universiteit.
- Mezzo. (2014). *Geleid vrijwilligerswerk in de informele zorg*. Bunnik: Mezzo, Landelijke Vereniging Mantelzorger en Vrijwilligerszorg.
- MO Groep, Koepel Adviesraden sociaal domein. (2015). *Notitie Vrijwillige inzet binnen de welzijnsbranche*. Utrecht: MO groep.
- Movisie. (2008). *i Volunteers*. Movisie.
- Movisie. (2009). *Actuele ontwikkelingen*. Utrecht: Movisie.
- Movisie. (2011). *Vrijwillige inzet 2.0, Trendrapport vrijwillige inzet*. Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.
- Movisie. (2017). *Movisie*. Opgehaald van <https://www.movisie.nl>:
<https://www.movisie.nl/artikel/waarde-vrijwillige-inzet>
- Movisie. (2018). *Movisie*. Opgehaald van <https://vrijwilligerswerk.nl/algemeen>.
- MVO Nederland. (2013). *Trend voor 2013*. Utrecht: MVO.
- MVO Nederland. (2017). *Ondernemen met impact*. Opgehaald van MVO Nederland:
<https://mvonederland.nl/wat-mvo/wat-is-mvo>
- NOV & Mezzo. (2011). *Gemeentelijk vrijwilligerswerkbeleid*. Utrecht: Mezzo en NOV.
- NOV. (z.d.). *Vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk (NOV)*. Opgehaald van Actief burgerschap en vrijwilligerswerk: www.beleidenvrijwilligerswerk.nl/burgerenbestuur
- NZa. (2018). *Nederlandse Zorgautoriteit*. Opgehaald van Nederlandse Zorgautoriteit:
<https://www.nza.nl/>

- Rijksoverheid. (2018). *Rijksoverheid stimuleert maatschappelijk verantwoord ondernemen*.
Opgehaald van Rijksoverheid: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/duurzame-economie/maatschappelijk-verantwoord-ondernemen>
- Scholten, C. (2004). *Vrijwilligersbeleid in de zorgorganisaties, een handreiking voor de toekomst*. Utrecht: Lemma BV.
- Scholten, C., & Overbeek, R. v. (2009). *Een Solide basis, onderzoek naar vrijwilligerswerk en verantwoorde zorg*. Utrecht: Vilans.
- SCP. (2004). *Individualisering en sociale integratie*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- SCP. (2007). *Toekomstverkenning vrijwillige inzet 2015*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- SCP. (2009). *Ontwikkeling in het lokaal vrijwilligersbeleid*. Den Haag: SCP.
- SCP. (2013). *Vrijwillige inzet en ondersteuningsinitiatieven*. Den Haag: SCP.
- SCP. (2015). *Vrijwilligersorganisaties onderzocht*. Den Haag: SCP.
- Sociaal Werk Nederland. (2017). *Het is niet aan de overheid om de burgermaatschappij te organiseren*. Deventer: Sociaal Werk Nederland, LSAbewoners, Vereniging NOV.
- Stichting Vrijwaard. (2011). *Toekomstbestending Vrijwilligerswerk*. Den Helder: Vrijwaard.
- Verhoeven, N. (2010). *Wat is onderzoek?* Den Haag: Boom Onderwijs.
- Verwey-Jonker Instituut. (2006). *Hoe stevig is het cement? Positie van vrijwilligers en vrijwilligersorganisatie in de zorg*. Utrecht.
- Vilans & Movisie. (2016). *Feiten en cijfers*. Opgehaald van Zorg Beter met Vrijwilligers: <http://www.zorgbetermetvrijwilligers.nl/zbv/Feiten-en-cijfers.html>
- Vilans & Movisie. (2016). *Zorg Beter met Vrijwilligers*. Utrecht: Vilans & Movisie.
- Vilans & Verwey-Jonker Instituut. (2008). *Op zoek naar menselijk kapitaal* . Utrecht: Vilans en het Verwey-Jonker Instituut.
- Vilans. (2012). *Persoonsgerichte zorg: lijf én leven*. Vilans.
- VIO. (2006). *Vrijwilligerswerkbeleid nog in de kinderschoenen*. Utrecht: Vrijwillige Inzet Onderzocht is een gezamenlijk initiatief van CIVIQ, instituut.
- Vishwanathan, P. (2018). *Maatschappelijk verantwoord ondernemen is wel degelijk lonend*. Amsterdam: Amsterdam Business School.
- Vrijwaard. (2015). *Medewerkersonderzoek hoofdrapportage vrijwaard*. Den Helder: Effectory.
- Vrijwaard. (2015). *Vrijwilligersonderzoek hoofdrapportage Vrijwaard*. Den Helder: Effectory.
- Vrijwaard. (2018). *Kleinschalig wonen visie*. Den Helder: Vrijwaard.

Vrijwillige Inzet Onderzocht . (2013). *Kansen en bedreigingen bij toekomstige inzet van leden in verenigingen*.

VWS & BZK. (2016). *Modernisering van de overheid*. Den Haag: Kabinet.

VWS. (2005). *Allochtonen en Vrijwilligerswerk*. Amsterdam: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Zorg Beter met Vrijwilligers. (z.d.). *Grenzen*. Utrecht: Vilans. MOVISIE, V&VN, Agora, ActiZ en VGN.

Zorg voor Beter. (2018). *DIVERSITEIT IN DE ZORG*. Actiz, Vilans.

Bijlagen

Bijlage 1 - Interviewvragen

Interview vragen voor:

Naam: Respondent

Afdeling:

Functie:

Adres:

Leeftijd:

Geslacht:

Hartelijk dank voor uw medewerking. Alvorens het interview te beginnen wil ik wat informatie over dit onderzoek aan u voorleggen. In het kader van mijn afstudeertraject voor de opleiding Leisure Management, van Stenden Hogeschool Leeuwarden, voer ik momenteel een onderzoek naar het vrijwilligerswerk van Vrijwaard. De hoofdvraag van mijn scriptie is; *‘Welke externe factoren hebben invloed op het vrijwilligersbeleid van Vrijwaard en hoe kan de organisatie inspelen op de kansen en bedreigingen?’*

Om hier meer inzicht in te krijgen heb ik een aantal interviewvragen opgesteld. Als onderzoeker wil ik meer zicht krijgen, welke trends en ontwikkelingen invloed hebben, welke rol en invloed gemeente ##### heeft op het vrijwilligerswerk en hoe andere organisaties dit ervaren.

Gespreksonderwerpen:

Introductie

- Opname inschakelen.
- Introductie van mezelf.
- Vertellen over behoefte aan inzicht huidig proces.
- Interview neemt ± 60 minute in beslag.
- Interviewvragen (open, half gestructureerd; er zijn mogelijkheden om door te vragen, sommige vragen zullen in elkaar overlopen).
- Ik heb een hoop vragen en ben erg benieuwd naar uw ervaringen en inzicht.

Basisgegevens respondent

- Zou u zichzelf kunnen voorstellen, wie bent u en wat zijn uw hobby's ect.?
- Wat is uw functie/rol binnen gemeente #####?
- U houdt zich bezig binnen het Sociale Domein, kunt u daarover vertellen?
- Hoe lang bent u werkzaam bij gemeente #####?

Hoe ervaart gemeente ##### /organisatie het vrijwilligerswerk?

Visie, verhouding, verwachting en ontwikkeling Vrijwilligerswerk

- Wat vindt u van het vrijwilligerswerk in het algemeen?
- Doet u aan vrijwilligerswerk/ heeft u vrijwilligerswerk gedaan?
- Wat is de verhouding tussen de gemeente/organisatie en vrijwilliger?
- Welke veranderingen en trends ziet u?
- Welke verwachtingen en doelstellingen heeft de gemeente/organisatie van de vrijwilligers?

Op welke wijze heeft gemeente ##### / organisatie het vrijwilligersbeleid en werkprocessen ingericht?

Rol gemeente ##### / organisatie

- Hoe gaat gemeente ##### / organisatie over het algemeen om met het vrijwilligerswerk?
- Vrijwilligerswerkbeleid, wie ontwikkeld dit en wie is hiervoor verantwoordelijk?
- Wat is de (gemeentelijke) regierol, hoe hebben jullie dit ingericht?

Factoren van invloed

- Welke prioriteiten stelt de gemeente/organisatie? Waar richten jullie je vooral op? Wat zijn de aandachtspunten?
- Tot hoeverre gaat jullie inzet en bemoeienis op het vrijwilligerswerk?
- Hoe heeft de gemeente het vrijwilligerswerkbeleid en informatie geïntegreerd naar andere vrijwilligersorganisaties en trajecten?
- In welke mate bent u tevreden over de samenwerking en betrokkenheid tussen vrijwilligersorganisaties betreffende het vrijwilligerswerk en gemeente #####?
- Kunt u omschrijven waarop deze (on)tevredenheid voor u gebaseerd is?
- Indien ontevreden: hoe zou er verbetering kunnen komen in de samenwerking.
- Indien tevreden: Wat is volgens u nodig om dit zo te behouden?
- Heeft gemeente ##### nzichtelijk welke behoeften aan gemeentelijke ondersteuning nodig is bij vrijwilligersorganisaties. Hoe monitoren jullie dit?
- Ervaart u belemmeringen rondom het vrijwilligerswerk ?

Ondersteuning

- Welke (gemeentelijke) middelen/ instrumenten zijn er? (financiële of beleidsmiddelen)
- Hoe ondersteund en motiveert de gemeente/organisatie het vrijwilligerswerk? (kennis)
- Op welke wijze kan de gemeente ##### / organisatie haar bijdrage vergoten, zodat het vrijwilligerswerk nader wordt bevorderd? (nog meer stimuleren, motiveren en inzichtelijk maken)

Toekomstverkenning

Slotvragen

- Wat is uw ideaal, is er iets wat u het liefst anders zou willen?
- Hoe ziet u de toekomst van het vrijwilligerswerk?
- Zijn er onderwerpen die u mij nog wilt vertellen, die van toepassing kunnen zijn?
- Wat vind u van het onderwerp van dit onderzoek?
- Heeft u vragen aan mij?

Afsluiting

Bedankt voor uw tijd en medewerking!