

2013

# Tevredenheid Wmo Veldhoven

## Zorgvrijwilligers



drs. J.H. van Laarhoven  
december 2013

## **Colofon**

**Opdrachtgever** Gemeente Veldhoven  
Afdeling Maatschappelijke en Stedelijke ontwikkeling  
Postbus 10101  
5500 GA Veldhoven

**Tekst** drs. J.H. van Laarhoven

Overnemen van delen van de tekst is toegestaan onder voorwaarde van een duidelijke bronvermelding.

## Inhoudsopgave

Samenvatting en aanbevelingen	5
1 Inleiding	9
1.1 Aanleiding en doel	9
1.2 Afbakening van het onderzoek	10
1.3 Opzet	10
1.4 Leeswijzer	11
2 Vrijwilligers aan het woord	13
2.1 Het vrijwilligerswerk	15
2.2 Redenen voor vrijwilligerswerk	16
2.3 Redenen om te stoppen met vrijwilligerswerk	19
2.4 Meerwaarde en belang van vrijwilligerswerk	21
2.5 Ondersteuning	22
2.6 Waardering	23
3 Blick op vrijwilligers (in Veldhoven)	25
3.1 Wie is de vrijwilliger?	25
3.2 Redenen en motieven voor vrijwilligerswerk	28
3.3 Meerwaarde vrijwilligerswerk	29
3.4 Afname vrijwilligers?	29
4 Discussie: aanbevelingen en dilemma's	31
4.1 Aanbevelingen	31
4.2 Dilemma's	32
Bijlagen	33
Bijlage 1: Leidraad organisaties	35
Bijlage 2: Leidraad vrijwilligers	37





## Samenvatting en aanbevelingen

De gemeente moet jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek houden om via deze weg horizontale verantwoording af te leggen over de Wmo. De gemeente Veldhoven heeft dit jaar gekozen om onder de groep zorgvrijwilligers onderzoek te doen. Voor de gemeente is dit namelijk een belangrijke groep.

### Definitie zorgvrijwilligers:

Een zorgvrijwilliger is iemand die in georganiseerd verband onverplicht en onbetaald werk verricht ten behoeve van een ander en de samenleving. Zorgvrijwilligers zijn direct werkzaam met personen (zieken, gehandicapten, bejaarden of andere hulpbehoevenden), die voor hun persoonlijke welzijn afhankelijk zijn van derden. Hierbij gaat het om vrijwilligers die geen persoonlijke band hebben met de hulpbehoevende (zoals mantelzorg).

### Opzet onderzoek

In dit onderzoek wordt een beeld geschetst van de tevredenheid van de zorgvrijwilliger die in Veldhoven actief is of die woonachtig is in Veldhoven. We gaan hierbij onder andere in op de redenen waarom men vrijwilligerswerk doet, wat de motivatie is, wat een reden zouden zijn om te stoppen, hoe het zit met de ondersteuning en hoe zorgvrijwilligers de toekomst zien. Ook kijken we hoe het er in Veldhoven verder voor staat met de vrijwilligers en wat er voor interessante ontwikkelingen in het land zijn.

De dataverzameling bestond uit drie onderdelen.

- Wat is er al bekend uit bestaande onderzoeken;
- Gesprekken met professionals (met Stimulans Vrijwilligersbureau en SWOVE);
- Focusgroepen met vrijwilligers.

Het onderzoek heeft een kwalitatieve insteek, dit om meer inzicht te krijgen in de beweegredenen van vrijwilligers.

### Analyse en selectie

In overleg met de gemeente is gekozen om enkele vrijwilligersorganisaties te benaderen voor het onderzoek. Om een zo breed mogelijk palet aan zorgvrijwilligers te benaderen hebben we de afweging gemaakt om zowel vrijwilligersorganisaties (zonder professionals in dienst) als professionele organisaties, die vrijwilligers in dienst hebben, te bevragen. Geprobeerd is om een goede afspiegeling van de vrijwilligersorganisaties te creëren. Dit om toch de representativiteit te waarborgen (die bij kwalitatief onderzoek van ondergeschikt belang is). Het lijkt erop dat er sprake is van een redelijk eenduidig beeld qua motivatie, tevredenheid en vragen/punten waar vrijwilligers mee zitten. De leeftijdsverdeling wat betreft vrijwilligers komt ook redelijk overeen met de verwachtingen. Er zijn meer ouderen dan jongeren die als zorgvrijwilliger actief zijn. Ook hebben er organisaties deelgenomen die (volgens Stimulans Vrijwilligersbureau) te boek staan als organisatie waar nog redelijk veel jongeren actief zijn. Echter is het ook zo dat enkele organisaties zijn afgehaakt

waarbij de verwachting is dat de gemiddelde leeftijd wat lager ligt. Echter ook organisaties waar de gemiddelde leeftijd hoger ligt, hebben afgehaakt. Kortom, gezegd kan worden dat er zich een redelijke afspiegeling van de zorgvrijwilliger heeft voorgedaan.

De organisaties zijn per mail en/of telefonisch benaderd om mee te doen aan het onderzoek. In totaal hebben 12 van de 19 geselecteerde organisaties deelgenomen aan het onderzoek.

Stimulans Vrijwilligersbureau en SWOVE hebben ook een plek gekregen in dit onderzoek omdat zij het verlengstuk zijn van gemeentelijke beleid. Daarnaast fungeren zij als een gids voor andere organisaties.

### **De zorgvrijwilliger**

Over het algemeen zijn het wat oudere generaties die binnen de sector zorg en welzijn actief zijn als vrijwilliger. Er zijn echter wel verschillen binnen organisaties, aangezien ook niet alle organisaties zich richten op hulp en ondersteuning aan ouderen. Bijvoorbeeld bij de stichting De Stalvrienden of maatjesproject variëren de leeftijden. Een verklaring voor het gebrek aan jongeren is dat het momenteel niet bij de levensfase van de jongeren past en dat zij daardoor minder vrijwilligerswerk in de zorg doen. In dat geval is het geen generatie effect maar een leeftijdseffect en zullen jongeren (wanneer ze ouder worden) mogelijk wel vrijwilligerswerk in de zorg gaan doen. Daarnaast kan het te maken hebben met het type vrijwilligerswerk. Jongeren zijn mogelijk steeds vaker op zoek naar kortdurende klussen en willen zich niet binden. Daarnaast zijn er ook meer vrouwen actief in deze sector dan mannen hoewel ook dat afhangt van het vrijwilligerswerk zelf. Bij de Alexanderband ervaren ze bijvoorbeeld dat de mensen die de technische zaken regelen vaker mannen zijn dan vrouwen.

Verder blijkt dat tijdgebrek voor veel mensen een reden is om geen vrijwilligerswerk te doen. Het SCP geeft ook dat het aantal te besteden uren is verminderd in de afgelopen jaren waardoor er minder vrije tijd over blijft voor vrijwilligerswerk.

Over het algemeen doen vrijwilligers die al vrijwilligerswerk doen toch meerdere soorten vrijwilligerswerk. Zij weten hier dus wel tijd voor vrij te maken (maar het zijn bijvoorbeeld ook vaker vrijwilligers met deeltijdbanen of gepensioneerd). De vrijwilligers die hebben deelgenomen aan het onderzoek doen vrijwel allemaal nog andere vrijwilligerstaken.

### **Reden voor vrijwilligerswerk**

Redenen voor (zorg)vrijwilligerswerk kunnen heel divers zijn. Over het algemeen vindt iedereen het wel belangrijk om iets voor elkaar te betekenen en het geeft iedereen voldoening. Toch zijn er vrijwilligers die het zijn gaan doen omdat ze gestopt zijn met werken en niet in een gat wilde belanden, of dat het met de paplepel is ingegoten, dat een bekende een bepaalde ziekte heeft of in een instelling verblijft, of dat ze er iets van leren (werkervaring opdoen).

### **Meerwaarde/redenen om te stoppen**

De meerwaarde van vrijwilligers zit hem erin dat ze een aanvulling zijn op beroepskrachten. Het is iets extra's voor cliënten. Zo zien vrijwilligers het zelf ook. Ze maken wel de kanttekening dat ze het idee hebben dat dit eraf gaat en dat zij vaker taken van professionals over moeten nemen. Daar zijn

ze op tegen om verschillende redenen. Ze willen geen arbeidskrachten verdringen en ze willen niet de verantwoordelijkheid dragen voor zaken waar eigenlijk betaalde krachten de verantwoordelijkheid voor moeten dragen. Daarnaast komen er in het geval van een verschuiving vaak taken bij die vrijwilligers niet zien zitten. Ze zijn vrijwilligerswerk gaan doen voor de leuke zaken, niet voor het papierwerk.

### **Waardering**

Waardering is erg belangrijk voor vrijwilligers. Maar wat houdt dat in? Dat kan gaan van een presentje of een kaart met kerst of verjaardag tot belangstelling van een vrijwilligerscoördinator of daadwerkelijk tijd vrij maken om naar verhalen van vrijwilligers te luisteren. Daarnaast geldt dat vrijwilligers het wel waarderen dat de gemeente jaarlijks vrijwilligersavonden organiseert. Dit met name omdat de gemeente zo haar waardering laat zien. Het is echter niet zo dat veel vrijwilligers per definitie veel waarde aan de avonden hechten. Waardering hoeft niet groots te zijn.

### **Ondersteuning**

Veel vrijwilligers zijn over het algemeen tevreden over de ondersteuning die zij van de organisatie krijgen. Ze kunnen voldoende cursussen volgen en kunnen bijna altijd bij iemand terecht als ze met vragen zitten of iets kwijt moeten. In een enkele situatie kan het beter, maar dat heeft vaak te maken met bezuinigingen waardoor goede medewerkers of vrijwilligers moesten vertrekken of dat de directie genoodzaakt is om bepaalde maatregelen te nemen waar vrijwilligers niet altijd kunnen staan.

### **Aanbevelingen**

- Leg als organisatie of gemeente niet te veel druk op vrijwilligers. Op administratieve rompslomp zitten vrijwilligers over het algemeen niet te wachten. Veel vrijwilligers geven ook aan dat het een reden kan zijn om te stoppen met het betreffende vrijwilligerswerk als het de spuigaten uitloopt.

- Zorg dat er een verschil blijft bestaan tussen professionals en vrijwilligers. Vrijwilligers geven aan dat ze niet te veel taken van een professional willen overnemen. Zij willen die verantwoordelijkheid niet dragen aangezien ze er ook niet voor betaald krijgen.

- Mogelijk zit er nog wel rek in de ondersteuning van organisaties. Stimulans Vrijwilligersbureau geeft aan dat ze mogelijk meer zouden kunnen betekenen om organisaties bewust te maken van de veranderingen/ verschuivingen die zich voordoen op het gebied van kortdurende verbintenis. Omdat nog niet alle organisaties het belang hiervan zien of inzien hoe ze dit kunnen oppakken zou hier wel ondersteuning nodig zijn.

Een mogelijkheid bestaat ook nog dat organisaties hun krachten bundelen. Dat je gebruik maakt van elkaars expertise of van elkaars krachten. Misschien doet er iemand vrijwilligerswerk bij een organisatie die voor een andere organisatie de website zou willen verbeteren of ontwikkelen. Probeer dus de samenwerking tussen organisaties te faciliteren en/of bemoedigen.

Dit zijn slechts twee voorbeelden. Er zijn waarschijnlijk nog meer situaties/ ideeën te bedenken waarbij het handig is als organisaties gevoed worden met ideeën en hierbij tevens ondersteund worden.





## 1. Inleiding

**Zorgvrijwilligers zijn van groot belang voor de maatschappij! Daarom wil de gemeente ook meer weten van deze groep. Waarom doen ze vrijwilligerswerk, wat zien zij als meerwaarde van vrijwilligerswerk? Hoe tevreden zijn ze over de ondersteuning en hoe zien zij de toekomst tegemoet met alle verhalen over individualisering, vergrijzing, ontgroening, de toenemende vraag naar mantelzorgers en bezuinigingen.**

Elke gemeente moet jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uitvoeren in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). De gemeente bepaalt zelf onder welke doelgroep of prestatieveld van de Wmo ze een Klanttevredenheidsonderzoek houdt. Dit jaar heeft de gemeente Veldhoven gekozen voor vrijwilligers, en dan specifiek de zorgvrijwilligers.

### **Zorgvrijwilligers:**

Een zorgvrijwilliger is iemand die in georganiseerd verband onverplicht en onbetaald werk verricht ten behoeve van een ander en de samenleving. Zorgvrijwilligers zijn direct werkzaam met personen (zieken, gehandicapten, bejaarden of andere hulpbehoevenden), die voor hun persoonlijke welzijn afhankelijk zijn van derden. Hierbij gaat het om vrijwilligers die geen persoonlijke band hebben met de hulpbehoevende (zoals mantelzorg).

### **1.1 Aanleiding en doel**

Vrijwilligers zijn de spil van de samenleving. Zonder vrijwilligers zouden veel organisaties zich niet staande kunnen houden. Met de aankomende decentralisaties in het sociale domein en bezuinigingen op dit vlak zijn zorgvrijwilligers helemaal belangrijk. De gemeente vindt het daarom belangrijk om inzicht te krijgen in de motivatie van deze vrijwilligers, waarom ze vrijwilligerswerk doen en hoe zij momenteel denken over het vrijwilligerswerk dat ze doen. De doelgroep valt binnen de prestatievelden van de Wmo waar de gemeente beleid op moet formuleren en waarover ze horizontale verantwoording dient af te leggen aan de gemeenteraad. De gemeente heeft daarom opdracht gegeven om onderzoek te doen naar zorgvrijwilligers.

### **De prestatievelden (sinds 2007)**

1. De leefbaarheid en sociale samenhang in dorpen, wijken en buurten bevorderen.
2. Jeugdigen met problemen met opgroeien en ouders met problemen met opvoeden preventief ondersteunen.
3. Informatie, advies en cliëntondersteuning geven.
4. Mantelzorgers en vrijwilligers ondersteunen.
5. Bevorderen dat mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en mensen met een psychosociaal probleem deelnemen aan het maatschappelijk verkeer en zelfstandig functioneren.
6. Mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en mensen met een psychosociaal probleem voorzieningen verlenen om hun zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijke verkeer te behouden.
7. Maatschappelijke opvang bieden, waaronder vrouwenopvang.
8. Openbare geestelijke gezondheidszorg bevorderen, met uitzondering van psychosociale hulp bij rampen.
9. Verslavingsbeleid bevorderen.

## **1.2 Afbakening van het onderzoek**

In dit onderzoek schetsen we een beeld van de vrijwilliger die in Veldhoven actief is of die woonachtig is in Veldhoven. We gaan hierbij onder andere in op de tevredenheid van de zorgvrijwilliger of het vrijwilligerswerk. Maar ook de reden voor vrijwilligerswerk, de motivatie en de reden om te stoppen worden belicht. Ook zien we hoe het er in Veldhoven verder voor staat met de vrijwilligers en wat er voor interessante ontwikkelingen in het land zijn.

## **1.3 Opzet**

De dataverzameling bestond uit drie delen. Bij de start van het onderzoek is er gekeken naar bestaande onderzoeken; wat is er al bekend over vrijwilligers. Dit heeft zowel als input gediend voor de focusgroepgesprekken die zijn gehouden als voor achtergrondinformatie in dit rapport. Hierna heb ik twee gesprekken gevoerd met professionals. Het ene gesprek heb ik met Stimulans Vrijwilligersbureau gevoerd, het andere met professionals die werkzaam zijn bij SWOVE (o.a. vrijwillige thuiszorg). Zij zijn het verlengstuk van de gemeente en voeren het beleid uit, daarnaast zijn ze een gids voor organisaties. Verder heb ik vier focusgroepgesprekken gehouden met vrijwilligers. Voor deze gesprekken zijn tevens gespreksleidraden gemaakt (zie bijlage). Daarin staan de onderwerpen die grotendeels in het gesprek ter sprake zijn gekomen. Ik heb de vrijwilligers zoveel mogelijk laten vertellen zonder specifiek op bepaalde punten in te zoomen (bijvoorbeeld de effecten van bezuinigingen en ondersteuning). De insteek hiervoor is dat ik vrijwilligers niet wil aanpraten dat ze ondersteuning nodig hebben of dat ze iets missen. Wanneer dit toch ter sprake kwam is dat een punt dat vrijwilligers graag aangestipt zagen. De drie onderdelen, deskresearch, focusgroepgesprekken en gesprekken met SWOVE en Stimulans Vrijwilligersbureau zijn input voor deze rapportage.

Het onderzoek heeft dus een kwalitatieve insteek, dit om meer inzicht te krijgen in de beweegredenen van vrijwilligers. Daar de representativiteit met kwalitatief onderzoek niet het doel is kan ik toch zeggen dat de ervaring na afloop van de vier focusgroepgesprekken een redelijk eenduidig beeld op leverde van de motivatie, tevredenheid en vragen/punten waar vrijwilligers mee zitten.

### **Analyse en selectie**

In overleg met de gemeente is gekozen om enkele vrijwilligersorganisaties te benaderen om deel te nemen aan het onderzoek. Om een zo breed mogelijk palet aan zorgvrijwilligers te benaderen hebben we de afweging gemaakt om zowel vrijwilligersorganisaties (zonder professionals in dienst) als professionele organisaties, die vrijwilligers in dienst hebben, te bevragen. Voor de focusgroepgesprekken zijn vrijwilligersorganisaties benaderd die actief zijn in Veldhoven. Deze heb ik samen met de gemeente geselecteerd. Ik heb getracht vrijwilligers van zoveel mogelijk verschillende organisaties aan het woord te laten (gemiddeld twee per organisatie). Per focusgroepgesprek waren dus meerdere organisaties vertegenwoordigd. De organisaties zijn per mail en/of telefonisch benaderd om mee te doen. In totaal hebben 12 van de 19 geselecteerde organisaties deelgenomen aan het onderzoek.

De organisaties die niet deel hebben genomen aan het onderzoek zijn zeer divers, waardoor het geen selectieve groep betreft. Toch zijn er enkele organisaties die niet hebben meegewerkt waar 'jongeren'<sup>1</sup> mogelijk wat meer vertegenwoordigd zijn. Het is echter niet zo dat de jongere generaties niet in het onderzoek vertegenwoordigd zijn. Volgens Stimulans Vrijwilligersbureau trekt Bureau Sociaal Raadsliden en maatjesprojecten relatief wat meer jongeren, zij hebben bijvoorbeeld wel meegewerkt aan het onderzoek. Daarnaast blijkt uit onderzoek ook dat zorgvrijwilligers relatief vaker ouderen zijn in plaats van jongeren. Ik verwacht dan ook geen groot verschil met de werkelijke leeftijdsopbouw van zorgvrijwilligers.

## **1.4 Leeswijzer**

In het volgende hoofdstuk kijken we naar de zorgvrijwilligers die actief zijn in Veldhoven of woonachtig zijn in Veldhoven. Zij geven een beeld van het huidige vrijwilligerswerk op het gebied van zorg en welzijn en geven aan waarom ze het doen, hoe tevreden ze zijn over werk en wat ze eventueel missen. Daarna kijken we of dit overeenkomt met ontwikkelingen in het land maar ook in gemeente Veldhoven en kijken we naar de professionals van Stimulans Vrijwilligersbureau en SWOVE. Als afsluiting volgen aanbevelingen en een discussie.

---

<sup>1</sup> Bij jongere generaties kan gedacht worden aan 20-35 jarigen of 35-45 jarigen.



## 2 Vrijwilligers<sup>2</sup> aan het woord

In totaal hebben twaalf vrijwilligersorganisaties meegewerkt aan het onderzoek waarvan steeds twee a drie vrijwilligers hebben deelgenomen aan de focusgroepgesprekken. Voor dit onderzoek is gesproken met vrijwilligers van Bureau Sociaal Raadslieden, de Zonnebloem, Stichting Prins Willem Alexanderband, KBO (Veldhoven-dorp, Zonderwijk en 't Look), De Stalvrienden, Het Rode Kruis, Zwemclub 't Zeepaardje, Home-Start (Humanitas), MEE, Zorgvoorelkaar Stimulans, RSZK en vrijwillige thuiszorg van SWOVE.

### **Bureau Sociaal Raadslieden**

De Sociaal Raadslieden bieden hulp op maat op het gebied van wetten, regelingen en voorzieningen. Zij geven advies waar of bij wie men de beste hulp kan krijgen. Zij bemiddelen bij het leggen van contacten met hulpverleners en instanties en zij helpen bij het opstellen van brieven en het invullen van formulieren. Het gaat dan om vragen over of problemen met: uitkeringen, arbeid en ontslag, belastingen, consumentenzaken, juridische en notariële kwesties, personen- en familierecht, onderwijs, wonen, subsidies.

### **De Alexanderband**

De Alexanderband is een orkest dat bestaat uit mensen met een verstandelijke handicap. De Alexanderband bestaat momenteel uit bijna 50 leden en ongeveer 30 vrijwilligers.

### **KBO (Veldhoven-dorp, Zonderwijk en 't Look)**

Katholieke Bond voor ouderen is er voor 55+ ers. Zij organiseren activiteiten zoals een spelmiddag, biljaren, samen eten etc. Daarnaast doen ze ook veel aan belangenbehartiging voor de positie van de oudere in de maatschappij. En werken ze met ouderenadviseur en invulhulpen. Zij worden ondersteund door de Brabantse Bond.

### **De Stalvrienden**

Bij De Stalvrienden gaat het om ruiters met een lichamelijke, zintuiglijke of verstandelijke beperking die kunnen paardrijden waarbij vrijwilligers helpen. De vrijwilligers doen o.a. de volgende taken: verzorgen van de pony's en paarden, op- en afzadelen van de pony's en paarden, ruiters helpen opstijgen en afstappen (en bijvoorbeeld beugels op maat maken, zodat de ruiter goed in balans zit) en zowel paard als ruiter begeleiden tijdens de les.

### **Het Rode Kruis**

De vrijwilligerstak van het Rode Kruis begeleid voornamelijk ouderen bij activiteiten. De vrijwilligers die deel hebben genomen aan het onderzoek begeleiden activiteiten op vaste dagdelen op een vaste locatie. Het gaat dan bijvoorbeeld om handwerken.

---

<sup>2</sup> Wanneer ik in dit hoofdstuk praat over vrijwilligers gaat het om zorgvrijwilligers.

### **Zwemclub 't Zeepaardje**

Bij zwemclub 't Zeepaardje draait het om zwemactiviteiten voor kinderen, jongeren en volwassenen met een beperking. In zwembad D'n Ekkerman in Veldhoven komt Zwemclub 't Zeepaardje elke zaterdagmorgen bij elkaar. Vrijwilligers begeleiden de deelnemers.

### **Humanitas Home-Start**

Home-Start ondersteunt ouders bij de opvoeding van hun kinderen. Ervaren en getrainde vrijwilligers bieden ondersteuning, praktische hulp en vriendschap aan ouders met ten minste één kind tot zeven jaar. De gezinnen geven zélf aan op welke gebieden zij steun wensen: hun vragen staan centraal. Home-Start wil hiermee het zelfvertrouwen van ouders vergroten en hun sociale relaties versterken.

### **MEE**

Het Maatjesproject van MEE is er voor mensen met een verstandelijke beperking en/of met een stoornis in het autistisch spectrum. Deze groep ervaart vaak een drempel als het gaat om contacten leggen met 'gewone' mensen. De Praktische Thuishulp is daarom voor hen op zoek gegaan naar maatjes om mee te sporten, te winkelen, uit te gaan, te wandelen of aan de brommer te knutselen.

### **Zorgvoorelkaar Stimulans**

Onder Zorgvoorelkaar vallen verschillende vrijwilligersactiviteiten. Het maatjesproject is er één van. Maatjes bieden hulp of ondersteuning aan iedereen die dat nodig heeft. Het kan gaan om een maatje om gezellig mee te kletsen, of om iemand die ergens mee naar toe gaat, iemand die helpt bij het uitoefenen van een hobby als dat door een beperking niet (meer) gaat. Daarnaast valt er ook de klussendienst, budgetcoach en taalcoach onder.

### **RSZK**

Vrijwilligers dragen bij aan het welzijn van cliënten. Met de inzet van vrijwilligers wordt het voor RSZK mogelijk zorg en welzijn nog beter af te stemmen op de persoonlijke wensen van onze cliënten. Vrijwilligers werken bijvoorbeeld bij het verzorgingshuis Merefelt.

### **Vrijwillige thuiszorg SWOVE**

Vrijwilligers van de vrijwillige thuiszorg nemen taken over van de mantelzorger. De zorg voor iemand die graag thuis wil sterven, een zieke partner, familielid of kennis kan namelijk een hele belasting zijn.

### **De Zonnebloem**

De Zonnebloem zorgt voor betekenisvolle ontmoetingen tussen vrijwilligers en mensen met een fysieke beperking door ziekte of handicap. Dit kan zijn door middel van huisbezoeken: samen een kopje koffie drinken, gezellig bijpraten of een wandeling maken. Daarnaast organiseert de Zonnebloem ook activiteiten en vakanties.

## 2.1 Het vrijwilligerswerk

Hoe ziet het vrijwilligerswerk eruit, gaat het om praktische ondersteuning of sociaal-emotionele ondersteuning? Het werk als zorgvrijwilliger laat zich niet makkelijk omschrijven. Het is zeer divers. Voor de meeste vrijwilligers geldt dat het werk als zorgvrijwilliger zich zowel op praktische ondersteuning als sociaal-emotionele ondersteuning richt. Volgens de meesten is dit niet los van elkaar te zien. Vrijwilligers bouwen een band op met een cliënt zoals bijvoorbeeld bij De Zonnebloem, waar mensen bijvoorbeeld wekelijks op de koffie gaan bij een cliënt. Natuurlijk zijn er altijd wat kleine hand en spandiensten die men uitvoert waardoor er ook sprake van praktische ondersteuning is. Toch zijn er ook organisaties die aangeven dat het voornamelijk praktisch is. Bij Bureau Sociaal Raadsliden gaat het bijvoorbeeld meer richting praktische ondersteuning. Het gaat voornamelijk om hulp bij het invullen van formulieren. Echter, wanneer bepaalde mensen herhaaldelijk komen bouwen ze natuurlijk wel een band op en wordt er een luisterend oor geboden, maar de praktische hulp staat voorop. Kortom, sommige zorgvrijwilligers zijn voornamelijk praktisch bezig, anderen sociaal-emotioneel en weer andere zorgvrijwilligers geven aan dat het combinatie is.

### **Praktische ondersteuning**

*'Het gaat voornamelijk om praktische ondersteuning; het concreet zeggen wat mensen moeten doen. Soms gaat het ook om een luisterend oor bieden, maar er moet wel iets gebeuren. En dat is juist praktisch.'* – Sociaal Raadsliden-

*'Poetsen van de stallen/ klaar maken van de paarden. En dan help je de ruiters op het paard en dan ben je gewoon bezig met een rit. Soms bedenken ze spelletjes. Zorgen dat het altijd leuk is. Dat is je werk.'* - De Stalvrienden-

### **Sociaal-emotioneel**

*'In mijn geval vind ik het vooral sociaal-emotioneel. In het gezin waar ik nu zit heeft de vrouw een heel laag zelfbeeld, ze moet 100 keer horen dat ze iets goed doet. En ze durft bijvoorbeeld niet alleen boodschappen te gaan doen, dan denkt ze al: dadelijk staat er iemand achter mij in de rij en dan moet ik al mijn spullen op de band zetten en die zal wel denken.. dat ik mijn spullen niet snel genoeg inlaadt en dan zegt hij er misschien iets van ... en wat moet ik dan doen?' Dan zegt de vrijwilligster: 'misschien denkt hij wel: wat een leuke vrouw! Van dat soort gesprekken hebben wij.'* –Home-Start –

*'Voor de vrijwillige thuiszorg bezoek ik een man. En die man die zit maar te wachten tot hij dood gaat. Deze man zou liever nog gisteren dan vandaag nog overlijden. Dus dat is ook emotioneel best pittig.'* –SVOVE vrijwillige thuiszorg–

Het is echter niet per definitie zo dat vrijwilligers die buddyzorg of begeleiding als vrijwilligerswerk doen voornamelijk met sociaal-emotionele ondersteuning te maken hebben. Een vrijwilligster verwoordt juist dat haar cliënt, met een aandoening in het autistisch spectrum, juist meer praktische begeleiding nodig heeft en dat het 'echt' contact maken met de cliënt moeilijk is.

#### Voorbeelden (vooral) sociaal-emotionele ondersteuning

- Huisbezoeken
- Begeleiding
- Buddyzorg/ maatjes<sup>3</sup>
- Stervensbegeleiding/hospice

#### Voorbeelden (vooral) praktische ondersteuning sociaal-emotionele ondersteuning

- Maaltijdvoorzieningen
- Boodschappendienst
- Hulp bij administratie
- Klussendienst
- Vervoersdienst

## 2.2 Redenen voor vrijwilligerswerk

Er zijn veel verschillende redenen om vrijwilligerswerk te doen. Maar één ding hebben ze allemaal gemeen: het geeft iedereen voldoening en ze hebben er plezier in. Ze vinden het allemaal mooi om te zien dat anderen blij zijn met de hulp en ondersteuning die ze bieden. Maar daarnaast is het voor velen van hen ook een vorm van dagbesteding. Vanwege het wegvallen van werk of het behalen van de pensioengerechtigde leeftijd zijn ze op zoek gegaan naar een andere invulling en dat hebben ze gevonden in vrijwilligerswerk. Maar ook zijn er veel vrijwilligers die het met de 'papepel' ingegoten hebben gekregen. Kortom, zoveel mensen, zoveel verschillende redenen (zie kaders).

*'Het geeft mij veel voldoening. En ik ging met pensioen en had dus geen baan en ik ben niet iemand die op zijn stoel gaat zitten thuis.'* – De Zonnebloem –

*'Ik kom uit zo'n gezin van altijd vrijwilligerswerk. Het is met de papepel ingegoten.'* –Maatjesproject –

*'Het geeft je dag invulling het verrijkt het leven. Je doet iets nuttigs.'* – Maatjesproject –

*'Toen ik ophield met werken viel er een leegte en dan is het toch wel heel prettig dat ik wat kon betekenen.'* – KBO –



### Redenen op een rij

- Voldoening
- Geen werk/pensioen
- Gevraagd
- Re-integreren
- Opstapje naar betaald werk
- Interesse
- Normen/waarden van thuis

### Soort vrijwilligerswerk

Het soort vrijwilligerswerk wordt gekozen aan de hand van wat bij mensen past. Waar hebben ze een goed gevoel bij. Wat past bij hen op dit moment. Heeft een vrijwilliger een zieke moeder waar deze niet voor kan zorgen en dat toch wil compenseren of is de vrijwilliger gevraagd door het verzorgingshuis waar de moeder voorheen verbleef. Het zijn redenen die aansluiten bij de leefwereld van de vrijwilliger.

*'Ik heb altijd in de zorg gezeten, en vandaar dat ik dit ben gaan doen. En je krijgt er ook veel voor terug.'* – De Zonnebloem –

*'Ik heb zelf een verstandelijk gehandicapte zoon en heb zelf vroeger in het onderwijs gezeten. En ik kon door omstandigheden nog geen vaste baan aannemen. En ik vind het heel erg leuk.'* –Alexanderband–

*'Mijn stiefzoon is verstandelijk gehandicapt en toen ben ik op het idee gekomen. Bij MEE zag ik toen een folder zien liggen en dacht de Stalvrienden dat is het!' - De Stalvrienden -*

### Standplaats vrijwilligerswerk

Daarnaast zijn er ook specifiekere organisaties waarvoor mensen best buiten de eigen gemeente willen gaan. Bijvoorbeeld bij De Stalvrienden of de Alexanderband waar mensen van denken: dat is leuk om te doen! In deze gevallen zijn vrijwilligers niet gebonden aan de gemeente waarin ze wonen. Voor leuk vrijwilligerswerk of een speciaal soort vrijwilligerswerk is men bereid om te reizen. Aan het onderzoek hebben dan ook zorgvrijwilligers deelgenomen die afkomstig zijn uit onder andere Eindhoven, Best, Neunen, en Hapert. Echter voor een organisatie die in meerdere gemeente actief is bijvoorbeeld een Zonnebloem, het Rode Kruis of een KBO speelt het vrijwel niet dat mensen naar een andere gemeente gaan voor vrijwilligerswerk. Dat kan mogelijk ook afhangen van de leeftijd die de vrijwilligers bij deze organisaties vertegenwoordigen. Een specifiek soort vrijwilligerswerk zorgt er dus voor dat vrijwilligers in een andere gemeente vrijwilligerswerk willen doen, of dat vrijwilligers juist naar Veldhoven komen.

*'Ik heb in de selectie gezeten van de telefonisch hulpdienst en die zitten in Eindhoven. Tja dat is grensoverstijgend.'*

### **Type vrijwilligerswerk**

Ook de invulling van het vrijwilligerswerk kan voor vrijwilligers een reden zijn om ergens voor te kiezen. Zo kan men zich niet te veel willen binden maar juist flexibel willen zijn. Echter, is dit nog een weinig genoemde reden, waarschijnlijk omdat veel organisaties nog niet op deze manier werken, en de vrijwilligers aan het woord deze ervaring nog niet hebben of er ook niet naar op zoek zijn. De verwachting is echter dat dit zal toenemen, zoals uit reacties van Stimulans Vrijwilligersbureau en SWOVE en uit onderzoek blijkt.

*'Ik zoek specifiek vrijwilligerswerk. Ik wil me niet binden en met adviseren huisbezoek kun je zelf plannen. Als het mij zelf niet uitkomt kan ik schuiven.'*

Ook de taken worden natuurlijk afgewogen door zorgvrijwilligers. Niet alle zorgvrijwilligers zijn bereid alle taken uit te voeren en anderen hebben er juist weer geen problemen mee. Het is natuurlijk de kracht dat zorgvrijwilligers zelf bepalen wat ze wel en niet willen doen in het vrijwilligerswerk en dus op zoek gaan naar wat bij hen past. Daardoor houden vrijwilligers het langer vol.

*'Iemand op het toilet zetten en zijn billen schoonmaken is voor de een geen probleem maar voor een ander wel. Dat is heel persoonlijk.'*

### **Motivatie voor vrijwilligerswerk**

De motivatie zorgt ervoor dat men vrijwilligerswerk blijft doen. Wat drijft hen om ( in de meeste gevallen) al zo lang vrijwilligerswerk te doen? Voor iedereen blijft het heel leuk. En als het niet meer leuk is dan zouden ze stoppen.

*'Na al die jaren, ik kijk er nog altijd naar uit, ik vind het echt leuk',*

*'Hij werd 18 en toen mocht hij van zijn ouders uit eten en ze vroegen hem, wie wil je nog meer mee nemen? (naam vrijwilligerster)! Ja dat is leuk en hij waardeert het wel.'*

Redenen voor vrijwilligerswerk zijn dus zeer divers. Het gaat dan bijvoorbeeld om dagbesteding omdat men gepensioneerd is of arbeidsongeschikt. Maar het kan ook zijn dat het met de paplepel is ingegoten en dat iemand gewoon graag iets voor een ander wil betekenen. Het soort vrijwilligerswerk hangt af van de leefsituatie van de vrijwilligers en wat bij diegenen past.

### 2.3 Redenen om te stoppen met vrijwilligerswerk

Vrijwilligers denken over het algemeen niet na over stoppen met vrijwilligerswerk. Zijn vinden het allemaal zo leuk dat de meesten pas zullen stoppen als ze niet meer kunnen vanwege hun gezondheid. Toch speelt tijdgebrek ook nog wel eens een rol, wanneer het oppassen op bijvoorbeeld kleinkinderen nodig is dan gaat dat voor, of de zorg voor familie die zich voor gaat doen in de vorm van mantelzorg zou ook een belangrijke reden kunnen zijn om te stoppen of minder vrijwilligerswerk te gaan doen. Dit zijn echter factoren die buiten de vrijwilligers om ligt en niets met motivatie te maken heeft. Bijna alle vrijwilligers geven echter wel aan (zoals hierboven als genoemd) dat wanneer ze het op een plek niet meer naar de zin hebben ze verder gaan zoeken (de meesten doen echter al vrijwilligerswerk bij een andere organisatie). Sfeer is dus ook een belangrijke reden. Maar het is geen reden om volledig te stoppen met vrijwilligerswerk. De meesten zouden dus op zoek gaan naar ander vrijwilligerswerk Slechts een enkeling zou helemaal stoppen.

Redenen om te stoppen met vrijwilligerswerk hangt nauw samen met de vraag of vrijwilligers een aanvulling op beroepskrachten zijn of dat beroepskrachten een aanvulling op de vrijwilligers zijn. Vrijwilligers geven aan dat ze niet te veel taken van een professional willen overnemen. Zij willen die verantwoordelijkheid niet dragen aangezien ze er ook niet voor betaald krijgen. Ze geven ook aan dat dit een reden kan zijn om te stoppen met vrijwilligerswerk en iets anders te gaan doen.

*'Als het gaat veranderen en er komen meer verplichtingen dan is het niet meer vrijblijvend. Wij zijn echt een aanvulling op beroepskrachten en niet andersom!'*

*'Zodra het werkzaamheden worden die normaal gesproken door een betaalde kracht worden gedaan. Dan is dat wel een reden voor mij om te stoppen met vrijwilligerswerk. (anderen reageren instemmend) Ik ga geen vrijwilligerswerk als budgetcoach doen, dat is in mijn ogen gewoon werk voor een betaalde baan die de gemeente goedkoop wegzet. Dat vind ik te ver gaan.'*

*'Vrijwilligerswerk mag geen betaalde arbeid vervangen, maar je ziet het aardig verschuiven.'*

*'Ik denk dat het voor vrijwilligers ook steeds zwaarder wordt omdat er steeds meer professionals worden wegbezuinigd en dan komt het steeds meer op de vrijwilligers terecht.'*

Daarnaast moet je ook niet altijd willen dat vrijwilligers taken van professionals overnemen. Vrijwilligers verwoorden het als volgt.

*'Je wilt ook dat taken worden gedaan door vrijwilligers die wel genoeg weten van de situatie. Ik heb wel graag iemand die mijn huis blust bij brand die daarvoor opgeleid is, ook al is het de vrijwillige brandweer.'*

*'Ik doe 's avonds wel eens vrijwilligerswerk in een verzorgingshuis en dan laten ze je een hele ronde doen, alleen, alleen met een telefoon op zak. En dat doe ik dan al 25 jaar dus ik weet wel hoe het werkt. Maar er was laatst een vrouw die behoorlijk ziek was met een longontsteking die wat wilde drinken. Nou dan piep ik zo'n broeder op, maar die zegt dat hij nu geen tijd heeft en dat ik ze dus maar drinken moet geven. Maar ja ik ben wel bang dat ze zichzelf verslikt, ik durf het haar niet goed te geven. Maar tja, ik moet haar toch laten drinken, dus ik zocht naar rietje, maar ze verslikte zichzelf wel'.  
'Die verantwoording mogen ze niet aan vrijwilligers geven!'*

Ook een vrijwilligster die als verpleegkundige werkt geeft aan als vrijwilligster geen taken uit te voeren die behoren tot taken van een verpleegkundige.

*'De lijn is heel moeilijk te trekken. Maar ik zou zo'n pijn pomp op het moment dat ik als vrijwilliger ergens ben niet aanraken. Maar de dag ervoor als verpleegkundige wel. Dat mag ik ook niet. Daar trek ik de lijn.'*

#### **Zijn er andere redenen om te stoppen?**

Zorgvrijwilligers geven aan dat te veel druk van boven af of een veeleisend bestuur een reden kan zijn om te stoppen met vrijwilligerswerk.

*'Veeleisend bestuur, waardoor sommige dingen meer tijd kosten dan daarvoor.'*

Op administratieve rompslomp zitten vrijwilligers over het algemeen niet te wachten. Zij hebben gekozen voor bepaald vrijwilligerswerk omdat ze er voldoening uithalen, maar ze hebben er niet voor gekozen om alles in een logboek bij te houden of zich aan allerlei eisen en regelgeving te houden die van bovenaf wordt opgelegd waardoor zij minder tijd en aandacht kunnen besteden aan de cliënten. Daarvoor zijn ze niet met vrijwilligerswerk begonnen. Veel vrijwilligers geven ook aan dat het een reden kan zijn om te stoppen met het betreffende vrijwilligerswerk als het de spuigaten uitloopt.

*'Wat ik vervelend vind is dat er toch ook naar ons toe al regelmatig op wordt aangedrongen dat we op een bepaalde manier moeten gaan werken of volgens een bepaald plan en dat vind ik het wel een beetje jammer. Ik ben vrijwilliger geworden en gestopt met werken omdat ik die hele papierwinkel beu was. En nu doe ik het leuke deel en ik heb geen zin om elke keer als ik geweest ben alles weer op papier te zetten. Dat vond ik juist in mijn werk zo vervelend. Ik vind het niet fijn om ver van te voren te bedenken wat ik ga doen. 'Een organisatie moet zo faciliteren dat het niet het nodig is.'*

*Ik ga geen huiswerk maken.*

*Ik denk ook dat je het langste vrijwilligerswerk volhoud door het gewoon op hele ongebonden manier te doen, dat je niet steeds hoeft te denken ow ja.. dat moet ik nog doen.*

## **2.4 Meerwaarde en belang van vrijwilligers**

Wat is de meerwaarde van vrijwilligers ten opzichte van professionals? Vrijwilligers denken zelf dat ze iets extra's kunnen bieden en dat het meer informeel en ongedwongen is waardoor het ook nog eens de hulpverlening ten goede kan komen.

*Als vrijwilliger kun je meer tijd nemen voor iemand en meer uitleg geven. Een professional heeft daar geen tijd voor.*

*Merefelt drijft op vrijwilligers, als mensen allemaal nee zeggen dan is er nooit een extraatje meer. Dan mag je al blij zijn als je vader en moeder verschoond wordt.*

*'Het kenmerk van vrijwilligerswerk is dat er een plus label aanhangt'. Juist omdat je er niet voor betaald wordt doe je het beter dan anderen.*

*In dat maatjesproject zit een man die binnen een half jaar blind is geworden. Als ik zijn hulpverlener zou zijn dan zou ik daar heel anders mee omgaan. Dan zou ik vragen hoe beleef je dat nou en hoe ga je daarmee om. Maar nu als vrijwilliger denk ik dat nee dat is niet aan mij. Nu gaan we samen naar de LIDL boodschappen doen. En dan hebben we het samen gewoon goed. Als hulpverlener zou dat niet kunnen.*

*Als er geen vrijwilligers bij de Stalvrienden zouden zijn, dan zou er geen Stalvrienden zijn.*

*Meerwaarde van het vrijwilligerswerk: het houdt op als we er niet meer zijn. En dat is ook meteen het probleem. We kunnen bijna geen vrijwilligers meer krijgen. En het is sowieso op de zaterdagmorgen en ik heb ook gemerkt dat niet iedereen dat kan. We hebben nog wel eens iemand die stage komt lopen maar dan krijg je heel weinig respons.*

## 2.5 Ondersteuning

Wordt er iets gemist aan ondersteuning door de vrijwilligers? Binnen de eigen organisatie wordt over het algemeen niet veel gemist. Vrijwel iedereen kan bij iemand terecht indien nodig en ook kan vrijwel iedereen cursussen volgen. Sommige geven zelfs aan al zoveel cursussen gevolgd te hebben dat ze even 'cursusmoe' zijn. Hierin zit over het algemeen weinig verschil tussen professionele organisaties met vrijwilligers of vrijwilligersorganisaties omdat deze laatste groep vaak wordt ondersteund door professionals. De KBO wordt ondersteund door de Brabantse bond, Zwemclub 't Zeepaardje kan terecht bij MEE. Bij de Stalvrienden kunnen de vrijwilligers terecht bij de coördinator. Deze heeft op haar beurt ook weer contact met het vrijwilligerbureau. Kortom, de meesten vrijwilligers kunnen bij iemand terecht en ook vrijwilligersorganisaties worden vaak gesteund.

*'Bij de Stalvrienden kun je altijd bij de coördinator terecht. Ook als er iets met de paarden is. Dan kun je direct met de coördinator bellen en zij geeft dan feedback. Het is allemaal bespreekbaar.'*

Slechts een enkele keer loopt het niet helemaal lekker.

*'MEE heeft bedacht om die vrijwilligers eruit te gooien en met betaalde krachten dat te gaan doen. Dus dan zouden de vrijwilligers door een betaalde kracht worden begeleid, maar ik heb niks meer gehoord. In april zou er contact met me worden opgenomen voor de nieuwe begeleiding, maar ik hoor niks meer. En dat heb ik aan de kaak gesteld dat ik het slordig en onprofessioneel vind. en in april zou ik gebeld worden door de betaalde kracht maar ik heb diegene nog nooit gezien of gesproken. Dat vindt ik wel een groot minpunt van MEE.'*

*'Bij het RODE kruis, zijn ze veel meer internationaal bezig en welfare wordt wat minder gewaardeerd, en dat is wel jammer. Vroeger hadden we iemand die er speciaal voor aangesteld was, als je met verhalen zat, maar dat is al jaren niet meer. Het bestuur nu is toch wat minder betrokken.'*

Ondersteuning van bijvoorbeeld Stimulans Vrijwilligersbureau is niet bij iedereen bekend. Maar dat is afhankelijk van de werkzaamheden die een vrijwilliger heeft. Bij de KBO is dit wat prominenter in beeld omdat de vrijwilligers, zelf in het bestuur zitten van de KBO. Bij De Stalvrienden is het ook bekend dat de coördinator regelmatig Stimulans Vrijwilligersbureau inschakelt om vrijwilligers te werven. De KBO ziet hier echter het nut niet van in en denkt dat Stimulans Vrijwilligersbureau niet voor hen kan betekenen bijvoorbeeld voor het werven van vrijwilligers.

*'Je kan naar Stimulans gaan en dan kun je maar afwachten wie ze uit de bak pakken en of dat het klikt. Dus je bent eigenlijk verplicht om zelf de boer op de te gaan. Het werkt in zo'n organisatie als die van ons niet.'*

### **Financiële ondersteuning**

Ondanks dat aan de financiële ondersteuning weinig veranderd kan worden wilden sommige vrijwilligers toch wel het een en ander kwijt over de huidige situatie waarin hun organisatie momenteel verkeert. Daarnaast vinden ze het erg dat het zijn weerslag kan hebben op de cliënten die misschien buiten de boot gaan vallen doordat er sprake is van hoge kosten en niet alle cliënten de financiële armslag hebben om deze hoge kosten te voldoen

*'Jammer dat er zo bezuinigd wordt, want je wil mensen juist uit de eenzaamheid halen en dat gaat dadelijk niet meer.'*

*'Het is niet goed dat mensen die aan activiteiten in Merefelt mee willen doen, moeten betalen voor activiteiten. Als vrijwilligers gaan wandelen met mensen moeten cliënten daar nog eens €5 voor betalen. Dat is geen fijne manier van zaken.'<sup>4</sup>*

## **2.6 Waardering**

Alle organisaties doen wel iets aan waardering. De vrijwilligers zijn hier zeker tevreden mee. Blijfe gezichten zijn echter voor veel vrijwilligers al voldoende. Ook vinden ze het prettig dat de gemeente hun waardering laat blijken via de vrijwilligersavonden. Al is het niet zo dat dat per definitie in de vorm van vrijwilligersavonden moet.

---

<sup>4</sup>

Het gaat hier om AWBZ-clieuten.

*Ze organiseren ook af en toe een contactmiddag, maar dat is ook voor cliënten. Maar dat is leuk.*

*Een feestmiddag wordt ook ieder jaar georganiseerd*

*Waardering is wel belangrijk. Af en toe een schouderklopje dat je dingen goed doet heeft iedereen wel eens nodig. Het bedankje en de blijdschap van de cliënt dat is vaak al genoeg.*

*'Bij BSR organiseren ze wel eens een lunch en dan regelt de coördinator de lunch en die betaalt dan ook alles. Alleen het feit dat diegene dat ook zelf heeft gedaan en moeite heeft gedaan spreekt als van waardering.' 'Hij kan ook een catering bedrijf laten komen en dat ziet er dan mooi uit. Maar de moeite die wordt genomen is juist belangrijk.'*

Maar als het alleen bij een bedankje blijft, is dat genoeg voor vrijwilligers? Veel vrijwilligers willen toch ook het idee hebben dat ze bij iemand terecht kunnen met vragen of problemen. En dat er op zo'n moment ook echt iemand aandacht voor ze heeft. Als deze persoon (bijvoorbeeld een professional) dan geen tijd heeft dan wordt dat vaak als niet prettig ervaren en heeft dat zijn weerslag op de waardering zoals vrijwilligers die voelen. Dat is ook wat ze bij Stimulans Vrijwilligersbureau en SWOVE merken. De professionals daar geven ook aan dat ze echt aandacht besteden aan de vrijwilligers omdat ze merken dat wanneer ze dat niet doen dat vrijwilligers dat erg vervelend vinden.



### 3      **Blik op (zorg)vrijwilligers (in Veldhoven)**

**Hoe staat het met (zorg)vrijwilligers in Veldhoven en daarbuiten? Wat weten we al over het aantal vrijwilligers, het soort vrijwilligerswerk dat ze doen en de ondersteuning? Komt dit overeen met de bevindingen uit de groepsgesprekken en gesprekken met SWOVE en Stimulans Vrijwilligersbureau?**

Om een globaal beeld te schetsen van de vrijwilligers kijken we eerst in zijn algemeenheid naar vrijwilligers. Het is lastig vast te stellen hoeveel procent van de bevolking daadwerkelijk vrijwilligerswerk doet. Dat hangt af van de definitie en van momentopnames. Uit verschillende onderzoeken komen dan ook verschillende percentages naar boven. Er wordt in dit onderzoek dan ook geen landelijk percentage gepresenteerd. Echter onlangs is in de gemeente Veldhoven in een bewonersenquête<sup>4</sup> gevraagd naar vrijwilligerswerk. Toen gaf 33% van de Veldhovenaren (18+) aan actief te zijn als vrijwilliger.<sup>5</sup>

#### **3.1      Wie is de vrijwilliger?**

Wie doet er eigenlijk vrijwilligerswerk? Zijn er eigenschappen of kenmerken te noemen die vrijwilligerswerk voorspellen? Het CBS toont dat mensen meer uren besteden aan vrijwilligerswerk wanneer ze minder uren werken. In het verlengde hiervan concluderen ze dat mensen met een werkloosheidsuitkering de meeste tijd aan vrijwilligerswerk besteden, ook gepensioneerden, en mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering spenderen in verhouding meer tijd aan vrijwilligerswerk dan de rest. Scholieren en studenten besteden, net als werknemers en zelfstandigen, de minste tijd aan vrijwilligerswerk (dit onderbouwt de uitkomsten uit de focusgroepgesprekken). Ook het SCP<sup>6</sup> concludeert dit. Zij geven aan dat wanneer er geen werkgerelateerde activiteiten uitgevoerd hoeven te worden en er geen kinderen meer thuis wonen waarvoor gezorgd moet worden, men meer geneigd is om vrijwilligerswerk te doen. Daarnaast geven ze aan dat mensen het steeds drukker hebben en minder tijd hebben. Vrijwilligerswerk komt daardoor dan ook onder druk te staan. De tijdsdruk voor activiteiten is de laatste jaren flink toegenomen. Dat is ook niet vreemd aangezien vrouwen steeds vaker en meer deelnemen aan het arbeidsproces. Dat zorgt er mogelijk ook voor dat jongere generaties dus minder vrijwilligerswerk doen. Het aantal uren dat ze namelijk besteden aan werk, huishouden (zorg) en opleiding is gestegen van 43,6 uur in 1985 naar 48,6 in 2005. Uit de bewonersenquête blijkt een redelijk eenzelfde beeld; Jongeren tot 35 jaar zijn wat minder vaak actief als vrijwilliger dan mensen in andere leeftijden volgens de bewonersenquête. Gezinnen, bestaand uit twee volwassenen zijn iets vaker actief als vrijwilliger dan alleenstaanden (met of zonder kinderen). Daarnaast besteden ouderen (55+) wat meer tijd aan vrijwilligerswerk dan de jongere generaties. Mannen zijn gemiddeld ook wat meer uren bezig met vrijwilligerswerk dan vrouwen. Wat mogelijk kan komen doordat vrouwen vaker mantelzorg verrichten of voor de (klein)kinderen zorgen. Zij verrichten dan dus andere zorgtaken. Vrijwilligers zijn dus vaak ouderen en mensen die wat minder andere verplichtingen hebben en besteden mannen wat meer uren aan vrijwilligerswerk dan vrouwen.

---

<sup>4</sup> Oostveen Beleidsonderzoek en advies, Bewoners enquête Veldhoven 2012 (2012)

<sup>5</sup> Het is echter lastig om een inschatting te geven van het aantal vrijwilligers dat daadwerkelijk in Veldhoven actief is. Veel organisaties die in Veldhoven actief zijn, zijn ook in andere gemeente actief. Daardoor is het lastig om dit voor Veldhoven exact aan te geven. Daarnaast zijn Veldhovenaren mogelijk actief als vrijwilliger in andere gemeenten maar zijn ook vrijwilligers van buiten Veldhoven actief in Veldhoven. Een inschatting is daardoor lastig te maken voor organisaties. Ook is het onmogelijk om alle vrijwilligersorganisaties of organisaties die met vrijwilligers werken in kaart te brengen. Een compleet beeld is dus niet te geven.

<sup>6</sup> SCP, toekomstverkenning vrijwillige inzet (2013)

### **Zorgvrijwilligers**

En hoe zit dit voor de groep zorgvrijwilligers? Zijn er voor deze specifieke groep ook kenmerken te noemen?

In Nederland zijn ongeveer 450.000 vrijwilligers in de zorg actief volgens schattingen van het kenniscentrum langdurende zorg Vilans<sup>7</sup>. Ongeveer 250.000 vrijwilligers zouden actief zijn binnen organisaties als de Zonnebloem, het Rode Kruis en Humanitas, en ongeveer 200.000 in zorginstellingen.

Zijn de zorgvrijwilligers hiermee een grote groep in vrijwilligersland of zijn er andere sectoren waar meer vrijwilligers actief zijn? De sector zorg en welzijn is de op één na grootste sector volgens de bewonersenquête, na sport/hobby/recreatie. Voor deze twee sectoren zal de leeftijdsopbouw ook verschillend zijn. Naar verwachting zijn bij de sector sport wat meer jonge vrijwilligers, en ouders actief dan in de zorgsector. Daar zullen respectievelijk wat oudere generaties de overhand hebben. Maar het betreft dus een grote groep.

Er zijn meer vrouwen en ouderen die als vrijwilliger actief zijn in de sector zorg en welzijn dan mannen en jongeren. Het is echter niet zo dat vrouwen vaker vrijwilliger zijn dan mannen (volgens SCP)<sup>8</sup>. Dit komt ook overeen met de verhouding tussen mannen en vrouwen die ik opmerkte tijdens de gesprekken (hoewel dit ook toeval kan zijn, bevestigt kwantitatief onderzoek dus dit beeld). Ook doen ouderen vaker vrijwilligerswerk in de zorg dan jongeren (ook dit komt overeen met het beeld tijdens de groepsgesprekken). Dat ouderen vaker zorgvrijwilligerswerk doen lijkt een kwestie van beschikbare tijd, maar daarnaast ook van behoeften en de levensfase waarin vrijwilligers verkeren. Ouderen ontmoeten in hun dagelijks leven meer mensen die hulp behoevend zijn waardoor zij eerder geneigd zijn of gevraagd worden om zich als zorgvrijwilliger in te zetten. Bij jongeren zal dat bijvoorbeeld meer bij sportverenigingen of culturele evenementen zijn. Het hangt dus samen met de levensfase en bezigheden van mensen.

---

<sup>7</sup> Vilans, Zonder cement geen bouwwerk (2011)

<sup>8</sup> SCP, vrijwilligerswerk in meervoud (2009)

## **Stimulans Vrijwilligersbureau en SWOVE**

**Stimulans Vrijwilligersbureau en SWOVE zijn het verlengstuk van de gemeente als het gaat om het uitvoeren van beleid en zijn een gids voor andere organisaties. Zij hebben ook hun visie op het vrijwilligerswerk. In dit hoofdstuk zal hun visie in de rode kaders nader worden toegelicht over verschillende relevante onderwerpen.**

Volgens Stimulans Vrijwilligersbureau is het echter niet per definitie zo dat vrijwilligers steeds ouder worden en dat de jongere generatie geen vrijwilligerswerk wil doen. Maar het aandeel jongeren dat op het gebied van de zorg als vrijwilliger actief is, is in vergelijking met oudere generaties een stuk minder. De grootste groep zit rond de 40/50 jaar volgens Stimulans Vrijwilligersbureau. De groep in de 30 zien ze het minste. Zij hebben het waarschijnlijk druk met gezin en kinderen die naar school gaan en naar sportclubs gaan (zoals ook blijkt uit onderzoeken). Ook jongeren zijn vaker te vinden op andere terreinen zoals bij sportverenigingen. Dat sluit vaak beter aan bij de leefsituatie van jongeren. Dat is ook een veel gehoord argument van zorgvrijwilligers: Zij kiezen voor bepaald vrijwilligerswerk omdat ze er in hun leven mee te maken hebben gekregen en daardoor graag iets willen doen op dit terrein.

*‘Er zitten ook wel jongeren bij (in de 20) maar voornamelijk ouderen. Maar het hangt af van het onderwerp. Budgetcoach en maatjes trekken nog wel wat jongeren’.*

Een andere (deel)verklaring voor het verschil tussen jong en oud kan te maken hebben met de invulling van het vrijwilligerswerk. Mogelijk zijn jongeren meer op zoek naar tijdelijke klussen en zijn ze minder in voor vastigheid. Voor organisaties is het daarom belangrijk om dit verder te onderzoeken en hier, indien mogelijk, open voor te staan. Ook kleinschalige projecten zouden een optie kunnen zijn. Als men bijvoorbeeld een bestuurder zoekt dan is het mogelijk om deze taak in delen op te knippen en er rekening mee te houden dat iemand slechts een klein deel wil doen voor een bepaalde periode. In plaats van een bepaalde functie voor lange tijd bekleden.

*‘Het is wel steeds moeilijker om vrijwilligers te vinden die een vaste post bekleden. Ook is het moeilijk om voor besturen mensen te vinden. Alleen organisaties zijn nog niet klaar voor kortdurende klussen. Organisaties verwachten meer van vrijwilligers. Organisaties hebben nog niet door dat je een hapklare brok als klus moet aanbieden en dat er dan misschien wel mensen op reageren’.*

Stimulans Vrijwilligersbureau ziet hier echter nog mogelijkheden.

In het geval van kortdurende klussen, zoals beschreven in het kader, rijst de vraag of de sector zich er wel voor leent. Het is namelijk lastig wanneer het om relaties met mensen gaat om kortdurende klussen op te zetten. Dat vraagt veel creativiteit. Toch is het niet zo dat alles binnen de sector zorg en welzijn om het opbouwen van relaties gaat. De praktische hulpverlening (ten opzichte van sociaal-emotionele ondersteuning) leent zich er mogelijk beter voor. Het gaat dan om maaltijden bezorgen, klussendienst of vervoer. Daarnaast zijn er natuurlijk altijd taken als klussen aan te bieden zoals het maken van een website. Dat zou best als klus weggezet kunnen worden of dat kan een stagiaire ook op zich nemen. Mogelijk heeft een organisatie ook iemand in huis die dat graag doet (of voor een andere organisatie zodat er uitwisseling plaats kan vinden) maar hebben ze dat niet geïnventariseerd. De vraag is of alle organisaties deze mogelijkheden zien.

Op basis van al deze bevindingen kunnen we dus verwachten dat het een leeftijdsverschil betreft en geen generatieverschil. Zodra jongeren ouder worden en meer met zorg te maken krijgen zullen zij mogelijk wel meer vrijwilligerswerk op dit terrein gaan doen. Het is echter mogelijk dat het nu een groep mensen weerhoudt om in deze sector vrijwilligerswerk te doen omdat er weinig kortdurende klussen zijn. Het zou goed zijn als hier wat aandacht aan wordt besteed. Het is echter niet nodig (en mogelijk ook niet gewenst) om volledig over te gaan op dit type vrijwilligerswerk omdat uit de groepsgesprekken dit niet vaak ter sprake is gekomen. Hieruit blijkt dat het voor veel huidige zorgvrijwilligers niet speelt.

Er zijn dus ruim 450.000 vrijwilligers in de zorg actief. Het is dan ook de op één na grootste sector. Zorgvrijwilligers zijn over het algemeen vaker vrouwen dan mannen en daarnaast zijn het vaak ouderen die zorgvrijwilliger zijn. Dat heeft waarschijnlijk met de levensfase te maken. Daarnaast worden jongeren mogelijk wat meer door kortdurende klussen getrokken.

### **3.2 Redenen en motieven voor vrijwilligerswerk**

#### **Redenen**

In de bewonersenquête voor Veldhoven werd gevraagd naar de reden voor vrijwilligerswerk. De belangrijkste reden die mensen gaven was: 'iets willen doen voor anderen' (48%), maar ook dat ze het zelf leuk vinden om vrijwilligerswerk te doen (24%). Ook is een deel van de vrijwilligers actief vanwege de sociale contacten. Een kleine groep (2%) gaf aan dat ze er iets van wilde leren en vrijwel niemand gaf aan dat ze het voor een re-integratietraject doen.

Ook aan mensen die geen vrijwilligerswerk doen werd in de bewonersenquête gevraagd naar de belangrijkste reden. De meest genoemde redenen zijn dat men er geen tijd voor heeft (36%) of zich niet wil vastleggen (20%). Anderen besteden hun tijd liever aan andere zaken (14%) of zeggen dat de mogelijkheid zich nog niet heeft voorgedaan. Stimulans Vrijwilligersbureau en SWOVE komen ook nog met redenen zoals gezondheid, ouderdom, mantelzorg of dat men in het verleden al veel vrijwilligerswerk heeft gedaan.

Iets willen doen voor een ander is de belangrijkste reden, maar daarnaast ervaart Stimulans Vrijwilligersbureau toch ook dat re-integratie en werkervaring in deze huidige tijd ook belangrijke factoren zijn. De belangrijkste reden om niet actief te zijn als vrijwilliger is het gebrek aan tijd.

### **Stimulans Vrijwilligersbureau en SWOVE**

Toch merken organisaties wel een toename van het aantal vrijwilligers doordat men werkloos is door de crisis en graag aan de gang wil blijven. Stimulans Vrijwilligersbureau (maar ook SWOVE) geeft aan dat dit een steeds belangrijkere reden wordt. Zo kunnen mensen toch nog 'werkervaring opdoen'. Kortom, de redenen zijn erg divers. Als men het idee heeft niet uit het vrijwilligerswerk te halen zullen ze in ieder geval geen vrijwilligerswerk doen.

*'Niemand doet vrijwilligerswerk waar ze een hekel aan hebben en er niks mee winnen voor zichzelf'.*

### **3.3 Meerwaarde vrijwilligerswerk**

Waarvoor worden vrijwilligers voornamelijk ingezet? En verschilt dit van professionals? Vrijwilligers worden vooral ingezet om de 'service aan de cliënten te verbeteren' en om 'de kwaliteit van leven van de cliënten te vergroten' door extra's volgens vrijwilligers. Ook SWOVE en Stimulans Vrijwilligersbureau geven aan dat dit het doel zou moeten zijn van vrijwilligers. Maar zij signaleren wel dat er sprake lijkt van een verschuiving. En dat dat niet zou mogen omdat vrijwilligers niet gekwalificeerd genoeg zijn om dit te doen. Vrijwilligers kunnen beroepskrachten slechts in beperkte mate compenseren. Kwetsbare burgers moeten op professionele zorg kunnen blijven rekenen. Vrijwilligers komen vooral tot hun recht als er adequate professionele zorg aanwezig is.

Hoewel vrijwilligers vooral aanvullende taken verrichten, is er ook discussie over wat zij precies wel en niet mogen. Zo speelt de vraag of vrijwilligers taken in de sfeer van persoonlijke verzorging mogen verrichten, zoals helpen douchen en aankleden en medicijnen toedienen waarvoor geen specifieke verpleegkundige handelingen nodig zijn. SWOVE geeft aan hier mee bezig te zijn en vrijwilligers te attenderen op wat ze wel mogen doen en wat niet voor cliënten. En vrijwilligers ervoor behoeden dat ze niet over hun grenzen gaan.

### **3.4 Afname van vrijwilligers?**

Het SCP<sup>9</sup> gaf in 2007 aan dat het aandeel vrijwilligers tot 2015 ongeveer gelijk zou blijven. Het SCP geeft tevens aan dat in de zorgsector grote tekorten kunnen ontstaan. Deze worden vooral veroorzaakt door een toenemende vraag naar vrijwilligers. Stimulans Vrijwilligersbureau en SWOVE vrezen dat er hierdoor een toenemende druk wordt gelegd op vrijwilligers en dat dit mogelijk negatieve gevolgen kan hebben. De vraag is echter hoe vrijwilligers hier zelf over denken.

#### **Eisen stellen aan vrijwilligers**

Ook worden er steeds hogere eisen aan vrijwilligers gesteld door de toenemende professionalisering<sup>10</sup>. Daarnaast wordt er steeds meer van vrijwilligers geëist en verwacht: ze moeten kunnen luisteren, afstand houden, evenwichtig en betrouwbaar zijn.

---

<sup>9</sup> SCP vrijwilligerswerk in meervoud (2009)

<sup>10</sup> SCP Informele zorg in Nederland (2013)

### **Stimulans Vrijwilligersbureau en SWOVE**

SWOVE en Stimulans Vrijwilligersbureau geven aan dat beleidsmedewerkers en organisaties uit moeten kijken dat de druk niet te groot wordt op vrijwilligers. Ze verwachten dat er heel veel gevraagd gaat worden van vrijwilligers. Veel praktische zorg gaat wegvallen, bijvoorbeeld huishoudelijke hulp. Alles wat je met je kinderen en vrienden kan opvangen moet je zelf gaan doen. Het vraagt veel van mensen om de eigen zorg te regelen. Wanneer de druk erg groot wordt betekent het dat de aandacht eerder naar mantelzorg uit gaat en men stopt met vrijwilligerswerk. Ook gaan mensen dan niet in een vrije tijd nog eens zorgen voor een ander. Hoe dit precies uit gaat pakken kunnen de professionals niet zeggen, dat blijft koffiedik kijken.

### **Maatschappelijke stages een oplossing?**

Verder zijn de maatschappelijke stages volgens Stimulans Vrijwilligersbureau wel van toegevoegde waarde voor het vrijwilligerswerk in het algemeen, maar ook voor de zorgsector. Zij geven aan dat jongeren hierdoor wel proeven van het vrijwilligerswerk en sneller blijven hangen. Dat heeft natuurlijk wel te maken met het soort vrijwilligerswerk dat ze doen. In de zorgsector sluit het vrijwilligerswerk vaak wat minder aan bij jongeren (dat hoeft echter niet per se zo te zijn) waardoor ze in eerste instantie sneller afhaken. Maar Stimulans Vrijwilligersbureau denkt dat ze toch sneller geneigd zijn om ander vrijwilligerswerk te gaan doen of dat ze het later weer oppakken. Voor SWOVE is dit wat minder direct zichtbaar. Zij geven aan dat jongeren redelijk snel vertrekken na afloop van de stage omdat het niet aansluit bij de levensfase van jongeren. Toch verwachten ook zij dat jongeren anders aankijken tegen het vrijwilligerswerk en het sneller in de toekomst zullen oppakken. Beide organisaties zien dus zeker de voordelen van de maatschappelijke stage hoewel dit binnenkort niet meer verplicht wordt gesteld door de overheid.

## 4 Discussie: aanbevelingen en dilemma's

### 4.1 Aanbevelingen

Een grotere vraag naar vrijwilligers, zorgt er voor dat de huidige vrijwilligers moet worden behouden en nieuwe generaties moet worden aangeboord. Wat zijn aanbevelingen hiervoor die uit dit onderzoek naar voren zijn gekomen?

#### **Leg als organisatie of gemeente niet te veel druk op vrijwilligers**

Op administratieve rompslomp zitten vrijwilligers over het algemeen niet te wachten. Zij hebben gekozen voor bepaald vrijwilligers werk omdat ze er voldoening uithalen, maar ze hebben er niet voor gekozen om alles in een logboek bij te houden of zich aan allerlei eisen en regelgeving te houden die van bovenaf wordt opgelegd waardoor zij minder tijd en aandacht kunnen besteden aan de cliënten. Daarvoor hebben zij ze niet met vrijwilligerswerk begonnen. Veel vrijwilligers geven ook aan dat het een reden kan zijn om te stoppen met het betreffende vrijwilligerswerk als het de spuigaten uitloopt. Vrijwilligers hopen dat een organisatie ervoor kan zorgen dat dit werkbaar blijft en dat ze er zo plezier in blijven houden.

#### **Zorg dat er een verschil blijft bestaan tussen professionals en vrijwilligers**

Vrijwilligers geven aan dat ze niet te veel taken van een professional willen overnemen. Zij willen die verantwoordelijkheid niet dragen aangezien ze er ook niet voor betaald krijgen. Dit kan voor vrijwilligers een reden kan zijn om te stoppen met vrijwilligerswerk en iets anders te gaan doen. Het is uiteraard zonde om vrijwilligers te verliezen dus houdt dit in de gaten of ga het gesprek aan met vrijwilligers.

#### **Mogelijk zit er nog wel rek in de ondersteuning van organisaties**

Stimulans Vrijwilligersbureau geeft aan dat ze meer zouden kunnen/willen betekenen om organisaties bewust te maken van de veranderingen/ verschuivingen die zich voordoen op het gebied van kortdurende verbintenis. Jongeren zijn wel bereid om vrijwilligerswerk te doen maar vaak niet om zich voor langere tijd te binden. Bepaalde klussen kunnen zich hiervoor heel goed lenen ook al lijkt dat in eerste instantie wat minder. Bijvoorbeeld een bestuursfunctie kan worden opgedeeld. Er kan iemand zich tijdelijk inzetten voor promotie of een website opzetten. Dat hoeven geen klussen te zijn die door iemand worden verricht die langdurig actief blijft binnen deze organisatie. Hier ligt mogelijk nog een taak om organisaties hier bewuster van te laten worden zodat ze inzien dat er toch meer mogelijkheden zijn. Out of de box denken als het gaat om meer kortdurende klussen heeft nog wel wat aandacht nodig. Het is niet voor iedereen makkelijk om dit te doen, zeker niet als je organisatie bijvoorbeeld uit vrijwilligers bestaat en er geen professionals zijn die ondersteuning bieden.

Ditzelfde geldt voor het zoeken van bijvoorbeeld geschikte panden, mogelijk kan er iets gedaan worden in bestaande panden die 's avonds niet worden gebruikt. Zoals bijvoorbeeld bestaande scholen (zoals ook met brede scholen gebeurt) of andere gebouwen. Ondersteun organisaties

hierbij. Ook al moet er dan bezuinigd worden, op deze manier hebben organisaties nog wel het idee dat er meegedacht wordt en dat ze er niet alleen voor staan.

Een mogelijkheid bestaat anders nog dat organisaties hun krachten bundelen. Dat je gebruik maakt van elkaars expertise of van elkaars krachten. Misschien doet er iemand vrijwilligerswerk bij een organisatie die voor een andere organisatie de website zou willen verbeteren of ontwikkelen. Probeer dus de samenwerking tussen organisaties te faciliteren en/of bemoedigen.

Echter zijn dit twee voorbeelden. Er zijn waarschijnlijk nog wel meer situaties/ ideeën te bedenken waarbij het handig als organisaties gevoed worden met ideeën en hierbij ondersteund worden.

## **4.2 Dilemma's**

### **Bezuinigen of toch de vrijwilligers koesteren**

Momenteel wordt er door de overheid veel bezuinigd. Dat heeft effect op alle delen van de samenleving. Dit heeft waarschijnlijk ook effect op de vrijwilligers. Maar dit hoeft niet altijd slecht te zijn. Soms worden juist dan goede plannen ontwikkeld. Maar het is lastig met het oog op de bezuinigingen om er toch voor te zorgen dat vrijwilligers er zelf niet te veel de dupe van worden, omdat ze nu juist (met de komst van de decentralisaties op het sociale domein) hard nodig zijn. Er wordt minder subsidie verstrekt waardoor organisaties minder activiteiten kunnen doen. Daarnaast zijn de verwachtingen dat vrijwilligerswerk wel steeds meer taken op zich moeten nemen. Uit de gesprekken met vrijwilligers blijkt dat ze aangeven dat er grenzen zijn aan de taken die ze op zich willen nemen. Te ver doorschieten in taken bij vrijwilligers willen leggen kan dan dus juist zorgen dat mensen stoppen met vrijwilligerswerk.

### **Meer en langer werken en ook meer vrijwilligerswerk/mantelzorg**

De roep om langer door te werken door de overheid en de arbeidsparticipatie te vergroten om in de toekomst de te verwachten tekorten op de arbeidsmarkt op te vangen, lijkt in strijd met de participatiesamenleving waarin mantelzorg en vrijwilligerswerk erg belangrijk zijn. Enerzijds moeten mensen inmiddels al langer doorwerken, anderzijds wordt er steeds vaker verwacht dat mensen iets voor hun naasten of anderen doen. Maar zoals we in hoofdstuk 3 zagen, heeft men in de laatste jaren al minder vrije tijd overgehouden naast het werk en het huishouden voor bijvoorbeeld vrijwilligerswerk. Daarin speelt arbeid een belangrijke rol. Een toenemende arbeidsparticipatie kan dus juist leiden tot minder vrijwilligerswerk. Dit wordt deels ook benadrukt door vrijwilligers. Er zijn vrijwilligers die aangegeven altijd vrijwilligerswerk te blijven doen, maar er zijn er ook die duidelijk aangegeven dat wanneer ze werk vinden of zouden hebben minder vrijwilligerswerk zullen doen. En veel vrijwilligers hebben aangegeven dat ze vrijwilligerswerk zijn gaan doen omdat ze gepensioneerd waren of arbeidsongeschikt zijn of iets dergelijks. Arbeidsparticipatie en vrijwilligerswerk hebben dus een sterke wisselwerking.

Of wordt er door veel vrijwilligers te willen inzetten mogelijk de professional verdrongen?



## **Bijlagen**



## Leidraad Interview KTO Wmo Veldhoven 2013

### Stimulans Vrijwilligersbureau

In het kader van de Wet maatschappelijk ondersteuning (Wmo) zijn gemeenten verplicht jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren gerelateerd aan een doelgroep van de Wmo. De gemeente heeft besloten om dit jaar de vrijwilligers centraal te zetten in het onderzoek. Het gaat dan vooral om zorgvrijwilligers. In opdracht van de gemeente Veldhoven doe ik (Marloes van Laarhoven) onderzoek naar vrijwilligers in de gemeente Veldhoven. De gemeente wil in het kader van het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek o.a. weten hoe vrijwilligers worden ondersteund door de organisatie of door Stimulans Vrijwilligersbureau of mantelzorgpunt, wat ze missen en hoe ze de toekomst zien. Daarom wil ik met u, als organisatie, in gesprek. Hieronder vindt u de leidraad voor het gesprek.

#### **Zorgvrijwilligers:**

Een zorgvrijwilliger is iemand die in georganiseerd verband onverplicht en onbetaald werk verricht ten behoeve van een ander en de samenleving. Zorgvrijwilligers zijn direct werkzaam met personen (zieken, gehandicapten, bejaarden of andere hulpbehoevenden), die voor hun persoonlijke welzijn afhankelijk zijn van derden. Hierbij gaat het om vrijwilligers die geen persoonlijke band hebben met de hulpbehoevende (zoals mantelzorg).

1. **Toelichting op het onderzoek**
2. **Voorstelrondje**
3. **Vrijwilligers in Veldhoven**
  - Aantal organisaties die met vrijwilligers werken in Veldhoven
  - Aantal vrijwilligers in Veldhoven
  - Vrijwilligers een aanvulling op beroepskrachten of beroepskrachten een aanvulling op vrijwilligerswerk
4. **Redenen en motivatie voor vrijwilligerswerk**
5. **Ondersteuning vrijwilligers**
  - Hoe worden vrijwilligers ondersteund door de organisatie waar ze werkzaam zijn?
  - Hoe worden vrijwilligers ondersteund door Stimulans Vrijwilligersbureau/steunpunt mantelzorg?
  - Hoe worden vrijwilligers ondersteund door de gemeente?

- 6. Tevredenheid van vrijwilligers over de ondersteuning (organisatie, Stimulans Vrijwilligersbureau/steunpunt mantelzorg, gemeente)**
- 7. Redenen en gevolgen stoppen met vrijwilligerswerk**
- Wat zijn redenen om te stoppen met vrijwilligerswerk?
  - Is er een gebrek aan vrijwilligers te verwachten?
  - Hoe meer burgers stimuleren tot vrijwilligerswerk (wat kunnen organisaties doen, Stimulans Vrijwilligersbureau/mantelzorgpunt, gemeente)
  - Andere generaties stimuleren tot vrijwilligerswerk (wat kunnen organisaties doen, Stimulans Vrijwilligersbureau/steunpunt mantelzorg, gemeente)
- 8. Behoeftte van vrijwilligers en organisaties**
- Welke ondersteuning wordt gemist vanuit de organisaties?
  - Welke ondersteuning wordt gemist van vrijwilligers?
  - Welke ondersteuning zouden jullie graag nog aanbieden?
- 9. Ervaringen met de maatschappelijke stage**
- Blijven jongeren vrijwilligerswerk doen?
  - Zijn ze eerder geneigd om in de toekomst vrijwilligerswerk te doen?
  - Is het de investering waard?
- 10. Verwachtingen voor de toekomst**
- Decentralisatie AWBZ naar Wmo
  - Vergrijzing/ontgroening
  - Toenemende vraag van mantelzorgers (wat is het effect op vrijwilligers)
  - Vrijwilligers een aanvulling op beroepskrachten of beroepskrachten een aanvulling op vrijwilligerswerk
- 11. Ruimte voor aanvullingen**

## Leidraad gesprek: vrijwilligers Veldhoven 2013

In het kader van de Wet maatschappelijk ondersteuning (Wmo) zijn gemeenten verplicht jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren gerelateerd aan een doelgroep van de Wmo. De gemeente heeft besloten om dit jaar de vrijwilligers centraal te zetten in het onderzoek. Vrijwilligers worden namelijk steeds belangrijker er daarom wil de gemeente juist op deze doelgroep inzoomen. Het gaat dan vooral om zorgvrijwilligers. In opdracht van de gemeente Veldhoven doe ik (Marloes van Laarhoven) onderzoek naar vrijwilligers in de gemeente Veldhoven. De gemeente wil in het kader van het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek o.a. weten wat de reden voor vrijwilligerswerk is, wat vrijwilligers aanspreekt in het vrijwilligerswerk en, wat ze missen en hoe ze de toekomst zien. Daarom wil ik met u, als vrijwilliger, in gesprek. Hieronder vindt u de leidraad voor het gesprek.

1. **Toelichting op het onderzoek**
2. **Voorstelrondje (naam, hoe lang vrijwilligerswerk en waarom?)**
3. **Soort vrijwilligerswerk**
  - In hoeverre geeft u praktische ondersteuning?
  - In hoeverre geeft u sociaal-emotionele steun als vrijwilliger?
  - Wat is de doelgroep van het vrijwilligerswerk?
4. **Redenen en motivatie voor vrijwilligerswerk**
  - Waarom vrijwilligerswerk?
  - Wat levert het u op?
  - Waarom deze organisatie?
5. **Ondersteuning vrijwilligers**
  - Hoe worden vrijwilligers ondersteund door de organisatie waar u werkzaam bent?
  - Hoe worden vrijwilligers ondersteund door Stimulans Vrijwilligersbureau?
  - Vrijwilligers een aanvulling op beroepskrachten of beroepskrachten een aanvulling op vrijwilligerswerk (en wat is de meerwaarde van een vrijwilliger)
6. **Tevredenheid van vrijwilligers over de ondersteuning (organisatie, Stimulans Vrijwilligersbureau)**
7. **Behoeft van vrijwilligers en organisaties**
  - Welke ondersteuning wordt gemist?
  - Wat zou er gebeuren als de ondersteuning wegvalt?
8. **Redenen en gevolgen stoppen met vrijwilligerswerk**
  - Wat zijn redenen om te stoppen met vrijwilligerswerk?
  - Is er een gebrek aan vrijwilligers te verwachten?

9. **Verwachtingen voor de toekomst**  
Hoe ziet u uw toekomst als vrijwilliger?
10. **Ruimte voor aanvullingen**

drs. J.H. (Marloes) van Laarhoven  
mobiel:06-36053158