



ZONDER HOEVEN BESLAGEN TEN IJS KOMEN

EEN ONDERZOEK VANUIT DE GEREFORMEERDE
HOGESCHOOL NAAR MANIEREN VAN, EN BEHOEFTE
AAN ONDERSTEUNING, BEGELEIDING EN
SAMENWERKING VOOR VRIJWILLIGERS VAN HET OPEN
HUIS TE ASSEN

Onderzoeker
J. HARTHOLT
2710329

Onderzoeker
J.W. KUIPER
2710427

Onderzoeker
M.T. OPHOFF
2710369

Onderzoeker
A. REINDS
2710122

Begeleider
W. KONING
Opdrachtgever
H. MAAT

07-06-11
ZWOLLE

Voorwoord

Voor u ligt het afstudeeronderzoek waar vier toekomstig Social Workers de afgelopen maanden aan gewerkt hebben. In het begin van het schooljaar is via een oproep per mail de groep, bestaande uit drie MWD'ers en één SPH'er, tot stand gekomen. Al snel bleek dat de vier individuen elkaar goed konden aanvullen, door een mooie diversiteit in leeftijd, leerstijl en kwaliteiten. In de gesprekken om tot een afstudeerrichting te komen, kwam het idee om te oriënteren op een opvanghuis voor mensen met een hoge mate van maatschappelijke en/of persoonlijke kwetsbaarheid in Assen. Vanuit die organisatie was er de mogelijkheid om een onderzoek te doen. Naar aanleiding van een gesprek met Henk Maat, de voorzitter van het inloophuis het Open Huis van de kerken (verder te noemen als Open Huis), ontstond er een duidelijker beeld van wat het Open Huis doet.

Het onderzoeksverslag heeft de titel 'zonder hoeven beslagen ten ijs komen' gekregen. Hierin verwijst 'hoeven' naar het vrijwillige karakter van het werk in het Open Huis. Daarnaast heeft dit woord een tweede betekenis; de voeten van een werkdier dat de kar trekt. Vrijwilligers trekken net als werkdieren ook de kar. Vooral door de belangrijke taak en het vrijwillige karakter is het belangrijk dat vrijwilligers in het bezoekerscontact beslagen ten ijs kunnen komen.

Tot slot gaat dank uit naar de opdrachtgever Henk Maat voor zijn hulp, zijn medewerking en vertrouwen in het onderzoek. Het was te allen tijde mogelijk om contact op te nemen. Daarnaast gaat dank uit naar Willem Koning, begeleider vanuit de Gereformeerde Hogeschool, die met een sterk gevoel voor humor begeleiding heeft geboden.

Samenvatting

In veel grote steden is er een inloophuis voor sociaal en maatschappelijk kwetsbare mensen. Inloophuizen bieden gastvrijheid aan bezoekers en een laagdrempelige, veilige plek. De bezoekersgroep kan per inloophuis variëren. Sommige inloophuizen bieden een plek 'voor iedereen' en andere voor mensen met specifieke problematiek, zoals dak- en thuisloosheid of mensen met psychiatrische problematiek. Het Open Huis is een inloophuis 'voor iedereen' in Assen en draait volledig op vrijwilligers. Dat maakt het Open Huis uniek, maar tegelijkertijd ook kwetsbaar. Dit zal in het onderzoek verder naar voren komen.

Overigens roept deze positie vragen op bij het bestuur of het Open Huis genoeg te bieden heeft aan zijn bezoekers en vrijwilligers. Om die reden is er voor het Open Huis onderzoek gedaan naar het professionaliseren van de instelling en de vrijwilligers, aan de hand van de volgende vraagstelling:

Hoe kan contact met externe partijen bijdragen aan professionalisering van het Open Huis met betrekking tot het bezoekerscontact, en in hoeverre komt dit tegemoet aan de behoeften van de vrijwilliger van het Open Huis?

Uit de resultaten van de literatuurstudie en interviews bij zes andere instellingen blijkt dat het van belang is, dat het Open Huis zich positioneert op de sociale kaart en dat het samenwerkt met andere organisaties. Samenwerking kan een belangrijke bijdrage leveren, omdat kennis gedeeld kan worden en bezoekers naar elkaar doorverwezen kunnen worden.

Vanuit de literatuur en interviews is ook een overzicht gegeven van verschillende manieren van het ondersteunen en begeleiden van vrijwilligers. Door een enquête onder vrijwilligers van het Open Huis te houden, zijn die manieren van ondersteuning en begeleiding voorgelegd en getoetst aan hun behoeften.

Tot slot richt het onderzoek zich op de behoeften van de vrijwilligers met betrekking tot het vrijwilligersbeleid, teambuilding en aandacht en waardering. Een mooie uitkomst is dat de meeste vrijwilligers zich gewaardeerd voelen door het Open Huis.

Inhoudsopgave

1 Inleiding	6
1.1 Korte typering van de instelling	6
1.2 Knelpunten en behoeften	6
1.2.1 Geschiedenis van het knelpunt	6
1.2.2 Voorlopige vraagstelling	7
1.3 Theoretische inleiding	7
1.3.1 Vrijwilligers van het Open Huis	8
1.3.2 De bezoekers van het Open Huis	8
1.3.3 De organisatie, het Open Huis	9
1.4 De methode	11
1.5 Samenwerking met andere instellingen en beleidsmakers	12
1.6 Beroepsethiek; rol van visie en mensbeeld op hulpverlening	12
1.7 Wetgeving, cultuur en maatschappij	13
1.8 Probleemomschrijving en doelstelling	14
1.8.1 Centrale vraagstelling	14
1.8.2 Deelvragen	14
1.8.3 Begripsafbakening	15
2 Methode	16
2.1 Onderzoeksgroepen	16
2.2 Meetinstrumenten	16
2.2.1 Literatuurstudie	16
2.2.2 Half-gestructureerde interviews	17
2.2.3 Schriftelijke enquêtes	17
2.3 Onderzoeksprocedure	17
2.3.1 Literatuur	18
2.3.2 Half-gestructureerde interviews	18
2.3.3 Enquêtes	18
2.4 Analysemethoden	19
2.4.1 Literatuur	19
2.4.2 Half-gestructureerde interviews	19
2.4.3 Schriftelijke enquêtes	20

3 Resultaten	21
3.1 Resultaten literatuurstudie	21
3.2 Resultaten half-gestructureerde interviews	25
3.3 Resultaten enquête	32
4 Conclusies, aanbevelingen en discussie	47
4.1 Probleemomschrijving en doelstelling	47
4.2 Deelvragen	47
4.2.1 Contact met externe partijen	48
4.2.2 De behoeften van de vrijwilligers	55
4.2.3 De tegemoetkoming van professionalisering aan de behoeften	58
4.3 Conclusie	61
4.4 Aanbevelingen	64
4.5 Aanbevelingen voor vervolgonderzoek	66
4.6 Discussie	67
4.7 Evaluatie onderzoek	69
Literatuurlijst	71
Bijlagen	73
1. Topic-lijst half-gestructureerd interview onder instellingen	74
2. Interviewschema	75
3. Begeleidende brief bij enquête	76
4. Begeleidende mail bij enquête	77
5. Herinneringsmail enquête	78
6. Enquête vrijwilligers Open Huis	79

1 Inleiding

1.1 Korte typering van de instelling

Het onderzoek vindt plaats in het Open Huis. Het Open Huis is in beheer van de Interkerkelijke Stichting voor Missionair, Diaconaal en Pastoraal Werk Assen (Interkerkelijke Stichting voor Missionair-, Diaconaal-, en Pastoraal werk, 2009). Het interkerkelijke aspect komt duidelijk terug in de verschillende kerkelijke achtergronden bij zowel het bestuur als de vrijwilligers op de werkvloer. De doelstelling van het Open Huis is om beschikbaar te zijn voor de medemens die aandacht en/of hulp nodig heeft. Daarbij maakt het niet uit wat voor achtergrond de bezoeker heeft, het Open Huis is er voor iedereen.

Er zijn ongeveer 50 vrijwilligers, die fungeren als gastheer of gastvrouw. Zij schenken koffie en thee en gaan een gesprek aan met de bezoekers. De meeste gasten hebben, volgens de opdrachtgever en de vier geïnterviewde vrijwilligers, een psychiatrische achtergrond en zitten in het hulpverleningscircuit. De vrijwilligers van het Open Huis hebben als doel om een luisterend oor te bieden, compassie te tonen naar de bezoekers toe. Het Open Huis maakt geen gebruik van een specifieke methode, maar de manier van werken lijkt wel veel non-directieve aspecten te hebben. Ook zijn er aspecten van de presentiebenadering te herkennen. Zie hierover nader 1.4.

1.2 Knelpunten en behoeften

Bij het bestuur zijn er signalen binnengekomen dat sommige vrijwilligers van het Open Huis knelpunten ervaren in het contact met bezoekers. Het bestuur weet dat er 'iets' aan de hand is, maar kan niet de vinger leggen op wat er nou precies speelt. Volgens de opdrachtgever Henk Maat worden hulpvragen complexer door veranderingen in de maatschappij. Hij verwacht dat door deze veranderingen steeds meer mensen onder de groep van kwetsbare mensen komen te vallen. Daar zit volgens hem een uitdaging in. Hebben de vrijwilligers wel de vaardigheden en middelen om in te gaan op de vragen van de bezoekers of is er meer nodig, en als er meer nodig is, wat is dat dan? Het bestuur weet nu nog niet hoe deze vragen zullen worden beantwoord door de vrijwilliger op de werkvloer.

Uit interviews in het vooronderzoek kwam naar voren dat ze hun taak omschrijven als het maken van een praatje en het schenken van koffie en thee. Allemaal gaven ze aan dat deze taakomschrijving niet altijd afdoende is omdat er bij het werk meer komt kijken dan alleen koffie schenken en een luisterend oor bieden. De vier vrijwilligers vertelden allemaal op een verschillende manier om te gaan met het appel dat de bezoekers op hen doen.

Het knelpunt is gelegen in onduidelijkheid over de behoeften van de vrijwilligers met betrekking tot het contact met bezoekers.

1.2.1 Geschiedenis van het knelpunt

In gesprek met de opdrachtgever werd verteld dat bezoekers van het Open Huis vaak een psychiatrische stoornis hebben. Deze mening werd ondersteund door de interviews in het vooronderzoek. In het statuut van het Open Huis (1988) staat niet vermeld dat vrijwilligers hoeven te beschikken over enige kennis van pathologische ziektebeelden. Affiniteit met de doelgroep is gewenst en daar wordt dan ook naar gevraagd tijdens het sollicitatiegesprek. Het statuut is tijdens de grondlegging van het Open Huis opgesteld en sindsdien niet meer veranderd. Eén geïnterviewde

vrijwilliger vertelde dat de doelgroep in het begin veel meer divers was dan nu. Er kwamen toentertijd ook alleenstaanden en mensen die bijvoorbeeld naar de markt waren geweest en even zin hadden in een kopje koffie. Door de jaren heen lijkt het steeds meer een plek te zijn geworden voor mensen met een psychiatrische achtergrond.

Het Open Huis beschikt over een stuurgroep, die de verbinding is tussen de vrijwilligers en het bestuur. In de interviews kwam echter naar voren dat geen van de ondervraagden een lid van de stuurgroep noemde als vertrouwenspersoon of contactpersoon bij eventuele problemen. Dit zou als gevolg kunnen hebben dat eventuele problemen en behoeften van de vrijwilligers niet bij het bestuur terecht komen. Het bestuur heeft mogelijkheden gezocht om de kwaliteit van het Open Huis te verbeteren. Een voorbeeld hiervan is dat er een aantal jaar geleden een initiatief is geweest om twee pastoraal werkers twee dagdelen per week vanuit het Open Huis contact te laten hebben met de bezoekers. Dit is om onduidelijke redenen spaak gelopen. Het bestuur denkt momenteel na of het Open Huis zou kunnen worden omgevormd tot een Diaconaal Huis om adequatere zorg te verlenen.

Voor vrijwilligers in het Open Huis worden ter kennisbevordering themabijeenkomsten georganiseerd. Op deze avonden wordt voorlichting gegeven over bepaalde thema's waar vrijwilligers mee te maken krijgen in het contact met de bezoekers. Een voorbeeld hiervan is dat er door een deskundige van Tactus (verslavingszorg) een toespraak wordt gehouden over verslaving. Concluderend is er sprake van voorlichting. De vraag is of er op dit moment voldoende ondersteuning geboden wordt aan de vrijwilligers op de werkvloer en of deze ondersteuning ingaat op hun behoeften.

1.2.2 Voorlopige vraagstelling

In de gesprekken met de opdrachtgever werd verteld dat er mogelijkheden zijn voor verbetering van het Open Huis. Zo zijn er verschillende opties mogelijk voor onderzoek. Wat alleen niet mogelijk is, is een onderzoek onder de bezoekers, omdat de opdrachtgever dit niet wilde. Mogelijke onderzoeksgebieden waren bijvoorbeeld de vraag of er behoefte is aan praktische zaken zoals een computer voor algemeen gebruik, wat er gedaan kan worden om meer jonge vrijwilligers te werven en of er meer aan PR gedaan moet worden.

Maar ook kon onderzoek gedaan worden naar de vraag of de vrijwilligers van het Open Huis de vraag van het werk aankonden en of er misschien een professional in dienst genomen moest worden. Eventueel zou volgens de opdrachtgever door de inzet van professionals het Open Huis zelfs in een Diaconaal Huis veranderd kunnen worden. De belangrijkste vraag tot onderzoek vanuit de organisatie luidt: 'Hoe kunnen we de kwaliteit van het Open Huis verbeteren, rekening houdend met de mogelijkheden en beperkingen van de betrokken vrijwilligers?'

1.3 Theoretische inleiding

In deze paragraaf wordt het knelpunt benaderd van micro- tot macroniveau. Bij het microniveau (de vrijwilligers) focust het onderzoek zich op persoonlijke motivatie, behoeften en verwachtingen. In de literatuur blijkt dat er in de geschiedenis een verandering te zien is binnen voornoemde punten. Men gaat niet meer vrijwilligerswerk doen puur vanuit de caritasgedachte, maar ook uit behoefte om zich persoonlijk te ontwikkelen en zijn/haar talenten in te zetten (Bruinsma et al, 2001). Dit bleek ook uit de interviews in het vooronderzoek; alle vier de vrijwilligers hadden verschillende motieven om vrijwilligerswerk in het Open Huis te doen. Op microniveau is ook informatie

verzameld door middel van literatuurstudies en bestaande onderzoeken. Binnen de organisatie, het mesoniveau, is er gekeken naar het beleid, de bezoekersgroep en de regels en doelstellingen. Op macroniveau worden thema's behandeld als de invoering van de Wmo, waardoor er meer nadruk is komen te liggen op de hulp van vrijwilligers en mantelzorgers in de zorg voor elkaar.

1.3.1 Vrijwilligers van het Open Huis

Een definitie van vrijwilligerswerk is: *'werk dat in enig georganiseerd verband onverplicht en onbetaald wordt verricht voor anderen of de samenleving'* (De Gast, 2009). Vrijwilligerswerk onderscheidt zich van mantelzorg en van beroepsmatige hulp- of dienstverlening. Het vrijwilligerswerk onderscheidt zich van mantelzorg, doordat vrijwilligerswerk een keuze is en een vrijwilliger vaak door middel van een organisatie in contact komt met zorgvragers. Mantelzorg heeft echter te maken met informele zorg voor een persoon (vaak een familielid) met wie de mantelzorger zich diep emotioneel betrokken voelt. Daardoor bestaat er een wezenlijk verschil in de aard van de band tussen zorgvrager en zorgverlener in vergelijking met vrijwilligerswerk. Vrijwilligerswerk onderscheidt zich van beroepsmatige hulp- of dienstverlening, doordat het over het algemeen onverplicht en onbetaald is. Men hoeft, in tegenstelling tot beroepsmatige hulp- of dienstverlening, meestal geen opleiding te volgen om vrijwilligerswerk te mogen doen en vrijwilligers zijn niet gebonden aan beroepscode's.

Binnen het vrijwilligerswerk zelf is er onderscheid te maken in twee soorten taken, namelijk directe zorg- en dienstverlenende taken en organisatorische taken. Directe zorg- en dienstverlenende taken hebben te maken met het aangaan van sociaal contact, bieden van steun en advies, terwijl organisatorische taken gaan over het organiseren en bestuurstaken (Scholten, 2004). Beide taken komen voor in het Open Huis.

Vrijwilligers van het Open Huis

Alle vrijwilligers van het Open Huis hebben een christelijke levensbeschouwing en komen uit zes verschillende kerken in Assen. Vermoedelijk speelt de levensbeschouwing een belangrijk rol in hun motivatie om zich beschikbaar te stellen voor hun medemens. Mogelijk zijn er ook andere, meer persoonsgebonden motieven die een rol spelen, zoals interesse voor de doelgroep, het hebben van sociale contacten, het invullen van de vrije tijd na de pensionering et cetera. In 1.7 worden de trends en de geschiedenis van vrijwilligers in zijn algemeenheid dieper behandeld.

Het merendeel van de huidige vrijwilligersgroep bestaat uit vrouwen. Gemiddeld zijn de vrijwilligers tussen de 50 en 80 jaar (Interkerkelijke Stichting, 2009). Een aantal van hen heeft al een lange staat van dienst. De achtergronden van de vrijwilligers wat betreft opleiding en ervaring lopen uiteen. Vrijwilligers hoeven geen opleiding of relevante werkervaring te hebben om vrijwilligerswerk te doen bij het Open Huis. Dit zou een rol kunnen spelen in de behoeften van vrijwilligers met betrekking tot het contact met de bezoekers.

1.3.2 De bezoekers van het Open Huis

In het jaarverslag van het Open Huis (2009) wordt een algemeen beeld geschetst van de bezoekersgroep. De grootte van de bezoekersgroep is niet bekend. Wel is bekend dat er op jaarbasis ongeveer 5000 contacten zijn tussen de vrijwilligers en de bezoekers, waarbij het mogelijk is dat dezelfde bezoekers meerdere malen vertegenwoordigd zijn. De bezoekersgroep is moeilijk

nauwkeurig te omschrijven, aldus het jaarverslag. De praktijk leert dat het doorgaans gaat om mensen die aan de rand van de samenleving verkeren of die de weg in het gangbare maatschappelijke verkeer moeilijk weten te vinden, dan wel zich daarin moeilijk kunnen handhaven. Op basis van de interviews in het vooronderzoek wordt geconcludeerd dat er mensen komen die dak- of thuisloos zijn, verslaafd zijn, te maken hebben met langdurige psychische of psychiatrische problemen, een chronische lichamelijke beperking hebben en/of verstandelijk of sociaal zwakbegaafd zijn. De vier geïnterviewde vrijwilligers van het Open Huis geven aan dat het grootste deel van de bezoekersgroep bestaat uit (ex-)psychiatrische patiënten. Sommige bezoekers komen al 20 jaar bij het Open Huis. Onderling kennen ze elkaar vaak al, bijvoorbeeld vanuit begeleidingstrajecten en dagactiviteiten van de GGZ.

Op grond van het bovenstaande lijkt een gemeenschappelijk kenmerk de hoge mate van kwetsbaarheid van de bezoekersgroep te zijn. Onder kwetsbaarheid wordt verstaan dat deze mensen het moeilijker hebben om zichzelf te redden in de maatschappij dan de gemiddelde Nederlander.

Hortulanus et al. (1997) onderscheiden ‘kwetsbaarheid’ in vier dimensies:

1. fysieke kwetsbaarheid;
2. psychische kwetsbaarheid;
3. sociale kwetsbaarheid;
4. financiële kwetsbaarheid.

Uit het onderzoek van Hortulanus blijkt dat het vaker gebeurt dat iemand op twee levensgebieden kwetsbaar is, dan dat hij dat op één is. Interessant is dat mensen die op twee of meerdere gebieden kwetsbaar worden genoemd, de formele voorzieningen die voor hen zijn bedoeld, relatief onderbenutten. Verder is opvallend dat mensen die het minst kwetsbaar zijn, de beschikking hebben over grotere informele steun (familie, vrienden etc.) dan de mensen die op twee of meerdere gebieden kwetsbaar zijn.

Eén van de geïnterviewden vertelde dat er ook bezoekers bij het Open Huis komen die teleurgesteld zijn in de hulpverlening. Daarnaast noemde hij dat de drempel naar de hulpverlening hoog kan zijn voor bezoekers door ‘de hele papierwinkel’ die er dan bij komt kijken.

Uit de interviews in het vooronderzoek kwam naar voren dat vrijwilligers soms te maken krijgen met lastige situaties in bezoekerscontacten. Zo is het bijvoorbeeld niet altijd gemakkelijk contact te maken met een bezoeker, komt het voor dat bezoekers geld willen lenen, kunnen er bezoekers binnenkomen onder invloed van drugs of alcohol en komt agressie voor. Er zijn signalen dat vrijwilligers niet altijd goed weten hoe ze met dit soort situaties om moeten gaan.

1.3.3 De organisatie, het Open Huis

Organisatiestructuur- en cultuur

Het beheer van het Open Huis is, zoals in 1.1 beschreven, in handen van de Interkerkelijke Stichting voor Missionair, Diaconaal en Pastoraal Werk Assen. Deze stichting heeft als doel: het beschikbaar zijn voor de medemensen die aandacht en/of hulp nodig hebben en werkt vanuit de visie van het Evangelie van Jezus Christus (Protestantse Gemeente Assen, 2010).

Bij het Open Huis zijn 6 kerken uit Assen betrokken: de Rooms Katholieke Kerk, Protestantse Gemeente Assen (PGA), Nederlands Gereformeerde Kerk, Christelijk Gereformeerde Kerk, Baptisten Gemeente en de Gereformeerde Kerk Vrijgemaakt. Het Leger des Heils is waarnemend lid. Het is niet verplicht lid te zijn van een kerk om vrijwilliger te worden bij het Open Huis. Een christelijk levensovertuiging is geen voorwaarde, maar heeft wel de voorkeur.

Hieronder is een organogram opgesteld op basis van gesprekken met Henk Maat en het jaarverslag van 2009 (Interkerkelijke Stichting, 2009).



- Het bestuur is samengesteld uit afgevaardigden van alle betrokken kerken (behalve van twee kerken die geen mensen beschikbaar hebben) en de voorzitter is geleverd door de PGA, omdat dit zo vastgesteld is in de statuten. Het bestuur vergadert zes keer per jaar waarbij ook de coördinator en de voorzitter van de stuurgroep aanwezig zijn.
- De stuurgroep bestaat uit een voorzitter, een coördinator en twee leden. De stuurgroep is ontstaan als brug tussen de werkvloer en het bestuur, heeft een signalerende functie op de werkvloer en organiseert vrijwilligersbijeenkomsten.
- De vrijwilligers op de werkvloer zijn omschreven in 1.3.1. Door een sollicitatiegesprek met de coördinator, kun je vrijwilliger op de werkvloer worden.

De werving van nieuwe vrijwilligers verloopt op basis van mond-op-mond reclame en er wordt in de kerken aandacht besteed aan het Open Huis door middel van flyers en presentaties.

Het Open Huis ervaart vooral moeite in het werven van vrijwilligers met een leeftijd onder de 40 jaar.

Financiën

De exploitatiekosten van het Open Huis worden betaald door de collectes van de betrokken kerken. Het tekort wordt aangevuld door de diaconie van de Hervormde kerk (nu PGA). Voor onderhoud

aan het gebouw heeft het Open Huis in het verleden een beroep gedaan op verschillende fondsen. Een voorbeeld hiervan is het SKAN fonds, welke duizenden euro's gegeven heeft aan het Open Huis voor het renoveren van de tuin, het dak en het vernieuwen van het inventaris. Het Open Huis ontvangt geen subsidie van de gemeente. Het bestuur denkt er wel over na om een subsidieaanvraag in te dienen in het kader van de Wmo.

Regelgeving

Iedereen die het Open Huis wil bezoeken is welkom en niemand wordt geregistreerd. Er mag binnen niet worden gerookt, maar er is buiten wel een plek om te roken. Alcohol en drugs zijn niet toegestaan en men mag elkaar niet lastig vallen. Toch wordt in het vooronderzoek genoemd dat het in de praktijk voorkomt dat bezoekers elkaar wel lastig vallen, en dat er alcohol en drugs mee naar binnen genomen wordt. Uit een gesprek met de voorzitter bleek er in het verleden ook wel gedeald te worden op het pleintje achter het Open Huis. Op bestuurlijk niveau zijn hiertegen maatregelen getroffen, zoals extra verlichting op het pleintje, een tijdelijke sluiting van het pleintje en wordt de betreffende bezoeker er persoonlijk op aangesproken, als bekend is wie het doet.

Van de vrijwilligers wordt verwacht dat ze niet naar de achtergrond van de bezoekers vragen en ze moeten zelf vervanging regelen als ze niet kunnen werken.

Historie en ontwikkelingen in de organisatie

Het Open Huis is geopend in 1988. Het doel was om gastvrijheid, een plek van ontmoeting en contact voor iedereen te bieden. In de loop van de tijd is het echter een plek geworden waar '(maatschappelijk) kwetsbare mensen' uit de samenleving van Assen komen.

Het Open Huis heeft eerder overwogen om van het Open Huis naar een Diaconaal Huis over te gaan. Het Diaconaal Huis zou dan tevens een plek zijn voor meditatie, gesprek, wekelijkse overdenkingen en/of een liturgisch lied. In deze ontmoetingsruimte zou intensief worden samengewerkt met kerkelijke en hulpverlenende organisaties en de plaatselijke middenstand (PKN Beleidsplan, 2007). Omdat het proces van samenwerken tussen de verschillende betrokken kerken moeizaam verloopt, heeft dit plan voorlopig geen prioriteit.

Op dit moment buigt het bestuur zich over een nieuw beleidsplan. Twee belangrijke onderdelen van dit plan zullen zijn financiering en uitbreiding/verjonging van het vrijwilligersbestand

1.4 De methode

Het Open Huis is geen hulpverleningsorganisatie en er wordt niet volgens een specifieke methode gewerkt. Wel wordt vanuit de missie en doelstellingen van het Open Huis en in het vooronderzoek de presentiebenadering herkend. Een duidelijke overeenkomst zit in het karakteristieke van de presentiebenadering, namelijk het er onvoorwaardelijk zijn voor de ander (Baart, 2003). De menselijke waardigheid kan gezien worden als de centrale waarde waarbij niemand wordt afgeschreven.

Professionele kenmerken van de presentiebenadering zijn het aangaan van de relatie en het erkennen van de ander. Het persoonlijke verhaal van de bezoeker/cliënt is belangrijk. In zijn/haar verhalen komt voor de presentiebeoefenaar de leefwereld (en soms de levensloop) van de ander tot uiting. De presentiebeoefenaar probeert aandachtig en onbevooroordeeld te luisteren. Hij zal zo goed mogelijk proberen af te stemmen op en aansluiten bij de leefwereld van de ander. Het geven

van betekenisgeving aan het contact staat op de voorgrond voor zowel de ander als de presentiebeoefenaar; het aangaan van een informele zorgzame betrekking. Je zou kunnen zeggen dat het doelgerichte van een professional eruit bestaat dat zijn werk voor de betrokken mens betekenis heeft. Deze betekenis bestaat in de eerste plaats uit aanwezigheid en beschikbaarheid. De betekenis van het professionele handelen is van te voren niet altijd duidelijk. Deze kan zich ontfoutwen in het iteratieve proces van dialoog. Daar kunnen oplossingsrichtingen voor problemen uit voortvloeien en uiteindelijk specifieke interventies. Het merendeel van de bovengenoemde professionele kenmerken van de presentiebenadering is terug te vinden in de manier waarop de vrijwilligers van het Open Huis de bezoekers benaderen.

1.5 Samenwerking met andere instellingen en beleidsmakers

Het Open Huis werkt weinig samen met hulpverlenende instanties uit Assen. Sommige vrijwilligers verwijzen bezoekers wel eens door naar het Leger des Heils of het algemeen maatschappelijk werk, maar er is zeer weinig directe communicatie tussen het Open Huis en andere instellingen. Binnen het Open Huis wordt wel aandacht besteed aan de instanties in Assen, zoals de politie en verslavingszorg, maar er zijn geen samenwerkingsafspraken gemaakt.

De gemeente is de coördinator voor de integrale zorgaanpak binnen Assen, dus wanneer het Open Huis een plaats wil innemen in de zorgketen, zou dit kunnen verlopen via de gemeente. Het Open Huis is ongeveer drie jaar geleden in gesprek gegaan met een medewerker van de gemeente. Dit ging in eerste instantie over een eventuele subsidieaanvraag voor de exploitatie. De aanvraag voor subsidie is nooit ingediend, omdat bij een gesprek met een medewerker van de gemeente werd gezegd dat een subsidie lastig te krijgen zou zijn vanwege de kerkelijke vernoeming in de naam van het Open Huis (van de kerken). Het Open Huis wil haar naamgeving echter niet aanpassen omdat dit juist een speerpunt is om de organisatie te profileren als initiatief van de kerken in Assen. Het bestuur wil nu vanuit de Wmo onderzoeken of ze kunnen samenwerken met de Gemeente Assen door een aanvraag in te dienen voor subsidiëring.

De vraag rijst hoe het Open Huis een plaats zou kunnen krijgen binnen de zorgketen van Assen. Het stedelijk kompas 2008-2011, van de straat, zorg op maat (2008) omschrijft dat zowel de gemeente als de zorginstellingen samenwerking via een integrale aanpak binnen ketenzorg willen stimuleren. Onderlinge afstemming van de zorg en het delen van informatie moet gaan voor marktwerking en onderlinge concurrentie. Het gaat hier dan vooral om samenwerking tussen bijvoorbeeld de gemeente (beleid), politie en justitie, het zorgkantoor en professionele zorgaanbieders. Doordat het beleid gericht is op professionele zorgaanbieders betekent dit voor het Open Huis dat ze op dit moment nog niet meegenomen kunnen worden in dit beleid.

1.6 Beroepsethiek; rol van visie en mensbeeld op hulpverlening

Er wordt verschillend gedacht over wat een beroep is. Door die verscheidenheid aan definities, is het lastig om vrijwilligerswerk vanuit beroepsethiek te beschrijven. Feit is dat het Open Huis geen hulpverleningsinstantie is (Interkerkelijke Stichting, 2009). Of het vrijwilligerswerk dat bij het Open Huis gedaan wordt nu een beroep is of niet, er zijn beroepsethische aspecten in te vinden. Een goede leidraad is de verklaring van professionaliteit geweest. In de beroepscode voor de maatschappelijk werker wordt professionaliteit uitgewerkt. Professionalisering wordt hier onderverdeeld in drie dimensies, namelijk normatieve, technische-instrumentele en persoonlijke

professionaliteit (NVMW, 2010). Voor de onderzoekers is deze onderverdeling relevant zodat er een link gemaakt kan worden naar het Social Work.

Ethiek; de rol van visie en mensbeeld op de dienstverlening

Het werken bij het Open Huis doet men vrijwillig en in zijn/haar vrije tijd. Het Open Huis heeft een duidelijke visie en een duidelijk mensbeeld over wat ze willen aanbieden aan de bezoekers.

Kernbegrippen zijn barmhartigheid en solidariteit (Interkerkelijke Stichting, 2009). Zoals al eerder in dit verslag aangegeven, is het Open Huis een initiatief van de kerken in Assen en heeft het dus een christelijke grondslag. Dat maakt dat het Open Huis uitdraagt dat elk mens waardevol is en dat het werkt vanuit de opdracht van Jezus Christus om naar elkaar om te zien.

Respect en gelijkwaardigheid zijn daarin belangrijk. Een direct gevolg hiervan is dat het Open Huis ervoor kiest om de mensen die in het Open Huis komen te benoemen als bezoekers in plaats van cliënten. Het Open Huis probeert om aan te sluiten bij de nood van de mensen in de samenleving, door hen een plek te bieden die tegemoet komt aan hun nood/behoefte. Dat is doorvertaald in het schenken van koffie, thee en de aanwezigheid van een vrijwilliger die een luisterend oor aanbiedt.

1.7 Wetgeving, cultuur en maatschappij

Vrijwilligerswerk is iets van alle tijden, alleen is de vorm en vooral de motivatie voor het werk erg verschillend geweest. In de middeleeuwen werd het vrijwilligerswerk vooral uitgevoerd door kerken en kloosters. Aan het einde van de 19e eeuw ontstond er door de verzuiling ook een afgeschermd eigen (zorg)netwerk binnen de zuil (voor het zorgen voor elkaar). Daarnaast nam in deze tijd de welvaart toe. Er was meer vrije tijd voor de gewone burgers, waardoor er een stijging kwam in het aantal vrijwilligers. Tot die tijd had de overheid een geringe functie in het zorgen voor de samenleving. De overheid had met het leger een beveiligende rol naar binnen- en buitenland toe, en zorgde voor praktische zaken zoals de wegen.

Na de Tweede Wereldoorlog kreeg de overheid de verantwoordelijkheid van de zorg voor de samenleving op zich. De zorg en welzijnssector werd geprofessionaliseerd en vrijwilligerswerk kreeg een negatieve klank, omdat het gekoppeld werd aan de falende overheid die niet genoeg deed voor de minderheden. In de jaren '60 en '70 was er sprake van een emancipatiegolf en van individualisering. De bevolking werd maatschappijkritischer en ging zich verzamelen in vrijwilligersorganisaties, zoals milieuorganisaties, vredesbewegingen en consumentenorganisaties. Door deze ontwikkelingen werd de overheid meer de tegenstander en werd vrijwilligerswerk een manier om kritiek uit te oefenen op de overheid. Aan het einde van de jaren '70 moest er steeds meer bezuinigd worden. Door de oplopende kosten binnen de zorg en welzijnssector, was de overheid gedwongen om vrijwilligers in te gaan zetten. In 1979 werd de Interdepartementale Commissie Vrijwilligerswerkbeleid opgericht die het vrijwilligerswerk is gaan professionaliseren. Deze benadering kreeg veel kritiek omdat beroepsgroepen bang waren dat vrijwilligers het werk over zouden nemen van professionele krachten en dat hierdoor de overheid de vrijwilligers alleen maar zou gebruiken voor kostenbesparing (De Gast, 2009).

Vanaf de 19e eeuw tot nu is de overheid zich blijven bemoeien met vrijwilligerswerk. De huidige regering streeft naar een samenleving van actieve en betrokken burgers. Hierdoor zou het vrijwilligerswerk minder vrijblijvend ervaren kunnen worden. Middelbare scholieren moeten verplicht vrijwilligerswerk doen, door middel van een maatschappelijke stage en ook werklozen

worden, als ze geen passend werk kunnen vinden, steeds vaker geacht een steentje aan de samenleving bij te dragen door vrijwilligerswerk te doen (De Gast, 2009). In 2007 is in de landelijke wetgeving de Wet maatschappelijke ondersteuning aangenomen. Deze wet is al vaker genoemd maar het is ook vanuit dit thema een typerende ontwikkeling. De overheid focust zich minder op het aanbieden van zorg en welzijn, maar heeft een grotere rol genomen in het activeren en stimuleren van de bevolking om vrijwilligerswerk te doen. Dit is een onderwerp voor een maatschappelijke discussie die al jaren woedt: hoeveel moet de overheid zich bemoeien met de bevolking. Zo zeggen socialisten dat de overheid voor de bevolking moet zorgen, maar liberalen vinden juist dat de overheid zich moet terugtrekken, en de samenleving zichzelf in stand moet houden. Als de overheid zich terugtrekt, is er een kans dat burgers weer actiever worden.

Ondanks dat veel mensen vrijwilligerswerk willen doen, is het voor traditionele organisaties steeds moeilijker om vrijwilligers te krijgen. Wat iemand motiveert om te kiezen voor vrijwilligerswerk, hangt steeds minder van zijn of haar achtergrond, maar steeds meer van de competenties en de wensen van de vrijwilliger. Huidige waarden als solidariteit en naar elkaar omzien zijn een stimulans voor het vrijwilligerswerk, maar het moet ook leuk zijn en persoonlijke groei bewerkstelligen. Beide factoren zijn een duidelijk gevolg van de trend intensivering, want de bevolking uit de westerse cultuur wil een intens leven leiden. Hierdoor staat in plaats van het vrijwilligerswerk, de vrijwilliger centraal (Van der Stoep, 2010).

1.8 Probleemomschrijving en doelstelling

De voorzitter van het Open Huis streeft naar een Open Huis dat goed aansluit bij de behoefte van de bezoekers en dat rekening houdt met de kwaliteiten en grenzen van de vrijwilligers. Hij geeft aan dat er signalen zijn dat de vrijwilligers behoefte hebben aan meer ondersteuning en begeleiding bij de uitvoering van hun werkzaamheden. Wat die behoeften precies inhouden was onduidelijk.

Het onderzoek heeft twee doelstellingen. Enerzijds om een beeld te schetsen van hoe het Open Huis geprofessionaliseerd zou kunnen worden door contact met externe partijen, en anderzijds om de behoeften van de vrijwilliger in kaart te brengen. Door de professionalisering van het Open Huis en de behoeften van de vrijwilliger naast elkaar te leggen, zorgt het onderzoek voor inzicht in de huidige situatie, en mogelijkheden van verbetering voor de toekomst.

1.8.1 Centrale vraagstelling

Hoe kan contact met externe partijen bijdragen aan professionalisering van het Open Huis met betrekking tot het bezoekerscontact, en in hoeverre komt dit tegemoet aan de behoeften van de vrijwilliger van het Open Huis?

1.8.2 Deelvragen

- 1. Hoe kan contact met externe partijen bijdragen aan professionalisering van het Open Huis met betrekking tot het bezoekerscontact?*

In deze deelvraag wordt gekeken hoe externe partijen het Open Huis kunnen helpen om professioneler te worden in het bezoekerscontact. De antwoorden op deze deelvraag zorgen voor een beeld van de punten waarop het Open Huis zou kunnen professionaliseren; dit geeft een antwoord op het eerste deel van de hoofdvraag.

2. *Wat zijn de behoeften van de vrijwilligers van het Open Huis in het contact met de bezoekers?*

Met deze deelvraag wordt een analyse gemaakt van de behoeften van de vrijwilligers. Door te focussen op de behoeften kan vastgesteld worden of er überhaupt behoeften bij de vrijwilligers zijn, en als die er zijn, waar die liggen. Voor de hoofdvraag is het belangrijk om te weten wat de behoeften van de vrijwilligers zijn voordat er geconcludeerd kan worden of de professionalisering van het Open Huis door externe partijen voor het Open Huis gewenst is.

3. *Komt professionalisering van het Open Huis door contact met externe partijen, tegemoet aan de behoeften van de vrijwilligers van het Open Huis?*

In deze deelvraag wordt onderzocht in hoeverre de mogelijkheden voor professionalisering van het Open Huis door externe partijen en de behoeften van de vrijwilligers vergelijkbaar zijn. Deze deelvraag legt deelvraag 1 en deelvraag 2 naast elkaar. Dit is een bijdrage aan het antwoord op de hoofdvraag doordat het antwoord geeft op het laatste gedeelte van de hoofdvraag.

1.8.3 Begripsafbakening

<i>Contact</i>	Met contact kan samenwerking, ondersteuning of begeleiding bedoeld worden, afhankelijk van de externe partij die betrokken is.
<i>Externe partijen</i>	Met ‘externe partijen’ worden partijen als hulpverleningsinstanties, trainers, super- en intervisoren bedoeld.
<i>Professionalisering</i>	Met ‘professionalisering’ worden twee facetten van professionalisering uit de code van het maatschappelijk werk bedoeld, namelijk technisch-instrumentele professionalisering en persoonlijke professionalisering. Technisch-instrumentele focust zich op theoretisch en praktische kennis en kunde. Persoonlijke professionalisering gaat om het professioneel hanteren van de eigen persoonlijkheid, bijvoorbeeld openheid, integriteit en empathie. Ondanks dat dit een verklaring is vanuit de code van het maatschappelijk werk en de vrijwilligers geen maatschappelijk werkers zijn, is de verklaring wel de weg waarin het onderzoek wil kijken naar professionalisering.
<i>Open Huis</i>	Met het ‘Open Huis’ wordt enerzijds de bedrijfsstructuur (medewerkersavonden, begeleiding) bedoeld, en anderzijds het contact van de vrijwilligers met de bezoekers van het Open Huis.
<i>Behoeften</i>	Met ‘behoeften’ wordt bedoeld wat de vrijwilliger nodig acht voor het bezoekerscontact, en wat nog niet (of in een te kleine mate) aanwezig is in het Open Huis.
<i>Vrijwilliger</i>	Met ‘vrijwilliger’ worden de mensen bedoeld die een aantal keer per kwartaal in het Open Huis aanwezig zijn om koffie te schenken en om ‘er te zijn’ voor de medemens.

2 Methode

2.1 Onderzoeksgroepen

De instellingen

De instellingen gaven informatie over verschillende visies op het begeleiden, ondersteunen en samenwerken met vrijwilligers, het aanbod aan vrijwilligers en de effectiviteit hiervan. De instellingen werden geselecteerd op drie criteria:

- *Er komt een bezoekersgroep welke een hoge mate van persoonlijke en maatschappelijke kwetsbaarheid heeft;*
- *Er is sprake van samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers in de instelling;*
- *Er is sprake van vormen van ondersteuning en begeleiding aan vrijwilligers,*

De vrijwilligers van het Open Huis

Volgens het vrijwilligersbestand zijn er 49 vrijwilligers actief. Vanwege de geringe populatie is er voor gekozen om bij de volledige groep vrijwilligers een schriftelijke enquête af te nemen. Na het opsturen van de enquêtes is van de 49 vrijwilligers later besloten dat 4 mensen uitgesloten moesten worden van deelname. Deze 4 mensen bestaan uit de opdrachtgever, de vrijwilligerscoördinator en twee mensen die via post of mail hebben aangegeven geen vrijwilliger bij het Open Huis meer te zijn.

Van de populatie van 45 personen hebben er 36 gereageerd. Wij denken dat door de hoge spreiding van leeftijd, geslacht en dienstjaren, het onderzoek een goede indruk geeft van de mening van de gehele populatie.

Non-respons;

Tabel 1. *Beschrijving van de redenen van non-respons*

Reden	Aantal
Niet gereageerd	5
Wil niet meewerken	3
Onbruikbaar	1

2.2 Meetinstrumenten

2.2.1 Literatuurstudie

In het kwalitatieve gedeelte van het onderzoek vond literatuurstudie plaats. Voor de literatuurstudie is er zowel van primaire, secundaire als grijze literatuur gebruik gemaakt.

De selectie voor primaire literatuur (*onderwerp wordt voor het eerst behandeld*) is gericht geweest op contact van externe partijen met vrijwilligers en behoeften van vrijwilligers.

De selectie voor secundaire literatuur (*boeken en tijdschriften over het onderwerp*) is gericht geweest op bestaande methodieken voor en ontwikkelingen van het vrijwilligerswerk.

De selectie voor grijze literatuur (*boeken, rapporten en verslagen die niet in gangbare bibliotheken/boekwinkels te vinden zijn*) is gericht op rapporten omtrent het beleid van het Open Huis en het beleid van Assen. Een voorbeeld hiervan is het Beleidsplan Wmo Assen (Gemeente Assen, 2008), omdat deze aan de hand van de Wmo het vrijwilligersbeleid van Assen uitwerkt.

2.2.2 Half-gestructureerde interviews

In de half-gestructureerde interviews is gevraagd naar een beschrijving van hoe contact met externe partijen bij de betreffende instelling is vormgegeven en gewaardeerd. Afgezien van Maatjeswerk, bestonden alle instellingen uit inloophuizen. Voor de interviews is er van te voren een topiclijst opgesteld. De topiclijst is gebruikt als hulpmiddel om de relevante onderwerpen aan bod te laten komen en heeft ruimte geboden aan de respondent voor zijn/haar eigen inbreng. Tegelijkertijd was het ook een middel om de respondent terug te halen bij het onderwerp als er teveel uitgeweid werd over bijzaken.

Daarnaast is er voor de structuur van het interview als houvast en geheugensteun een interviewschema opgesteld. Het interviewschema is gebruikt als opening voor het gesprek, waarna aan de hand van de topiclijst het interview werd afgenomen (zie bijlage 1 en 2).

2.2.3 Schriftelijke enquêtes

Binnen het kwantitatieve gedeelte van het onderzoek werden schriftelijke enquêtes afgenomen onder de vrijwilligers van het Open Huis (zie bijlage 6). In de formulering van de vragenlijsten is geen vakjargon gebruikt, zodat iedere vrijwilliger de vragenlijst zou kunnen begrijpen. In totaal zijn er 28 vragen opgesteld. De meeste antwoordmogelijkheden waren enkelvoudig, maar bij een aantal vragen is de mogelijkheid aangeboden om meerdere opties aan te kruisen.

De opdrachtgever heeft een proefenquête ingevuld. Op die manier is gekeken of de vragenlijst duidelijk en goed in te vullen was. Er is voor het invullen van de enquête een richttijd vastgesteld van ongeveer 10 á 15 minuten.

2.3 Onderzoeksprocedure

Om de methodologische kwaliteit (de validiteit en betrouwbaarheid) van het onderzoek te waarborgen, zijn er in het gehele onderzoeksproces verschillende technieken toegepast.

Alle onderzoekshandelingen, gemaakte keuzes en aanpassingen werden tijdens de uitvoering van het onderzoek gerapporteerd en verantwoord in een onderzoekslogboek. Op deze manier werd ervoor gezorgd dat een andere onderzoeker het onderzoek opnieuw zou kunnen uitvoeren.

Daarnaast is gewerkt aan de interbeoordelaarbetrouwbaarheid door de uitkomsten van de interviews en enquêtes na de verwerking met elkaar als onderzoekers te bespreken, zodat er overeenstemming bereikt werd in de analyse. De begripsvaliditeit is zoveel mogelijk gewaarborgd door de begrippen ‘professionalisering’, ‘contact’ en ‘externe partijen’ (zoals afgebakend in paragraaf 1.8.3) aan te houden. Deze begrippen zijn leidend geweest bij het opstellen van de enquête en de topiclijst, om bij alle partijen onduidelijkheid te voorkomen. In de loop van het proces is de focus meer komen te liggen op dat wat de vrijwilliger nodig heeft. Dit heeft als gevolg gehad dat bij het opstellen van de topiclijst en de enquête, meer gefocust is op de mogelijkheden hoe het Open Huis zich zou kunnen verbeteren en in mindere mate hoe specifiek externe partijen (zoals hulpverleningsinstanties) professionalisering kunnen bewerkstelligen.

2.3.1 Literatuur

De gebruikte boeken en artikelen voor de literatuurstudie zijn niet meer dan 15 jaar oud. Door actuele literatuur te gebruiken werd de validiteit van het onderzoek vergroot, omdat op deze manier zeker is gesteld dat de literatuur geschreven is vanuit de kennis van recente ontwikkelingen op zowel maatschappelijk- als beleidsvlak. De literatuur is geselecteerd op relevantie met betrekking tot het onderwerp.

2.3.2 Half-gestructureerde interviews

In de operationalisatie is een topiclijst en interviewschema opgesteld. Door de structuur van het interviewschema konden alle interviewers dezelfde soort vragen stellen en werd de kwaliteit gewaarborgd. Zoals in paragraaf 2.2.2 beschreven, is het interviewschema ook een houvast en opening voor gesprek geweest.

De instellingen werden via internet gekozen op basis van een selecte doelgerichte steekproef. Er werd telefonisch contact gezocht, om de kans op vertraging kleiner te maken dan wanneer contact gezocht werd per e-mail. Er is gekozen voor zes instellingen omdat de verwachting was dat er (in combinatie met de literatuurstudie) een verzadigingspunt op zou treden in de informatiestroom. Het onderzoek is niet gericht geweest op het verkrijgen van zoveel mogelijk gelijke antwoorden, maar om verschillende visies op begeleiden, ondersteunen en samenwerken en de waardering hiervan.

In het begin van de gesprekken werd uitgelegd wat het doel was door de hoofdvraag van het onderzoek uit te leggen. Daarnaast werd gevraagd of het interview opgenomen mocht worden. De redenen hiervoor werden duidelijk aangegeven, namelijk dat het de onderzoekers de mogelijkheid gaf om volledig op het gesprek te kunnen focussen en achteraf het gesprek teruggeluisterd kon worden. Bij het afnemen van de interviews zijn de drie criteria (zoals beschreven in 2.1) nogmaals langsgesgaan, om met zekerheid de conclusie te kunnen trekken dat de instellingen voldeden aan de selectiecriteria en zo de validiteit van de verkregen informatie zeker te stellen.

2.3.3 Enquêtes

Nadat er toestemming was verkregen van zowel de begeleider vanuit school als van de opdrachtgever, zijn de enquêtes op 20 april 2011 verstuurd. Met de opdrachtgever was afgesproken dat hij een memo zou versturen waarin hij de vrijwilligers zou vragen om mee te doen aan het onderzoek. Op die manier is geprobeerd om de respons te verhogen. Uiteindelijk zijn er 43 enquêtes per mail en 6 enquêtes per post verstuurd.

Er is gekozen om de enquêtevragen binnen de e-mail neer te zetten, vrij van attachments. Op deze manier konden de respondenten op reply klikken, de enquête invullen en gelijk weer opsturen. Voor het binnenhalen van de enquêtes is een e-mailadres aangemaakt. Als mogelijkheid werd er in de e-mail vermeld dat respondenten de enquête ook mochten uitprinten en opsturen. Voor het gedeelte van de populatie waar geen mailadres beschikbaar van was, werd de vragenlijst naar het huisadres toegestuurd. De enquête werd verduidelijkt door een brief waarin het doel van het onderzoek werd uitgelegd (zie bijlage 3 en 4).

Er is een overzicht bijgehouden welke respondenten hadden gereageerd. Aan de hand van de adressenlijst van alle vrijwilligers van het Open Huis, kreeg elke enquête die verstuurd werd een eigen nummer toegekend. Op deze manier hoefde er niet gewerkt te worden met namen, aangezien de opdrachtgever dat geen prettig idee vond. Op de eerste deadline hadden 17 respondenten

gereageerd. Op 27 april is een herinneringsmail verstuurd (zie bijlage 5). Door het bijgehouden overzicht werd voorkomen dat de respondenten die al hadden gereageerd opnieuw benaderd werden en hierdoor een dubbele reactie zouden geven.

Uiteindelijk is er voor gekozen om, na toestemming van de opdrachtgever, de respondenten die nog niet gereageerd hadden op te bellen.

In die week werd er tevens ontdekt dat er vergeten was om een retourenvelop bij de enquêtes per post te doen. Daar bleken later ook consequenties aan te zitten, omdat een respondent aan de telefoon aangaf niet mee te willen werken aan het onderzoek door het ontbreken van de retourenvelop.

Uit de ingevulde enquêtes bleek dat vooral het over mogen slaan van vragen niet altijd goed begrepen werd. Met name bij vraag 10, waar gevraagd werd naar de voorkeur voor onderwerpen van een eventuele opleiding, training, cursus of themabijeenkomst. Er was een mogelijkheid om aan te kruisen geen behoefte te hebben aan deze optie. De respondenten die deze optie hadden aangekruist, moest de volgende drie vragen overslaan. Dat werd niet altijd goed begrepen, waardoor men in zo'n geval wel (een aantal van) de drie vragen beantwoordde.

De vragen die werden aangekruist maar overgeslagen hadden moeten worden, zijn niet meegenomen in de analyse.

2.4 Analysemethoden

2.4.1 Literatuur

De relevante informatie is samengevat en werd gebruikt voor zowel het opstellen van de topiclijst, de enquête en het beantwoorden van deelvragen en hoofdvraag.

2.4.2 Half-gestructureerde interviews

Het doel van het analyseren van de half-gestructureerde interviews, is geweest om structuur aan te brengen in de hoeveelheid gegevens die verzameld waren, om subjectiviteit te voorkomen en om een antwoord te kunnen geven op de onderzoeksvraag.

Bij het begin van elk interview is er toestemming gevraagd om een geluidsopname te maken. Na afloop werden de interviews met behulp van de voicerecorder uitgeschreven. Om de interviews te analyseren, werden de volgende stappen uit de methode van Verhoeven (2007) gebruikt.

Analysestap 1: Informatie selecteren op relevantie

Analysestap 2: Relevante tekst opsplitsen in fragmenten

Analysestap 3: Toekennen van labels bij elk fragment

Analysestap 4: Labelschema opstellen; ordenen van labels onder kernlabels en reduceren van labels.

Analysestap 5: Vaststellen van geldigheid van labeling

Analysestap 6: Beantwoorden van de deelvraag per interview

Analysestap 7: Beantwoorden van de deelvraag vanuit de half-gestructureerde interviews en de literatuur.

Na elke stap controleerden de onderzoekers elkaar.

2.4.3 Schriftelijke enquêtes

De resultaten van de enquêtes zijn geanalyseerd met behulp van SPSS. Om de gegevens goed te kunnen verwerken, is het numeriek ingevoerd. Aan elke variabele is een code toegekend. Deze codes zijn in een codeerschema vastgelegd, zodat het duidelijk is welk antwoord bij welke code hoort. Dit maakte het invoeren in SPSS gemakkelijker.

Verder is er gekozen voor SPSS 18, omdat dit de versie is die wordt aangeboden in binnen de opleiding. Het boek van Baarda, De Goede en en Van Dijk (2007) over statistiek met SPSS is gebruikt als handleiding om de onderzoeksgegevens te verwerken en te analyseren.

Peerexamination is uitgevoerd doordat twee collega-onderzoekers elkaar controleerden nadat de resultaten waren ingevoerd in zowel het codeerschema, als in SPSS.

3 Resultaten

3.1 Resultaten literatuurstudie

‘Hoe kan contact met externe partijen bijdragen aan professionalisering van het Open Huis met betrekking tot het bezoekerscontact?’

De literatuurstudie heeft opgeleverd dat er een beeld is ontstaan van verschillende effectieve manieren om vrijwilligersorganisaties te professionaliseren. De analyse is onderverdeeld in verschillende hoofdstukken die gericht zijn op de beantwoording van de deelvraag.

Samenwerking met andere organisaties

Volgens de website Kerkinactie.nl (2011) is er regelmatig sprake van samenwerking tussen inloophuizen en zorginstellingen door middel van doorverwijzingen. Hierbij speelt de positionering van de inloophuizen op de sociale kaart een grote rol. Struis (2006) onderschrijft dit in zijn onderzoek. Hij benoemt het belang van betere afstemming tussen formele en informele zorg op elkaar. Hiervoor zijn drie punten belangrijk: onderlinge erkenning, waardering en samenwerking.

Ondersteuning en begeleiding

Volgens Struis (2006) is het erg belangrijk te investeren in verschillende vormen van begeleiding en ondersteuning van vrijwilligers. De noodzaak hiervan stijgt door het steeds groter wordende beroep op informele zorg. Bruinsma (2001) onderschrijft dit. De Gast et al. (2009) beschrijven dat het aanbod in begeleiding en deskundigheidsbevordering aan medewerkers afhangt van een aantal zaken, zoals: organisatie, vrijwilligers, het werk, maar ook van de omgeving waarin de organisatie functioneert.

In de onderzoeken van het Verwey Jonker instituut (Klein en Oudenampsen, 2008), Struis (2006) en Vledder (2004) komen een aantal vormen van ondersteuning en begeleiding naar voren: opleidingen, trainingen, informatieavonden, intervisie, coaching en functioneringsgesprekken.

Deskundigheidsbevordering

Scholten (2004) schrijft dat de inhoud van de deskundigheidsbevordering verschillend is per organisatie. Er is een indeling in specifieke- en algemene deskundigheidsbevordering. Specifieke deskundigheidsbevordering kan bij bepaalde taken zelfs verplicht zijn, terwijl algemene deskundigheidsbevordering vaak bijeenkomsten over diverse thema's zijn. Die bijeenkomsten zijn bedoeld om mensen te informeren over bepaalde onderwerpen, maar ook om de vrijwilligers handvatten te bieden voor de werkzaamheden die ze uitvoeren. Waar nodig kan het aanbod voor deskundigheidsbevordering georganiseerd worden in samenwerking met andere (vrijwilligers-)organisaties. Over het algemeen hebben vrijwilligers behoefte aan deskundigheidsbevordering en dit moet regelmatig gecheckt worden bij de vrijwilligers en de begeleider van de vrijwilligers.

Functioneringsgesprekken

Uit de literatuur komt naar voren dat het erg belangrijk is om functioneringsgesprekken te hebben met de vrijwilligers. Scholten (2004) stelt dat functioneringsgesprekken met vrijwilligers heel

belangrijk zijn en daarom niet vergeten mogen worden. Deze gesprekken hebben als doel om te kijken naar het welzijn van de vrijwilliger. Daaronder vallen aspecten als het evalueren van het praktisch functioneren, maar ook ambities en wensen binnen het huidige werk. Vaak is er weinig tijd voor zulke gesprekken, maar het draagt wel bij aan het behouden van vrijwilligers.

Bruinsma et al. (2001) schrijven dat een functioneringsgesprek ongeveer eens per jaar plaats moet vinden en zich onderscheidt van andere opties op dit gebied, doordat het geen eenrichtingsverkeer van de organisatie naar de vrijwilliger is, maar iets wat je samen doet.

De Gast et al. (2009) schrijven dat het voor beide partijen heel nuttig is om functioneringsgesprekken te voeren. De vrijwilliger ervaart dat er interesse is in zijn werkzaamheden, maar ook in zijn persoon. De organisatie krijgt op deze manier zicht op de praktijk binnen de organisatie, maar ook op de ambities en wensen van de vrijwilliger.

Coaching

In het onderzoek van Verwey Jonker instituut (Klein en Oudenampsen, 2008) komen de methoden coaching en intervisie naar voren die gericht zijn op het leren hanteren van de eigen persoonlijkheid.

Haan en Burger (2004) schrijven over coaching als een manier van werkgerelateerd leren. Vaak wordt coaching gegeven in de vorm van tweegesprekken. De coach is gericht op het faciliteren van het leer- en ontwikkelingsproces van de coachee. De coach kan een (meer ervaren) collega zijn, een externe professional met dezelfde expertise als de coachee, of een externe adviseur die vooral ervaren is in coaching en niet actief geweest is in het expertiseveld van de coachee. Coaching heeft als doel de professionaliteit van de coachee te vergroten door de eigen relatie tot bepaalde ervaringen en vraagstukken te bespreken. Vragen die aan de orde kunnen komen zijn: “Wat zou je in zo’n geval kunnen doen? Hoe kan ik dit doen of aanpakken? Wat leidt ertoe dat ik hier steeds weer tegenaan loop? of Wie ben ik als persoon en wat is het werk dat bij mij past?”

De coach probeert reflectie te stimuleren, potentiële kwaliteiten vrij te maken en obstakels voor verdere ontwikkeling te overwinnen of weg te nemen.

Intervisie

Over intervisie beschrijft Haan (2001) dat het een manier is van werkgerelateerd leren, dat inhoudelijk overeenkomt met coaching. Het verschil met coaching is dat intervisie plaatsvindt in een groep met collega’s in plaats van in tweegesprekken. In intervisie kunnen collega’s geconsulteerd worden met vragen als: “Wat zouden jullie doen in zo’n geval? Hoe kunnen jullie mij helpen bij de vraag hoe ik dit moet gaan doen of aanpakken? Wat leidt ertoe dat ik hier steeds tegenaan loop?” Bij intervisie kunnen verschillende collega’s de inbrenger helpen door vragen te stellen, adviezen te geven of eigen ervaringen te delen.

Vrijwilligersbeleid

De definitie uit Scholten (2004) van vrijwilligersbeleid is: *‘het geheel aan voorwaarden dat nodig is om vrijwilligers binnen een organisatie tot hun recht te laten komen en hun eigen doelstellingen te laten nastreven op een zodanige manier dat de doelstellingen van de organisatie daarmee gediend worden.’* Scholten (2004) schrijft dat door het complexer worden van de hulpvraag, het vrijwilligerswerk formaliseert. Om een vangnet voor vrijwilligers te creëren moeten er afspraken worden gemaakt over regels en inzet van vrijwilligers. Daarnaast wordt er gesteld dat vrijwilligers

niet verantwoordelijk mogen zijn voor de behandeling van complexe hulpvragen. Volgens Vledder (2004) zijn goede werkvoorwaarden essentieel voor het motiveren en goed laten functioneren van vrijwilligers. De positie van de vrijwilligers en diens taken en verantwoordelijkheden moeten worden vastgelegd. Het moet duidelijk zijn hoe nieuwe vrijwilligers ingewerkt, begeleid, ondersteund en eventueel geschoold moeten worden. Scholten (2004) stelt dat het professionaliseren van vrijwilligerswerk door een strak beleid nadelen meebrengt. Het werk wordt statisch, formeel en de nadruk komt te liggen op efficiëntie, in plaats van op de bezoeker of cliënt zelf. Vledder (2004) onderschrijft hierin het belang van het laten meebeslissen van de vrijwilligers in beleidsvorming. Wanneer vrijwilligers meebeslissen over het beleid en de inhoud van hun werk merken ze dat ze erbij horen en ontwikkelen ze een verantwoordelijkheidsgevoel bij het uitvoeren van hun taken.

Taakomschrijving

Een vrijwilligersbeleid wordt door vrijwilligers verschillend ervaren omdat vrijwilligers zelf ook heel verschillend zijn. Ze komen uit alle lagen van de samenleving en hebben vaak niet allemaal dezelfde motivatie om het vrijwilligerswerk te doen. Vrijwilligers willen bijvoorbeeld kennis en ervaring opdoen, zich inzetten voor de ander, of hebben behoefte aan sociale activiteiten. Volgens Scholten (2004) is hierdoor taakafbakening belangrijk, maar dat is in de praktijk vaak een grijs gebied. In het onderzoek van het Verwey Jonker instituut (Klein en Oudenampsen, 2008) wordt de suggestie gegeven om taakomschrijvingen niet zozeer als normen maar als richtlijnen te stellen, zodat het een minder dwingende sfeer krijgt. Zij benoemen ook dat richtlijnen voor vrijwilligers in de zorg niet mogen worden gebruikt in het verlengde van normen voor verantwoorde professionele zorg. De positie van vrijwilligers verschilt wezenlijk van die van de beroepskrachten.

De noodzaak van een duidelijke taakomschrijving wordt in de literatuur benadrukt. Met name voor de continuïteit wordt het welzijnswerk steeds meer afhankelijk van vrijwilligers. Het is goed om het beleid te blijven actualiseren en af te stemmen op de veranderende doelgroep. Een voorbeeld hiervan is dat organisaties ook in hun beleid zetten wat een vrijwilliger zelf uit een functie kan halen in plaats van alleen maar neer te zetten aan welke eisen ze moeten voldoen (Bruinsma et al., 2001). In onderzoek van Verwey Jonker instituut (Klein en Oudenampsen, 2008) komt naar voren dat het zeer belangrijk is om duidelijkheid te scheppen naar de vrijwilligers toe. Een onduidelijke taakomschrijving kan leiden tot verwarring en irritatie tussen de vrijwilligers. Door een onduidelijke taakomschrijving hebben vrijwilligers ook een vergrote kans om taken uit te voeren die niet stroken met het doel van de organisatie.

Inwerkperiode

De Gast et al. (2009) beschrijven aandachtspunten die belangrijk zijn in de inwerkperiode, waaronder over de begeleiding van de nieuwe vrijwilligers. Het doel van een inwerkperiode is om ervoor te zorgen dat een vrijwilliger de kans krijgt om te wennen aan de organisatie en de doelgroep. Tijdens zo'n periode is het belangrijk om te blijven evalueren hoe de vrijwilliger het vindt gaan. Door een inwerkperiode aan te houden wordt er voorkomen dat een nieuwe vrijwilliger gaat 'zwemmen' en zich verloren voelt in alle nieuwe indrukken. Afhankelijk van de taak en de groep vrijwilligers, moet het niveau van de bijscholing bepaald worden.

In deze periode is het ook belangrijk om te bepalen wat een nieuwe vrijwilliger kan en nodig heeft. Per persoon is het weer verschillend hoeveel begeleiding er nodig is. Dit is ook het moment om

ambities en wensen te bespreken. Ten slotte is het belangrijk voor de nieuwe vrijwilliger dat er een aanspreekpunt is als er vragen of onduidelijkheden zijn. Een voorbeeld voor op de werkvloer zelf is werken met mentoring, waarbij er een een-op-een-relatie is tussen een mentor en vrijwilliger.

Competentie-inventarisatie

Een methode die gebruikt wordt om te kijken welke functie het best bij een vrijwilliger past is competentie-inventarisatie. Een voorbeeld hiervan is de Focus-test die beschreven is in het boek 'Focus op de vrijwilligers' van Bruinsma et al. (2001). Hierin wordt de Focus-test en Activiteitenzoeker beschreven. De Focus-test is een vragenlijst met ja/nee antwoorden die uiteindelijk leiden tot een aantal persoonlijkheidstypen. De vragen gaan over interesses, kwaliteiten en talenten. De uitkomsten kunnen een indicatie zijn voor het soort vrijwilligerswerk dat het beste bij iemand past. De vervolgstap is om met de Activiteitenzoeker te kijken naar een activiteit of vacature die past bij de persoonlijkheid van de vrijwilliger.

Aandacht en waardering

De Gast et al. (2009) schrijven dat het belangrijk is dat elke vrijwilliger zich thuis voelt en tot zijn recht kan komen binnen een organisatie. Bruinsma et al. (2001) benadrukken de persoonlijke aandacht voor de motivatie, talenten en ambities van de vrijwilligers. Uit het project *participatie van 55-plussers als vrijwilliger in de welzijnssector* dat in Leiden gestart werd, kwam naar voren dat de persoonlijke aandacht de sleutel tot succes was. Vrijwilligerswerk moet namelijk meer zijn dan een verplichting of opoffering, vrijwilligers moeten er zelf ook iets uit kunnen halen. Dat is een trend waarmee vrijwilligersorganisaties rekening moeten houden.

Scholten (2004) zegt dat het geven van attenties, zowel individueel als groepsgewijs, goed is voor de motivatie.

De Gast et al. (2009) schrijven over de toenemende aandacht voor de onbetaalbare bijdrage die vrijwilligers leveren aan de maatschappij. Om die aandacht tot uitdrukking te laten komen zijn er vier vormen te onderscheiden; herkennen, erkennen, waarderen en belonen. Er zijn verschillende manieren om waardering te uiten, van het maken van een compliment tot een vrijwilligersuitje. In zijn boek benoemt hij een lijst van manieren om waardering te uiten, waaronder ook deskundigheidsbevordering om medewerkers de kans te geven zich te ontwikkelen. Ook kwam het geven van een attentie weer terug. Als laatste wordt er geschreven over de mogelijkheid om gebruik te maken van het lokale vrijwilligersbeleid van de gemeente. De gemeenten hebben soms stimuleringsmaatregelen om vrijwillige inzet te versterken. Daarnaast is het belangrijk om met deze vormen van aandacht aan te sluiten bij de doelgroep van vrijwilligers en aan de hand daarvan keuzes te maken voor de invulling.

3.2 Resultaten half-gestructureerde interviews

‘Hoe kan contact met externe partijen bijdragen aan professionalisering van het Open Huis met betrekking tot het bezoekerscontact?’

Door half-gestructureerde interviews bij zes instellingen te houden is er een beeld ontstaan van verschillende manieren van samenwerking, ondersteuning en begeleiding voor vrijwilligers.

1. Instellingen

Bij alle instellingen is er sprake van samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers. De bezoekers hebben een hoge mate van persoonlijke en maatschappelijke kwetsbaarheid en er worden verschillende vormen van ondersteuning en begeleiding aangeboden aan vrijwilligers.

In de onderstaande tabel wordt een specifiekere beschrijving gegeven van de instellingen: de typering instelling, typering bezoekers, samenstelling team en de typering vrijwilligers. De aangeboden vormen van ondersteuning en begeleiding aan vrijwilligers bij de verschillende instellingen hangen zeer waarschijnlijk samen met deze meer specifieke kenmerken.

	Typering instelling	Samenstelling team	Typering bezoekers	Typering vrijwilligers
De Bres Zwolle	- Inloophuis. - Presentie-benadering. - Dagelijks geopend van 13.30 tot 16.30 uur.	- 30 vrijwilligers. - Stagiaires SPH, MWD, theologie en levensbeschouwing. - Geïnterviewde: vrijwilligers-coördinator, zij is de enige betaalde kracht.	- Leeftijd: 24 tot 70 jaar. - Problematiek: Eenzaamheid, gebrekkig sociaal netwerk, psychische problemen, verslaving, dak- en thuisloosheid, laag inkomen.	- Leeftijd: 40 tot 81 jaar. - Voornamelijk vrouwen. - 50% procent is 10 jaar in dienst. - Werkachtergronden zijn zeer divers.
De Herberg Apeldoorn	- Inloophuis. - 30 bezoekers per middag.	- 80 vrijwilligers. - Geïnterviewde: vrijwilligers-coördinator, zij is de enige betaalde kracht.	- Problematiek: Verslaafden, ex psychiatrische patiënten en dak- en thuislozen.	- Leeftijd: gemiddeld tussen de 60 en 80 jaar. - Voornamelijk vrouwen, ongeveer 10% is man.
De Open Hof Groningen	- Inloophuis. - Mogelijkheid tot postadres, schone spuiten of sokken. - Op zondagavond is er een dienst in de kapel; bezinning, lezen, zingen.	- 80 vrijwilligers. - 3 beroepskrachten (MWD-ers). - Geïnterviewde: de vrijwilligers-coördinator. - Stagiaires.	- Leeftijd: veelal onder de 50 jaar. - Het merendeel is man. - Problematiek: dak- en thuislozen en verslaafden. alcohol- of drugsverslaafden, gokverslaving, straatprostituees.	- Leeftijd, de meeste vrijwilligers zijn 50 jaar of ouder. De jongste vrijwilligers zijn 20 jaar. - Diverse achtergronden. - Gelijke man vrouw verhouding.

Lentis Groningen	- Inloophuis. - Zelfstandig onderdeel van de organisatie Lentis (voormalig GGZ). - Toegang doormiddel van pasjes systeem.	- Beroepskrachten en vrijwilligers. - Geïnterviewde: een beroepskracht en coördinator van de vrijwilligers. - Stagiaires.	Leeftijd: de meeste bezoekers zijn 40-50 jaar. - Bezoekers hebben psychiatrische problematiek.	Leeftijd: Gemiddelde 30 tot 50 jaar. - Zowel mannelijke als vrouwelijke vrijwilligers. - Diverse achtergronden. - Ervaringsdeskundigen.
Kostersgang Groningen	- Inloophuis. - Mogelijkheid tot postadres krijgen. - Toegang door middel van pasjessysteem.	- 2 beroepskrachten aanwezig. - 2 vrijwilligers. - Stagiaires.	- Leeftijd: 24 tot 70 jaar. - Merendeel is man. - Problematiek: dak- en thuislozen, ex-gedetineerden, alcohol- en drugsverslaafden, psychiatrische problematiek.	- Leeftijd: divers. - Er werken zowel mannen als vrouwen. - Diverse achtergronden.
Maatjeswerk Hardenberg	- Vrijwilligers bemiddelingsbureau - Onderdeel van RIBW ijsselvecht. - Focus op alledaagse ontspannende activiteiten.	- Geïnterviewde: regiocoördinator. Ze matcht vrijwilligers aan een cliënt.	- Problematiek: Psychiatrische achtergrond, eenzaamheid, sociaal isolement.	- Leeftijd: 18 jaar en ouder. - Vooral vrouwen. - Achtergrond: divers, "Van schoonmaker tot bankdirecteur".

2. Vrijwilligersbeleid

Vrijwilligersbeleid

Uit de interviews is naar voren gekomen dat in alle instellingen een vrijwilligersbeleid aanwezig is en dat er gewerkt wordt met een vrijwilligerscontract. Bij Lentis en de Bres wordt in het contract een soort profiel voorgelegd aan nieuwe vrijwilligers. Hierin wordt de functieomschrijving, huisregels en verwachtingen/verplichtingen beschreven. Bij de Bres en de Open Hof komt naar voren dat er veel procedures en protocollen aanwezig zijn. Nieuwe vrijwilligers krijgen hier een verkorte versie van.

Bij alle instellingen wordt ervoor gewaakt dat de dienstverlening geen hulpverlening wordt. De afbakening van de relatie die aangegaan mag worden met de bezoekers is daarom een belangrijk punt, evenals de taakomschrijving, doelstelling, missie en visie van de instelling. Juist bij knelpunten biedt het beleid duidelijkheid, een kader en houvast, omdat het de mogelijkheden en grenzen van het werk aangeeft.

Benodigde competenties vrijwilligers

Uit alle interviews komt naar voren dat je als vrijwilliger sterk in je schoenen moet staan en een zekere evenwichtigheid moet hebben. Het is noodzakelijk dat de vrijwilliger goed zijn grenzen kent (en ook die van de instelling) en deze kan communiceren naar de bezoeker of deelnemer.

De geïnterviewde van de Kustersgang vertelde dat binnen het bezoekerscontact het hebben van gevoel voor humor belangrijk is. Het vermogen te kunnen relativeren en de problemen van bezoekers los te kunnen laten, komt in meerdere interviews naar voren. De geïnterviewde van de Herberg gaf aan dat je als vrijwilliger het vermogen nodig hebt om te reflecteren op hoe je omgaat met wat je tegenkomt in het werk.

‘Kennis van de problematiek van de bezoekersgroep is niet heel belangrijk’, vertelden de geïnterviewden van de Bres en de Open Hof. ‘Wel een open houding en affiniteit met de doelgroep’.

Taakomschrijving

Bij Lentis en de Bres wordt in het contract een profiel voorgelegd aan nieuwe vrijwilligers, waarin functieomschrijving, huisregels en verwachtingen/verplichtingen zijn vastgelegd. Bij de Bres en de Open Hof lijkt veel vastgelegd te zijn. In die interviews kwam naar voren dat er richtlijnen, procedures, protocollen aanwezig zijn.

Inwerkprocedure

Uit de half-gestructureerde interviews komt naar voren dat er binnen alle instellingen eerst een gesprek wordt gevoerd met de nieuwe vrijwilliger. Na dit gesprek volgt een inwerkperiode waarin de vrijwilliger tussen de drie en vier keer meeloopt. Bij Maatjeswerk en de Open Hof zijn er verplichte trainingen tijdens de inwerkperiode. Tijdens de inwerkperiode wordt de begeleiding gegeven door de vrijwilligerscoördinator en/of een ervaren vrijwilliger. Bij alle instellingen is er tijdens de inwerkperiode sprake van meerdere evaluatieve gesprekken en na de inwerkperiode wordt de frequentie van het aantal gesprekken verminderd. Zowel bij de Herberg als de Open Hof wordt het team betrokken bij de evaluatie.

Competentie-inventarisatie

Bij de vijf geïnterviewde inloophuizen (dus exclusief Maatjeswerk) moet vrijwel iedereen de rol als gastheer of gastvrouw kunnen vervullen. Bij twee inloophuizen wordt voor andere taken competentie-inventarisatie ingezet. Andere taken zijn bijvoorbeeld technische klusjes of soep koken.

De coördinator van Maatjeswerk vertelde dat ze tijdens de intake competenties inventariseert. Ze vraagt goed door naar hobby's, kwaliteiten en interesses. Door hiernaar te vragen kan ze onderzoeken welke deelnemer goed bij de vrijwilliger past.

Wanneer er verschillende taken zijn voor vrijwilligers in een instelling, lijkt competentie-inventarisatie ingezet te worden om de taken aan te laten sluiten bij de kwaliteiten en mogelijkheden van de vrijwilliger.

3. Knelpunten

Appel dat bezoekers op vrijwilligers doen en knelpunten van vrijwilligers in bezoekerscontact

Bij de instellingen kunnen vrijwilligers te maken krijgen met crisissituaties van bezoekers, wanhopige vragen, claimend of grensoverschrijdend gedrag. Bij alle instellingen komt agressie voor. Bij de Kustersgang mogen vrijwilligers wegduiken bij agressie en de beroepskrachten inschakelen. Zij hoeven het niet zelf op te lossen, in tegenstelling tot andere inloophuizen.

Vrijwilligers krijgen te maken met ernstige materiële en immateriële gebreken en heftige verhalen van bezoekers. Bij de Herberg werd genoemd dat vrijwilligers soms ethische of morele dilemma's tegenkomen bij materiële tekorten. Ze kunnen zich bijvoorbeeld afvragen vanuit hun levensovertuiging: 'Ben ik als christen niet verplicht terwijl ik zoveel ruimte thuis heb, dit beschikbaar te stellen voor een bezoeker?'.

De vrijwilligerscoördinator van de Bres vertelde dat het thema afstand en nabijheid eigenlijk continu speelt in het bezoekerscontact. Bij de Kustersgang kan het voorkomen dat er door de bezoekers naar vrijwilligers gescholden wordt als iets niet snel genoeg gaat of als de vrijwilliger de bezoeker verkeerd begrijpt. Onder de vrijwilligers bij de Bres komen wel eens vragen naar voren of ze bijvoorbeeld een gesprekje moeten aangaan met een bezoeker die stemmen in zijn hoofd hoort. De geïnterviewde van Maatjeswerk vertelde dat vrijwilligers thuis komen bij deelnemers en dat het er soms een grote puinhoop is. Deelnemers hebben psychiatrische problematiek en vertonen soms 'vreemd gedrag'. Het komt regelmatig voor dat het moeilijk is om het contact te leggen.

4. Technisch instrumentele professionalisering

Samenwerking met andere organisaties en doorverwijzen

Bij de verschillende geïnterviewde instellingen worden soms expliciete hulpvragen gesteld aan vrijwilligers. In dat geval worden bezoekers doorverwezen naar een beroepskracht of (als ze die hebben) de eigen hulpverlener.

Doorverwijzen hoort bij geen van de instellingen formeel bij de taken van vrijwilligers, maar dit kan wel. Dit hangt af van de eigen kennis van de vrijwilliger of zijn keuze om gebruik te maken van beschikbare informatie over de sociale kaart. Bij verschillende instellingen werd genoemd dat het niet vaak voorkomt dat vrijwilligers naar externe instanties doorverwijzen. Wel verwijzen zij regelmatig door naar interne beroepskrachten. Bij verschillende inloophuizen worden bezoekers door interne beroepskrachten geholpen om de weg te vinden naar passende dienst- en hulpverlening.

De vrijwilligerscoördinatoren bij de Bres en de Herberg houden wekelijks een spreekuur voor bezoekers.

Opleiding

Bij geen van de geïnterviewde instellingen is een opleiding vereist of wordt een opleiding aangeboden. Voor het vrijwilligerswerk wordt een opleiding niet nodig gevonden.

Training en cursus en themabijeenkomsten

In de half-gestructureerde interviews zijn verschillende trainingen, cursussen en themabijeenkomsten genoemd. Alleen bij de Kustersgang worden er geen trainingen, cursussen of themabijeenkomsten gegeven aan de vrijwilligers.

Een agressie-preventie cursus of agressie training is bij twee keer inloophuizen genoemd. De geïnterviewde van inloophuis de Herberg vindt het omgaan met of voorkomen van agressie een belangrijk onderwerp, maar anderzijds zegt ze ook niet te veel aandacht aan het onderwerp te willen besteden omdat vrijwilligers dan te gefocust op agressie kunnen raken.

Verder kwam uit de interviews naar voren dat er vaak aandacht is in trainingen voor het ontwikkelen van persoonlijke competenties in de omgang met bezoekers. De onderwerpen 'omgaan

met grenzen' en 'contact maken' kwamen voornamelijk naar voren uit de interviews. In trainingen kunnen rollenspelen ook effectief zijn.

Vanuit het interview met de Bres, Maatjeswerk en de Herberg werd genoemd dat de trainingen, cursussen en themabijeenkomsten effectief zijn als vrijwilligers zelf thema's aandragen bij de coördinatoren.

De geïnterviewde van Lentis vertelde dat er onlangs 'een spiegelbijeenkomst' had plaatsgevonden. Daarin werd aan vrijwilligers overgebracht hoe waardevol het is dat ze er zijn als mens en dat je niet altijd iets hoeft te doen voor bezoekers. Sommige vrijwilligers waren hier erg mee geholpen.

Bij de instellingen kan deelname aan trainingen, cursussen en bijeenkomsten verplicht zijn. Zeker in de inwerkperiode van nieuwe vrijwilligers. Zo wordt er bij de Open Hof een cursus verslaving (gegeven door Verslavingszorg Noord Nederland) en een agressie training (gegeven door experts uit Amstelveen) verplicht gesteld. Ook bij Maatjeswerk is voor nieuwe vrijwilligers het volgen van een beginnerscursus verplicht. De cursus wordt gegeven door de regiocoördinator. Binnen deze cursus wordt de visie van Maatjeswerk uitgediept, en aandacht geschonken aan de onderlinge verwachtingen. Het belang van deelname heeft te maken met dat er een goede match gemaakt moet worden tussen een vrijwilliger en een deelnemer.

In de inwerkperiode bij de Herberg wordt er een verplichte training gegeven, wanneer er zes á zeven nieuwe vrijwilligers zijn. Deze bestaat uit vier tot vijf bijeenkomsten. Er wordt gewerkt aan bewustwording van de eigen houding en communicatie naar bezoekers. Verder wordt de motivatie tot het werk uitgediept en krijgt men informatie over de organisatie en enige informatie over de sociale kaart. Vrijwilligers die al een tijd meedraaien in de Herberg mogen ook deelnemen aan de training, maar meestal wordt hier geen gebruik van gemaakt.

Voor themabijeenkomsten wordt er in inloophuizen vaak een externe partij uitgenodigd. Bij Lentis worden trainingen en cursussen door de organisatie Lentis en de vrijwilligerszaak van de gemeente Groningen aangeboden.

Bij de Bres wordt één keer per jaar een training aangeboden door een externe partij. Onlangs is er bijvoorbeeld deelgenomen aan een meerdaagse training van het Cor Schippers scholingsinstituut uit Den Haag. Het instituut is bekend met het werk in inloophuizen. Om de training te bekostigen maakt de Bres gebruik van beschikbare fondsen. Niet alle vrijwilligers van de Bres hebben behoefte aan (interne of externe) trainingen.

De inhoud van themabijeenkomsten bij de instellingen hangt af van de problematiek van de bezoekersgroep. Zo komt er bij de Open Hof een grote groep bezoekers die kampen met verslaving. Themabijeenkomsten die goed bezocht werden gingen over: borderline, straatprostitutie, seksueel overdraagbare aandoeningen, hepatitis en hygiëne.

Bij verschillende instellingen kunnen vrijwilligers, wanneer zij behoefte hebben aan meer kennis over bepaalde problematiek, informatiefolders raadplegen. Ook kunnen vrijwilligers voor kennis terecht bij interne beroepskrachten.

5. Persoonlijke professionalisering

Coaching en individuele evaluatie

Bij de Open Hof, de Bres en de Herberg wordt tijdens de inwerkperiode veel aandacht besteed aan coaching en individuele evaluatie. Bij verschillende inloophuizen wordt coaching door een ervaren medevrijwilliger gegeven. Bij de Bres wordt ook de coach bij het evaluatiegesprek met de vrijwilligerscoördinator betrokken

Afgezien van de inwerkperiode, wordt bij geen van de geïnterviewde instellingen op vastgelegde momenten vormen van coaching aangeboden aan vrijwilligers. Op aanvraag van de vrijwilliger wordt coaching gegeven en kunnen er individuele evaluatieve gesprekken plaatsvinden. De vrijwilliger kan er voor kiezen om dit te doen met een medevrijwilliger, een beroepskracht of de vrijwilligerscoördinator. Voor coaching en individuele evaluatie kan er ook buiten de diensturen per telefoon of e-mail contact worden gelegd met de vrijwilligerscoördinator.

De Herberg heeft een aantal jaren geleden ingesteld om één keer per jaar een huisbezoek te brengen aan de vrijwilligers. In die gesprekken krijgt de vrijwilliger de gelegenheid om te praten over hoe hij in zijn werk zit en waar hij tegenaan loopt bij het uitvoeren van zijn taken. Dit wordt wisselend gewaardeerd door de vrijwilligers.

Groepsgewijze evaluatie

Bij alle instellingen komt naar voren dat er vrijwilligers zijn die behoefte hebben aan groepsgewijze evaluatie en/of een vorm van intervisie. Groepsgewijze evaluatie vindt bij de meeste instellingen met regelmaat plaats.

Bij de Open Hof worden er elke maand medewerkersavonden georganiseerd. Deze avond kan gebruikt worden voor het uitwisselen van bepaalde ideeën, ervaringen of ontwikkelingen. Daarnaast gaan de vrijwilligers bij de Open Hof na het einde van een dienst met elkaar om de tafel voor een nabespreking. Dat kan tien minuten tot drie kwartier duren. Volgens de coördinator is dit geen vorm van intervisie, maar gaat het om de vraag: ‘Wat heb ik nodig om goed naar huis te kunnen?’. Dit sluit niet uit dat vrijwilligers ook andere vrijwilligers kunnen consulteren op die momenten.

Bij Lentis wordt er ook na een dienst tijd gemaakt voor een gezamenlijke nabespreking.

Bij de Kustersgang beginnen ze de werkdag een half uur van te voren en eindigen ze de werkdag een kwartier na die tijd. Dingen waar vrijwilligers tegenaan lopen, kunnen dan direct worden besproken. Het kan gaan om praktische dingen, maar ook om het nabespreken van iets vervelends dat op de groep gebeurde, zoals agressie. Ook organiseert de Kustersgang één keer in het half jaar een vrijwilligersvergadering, waarin alles naar voren mag komen waar vrijwilligers tegenaan lopen. Bij de Herberg is er maandelijks een medewerkersvergadering, waarin vrijwilligers een inbreng kunnen doen over waar ze tegenaan lopen in het contact met bezoekers. De vrijwilligerscoördinator probeert zichzelf in deze bespreking op de achtergrond te houden en vrijwilligers te laten reageren op elkaar.

De vrijwilligerscoördinator van de Bres noemde dat ze het belangrijk vindt om constant met elkaar in gesprek te blijven. Enerzijds over wat er speelt onder de bezoekers, maar ook om te bespreken wat er speelt onder de vrijwilligers. De coördinator vertelde dat sommige vrijwilligers het lastig vinden als het accent ligt op de vrijwilliger zelf.

Bij Maatjeswerk kunnen één keer per kwartaal tijdens de themabijeenkomsten ervaringen uitgewisseld worden met andere vrijwilligers. Er kan gepraat worden over hoe je met bepaalde

dingen om kan gaan. Juist omdat vrijwilligers (bij Maatjeswerk) solistisch te werk gaan vindt de vrijwilligercoördinator het belangrijk dat deze bijeenkomsten plaatsvinden.

Functioneringsgesprekken

Bij alle instellingen vinden één of twee keer per jaar functioneringsgesprekken plaats. De functioneringsgesprekken worden bij vijf instellingen door een beroepskracht uitgevoerd. Bij de Herberg worden ze uitgevoerd door medewerkers van het werkoverleg. Tijdens de functioneringsgesprekken worden verschillende onderwerpen besproken: “Wat gaat er al goed? Wat kan beter? Hoe vind jij dat het gaat? Waar loop je tegen aan?”

6. Overige professionalisering

Teambuilding

Met uitzondering van Maatjeswerk doen alle instellingen aan teambuilding. Bij Maatjeswerk wordt niet in teamverband gewerkt en dus ook niet gewerkt aan teambuilding. Bij Lentis werd genoemd dat teambuilding en het ondersteunen van elkaar helpt bij het uitvoeren van het vrijwilligerswerk. Bij de Kosterstang worden er vrijwilligersdagen georganiseerd, maar niet alle vrijwilligers hebben hier behoefte aan. De vrijwilligerscoördinator van de Open Hof vertelde dat teambuilding ervoor zorgt dat het vrijwilligerswerk leuk blijft. Zij schatte in dat meer dan driekwart van de vrijwilligers gemotiveerd wordt voor het werk door de leuke samenwerking met andere vrijwilligers. Bij de Herberg geven vrijwilligers aan dat zij het erg belangrijk vinden om aan teambuilding te doen. Teambuilding zorgt voor versterking van de onderlinge band en het vergroten van het draagvlak. Zowel bij de Kosterstang, de Open Hof als de Herberg komt naar voren dat de samenwerking wordt verbeterd door teambuilding.

Bij verschillende instellingen werd genoemd dat niet alleen vrijwilligersuitjes zorgen voor teambuilding, maar bijvoorbeeld ook de samenkomsten op een medewerkersavond.

Aandacht en waardering

Alle instellingen geven aan dat aandacht en waardering voor vrijwilligers belangrijk is. Bij de Open Hof, de Kosterstang en de Herberg komt dit sterk naar voren. Er zijn zowel materiële als persoonlijke vormen waaruit aandacht en waardering kan blijken. Het kan al in een klein gebaar zitten, zoals een verjaardagskaart of een compliment.

Alle instellingen noemen dat het gevoel welkom te zijn erg belangrijk is. Bij de Herberg wordt gesteld dat het beleid dat voor bezoekers geldt, ook voor de vrijwilligers moet gelden. Het inloophuis is er voor iedereen. Je komt er niet alleen voor een bezoeker, maar ook voor jezelf. Uit de interviews komt naar voren dat aandacht en waardering gegeven kan worden door verschillende partijen, zoals de vrijwilligerscoördinator, het management of bestuur en medevrijwilligers. Het valt op dat alleen bij Maatjeswerk de coördinator juist de deelnemer van het traject inzet, om de waardering naar de vrijwilliger uit te spreken.

3.3 Resultaten enquête

Algemene vragen

Van de 36 respondenten (N=36) zijn 15 van het mannelijke en 21 van het vrouwelijke geslacht. De gemiddelde leeftijd van de respondenten (N=34) is bijna 64 jaar oud met een minimum van 32 jaar oud, een maximum van 91 jaar oud en een standaarddeviatie van 12,85.

Het gemiddelde aantal jaren in dienst (N=35) is bijna 10 jaar met een maximum van 21 jaar en een minimum van 1 jaar en een standaarddeviatie van 6. Deze mensen (N=34) draaien gemiddeld 5 diensten per kwartaal met een minimum van 1 en een maximum van 12 en een standaarddeviatie van 2,29.

Tabel 2. *Beschrijving activiteiten van vrijwilligers (N=34) naast vrijwilligerswerk in het Open Huis.*

Activiteit	Aantal personen
Betaald werk	9
In opleiding	1
Verzorging huishouden en/of kinderen	6
Langdurig ziek en/of arbeidsongeschikt	1
Gepensioneerd en/of in de VUT	22
Anders	2

Bij deze vraag was het mogelijk om meerdere mogelijkheden aan te kruisen. Duidelijk wordt dat bijna tweederde van de onderzoekspopulatie gepensioneerd is of in de VUT.

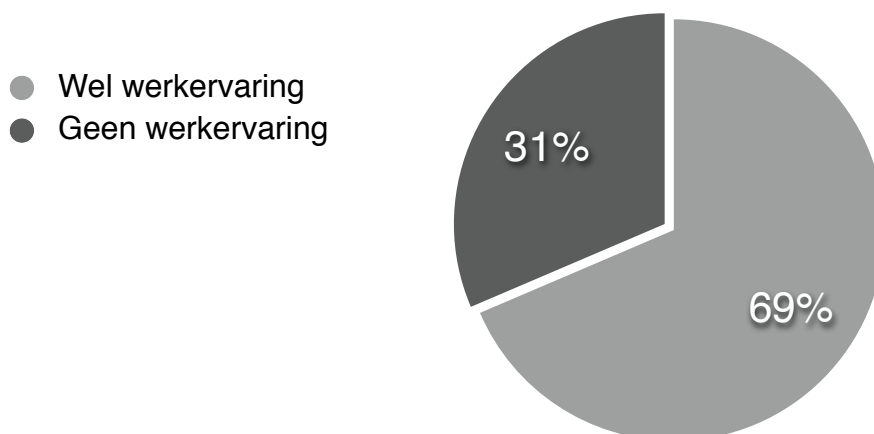
Tabel 3. *Beschrijving respondenten (N=36) uitgesplitst naar opleiding.*

Hoogst voltooide opleiding	Aantal personen
Basisonderwijs/ Lager onderwijs	3
Lager Beroepsonderwijs	2
Mavo of ULO/MULO	4
Middelbaar beroepsonderwijs	10
Havo/VWO of MMS/HBS	8
Hoger Beroepsonderwijs	7

Hoogst voltooide opleiding	Aantal personen
Wetenschappelijk Onderwijs	2

Bijna een derde van de respondenten heeft middelbaar beroepsonderwijs gevolgd. Wat opvalt is dat bijna de helft van de respondenten Havo/VWO of MMS/HBS of hoger heeft.

Figuur 1. Beschrijving van de eventuele werkervaring van de vrijwilligers van het Open Huis.



Van de respondenten ($N=35$) heeft ongeveer tweederde werkervaring opgedaan in de dienst- en/of hulpverlening voordat zij vrijwilliger werden bij het Open Huis.

Tabel 4. Beschrijving van de belangrijkste redenen van vrijwilliger ($N=35$) om vrijwilligerswerk in het Open Huis te doen.

Reden	Aantal personen
Compassie voor doelgroep	14
Levensovertuiging	21
Vrije tijdsbesteding tijdens pensionering	12
Waardering vanuit bezoekers	6
Anders	3

Meer dan de helft van de respondenten geeft 'levensovertuiging' aan als een belangrijke reden voor het doen van vrijwilligerswerk. Er konden hier meerdere antwoorden worden gegeven.

Het vrijwilligersbeleid van het Open Huis

Tabel 5. Beschrijving van de mate van behoefte van de vrijwilligers ($N=36$) aan duidelijke richtlijnen voor het uitvoeren van het vrijwilligerswerk in het Open Huis.

Mate van Behoefte	Aantal personen
Veel behoefte	8
Enigszins behoefte	13
Weinig behoefte	13
Geen behoefte	2

Opvallend is dat 2 van de 36 respondenten aangeven dat ze geen behoefte hebben aan duidelijke richtlijnen voor het uitvoeren van het vrijwilligerswerk in het Open Huis. Overigens is het verrassend dat slechts een klein kwart van de respondenten aangaf veel behoefte te hebben aan duidelijke richtlijnen. Volgens de literatuur is het juist essentieel om duidelijke richtlijnen te geven aan vrijwilligers.

Figuur 2. Beschrijving of de vrijwilligers wel of niet op de hoogte zijn van de officiële taakomschrijving van het Open Huis.

Op de vraag of de respondenten ($N=36$) op de hoogte zijn van de officiële taakomschrijving gaven



31 respondenten een bevestigend antwoord en 5 respondenten zijn niet op de hoogte van deze taakomschrijving. Deze 5 respondenten worden niet meegenomen in de volgende twee tabellen.

Tabel 6. *Beschrijving van de mening van de vrijwilligers (N=30) over de naleving van de officiële taakomschrijving in de praktijk.*

Naleving taakomschrijving in praktijk	Aantal personen
Goed	3
Voldoende	19
Matig	7
Slecht	1

Bijna driekwart van de respondenten heeft ingevuld dat in de praktijk de taakomschrijving voldoende tot goed nageleefd wordt.

Tabel 7. *Beschrijving van aansluiting van de officiële taakomschrijving bij de werkzaamheden van vrijwilligers (N=30) in de praktijk.*

Mate van Aansluiting	Aantal personen
Goed	4
Voldoende	25
Slecht	1

Meer dan driekwart van de respondenten heeft aangegeven dat de huidige officiële taakomschrijving voldoende aansluit bij de werkzaamheden van de vrijwilligers.

Bevorderen van kennis en vaardigheden

Tabel 8. *Beschrijving van de onderwerpen waar vrijwilligers (N=34) graag een opleiding/training/cursus/themabijeenkomsten over willen volgen.*

Onderwerpen	Aantal personen
Zingevingproblematiek	3
Psychiatrische problematiek	16
Agressie	7
Verslaving	11
Rouwverwerking	1
Dak- en thuisloosheid	20
Juridische problematiek	6

Onderwerpen	Aantal personen
Financiële problematiek	6

Bij deze vraag was het mogelijk om meerdere onderwerpen aan te kruisen. Er zijn 10 respondenten die geen behoefte hebben aan een opleiding, training, cursus of themabijeenkomst. Deze respondenten zijn in deze en de volgende 3 tabellen niet meegenomen. In het interview was het mogelijk om meerdere antwoorden aan te kruisen. Uit de tabel blijkt dat de overige 26 respondenten dak- en thuisloosheid, psychiatrische problematiek en verslaving de belangrijkste problematiek vinden om te behandelen.

Opvallend is dat slechts zeven respondenten aangaven graag een vorm van deskundigheidsbevordering te willen voor het thema agressie. Uit de interviews kwam namelijk naar voren dat met deze doelgroep juist veel aandacht wordt besteed aan het omgaan en/of hanteren van agressie.

De relatie tussen de behoefte aan opleiding/training/cursus/themabijeenkomst en het aantal diensten per kwartaal werd door middel van Pearson correlatie onderzoek onderzocht. Er blijkt een significant negatief verband te bestaan tussen deze twee variabelen, $r(34) = -.572, p = .001$. Hoe meer diensten hoe minder behoefte er is aan een opleiding training, cursus of themabijeenkomst. Verschillende variabelen zoals sekse, leeftijd, dienstjaren, en diensten per kwartaal zijn vergeleken op correlaties met andere variabelen zoals behoefte aan bijvoorbeeld trainingen, cursussen, doorpraten over lastige onderwerpen, of aandacht besteden aan persoonlijke ontwikkeling. Hieruit zijn geen correlaties gevonden. Daarnaast zijn ook variabelen zoals behoefte aan bijvoorbeeld trainingen, cursussen, doorpraten over lastige onderwerpen, of aandacht besteden aan persoonlijke ontwikkeling met elkaar vergeleken maar ook daar is geen correlatie gevonden.

Tabel 9. *Beschrijving van belangrijkheid van het bevorderen van kennis en vaardigheden over de onderwerpen genoemd in tabel 7 (N=25).*

Mate van belangrijkheid	Aantal personen
Zeer belangrijk	2
Belangrijk	21
Niet erg belangrijk	2

Bijna iedereen geeft aan dat ze het belangrijk tot zeer belangrijk vinden dat de thema's die ze bij vraag 10 hebben ingevuld worden behandeld.

Tabel 10. *Beschrijving van de hoeveelheid tijd die vrijwilligers (N=25) willen besteden aan een opleiding, training, cursus of themabijeenkomst.*

Hoeveelheid tijd	Aantal personen
Eens per maand	4
Eens per kwartaal	12
Eens per zes maanden	4
Eens per jaar	5

Bijna tweederde van de respondenten geeft aan (minimaal) eens per kwartaal tijd te willen besteden aan een opleiding, training, cursus en/of themabijeenkomst.

Tabel 11. *Beschrijving van de onderwerpen waar vrijwilligers (N=26) meer over zouden willen leren.*

Onderwerpen	Aantal personen
Contact aangaan en/of onderhouden bezoekers	3
Aangeven van grenzen aan bezoekers	6
Omgaan met bepaald gedrag van bezoekers zoals agressie, hyperactiviteit of juist teruggetrokkenheid	15
Omgaan met achterdocht, depressiviteit, jaloezie of angst van/bij bezoekers	6
Het hanteren van afstand en nabijheid	3
Ik vind dat ik al voldoende kennis en vaardigheden heb	7

Het was mogelijk om meerdere antwoorden te geven op de vraag over welke onderwerpen de respondent meer zou willen leren. Het meest gekozen antwoord is ‘omgaan met bepaald gedrag van bezoekers zoals agressie, hyperactiviteit of juist teruggetrokkenheid’. Dit is een hoog percentage gezien het feit dat er bij tabel 8 maar 7 respondenten hebben aangegeven een opleiding, cursus, training of themabijeenkomst over agressie belangrijk te vinden. Opvallend is dat er 7 respondenten aangeven dat ze voldoende kennis en vaardigheden hebben, maar wel behoefte hebben aan een opleiding, training, cursus en/of themabijeenkomst.

Samenwerking met hulpverleningsinstanties

Tabel 12. *Beschrijving van belangrijkheid van waarin de vrijwilligers (N=36) de kennis heeft om bezoekers te kunnen doorverwijzen.*

Belangrijkheid	Aantal personen
Zeer belangrijk	9
Belangrijk	22
Niet erg belangrijk	5

Meer dan vier vijfde vindt het belangrijk of zeer belangrijk kennis te hebben om door te kunnen verwijzen.

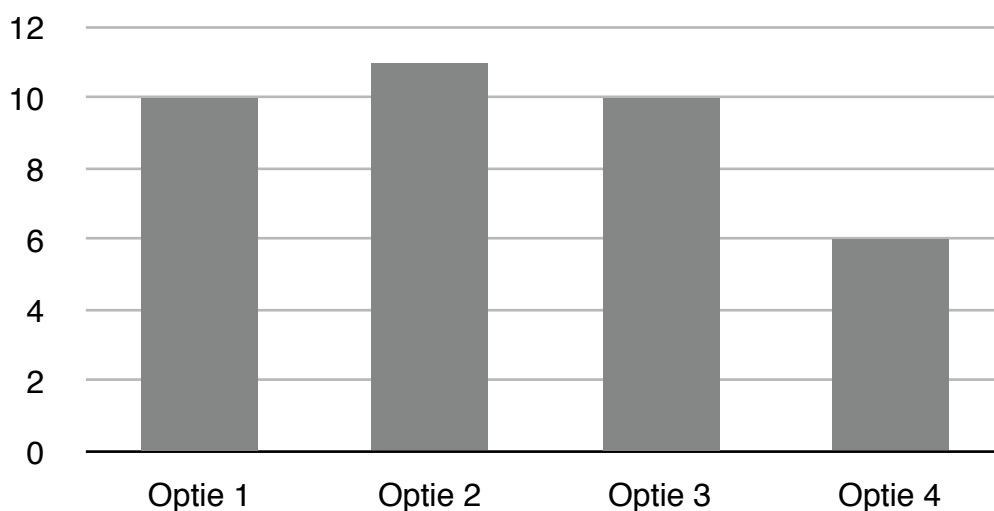
Figuur 3. Beschrijving hoe vrijwilligers (N=35) omgaan met doorverwijzen.

Optie 1: Ik signaleer problemen bij bezoekers, maar ik heb meer kennis nodig om een bezoeker door te verwijzen naar een andere instantie of voorziening

Optie 2: Ik zie het niet als mijn taak om bezoekers door te verwijzen

Optie 3: Ik zou willen dat er binnen onze organisatie een beroepskracht aanwezig is naar wie ik bezoekers die hulp nodig hebben kan doorverwijzen

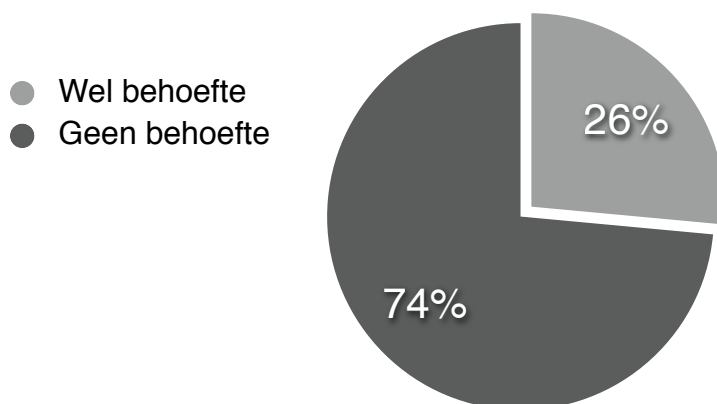
Optie 4: Ik heb voldoende kennis van verschillende instanties of voorzieningen waarnaar ik de bezoekers kan doorverwijzen



Bij vraag 15 was het mogelijk om bij meerdere antwoorden aan te geven welke stellingen het meest aansloot bij de respondent. 6 keer is de stelling (optie 4) 'Ik heb voldoende kennis van verschillende instanties of voorzieningen waarnaar ik de bezoekers kan doorverwijzen' aangekruist. Opvallend is dat meer dan de helft doorverwijzen of niet als zijn/haar taak ziet of zou willen dat er een beroepskracht aanwezig zou zijn die kan doorverwijzen tegenover bijna éénderde die meer kennis nodig heeft om door te verwijzen.

Individuele ondersteuning

Figuur 4. Beschrijving van de behoefte om door te praten over lastige gebeurtenissen in het bezoekerscontact (N=34).



Het is opvallend dat bijna driekwart van de respondenten geen behoefte heeft aan door praten over lastige gebeurtenissen.

In de volgende tabel worden alleen de 26% respondenten meegenomen die hebben aangegeven wel behoefte te hebben om door te praten over lastige gebeurtenissen.

Tabel 13. Beschrijving met wie vanuit het Open Huis vrijwilligers (N=11) behoefte hebben om mee door te praten over lastige gebeurtenissen in het bezoekerscontact.

Gesprekspartner	Aantal personen
Medevrijwilliger van het Open Huis	6
Vrijwilligerscoördinator	3
Voorzitter Open Huis	1
Externe vrijwilligerscoach	1

Het is bij het lezen van bovenstaande tabel van belang om te weten dat de 2 respondenten die bij figuur 4 niets hebben aangekruist, wel meegenomen konden worden in tabel 13. Van de 11 respondenten over wie bij deze vraag een uitspraak gedaan kon worden, gaf een meerderheid aan het liefst door te praten met een medevrijwilliger van het Open Huis als het gaat om lastige gebeurtenissen binnen het bezoekerscontact.

Een klein aantal respondenten had het meest behoefte aan het doorpraten van lastige situaties binnen met bezoekerscontact met de vrijwilligerscoördinator. De verwachting was vanuit het vooronderzoek dat de respondenten voor de voorzitter zouden kiezen, omdat hij toen meerdere keren werd genoemd. De resultaten zijn echter anders.

Tabel 14. *Beschrijving hoe tevreden de vrijwilligers (N=36) zijn over de ondersteuning en begeleiding vanuit het Open Huis.*

Tevredenheid	Aantal personen
Zeer tevreden	3
Tevreden	31
Ontevreden	2

Vrijwel alle respondenten geven aan tevreden te zijn met de ondersteuning en begeleiding vanuit het Open Huis.

Tabel 15. *Beschrijving van hoe het huidige traject van inwerken van nieuwe vrijwilligers wordt gewaardeerd (N=34).*

Tevredenheid	Aantal personen
Goed	3
Voldoende	24
Onvoldoende	7

Bijna driekwart geeft aan dat het huidige traject van inwerken bij nieuwe vrijwilligers voldoende is. Bijna een kwart van de respondenten geeft aan dat het inwerktraject onvoldoende is.

Tabel 16. *Beschrijving van de beste manieren van inwerken van nieuwe vrijwilligers (N=36).*

Tevredenheid	Aantal personen
Meelopen met een vaste medewerker	35
Heldere omschrijving van taken en verantwoordelijkheden	22
Evaluatiegesprek na elke dienst met medevrijwilliger	4
Evaluatiegesprek met de vrijwilligerscoördinator	14
Cursus of training volgen over het Open Huis en de doelgroep	1

Bij de vraag welke manieren van inwerken van nieuwe vrijwilligers het beste zijn konden de respondenten meerdere antwoordmogelijkheden geven. Opvallend is dat, op één na, alle vrijwilligers hebben aangegeven dat meelopen met een vaste medewerker (één van) de beste manieren van inwerken is. Daarna wordt door 22 een heldere omschrijving van de taken en verantwoordelijkheden genoemd als goede manier van inwerken. Een evaluatiegesprek met de vrijwilligerscoördinator wordt door 14 respondenten genoemd,

Persoonlijke ontwikkeling

Tabel 17. *Beschrijving van belangrijkheid om vanuit het Open Huis aandacht te besteden aan het eigen gedrag en vaardigheden van de vrijwilligers (N=35).*

Belangrijkheid	Aantal personen
Zeer belangrijk	2
Belangrijk	10
Niet erg belangrijk	16
Onbelangrijk	7

Bijna tweederde van de respondenten vindt het niet erg belangrijk of onbelangrijk om vanuit het Open Huis aandacht te besteden aan zijn/haar eigen gedrag en vaardigheden als vrijwilliger. De 7 respondenten die aandacht besteden aan eigen gedrag en vaardigheden onbelangrijk vinden, zijn in tabel 18 niet meegenomen.

Tabel 18. *Beschrijving door wie vrijwilligers (N=24) begeleiding zouden willen ontvangen op het vlak van eigen gedrag en vaardigheden.*

Belangrijkheid	Aantal personen
Begeleiding door een medevrijwilliger	3
Begeleiding door een deskundige	7
Geen voorkeur	14

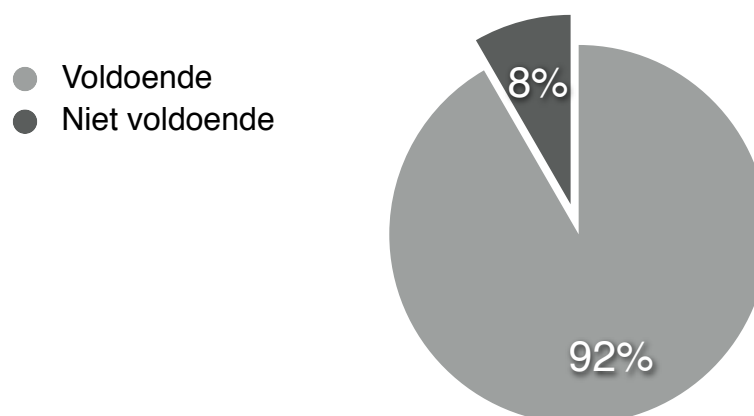
Opvallend is dat naast de 7 respondenten die bij vraag 21 ‘onbelangrijk’ hebben ingevuld er 5 respondenten geen antwoord hebben gegeven op deze vraag. Vanuit de gegevens blijkt dat van deze 5 er 4 zijn die bij het vorige antwoord ‘niet erg belangrijk’ hebben ingevuld. De meerderheid geeft aan geen voorkeur te hebben voor wie de begeleiding op het gebied van eigen gedrag en vaardigheden geeft. De verwachting was dat men een voorkeur zou hebben voor de persoon die zou begeleiden.

Tabel 19. *Beschrijving van belangrijkheid van het aansluiten van de taken bij de kwaliteiten van de vrijwilligers (N=35).*

Belangrijkheid	Aantal personen
Zeer belangrijk	3
Belangrijk	17
Niet erg belangrijk	13
Onbelangrijk	2

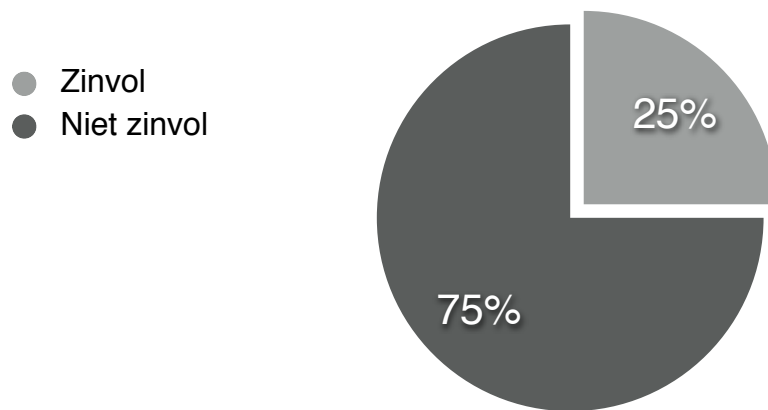
Iets minder dan tweederde van de respondenten vindt het belangrijk of zeer belangrijk dat de taak in het Open Huis aansluit bij zijn/haar kwaliteiten. Dat lag wel in de lijn der verwachting, omdat in de literatuur steeds wordt genoemd dat de vrijwilligers van tegenwoordig willen dat ze hun kwaliteiten kunnen benutten.

Figuur 5. *Beschrijving of er voldoende gebruik gemaakt wordt van de persoonlijke kwaliteiten van de vrijwilligers (N=36) van het Open Huis.*



Bijna alle respondenten geven aan dat er binnen het Open Huis voldoende gebruik gemaakt wordt van zijn/haar persoonlijke kwaliteiten.

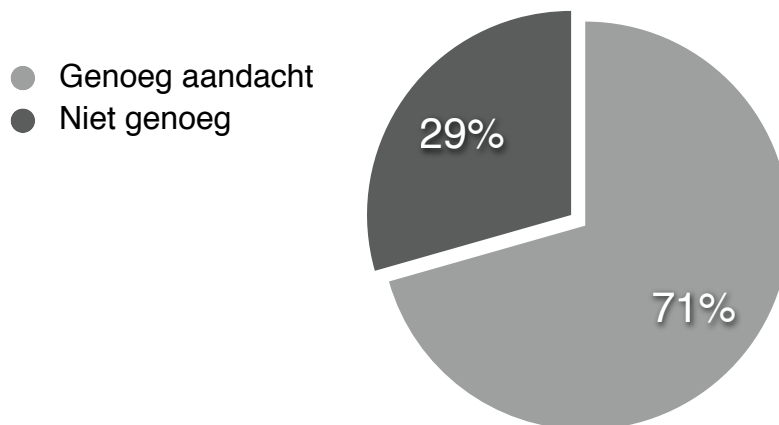
Figuur 6. Beschrijving of het zinvol gevonden wordt om in gesprek te gaan met de vrijwilligerscoördinator om het functioneren van de vrijwilliger (N=36) te evalueren.



Door een kwart van de respondenten wordt het zinvol gevonden om in een gesprek met de vrijwilligerscoördinator het functioneren van de vrijwilliger te evalueren.

Werken met het team

Figuur 7. Beschrijving of de vrijwilligers (N=34) vinden dat het Open Huis genoeg aandacht besteedt aan het creëren van een hechter teamverband



Het Open Huis besteedt genoeg aandacht aan het creëren van een hechter teamverband, geeft bijna driekwart van de respondenten aan.

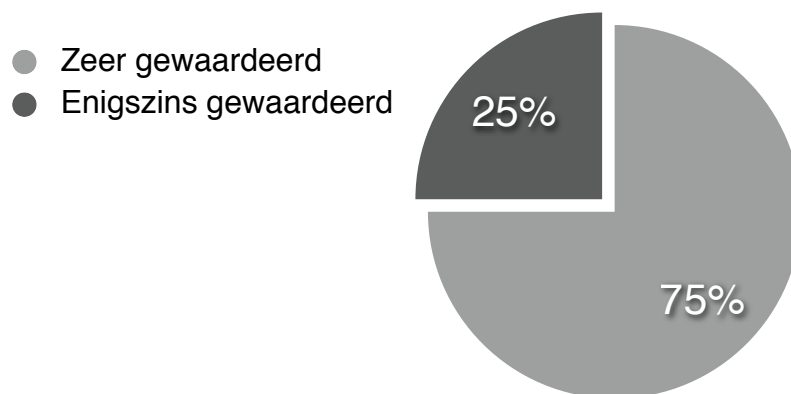
Tabel 20. *Beschrijving van de behoefte aan een hechter teamverband (N=35).*

Belangrijkheid	Aantal personen
Enigszins behoefte	22
Weinig behoefte	11
Geen behoefte	2

Bijna tweederde van de respondenten geeft aan dat hij/zij enigszins behoefte heeft aan een hechter teamverband.

Waardering

Figuur 8. *Beschrijving of vrijwilligers zich wel of niet gewaardeerd voelen door het Open Huis*



Driekwart van de respondenten geeft aan dat ze zich zeer gewaardeerd voelen door het Open Huis en één kwart geeft aan zich enigszins gewaardeerd te voelen. De verwachting na de interviews in het vooronderzoek was dat de respondenten minder positief zouden zijn over het Open Huis.

Samenvatting

- Opvallend is dat er onder de vrijwilligers van het Open Huis heel verschillend gedacht wordt over het beleid. Ondanks dat er geen eenduidig antwoord komt over hoe het beleid er uit zou moeten zien, valt het op dat bijna iedereen de richtlijnen kent. Van de mensen die deze richtlijnen kennen geeft $\frac{3}{4}$ aan dat de taakomschrijving aansluit en voldoende wordt nageleefd.
- Bij het onderdeel ‘bevorderen van kennis en vaardigheden’ worden dak- en thuisloosheid, psychiatrische problematiek en verslaving als thema’s genoemd waar vrijwilligers behoefte aan zouden hebben.
- Op de vraag hoe vaak deskundigheidsbevordering plaats zou moeten vinden, gaf de meerderheid aan eens per kwartaal of eens per (half)jaar, tijd te willen besteden aan deskundigheidsbevordering. Ook blijkt dat er een significant negatief verband bestaat tussen de behoefte aan deskundigheidsbevordering en het aantal diensten dat een vrijwilliger per kwartaal draait.
- Het merendeel van de vrijwilligers geeft aan zich gewaardeerd te voelen en vindt de begeleiding binnen het Open Huis voldoende.
- Opvallend is dat de vragen bij ‘persoonlijke begeleiding’ wisselend zijn beantwoord. Bijna tweederde geeft aan het niet erg belangrijk of onbelangrijk te vinden om aandacht te besteden aan persoonlijke ontwikkeling. Bijna alle respondenten geven aan dat er voldoende gebruik wordt gemaakt van hun kwaliteiten en bijna alle respondenten vinden het niet zinvol om te evalueren met de vrijwilligerscoördinator over het functioneren.
- Er ligt een behoefte in het doorverwijzen van bezoekers. Meer dan viervijfde vindt kennis om te kunnen doorverwijzen belangrijk tot zeer belangrijk. Bij de stellingen echter, gaven slechts zes respondenten aan over voldoende kennis te beschikken om door te kunnen verwijzen.
- Alle respondenten geven aan zich enigszins of zeer gewaardeerd te voelen binnen het Open Huis.

4 Conclusies, aanbevelingen en discussie

4.1 Probleemomschrijving en doelstelling

De voorzitter van het Open Huis streeft naar een Open Huis dat goed aansluit bij de behoefte van de bezoekers en dat rekening houdt met de kwaliteiten en grenzen van de vrijwilligers. Hij geeft aan dat er signalen zijn dat de vrijwilligers behoefte hebben aan meer ondersteuning en begeleiding bij de uitvoering van hun werkzaamheden. Wat die behoeften precies inhouden was onduidelijk.

Het onderzoek heeft twee doelstellingen. Enerzijds om een beeld te schetsen van hoe het Open Huis geprofessionaliseerd zou kunnen worden door contact met externe partijen, en anderzijds om de behoeften van de vrijwilliger in kaart te brengen. Door de professionalisering van het Open Huis en de behoeften van de vrijwilliger naast elkaar te leggen, zorgt het onderzoek voor inzicht in de huidige situatie, en mogelijkheden van verbetering voor de toekomst.

4.2 Deelvragen

1. *Hoe kan contact met externe partijen bijdragen aan professionalisering van het Open Huis met betrekking tot het bezoekerscontact?*

In deze deelvraag wordt gekeken hoe externe partijen het Open Huis kunnen helpen om professioneler te worden in het bezoekerscontact. De antwoorden op deze deelvraag zorgen voor een beeld van de punten waarop het Open Huis zou kunnen professionaliseren; dit geeft een antwoord op het eerste deel van de hoofdvraag.

2. *Wat zijn de behoeften van de vrijwilligers van het Open Huis in het contact met de bezoekers?*

Met deze deelvraag wordt een analyse gemaakt van de behoeften van de vrijwilligers. Door te focussen op de behoeften kan vastgesteld worden of er überhaupt behoeften bij de vrijwilligers zijn, en als die er zijn, waar die liggen. Voor de hoofdvraag is het belangrijk om te weten wat de behoeften van de vrijwilligers zijn voordat er geconcludeerd kan worden of de professionalisering van het Open Huis door externe partijen voor het Open Huis gewenst is.

3. *Komt professionalisering van het Open Huis door contact met externe partijen, tegemoet aan de behoeften van de vrijwilligers van het Open Huis?*

In deze deelvraag wordt onderzocht in hoeverre de mogelijkheden voor professionalisering van het Open Huis door externe partijen en de behoeften van de vrijwilligers vergelijkbaar zijn. Deze deelvraag legt deelvraag 1 en deelvraag 2 naast elkaar. Dit is een bijdrage aan het antwoord op de hoofdvraag doordat het antwoord geeft op het laatste gedeelte van de hoofdvraag.

4.2.1 Contact met externe partijen

‘Hoe kan contact met externe partijen bijdragen aan professionalisering van het Open Huis met betrekking tot het bezoekerscontact?’

Uit de literatuurstudie en de resultaten van de interviews bij zes instellingen zijn vier kernpunten naar voren gekomen die zouden kunnen bijdragen aan het Open Huis.

1. Samenwerken met andere organisaties
2. Ondersteuning en begeleiding van vrijwilligers
3. Vrijwilligersbeleid
4. Teambuilding, aandacht en waardering

De eerste twee kernpunten dragen bij aan professionalisering van het Open Huis door contact met externe partijen. De andere twee kernpunten vallen onder nevenresultaten, omdat het niet tot beantwoording van de hoofdvraag leidt. Deze resultaten blijken echter wel belangrijk voor de vrijwilliger.

4.2.1A Externe partijen

In dit hoofdstuk wordt de eerste deelvraag beantwoord aan de hand van de eerste twee kernpunten. Aan het eind van elk kopje worden conclusies getrokken over mogelijke manieren van samenwerking, ondersteuning en begeleiding, die zouden kunnen bijdragen aan het professionaliseren van het Open Huis. De professionalisering is gespecificeerd naar de begripsafbakening in paragraaf 1.8.3.

De manieren van samenwerking, ondersteuning en begeleiding die beschreven worden in deze paragraaf, zijn onderzocht als manieren waarop externe partijen zouden kunnen bijdragen aan professionalisering van het Open Huis. Opvallend is geweest dat ondersteuning, begeleiding en samenwerking zowel door interne als externe partijen vormgegeven zouden kunnen worden.

Samenwerken met andere organisaties

Positionering op de sociale kaart (Technisch-instrumentele professionalisering)

Volgens Kerk In Actie (2011) wordt er door inloophuizen en zorginstellingen regelmatig onderling doorverwezen. Hierbij speelt de positionering van de inloophuizen op de sociale kaart een grote rol. De sociale kaart verwijst naar organisaties die bepaalde hulp bieden met betrekking tot een bepaalde doelgroep. Voorbeelden van organisaties op een sociale kaart zijn: het maatschappelijk werk, de gemeente, kerken, woningbouwcorporaties, de GGZ en andere opvanghuizen of vrijwilligersorganisaties.

Struis (2006) onderschrijft het belang van een betere afstemming tussen formele en informele zorg. Onderlinge erkenning, waardering en samenwerking zijn hiervoor belangrijk.

De helft van de geïnterviewde instellingen werkt (formeel) samen met andere organisaties die op de een of andere manier in relatie staan met de bezoekersgroep. De communicatie verloopt via een interne beroepskracht. Voor samenwerking is het belangrijk dat externe partijen op de hoogte zijn van elkaars bestaan en expertisegebied. Er kan naar elkaar doorverwezen worden en van elkaars kennis gebruik gemaakt worden. Uit de interviews blijkt dat investeren in samenwerking veel tijd kost, maar dat het resultaat loont. Met samenwerking wordt meer bereikt.

Uit de literatuur en de interviews blijkt:

- *Als een inloophuis zich door samenwerking met andere organisaties weet te positioneren op de sociale kaart, dan levert dat een belangrijke aanvulling in het aanbod dat aan bezoekers gedaan kan worden.*

Doorverwijzen (Technisch-instrumentele professionalisering)

Binnen geen van de zes instellingen zijn de vrijwilligers verantwoordelijk voor het contact met andere organisaties. Vrijwilligers worden vaak wel toegerust om door te kunnen verwijzen naar andere organisaties, omdat er informatie beschikbaar is over de sociale kaart. Daarnaast worden er bij een aantal instellingen themabijeenkomsten gehouden om de kennis hierover uit te breiden. Echter, in de praktijk verwijzen vrijwilligers meestal niet zelf door naar andere organisaties bij hulpvragen van bezoekers, maar wordt er verwezen naar de eigen hulpverlener van de bezoeker of een interne beroepskracht die verder doorverwijst. Dat vrijwilligers vaak niet zelf doorverwijzen zou verklaard kunnen worden uit het feit dat deze taak buiten hun taakomschrijving valt, er onvoldoende kennis is onder vrijwilligers en/of omdat ze de mogelijkheid hebben om door te verwijzen naar een interne beroepskracht.

Als vrijwilligers weten waar ze bezoekers naar toe kunnen verwijzen bij hulpvragen, dan kan voorkomen worden dat de vrijwilliger te zwaar belast wordt met het appel dat de bezoeker op hen doet.

Uit de literatuur en de interviews blijkt:

- *Kennis over de sociale kaart is voor de vrijwilligers een voorwaarde om bezoekers door te kunnen verwijzen.*
- *Een interne beroepskracht kan een belangrijke functie vervullen bij het doorverwijzen van bezoekers naar andere organisaties.*

Ondersteuning en begeleiding

Struis (2006) geeft aan dat het belangrijk is om te investeren in verschillende vormen van begeleiding en ondersteuning van vrijwilligers. Zowel door Klein en Oudenampsen (2008) als Struis (2006) en Vledder (2004) zijn een aantal vormen van ondersteuning en begeleiding genoemd: opleidingen, trainingen, cursussen, informatieavonden (themabijeenkomsten), intervisie en coaching.

Bij de geïnterviewde instellingen blijken vrijwilligers geconfronteerd te worden met bezoekers met moeilijk te begrijpen, claimend of grensoverschrijdend gedrag, agressie, ernstige materiële en immateriële gebreken, heftige verhalen, crisissituaties en hulpvragen. Bij de instellingen hebben niet alle vrijwilligers (werk)ervaring of een opleiding gevolgd in het sociaal werkveld. Dit betekent dat vrijwilligers niet vanzelfsprekend voldoende kennis en vaardigheden hebben om het appel van de bezoekers te kunnen hanteren.

Vanuit de interviews is gebleken dat vormen van ondersteuning en begeleiding zowel intern als extern worden gegeven.

Uit de literatuur en de interviews blijkt:

- *Vrijwilligers moeten voldoende toegerust worden voor het werk en daarom de nodige ondersteuning en begeleiding aangeboden krijgen.*

- *Opleidingen, trainingen, cursussen, informatieavonden (themabijeenkomsten), intervisie en coaching zijn vormen van ondersteuning en begeleiding van vrijwilligers met betrekking tot het bezoekerscontact.*

Opleiding (Technisch-instrumentele professionalisering)

Volgens Klein en Oudenampsen (2008) is een opleiding met name relevant als de organisatie hoge eisen stelt aan de vrijwillige zorg. Bij geen van de geïnterviewde instellingen werd een opleiding aangeboden of vereist.

Het beeld dat uit de literatuur en de interviews naar voren kwam is eenduidig:

- *Wanneer een organisatie geen hoge eisen stelt aan de vrijwillige zorg, dan is een opleiding voor de vrijwilliger niet nodig.*

Trainingen en cursussen (Technisch-instrumentele professionalisering)

Bij bijna alle instellingen worden trainingen en cursussen aangeboden. Er wordt aandacht besteed aan thema's zoals omgaan met en voorkomen van agressie en/of het ontwikkelen van persoonlijke competenties in de omgang met bezoekers. Bij vier instellingen is deelname aan trainingen, cursussen (in de inwerkperiode) verplicht. Scholten (2004) schrijft dat waar nodig het aanbod voor deskundigheidsbevordering (waar trainingen en cursussen ook onder vallen) georganiseerd kan worden in samenwerking met andere (vrijwilligers)organisaties. Bij de geïnterviewde instellingen wordt dit ook in de praktijk gedaan, door externe partijen uit te nodigen om over bepaalde onderwerpen kennis te delen.

Uit de literatuur en de interviews blijkt:

- *In sommige gevallen worden (nieuwe) vrijwilligers verplicht tot het volgen van trainingen en cursussen.*
- *Relevante onderwerpen voor trainingen en cursussen zijn (zie pagina 28 en 29):*
 - *omgaan en voorkomen van agressie;*
 - *het ontwikkelen van assertiviteit en weerbaarheid;*
 - *omgaan met grenzen;*
 - *contact maken met bezoekers.*

Themabijeenkomsten (Technisch-instrumentele professionalisering)

Scholten (2004) stelt dat deskundigheidsbevordering in de vorm van themabijeenkomsten aan moet sluiten bij de taken van de vrijwilliger. Ook moet de behoefte aan deskundigheidsbevordering regelmatig gepeild worden bij de vrijwilliger en diens begeleider. Bij de meerderheid van de instellingen wordt dit bevestigd en wordt er ook aangegeven dat vrijwilligers voor themabijeenkomsten zelf onderwerpen kunnen aandragen. Bij vier instellingen is deelname aan themabijeenkomsten verplicht, waarvan bij drie instellingen alleen tijdens de inwerkperiode.

Uit de literatuur en de interviews blijkt:

- *Deskundigheidsbevordering door themabijeenkomsten is een vorm van ondersteuning en/of begeleiding.*
- *Het is belangrijk om aan te sluiten bij de behoeften van vrijwilligers door hen zelf onderwerpen aan te laten dragen die aan bod moeten komen op een themabijeenkomst.*

- *Het is opvallend dat vier van de zes instellingen (nieuwe) vrijwilligers tot themabijeenkomsten verplicht.*

Intervisie (Persoonlijke professionalisering)

Volgens Klein en Oudenampsen (2008) wordt intervisie genoemd als mogelijkheid voor het begeleiden van vrijwilligers. Ook Haan (2001) beschrijft dat het goed is dat collega's met elkaar reflecteren. Voor intervisie zou er gebruik gemaakt kunnen worden van een externe begeleider, maar het is niet mogelijk geweest om te onderzoeken hoe dit in de praktijk vorm krijgt omdat bij geen van de instellingen gebruik gemaakt wordt van intervisie.

Uit de interviews blijkt:

- *Uit de literatuur blijkt dat intervisie een mogelijke vorm van begeleiding is, maar het valt op dat bij geen van de geïnterviewde instellingen dit wordt gedaan.*

Groepsgewijze evaluatie (Persoonlijke professionalisering)

Tijdens de interviews is aangegeven dat er geen intervisie plaats vindt, maar wel groepsgewijze evaluatie om te voorzien in de behoefte om als collega's met elkaar te evalueren. Zo zijn er instellingen die aan het eind van een dienst met medevrijwilligers en/of beroepskrachten een groepsgewijze evaluatie hebben. Tijdens de evaluatie kunnen de vrijwilligers hun verhaal kwijt. Bij de geïnterviewde instellingen is naar voren gekomen dat er bij groepsgewijze evaluaties geen externe partijen betrokken zijn.

Maar ook tijdens trainingen, cursussen en themabijeenkomsten zou groepsgewijze evaluatie over het vrijwilligerswerk op de werkvloer een onderdeel kunnen zijn, waardoor het meer aannemelijk zou zijn dat er externe partijen betrokken worden bij het evalueren van het vrijwilligerswerk.

Uit de interviews blijkt:

- *Groepsgewijze evaluatiemomenten worden in de geïnterviewde instellingen niet vaak geleid door externe partijen, maar dit sluit niet uit dat het voor het Open Huis wel een mogelijkheid zou kunnen zijn.*

Coaching en individuele evaluatie (Persoonlijke professionalisering)

Coaching wordt gebruikt om de professionaliteit van de coachee te vergroten. De coach kan een meer ervaren collega zijn, een externe professional met dezelfde expertise als de coachee, of een externe adviseur die vooral ervaren is in coaching en niet actief geweest is in het expertiseveld van de coachee (Haan en Burger, 2004).

In de geïnterviewde instellingen wordt coaching en individuele evaluatie niet extern aangeboden maar door een vrijwilligerscoördinator of medevrijwilliger. De coaching en individuele evaluatie vindt plaats naar gelang de behoefte van de vrijwilliger.

Ook wordt er binnen de instellingen individueel geëvalueerd wanneer vrijwilligers daar behoefte aan hebben. Opvallend is dat ook buiten de diensturen om contact gezocht kan worden met de vrijwilligerscoördinator.

Uit de literatuur en de interviews blijkt:

- *Coaching en individuele evaluatie werkt alleen als de vrijwilliger daar zelf behoefte aan heeft.*

- *Binnen de instelling moet iemand aanwezig zijn bij wie vrijwilligers met hun problemen terecht kunnen.*

4.2.1B Nevenresultaten

Er is een literatuurstudie gedaan en er zijn interviews gehouden. Daaruit zijn punten naar voren gekomen die niet rechtstreeks met externe partijen te maken hebben, maar wel bruikbare zijn voor het Open Huis. Dit wordt in deze paragraaf beschreven.

Ondersteuning en begeleiding

Binnen ondersteuning en begeleiding is er één vorm (functioneringsgesprekken) waarbij zowel vanuit de literatuur als vanuit de interviews naar voren is gekomen dat het alleen intern aangeboden wordt.

Functioneringsgesprekken

Volgens De Gast et al. (2009) zijn functioneringsgesprekken een middel om begeleiding aan vrijwilligers te bieden. Alle geïnterviewde instellingen voeren functioneringsgesprekken met de vrijwilligers, met een frequentie van één á twee keer per jaar. Het houden van functioneringsgesprekken wordt bij de instellingen ook gezien als een belangrijk onderdeel bij begeleiding van vrijwilligers. De functioneringsgesprekken worden meestal gevoerd door de vrijwilligerscoördinator. Volgens Scholten (2004) moet aandacht voor de beleving van vrijwilligers niet vergeten worden. Het doel van het gesprek is om te kijken naar het welzijn van de vrijwilliger binnen de instelling. Dit wordt onderstreept in een interview van de Herberg waarin de coördinator vertelt dat zorg voor vrijwilligers even belangrijk is als zorg voor de bezoekers.

Uit de literatuur en de interviews blijkt:

- *Functioneringsgesprekken zijn een vorm van ondersteuning en begeleiding voor vrijwilligers.*
- *Het is belangrijk om vrijwilligers in beeld te blijven houden.*

Vrijwilligersbeleid

Volgens Vledder (2004) zijn goede werkvoorwaarden essentieel voor het motiveren en goed laten functioneren van vrijwilligers. De positie van de vrijwilligers, diens taken en verantwoordelijkheden, moeten worden vastgelegd. Ook moet duidelijk zijn hoe nieuwe vrijwilligers ingewerkt, begeleid, ondersteund en eventueel geschoold worden. Het beleid van de instelling geeft de vrijwilliger duidelijkheid over wat er van hem verwacht wordt. Alle instellingen hebben een vrijwilligersbeleid en werken met een vrijwilligerscontract.

Vledder (2004) stelt dat het belangrijk is om vrijwilligers mee te laten beslissen in de beleidsvorming. Wanneer vrijwilligers mee beslissen over het beleid en de inhoud van hun werk, worden ze bij de instelling betrokken en ontwikkelen ze een verantwoordelijkheidsgevoel voor de uitvoering van hun taken.

Uit de literatuur blijkt:

- *Het is belangrijk de vrijwilligers te betrekken bij beleidsvorming.*

Taakomschrijving

Volgens Scholten (2004) en Klein en Oudenampsen (2008) zijn instellingen verantwoordelijk voor een duidelijke taakomschrijving.

Bij de zes geïnterviewde instellingen is in de taakomschrijving, de relatie die aangegaan mag worden met de bezoekers vastgelegd. Dit biedt hen een kader en vangnet in het contact met de bezoekers, omdat de mogelijkheden en de grenzen voor vrijwilligers duidelijk gesteld zijn. Het helpt voorkomen dat vrijwilligers buiten de doelstelling van de instelling gaan werken, en dat ze weten waar ze mogen stoppen met het aanbieden van hulp.

Uit de literatuur en de interviews blijkt:

- *De taakomschrijving van vrijwilligers moet in het beleid duidelijk beschreven zijn.*
- *Binnen het beleid moet afgebakend zijn waar voor de vrijwilliger de grenzen liggen in het bezoekerscontact.*

Inwerkprocedure

De Gast et al. (2009) noemen een aantal aandachtspunten voor het inwerken van de nieuwe vrijwilligers. Het doel van een inwerkperiode is om er voor te zorgen dat een vrijwilliger de kans krijgt om te wennen aan de organisatie en de doelgroep. Tijdens de inwerkperiode is het belangrijk om te bespreken hoe de vrijwilliger het vindt gaan, wat zijn ambities en wensen zijn, wat hij al kan en wat hij nog nodig heeft. De mate van begeleiding kan per persoon verschillen, hier moet rekening mee worden gehouden.

De hierboven genoemde aandachtspunten komen deels overeen met de manier van inwerken bij de geïnterviewde instellingen. Bij de instellingen wordt er veel aandacht besteed aan het inwerken. Tijdens de inwerkperiode loopt bij de meeste instellingen de vrijwilliger drie à vier keer mee met een ervaren vrijwilliger of de vrijwilligerscoördinator. Bij de helft van de instellingen is er een verplichte training of cursus tijdens de inwerkperiode.

Tijdens de inwerkperiode worden meerdere evaluatieve gesprekken gevoerd. Bij de Herberg en de Open Hof wordt daar een medevrijwilliger bij betrokken.

Uit de literatuur en de de interviews blijkt

- *Nieuwe vrijwilligers moeten voldoende toegerust worden en voldoende ondersteuning en begeleiding ontvangen tijdens de inwerkperiode.*
- *Bij een inwerkperiode horen evaluatiemomenten met de nieuwe vrijwilliger.*

Competentie-inventarisatie

Bruinsma et al. (2001) benadrukken de persoonlijke aandacht voor de talenten en kwaliteiten van de vrijwilligers. Bij geen van de instellingen werd gebruik gemaakt van de focustest van Bruinsma et al. (2001), maar bij Maatjeswerk, de Herberg en de Bres wordt wel gewerkt met het inventariseren van competenties. Dit heeft te maken met dat er meer rollen te vervullen zijn binnen deze instellingen dan alleen de rol van gastheer of gastvrouw.

Bij de zes geïnterviewde instellingen worden competenties vereist van de vrijwilligers. Voorbeelden hiervan zijn een stabiele persoonlijkheid en een open houding. Bij alle instellingen komt naar voren dat het geen voorwaarde is om kennis en ervaring te hebben met betrekking tot de problematiek van de bezoekersgroep of deelnemer.

Uit de literatuur en de interviews blijkt:

- *Competentie-inventarisatie helpt te bepalen welke taak het beste aansluit bij de kwaliteiten van de vrijwilliger.*
- *Competentie-inventarisatie kan alleen een bruikbaar middel zijn wanneer binnen de instelling meerdere taken voor vrijwilligers te vervullen zijn.*

Teambuilding, aandacht en waardering

De Gast et al. (2009) en Scholten (2004) stellen dat het geven van attenties, complimenten en het organiseren van vrijwilligersuitjes, goed is voor de motivatie.

Bij alle instellingen die werken in teamverband, wordt aan teambuilding gewerkt. Er werd benadrukt dat teambuilding, aandacht en waardering zeer belangrijk is voor het motiveren van vrijwilligers. Ook de aanwezigheid van vrijwilligers bij vergaderingen en gezamenlijke evaluaties na een dienst worden gezien als momenten van teambuilding.

Uit de interviews en literatuur blijkt:

- *Teambuilding, aandacht en waardering zijn belangrijk voor de motivatie van vrijwilligers.*

4.2.2 De behoeften van de vrijwilligers

De behoeften van de vrijwilligers van het Open Huis in het contact met de bezoekers

Om deelvraag 2 te beantwoorden is deze paragraaf opgedeeld in onderwerpen waarin de verschillende behoeften worden onderverdeeld. De uitkomsten van de enquête worden in de behandeling van deelvraag 3 gekoppeld aan bevindingen vanuit de literatuur.

Het vrijwilligersbeleid van het Open Huis

Uit de resultaten, zoals beschreven in hoofdstuk 3.3 op pagina 34, blijkt dat twee respondenten geen behoefte hebben aan duidelijk richtlijnen voor het vrijwilligerswerk. Dit betekent dat het merendeel van de vrijwilligers wel behoefte heeft aan duidelijke richtlijnen.

Het merendeel van de respondenten geeft aan dat de taakomschrijving voldoende aansluit bij het werk in het Open Huis. Ondanks dat de taakomschrijving duidelijk genoeg is en er geen behoefte aan een andere taakomschrijving lijkt te zijn, heeft de meerderheid aangegeven dat de taakomschrijving *voldoende* aansluit, maar niet *goed* aansluit. Er kan dus geconcludeerd worden dat er nog wel verbetering mogelijk is.

Bevorderen van kennis en vaardigheden

Uit de antwoorden blijkt dat vrijwilligers van het Open Huis behoefte hebben aan opleidingen, trainingen, cursussen en/of themabijeenkomsten (zie hoofdstuk 3.3 op pagina 35 en 36). Een thema dat daarin veel aan de orde moet komen is het omgaan met bepaald gedrag van bezoekers zoals agressie, hyperactiviteit of juist teruggetrokkenheid. Daarnaast is kennisbevordering over de thema's dak- en thuisloosheid, psychiatrische problematiek en verslaving gewenst. Het thema dak- en thuisloosheid is opvallend, aangezien in de interviews in het vooronderzoek werd aangegeven, dat dak- en thuislozen een relatief klein onderdeel uitmaakt van de bezoekersgroep in het Open Huis. Het zou dan ook kunnen betekenen dat, ondanks dat niet veel dak- en thuislozen het Open Huis bezoeken, deze groep een groot appel op de vrijwilligers doet. De meerderheid van de respondenten geeft aan eens per kwartaal of eens per (half)jaar, tijd te willen besteden aan kennisbevordering over de bovengenoemde thema's.

Opvallend is dat een correlatie bestaat tussen de behoefte aan opleidingen, trainingen, cursussen, themabijeenkomsten en het aantal diensten per kwartaal (zie pagina 36). Met een significant negatief verschil kan er geconcludeerd worden dat hoe meer diensten een respondent per kwartaal werkt, des te minder hij/zij behoefte heeft aan een opleiding, training, cursus en/of themabijeenkomst. Een opvallend gegeven, dat verklaard zou kunnen worden door het feit dat wanneer vrijwilligers meer diensten draaien er minder tijd is voor het deelnemen aan een opleiding, training, cursus en/of themabijeenkomst. Daarnaast zou dit verklaard kunnen worden doordat vrijwilligers die meer diensten per kwartaal werken vaker met andere vrijwilligers problemen kunnen doorspreken.

Samenwerking met hulpverleningsinstanties

Uit de resultaten, zoals beschreven in hoofdstuk 3.3 op pagina 38, blijkt dat bijna alle vrijwilligers aangeven dat zij het belangrijk vinden om (als instelling) over de kennis te beschikken die nodig is om door te kunnen verwijzen. Deze behoefte is een belangrijke en opvallende uitkomst van het onderzoek. Slechts zes respondenten vinden dat zij over genoeg kennis beschikken van instellingen waarnaar ze de bezoekers kunnen doorverwijzen. Meer dan een kwart geeft aan dat zij zelf niet over die kennis beschikken. Daarnaast geeft ongeveer de helft aan dat ze doorverwijzen niet als hun taak zien en/of willen dat een beroepskracht de taak van doorverwijzen op zich neemt.

Zoals eerder genoemd is er onder de vrijwilligers de behoefte aan kennisbevordering over de thema's dak- en thuisloosheid, psychiatrische problematiek en verslaving. Dit kan betekenen dat het belangrijk is om vanuit het Open Huis samen te werken met hulpverleningsinstanties die zich inzetten voor mensen met de genoemde problematiek.

Individuele ondersteuning

In het vooronderzoek hebben de vier vrijwilligers aangegeven dat doorpraten over lastige gebeurtenissen een belangrijk gemis is binnen het Open Huis, maar bijna driekwart van de respondenten geeft aan geen behoefte te hebben aan het doorpraten over lastige gebeurtenissen. Ongeveer een kwart van de respondenten heeft er wel behoefte aan. Daarvan geeft de meerderheid aan dit te willen doen met een medevrijwilliger. Eén vrijwilliger heeft de voorkeur voor een externe coach (zie tabel 16 op pagina 41).

Bijna alle respondenten zijn 'tevreden' over de ondersteuning en begeleiding en een klein percentage is 'zeer tevreden'.

Een onderdeel binnen de individuele ondersteuning is het inwerktraject voor nieuwe vrijwilligers. In hoofdstuk 3.3 op pagina 41 is beschreven dat de meeste respondenten aangeven dat vrijwilligers tevreden zijn over het huidige inwerktraject. Op de vraag welke vormen van inwerken van nieuwe vrijwilligers het beste zouden werken, is er een duidelijke voorkeur voor het meelopen met een vaste medewerker. Op de tweede plek wordt een heldere omschrijving van taken en verantwoordelijkheden belangrijk gevonden en op de derde plek een evaluatiegesprek met de vrijwilligerscoördinator.

De resultaten maken duidelijk waar de focus moet liggen in het inwerktraject van nieuwe vrijwilligers. Het is opvallend dat veel respondenten meerdere antwoorden hebben ingevuld. Hier zou uit opgemaakt kunnen worden dat vrijwilligers het belangrijk vinden dat er aandacht besteed wordt aan het inwerktraject.

Persoonlijke ontwikkeling

Uit hoofdstuk 3.3 pagina 42, blijkt dat de meerderheid van de respondenten het niet erg belangrijk of het zelfs onbelangrijk vindt om vanuit het Open Huis aandacht te besteden aan zijn/haar persoonlijke ontwikkeling. Ongeveer éénderde van de respondenten vindt het belangrijk om aandacht te besteden aan zijn/haar eigen gedrag en vaardigheden. Het merendeel blijkt geen voorkeur te hebben voor wie de begeleiding op dit vlak moet geven (als er gevraagd wordt of de begeleiding gegeven moet worden door een medevrijwilliger of een deskundige).

Bijna tweederde van de respondenten vindt het belangrijk dat de taak goed aansluit bij zijn/haar persoonlijke kwaliteiten. Daarnaast geven bijna alle vrijwilligers aan dat de taak goed bij hem/haar aansluit (zie In hoofdstuk 3.3 op pagina 43). Dit betekent dat het Open Huis voorziet in de behoefte dat de taak voldoende aansluit bij de persoonlijke kwaliteiten van de vrijwilligers.

Uit de resultaten in hoofdstuk 3.3 op pagina 44, blijkt een kwart van de respondenten het belangrijk te vinden om functioneringsgesprekken te voeren met de vrijwilligerscoördinator. Dit is opvallend weinig. Dit gegeven kan verklaard worden uit de mogelijkheid dat er al in de behoefte wordt voorzien om het functioneren te evalueren of omdat hier geen behoefte aan is.

Werken met het team

Driekwart van de respondenten geeft aan dat het Open Huis genoeg aandacht besteedt aan het creëren van een hechter teamverband. Daarnaast wordt er door bijna tweederde van de

respondenten aangegeven dat zij enigszins behoefte hebben aan een hechter teamverband (zie hoofdstuk 3.3 op pagina 45).

Als de uitspraken elkaar niet tegenspreken, dan kan de verklaring zijn, dat de vraag of het Open Huis genoeg aandacht besteedt aan het creëren van een hechter teamverband, gericht is op het Open Huis en de mate waarin een vrijwilliger behoefte heeft aan een hechter teamverband, persoonlijk is. Het zou kunnen dat een respondent vindt dat hij/zij een hechter team zou willen, maar dit niet wil opleggen door te zeggen dat het Open Huis hier niet voldoende in voorziet.

Het kan ook zijn dat het Open Huis er al aan werkt om een hechter teamverband te creëren en het proces gaande is. Dan is er wel behoefte, maar hoeft er niet nog meer aan gedaan te worden.

Uit deze gegevens blijkt in ieder geval dat er behoefte is aan binding met het team, maar dat het niet stante pede hoeft te worden gerealiseerd.

Waardering

De respondenten geven allemaal aan dat zij zich enigszins gewaardeerd tot zeer gewaardeerd voelen door het Open Huis (zie hoofdstuk 3.3 op pagina 45).

4.2.3 De tegemoetkoming van professionalisering aan de behoeften

‘Komt professionalisering van het Open Huis door contact met externe partijen tegemoet aan de behoeften van vrijwilligers.’

In 4.2.3 worden de uitkomsten van deelvraag 1 en 2 met elkaar vergeleken. De volgorde van onderwerpen komt overeen met de volgorde in 4.2.1.

In de onderstaande schema's worden in de linkerkolom vormen die kunnen leiden tot professionalisering genoemd, zoals beschreven in hoofdstuk 4.2.1.

In de rechterkolom wordt de conclusie weergegeven in hoeverre deze vormen tegemoet komen aan de behoeften van de vrijwilligers van het Open Huis, op basis van de resultaat uit de enquête (zie deelvraag 2 in hoofdstuk 4.2.2).

4.2.3A Externe partijen

Samenwerken met andere organisaties

<i>Vorm</i>	<i>Komt dit tegemoet aan de behoeften van vrijwilligers?</i>
Samenwerken met andere organisaties en bezoekers en naar hen doorverwijzen voor hulp (Technisch-instrumentele professionalisering)	Bijna alle vrijwilligers hebben behoefte aan kennis in het Open Huis om door te verwijzen. Slechts zes respondenten vinden dat zij zelf over genoeg kennis beschikken van organisaties, waarnaar zij de bezoekers kunnen doorverwijzen.

Ondersteuning en begeleiding

<i>Vormen</i>	<i>Komt dit tegemoet aan de behoeften van vrijwilligers?</i>
Opleidingen, trainingen, cursussen en themabijeenkomsten voor vrijwilligers (Technisch-instrumentele professionalisering)	Voor meer dan driekwart van de respondenten komt opleidingen trainingen, cursussen en/of themabijeenkomsten tegemoet aan zijn/haar behoeften. <i>(De onderwerpen opleiding, trainingen, cursussen en themabijeenkomsten zijn samengevoegd in één kolom, in tegenstelling tot de onderverdeling die aangehouden is in 4.2.1. De reden hiervoor is dat in de enquête deze vormen samengevoegd zijn in de vraagstellingen, waardoor ze niet los van elkaar vergeleken kunnen worden met de behoeften van de vrijwilligers)</i>
Intervisie (Persoonlijke professionalisering)	Intervisie komt voor de meerderheid van de respondenten niet tegemoet aan hun behoeften, omdat zij aangeven persoonlijke ontwikkeling op het vlak van gedrag en vaardigheden niet erg belangrijk of onbelangrijk te vinden. Voor éénderde van de respondenten zou intervisie wel tegemoet kunnen komen aan hun behoeften.
Groepsgewijze evaluatie (Persoonlijke professionalisering)	Uit de enquête is niet gebleken of de respondenten behoefte hebben aan groepsgewijze evaluatie.

Coaching en individuele evaluatie (Persoonlijke professionalisering)	Ongeveer een kwart van de respondenten heeft behoefte aan het doorpraten over lastige gebeurtenissen. Daarvan geeft de meerderheid aan dit te willen doen met een medevrijwilliger. Coaching met een externe vrijwilligerscoach komt voor slechts één respondent tegemoet aan zijn/haar behoefte.
---	---

4.2.3B Nevenresultaten

Ondersteuning en begeleiding

<i>Overige vorm</i>	<i>Komt dit tegemoet aan de behoeften van vrijwilligers?</i>
Het voeren van functioneringsgesprekken met de vrijwilligerscoördinator	Functioneringsgesprekken met de vrijwilligerscoördinator is voor een kwart van de respondenten een manier die tegemoet komt aan hun behoeften, omdat zij aangeven het belangrijk te vinden om deze gesprekken te voeren.

Vrijwilligersbeleid

<i>Overige vormen</i>	<i>Komt dit tegemoet aan de behoeften van vrijwilligers?</i>
Duidelijke taakomschrijving voor vrijwilligers.	Voor het merendeel van de respondenten komt een duidelijke taakomschrijving tegemoet aan zijn/haar behoeften. Op vijf respondenten na, vinden vrijwilligers dat de taakomschrijving <i>voldoende</i> aansluit bij hun werkzaamheden. Er is niet aangegeven dat de taakomschrijving <i>goed</i> aansluit.
Een inwerkprocedure, die ervoor zorgt dat de vrijwilliger goed ingeleid wordt in het werk.	Veel respondenten hebben meerdere antwoorden ingevuld op de vraag hoe nieuwe vrijwilligers moeten worden ingewerkt. Door de veelvoud van antwoorden op deze vraag, kan geconcludeerd worden dat veel respondenten een goede inwerkprocedure belangrijk vinden
Het uitvoeren van competentie-inventarisatie door de vrijwilligerscoördinator met de (nieuwe) vrijwilliger.	Bijna alle respondenten vinden dat de taak in het Open Huis goed bij hem/haar aansluit. Hieruit kan geconcludeerd worden dat competentie-inventarisatie op dit moment niet nodig is om te voorzien in behoeften van vrijwilligers.

Teambuilding, aandacht en waardering

<i>Overige vormen</i>	<i>Komt dit tegemoet aan de behoeften van vrijwilligers?</i>
Werken aan teambuilding.	Teambuilding komt tegemoet aan de behoeften van vrijwilligers, want het merendeel van de respondenten geeft aan dat ze enigszins behoefte hebben aan een hechter teamverband.
Aandacht en waardering schenken aan vrijwilligers.	Alle respondenten geven aan dat ze zich enigszins gewaardeerd tot zeer gewaardeerd voelen door het Open Huis. Uit het onderzoek is niet gebleken welke vormen van aandacht en waardering het meest tegemoet komen aan de behoeften van vrijwilligers.

4.3 Conclusie

‘Hoe contact met externe partijen kan bijdragen aan professionalisering van het Open Huis met betrekking tot het bezoekerscontact, en in hoeverre dit tegemoet komt aan de behoeften van de vrijwilliger van het Open Huis.’

Om een antwoord te geven op de hoofdvraag, wordt de onderverdeling aangehouden zoals deze in deelvraag 1 is opgesteld. In paragraaf 4.3A wordt antwoord gegeven op de hoofdvraag.

Daarna worden in paragraaf 4.3B de nevenresultaten beschreven. In nevenresultaten wordt geen antwoord gegeven op de hoofdvraag, maar er worden andere bruikbare resultaten voor het Open Huis beschreven. Dit kwam uit de literatuur en de half-gestructureerde interviews naar voren als belangrijk voor de vrijwilliger, en is vergeleken met de behoeften van vrijwilligers.

4.3A Externe partijen

Samenwerken met andere organisaties

In zowel de literatuur als de interviews is naar voren gekomen dat samenwerking met andere organisaties belangrijk is voor de bezoeker. Door samen te werken kunnen organisaties naar elkaar doorverwijzen en gebruik maken van elkaars kennis. Opvallend is dat vanuit de interviews blijkt dat samenwerking veel tijd kost en vorm gegeven wordt door interne beroepskrachten en niet door de vrijwilligers zelf.

Vanuit de enquête is gebleken dat bijna alle respondenten kennis over doorverwijzen belangrijk vinden. Meer dan een kwart geeft aan dat zij zelf niet over de kennis beschikken die nodig is om te kunnen doorverwijzen. Slechts zes respondenten hebben wel zelf die kennis. Daarnaast geeft ongeveer de helft aan dat ze doorverwijzen niet als hun taak zien en/of willen dat een beroepskracht de taak van doorverwijzen op zich neemt.

Ondersteuning en begeleiding van vrijwilligers

Er zijn zowel technisch-instrumentele als persoonlijke manieren om te professionaliseren. De technisch-instrumentele manieren zijn: opleidingen, trainingen, cursussen en informatieavonden (themabijeenkomsten), intervisie en coaching. Vanuit de literatuur is naar voren gekomen dat een opleiding alleen wordt gegeven als de instelling hoge eisen stelt aan de vrijwillige zorg. Geen één van de geïnterviewde instellingen bieden opleidingen aan als ondersteuning of begeleiding.

Het merendeel van de respondenten heeft aangegeven dat ze behoefte hebben aan opleidingen, trainingen, cursussen en themabijeenkomsten, waarin thema's als psychiatrische problematiek, dak- en thuisloosheid en verslaving één keer per kwartaal tot (half)jaarlijks gegeven zou moeten worden. Opvallend daarbij is dat respondenten die (gemiddeld gezien) minder diensten werken per kwartaal, vaker behoefte hebben aan ondersteuning en begeleiding op dit vlak. Ook het omgaan met bepaald gedrag van bezoekers (zoals agressie, hyperactiviteit of juist teruggetrokkenheid) is een belangrijk thema.

Ondersteuning en begeleiding wordt ook geboden door persoonlijke professionalisering in de vorm van intervisie, groepsgewijze evaluatie, coaching en individuele evaluatie. Intervisie wordt door de geïnterviewde instellingen niet genoemd, maar coaching, groepsgewijze en individuele evaluatie wel.

Intervisie komt voor de meerderheid niet tegemoet aan de behoeften van de respondenten. Een kwart van de respondenten geeft aan behoefte te hebben aan doorpraten over lastige gebeurtenissen en ongeveer éénderde vindt aandacht besteden aan zijn/haar eigen gedrag en vaardigheden belangrijk.

Er kan geconcludeerd worden dat meer vrijwilligers behoefte hebben aan ondersteuning en begeleiding die leiden tot technisch-instrumentele professionalisering, dan ondersteuning en begeleiding die leiden tot persoonlijk professionalisering.

4.3B Nevenresultaten

Ondersteuning en begeleiding van vrijwilligers

Uit de literatuur en de interviews blijkt dat functioneringsgesprekken een middel is om begeleiding aan vrijwilligers te bieden. Het is belangrijk om de beleving en het welzijn van de vrijwilliger binnen de instelling in beeld te blijven houden. Daarom is gevraagd aan de vrijwilligers of zij hun functioneren willen evalueren met de vrijwilligerscoördinator. Hier bleek echter weinig behoefte aan te zijn. Voor maar een kwart van de respondenten, is dit een manier van begeleiding die tegemoet komt aan hun behoeften.

Vrijwilligersbeleid

Zowel uit literatuur als interviews blijkt dat goede werkvoorwaarden essentieel zijn voor het motiveren en goed laten functioneren van vrijwilligers. Daarom is gevraagd aan de vrijwilligers of zij behoefte hebben aan duidelijke richtlijnen waaruit bleek dat dit het geval was.

Taakomschrijving

Het blijkt zeer belangrijk, dat in het vrijwilligersbeleid de taakomschrijving van vrijwilligers duidelijk omschreven is. In het bijzonder werd genoemd dat in de taakomschrijving, de relatie die aangegaan mag worden met de bezoekers goed vastgelegd moet zijn. Dit biedt vrijwilligers namelijk een kader in het contact met de bezoekers, omdat de mogelijkheden en de grenzen voor hen duidelijk gesteld zijn. Het helpt voorkomen dat vrijwilligers buiten de doelstelling van de instelling gaan werken en meer gaan doen dan er van hen wordt verwacht. Daarom is gevraagd aan de vrijwilligers van het Open Huis hoe zij de huidige taakomschrijving waarderen. Zij vinden dat deze voldoende aansluit bij hun taken. De meerderheid heeft echter aangegeven dat de taakomschrijving *voldoende* aansluit en niet dat deze *goed* aansluit. Er kan dus geconcludeerd worden dat er nog wel verbetering mogelijk is.

Inwerkprocedure

Het bleek vanuit de literatuur en de interviews ook belangrijk te zijn dat er een goede inwerkprocedure voor nieuwe vrijwilligers is. Dit zorgt ervoor dat de vrijwilliger goed ingeleid wordt in het werk. Daarbij is het wel belangrijk dat de instelling afstemt met de nieuwe vrijwilliger wat hij persoonlijk nodig heeft aan ondersteuning en begeleiding, want dat kan per persoon verschillen.

Aan de vrijwilligers is gevraagd hoe zij het huidige inwerktraject waarderen. Daaruit blijkt dat zij er *tevreden* over zijn, en niet *zeer tevreden*. Dit betekent dat er nog wel verbetering mogelijk is.

De vrijwilligers vinden verschillende vormen van belang tijdens het inwerktraject zoals: dat er een duidelijke voorkeur is om mee te lopen met een medevrijwilliger, er een heldere omschrijving van taken en verantwoordelijkheden is en er een evaluatiegesprek met de vrijwilligerscoördinator plaats vindt. De resultaten maken duidelijk waar de focus moet liggen in het inwerktraject van een nieuwe vrijwilliger.

Competentie-inventarisatie

Uit de interviews en de literatuur bleek dat competentie-inventarisatie met vrijwilligers ervoor kan zorgen dat vrijwilligers tot hun recht komen binnen de instellingen, wat als gevolg heeft dat hun werkzaamheden goed aansluiten bij hun persoonlijke kwaliteiten. Het merendeel van de vrijwilligers vindt het niet erg belangrijk dat zijn/haar kwaliteiten aansluiten bij zijn/haar taken. Dit kan verklaard worden uit het feit dat bijna alle vrijwilligers aangeven dat de taken al goed aansluiten bij hun persoonlijke kwaliteiten. Deze verklaring zou niet verrassend zijn, aangezien vrijwilligers allemaal de rol van gastheer of gastvrouw vervullen binnen het Open Huis en uit interviews gebleken is dat competentie-inventarisatie ingezet wordt, wanneer er meerdere taken te vervullen zijn voor vrijwilligers binnen een instelling.

Geconcludeerd kan worden dat competentie-inventarisatie op dit moment geen vorm is, die tegemoet komt aan behoeften van vrijwilligers.

Teambuilding, aandacht en waardering

Vanuit de literatuur en de interviews blijkt het werken aan teambuilding, aandacht en waardering een belangrijk meerwaarde te zijn voor vrijwilligers. Vrijwilligers krijgen geen financiële beloning voor hun werkzaamheden, dus moeten zij de motivatie voor het werk uit andere bronnen putten. In het bijzonder blijkt dat aandacht, waardering en een prettige samenwerking met medevrijwilligers, een belangrijke motivatiebronnen te zijn. Het blijkt dat het merendeel van de vrijwilligers vindt dat er genoeg aandacht wordt besteed aan een hechter teamverband. Daarnaast komt een hechter teamverband voor het merendeel van de vrijwilligers enigszins tegemoet aan hun behoefte. Ook is er gevraagd of vrijwilligers zich gewaardeerd voelen door het Open Huis, en dit is het geval.

4.4 Aanbevelingen

Samenwerken met andere organisatie en doorverwijzen

- Positioneer het Open Huis als instelling op de sociale kaart van Assen.
- Investeer in samenwerking met andere organisaties en maak samenwerkingsafspraken.

Als het Open Huis zich weet te positioneren op de sociale kaart, dan levert dat een belangrijke bijdrage aan het aanbod dat aan bezoekers gedaan kan worden. De bijdrage van het Open Huis naar andere instellingen toe, zou kunnen liggen op het vlak van signaleren van problematiek bij persoonlijk en maatschappelijke kwetsbare bezoekers. Door samen te werken met organisaties als het maatschappelijk werk, de gemeente, kerken, de GGZ en andere opvanghuizen of vrijwilligersorganisaties, kan er naar elkaar doorverwezen worden en van elkaars kennis gebruik gemaakt worden.

De positie van een inloophuis op de sociale kaart, speelt een grote rol bij het doorverwijzen (Kerk In Actie, 2011). Omdat het Open Huis geen samenwerkingsafspraken heeft met andere organisaties is doorverwijzen moeilijk. Doorverwijzen wordt vergemakkelijkt door samenwerkingsafspraken, omdat er dan korte lijnen zijn met andere organisaties.

Ondersteuning en begeleiding

- Investeer in manieren om in de behoefte van de vrijwilligers aan kennis over het doorverwijzen van bezoekers te voorzien of stel een interne beroepskracht aan die kennis heeft van de sociale kaart en bezoekers de weg kan wijzen naar andere instellingen of voorzieningen of laat een externe partij spreekuur houden in het Open Huis

Vrijwilligers van het Open Huis vinden het belangrijk dat bezoekers, wanneer nodig, doorverwezen kunnen worden. Meer dan een kwart van de vrijwilligers geeft aan weinig kennis te hebben om bezoekers te kunnen doorverwijzen en wil hier meer kennis over. Meer dan de helft geeft aan doorverwijzen niet als zijn/haar taak te zien en/of doorverwijzen liever over te laten aan een beroepskracht in de instelling.

Vanuit deze gegevens is er de keuze uit drie aanbevelingen. In aanbeveling één geeft het Open Huis, bijvoorbeeld tijdens een themabijeenkomst, informatie over andere organisaties aan vrijwilligers. In aanbeveling twee wordt binnen de instelling een interne beroepskracht aangesteld die bezoekers kan doorverwijzen. Aanbeveling drie bestaat uit een externe partij die in het Open Huis een spreekuur houdt.

Aanbeveling één lijkt voor het Open Huis de minst effectieve oplossing. De vraag is namelijk of het realistisch is om iedere vrijwilliger voldoende kennis mee te geven over de sociale kaart in een cursus of training die een of twee keer per jaar plaatsvindt. Voor andere instellingen is het lastig om vanuit de ongeveer 49 verschillende gezichten van de vrijwilligers een samenwerkingsrelatie op te bouwen met het Open Huis.

- Ga in gesprek met de vrijwilligers die behoeften hebben aan intervisie, het doorpraten over lastige gebeurtenissen en functioneringsgesprekken met de vrijwilligerscoördinator.

Het is belangrijk dat het Open Huis rekening blijft houden met de behoeften van alle vrijwilligers. Ook al heeft de minderheid van de respondenten behoefte aan intervisie, doorpraten over lastige gebeurtenissen en functioneringsgesprekken met de vrijwilligerscoördinator, dit betekent niet dat

het Open Huis hierin niet hoeft te investeren. Het is belangrijk om de vrijwilligers te ondersteunen en begeleiden op de vlakken waar ze knelpunten ervaren. Door met elkaar in gesprek te gaan kan er een passende oplossing gevonden worden.

- Rooster minimaal twee keer per jaar tijd in voor een opleiding, training, cursus of themabijeenkomst.
- Sluit aan bij de wensen van de vrijwilligers over de inhoud van een opleiding, training, cursus of themabijeenkomst.

Veel vrijwilligers van het Open Huis hebben behoefte aan het bevorderen van kennis en vaardigheden over de thema's: dak- en thuisloosheid, psychiatrische problematiek en verslaving en het omgaan met bepaald gedrag van bezoekers (zoals agressie, hyperactiviteit of juist teruggetrokkenheid). Omdat vrijwilligers van het Open Huis eens in het kwartaal of eens in het (half) jaar tijd willen besteden aan een opleiding, training, cursus of themabijeenkomst, wordt aanbevolen om dit minimaal twee keer per jaar te doen.

Naast dat vrijwilligers er behoefte aan hebben, is het vanuit de beroepsvisie van het social work ook belangrijk is om te investeren in kennis en kunde. Hoe beter vrijwilligers toegerust zijn, hoe meer bezoekers daar ook van profiteren.

Vrijwilligersbeleid

- Sluit met de taakomschrijving nauw aan bij de werkzaamheden van vrijwilligers.
- Sluit in de inwerkprocedure nauw aan bij de behoeften van de (individuele) vrijwilliger.

Bijna alle vrijwilligers van het Open Huis hebben behoefte aan duidelijke richtlijnen voor het werk. Vrijwilligers vinden over het algemeen dat de huidige taakomschrijving wel *voldoende*, maar niet *goed* aansluit bij hun werkzaamheden. Dit betekent dat verbetering mogelijk is, door de taakomschrijving nog beter aan te laten sluiten bij de werkzaamheden van de vrijwilligers. Over het huidige inwerktraject zijn vrijwilligers over het algemeen *tevreden*, maar niet *zeer tevreden*. Dit betekent dat er nog wel verbetering mogelijk is. Vrijwilligers vinden het belangrijk dat nieuwe medewerkers meelopen met een vaste medewerker, dat ze een heldere omschrijving van taken en verantwoordelijkheden krijgen en dat er een evaluatiegesprek gevoerd wordt met de vrijwilligerscoördinator na een bepaalde tijd. Wat de nieuwe vrijwilliger nodig heeft aan ondersteuning en begeleiding voor de inleiding in het werk, kan per persoon verschillen. Daarom is het belangrijk dat hierover afstemming plaatsvindt.

Teambuilding, aandacht en waardering

- Teambuilding moet vorm (blijven) krijgen binnen het Open Huis.

Uit de literatuur en interviews is naar voren gekomen dat aandacht voor teambuilding belangrijk is voor het functioneren van de vrijwilligers. Van de vrijwilligers van het Open Huis vindt een ruime meerderheid dat er genoeg aandacht wordt besteed aan het creëren van een hechter teamverband. Echter, er ligt wel een behoefte, zij het voor een kleine groep. De voorkeur ligt om de stuurgroep verantwoordelijk te maken voor dit onderdeel. Zij zouden deze behoefte onder de vrijwilligers kunnen uitdiepen en vervolgens voorstellen doen aan het bestuur.

4.5 Aanbevelingen voor vervolgonderzoek

De uitkomsten van het onderzoek wijzen sterk naar het belang en de behoefte aan doorverwijzen en samenwerking met andere organisaties. Voor het Open Huis betekent dit concreet dat het zinvol zou kunnen zijn als er een vervolgonderzoek komt over hoe het Open Huis zich kan positioneren binnen de zorgketen van Assen. De aanbevelingen in 4.4 sturen hier al enigszins op aan.

4.6 Discussie

In de eerste periode van het onderzoek, kwamen bij het bepalen van de richting voor het onderzoek een aantal discussiepunten naar voren. Het was de wens van de onderzoeksgroep om iets te betekenen voor het Open Huis. Waaruit de vraag ontstond, hoe kan het dat het Open Huis niet samenwerkt met de gemeente en andere organisaties in Assen?

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) wil bereiken dat iedereen, ongeacht beperking of handicap, mee kan draaien in de maatschappij. De Nederlandse gemeenten zijn met de ingang van de Wmo verantwoordelijk geworden om de zorg lokaal in te vullen. Dat gebeurt door regie te voeren over samenwerking tussen verschillende zorginstellingen. Op de website invoeringwmo.nl (2011) blijkt dat de overheid steeds meer de burger wil stimuleren om te participeren. Iedereen behoort een steentje bij te dragen in de samenleving. Ook het Social Work heeft een directe link naar de Wmo, omdat de Wmo bij kan dragen aan empowerment van cliënten. Cliënten worden gestimuleerd om uit eigen kracht te putten en hun eigen netwerk daarbij in te schakelen en er wordt aandacht besteed aan het punt dat mensen ook voor elkaar moeten zorgen. Ook vrijwilligers van het Open Huis kunnen een belangrijke bijdrage aan de samenleving leveren. Hun inzet is nodig, omdat de bevolking vergrijsd en er steeds minder beroepskrachten zijn om de zorgvraag op te vullen (Klaver et al., 2006). Vrijwilligers zijn nodig voor het uitvoeren van heel uiteenlopende taken en kunnen soms de positie van beroepskrachten invullen (Govaart, 2001). Hoe kan voorkomen worden dat de vrijwillige zorg te zwaar wordt omdat vrijwilligers taken van beroepskrachten overnemen?

Het doel van de Wmo past goed bij de mens- en maatschappijvisie van de onderzoekers beschreven door Bouwkamp in 'Helen door delen' (2001). Hij beschrijft dat mensen op aarde zijn om autonoom te leven en daarnaast in verbondenheid met elkaar te leven. Mensen zijn gelijkwaardig maar niet gelijkvormig. Deze verschillen zorgen voor veelkleurigheid op de wereld. Door de uniciteit van de mens heeft het verschillende wensen. Hierdoor kunnen er vele verschillende organisaties naast elkaar bestaan. Maar met het doel om in verbinding te leven, is het belangrijk dat deze organisaties samenwerken.

Welke consequenties zijn hieraan verbonden? Wil het Open Huis gebruik maken van samenwerking en de eventueel daarbij behorende subsidies, dan zal het een aantal concessies moeten doen. Een voorbeeld hiervan is dat het Open Huis zijn taken moet gaan vastleggen en verantwoording moet gaan afleggen aan de financierders. Daarnaast moet het Open Huis, in het geval van samenwerking, zelf investeren in samenwerking met andere organisaties op de sociale kaart van Assen.

Niet alleen het Open Huis moet concessies doen, ook de organisaties waarmee het Open Huis zou willen samenwerken zouden taken toebedeeld kunnen krijgen. Een intensievere samenwerking met het Open Huis zou kunnen betekenen, dat de organisaties tijd moeten gaan investeren in het afstemmen met het Open Huis. Daarnaast zou het kunnen dat het Open Huis in multidisciplinaire overleg betrokken wordt, met als gevolg dat het meer tijd kost om alle partijen aan het woord te laten. Vanuit de Wmo lijkt samenwerking een gemakkelijke oplossing, maar wegen, voor zowel het Open Huis als de andere organisaties, de voordelen van samenwerking af tegen de concessies die gedaan moeten worden?

Het is volgens de onderzoekers belangrijk dat het Open Huis een plek krijgt op de sociale kaart en dat het Open Huis gaat samenwerken met de gemeente. Vanuit het onderzoek blijkt hoe belangrijk samenwerking is voor de bezoekers van het Open Huis. Maar is het Open Huis zelf verantwoordelijk voor de totstandkoming van samenwerking met andere organisaties in Assen, of zijn deze organisaties daar ook verantwoordelijk voor? Een discussie die gevoerd moet blijven

worden maar vooral moet resulteren in afstemming waardoor de bezoeker hulp op maat krijgt en de vrijwilliger vrijwilliger kan blijven en geen hulpverlener wordt.

4.7 Evaluatie onderzoek

Hoe kan contact met externe partijen bijdragen aan professionalisering van het Open Huis met betrekking tot het bezoekerscontact, en in hoeverre komt dit tegemoet aan de behoeften van de vrijwilliger van het Open Huis?

Al in de eerste fase van het onderzoek bleek dat het lastig was om ter beantwoording van de bovenstaande hoofdvraag een goede begripsafbakening vast te stellen. Binnen de begripsafbakening zijn de ‘externe partijen’ gedefinieerd als hulpverleningsinstanties, trainers, super- en intervisoren. De begripsafbakening van ‘contact’ beschreef samenwerking, ondersteuning of begeleiding als manieren waarop externe organisaties kunnen bijdragen aan de professionalisering van het Open Huis.

Tijdens de uitvoering van het onderzoek kwam naar voren dat professionalisering van het Open Huis op meerdere manieren tot stand gebracht kon worden. Het ging verder dan alleen door contact met externe partijen. Veel van de mogelijkheden die externe partijen binnen het Open Huis konden bieden, bleken ook intern te realiseren. Tijdens de eindfase werd duidelijk dat het lastig zou worden om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden. Er waren veel nevenresultaten vanuit de literatuur en de interviews. Doordat deze resultaten wel relevant zijn voor de professionalisering van het Open Huis is er voor gekozen om deze resultaten alsnog mee te nemen in dit onderzoek. Om de extra gevonden informatie duidelijk van de hoofdvraag af te bakenen, zijn er aparte hoofdstukken beschreven voor de nevenresultaten (4.2.1B, 4.2.2.B en 4.2.3B).

Ondanks dat alle beschreven vormen van professionalisering wel relevant zijn voor de vraag hoe het Open Huis zou kunnen professionaliseren, geven alleen de vormen die worden gerealiseerd door externe partijen antwoord op de hoofdvraag.

Over het proces van het onderzoek valt te concluderen dat de focus verschoven is van professionalisering door samenwerking met externe partijen, naar zowel interne en externe manieren waardoor het Open Huis de ondersteuning, begeleiding en samenwerking kan professionaliseren.

Validiteit

De onderwerpen ‘ondersteuning en begeleiding van vrijwilligers’ zijn ruim aan de orde geweest. Hiervan zijn voldoende externe manieren voor begeleiding gevonden. Met betrekking tot deze onderwerpen is gemeten wat we wilden meten. Daarnaast zijn er door de toevoeging van de nevenresultaten ook een aantal extra manieren van begeleiding gevonden die intern kunnen worden gerealiseerd. Doordat het onderzoek zich voornamelijk heeft gefocust op samenwerking met externe partijen op het vlak van ondersteuning en begeleiding is er minder aandacht geweest voor het samenwerken met andere organisaties binnen de zorgketen van Assen dan waar in de oorspronkelijke opzet ruimte voor was. Door een gebrek aan informatie kunnen er weinig uitspraken en aanbevelingen gedaan worden over dit onderwerp omdat er niet genoeg is gemeten wat gemeten had moeten worden.

Betrouwbaarheid

De methodologische betrouwbaarheid van het onderzoek is door verschuiving van de focus sterk verminderd omdat het onderzoek anders uitgevoerd is dan in de onderzoeksopzet is gedefinieerd. Wanneer het onderzoek opnieuw zou worden uitgevoerd moet er meer aandacht worden besteed aan het vlak van samenwerking met andere organisaties uit de zorgketen van Assen. Hierbij moet worden gekeken naar de positie die het Open Huis op de sociale kaart heeft en hoe het Open Huis door middel van samenwerking een sterkere positie kan verkrijgen ten behoeve van de hulpvragen van de bezoekers van het Open Huis.

De nadruk in het onderzoek is verschoven van wat externe partijen konden doen voor de professionalisering van het Open Huis met betrekking tot het bezoekerscontact naar de vraag hoe vrijwilligers kunnen professionaliseren en naar het welzijn van de vrijwilliger. Omdat niet de bezoeker onderzocht kon worden, is er geredeneerd vanuit de vrijwilliger. Hierdoor is steeds meer het welzijn van de vrijwilliger en zijn/haar behoeften naar voren gekomen en dat waarvoor ze vrijwilliger zijn minder.

De uiteindelijk onderzochte hoofdvraag luidt:

Hoe kan contact met externe partijen en het gebruik van interne begeleiding en ondersteuning van vrijwilligers, bijdragen aan professionalisering van de vrijwilliger en het Open Huis met betrekking tot het bezoekerscontact, en in hoeverre komt dit tegemoet aan de behoeften van de vrijwilliger van het Open Huis?

Literatuurlijst

Artikelen:

Interkerkelijke Stichting voor Missionair-, Diaconaal-, en Pastoraal werk (2009). *Jaarverslag Open Huis*. Assen

Interkerkelijke Stichting voor Missionair-, Diaconaal-, en Pastoraal werk (1988). *Statuten Open Huis*. Assen

Baart, A. *Inleiding: een beknopte schets van de presentietheorie*. Sociale interventie 2003; 2: 5-8

Boeken:

Baarda, De Goede en Van Dijk (2007). *Basisboek statistiek met SPSS*. (3e druk). Groningen: Stenfert Kroese.

Bruinsma, M., et al (2001). *Focus op de vrijwilliger*. NIWZ, Meppel

Bouwkamp, R. (2001). *Helen door delen: experientiele interpersoonlijke therapie : theorie, methodiek, onderzoek*. Utrecht: De Tijdstroom

De Gast, W. (2009). *Basisboek vrijwilligersmanagement: Werven, sturen en motiveren*. (3e, herziene druk). Bussum: Coutinho

Govaart, M.M. (2001). *Vrijwilligerswerk wereldwijd*. Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn: Utrecht

Haan, E. (2001). *Leren met collega's; praktijkboek intercollegiale consultatie*. Koninklijke Van Gorcum, Assen

Haan, E., Burger Y. (2004). *Coachen met collega's; praktijkboek voor individuele consultatie*. Koninklijke Van Gorcum, Assen

Hortulanus, R. P. et al (1997). *Sociale integratie en segregatie in Amsterdam. Een onderzoek naar zelfredzaamheid, maatschappelijke participatie en sociale cohesie*. Utrecht: Universiteit Utrecht

Klein, van der M., Oudenampsen, D., (2008). *Verantwoorde vrijwilligerszorg, Een verkennende studie naar de behoefte aan normen*. Verwey-Jonker Instituut en Vilans

NVMW. (2010). *Beroepscode voor de maatschappelijk werker*. Nieuwegein

Scholten, C. (2004). *Vrijwilligersbeleid in zorgorganisaties; een handreiking voor de toekomst*. LEMMA BV, Utrecht.

Van der Stoep, J. (2010). *Alles wat je hart begeert* (1e druk) België: Buijten en Schipperheijn

Verhoeven, N. (2007). *Wat is onderzoek?* Uitgeverij Boom, Amsterdam

Websites:

Gemeente Assen (2008). *Beleidsplan WMO Assen Meedoen en Meetellen*

<http://www.assen.nl/dsresource?type=pdf&objectid=default:10751&versionid=&subobjectname=>

Gemeente Assen (2008). *Stedelijk Kompas 2008-2011, van de straat, zorg op maat!* Geraadpleegd op 18 maart 2011 van, <http://www.assen.nl/dsresource?type=pdf&objectid=default:10958&versionid=&subobjectname=>

Invoeringwmo.nl (2011). *Wmo in het kort. Vereniging van Nederlandse gemeenten, Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, MO groep.* Geraadpleegd op 30 mei 2011 van, <http://www.invoeringwmo.nl/content/wmo-het-kort>

Kerk in actie.nl (2011). *Inloophuizen en de Wmo.* Geraadpleegd op 10 februari 2011 van, <http://www.kerkinactie.nl/site/uploadedDocs/InloophuizenendeWmo.pdf>

Klaver, de, P.M et al. (2006). *Vergrijzing en vergroening van de beroepsbevolking.* Binnengehaald op 17 mei 2011 van, <http://www.nwhlnd.nl/docs/Eindrapport%20Vergrijzing%20en%20Ontgroening%20pdf.pdf>

PKN (2007). *Beleidsplan PKN 2007-2011.* Geraadpleegd op 17 december 2010 van, www.pkn-assen.nl/download/beleidsplan.pdf

Protestante Gemeente Assen (2010). *informatiepagina Open Huis.* Geraadpleegd op 23 december 2010 van, <http://www.pkn-assen.nl/openhuis.asp>

Struis, A. J., (2006). *Informeel zorg, het aandeel van mantelzorgers en vrijwilligers in de langdurige zorg.* Geraadpleegd op 21 december 2010 van, http://www.ggzbeleid.nl/pdfzoz/rvz_adviesAWBZinperspectief_informeel_0106.pdf

Vledder, J. (2004). *STAJ. Akkrum.* Geraadpleegd op 1 april 2011 van, <http://www.staj.nl/bestanden/Vrijwilligersbeleid.pdf>

Bijlagen

1. Topic-lijst half-gestructureerd interview onder instellingen

Algemene gegevens

Topic 1: Algemene typering instelling, bezoekers en vrijwilligers

- *Kunt u iets vertellen over de soort instelling? (de doelstellingen, visie, missie)*
- *Wat is uw positie in de instelling?*
- *Draait de organisatie alleen op vrijwilligers of zijn er intern beroepskrachten?*
- *Kunt u een omschrijving geven van de bezoekers? (leeftijd, sekse, mogelijke achtergronden)*
- *Kunt u een omschrijving geven van kenmerken van vrijwilligers? (sekse, leeftijd, werkervaring)*

Specifieke gegevens

Topic 2: Vrijwilligersbeleid

- *Heeft de organisatie een vrijwilligersbeleid?*
- *Kunt u iets vertellen over het vrijwilligersbeleid van de organisatie?*

Als het niet ter sprake komt vragen naar:

- *Taakomschrijving, hoe een vrijwilliger ingeleid wordt in het werk, al dan niet aanwezige procedures, protocollen, normen en richtlijnen voor vrijwilligers*

Topic 3: Bezoekers- of cliëntcontact

- *Heeft u een beeld van het appèl dat bezoekers op vrijwilligers doen? Zo ja, kunt u dat omschrijven?*
- *Waar lopen vrijwilligers tegen aan in het contact met bezoekers? (knelpunten/behoefte)*
- *Wat heeft een vrijwilliger nodig aan kennis, houding en vaardigheden?*

Topic 4: Samenwerking, ondersteuning en begeleiding

- *Wordt er met andere organisaties samengewerkt? Zo ja, hoe?*
- *Op welke manieren worden vrijwilligers ondersteund en begeleid? (intern / extern)*
- *Kunt u iets vertellen over de effectiviteit en waardering van de samenwerking, ondersteuning en begeleiding?*

Als het niet ter sprake komt vragen naar:

- *Doorverwijzen bezoekers*
- *Opleiding, training, informatieavonden door expertisanten, intervisie, coaching, functioneringsgesprekken, competentie-inventarisatie*

2. Interviewschema

I: Hallo, fijn dat u de tijd wilde vrij maken om met ons in gesprek te gaan.

Zoals wij u (of uw collega) aan de telefoon hebben verteld zijn wij studenten SPH en MWD van de Gereformeerde Hogeschool. Voor ons afstudeerproject doen wij een onderzoek voor het Open Huis in Assen.

Het Open huis is een inloophuis voor mensen uit Assen met een hoge mate van maatschappelijke kwetsbaarheid. Het Open Huis draait volledig op vrijwilligers. Zij werken op dit moment nog niet samen met andere instellingen, organisaties of beroepskrachten. Wij willen onderzoeken of samenwerking met externe partijen wenselijk zou zijn; of er behoefte is aan ondersteuning en begeleiding onder de vrijwilligers, door het contact dat zij hebben met de bezoekers.

Daarvoor verzamelen we allereerst informatie om allerlei verschillende mogelijkheden van samenwerking, ondersteuning en begeleiding in kaart te brengen. Wij hopen in dit interview dat u ons meer kan vertellen over dit onderwerp. De verschillende mogelijkheden kunnen we vervolgens voorhouden aan de vrijwilligers van het Open Huis in een enquête, om te onderzoeken of hier behoefte aan is.

...

I: Heeft u hier nog vragen over?

...

I: Dank u!

I: We zullen u eerst een beeld geven van de onderwerpen die aan bod zullen komen in dit interview. Eerst willen we u een paar algemene vragen stellen over de instelling, uw positie in de instelling, de bezoekers en de vrijwilligers.

Daarna zullen we doorvragen op de volgende onderwerpen:

- het vrijwilligersbeleid;
- het appel dat bezoekers op vrijwilligers doen, en eventuele knelpunten of behoeften van vrijwilligers;
- en ten slotte zullen we vragen naar samenwerking tussen vrijwilligers en andere organisaties en/of beroepskrachten, het ondersteunen en begeleiden van vrijwilligers en de effectiviteit daarvan.

I: Heeft u vooraf nog vragen?

...

I: Vindt u het goed als dit gesprek wordt opgenomen?

(Zo nodig toelichten dat we de opname nodig hebben om methodisch verantwoord onderzoek te doen).

Na afloop van ons onderzoek zullen we de opname wissen.

...

I: Dan gaan we beginnen. (a.d.h.v. topiclijst interview afnemen)

..

I: We zijn bij het einde gekomen van het interview. Heeft u nog vragen?

...

I: We willen u hartelijk bedanken voor uw medewerking aan het onderzoek!

3. Begeleidende brief bij enquête

Geachte vrijwilliger,

Wij, Aad Reinds, Jaap Kuiper, Marijke Ophoff en Joke Hartholt, zijn vier studenten Social Work van de Gereformeerde Hogeschool te Zwolle.

In het kader van onze afstudeeropdracht gaan we voor het Open Huis een onderzoek uitvoeren en daar hebben we uw hulp voor nodig.

Zoals u weet valt of staat het Open Huis met de inzet van haar vrijwilligers. Elke week kunnen de bezoekers rekenen op een luisterend oor en een warm ontvangst. Dit is iets om trots op te zijn.

Om zowel de bezoekers als de vrijwilligers tot hun recht te laten komen is het belangrijk om een goede werksituatie te hebben. Dat is het moment waarop u als vrijwilligers voor ons in beeld komen. Wij willen u vragen om de bijgeleverde enquête in te vullen. Het invullen van de enquête duurt ongeveer vijftien minuten.

Om uw privacy te waarborgen zullen wij geen namen opnemen in ons onderzoeksverslag.

U kunt de ingevulde enquête in de bijgeleverde enveloppe opsturen naar:

Aad Reinds



Wij willen u dringend verzoeken om voor 26 april te reageren, zodat wij de resultaten op tijd kunnen verwerken. Hartelijk bedankt voor uw reactie!

U bent van harte uitgenodigd bij de presentatie over de uitkomsten van ons onderzoek. Dit zal plaats vinden in het Open Huis op 11 mei 2011 van 15.00 tot 17.00 uur.

Wij hopen u dan te zien!

Bij vragen kunt u contact opnemen met Aad Reinds op .

Met vriendelijke groeten,

Marijke Ophoff

Jaap Kuiper

Joke Hartholt

Aad Reinds

4. Begeleidende mail bij enquête

Geachte vrijwilliger,

Wij, Aad Reinds, Jaap Kuiper, Marijke Ophoff en Joke Hartholt, zijn vier studenten Social Work van de Gereformeerde Hogeschool te Zwolle.

In het kader van onze afstudeeropdracht gaan we voor het Open Huis een onderzoek uitvoeren en daar hebben we uw hulp voor nodig.

Zoals u weet valt of staat het Open Huis met de inzet van haar vrijwilligers. Elke week kunnen de bezoekers rekenen op een luisterend oor en een warm ontvangst. Dit is iets om trots op te zijn. Om zowel de bezoekers als de vrijwilligers tot hun recht te laten komen is het belangrijk om een goede werksituatie te hebben. Dat is het moment waarop u als vrijwilligers voor ons in beeld komen. Wij willen u vragen om de bijgeleverde enquête in te vullen. Het invullen van de enquête duurt ongeveer vijftien minuten.

Om uw privacy te waarborgen zullen wij geen namen opnemen in ons onderzoeksverslag.

U kunt per mail reageren door op 'beantwoorden' te klikken. Dan kunt u de onderstaande vragenlijst invullen. Daarna klikt u op 'verzenden'.

U mag de enquête ook uitprinten om in te vullen. In dat geval kunt u de ingevulde enquête opsturen naar:

Aad Reinds



Wij willen u dringend verzoeken om voor 26 april te reageren, zodat wij de resultaten op tijd kunnen verwerken. Hartelijk bedankt voor uw reactie!

U bent van harte uitgenodigd bij de presentatie over de uitkomsten van ons onderzoek. Dit zal plaats vinden in het Open Huis op 11 mei 2011 van 15.00 tot 17.00 uur.

Wij hopen u dan te zien!

Bij vragen kunt u contact opnemen met Aad Reinds op  of via onderzoekopenhuis@hotmail.com.

Met vriendelijke groeten,
Marijke Ophoff
Jaap Kuiper
Joke Hartholt
Aad Reinds

5. Herinneringsmail enquête

Geachte vrijwilliger,

Onlangs heeft u de onderstaande mail gehad, met de vraag om uw medewerking aan een onderzoek onder vrijwilligers van het Open Huis.

We hebben nog geen reactie van u ontvangen.

Om uiteindelijk betrouwbare uitspraken te kunnen doen, is het nodig dat er zo veel mogelijk ingevulde enquêtes ontvangen worden.

Zou u de enquête hieronder alsnog willen invullen?

Alvast bedankt!

6. Enquête vrijwilligers Open Huis

Toelichting bij de vragen

In de enquête-vragenlijst worden bij de vragen verschillende antwoordmogelijkheden geboden.

In het geval er meerdere antwoorden mogelijk zijn wordt dit bij de vraag aangegeven.

Er kan worden gevraagd naar een getal / aantal of u mag zelf een antwoord intypen.

Ook kan er gevraagd worden om een antwoordmogelijkheid 'aan te kruisen'. Dat kunt u doen door een 'x' achter een zin in te typen

Hieronder wordt een voorbeeld gegeven:

Van welk jaargetijde houdt u het meest?

- De herfst
- De winter
- De lente x
- De zomer

Succes!

Algemene vragen

Respondentnummer:

Sekse:

Leeftijd: .. jaar

Aantal jaar in dienst: ...

1. Hoeveel diensten draait u gemiddeld per kwartaal bij het Open Huis?

.... diensten per kwartaal

- Ik draai minder dan 1 dienst per kwartaal, namelijk

2. Wat doet u afgezien van het vrijwilligerswerk in uw dagelijks leven?

(er zijn meerdere antwoorden mogelijk)

- Ik verricht betaalde arbeid
- Ik ben in opleiding
- Ik zorg voor het huishouden en/of kinderen
- Ik ben werkzoekende
- Ik ben langdurig ziek of arbeidsongeschikt
- Ik ben gepensioneerd of in de VUT

Anders namelijk: ...

3. Wat is de hoogst door u voltooide opleiding?

- Basisonderwijs / lager onderwijs
- Lager beroepsonderwijs (bijvoorbeeld lhno, lts, ambachtschool)
- Mavo of ulo/mulo
- Middelbaar beroepsonderwijs (bijvoorbeeld mts, meao, mhno)
- Havo/vwo of mms/hbs

- Hoger beroepsonderwijs (bijvoorbeeld hts, heao)
- Wetenschappelijk onderwijs
- Geen

4. Heeft u voordat u vrijwilliger werd bij het Open Huis al (werk)ervaring opgedaan in de dienst en/of hulpverlening?

- Ja
- Nee

5. Wat is/zijn voor u de belangrijkste reden(en) om vrijwilligerswerk te doen?
(er zijn meerdere antwoorden mogelijk)

- Ik wil graag (werk)ervaring opdoen
- Ik heb compassie voor de doelgroep
- Ik doe dit werk vanuit mijn levensovertuiging
- Ik ben met pensioen, en wil een deel van mijn vrije tijd aan vrijwilligerswerk besteden
- Ik doe dit werk omdat het mij regelmaat en structuur biedt
- Ik wil graag nieuwe sociale contacten opdoen
- De waardering van bezoekers

Anders namelijk:

Het vrijwilligersbeleid van het Open Huis

6. Heeft u behoefte aan duidelijke richtlijnen voor het uitvoeren van het vrijwilligerswerk in het Open Huis?

- Veel behoefte
- Enigszins behoefte
- Weinig behoefte
- Geen behoefte

7. Bent u op de hoogte van de officiële taakomschrijving (richtlijnen voor medewerkers) van het Open Huis?

- Ja
- Nee

8. In hoeverre wordt de officiële taakomschrijving volgens u nageleefd in de praktijk?

- Slecht
- Matig
- Voldoende
- Goed

9. Sluit de officiële taakomschrijving voldoende aan bij uw werkzaamheden op de werkvloer?

- Slecht
- Matig
- Voldoende
- Goed

Bevorderen van kennis en vaardigheden

10. Over welke onderwerpen zou u graag een opleiding / training / cursus / themabijeenkomst willen volgen?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- Ik heb geen behoefte aan een opleiding, training, cursus of themabijeenkomst (ga door naar vraag 13)
- Zingevingproblematiek
- Psychiatrische problematiek
- Agressie
- Verslaving
- Rouwverwerking
- Dak- en thuisloosheid
- Juridische problematiek
- Financiële problematiek
- Anders, namelijk

11. Hoe belangrijk vindt u het bevorderen van kennis en vaardigheden over de onderwerpen die u 'aangekruist' heeft bij vraag 10?

- Zeer belangrijk
- Belangrijk
- Niet erg belangrijk
- Onbelangrijk

12. Hoe vaak wilt u tijd besteden aan een opleiding, training, cursus of themabijeenkomst?

- Vaker dan 1 keer per maand
- 1 keer per maand
- 1 keer per kwartaal
- 1 keer per zes maanden
- 1 keer per jaar
- Ik wil er geen tijd aan besteden

13. Over welke onderwerpen zou u meer willen leren?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- Het contact aangaan en/of onderhouden met de bezoekers
- Het aangeven van grenzen naar de bezoekers
- Het omgaan met gedrag van bezoekers zoals, agressie, hyperactiviteit of juist teruggetrokkenheid
- Het omgaan met bijvoorbeeld achterdocht, depressiviteit, jaloezie of angst van/bij bezoekers

- Het hanteren van afstand en nabijheid
- Ik vind dat ik al over voldoende kennis en vaardigheden beschik
- Anders namelijk:

Doorverwijzen van bezoekers (samenwerking met hulpverleningsinstanties)

14. In welke mate vindt u het belangrijk dat u de kennis heeft om een bezoeker te kunnen doorverwijzen?

- Zeer belangrijk
- Belangrijk
- Niet erg belangrijk
- Onbelangrijk

15. Welke van de volgende uitspraken is op u van toepassing:
(meerdere antwoorden mogelijk)

- Ik signaleer problemen bij bezoekers, maar ik heb meer kennis nodig om een bezoeker door te verwijzen naar een andere instantie of voorzieningen
- Ik heb voldoende kennis van verschillende instanties of voorzieningen waarnaar ik de bezoeker kan doorverwijzen
- Ik zou willen dat er binnen onze organisatie een beroepskracht aanwezig is, naar wie ik bezoekers die hulp nodig hebben kan doorverwijzen
- Ik zie het niet als mijn taak om bezoekers door te verwijzen

Begeleiding en ondersteuning (individuele ondersteuning)

16. Heeft u behoefte om vanuit het Open Huis door te praten over lastige gebeurtenissen in het bezoekerscontact?

- Ja
- Nee (ga door naar vraag 18)

17. Met wie heeft u vanuit het Open Huis het meest behoefte om door te praten over lastige gebeurtenissen in het bezoekerscontact?

- Medevrijwilliger van het Open Huis
- Vrijwilligerscoördinator van het Open Huis
- Voorzitter van het Open Huis
- Externe vrijwilligerscoach
- Externe vertrouwenspersoon
- Externe trainer tijdens een thema avond

18. Hoe tevreden bent u over de ondersteuning en begeleiding vanuit het Open Huis?

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Ontevreden
- Zeer ontevreden

19. Ik vind het huidige traject van inwerken van nieuwe vrijwilligers in het werk:

- Slecht
- Onvoldoende
- Voldoende
- Goed

20. Wat zijn volgens u de beste manieren om een nieuwe vrijwilliger in te werken?

(Meerdere antwoorden mogelijk. Maximaal drie)

- Aantal keer meelopen met een vaste medewerker
- Vooraf een heldere omschrijving van de taken en verantwoordelijkheden geven
- Een evaluatie-gesprek na elke dienst met de medevrijwilliger(s)
- Een evaluatie-gesprek met de vrijwilligerscoördinator na een bepaalde tijd
- Een cursus of training volgen over het Open Huis en de doelgroep

Persoonlijke ontwikkeling

21. Vindt u het belangrijk om vanuit het Open Huis aandacht te besteden aan uw eigen gedrag en vaardigheden?

- Zeer belangrijk
- Belangrijk
- Niet erg belangrijk
- Onbelangrijk (ga verder naar vraag 23)

22. Wanneer u begeleiding krijgt op het vlak van eigen gedrag en vaardigheden, heeft u dan voorkeur voor:

- Begeleiding door een medevrijwilliger
- Begeleiding door een deskundige
- Geen voorkeur

23. Vindt u het belangrijk om de taken binnen het Open Huis aan te laten sluiten bij uw persoonlijke kwaliteiten?

- Zeer belangrijk
- Belangrijk
- Niet erg belangrijk
- Onbelangrijk

24. Vindt u dat er binnen het Open Huis voldoende gebruik gemaakt wordt van uw persoonlijke kwaliteiten?

- Ja
- Nee

25. Vindt u het zinvol om in een gesprek met de vrijwilligerscoördinator uw functioneren te evalueren?

- Ja. Zo ja: hoe vaak? ... per jaar
- Nee

Werken met het team

26. Vindt u dat er binnen het Open Huis genoeg aandacht wordt besteed aan het creëren van een hechter teamverband?

- Ja
- Nee

27. Hoeveel behoefte heeft u aan het creëren van een hechter teamverband?

- Veel behoefte
- Enigszins behoefte
- Weinig behoefte
- Geen behoefte

Waardering

28. Welke van de volgende stellingen is op u van toepassing?

- Ik voel mij als vrijwilliger door het Open Huis zeer gewaardeerd
- Ik voel mij als vrijwilliger door het Open Huis enigszins gewaardeerd
- Ik voel mij als vrijwilliger door het Open Huis weinig gewaardeerd
- Ik voel mij als vrijwilliger door het Open Huis onvoldoende gewaardeerd

Bedankt voor uw medewerking!