

evaluatie, monitoring,  effectonderzoek en data

Zingeving en duurzame inzetbaarheid van vrijwilligers in de zorg voor ouderen

Onderzoekers: Lieselotte Rossen | Clarie Ramakers

Focusgroepen: Jeannette Heldens

Begeleiding: Kees Knipscheer

ITS, Radboud Universiteit Nijmegen



Projectnummer: 34001354

© 2013 ITS, Radboud Universiteit Nijmegen

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, en evenmin in een retrieval systeem worden opgeslagen, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van het ITS van de Radboud Universiteit Nijmegen.

No part of this book/publication may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher.

Voorwoord

Zijn vrijwilligers de toekomst binnen de zorg voor (kwetsbare) ouderen? Binnen het hervormingsbeleid van de overheid en de gemeente komen vrijwilligers steeds centraler te staan. Het lijkt erop dat vrijwilligers een belangrijke rol gaan vervullen in de ondersteuning en begeleiding van ouderen bij allerlei dagelijkse bezigheden zoals boodschappen doen, de tuin bijhouden en warme maaltijden verzorgen. Maar dat niet alleen, vrijwilligers kunnen ook het verschil maken in het begeleiden van ouderen tijdens een ziekenhuisopname zodat ze er fysiek niet slechter uit gaan, dan ze erin komen. En in situaties waarin vergaande eenzaamheid en isolatie op de loer liggen, kunnen vrijwilligers van betekenis zijn door kwetsbare ouderen regelmatig te bezoeken en geïnteresseerd te luisteren naar hun levensverhaal.

Nederland beschikt daarnaast over een steeds groeiend aanbod van mensen die nog zo'n 15 jaar na hun pensioengerechtigde leeftijd in goede gezondheid verkeren. Hoe kunnen we gebruik maken van hun activiteit, creativiteit en sociale betrokkenheid? Kunnen burgers die net het werkzame leven hebben afgesloten, ertoe bewogen worden om zich op een productieve en gezonde manier in te zetten voor de zorg voor ouderen? Hoe kan op een effectieve manier vraag naar en aanbod van vrijwilligers bij elkaar gebracht en afgestemd worden?

Met deze vragen speelde het 100 – Uw welzijns- en zorgnetwerk. Netwerk 100 is een innovierend en verkennend netwerk in Zuid-Oost/Oost Nederland, waarin aanbieders in zorg en welzijn op unieke wijze met ouderen samenwerken en met een aantal concrete, op elkaar afgestemde producten meerwaarde realiseren voor kwetsbare ouderen, betrokken instellingen en professionals. Het netwerk stelt zich tot doel de kwaliteit van zorg voor ouderen met complexe problematiek aantoonbaar te verbeteren. Dit doen zij door in samenwerking met ouderen (de doelgroep) zorgvernieuwingsprojecten op te zetten.

Het onderzoek waarvan in dit rapport verslag wordt gedaan, is door het Netwerk 100 geïnitieerd juist omdat zij het van belang vinden om die rol en inzetbaarheid van vrijwilligers nader te verkennen. Onderzocht is wat vrijwilligers beweegt om zich in te zetten voor (kwetsbare) ouderen. Wat zijn hun motivaties en welke betekenis ontleen zij zelf aan het vrijwilligerswerk? En is die ervaren zin te beïnvloeden zodat zij het vrijwilligerswerk lang en met plezier kunnen blijven doen?

Met deze vragen zijn de onderzoekers van het ITS, Radboud Universiteit aan de slag gegaan nadat het oorspronkelijke idee door prof.dr. Kees Knipscheer (emeritaat) en dr. Anette de Lange (nu werkzaam bij de HAN) ter hand was genomen.

De bevindingen van het onderzoek zijn weliswaar van alle tijden, maar het zijn ‘lang houdbare kernelementen’, waar organisaties die vrijwilligers in de toekomst goed en zinvol kunnen inzetten, beleidsmatig op kunnen sturen.

dr. J. W. Winkels
directeur ITS, Radboud Universiteit Nijmegen

Inhoud

Voorwoord	iii
1 Achtergrond en doel onderzoek	1
2 Onderzoeksopzet	3
2.1 Onderzoeksmethode	3
2.2 Werving deelnemers focusgroepen	4
2.3 Vrijwilligersorganisaties	5
2.3.1 GIDZ	5
2.3.2 Swon het seniorennetwerk	6
2.3.3 COIL	7
2.3.4 Vrijwilligers in het Canisius- Wilhelmina Ziekenhuis	7
2.4 Opzet en uitvoering focusgroepen	8
3 Literatuurstudie	9
3.1 Vrijwilligerswerk	9
3.2 Duurzame inzetbaarheid van vrijwilligers	9
3.3 Motivaties om vrijwilligerswerk te doen	11
3.4 Motivaties om vrijwilligerswerk te blijven doen	12
3.5 Zingeving uit vrijwilligerswerk	12
3.5.1 Cognitieve component van zingeving	13
3.5.2 Motivationale component van zingeving	13
3.5.3 Affectieve component van zingeving	14
3.6 Duurzame inzetbaarheid van vrijwilligers: het analysekader	14

4 Bevindingen uit focusgroepen	17
4.1 Normen en waarden	17
4.2 Motivationele betrokkenheid	18
4.2.1 Instrumentele motieven	18
4.2.2 Intrinsieke motieven	18
4.2.3 Zelfoverstijgende motieven	21
4.2.4 Samenvatting	21
4.3 Psychisch welbevinden	22
4.3.1 Behoefte naar vervanging van de functies van werk of gezin	23
4.3.2 Behoefte aan waardering	23
4.3.3 Behoefte aan voldoening	26
4.3.4 Behoefte aan ruimte voor zelfbepaling	28
4.3.5 Samenvatting	29
4.4 Organisationele randvoorwaarden	30
4.4.1 Waardering	30
4.4.2 Voldoening	31
4.4.3 Ruimte voor zelfbepaling	33
4.4.4 Samenvatting	33
5 Conclusies en aanbevelingen	35
5.1 Samenvatting en conclusies	35
5.2 Aanbevelingen	38
Literatuur	40

1 Achtergrond en doel onderzoek

Er waait een andere wind in zorgland! Op het gebied van de langdurige zorg staan er grote bezuinigingen op de agenda. Deze hebben onder andere tot gevolg dat van mensen verwacht wordt dat zij in eerste instantie zelf en met hun sociale omgeving een oplossing vinden voor hun behoefte aan ondersteuning (Kamerstukken, 2012-2013). De hulp van mantelzorgers zal echter niet in alle gevallen voldoende zijn. Om de bestaande zorg in stand te kunnen houden zal het aantal vrijwilligers daarom moeten toenemen (ZorgVoorElkaar, 2012). Ook de vergrijzing zal ervoor zorgen dat de inzet van vrijwilligers belangrijker wordt doordat het aantal zorgbehoevende ten opzichte van het aantal zorgverleners toeneemt. Duurzame inzetbaarheid van vrijwilligers in de zorg is daarom juist nu een belangrijk thema.

Omdat vrijwilligers hun werkzaamheden vrijwillig en onbetaald uitvoeren is het, om hen langdurig voor het vrijwilligerswerk te behouden, van belang dat zij tevreden zijn en in hun behoeftes worden voorzien. Want wanneer het werk of de werkomgeving vrijwilligers niet langer bevalt, zullen zij vertrekken (Houten & Winsemius, 2007). Hierbij ligt mogelijk een belangrijke rol weggelegd voor de zingeving die vrijwilligers ontleen aan het vrijwilligerswerk. Zingeving is echter een thema dat in onderzoek naar duurzame inzetbaarheid van vrijwilligers nog niet eerder aan bod is gekomen.

Binnen Netwerk 100 (voluit: 100, uw welzijns- en zorgnetwerk) bestaan verschillende zorgvernieuwingsprojecten die kwetsbare ouderen in Nijmegen de mogelijkheid bieden langer zelfstandig te blijven. De projecten lopen uiteen van het uitbrengen van een nieuwe digitale gids waarin kwaliteitscriteria vanuit ouderenperspectief zijn vastgelegd, tot bijvoorbeeld een senioren-stapstudie die gericht is op het verminderen van valincidenten bij ouderen. Veel van deze projecten worden mede mogelijk gemaakt door de inzet van betaalde krachten. Daarnaast spelen vrijwilligers een belangrijke rol in veel van de geplande zorgvernieuwingsprojecten.

Recentelijk is bij Netwerk 100 een klankbordgroep ingesteld om de rol van de vrijwilliger in de projecten nader te kunnen bespreken. Hieruit is onder andere naar voren gekomen dat de rol van vrijwilligers in het zorgvernieuwingsplan relatief onderbelicht is gebleven. Juist omdat de vrijwilliger in de toekomst steeds belangrijker zal worden, wordt het wenselijk gevonden hier meer over te weten te komen. Netwerk 100 heeft daarom het initiatief genomen om een onderzoek uit te voeren naar de duurzame inzetbaarheid van vrijwilligers in zorgvernieuwingsprojecten gericht op kwetsbare ouderen.

Bij vrijwilligerswerk staat er gewoonlijk geen tastbare beloning tegenover het werk dat gedaan wordt. Wel krijgen vrijwilligers er mogelijk op een andere manier iets voor terug. Vrijwilligerswerk kan een bijdrage leveren aan het geven van zin aan het leven. Verondersteld kan worden dat wanneer mensen hun vrijwillige inzet als zinvol en betekenisvol ervaren, dit zal leiden

tot een meer duurzame inzetbaarheid. Het begrip zingeving is nog niet voldoende gethematiseerd in eerder onderzoek naar duurzame inzetbaarheid van vrijwilligers (in de zorg). Daarom zal duurzame inzetbaarheid hier met name onderzocht worden vanuit het begrip zingeving. De centrale vraagstelling in het onderzoek luidt: *Wat is de relatie tussen de ervaren zin en de duurzame inzetbaarheid van de vrijwilligers betrokken bij zorgvernieuwingsprojecten?*

Daarbij zijn we tevens benieuwd in hoeverre zingeving in vrijwilligerswerk beleidsmatig te beïnvloeden is. Immers, als zingeving een belangrijke rol speelt in de duurzame inzetbaarheid van vrijwilligers, is het met het oog op die duurzame inzetbaarheid, van groot belang om de optimale omstandigheden te creëren.

Over duurzame inzetbaarheid van vrijwilligers (in de zorg) in relatie tot zingeving is nog niet veel bekend. De vraagstelling zal daarom beantwoord worden aan de hand van een verkennend kwalitatief onderzoek, dat bestaat uit een literatuuronderzoek en focusgroepen met vrijwilligers afkomstig uit Nijmeegse vrijwilligersorganisaties. Hierbij is gekozen voor vrijwilligersorganisaties die zich bezig houden met verschillende zorgvernieuwingsprojecten. Een verdere uitleg van de onderzoeksopzet wordt besproken in hoofdstuk 2. In hoofdstuk 3 zal bestaande kennis over duurzame inzetbaarheid en zingeving bij vrijwilligers uiteengezet worden. Ook vindt in dit hoofdstuk een verdere verkenning plaats van de termen duurzame inzetbaarheid en zingeving. Hieruit wordt een analysekader afgeleid dat aan het einde van het hoofdstuk wordt gepresenteerd. Op basis hiervan kunnen de bevindingen afkomstig uit de focusgroepen begrepen worden. Deze bevindingen komen in hoofdstuk 4 aan bod. Het onderzoek wordt afgesloten met conclusie en aanbevelingen in hoofdstuk 5.

2 Onderzoeksopzet

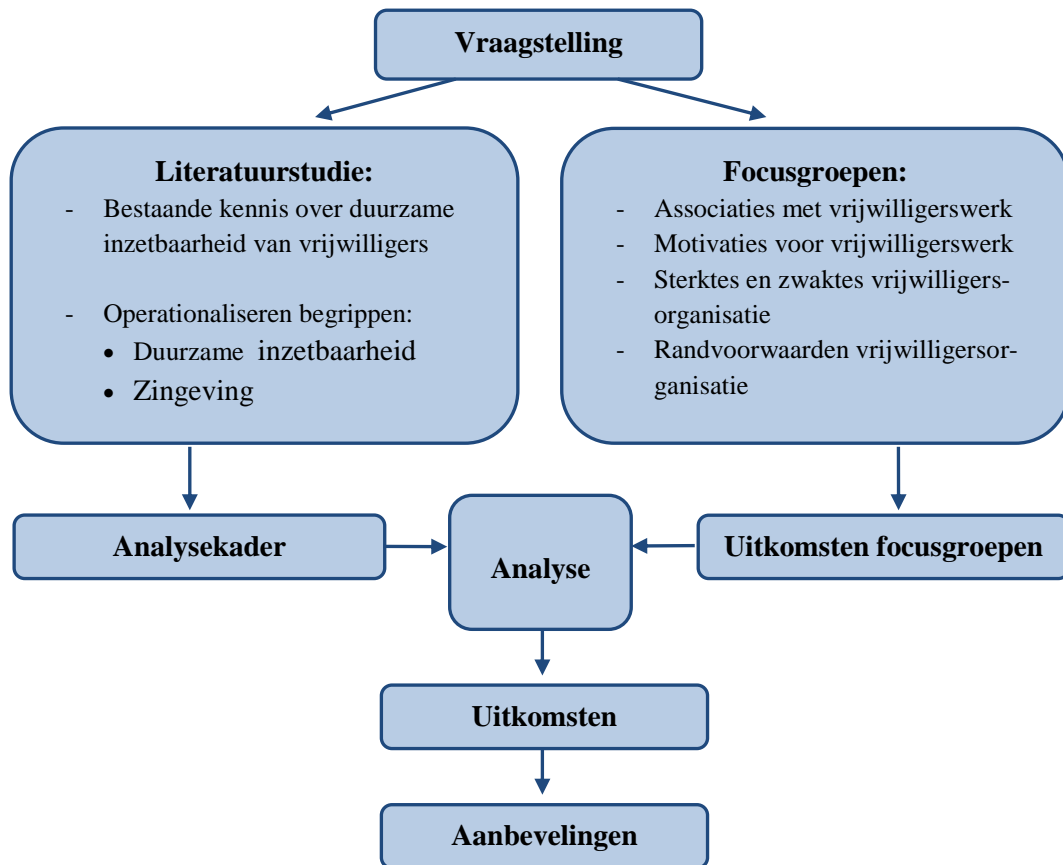
2.1 Onderzoeksmethode

Het onderzoek naar de relatie tussen zingeving en duurzame inzetbaarheid van vrijwilligers in de zorg, is uitgevoerd aan de hand van een literatuurstudie en focusgroepen. De verschillende stappen van het onderzoek worden uiteengezet in het onderzoeksschema in figuur 1. In de literatuurstudie wordt onderzocht welke kennis reeds bestaat over de duurzame inzetbaarheid van vrijwilligers. Daarnaast worden de begrippen duurzame inzetbaarheid en zingeving verder uitgediept. Hieruit kan een analysekader afgeleid worden over de manier waarop zingeving ontleent aan vrijwilligerswerk zou kunnen leiden tot duurzame inzetbaarheid. Alsmede de rol die de vrijwilligersorganisatie hierin kan spelen. De literatuurstudie dient daarnaast als voorbereiding op de focusgroepen.

Deze focusgroepen zijn kleinschalig van opzet. Het zijn gesprekken waarbij ongeveer acht mensen tegelijk een gesprek voeren onder leiding van een gespreksleider. De gesprekken hebben een indicatief karakter. Het onderzoekt en beschrijft wat wel genoemd wordt de ‘universe of arguments’. Door de open structuur van de gesprekken kan in principe alles wat leeft rondom een onderwerp aan de orde komen. Doordat de mogelijkheid bestaat om te reageren op elkaars uitspraken, kunnen ketens van associaties, persoonlijke ervaringen, normen en waarden ontstaan, waarbij het onderwerp begint te leven. Een focusgroep kan daardoor een goed idee geven van hoe de doelgroep over het onderwerp spreekt (taalgebruik), welke denkbeelden er bestaan en welke associaties men aan het onderwerp koppelt.

De focusgroepen geven ons hier informatie over hoe de vrijwilligers in zorgvernieuwingprojecten denken en spreken over vrijwilligerswerk, hun motivaties, de sterktes en zwaktes van de vrijwilligersorganisatie en de randvoorwaarden waaraan vrijwilligersorganisaties moeten voldoen om vrijwilligers te behouden. Uit de notulen van de focusgroepen kunnen de belangrijkste thema's en ideeën gedestilleerd worden. Deze worden vervolgens naast het analysekader gelegd. Hierbij wordt in de analyse de vraag gesteld in hoeverre de resultaten uit de focusgroepen wel of niet passen binnen het, vanuit de theorie opgestelde, analysekader over de relatie tussen zingeving en duurzame inzetbaarheid.

Figuur 1 – Onderzoeksschema



2.2 Werving deelnemers focusgroepen

Voor deelname aan de focusgroepen zijn verschillende organisaties benaderd of zij wilden meewerken aan het onderzoek. Hiervoor zijn in eerste instantie vier organisaties benaderd met vrijwilligers werkzaam in de zorg voor kwetsbare ouderen. Drie hiervan wilden graag medewerking verlenen¹. Zij hebben geholpen met het benaderen van vrijwilligers van hun organisatie om deel te nemen aan de focusgroepen. Een vierde focusgroep is gehouden met vrijwilligers van het Canisius-Wilhelmina ziekenhuis. Deze vrijwilligers houden zich niet specifiek bezig met de zorg voor kwetsbare ouderen, maar met

¹ De Nijmeegse hulpdienst is ook benaderd om mee te doen aan het onderzoek. Maar zij hebben besloten niet mee te werken aan het onderzoek.

de zorg voor alle patiënten die binnen komen en hier behoefte aan hebben. In totaal hebben er 28 vrijwilligers meegedaan aan de focusgroepen.

Bij de werving van de deelnemers aan de focusgroepen werd gestreefd naar een optimale diversiteit in de groepen. Hierbij valt te denken aan diversiteit in geslacht, afkomst en mensen die wel of niet een baan hebben naast het vrijwilligerswerk. Toch lijken de deelnemers in de focusgroepen erg op elkaar. Er deden in totaal 20 vrouwen mee, tegenover 8 mannen. Allen waren van Nederlandse afkomst. Ook hadden slechts drie van de deelnemers een betaalde baan naast het vrijwilligerswerk. De meeste vrijwilligers in de focusgroepen waren met (vervroegd) pensioen. Een enkeling was arbeidsongeschikt of werkloos en op zoek naar een betaalde baan.

Dat de groep deelnemers aan de focusgroepen niet heel divers was, kan mogelijk verklaard worden door een selectie effect. Namelijk dat het specifiek deze vrijwilligers zijn die de tijd hebben of willen nemen om mee te doen aan een focusgroep. In dat geval zijn de deelnemers aan de focusgroepen niet representatief voor de hele groep vrijwilligers. Een andere verklaring is dat de volledige groep vrijwilligers nu eenmaal hoofdzakelijk bestaat uit autochtone gepensioneerden of werklozen. De deelnemersgroep is in dat geval wel een goede weergave van de totale groep vrijwilligers van de verschillende organisaties.

2.3 Vrijwilligersorganisaties

Er hebben vier afzonderlijke focusgroepen plaatsgevonden. Allen met deelnemers van één Nijmeegse vrijwilligersorganisatie of zorginstelling waar vrijwilligers werkzaam zijn. Deze zijn: het GIDZ programma in het UMC St. Radboud in Nijmegen, het Swon, het COIL en het Canisius-Wilhelmina ziekenhuis. Het doel van de verschillende organisaties en de specifieke inzet van vrijwilligers daarbinnen wordt hierna per organisatie beschreven.

2.3.1 GIDZ

Het GIDZ programma is in 2010 gestart in UCCZ Dekkerswald in Groesbeek. Sinds 2011 loopt het project ook in het UMC St. Radboud in Nijmegen. GIDZ staat voor Geriatrie In De Ziekenhuizen. Geriatrie houdt zich bezig met de zorg voor ouderen die vaak een combinatie hebben van lichamelijke, psychische en sociale problemen. Doel van het GIDZ programma is het vergroten van de kwaliteit, veiligheid en doelmatigheid van de individuele zorg aan oudere patiënten.

Het GIDZ programma wordt uitgevoerd door verpleegkundigen en artsen van de verschillende afdelingen, het geriatrisch consultatieteam en door de GIDZ vrijwilligers. De GIDZ vrijwilligers maken onderdeel uit van het behandelplan. Zij kunnen oudere patiënten de persoonlijke aandacht geven waarvoor betaalde medewerkers door tijdsdruk vaak geen tijd hebben. De vrijwilligers zijn speciaal geschoold in het geestelijk en lichamelijk stimuleren van kwetsbare oudere patiënten tijdens een ziekenhuisopname. Om zichtbaar te zijn, dragen de GIDZ vrijwilligers een GIDZ badge.

Na voorselectie door verplegend personeel op kwetsbaarheid worden de oudere patiënten doorverwezen naar GIDZ vrijwilligers. Er zijn vier GIDZ activeringsprogramma's. De verschillende programma's zijn erop gericht om lichamelijk en geestelijk functieverlies bij de oudere patiënt te voorkomen. Uit de verschillende programma's wordt door het geriatrisch consultatieteam per patiënt één of meerdere programma's gekozen. Deze worden door de vrijwilligerscoördinator vastgelegd in een werkinstructie op basis waarvan de vrijwilliger aan de slag gaat. Het contact tussen vrijwilliger en patiënt vindt alleen plaats tijdens ziekenhuisopname en is daarom niet duurzaam.

2.3.2 Swon het seniorennetwerk

Swon is het seniorennetwerk voor ouderen. Zowel senioren als familieleden en andere betrokkenen kunnen bij het Swon terecht voor informatie op het gebied van wonen, zorg en welzijn. Doel van het Swon is eraan bijdragen dat mensen op hun eigen manier ouder kunnen worden, zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen, actief blijven in de samenleving en contact houden met anderen.

Bij het Swon werken ongeveer 80 betaalde medewerkers en ruim 370 vrijwilligers. Veel van de activiteiten van Swon zouden daarom niet mogelijk zijn zonder de inzet van vrijwilligers. Omdat senioren kwetsbaar kunnen zijn worden deze vrijwilligers zorgvuldig uitgekozen. Alle vrijwilligers hebben één begeleider met wie zij enkele keren per jaar contact hebben en bij wie zij altijd terecht kunnen met lopende zaken of problemen. Ook vindt er jaarlijks een scholingsbijeenkomst voor vrijwilligers plaats.

Binnen haar werkzaamheden biedt het Swon verschillende mogelijkheden voor vrijwilligers om vrijwilligerswerk te doen. Eén van deze mogelijkheden is het doen van vrijwilligerswerk voor de 'Plusservice'. Als onderdeel van de 'Plusservice' bieden vrijwilligers ondersteuning aan thuiswonende senioren. Dit doen zij door bijvoorbeeld even een praatje te maken, hier en daar een klusje uit te voeren of senioren naar een afspraak in het ziekenhuis te brengen. Andere activiteiten van vrijwilligers zijn het bezorgen van maaltij-

den, het verzorgen van cursussen en activiteiten, gastheer of gastvrouw zijn bij de dagopvang, het brengen van welzijnsbezoeken of het bieden van burenhulp.

2.3.3 COIL

Het COIL is het centrum ontmoeting in levensvragen. Bij haar oprichting in 2005 lag de focus op ouderen. Sinds 2011 kunnen alle inwoners van Nijmegen terecht bij het COIL. Het doel van het COIL is het bevorderen van geestelijk welzijn, stimuleren van aandacht voor zingeving en het helpen voorkomen van isolement. Het COIL wil nadrukkelijk aandacht vragen voor levensvragen.

Om haar doel te bereiken zet het COIL verschillende instrumenten in. Zo worden professionals in wonen, zorg en welzijn door het centrum bijgeschoold zodat zij beter zijn toegerust voor vragen over zingeving en spiritualiteit. Bovendien brengt het COIL mensen die hier behoefte aan hebben in contact met vrijwilligers die hen thuis willen bezoeken. De focus van het vrijwilligerswerk ligt hier op luisteren naar de ander. Vrijwilligers krijgen wanneer zij beginnen met vrijwilligerswerk bij het COIL daarom een starttraining over levensvragen (bij ouderen) om hen voor te bereiden op deze luisterende taak. Verder worden er regelmatig studiedagen aangeboden om de deskundigheid van de vrijwilligers te bevorderen.

2.3.4 Vrijwilligers in het Canisius- Wilhelmina Ziekenhuis

Het CWZ heeft onder andere als doel het leefklimaat van het ziekenhuis voor de patiënt te optimaliseren. Dit doel wordt mede nagestreefd door de inzet van vrijwilligers. Zij kunnen extra aandacht aan de patiënt bieden waarvoor het betaald personeel geen tijd heeft. Het werk van vrijwilligers is bedoeld als aanvulling op betaald werk, niet als vervanging. Op elke afdeling waar vrijwilligers actief zijn, is een contactpersoon aanwezig. Deze draagt in samenwerking met de coördinator zorg voor de organisatie van het vrijwilligerswerk.

Om patiënten en bezoekers op hun gemak te stellen zijn er vrijwilligers die de functie van gastvrouw of gastheer vervullen. Zij verzorgen een persoonlijk ontvangst en begeleiden patiënten of bezoekers naar de juiste afdeling, poli of functieafdeling. Wanneer hierom gevraagd wordt bezoeken de vrijwilligers patiënten ook op de afdeling. Verder brengen de vrijwilligers bloemen van de postkamer naar de patiënt en zijn zij aanwezig bij het werkoverleg.

2.4 Opzet en uitvoering focusgroepen

Bij de focusgroepen waren een gespreksleider, een gespreksassistent en een notulist aanwezig. De focusgroepen duurden ongeveer twee uur. De focusgroep is in twee onderdelen verdeeld. Het eerste gedeelte van de focusgroep is gericht op het verkrijgen van associaties en motivaties. Hierbij werd aan de vrijwilligers gevraagd welke associaties zij met het begrip vrijwilligerswerk hebben. Verder is gevraagd naar de motivaties om vrijwilligerswerk te doen in termen van de zin die men geeft aan het vrijwilligerswerk. Het tweede gedeelte van de focusgroep bestaat uit sterktes en zwaktes van de vrijwilligersorganisatie. Hierbij is aandacht voor de vraag wat er op dit moment goed gaat en wat er eventueel beter kan. Zijn er bijvoorbeeld zaken die verbeterd zouden moeten worden om langdurig inzetbaar te blijven voor het vrijwilligerswerk?

Tijdens de eerste twee focusgroepen lag de nadruk vooral op het eerste gedeelte en zijn de sterktes en zwaktes minder aan bod gekomen. Na de eerste twee focusgroepen vond er een zekere verzadiging plaats in de associaties en motivaties die gegeven werden. In de laatste twee focusgroepen is de aandacht daarom langzaam verder verschoven naar de sterktes en zwaktes van de vrijwilligersorganisatie.

Bij de eerste drie focusgroepen is begonnen met de associaties die deelnemers hebben met de term vrijwilligerswerk. De deelnemers moesten hierbij hun associaties met vrijwilligerswerk op post-its schrijven. Deze werden vervolgens door de gespreksleider en gespreksassistent ingedeeld in verschillende categorieën van aan elkaar verwante associaties. De deelnemers kregen de kans om verder uit te wijden over hun antwoorden of in te gaan op de antwoorden van anderen. Ook was er ruimte voor eventuele discussie. Hierna is de vrijwilligers volgens eenzelfde methode gevraagd hun motivaties voor het doen van vrijwilligerswerk op te schrijven. In het tweede gedeelte van de focusgroep werd de vrijwilligers, weer door middel van post-its, gevraagd wat zij sterktes en zwaktes vinden van de vrijwilligersorganisatie waarvoor zij vrijwilligerswerk doen.

Voor de vierde focusgroep is de volgorde omgedraaid. Dit keer is begonnen met de vraag wat de deelnemers sterktes en zwaktes van de organisatie vinden. Pas daarna kwamen de motivaties om vrijwilligerswerk te doen aan bod. De associaties met vrijwilligerswerk zijn bij deze groep volledig overgeslagen. Uit de eerste drie focusgroepen is gebleken dat deze voor de verschillende groepen erg op elkaar lijken en er daardoor een verzadiging was opgetreden in de antwoorden. Voor de sterktes en de zwaktes was nog relatief minder aandacht geweest. Daarom lag hierop in de vierde groep de focus.

3 Literatuurstudie

In dit hoofdstuk zullen de begrippen vrijwilligerswerk, duurzame inzetbaarheid en zingeving verder worden gedefinieerd. Ook zullen bestaande theorieën en wetenschappelijke inzichten over duurzame inzetbaarheid en zingeving verder besproken worden. Dit zal leiden tot een analyse kader aan de hand waarvan we duurzame inzetbaarheid kunnen begrijpen.

3.1 Vrijwilligerswerk

Al sinds de jaren 80' wordt gebruik gemaakt van dezelfde definitie voor vrijwilligerswerk. Deze omschrijft vrijwilligerswerk als 'werk dat onbetaald en onverplicht verricht wordt ten behoeve van anderen of van (de kwaliteit van) de samenleving in het algemeen, in enig georganiseerd verband' (Hegeman & Kuperus, 2004). Hieronder kan een breed scala aan werkzaamheden in verschillende sectoren vallen. De meeste vrijwilligers zijn te vinden in de sectoren kunst, sport en zorg (Boss, Blauw & Alblas, 2011). Dit onderzoek richt zich uitsluitend op de inzet van vrijwilligers in de zorgsector.

3.2 Duurzame inzetbaarheid van vrijwilligers

In betaalde arbeid betreft duurzame inzetbaarheid de mate waarin men zijn of haar huidige en toekomstige werk kan en wil blijven uitvoeren. Om de duurzame inzetbaarheid van haar werknemers te vergroten kunnen bedrijven activiteiten ontplooiën om werknemers gezond, productief en met plezier te laten doorwerken in hun functie (Van Vuuren, 2011).

Duurzame inzetbaarheid binnen het vrijwilligerswerk betreft de mate waarin burgers in staat en bereid zijn maatschappelijk te blijven participeren. Duurzame inzetbaarheid van vrijwilligers kan ook op organisatieniveau benaderd worden en bestaat hier op twee niveaus. Dit is ten eerste de toegankelijkheid en aantrekkelijkheid van vrijwilligersorganisaties. Wanneer vrijwilligersorganisaties toegankelijk en aantrekkelijk zijn zal dit naar verwachting de kans op participatie in deze organisatie vergroten.

Ten tweede kan duurzaamheid ook benaderd worden vanuit de hele sector als geheel. De vraag die hierin centraal staat is hoe de sector er voor kan zorgen dat voldoende vrijwilligers actief blijven en hoe dit aantal mogelijk zelfs kan groeien (Houten & Winsemius,

2007). Hierbij is het idee ontstaan van vrijwilligers als natuurlijke bron. Een te groot beroep op vrijwilligers en onzorgvuldig gebruik kan in die visie leiden tot een tekort. Dit tekort heeft mogelijk een effect op de hele vrijwilligerssector doordat zij allen vissen uit dezelfde vijver met mensen die zich willen inzetten voor vrijwilligerswerk (Brudney & Meijs, 2009).

Een manier om een vrijwilligersorganisatie aantrekkelijk te maken voor vrijwilligers is door het geven van erkenning, waardering en beloning. Dit kan ervoor zorgen dat het zelfvertrouwen en het zelfinzicht van vrijwilligers vergroot wordt. Ook levert het een bijdrage aan het prettig, goed en veilig uitvoeren van vrijwilligerswerk. Het formaliseren van ervaringen, dat wil zeggen het omzetten van ervaringen in bijvoorbeeld ervaringscertificaten, kan daarnaast mogelijkheden in andere levensdomeinen vergroten (Houten en Winsemius, 2007).

Vrijwel alle vrijwilligersorganisaties doen wel iets aan erkenning, waardering of beloning van hun vrijwilligers. Dit kan variëren van kleine presentjes tot speciaal ontwikkeld beleid (Plemper et al, 2005). Plemper et al (2005) hebben onderzoek gedaan naar alle verschillende manieren waarop door Nederlandse vrijwilligersorganisaties erkenning, waardering en beloning wordt verschaft aan hun vrijwilligers. Erkenning en waardering in de context van vrijwilligerswerk richten zich op de behoefte aan waardering door anderen, respect door anderen en erkenning van anderen op grond van iemands kwaliteiten en prestaties.

Erkenning heeft te maken met het inzien van de waarde van vrijwilligerswerk. Hierbij hoort ook het tonen van dankbaarheid. Vormen van erkenning kunnen zijn begeleiding, flexibele tijdsindeling, aandacht voor persoonlijke kwaliteiten, een prettige werksfeer en certificering en competentiebeloning (Plemper et al, 2007). Vooral het geven van begeleiding wordt gezien als een zinvolle investering in duurzame inzetbaarheid van vrijwilligers. Voldoende aandacht voor het functioneren en ontwikkelen van vrijwilligers zou er voor zorgen dat de inzet voor vrijwilligerswerk verder zal toenemen (Houten & Winsemius, 2007).

Waardering voor de inzet van vrijwilligers kan gebeuren in de vorm van een schouderklopje, een klein presentje, een vrijwilligersuitje of bijvoorbeeld het benoemen van een vrijwilliger van de maand. Bij beloning is er sprake van een stoffelijke vergoeding. Dit kan zijn het geven van een cadeau of korting, het gebruik van faciliteiten of een vrijwilligersvoordeelkaart.

Verschillende typen vrijwilligers zullen verschillende verwachtingen of behoeftes hebben ten aanzien van erkenning, waardering en beloning. Dit heeft onder andere te maken met

de intrinsieke motivatie van de vrijwilliger. Niet goed op de vrijwilliger afgestemde vormen van erkenning en waardering kunnen zelfs demotiverend werken en leiden tot het stoppen met vrijwilligerswerk. Erkenning en waardering moeten daarom maatwerk zijn. Wel lijkt er doorgaans een afkeer te zijn van al te grote beloningen. De voldoening wordt in eerste instantie gehaald uit het vrijwilligerswerk zelf. Wel wordt een blijk van waardering van ‘hogerhand’ op prijs gesteld (Plempers et al, 2005).

3.3 Motivaties om vrijwilligerswerk te doen

De inzet voor vrijwilligerswerk wordt door veel onderzoekers bekeken op een functionalistische wijze waarbij de motivaties om vrijwilligerswerk te doen centraal staan. Clary et al (1998) onderscheiden zes motieven voor een individu om vrijwilligerswerk te doen:

- Bijdrage leveren aan de ontwikkeling en versterking van de eigen carrière (carrière motief).
- Uiten van altruïstische waarden (normatief motief).
- Versterken of verdiepen van bestaande sociale contacten door mee te doen aan activiteiten die voor anderen belangrijk zijn (sociaal motief).
- Leren van nieuwe vaardigheden of het oefenen van minder benutte vaardigheden (leermotief).
- Bijdragen aan een verhoogde levenskwaliteit door het bevorderen en verrijken van de eigen persoonlijke ontwikkeling (kwaliteitmotief).
- Ontsnappen aan negatieve gevoelens, omstandigheden of ervaringen (beschermend motief).

Aan deze zes motieven voor vrijwilligerswerk is door Karr & Bosch (2008) nog een zevende motief toegevoegd.

- Vrijwilligerswerk kan voor individuen ook veel plezier en genot opleveren (pleziermotief).

Meer recent zijn deze motieven geordend in drie soorten motieven, namelijk in het instrumentele motief, het intrinsieke motief en het zelfoverstijgende motief. Hierover later meer.

Vrijwilligers kunnen tegelijkertijd meerdere motieven hebben om vrijwilligerswerk te doen. Verschillen tussen individuen in hun motieven kunnen samenhangen met persoonskenmerken. Het carrière motief speelt bijvoorbeeld vaker bij jongeren, mannen en laagopgeleiden dan bij ouderen, vrouwen en werkenden (Vaart & Hetem, 2010 in: SCP, 2013). In de zorg zijn relatief veel ouderen en vrouwen actief als vrijwilliger (SCP, 2013). Voor deze groep is het carrière- en leermotief minder van belang omdat zij niet

actief zijn op de arbeidsmarkt of hun werkende leven al achter zich hebben. Wel kunnen zij persoonlijk begaan zijn met de doelgroep die vooral bestaat uit oudere en/of minder valide mensen. Er wordt daarom ook gevonden dat het normatieve motief, waarin uiting wordt gegeven aan altruïstische waarden, met name van belang is voor vrijwilligers in de zorg (van der Vaart, 2010).

3.4 Motivaties om vrijwilligerswerk te blijven doen

Bovenstaande motieven om te beginnen met vrijwilligerswerk geven ook een indicatie van redenen om het vrijwilligerswerk te blijven doen. Om zich langdurig voor vrijwilligerswerk in te zetten is het voor vrijwilligers belangrijk dat zij niet alleen iets geven maar dat zij ook iets ontvangen (MacNeela 2008, Merrel 2000). De motieven om vrijwilligerswerk te doen wijzen op behoeftes die vrijwilligers hebben. Zolang deze behoeftes vervuld worden zullen de vrijwilligers gemotiveerd blijven om zich in te zetten voor het vrijwilligerswerk (MacNeela 2008, Stukas et al. 2008, Koops 2010). Het ontvangen heeft dus niet zozeer te maken met materiële zaken, maar eerder met het vervullen van behoeftes.

Naast motivaties om vrijwilligerswerk te doen en te blijven doen kunnen er ook obstakels zijn. Deze kunnen te maken hebben met de persoon zelf of met de organisatie waarin men vrijwilligerswerk doet. Obstakels met de persoon zelf kunnen bijvoorbeeld veroorzaakt worden door een veranderende thuissituatie. Obstakels vanuit de organisatie kunnen door het werk zelf of door de cultuur van de organisatie komen. Hierin speelt de erkenning van vrijwilligers door de organisatie of het gebrek daaraan een belangrijke rol. Volgens MacNeela (2008) dient, om vrijwilligers langdurig vast te houden, de ‘beloning gemaximaliseerd’ te worden terwijl ‘kosten’ en obstakels zoveel mogelijk ‘geminimaliseerd’ worden.

3.5 Zingeving uit vrijwilligerswerk

De motivaties om vrijwilligerswerk te doen en te blijven doen hangen samen met het begrip zingeving. De veronderstelling is dat vrijwilligers duurzaam inzetbaar zullen zijn wanneer zij zin verlenen en ontnemen aan het doen van vrijwilligerswerk. Van der Lans (2006) definieert zingeving als ‘een reeks van samenhangende cognitief/affectieve processen, die voorwaarden scheppen voor inzet en betrokkenheid en voor zinbeleving welke zich manifesteert in psychisch welbevinden, óf die uitmonden in een zingevingcrisis en gevoelens van zinloosheid’. Zingeving bestaat dus uit een cognitieve, een affectieve en een motivationele component.

3.5.1 Cognitieve component van zingeving

De cognitieve component van zingeving verwijst naar het kader op basis waarvan mensen verwachtingen scheppen en betekenis geven aan gebeurtenissen in hun leven. Mensen doen dit aan de hand van een geloofssysteem, een wereldbeeld en het beeld dat zij hebben van zichzelf en anderen. Dit kader is een persoonlijke cognitieve constructie en is mede afhankelijk van de socioculturele omgeving waarvan men deel uitmaakt. Een voorbeeld van een cognitief kader is religie (Leijssen, 2004). Het begrip cognitief kader zou ook geduid kunnen worden binnen de begrippen normen en waarden.

Binnen een cognitief kader vindt zinbeleving plaats wanneer een situatie overeenkomt met ons beeld van de werkelijkheid. Wanneer we iets niet herkennen of begrijpen kan dit leiden tot een gevoel van zinloosheid. Dit is alleen het geval wanneer het niet begrijpen gepaard gaat met het gevoel dat ons 'zelf', met zijn eigen idealen en waarden, wordt aangetast (Van der Lans, 2006).

3.5.2 Motivationale component van zingeving

De motivationele component van zingeving verwijst naar wat mensen waardevol vinden. Dit is afhankelijk van individuele behoeften en van het eigen geloofssysteem (cognitieve component). Vooropgestelde doelen nastreven en bereiken kan richting geven aan iemands leven en is bepalend voor het ervaren van zin. Zinvol is iets dat de moeite waard is om te doen. Mensen kunnen hun gedrag waardevol vinden vanuit instrumentele, intrinsieke en zelfoverstijgende motieven (Leijssen, 2004).

Instrumentele motieven zijn te vinden in gedrag dat als doel heeft iets anders te bereiken. De waarde van het gedrag wordt dan ontleend aan het verder gelegen doel en niet uit de handeling op zich (Leijssen, 2004). Uit de eerder genoemde motivaties om vrijwilligerswerk te doen (Clary et al, 1998) kunnen het carrière motief, het leermotief en het sociale motief geschaard worden onder het instrumentele motief.

In tegenstelling tot instrumentele motieven kan er bij intrinsieke motieven wel zingeving of bevrediging ervaren worden uit het gedrag zelf. Activiteiten die voor mensen een intrinsieke waarde hebben worden vaak kernactiviteiten in iemands leven waar de rest van het bestaan omheen georganiseerd wordt. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer mensen van hun hobby hun werk maken (Leijssen, 2004). De motieven om vrijwilligerswerk te doen (Clary et al, 1998; Karr & Bosch, 2008) die bij intrinsieke motieven horen zijn het pleziermotief, het kwaliteitmotief en het beschermingsmotief.

Tot slot kunnen mensen ook zelfoverstijgend gemotiveerd zijn. Zelfoverstijgende motieven vormen de basis van gedrag dat voor de persoon zelf niet per se nuttig of plezierig is maar dat zin krijgt doordat het bijdraagt aan het bereiken van een ultiem doel. Het leven in dienst van iets of iemand zetten, dat een hoger belang dient dan het eigenbelang kan door mensen als het meest zingevend ervaren worden (Leijssen, 2004). Het motief om vrijwilligerswerk te doen (Clary et al, 1998) dat bij zelfoverstijgende waarden hoort is het normatieve motief.

3.5.3 Affectieve component van zingeving

De affectieve component van zingeving heeft betrekking op de gevoelsmatige reactie. Dit kunnen zowel positieve als negatieve gevoelens zijn. Wanneer positieve emoties overheersen kan gesproken worden van psychisch welbevinden. Wanneer echter de negatieve emoties overheersen kan dit negatieve psychische gevolgen hebben, zoals onwel bevinden en soms zelfs depressies of neuroses.

De cognitieve, motivationele en affectieve componenten kunnen niet los van elkaar gezien worden. Positieve gevoelens (affectief) kunnen bijvoorbeeld veroorzaakt worden door het realiseren van een vooropgezet doel (motivatieel) dat past binnen de eigen normen en waarden (cognitief) (Leijssen, 2004).

3.6 Duurzame inzetbaarheid van vrijwilligers: het analysekader

We hebben nu meer inzicht verkregen in motivaties om vrijwilligerswerk te doen en in processen van zingeving. Deze kunnen samengevoegd worden tot een kader op basis waarvan de relatie tussen zingeving en duurzame inzetbaarheid bij vrijwilligers begrepen kan worden (figuur 1).

Persoonlijke normen en waarden kunnen gezien worden als de basis van motivationele betrokkenheid bij vrijwilligerswerk. Maar om mensen, die vanuit hun normen en waarden motivationeel betrokken zouden kunnen zijn bij vrijwilligerswerk ook daadwerkelijk naar de organisatie te trekken, moet de organisatie aan enkele randvoorwaarden voldoen. Een mogelijke randvoorwaarde kan zijn dat de organisatie aantrekkelijk en toegankelijk is voor toekomstige vrijwilligers. De normen en waarden en organisationele randvoorwaarden die bijdragen aan het werven van vrijwilligers zijn in dit onderzoek niet verder onderzocht.

De motivationele betrokkenheid van vrijwilligers verwijst naar behoeftes die zij hebben en hopen te vervullen met vrijwilligerswerk. De vervulling van deze behoeftes kan ervoor zorgen dat men zin kan ontleen aan het doen van vrijwilligerswerk. Dit zal leiden tot positieve emoties die vervolgens zullen bijdragen aan psychisch welbevinden.

Blijvende motivationele betrokkenheid en psychisch welbevinden uit vrijwilligerswerk kunnen er toe leiden dat vrijwilligers duurzaam inzetbaar blijven. Hiervoor moet de vrijwilligersorganisatie aan randvoorwaarden voldoen waardoor vrijwilligers langdurig motivationeel betrokken blijven en psychisch welbevinden ervaren. Dit kan gebeuren wanneer vrijwilligers de behoeftes die zij nastreefden toen zij begonnen aan het vrijwilligerswerk, ook daadwerkelijk kunnen vervullen en kunnen blijven vervullen (MacNeela 2008, Stukas et al. 2008, Koops 2010). De organisationele randvoorwaarden om te blijven, zeggen ons mogelijk ook iets over de organisationele randvoorwaarden die een organisatie aantrekkelijk maakt voor nieuwe vrijwilligers. Schematisch ziet dit er als volgt uit:

Figuur 1 – Analyse kader voor duurzame inzetbaarheid van vrijwilligers



4 Bevindingen uit focusgroepen

In het vorige hoofdstuk is er uit bestaande kennis rondom zingeving en duurzame inzetbaarheid een analysekader afgeleid voor duurzame inzetbaarheid van vrijwilligers. Aan de hand van dit kader kunnen de bevindingen afkomstig uit de focusgroepen begrepen en geordend worden. Hiervoor zullen we in dit hoofdstuk stap voor stap door het schema lopen. Hierbij wordt begonnen met het cognitieve kader van waaruit mensen zich gedragen en handelen, ook wel normen en waarden. Hoewel dit feitelijk niet het onderwerp van dit onderzoek is kan uit uitspraken van vrijwilligers tijdens de focusgroepen wel iets afgeleid worden over hun normen en waarden. Hier wordt dan ook kort op ingegaan.

Vervolgens gaan we kijken naar de motivationele betrokkenheid en het psychisch welbevinden van de deelnemers. Geëindigd wordt met de randvoorwaarden waaraan organisaties moeten voldoen om te zorgen voor langdurige motivationele betrokkenheid en psychisch welbevinden. Wanneer organisaties aan deze voorwaarden voldoen kan dit bijdragen aan de duurzame inzetbaarheid van hun vrijwilligers.

4.1 Normen en waarden

In dit onderzoek ligt de focus op de motivationele betrokkenheid, het psychisch welbevinden en de organisationele randvoorwaarden die ervoor zorgen dat vrijwilligers zich duurzaam inzetten. De normen en waarden van de deelnemers is daarom in de focusgroepen niet expliciet besproken. Wel doen deelnemers aan de focusgroepen soms uitspraken die iets zeggen over hoe zij zichzelf en de wereld om hen heen zien. Hieruit komt vooral een idealisme naar voren waarin het normaal of wenselijk gevonden wordt om mensen om je heen te helpen. De volgende uitspraken zijn hiervoor illustrerend:

‘Volgens mij is het een levensopdracht om iets voor de ander te betekenen. Waarom leef je anders? Leef je alleen maar voor jezelf?’ (Focusgroep 1)

‘Voor mij is idealisme belangrijk. Ik vind dat ik het goed heb en wil daarom wat terug doen’. (Focusgroep 2)

Ook wijzen verschillende vrijwilligers erop dat zij graag voor anderen zorgen. Eén van hen vat het samen als het bezitten van een zorg-gen waardoor zorgen haar letterlijk in het bloed zou zitten. Een andere deelnemer verwoordt het als volgt:

‘Ik denk dat iedereen hier zo zijn of haar redenen heeft om vrijwilligerswerk te doen. Maar ik denk wel dat we allemaal mensen-mensen zijn.’ (Focusgroep 4)

4.2 Motivationele betrokkenheid

Mensen kunnen zin ervaren vanuit drie verschillende motivationele waarden. Deze waarden zijn instrumenteel, intrinsiek of zelfoverstijgend. Aan hetzelfde gedrag kunnen verschillende motivationele waarden ten grondslag liggen. De motivaties die deelnemers aan de focusgroepen hebben gegeven voor hun inzet voor vrijwilligerswerk zullen hier ingedeeld worden in de drie verschillende soorten van motieven verbonden aan motivationele betrokkenheid: (1) instrumentele motieven, (2) normatieve motieven en (3) altruïstische motieven. Deze kunnen daarna verder opgedeeld worden in de verschillende motieven van Clary et al (1998) en Karr en Bosch (2008).

4.2.1 Instrumentele motieven

Instrumentele motieven spelen een rol bij gedrag dat een verder gelegen doel dient en niet het gedrag op zich. De meeste vrijwilligers uit de focusgroepen hebben geen instrumentele motivatie voor hun inzet voor vrijwilligerswerk. Wel wijzen enkele vrijwilligers er op dat men is begonnen met het vrijwilligerswerk in de hoop dat het uiteindelijk tot een baan in de zorg zou kunnen leiden. Het vrijwilligerswerk kan dan helpen bij het leren van nieuwe vaardigheden en het opdoen van relevante werkervaring.

4.2.2 Intrinsieke motieven

Bij intrinsieke motieven kan er wel zingeving komen uit het gedrag zelf. Intrinsieke motieven van zingeving kunnen verder onderverdeeld worden in het kwaliteitmotief, het beschermingsmotief (Clary et al, 1998) en het pleziermotief (Karr & Bosch, 2008). Deze zijn alle drie terug te vinden in motivaties die de vrijwilligers uit de focusgroepen geven voor het doen van vrijwilligerswerk.

Vooral het beschermende motief is vaak terug te vinden in de motivaties van de vrijwilligers. Veel van hen zijn inmiddels met pensioen of zijn werkloos. Ook wijst één van de deelnemers erop last te hebben van een 'empty nest'. Vrijwilligerswerk zorgt ervoor dat zij hun leven op een zinvolle manier kunnen blijven invullen. Hiermee beschermen zij zichzelf tegen eventuele negatieve effecten van werkloosheid, pensionering of het niet langer zorg dragen voor kinderen. Zo zorgt het doen van vrijwilligerswerk voor sociale contacten met patiënten/cliënten en met collega's. Dit contact voegt iets toe aan de sociale contacten die men gewoonlijk heeft.

'Ik kom hier andere mensen tegen dan dat ik normaal tegen zou komen. Ook onder de mensen die je helpt'. (Focusgroep 1)

'Als ik nu zou stoppen zou ik 'mijn bejaarde' missen. Want als ik dat contact niet prettig zou vinden dan zou ik dit niet doen'. (Focusgroep 2)

Daarnaast geeft vrijwilligerswerk een invulling van de dag en brengt het structuur aan in het leven. Men wil graag actief bezig blijven. Een van de deelnemers aan de focusgroepen verwoordt het als volgt:

'Ik zit door vrijwilligerswerk niet alleen achter de geraniums en blijf bezig. Ik heb structuur in mijn leven'. (Focusgroep 3)

Bij actief bezig blijven hoort ook de behoefte om nuttig te zijn. Mensen halen voldoening uit het idee dat zij voor iemand het verschil kunnen maken. Zien dat wat zij doen ook daadwerkelijk nut heeft is daarom een belangrijke motivatie. Ook wijzen vrijwilligers erop dat zij er zelf ook veel voor terug krijgen. Iets ervoor terug krijgen is dan te vinden in het gevoel van voldoening.

'Ik zie resultaat. Dat is ook de reden om door te gaan'. (Focusgroep 3)

'Omdat ik regelmatig tegen kom dat mensen ingezakt zijn en niks meer doen. En in een gesprek worden ze levendig. Dat geeft mij heel veel voldoening'. (Focusgroep 1)

'Je denkt dat je iets geeft. Maar eigenlijk is het een invulling van je tekortkomingen. Je kiest werk/ vrijwilligerswerk om je eigen persoon vol te maken.' (Focusgroep 1)

Er iets voor terug krijgen kan ook gebeuren in de vorm van waardering. Het begrip waardering is enigszins problematisch. Enerzijds wordt het prettig gevonden gewaardeerd te

worden door patiënten/cliënten en door de vrijwilligersorganisatie. Anderzijds bestaat er ook het idee dat je vanuit de patiënten/cliënten niet altijd dankbaarheid kan verwachten. De volgende uitspraken zijn hiervoor illustrerend:

‘Je doet het toch vrijwillig. Dus als je dan geen aai over de bol krijgt dan zoek je iets anders waar je wel waardering krijgt’. (Focusgroep 3)

‘Voor dankbaarheid moet je het niet doen. Het is maar de vraag of je dat krijgt. Als je dat krijgt is het mooi meegenomen. De voldoening moet zitten in het doen’. (Focusgroep 2)

‘Je doet dit omdat je voor je eigen gevoel dit graag wil doen. Mensen liggen toch in het ziekenhuis. Ze staan toch anders in het leven op dat moment. Daar mag je niet altijd van verwachten dat zij net zo vrolijk en opgewekt zijn als jijzelf bent’. (Focusgroep 4)

Het kwaliteitsmotief en het pleziermotief zijn ook terug te vinden in de motivaties van vrijwilligers. Maar wel in minder sterke mate dan het beschermende motief. Vrijwilligers die zich inzetten vanuit een kwaliteitsmotief zien vrijwilligerswerk als een manier van zelfontplooiing waarin hun eigen persoonlijke ontwikkeling bevorderd wordt. Eén van de vrijwilligers ziet een uitdaging in het activeren van kwetsbare ouderen en zegt hierover het volgende:

‘Als je iemand graag uit bed wil krijgen en wil activeren dan vind ik het een uitdaging voor mezelf om ze toch zover te krijgen’. (Focusgroep 3)

Er zijn vrijwilligers die aangeven dit vrijwilligerswerk te doen omdat zij het leuk vinden om te doen. Dit kan mogelijk onder het pleziermotief geschaard worden. Wel lijkt het plezier dan vooral gevonden te worden in de voldoening die het vrijwilligerswerk oplevert. Een enkeling geeft aan ook echt plezier te hebben met collega's of patiënten/cliënten.

‘We hebben heel veel plezier samen. Maar aan het plezier daar gaat iets aan vooraf. Je bent met elkaar bezig. En daarna komt pas het plezier. Maar dat bezig zijn moet eerst gebeuren voordat er plezier ontstaat’. (Focusgroep 1)

4.2.3 Zelfoverstijgende motieven

Binnen zelfoverstijgende motieven van zingeving komen altruïstische waarden tot uitdrukking. Zoals we eerder hebben gezien beschikken de vrijwilligers vaak over waarden waarin zij het belangrijk vinden om anderen te helpen. Iets voor de medemens kunnen betekenen is daarom voor veel van de vrijwilligers een belangrijke reden om vrijwilligerswerk te doen.

‘Het doet ertoe dat je er even bent. Het is bij wijze een prettig uur. Het heeft de dag voor allebei veranderd’. (Focusgroep 1)

Hiernaast zijn er verschillende vrijwilligers die het vrijwilligerswerk zien als een tegenprestatie. Zij vinden dat ze het zelf goed hebben en willen graag iets terug doen.

‘Een van mijn motivaties om dit te doen is dat ik erg veel van de maatschappij heb geprofiteerd. Ik heb op kosten van de maatschappij gestudeerd, van alles gedaan en daardoor goed geld verdiend. Ik wil iets terug doen.’ (Focusgroep 2)

4.2.4 Samenvatting

De verschillende vormen van zingeving van Van der Lans (2006) en de motieven voor vrijwilligerswerk van Clary et al (1998) en Karr & Bosch (2008) zijn allen terug te vinden binnen de motieven van de vrijwilligers. Hierbij wordt vooral het normatieve motief en het kwaliteitsmotief veel terug gevonden. Op basis van de hier besproken motivaties van vrijwilligers kunnen er drie subthema's onderscheiden worden die voor de vrijwilligers werkzaam in de zorg het belangrijkste blijken te zijn (figuur 2).

Figuur 2 – Gevonden subthema's bij motivationele betrokkenheid

Motivationale betrokkenheid
Invulling van functies van werk of gezin
Waardering
Voldoening

Dit is ten eerste *vervulling van functies van werk of gezin*. Veel van de motivaties die de vrijwilligers geven hebben te maken met de functies die normaal door arbeid worden vervuld. De klassieke functies van arbeid zijn inkomen, tijdsbesteding, sociale contacten, bijdragen aan de samenleving en identiteit/sociale status. Op inkomen na zijn al deze functies terug te vinden in de motivaties om vrijwilligerswerk te doen. Ook gebruiken sommige vrijwilligers vrijwilligerswerk om een leegte op te vullen die eerst werd vervuld door het zorgen voor een gezin.

Een tweede subthema dat in de motivaties gevonden kan worden is *waardering*. Dit thema is terug te vinden binnen datgene wat de vrijwilligers er voor terug krijgen. Hierbij gaat het in eerste instantie om waardering van de vrijwilligersorganisatie. Het derde subthema is *voldoening*. De vrijwilligers zijn gemotiveerd voor het vrijwilligerswerk omdat zij veel voldoening halen uit het kunnen helpen van anderen.

4.3 Psychisch welbevinden

De motieven om vrijwilligerswerk te doen zijn een weergave van de verschillende doelen die vrijwilligers nastreven met het doen van vrijwilligerswerk. De motivationele betrokkenheid is kortom datgene wat de vrijwilligers uit het vrijwilligerswerk willen halen en wat voor hen bijdraagt aan het ervaren van zin. Motivaties kunnen daarom gezien worden als *behoefte*s die door het vrijwilligerswerk vervuld zouden moeten worden. Uit de motivaties van vrijwilligers kunnen drie behoeftes onderscheiden worden: de behoefte naar de vervulling van de functies van werk of gezin (1), de behoefte aan waardering (2) en de behoefte aan voldoening (3).

Psychisch welbevinden bestaat uit het totale samenspel van positieve en negatieve emoties afkomstig uit in dit geval vrijwilligerswerk. Deze emoties komen onder andere voort uit de mate waarin aan het vrijwilligerswerk zin gegeven kan worden door het vervullen van de behoeftes. Wanneer het vrijwilligerswerk als zinvol wordt ervaren zal dit leiden tot psychisch welbevinden. Er kunnen daarnaast ook andere zaken zijn die invloed hebben op het ervaren van positieve of negatieve emoties. Deze kunnen bijvoorbeeld te maken hebben met specifieke omstandigheden op de werkvloer. Wat dit betreft is er een vierde behoefte naar voren gekomen uit de gesprekken met vrijwilligers. Namelijk de behoefte aan ruimte voor zelfbepaling (4).

De mate waarin vrijwilligers in hun behoeftes worden voorzien verschilt per vrijwilligersorganisatie en soms zelfs per vrijwilliger binnen dezelfde organisatie. Dit komt door verschillen in omstandigheden binnen vrijwilligersorganisaties en verschillen in de werkzaamheden die de vrijwilligers hier uitvoeren. Ook kunnen voor individuele vrijwilligers

andere motieven belangrijk zijn waardoor zij ook andere behoeftes zullen hebben. Voor alle vier de behoeftes van vrijwilligers zal nu besproken worden in hoeverre het vrijwilligerswerk hier voor hen aan voldoet en in hoeverre er dus sprake is van psychisch welbevinden.

4.3.1 Behoeftes naar vervanging van de functies van werk of gezin

Vrijwilligerswerk kan een vervanging vormen voor de functies die normaal worden vervuld door werk of gezin. Dit kan bijvoorbeeld zijn: het bezig willen blijven, structuur in tijdsbesteding of het onderhouden van sociale contacten. Over het algemeen voldoet vrijwilligerswerk hier per definitie aan. In een enkel geval voorziet vrijwilligerswerk onvoldoende in deze behoefte. Eén van de deelnemers aan de focusgroepen ervaart dit en zegt hierover het volgende:

‘Ik heb meegelopen op de spoedeisende hulp bij ziekenhuis x. Op heel veel momenten is het druk maar op sommige momenten niet. Dan sta je alleen. In ziekenhuis y is het anders omdat je bij een groepje hoort. Als het dan rustig is dan is het nog gezellig met je groepje’. (Focusgroep 4)

‘Ik merk wel dat als je van betaald werk naar vrijwilligerswerk gaat dat alles zo langzaam gaat.’ ‘Ik vind het bezig zijn nu nog een beetje weinig’. (Focusgroep 4)

4.3.2 Behoeftes aan waardering

Het thema waardering kan wanneer het gaat om psychisch welbevinden opgedeeld worden in het subthema ‘gelijkwaardigheid tussen betaalde en vrijwillige arbeid’ en het subthema ‘medezeggenschap’.

Gelijkwaardigheid tussen betaalde en vrijwillige arbeid

Het gevoel dat bij vrijwilligers van alle vrijwilligersorganisaties in meer of mindere mate naar voren komt is dat van de ongelijkheid aan betaald werk. Deze gevoelens van ongelijkheid kunnen zowel spelen binnen de organisatie zelf als in de eigen sociale omgeving. Vanuit de sociale omgeving kan er een gevoel van ongelijkwaardigheid aan betaald werk zijn voor mensen die nog niet de pensioengerechtigde leeftijd hebben bereikt. Zij zijn bijvoorbeeld werkloos of zijn arbeidsongeschikt en ontvangen een uitkering. Het feit dat zij dan wel vrijwilligerswerk doen roept in de omgeving soms negatieve reacties op.

‘Ik ontvang een WAO. Daarover kreeg ik wel dat soort opmerkingen. Mensen zeggen dan: je moet gaan werken. Als je vrijwilligerswerk kan doen dan zou je ook moeten kunnen werken’. (Focusgroep 2)

‘Ik denk bijvoorbeeld ook dat je bij echt werk geld verdient. En vrijwilligerswerk. Dan moet ik ook mezelf aanpraten dat het gelijkwaardig is. Dan zegt iemand, ben je eigenlijk al aan het werk. En dan zeg ik nee. Omdat ik denk dat iemand bedoelt ben je je betaalde baan al weer aan het doen’. (Focusgroep 1)

‘Als je wel betaald krijgt dan stijgt de maatschappelijke waardering. Dan gaat het om de beoordeling van de omgeving’. (Focusgroep 2)

Deze negatieve reacties worden niet ervaren door vrijwilligers die met pensioen zijn. Bij hen bestaat veel meer het idee dat zij in feite hun taak volbracht hebben en dat het alleen maar mooi is dat zij zich nu nog inzetten voor vrijwilligerswerk. Ook mensen die vrijwilligerswerk naast hun betaalde baan doen, zullen niet zo snel te maken krijgen met negatieve reacties op hun vrijwilligerswerk. Binnen de organisatie zelf hebben gevoelens van ongelijkheid aan betaalde krachten te maken met de verhoudingen tussen vrijwilligers en betaalde krachten. Er zijn vrijwilligers die ervaren dat zij in rangorde onder de betaalde krachten staan.

‘Je wordt ondergewaardeerd ten opzichte van betaalde krachten. Je bent nergens meer als er betaalde krachten zijn. Want die hebben het voor het zeggen’. (Focusgroep 2)

Dit wordt echter niet door iedereen als negatief ervaren. Veel vrijwilligers ervaren het als prettig dat zij minder verantwoordelijkheden hebben.

‘Je moet afstand nemen van de hiërarchie. Ik wil ook de jongste bediende zijn. Ik vind mezelf de toevoeging. Dit is ook een voordeel want hierdoor heb ik minder verantwoordelijkheid’. (Focusgroep 3)

Gelijkwaardigheid tussen betaalde en onbetaalde krachten wordt prettig gevonden wanneer het gaat om de waardering die de organisatie geeft. Hoewel vrijwilligers aangeven niet veel waarde te hechten aan presentjes, wordt het wel op prijs gesteld als zij op dat vlak gelijk worden gesteld aan betaalde krachten. Het gaat dan eerder om het gebaar dan om het geschenk zelf.

‘Als er dan toch kerstpakketten worden gedaan dat het dan wel een gevoelskwestie is dat je toch even op een lijn wil zitten (met betaalde krachten [red.])’. (Focusgroep 4)

Medezeggenschap

Bij waardering hoort ook het gevoel serieus genomen te worden. Dit heeft met name te maken met gehoord worden. Ofwel dat wanneer vrijwilligers ideeën aandragen hier ook echt iets mee gedaan wordt.

‘In het begin toen het werd opgezet, als wij veranderingen voorstelden dan werd hier naar geluisterd. En als het dan niet wordt doorgevoerd dan wordt ook uitgelegd waarom niet of waarom nog niet. Dan voel je je serieus genomen’. (Focusgroep 3)

In één van de focusgroepen kwam wat dit betreft de medezeggenschap van vrijwilligers aan de orde. Vrijwilligers hebben in de organisatie vaak geen formeel medezeggenschap. De meningen verschillen over in hoeverre het formele medezeggenschap ook echt wenselijk is. Enerzijds vindt men het wel belangrijk. Aan de andere kant vinden vrijwilligers formeel medezeggenschap te ver gaan.

‘Maar dan vind ik het weer zo professioneel. Gaat voor mij in tegen het idee van vrijwilliger zijn’. (Focusgroep 2)

‘Ik vind dat een moeilijke discussie. Ik vind het wel belangrijk. Het speelt voor mij persoonlijk niet echt maar het is wel belangrijk’. (Focusgroep 2)

De vrijwilligers lijken het prettiger te vinden wanneer zij informeel iets te zeggen hebben over de gang van zaken. Dit kan bijvoorbeeld door individueel ideeën aan te dragen bij leidinggevenden. Ook kunnen vrijwilligersbesprekingen dit doel dienen.

‘We komen regelmatig bij elkaar als vrijwillige chauffeurs voor werkoverleg. Het wordt dan met elkaar besproken, maar ook uitgevoerd’. (Focusgroep 2)

In organisaties waar de vrijwilligers samenwerken met betaalde krachten speelt serieus genomen worden nog een extra rol. In één van de focusgroepen kwam sterk het gevoel naar voren dat er onder het betaald personeel een grote onbekendheid is met de vrijwilligers en wat zij nu eigenlijk doen. Dit heeft invloed op de verhoudingen tussen de betaalde krachten en de vrijwilligers. De samenwerking en de communicatie verloopt hierdoor niet

altijd even goed. Ook bestaat het gevoel dat de betaalde krachten vaker en beter gebruik zouden kunnen maken van de vrijwilligers wanneer zij beter op de hoogte zijn van wat zij doen.

‘Als ze jou beter kennen dan zouden ze ook eerder iets van je vragen’. (Focusgroep 4)

‘Door meer bekendheid komt er ook meer waardering voor vrijwilligers door verpleegkundigen. Ik kom wel met ideeën. Maar denk maar niet dat ze altijd even vriendelijk zijn. Er is een grote onbekendheid met wat wij nu eigenlijk doen’. (Focusgroep 4)

4.3.3 Behoeftte aan voldoening

Het gevoel van voldoening komt voor de vrijwilligers voort uit het gevoel iets voor de ander te kunnen betekenen. Hiervoor moeten zij ten eerste toegerust zijn om hun taken uit te kunnen voeren. Daarnaast willen zij het gevoel hebben dat het werk dat zij doen ook zinvol is.

Toegerust zijn

Om iets voor de ander te kunnen betekenen is het belangrijk dat de vrijwilligers toegerust zijn voor het werk dat zij moeten doen. Hierbij is kennis en informatievoorziening het meest belangrijk. De vrijwilligers ervaren het daarom als prettig wanneer zij bij aantreden een introductie ontvangen. De meeste vrijwilligers zijn hierover erg tevreden. Sommige vrijwilligers van focusgroepen vonden de introductie minder goed en hebben dit als erg vervelend ervaren.

‘Ik kende de weg niet. Er werd gewoon gezegd kijk maar wat je gaat doen. Loop maar op de mensen af en kijk maar wat ze willen. Dan gaan ze aan mij iets vragen terwijl ik zelf niet eens het antwoord wist’. (Focusgroep 4)

Bij de introductie gaat het niet alleen om praktische zaken zoals bijvoorbeeld de weg kennen, maar gaat het ook om leren wat de organisatie van de vrijwilligers verwacht. De grenzen zijn dan duidelijk. In de derde focusgroep gaven vrijwilligers aan het fijn te vinden dat er duidelijke grenzen zijn aan hun taken. In de vierde focusgroep werd daarentegen het gebrek aan een protocol als een groot gemis ervaren. Bij toegerust zijn speelt daarnaast scholing een rol. De vrijwilligers vinden het belangrijk dat hen wordt geleerd hoe zij met bepaalde situaties moeten omgaan.

‘Ik vind het fijn dat er duidelijkheid is over wat ik wel of niet hoeft te doen. Ik vind het plezierig dat ik ook kan zeggen nee dit doe ik niet want dat hoort niet bij mijn taken’. (Focusgroep 3)

‘De organisatie moet een visie hebben die vrijwilligers ook kennen’. (Focusgroep 1)

‘Er moeten gewoon duidelijke regels zijn. Wat mag wel en wat mag niet. Er mag geen grijs gebied zijn’. (Focusgroep 4)

‘Toegerust zijn is ook langsgesproken. Ik heb in de scholing meegemaakt dat mensen heel nieuwe dingen horen die belangrijk zijn voor het vrijwilligerswerk dat ze gaan doen. Bijvoorbeeld dat ze leren dat ze geen advies moeten geven’. (Focusgroep 1)

Om hun werk goed te kunnen blijven uitvoeren is tussentijdse informatievoorziening voor de vrijwilligers van belang. Zij willen hierin op de hoogte worden gehouden van ontwikkelingen die voor hen relevant zijn. Tijdens verbouwingen in het ziekenhuis ging hierin bij vrijwilligers van de vierde focusgroep nog weleens wat mis. De vrijwilligers werden niet altijd op de hoogte gehouden van alle veranderingen waardoor zij soms het gevoel hadden dat zij hun werk niet goed konden uitvoeren.

‘Soms verandert er door veranderingen of verbouwingen zoveel dat ik nodeloos rondloop met patiënten. Dit zorgt ervoor dat ik het werk minder goed kan doen’. (Focusgroep 4)

Zinvol zijn

We hebben eerder gezien dat vrijwilligers graag nuttig willen zijn. Het is voor hen daarom belangrijk resultaat te zien van het werk dat zij doen. Op het project van de derde focusgroep is promotieonderzoek uitgevoerd. Eén van de vrijwilligers geeft aan dat om verder gemotiveerd te blijven de resultaten van dit onderzoek voor haar wel degelijk belangrijk waren.

‘Voor mij is zinvol zijn een reden om door te gaan. Als er uit het onderzoek was gekomen dat het geen effect heeft dan zou ik misschien wel stoppen’. (Focusgroep 3)

Soms krijgen de vrijwilligers te maken met tegenslagen waardoor voor die dag het werk niet zo nuttig voelt. Dit kan leiden tot negatieve emoties. Bijvoorbeeld wanneer er maar weinig patiënten zijn om te helpen.

‘Soms heb je vier patiënten. Hiervan zijn er dan drie in behandeling en de vierde wil niet. Dat is onbevredigend. Eigenlijk heb je dan maar een halve patiënt gedaan. Dan ga je naar huis en denk je dit was helemaal niks’. (Focusgroep 3)

4.3.4 Behoeftte aan ruimte voor zelfbepaling

Vrijwilligers vinden het belangrijk dat zij zelf invloed hebben op het werk dat zij doen. Zij krijgen soms te maken met overvragen vanuit de organisatie. Dit gebeurt bijvoorbeeld wanneer zij te veel verantwoordelijkheden krijgen toebedeeld of wanneer de vrijwilligersorganisatie te veel van hun tijd vraagt. Bepaalde verantwoordelijkheden staan volgens sommige vrijwilligers niet in verhouding met dat het vrijwillig is en die willen zij dan ook liever niet op zich nemen.

‘Het is ook de vraag: hoever gaan onze verantwoordelijkheden. Wij zijn vrijwillige krachten. Als je een BHV hebt dan krijg je ook verantwoordelijkheden en dat vind ik ver gaan voor een vrijwilliger’. (Focusgroep 4)

‘Ik heb iets met tijd. Als ze te streng met tijd worden. Van je moet dan werken. Ik wil wel zelf kunnen blijven bepalen. Ik wil zoveel en niet meer. Als ze overvragen dan stop ik’. (Focusgroep 3)

Bij één van de groepen hadden vrijwilligers het idee dat zij of collega-vrijwilligers soms gedwongen werden om taken op zich te nemen die zij liever niet wilden doen. Vooral wanneer het ging om het omgaan met besmettelijke patiënten bestond hierover aardig wat onrust. Hierbij bestond het gevoel dat hun zorgen niet serieus worden genomen.

‘Ik vind het moeilijk als ze zeggen wij hebben besloten dat jullie dit moeten doen. Terwijl ik dat soms helemaal niet wil doen. Als dat dan toch geëist wordt. Ik wil met liefde een heleboel dingen doen maar op een gegeven moment is er voor mij ergens een grens’. (Focusgroep 4)

‘Iedereen krijgt een cursus over hoe je je handschoenen et cetera aan moet doen. Toen zei iemand dat doe ik niet want ik heb een kleinkind en die heeft nog niet alle vaccinaties gehad. Toe zei de leidinggevende dat moet want dat staat in je contract. Het werd wel verplicht’. (Focusgroep 4)

4.3.5 Samenvatting

Psychisch welbevinden bij vrijwilligers kan onder andere ontstaan wanneer men zin kan ervaren uit het vrijwilligerswerk. Dit gebeurt wanneer de verschillende behoeftes, afkomstig uit de motivationele betrokkenheid, worden vervuld. De behoeftes die vrijwilligers hebben, kunnen worden onderverdeeld in de behoefte aan vervanging van de functies van werk of gezin, de behoefte aan waardering, de behoefte aan voldoening en de behoefte aan ruimte voor zelfbepaling.

In de behoefte aan vervanging van de functies van werk of gezin wordt grotendeels voorzien. Het vrijwilligerswerk voorziet in een dagbesteding die voorheen werd vervuld door werk of het zorgen voor een gezin. De behoefte aan waardering wordt voor sommige vrijwilligers niet vervuld. Dit is het geval voor vrijwilligers die werkloos of arbeidsongeschikt zijn. Zij ervaren dat het idee bestaat dat zij eigenlijk gewoon zouden moeten werken. Ook ervaren sommige vrijwilligers de ongelijkwaardigheid aan betaalde krachten binnen de organisatie als negatief.

De behoefte aan voldoening wordt voor de meeste vrijwilligers ingelost. Wel ervaren sommige vrijwilligers het als negatief wanneer zij niet het gevoel hebben toegerust te zijn voor het werk dat zij moeten doen. Ook zijn vrijwilligers graag zinvol bezig. Het gevoel zinloos bezig te zijn beperkt zich over het algemeen tot het hebben van een slechte dag. De behoefte aan ruimte voor zelfbepaling wordt voor sommige vrijwilligers niet vervuld wanneer zij niet hun eigen tijd kunnen indelen of taken op zich moeten nemen die zij eigenlijk niet willen doen.

Figuur 3 – Behoeftes die kunnen bijdragen aan psychisch welbevinden en de mate waarin ze voor de vrijwilligers in de zorg vervuld worden

Psychisch welbevinden	
Behoefte aan vervanging functies van werk of gezin	+
Behoefte aan waardering	+/-
Behoefte aan voldoening	+
Behoefte aan ruimte voor zelfbepaling	+/-

+ = Behoefte wordt (voor de meesten) vervuld, +/- = Behoefte wordt voor sommigen wel en voor sommigen niet vervuld, - = behoefte wordt (voor de meesten) niet vervuld.

4.4 Organisationale randvoorwaarden

Hiervoor zijn de normen en waarden, de motivationele betrokkenheid en het psychisch welbevinden van de vrijwilligers besproken. De organisationele randvoorwaarden die ervoor zorgen dat vrijwilligers langdurig inzetbaar blijven, kunnen hieruit afgeleid worden. Langdurige inzetbaarheid kan worden bereikt wanneer in de behoeftes is voorzien en vrijwilligers psychisch welbevinden ervaren. De organisatie moet daarom randvoorwaarden bieden die voortdurend bijdragen aan het vervullen van de behoeftes van vrijwilligers en zorgen voor psychisch welbevinden. De randvoorwaarden die geboden moeten worden zijn afhankelijk van de behoeftes die vervuld moeten worden. Welke randvoorwaarden belangrijk zijn kan daarom tussen vrijwilligers verschillen.

In de voorwaarden die er aan de vrijwilligersorganisaties gesteld worden, kunnen drie thema's onderscheiden worden. Deze zijn waardering, voldoening en zelfbepaling. Deze zelfde categorieën zijn eerder onderscheiden om psychisch welbevinden te categoriseren. De vervanging van werk of gezin ontbreekt hier omdat vrijwilligerswerk hier per definitie aan voldoet. Zo zorgt vrijwilligerswerk bijvoorbeeld voor tijdsbesteding, sociale contacten en voor het leveren van een bijdrage aan de samenleving. Hier kan de vrijwilligersorganisatie daarom niets meer aan toevoegen. De functies van arbeid zijn daarnaast gedeeltelijk terug te vinden in de behoefte aan waardering en voldoening.

4.4.1 Waardering

Waardering door de organisatie is voor alle vrijwilligers belangrijk. Daarbij worden secundaire arbeidsvoorwaarden zoals vrijwilligersdagen, kerstpakketten of andere presentjes op prijs gesteld. Het geeft een stukje waardering voor wat de vrijwilligers doen.

Het gaat dan meer om het gebaar dan om wat er gegeven wordt. Maar als het er niet is, zou het zeker gemist worden. Daar staat tegenover dat een leidinggevende die waardering uitspreekt minstens zo belangrijk is.

‘Ik ga er naartoe voor de patiënten. Maar als die patiënten je waardering geven en de organisatie niet dan zou ik zeggen zoek het maar uit’. (Focusgroep 3)

‘Vroeger hadden wij vrijwilligersdag. Dan kregen we een nieuwe directeur en die kwam dan in de deuropening staan en zei hij dat hij het toch zo waardeerde wat wij doen. En dat vond ik toch zo verschrikkelijk leuk. Ik was verbaasd dat dat zoveel verschil maakte’. (Focusgroep 4)

De belangrijkste vorm van waardering die er aan vrijwilligers gegeven kan worden, is dat zij serieus genomen worden en het gevoel krijgen dat zij er echt bij horen. Hierbij is het vooral belangrijk dat de vrijwilligers gehoord worden. Er moet dus ruimte zijn voor vrijwilligers om hun eigen ideeën in te brengen. Wanneer hier serieus naar geluisterd wordt geeft dit hen het gevoel dat zij onderdeel zijn van de organisatie en dat hun inbreng gewaardeerd wordt. Onderdeel hiervan is dat er binnen de organisatie ook bij betaalde krachten bekendheid is met de vrijwilligers en het werk dat zij doen. Hierdoor ontstaat er meer begrip en waardering vanuit de betaalde krachten voor het werk van de vrijwilligers. Ook komt dit de samenwerking ten goede.

‘Wat voor mij heel belangrijk is dat ik word gehoord op het werk. Dat is voor mij nodig om gemotiveerd te blijven’. (Focusgroep 4)

4.4.2 Voldoening

Voor de vrijwilligers is iets voor anderen kunnen betekenen een belangrijke motivatie om zich in te zetten voor vrijwilligerswerk. De organisatie moet voor hen de voorwaarden scheppen waardoor zij hiervoor optimaal toegerust zijn. Wanneer de organisatie hierin voorziet ervaren vrijwilligers voldoening uit het vrijwilligerswerk waardoor zij langduriger inzetbaar zullen blijven.

Om te zorgen dat vrijwilligers toegerust zijn is het belangrijk dat zij bij de start een goede introductie krijgen. Vrijwilligers moeten weten waar de organisatie voor staat en wat er

van hen verwacht wordt. Hierbij speelt ook scholing een rol. Deze scholing moet dan gericht zijn op de vaardigheden die benodigd zijn in het vrijwilligerswerk dat men doet.

Wanneer men in het vrijwilligerswerk bijvoorbeeld het gesprek aangaat met patiënten moet vrijwilligers geleerd worden hoe zij dit het beste kunnen aanpakken. Hierbij kan de organisatie ook haar visie uitdragen over hoe zij graag ziet dat het gebeurt. Bij één van de vrijwilligersorganisaties wordt er in de scholing bijvoorbeeld op gewezen dat het gaat om presentie en niet interventie. Het is hier niet de bedoeling dat vrijwilligers advies geven. Dit is belangrijk om te leren in de scholing.

Aanvullend op de introductie en de scholing is ook tussentijdse informatievoorziening belangrijk. Vrijwilligers moeten op de hoogte blijven van wat er gebeurt binnen de organisatie. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren via een informatieoverdracht tussen de verschillende diensten. Hierin kunnen de vrijwilligers relevante informatie achterlaten voor de vrijwilligers die na hen komen. Ook vrijwilligersbijeenkomsten kunnen dit doel dienen. Vrijwilligersbijeenkomsten zijn daarnaast belangrijk omdat vrijwilligers hierin de kans krijgen hun ervaringen uit te wisselen. Dit is van belang voor de vrijwilligers die alleen werken en daardoor normaal gezien niet in contact komen met andere vrijwilligers. De vrijwilligers kunnen elkaar op die manier steun bieden en van elkaars ervaringen leren.

Tot slot is begeleiding van belang. Sommige van de vrijwilligers werken voornamelijk alleen. Voor hen is het belangrijk dat er een aanspreekpunt is waar op terug gevallen kan worden. Maar ook op plekken waar vrijwilligers wel samenwerken met andere vrijwilligers is het belangrijk dat er iemand is waar zij terecht kunnen voor ondersteuning of begeleiding. Vrijwilligers geven hierbij aan het ook fijn te vinden feedback te krijgen. Ze vinden het prettig om te weten of ze wel of niet goed bezig zijn. Deze feedback kan ervoor zorgen dat mensen beter toegerust zijn om hun werk te doen. Bovendien kan dit moment ook gebruikt worden om waardering uit te spreken.

‘Als vrijwilligers zie je elkaar alleen bij bijeenkomsten. Je bent altijd alleen. Dus het is belangrijk dat je altijd op iemand kunt terugvallen. Ook telefonisch of via de mail’.
(Focusgroep 1)

‘Introductie is belangrijk. Weten waar de organisatie voor staat. Begeleiding is belangrijk om nieuwe ontwikkelingen te kunnen doorpraten en ook waardering te uiten’.
(Focusgroep 2)

‘Ik vind het belangrijk dat je ondersteund wordt en af en toe een bevestiging krijgt dat je de goede kant op gaat’. (Focusgroep 2)

‘Ik denk dat begeleiding een randvoorwaarde is. Vrijwilligers zijn gebaad met goede begeleiding. Wij worden begeleid door iemand die aandacht voor de persoon en het werk heeft. Ook kritisch is. Dat is goed’. (Focusgroep 3)

4.4.3 Ruimte voor zelfbepaling

De vrijwilligers doen hun werk vrijwillig. Wanneer het hen niet bevalt kunnen zij gemakkelijk vertrekken. Het is daarom belangrijk dat de organisatie niet meer van hen vraagt dan zij zelf willen geven. Dit betekent dat er respect moet zijn voor de hoeveelheid tijd en energie die de vrijwilliger bereid is te investeren in het vrijwilligerswerk. Hierbij hoort ook dat vrijwilligers niet gevraagd wordt taken te doen die zij niet op zich willen nemen.

‘Er is er bij ons eentje weggegaan om die reden. De leidinggevende zegt dan gewoon jij moet dat ook doen. Zij is dan best dwingend’. (Focusgroep 4)

Om dit te realiseren is het van belang dat er goed gecommuniceerd wordt met de vrijwilligers. Wanneer de organisatie op de hoogte is van waar de grenzen van een vrijwilliger liggen kan hier rekening mee gehouden worden. Tegelijkertijd is het belangrijk dat de juiste vrijwilliger op de juiste plek zit. Niet al het vrijwilligerswerk past bij alle vrijwilligers. Goede communicatie vooraf over wat het vrijwilligerswerk precies inhoudt, wat er van vrijwilligers verwacht wordt en de wensen en verwachtingen van de vrijwilliger zelf kan bijdragen aan een goede afstemming.

4.4.4 Samenvatting

Vrijwilligers krijgen over het algemeen geen geldelijke beloning voor hun inzet. Voor hen bestaat daarom niet de noodzaak om het werk te blijven doen. Om die reden is het belangrijk dat de organisatie voorwaarden schept waarin vrijwilligers zich langdurig willen inzetten voor het vrijwilligerswerk. Om te beginnen is hierbij waardering van belang. Dit kan in de vorm van secundaire arbeidsvoorwaarden zoals het organiseren van (vrijwilligers-) uitjes of presentjes. Nog belangrijker is dat vrijwilligers het gevoel hebben serieus genomen te worden.

Naast het krijgen van waardering moeten vrijwilligers voor zichzelf voldoening blijven halen uit het vrijwilligerswerk. Dit kan door zinvol bezig te zijn en het gevoel te hebben ook echt iets toe te voegen. De vrijwilligersorganisatie kan hiertoe bijdragen door te zorgen dat de vrijwilligers zijn toegerust voor het werk dat zij moeten doen. Dit kan bijvoorbeeld door een goede introductie, scholing, een goede informatievoorziening en door het bieden van begeleiding.

Omdat het vrijwillig is willen de vrijwilligers wel graag zelf iets te zeggen hebben over wat zij wel of niet willen doen. Er moet vanuit de organisatie daarom respect zijn voor de wensen en grenzen van de vrijwilliger. Ook hiervoor is een goede communicatie tussen de vrijwilliger en de organisatie nodig. Omdat er binnen de organisatie nu eenmaal bepaalde dingen moeten gebeuren is het van belang al bij de selectie te letten op een goede afstemming tussen vrijwilliger en vrijwilligersorganisatie.

Figuur 4 – Organisationele randvoorwaarden

Organisationele randvoorwaarden	
Waardering	Secundaire arbeidsvoorwaarden Waardering door leidinggevende Serieus genomen worden
Voldoening	Toegerust zijn Introductie Scholing Informatievoorziening Begeleiding
Ruimte voor zelfbepaling	Respect voor wensen/grenzen vrijwilliger Juiste vrijwilliger op de juiste plek

5 Conclusies en aanbevelingen

5.1 Samenvatting en conclusies

Om meer inzicht te verkrijgen in de rol van de vrijwilliger in het zorgvernieuwingsplan, heeft Netwerk 100 het initiatief genomen om een onderzoek uit te voeren naar de duurzame inzetbaarheid van vrijwilligers in zorgvernieuwingsprojecten. Wanneer mensen iets als zinvol en betekenisvol ervaren kan dit leiden tot een meer duurzame inzet door motivationele betrokkenheid en psychisch welbevinden. Er werd daarom verwacht dat zingeving een belangrijke rol zou spelen bij de duurzame inzetbaarheid van vrijwilligers. De duurzame inzetbaarheid van vrijwilligers is in dit onderzoek daarom benaderd vanuit het begrip zingeving.

Om te onderzoeken in hoeverre zingeving kan bijdragen aan de duurzame inzetbaarheid van vrijwilligers is er een literatuuronderzoek gedaan en zijn er focusgroepen gehouden met vrijwilligers van vier verschillende vrijwilligersorganisaties in de zorg. Het literatuuronderzoek diende tevens als voorbereiding op de focusgroepen. Aan de hand van de bevindingen uit het literatuuronderzoek is een analysekader opgesteld op basis waarvan de duurzame inzetbaarheid van vrijwilligers in de focusgroepen is onderzocht.

Normen en waarden als basis

Teruggrijpend op de verschillende onderdelen van het analysekader wordt zichtbaar hoe het proces naar duurzame inzetbaarheid werkt (figuur 5). De inzet voor vrijwilligerswerk lijkt hoofdzakelijk een basis te vinden in een cognitief kader, ook wel te duiden als normen en waarden, waarin het belangrijk is om iets voor de ander te betekenen. Dit komt voort uit idealisme. Daarnaast zijn er ook vrijwilligers die zeggen het zelf goed te hebben en daarom graag iets terug willen doen.

Motivationale betrokkenheid

Individueel ontwikkelen motivationale betrokkenheid voor dingen die passen binnen hun eigen normen en waarden. Motivationale betrokkenheid voor vrijwilligerswerk kan bijvoorbeeld ontstaan wanneer idealisme belangrijk is. Deze motivationale betrokkenheid kan geplaatst worden binnen de drie soorten motivationale waarden van zingeving van Van der Lans (2006) en Leijssen (2004) (instrumenteel, intrinsiek en zelfoverstijgend) en verder opgedeeld worden in de motieven voor vrijwilligerswerk van Clary et al (1998) en Karr & Bosch (2008).

Uit eerder onderzoek kwam naar voren dat met name zelfoverstijgende motieven van belang zouden zijn voor vrijwilligers in de zorg. Dit blijkt inderdaad een belangrijk motief te zijn in de zingeving die de vrijwilligers ontleen aan het vrijwilligerswerk. Maar ook intrinsieke motieven van zingeving blijken erg belangrijk te zijn. Uiteindelijk komen uit de motivaties van vrijwilligers drie subthema's het meest sterk naar voren. Deze zijn vervanging van de functies van werk of gezin, waardering en voldoening.

Behoeftes

Motivationale betrokkenheid bestaat uit de doelen die individuen nastreven door vrijwilligerswerk te doen. De drie subthema's representeren daarom behoeftes die vrijwilligers hebben en willen vervullen met vrijwilligerswerk. Wanneer deze behoeftes worden vervuld kan dit bijdragen aan het psychisch welbevinden. Om psychisch welbevinden te ervaren dient daarom de behoefte aan vervanging van de functies van werk of gezin, de behoefte aan waardering en de behoefte aan voldoening vervuld te worden.

Psychisch welbevinden kan daarnaast beïnvloed worden door positieve of negatieve emoties die niets met de motivationale betrokkenheid te maken hebben. Een emotionele reactie kan bijvoorbeeld ontstaan door omstandigheden op de werkvloer die niet in verband staan met de motivaties. In dat opzicht hebben vrijwilligers de behoefte om zelf te kunnen bepalen hoeveel tijd zij besteden aan het vrijwilligerswerk. Tevens willen zij graag invloed hebben op welke taken zij wel of niet hoeven te doen. De behoefte aan ruimte voor zelfbepaling kan daarom toegevoegd worden aan de behoeftes die bij vervulling kunnen leiden tot psychisch welbevinden.

Er zijn dus vier behoeftes waarin het vrijwilligerswerk moet voorzien. Wanneer het vrijwilligerswerk in deze behoeftes voorziet leidt dit tot psychisch welbevinden. Vrijwilligers die motivationeel betrokken zijn en psychisch welbevinden ervaren kunnen zingeving ontleen aan vrijwilligerswerk en zullen daardoor duurzamer inzetbaar zijn. Om de vrijwilligers langdurig motivationeel betrokken te houden en te zorgen voor blijvend psychisch welbevinden moet de vrijwilligersorganisatie voldoen aan bepaalde randvoorwaarden.

Randvoorwaarden: waardering, voldoening en zelfbepaling

De randvoorwaarden waaraan vrijwilligersorganisaties moeten voldoen kunnen onderverdeeld worden in het bieden van waardering, voldoening en ruimte voor zelfbepaling. De organisatie kan waardering bieden door secundaire arbeidsvoorwaarden, het geven van waardering van bovenaf en het serieus nemen van de vrijwilligers.

Randvoorwaarden die te maken hebben met voldoening moeten ervoor zorgen dat de vrijwilligers zijn toegerust om hun werkzaamheden uit te voeren. Vrijwilligers zijn toege-

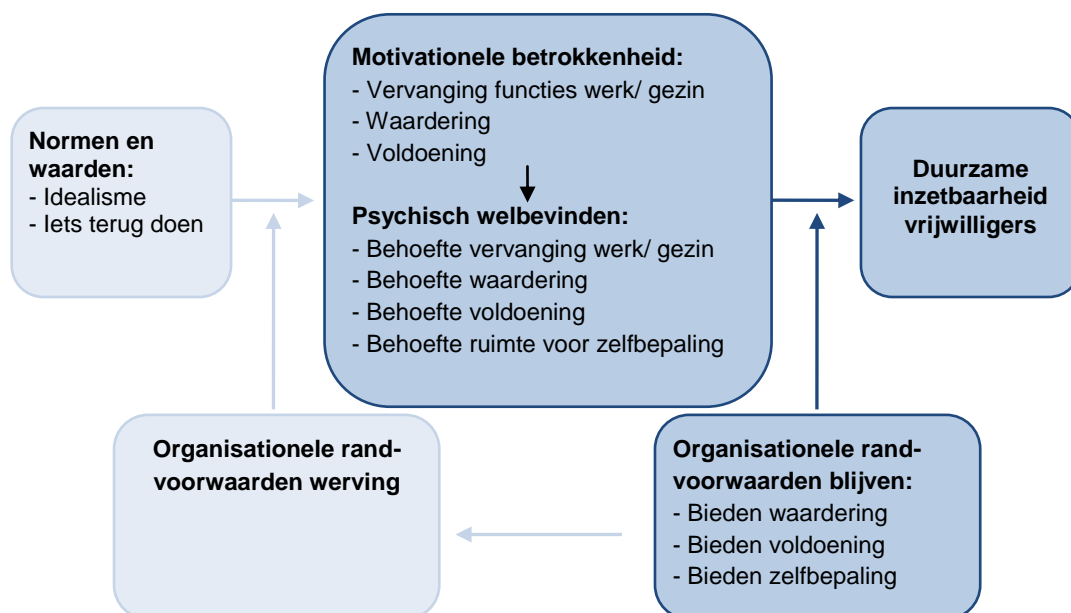
rust voor hun werkzaamheden wanneer zij weten wat er van hen verwacht wordt en wanneer zij over de juiste kennis en vaardigheden beschikken.

Een organisatie moet tot slot de mogelijkheid tot zelfbepaling bieden. Dit kan zij doen door respect te hebben voor de wensen en grenzen van vrijwilligers. Hierbij is communicatie tussen de vrijwilliger en de vrijwilligersorganisatie erg belangrijk. Bovendien moet ook gelet worden op een goede match tussen de vrijwilliger en het vrijwilligerswerk. Hier kunnen vrijwilligersorganisaties zelf een belangrijke rol spelen bij de selectie van vrijwilligers. Omdat gemeentes in nieuwe wetgeving rondom langdurige zorg een meer centrale rol gaan spelen in de organisatie van zorg, kunnen ook zij hierin mogelijk een coördinerende rol spelen. Het belang van een goede gemeentelijke coördinatie van vrijwilligers wordt onderstreept door het ministerie van VWS (Kamerstukken, 2012/2013).

Werving

De randvoorwaarden geven aan wat voor vrijwilligers belangrijk is om hun werk met plezier uit te kunnen voeren. Deze randvoorwaarden om vrijwilligers te behouden voor de vrijwilligersorganisatie kunnen een indicatie geven over waar op gelet moet worden bij de werving van vrijwilligers. Vrijwilligersorganisaties zouden hiermee in hun wervingsbeleid rekening kunnen houden. Om vrijwilligers aan te trekken is het voor een vrijwilligersorganisatie daarom belangrijk om naar potentiële toekomstige vrijwilligers te communiceren op welke manier de organisatie tegemoet komt aan de behoeftes van vrijwilligers.

Figuur 5 – Duurzame inzetbaarheid van vrijwilligers



5.2 Aanbevelingen

Op basis van bovenstaande conclusies komen wij tot een aantal aanbevelingen die er gezamenlijk aan bijdragen dat vrijwilligers zin ervaren in hun werkzaamheden en daardoor duurzaam inzetbaar blijven. Deze zijn:

- Spreek waardering voor de vrijwilligers uit.
- Geef vrijwilligers de ruimte om eigen ideeën in te brengen en neem deze ideeën serieus.
- Zorg ervoor dat vrijwilligers zijn toegerust voor het vrijwilligerswerk door het geven van een goede introductie, tussentijdse informatievoorziening en waar nodig aanvullende scholing.
- Bied een goede begeleiding aan de vrijwilligers wanneer zij daar behoefte aan hebben en geef aan waar zij terecht kunnen voor aanvullende ondersteuning.
- Stem wat er van vrijwilligers gevraagd wordt af op de bijdrage die vrijwilligers bereid zijn te geven qua tijdsinvestering en aard van het werk.
- Selecteer de juiste vrijwilligers bij de juiste werkzaamheden en/of personen.

Deze aanbevelingen lijken wellicht een open deur. Toch blijkt uit de focusgroepen dat dit kernelementen zijn die eraan bijdragen dat vrijwilligers met plezier en gemotiveerd het vrijwilligerswerk blijven doen. Bovendien is duidelijk geworden dat niet door alle vrijwilligersorganisaties aan deze randvoorwaarden wordt voldaan. Om vrijwilligers duurzaam inzetbaar te houden is het daarom belangrijk dat deze aanbevelingen worden vertaald naar concreet vrijwilligersbeleid en dit ook te implementeren in de organisatie.

In dit vrijwilligersbeleid dient er plaats te zijn voor een vrijwilligerscoördinator die een cruciale positie inneemt tussen de betaalde krachten en de vrijwilligers. Dat wil zeggen dat de vrijwilligerscoördinator de rol vervult van belangenbehartiger van de vrijwilligers en hen helpt een solide plek te verwerven tussen betaalde krachten.

De vrijwilligerscoördinator heeft daarnaast een begeleidende rol naar vrijwilligers toe. Het is belangrijk dat er regelmatig functioneel contact is tussen de vrijwilligerscoördinator en de individuele vrijwilligers. Dit contact kan bijvoorbeeld gaan over of alles nog steeds goed loopt en of de vrijwilliger het nog naar zijn zin heeft. Vrijwilligersorganisaties zouden in hun organisatie kunnen onderzoeken in hoeverre de vrijwilligerscoördinator op dit moment deze functies vervult en waar ruimte is voor verbetering.

Verder is het in de vertaling van de aanbevelingen naar de werkvloer ook belangrijk te kijken welke andere actoren hierin een rol kunnen vervullen. Hierbij kan gedacht worden aan de rol van een afdelingshoofd of een van de betaalde krachten die zij aan zij werken met vrijwilligers. Maar ook aan de rol van de vrijwilliger zelf. Om duurzame inzetbaarheid van vrijwilligers te bewerkstelligen dient er een proces van bewustwording plaats te

vinden over de rol die de verschillende actoren hierin spelen. Dit kan door het onderwerp zingeving en duurzame inzetbaarheid onder de aandacht te houden, bijvoorbeeld door het aanbieden van trainingen in de vorm van simulaties en rollenspelen. Bij dit alles is het opstellen van een draaiboek noodzakelijk om te zorgen voor continuïteit binnen een project. Netwerk 100 zou bij het vertalen van de aanbevelingen naar concreet gedrag mogelijk een initiërende en coördinerende rol kunnen spelen.

Tot slot dient vermeld te worden dat alleen al de uitnodiging om mee te denken over het thema zingeving en duurzame inzetbaarheid door de vrijwilligers werd ervaren als een uiting van waardering voor hun werk en inzet. Er werd naar hen geluisterd en zij voelden zich daardoor serieus genomen. De focusgroepen boden bovendien de gelegenheid aan de vrijwilligers om ervaringen uit te wisselen.

Literatuur

- Boss, E., Blauw, W. en Alblas, M. (2011). *Vrijwillige inzet 2.0. Vrijwillige inzet 2011*. Utrecht: MOVISIE.
- Boer, A. de, Klerk, M. de (2013). *Informele zorg in Nederland; Een literatuurstudie naar mantelzorg en vrijwilligerswerk in de zorg*. Den Haag: SCP.
- Brudney, J. L., & Meijs, L. C. (2009). *It Ain't Natural toward a new (natural) resource conceptualization for volunteer management*. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 38(4), 564-581.
- Clary, E. G., Synder, M., Ridge, R. D., Copeland, J., Stukas, A. A., Haugen, J., & Meine, P. (1998). *Understanding and assessing the motivations of volunteers: A functional approach*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 1516–1530.
- Hegeman, P.K., Kuperus, M. (2004). *Een verkenning van het begrip vrijwilligerswerk*. Vrijwillige inzet onderzocht 1,(2).
- Hoogenboom, M., Knijn, T. & Saber, M. (2010). *Een warm nest of een geoliede machine –Hoe Het Buitenhof en de Zonnebloem vrijwilligers vinden en binden*. Utrecht: MOVISIE.
- Houten, M. van, Winsemius, A. (2007). *Het kind en het badwater*. Vrijwillige inzet onderzocht 4, (7).
- Kamerstukken || 2012/2013, 30169, 30597, nr, 28, p. 12.
- Kamerstukken || 2012/2013, 30597, nr. 380, p. 1.
- Karr, L.B., Bosch, A. van den (2008). *Ze zijn geweldig, maar waarom eigenlijk?* Utrecht: MOVISIE
- Koops, H. (2010). *Wat beweegt vrijwilligers van dorpshuizen in Fryslân? Onderzoek bij dorpshuizen in Fryslân naar de motieven van vrijwilligers*. (scriptie). Saxion Hogeschool: Deventer.

- Lans, J. Van der., (2006). *Zingeving en zingevingfuncties van religie bij stress*. In „Religie ervaren; godsdienstpsychologische opstellen“ bundel o.r.v. Van Heeswijk, A., Kerssemakers, J., Van Uden, R., Vergouwen L. en Zock, H., Tilburg: KSGV, blz. 72 – 127.
- Leijssen, M. (2004). *Zingeving en zingevingproblemen vanuit psychologisch perspectief*. In Wetenschappelijk denken: een laboratorium voor morgen? Lessen voor de eenentwintigste eeuw (pp. 241-268). Leuven: Universitaire Pers Leuven.
- MacNeela, P. (2008). *The give and take of volunteering: Motives, benefits, and personal connections among Irish volunteers*. *Voluntas: International journal of voluntary and nonprofit organizations*, 19(2), 125-139.
- Merrell, J. (2000). *'You don't do it for nothing': women's experiences of volunteering in two community well woman clinics*. *Health & Social Care in the Community*, 8(1), 31-39.
- Plempers, E., Wentink, M., Broenink, N. (2005). *Vrijwillig beloond. Een onderzoek naar het erkennen en waarderen van vrijwilligers*. Utrecht, Verwey-Jonker Instituut.
- Scholten, C., Overbeek, R. van (2009). *Een solide basis. Onderzoek naar vrijwilligerswerk en verantwoorde zorg*. Utrecht: Vilans.
- Stukas, A. A., Worth, K. A., Clary, E. G., & Snyder, M. (2009). *The Matching of Motivations to Affordances in the Volunteer Environment An Index for Assessing the Impact of Multiple Matches on Volunteer Outcomes*. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 38(1), 5-28.
- Vuuren, T. van (2011). *Vitaliteitsmanagement: je hoeft niet ziek te zijn om beter te worden!* Inaugurale rede, 16 September 2011. Heerlen: Open Universiteit

Websites

- Zorg voor elkaar(2012). *Nederland heeft 90% meer vrijwilligers nodig door bezuinigingen*. Geraadpleegd op 26 augustus, 2013. <http://zorgvoorelkaar.pressdoc.com/35126-nederland-heeft-90-meer-vrijwilligers-nodig-door-bezuinigingen>.