

WAT ALS ALLE VRIJWILLIGERS GAAN STAKEN

Loesje

Vrijwilligerswerk: hoe zit het nou eigenlijk?

Een onderzoek naar het functioneren van de vrijwilligers van het Groenordhuis-Midden en hoe de Gemeente Schiedam een bijdrage kan leveren om het vrijwilligerswerk te bevorderen.

Afstudeerscriptie Publiek Management

Erasmus Universiteit Rotterdam



Aroosa Yaqub
Studentnummer: 323779
E-mail: 323779ay@student.eur.nl

Module: Masterthesis Bestuurskunde
Master: Publiek Management
Faculteit: Sociale Wetenschappen

Begeleider: prof. dr. J. F. M. Koppenjan
Tweede lezer: dr. F. B. L. Van der Meer

Rotterdam, 28 augustus 2012

De foto op de voorpagina is afkomstig van de website loesje.nl. Het auteursrecht behoort aan het bedrijf "Loesje".

Voorwoord

Het schrijven van deze scriptie heb ik ervaren als één van de lastigste opgaven binnen de opleiding Bestuurskunde. Het feit dat het scriptieonderwerp heel dicht bij mijn eigen interesses ligt, heeft het maken van deze scriptie wat versoepeld. Zo ben ik actief als vrijwilliger binnen mijn wijk. Tijdens activiteiten in mijn wijk steek ik graag de handen uit de mouwen en probeer ik om andere burgers (met name jongeren) aan te moedigen om zichzelf vrijwillig in te zetten voor de wijk. Dat is geen makkelijke klus. Dit verklaart ook de motivatie van het schrijven van mijn scriptie. Ik wilde graag weten wat mensen motiveert om vrijwilligerswerk te doen. Ook wilde ik onderzoeken welke veranderingen wenselijk zijn om burgers meer te laten bewegen binnen het domein van vrijwilligerswerk. Om ervoor te zorgen dat burgers (meer) vrijwilligerswerk doen en blijven doen, is het nodig om te luisteren naar de belangen, wensen en opvattingen van vrijwilligers over het vrijwilligerswerk. Daarnaast is het mogelijk om met behulp van deze vrijwilligers nieuwe manieren te bedenken om andere burgers te 'activeren'. Daarbij is het natuurlijk wel belangrijk dat de huidige vrijwilliger voldoende motivatie heeft om andere burgers aan te spreken op hun 'eigen kracht'. Naast vrijwilligers zijn professionals en gebruikers echter ook belangrijke actoren die een verbinding hebben met het vrijwilligerswerk. Al deze actoren hebben ieder hun eigen kijk op het vrijwilligerswerk en hebben andere wensen wat betreft het vrijwilligerswerk. Middels dit onderzoek heb ik geprobeerd om de knelpunten van het vrijwilligerswerk te analyseren. Het onderzoek is gericht op vrijwilligerswerk in de Gemeente Schiedam. Op basis van de bevindingen is geprobeerd om een aantal aanbevelingen aan de Gemeente Schiedam te geven waardoor het vrijwilligerswerk van het Groenordhuis-Midden kan worden gestimuleerd. Tijdens mijn reis naar de afronding van mijn Master thesis heb ik veel hulp en ondersteuning ontvangen. Daarom zou ik een aantal mensen graag willen bedanken. Vanuit de Gemeente Schiedam zou ik graag mijn dank willen tonen aan: mevr. A. Verzijl, dhr. J. W. Spruijt, dhr. H. Kalyoncu en dhr. A. Van der Linden. Vanuit de Erasmus Universiteit Rotterdam zou ik mijn dank willen tonen aan: prof. dr. J. F. M. Koppenjan en dr. F. B. L. Van der Meer. Als laatste zou ik mijn vrienden heel erg veel willen bedanken voor de steun die zij mij hebben gegeven: Tais, Aruna, Ashna, Rabiye, Simeen, Asimah en Sadhana. Zonder jullie (vrijwillige) steun, zou het maken van deze scriptie veel moeilijker zijn geweest. Nogmaals bedankt.

Samenvatting

In de hedendaagse maatschappij wordt er veel verwacht van de 'eigen kracht' van de burgers. De overheid wil dat de burgers meer participeren binnen de samenleving. Hierbij wordt er niet alleen verwacht dat burgers zichzelf meer gaan inzetten binnen hun buurt of wijk, maar ook dat de burgers meer gaan doen voor hun medemens. Vrijwilligerswerk moet vaker plaatsvinden op verschillende plekken binnen de maatschappij. Vanuit de overheid is het wenselijk dat meer burgers zich vrijwillig inzetten. In dit onderzoek is gekeken naar hoe de vrijwilligers van het Groenordhuis-Midden functioneren en welke veranderingen de vrijwilligers, gebruikers en professionals nodig achten om het vrijwilligerswerk te bevorderen. Hierbij is gebruik gemaakt van verschillende wetenschappelijke theorieën. Deze theorieën hebben een eigen kijk op de verbinding tussen de overheid, de markt en de gemeenschap. De *civil society* theorie heeft een optimistische kijk jegens de gemeenschap. Deze theorie gaat ervan uit dat de burgers voldoende eigen kracht hebben om de maatschappij, de *civil society*, te beheren. Hierbij is het noodzakelijk dat de overheid en de markt zo min mogelijk bemoeien met de werking van deze *civil society*. De kern van de *civil society* wordt gevormd door vrijwillige associaties en de vrijwilligers. Deze associaties functioneren door middel van de intrinsieke bereidheid van burgers tot onbetaalde en belangeloze inzet. Een andere theorie waarin deze denkwijze over de burgers verder wordt uiteengezet is de *Big Society* theorie. In deze theorie worden de staats- en marktingrepen nog verder ingeperkt. Terugtrekkende private en publieke sector moeten ervoor zorgen dat er meer ruimte komt voor burgers en professionals om eigen initiatieven en verantwoordelijkheden te nemen. Beide theorieën benadrukken het gebruik van de eigen kracht van de burgers. Door meer ruimte te geven aan de burgers, ontstaat er een plek waar de burgerkracht kan bloeien en groeien. Deze eigen kracht hoort niet alleen te zorgen voor meer verbondenheid tussen de burgers en de overheid, maar ook voor meer saamhorigheid tussen de burgers.

Vrijwilligerswerk is een belangrijk methode en middel om deze energie van de burgers te benutten. Door middel van het vrijwilligerswerk kan burgerkracht worden doorgegeven binnen de maatschappij. Momenteel zijn er diverse vormen van vrijwilligerswerk aanwezig. Door de maatschappelijke ontwikkelingen (te weten: individualisering, informalisering, informatisering, intensivering en internationalisering) hebben deze vormen zich nog verder ontwikkeld en is er een nieuwe soort vrijwilliger ontstaan. De huidige vrijwilliger doet aan vrijwilligerswerk op zijn eigen manier en op eigen zijn eigen gekozen momenten. De vrijwilligers hebben ieder ook een ander motief voor het doen van vrijwilligerswerk. Clary en Snyder (1991, 1998) hebben zes verschillende soorten functies voor vrijwilligerswerk geformuleerd, te weten: waarden, leren, sociaal, carrière, bescherming en verbetering. Derhalve kan vrijwilligerswerk als een instrument worden gezien dat voor verscheidene motieven dient. Het is een indicator voor sociale solidariteit, een middel om mensen te betrekken bij de maatschappij, een leerschool voor democratisch handelen en een signaleringsinstrument voor misstanden.

Net als andere soorten werk kent het vrijwilligerswerk ook een aantal, dat invloed uitoefent op het functioneren van de vrijwilligers, gebruikers en professionals. Immers, vrijwilligers zijn ook werknemers die voor het welzijn van de maatschappij werken. Zo blijken waardering voor vrijwilligers, goede afstemming tussen vraag en aanbod en goede samenwerking met andere vrijwilligers belangrijke succesfactoren te zijn. Aan de andere kant zorgen slechte/geen begeleiding,

ondersteuning vanuit professionals en weinig/geen communicatie tussen vrijwilligers voor het falen van vrijwilligerswerk.

In dit onderzoek is geprobeerd om niet alleen te kijken naar welke motieven de vrijwilligers prikkelen om vrijwilligerswerk te doen, maar ook naar de factoren die invloed uitoefenen op het functioneren van de vrijwilligers. Uit het onderzoek komt naar voren dat de meeste vrijwilligers op basis van het 'waarden' motief vrijwilligerswerk verrichten. Het zijn veelal redenen die geassocieerd worden met: leuk, plezier, sociale cohesie bevorderen, medemens helpen en saamhorigheid bevorderen. Uit het onderzoek is gebleken dat de vrijwilligers over het algemeen niet tevreden zijn met het vrijwilligerswerk. 12 van de 15 respondenten zouden graag veranderingen willen zien binnen het huidige vrijwilligerswerk. Volgens hen belemmert een aantal aspecten van vrijwilligerswerk het functioneren van de vrijwilligers. Hierbij is een aantal succes- en faalfactoren geanalyseerd die invloed uitoefent op het vrijwilligerswerk. Zo hebben de volgende factoren een negatief invloed op het vrijwilligerswerk: geen/weinig samenwerking tussen vrijwilligersorganisatie, geen/slechte communicatie tussen professionals en vrijwilligers, geen/weinig bereidheid van burgers (met name jongeren) voor het doen van vrijwilligerswerk, geen/weinig ondersteuning en hulpverlening vanuit het opbouwwerk, geen/weinig waardering en erkenning voor de vrijwilligers, hoge verwachtingen vanuit de overheid tegenover de vrijwilligers en stijgende bezuinigingen van de Gemeente Schiedam. Op al deze punten willen de respondenten graag veranderingen zien. Hierbij is ten eerste heel erg belangrijk dat alle vrijwilligers op de hoogte worden gebracht van de aanwezige actieve burgers in hun wijk. Door bekendheid van de vrijwilligers onderling te vergroten, kan de samenwerking tussen de vrijwilligersgroepen worden bevorderd. Op deze manier kunnen de vrijwilligers ook meer gebruik maken van de beschikbare faciliteiten en middelen in de wijk. Daarnaast is het van belang om de rol van het opbouwwerk (en andere relevante professionals) te verduidelijken, zodat de vrijwilligers weten wat zij wel/niet kunnen verwachten van het opbouwwerk. Tevens is het belangrijk dat er goede communicatie is tussen professionals en vrijwilligers, aangezien vrijwilligers altijd wel steun nodig hebben van professionals.

De overheid kan wel verwachten dat burgers meer vanuit hun eigen kracht zichzelf inzetten voor hun wijk en/of medemens, maar daarbij is het wel belangrijk om te weten dat de burgers altijd ondersteuning nodig hebben vanuit de overheid en/of andere professionals. Verder kan het vrijwilligerswerk ook niet volledig in handen zijn van de vrijwilligers. Er hoort altijd een partij aanwezig te zijn, die de leiding op zich kan nemen, op momenten wanneer de burgers dat zelf niet kunnen. De verwachtingen vanuit de overheid tegenover de burgers moeten wel realistisch blijven. Een terugtrekkende overheid betekent niet dat de overheid niet meer zichtbaar is binnen de maatschappij. Te veel verwachtingen van de burgers kunnen namelijk averechts werken. Burgers kunnen uitgeput raken, waardoor er extra werk op de overheid komt en de *civil society* niet (goed) zal functioneren. Er moet een balans worden gevonden tussen de vraag van de overheid en het aanbod van de burgers, waarbij de ideeën van de *civil society* en *Big Society* niet te optimistisch, maar juist realistisch zijn.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	8
1.1 Introductie.....	8
1.2 Aanleiding.....	9
1.3 Probleemstelling.....	11
1.4 Relevantie.....	12
1.5 Leeswijzer	13
2. Theoretisch kader	15
2.1 Inleiding.....	15
2.2 Civil society.....	15
2.3 Big Society	19
2.4 Burgerkracht.....	22
2.5 Vrijwilligerswerk.....	24
2.6 Motieven van vrijwilligers	25
2.7 Veranderende maatschappij	27
2.8 Succes- en faalfactoren	32
2.9 Conclusie	36
3. Operationalisatie	37
3.1 Inleiding.....	37
3.2 Verbanden van de variabelen	37
3.3 Afhankelijke en onafhankelijke variabelen	37
3.4 Definitie theoretische begrippen	38
3.5 Definitie, indicatoren & waarden.....	39
3.6 Methodologie.....	42
3.7 Conclusie	45
4. Empirie.....	46

4.1 Inleiding	46
4.2 Groenordhuis-Midden.....	46
4.3 De vrijwilligers	52
4.4 Doelstelling en verwachting van vrijwilligerswerk	54
4.5 Motivatie van vrijwilligers	58
4.6 Mate van tevredenheid.....	62
4.7 Succes- en faalfactoren	68
4.8 Conclusie	72
5. Conclusie & aanbevelingen.....	73
7. Literatuurlijst.....	77
Bijlage 1: Lijst respondenten	82
Bijlage 2: Interviewvragen 1: vrijwilligers & gebruikers	83
Bijlage 3: Interview vragen 2: opbouwwerk.....	85
Bijlage 3: Interview vragen 3: wijkprocesmanager	86

1. Inleiding

1.1 Introductie

Onderzoek van het Wetenschappelijk Raad voor het Regeringsbeleid (WRR , 2012, 2005,) heeft aangetoond dat onze maatschappij momenteel te maken heeft met een afnemende betrokkenheid van mensen bij hun omgeving. Dat betekent dat het sociaal kapitaal aan het inkrimpen is. Daarnaast is het politieke vertrouwen aan het afnemen, waardoor de betrokkenheid van de mensen bij hun democratische instituties aan het dalen is (Vertrouwen in de burger, WRR, 2012:27-33). Naast het afnemende sociaal kapitaal en politieke vertrouwen heeft de Nederlandse maatschappij ook te maken met een economische crisis. De Europese Unie (EU) eist dat het Nederlandse financieringstekort in 2013 weer onder de drie procent zit. Hierdoor bestaat er een mogelijkheid dat het demissionaire kabinet-Rutte nog meer dan de geplande 18 miljard zal gaan bezuinigen (Volkskrant, 2011). Doordat de overheid minder te besteden heeft, zal ze een meer faciliterende rol gaan spelen. De overheid moet achteruitgang van haar burgers voorkomen. Hierdoor is de verwachting tegenover de burgers zelf gestegen. Er wordt meer verwacht van de samenleving zelf. Het Britse idee van de *Big Society* wordt steeds meer nagestreefd door de overheid. De oplossing voor maatschappelijke problemen moet niet bij de overheid gezocht worden, maar juist in de samenleving. Dit vraagt om de betrokkenheid en de kracht van de burgers.

De afnemende sociale betrokkenheid, het dalende vertrouwen in de politiek en de huidige recessie roepen om stimulatie van burgerparticipatie. Het genereren en stimuleren van burgerparticipatie hoort ervoor te zorgen dat er verbetering komt op deze drie genoemde punten. Daarom wordt er nu steeds meer aandacht besteed aan de verantwoordelijkheid van burgers binnen de maatschappij. Er wordt verwacht dat de burger vaker participeert en meedoet binnen zijn eigen gemeente, wijk en buurt. Burgerparticipatie kan ervoor zorgen dat bewoners meer betrokken zijn bij de ontwikkeling, uitvoering en beheer van hun eigen buurt. Niet voor niets luidt het motto van het huidige demissionaire kabinet "vrijheid en verantwoordelijkheid". Medeverantwoordelijkheid betekent dat de burger zelf hoort te bepalen op welke wijze de impuls van zijn werk wordt vormgegeven (Edelenbos, 2006:1). Burgerparticipatie draait om het gebruiken van eigen kracht van de burgers op verschillende domeinen. Dit zorgt ervoor dat burgers vaker in contact komen met de maatschappij en derhalve ook met hun medebuurtbewoners. Volgens Edelenbos (2006) zou burgerparticipatie voort moeten komen uit burgerinitiatief en minder uit bestuurlijk initiatief. Veel burgerparticipatie wordt momenteel nog aanbodgedreven ingevuld. Om ervoor te zorgen dat burgers zich oprecht (mede)verantwoordelijk voelen voor hun eigen wijk, is het ook nodig dat ze werkelijk zelf zeggenschap krijgen over diverse handelingen in hun wijk. Burgers horen zeggenschap te hebben over hun directe leefomgeving. Pas wanneer de bewoner zijn eigen opdrachtgever wordt, komt het gevoel van (mede)verantwoordelijkheid naar voren. Meer bevoegdheden aan burgers betekent immers een omkering van het klassieke centrale sturingsperspectief naar een decentraal sturingsperspectief (Edelenbos, 2006:3).

Om burgerparticipatie nader te bevorderen, heeft de overheid in 2007 de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) ingevoerd. Deze wet regelt dat mensen met een beperking de voorzieningen,

hulp en ondersteuning krijgen die ze nodig hebben. De Wmo ondersteunt mensen die zich inzetten voor hun medemens of buurt. Het gaat bijvoorbeeld om mantelzorgers en vrijwilligers. Daarnaast stimuleert deze wet de activiteiten die de onderlinge betrokkenheid in buurten en wijken vergroten (Wmo, Rijksoverheid, 2012). Naast deze wet wil het Nederlandse demissionaire kabinet per 1 januari 2013 een nieuwe wet invoeren. De Wet werken naar vermogen (WWNV) wordt ingevoerd om mensen meer te stimuleren zo veel mogelijk te werken en om bestaande regelingen te vereenvoudigen (WWNV, Rijksoverheid, 2012). Burgers die na 1 januari 2013 een bijstandsuitkering aanvragen en (eventueel met ondersteuning) kunnen werken, vallen onder de nieuwe WWNV. Door de invoering van deze wet worden gemeenten verantwoordelijk voor de uitvoering van WWNV. De gemeenten helpen mensen, waar nodig, op een actieve manier om aan het werk te komen. De gemeente kan iemand die bijstand krijgt diverse verplichtingen opleggen. Zoals de plicht tot het leveren van een tegenprestatie naar vermogen, waarbij de bijstandsgerechtigde onbeloonde maatschappelijk nuttige werkzaamheden moet verrichten (Invoering WNV, Tegenprestatie naar vermogen, 2012).

1.2 Aanleiding

Door al de maatschappelijke, economische en juridische ontwikkelingen van de afgelopen jaren zijn de hedendaagse gemeenten op dit moment intensief bezig om burgerparticipatie te stimuleren. Er wordt vaak gesproken over het verkleinen van de kloof tussen bestuur en burgers. Daarbij wordt geprobeerd om de lokale democratie te versterken en beter te luisteren naar burgers (Wanneer werkt participatie, 2006: 15). Zoals al eerder is aangegeven, is de maatschappelijke participatie sterk afgenomen. Momenteel zijn er weinig actieve burgers en dus ook weinig vrijwilligers. Om dit te stimuleren is het nodig om vanuit de burgers te denken in plaats van vanuit het bestuur. Niet voor niets zet de overheid nu de nadruk op terugtrekkende overheid, waarbij wordt geprobeerd om meer ruimte te bieden aan burgers en professionals. Hierbij is het noodzakelijk dat de burgers hun eigen kracht gebruiken, zodat ze zich meer mede-eigenaar voelen van voorzieningen (Winsemius & Steyaert, Sociale vraagstukken, 2011).

Gemeente Schiedam

In het Programma Begroting 2011-2014 van de Gemeente Schiedam wordt expliciet aandacht gegeven aan de sociale infrastructuur van de stad. Hierbij is een programma (Sociale Infrastructuur) gericht op ontwikkeling, deelname en welbevinden van alle Schiedammers ontworpen. Het belangrijkste hierbij is het bevorderen van participatie van de burgers. Het nieuwe college van Schiedam wil hierbij een forse impuls geven aan de sociale kwaliteit van de stad. Meedoen en binding staat centraal bij de doelstelling het programma Sociale Infrastructuur. 'Sociale stijging' is de kapstok voor allerlei ruimtelijke ontwikkelingen (Stadsvisie 2030). Accent ligt op het stimuleren van mensen om initiatieven te nemen om zelf de leefbaarheid, sociale kwaliteit en cohesie in de wijk te verbeteren (Sociale Infrastructuur, Programma Begroting 2011-2014, 2010: 40).

Binnen het programma zijn er verschillende beleidsonderdelen waarop in de komende jaren actief zal worden gestuurd. Eén van de onderdelen is de 'maatschappelijke ondersteuning' van de gemeente. Onder het onderdeel 'maatschappelijke ondersteuning' staan de volgende punten

centraal: het meedoen bevorderen en zo lang mogelijk zelfstandig functioneren en deelnemen aan de samenleving. In de Stadsvisie Schiedam 2030 is aangegeven dat sociale stijging een belangrijk uitgangspunt is. Het bevorderen van zelfredzaamheid speelt hierbij een grote rol. Te denken valt aan het versterken van de 'eigen kracht' van de burger. Zoals al eerder is aangegeven, speelt de Wmo hierbij een grote rol. Immers, is het doel van de Wmo om deelname aan de samenleving voor alle burgers mogelijk te maken. Deze wet verplicht de gemeenten om bewoners te compenseren in hun participatiebeperkingen, invulling te geven aan de Wmo-prestatievelden en de klanttevredenheid van bewoners te onderzoeken. De Gemeente Schiedam vindt het belangrijk om mee te delen dat de burgers in eerste instantie zelf verantwoordelijk zijn voor hun participatie. De gemeente speelt hierbij een ondersteunende rol. Zij biedt ondersteuning aan die Schiedammers die het voor kortere of langere tijd niet zelf redden. Ook wil de gemeente het maatschappelijk isolement van Schiedammers in het algemeen en ouderen in het bijzonder voorkomen en bestrijden. Om isolement te voorkomen en te bestrijden moeten niet alleen professionele organisaties een belangrijke rol spelen, maar hoort (ook) de directe leefomgeving, de buurt, een bijdrage te leveren. Om de directe leefomgeving te kunnen inschakelen is het nodig dat de sociale verbanden in de buurt worden versterkt (Sociale Infrastructuur, Programma Begroting 2011-2014, 2010: 43).

Ook in het vrijwilligersbeleid van de Gemeente Schiedam wordt expliciet aandacht gegeven aan de sociale infrastructuur van de gemeente. De doelgroep van het vrijwilligersbeleid bestaat uit al die vrijwilligers in Schiedam die actief zijn op de verschillende terreinen van vrijwilligerswerk. Ook in andere opzichten vormen de vrijwilligers zeker geen uniforme groep. Er zijn goed opgeleide vrijwilligers die weinig of geen begeleiding en scholing nodig hebben. Daarnaast zijn er vrijwilligers die juist veel coaching kunnen gebruiken, vooral omdat het vrijwilligerswerk steeds complexer wordt. Naast de "traditionele" vrijwilligers is een nieuwe groep ontstaan van mensen die zich graag willen inzetten, maar op zoek zijn naar flexibele, kortdurende klussen zonder langlopende verplichtingen en verantwoordelijkheden. Al deze vrijwilligers zijn belangrijk voor de Gemeente Schiedam, aangezien ze allemaal op hun eigen manier een bijdrage leveren aan de leefbaarheid en sociale binding in de stad (idem). Onder het beleidsonderdeel 'maatschappelijke ondersteuning' vallen vier doelstellingen, te weten:

- 1: zicht op de vraag naar maatschappelijke ondersteuning
- 2: het bieden van wijkgerichte ondersteuning gericht op zorg en activering
- 3: zolang als mogelijk zelfstandig functioneren van alle inwoners
- 4: voorkomen van maatschappelijk isolement

Bij vrijwilligerswerk snijdt het mes aan twee kanten, omdat zowel individuele als maatschappelijke doelen worden gediend. Vrijwillige inzet zorgt, zoals gezegd, voor sociale binding en leefbaarheid in de stad. Zonder vrijwillige inzet kunnen veel maatschappelijke verbanden niet in stand blijven. Zo kunnen sportverenigingen niet bestaan zonder al die vrijwilligers die binnen het verenigingsleven actief zijn. Dit is het maatschappelijk belang. Vrijwilligerswerk geeft de vrijwilligers ook de kans om zich te ontplooiën, contacten aan te gaan en hun vrije tijd zinvol te besteden. Dit is het individuele belang (idem).

1.3 Probleemstelling

In steeds meer gemeenten wordt geprobeerd om de manier waarop de lokale sociale sector werkt fundamenteel te veranderen (Winsemius & Steyaert, Sociale vraagstukken, 2011). Zo ook in de Schiedam. Er wordt getracht om de burgers steeds meer bewust te maken van hun eigen kracht in de wijk. Hierbij is het belangrijkste om ervoor te zorgen dat het gevoel van medeverantwoordelijkheid in de buurt aanhoudend is en blijft. Om dit gevoel te garanderen is het nodig dat er sprake is van decentrale verantwoordelijkheid en eigen zeggenschap voor burgers over hun eigen gemeente, wijk en buurt (Edelenbos, 2006:5).

Binnen Schiedam kent de wijk Groenoord veel bewoners die actief zijn op het gebied van burgerparticipatie. Zo zijn er talloze vrijwilligers actief op diverse terreinen. Eén van die terreinen is het sociaal huis genaamd 'Groenordhuis-Midden'. In dit ontmoetingscentrum komen burgers vanuit de wijk bijeen om een eigen bijdrage te leveren aan de wijk. Het sociaal huis kent genoeg actieve vrijwilligers, die bereid zijn om hun eigen tijd in te leveren voor hun wijk. Hun ervaringen, meningen en vooruitzichten zijn medebepalend voor de toekomst van de wijk Groenoord. Door de veranderingen in de samenleving, wil de Gemeente Schiedam inspelen en meebewegen met deze veranderingen en vernieuwingen.

Doelstelling

Dit onderzoek is gericht op het vrijwilligerswerk binnen het Groenordhuis-Midden te Schiedam. Het doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in de opvattingen, ervaringen en belangen van de vrijwilligers, gebruikers en professionals wat betreft het vrijwilligerswerk van het Groenordhuis-Midden. Getracht wordt om het vrijwilligerswerk, aan de hand van de verkregen informatie, en eventuele knelpunten van het vrijwilligerswerk, te analyseren en daarbij factoren te achterhalen die het vrijwilligerswerk kunnen bevorderen. Dit onderzoek wordt in een vorm van een *prescriptie* (ontwerp) gepresenteerd. Een prescriptie is een onderzoek dat uitmondt in een voorstel voor de oplossing van een (praktische) probleem of aanbevelingen ter verbetering van een situatie. Derhalve is de doelstelling van dit onderzoek om aanbevelingen en/of richtlijnen te geven aan de gemeente Schiedam over de manier waarop de inzet van de vrijwilligers binnen het Groenordhuis-Midden nader kan worden gestimuleerd. Zo kan een leerproces ontstaan over de rol van burgerkracht en over wat de rol van vrijwilligers elders (dan het Groenordhuis-Midden) kan zijn.

Vraagstelling

Hoofdvraag:

Op welke wijze kan het vrijwilligerswerk in het Groenordhuis-Midden in Schiedam nader worden gestimuleerd zodat er meer gebruikt wordt gemaakt van de burgerkracht en welke bijdrage kan de Gemeente Schiedam hieraan leveren?

Deelvragen:

1: Wat wordt er onder 'vrijwilligerswerk' verstaan?

Om het vrijwilligerswerk in het Groenordhuis-Midden te kunnen onderzoeken is het belangrijk om het begrip vrijwilligerswerk te operationaliseren.

2: Wat wordt er onder 'burgerkracht' verstaan en hoe verhoudt dit zich tot de ideeën over vrijwilligerswerk?

De relatie tussen burgerkracht en vrijwilligerswerk wordt onder de loep genomen om zo meer inzicht te krijgen in het handelen van de Gemeente Schiedam wat betreft het vrijwilligerswerk in het.

3: Wat zijn de belangen en doelstellingen van de actoren m.b.t. het vrijwilligerswerk en in hoeverre draagt het Groenordhuis-Midden bij aan deze doelstellingen?

Deze vraag is gericht op alle actoren die een verband hebben met het vrijwilligerswerk van het Groenordhuis-Midden. Hiermee wordt geprobeerd om te achterhalen welke rol diverse actoren spelen. Ook wordt gekeken naar wat hun inzet is en wat hun belangen en doelstellingen zijn m.b.t. het vrijwilligerswerk. Daarnaast wordt geprobeerd om te achterhalen in hoeverre het Groenordhuis-Midden bijdrage levert aan de doelstellingen van de verschillende actoren.

4: Hoe wordt de bijdrage van de vrijwilligers door de verschillende actoren beoordeeld?

Getracht wordt om een beeld te schetsen van de relatie tussen de vrijwilligers en de andere actoren. Er wordt gekeken naar hoe andere actoren de bijdrage van vrijwilligers ervaren en welke factoren de bijdrage van vrijwilligers als meerwaarde doen ervaren.

5: Welke problemen doen zich voor bij het vrijwilligerswerk binnen het Groenordhuis-Midden?

Hiermee wordt geprobeerd om aan te geven waar de knelpunten zitten. Daarnaast richt deze vraag zich tot de factoren die het vrijwilligerswerk en de inzet van vrijwilligers belemmeren.

6: Wat kunnen diverse actoren doen om het vrijwilligerswerk m.b.t. burgerkracht (nader) te stimuleren?

Getracht wordt om met een advies te komen waarmee het vrijwilligerswerk binnen het Groenordhuis-Midden wordt bevorderd. Dit advies is gebaseerd op de meningen en ervaringen van de vrijwilligers, gebruikers en professionals.

1.4 Relevantie

Maatschappelijke relevantie

Vanuit de overheid wordt een grotere rol van de burgers en vrijwilligers verwacht. Door middel van dit onderzoek wordt geprobeerd om de mogelijkheden en beperkingen van de vrijwilligers te verkennen, zodat de inzet van vrijwilligers beter kan worden benut. Deze bevindingen kunnen een bijdrage leveren aan het vrijwilligersbeleid van de Gemeente Schiedam. Het onderzoek is gericht op mogelijkheden voor het stimuleren en efficiënter maken van het vrijwilligerswerk binnen het

Groenordhuis-Midden. Dit onderzoek is niet alleen van belang voor de Gemeente Schiedam, maar ook voor andere gemeentes binnen de Nederlandse samenleving. Alhoewel dit onderzoek specifiek is gericht op het Groenordhuis-Midden, kunnen de inzichten en aanbevelingen van toepassing zijn op andere domeinen van vrijwilligerswerk.

Door de inzet van vrijwilligers en het vrijwilligerswerk te verbeteren wordt het Groenordhuis-Midden niet alleen een plek waar alle belangen van de organisatie worden behartigd, maar ook een plek waar bijdrage wordt geleverd aan de leefbaarheid, veiligheid en sociale cohesie van de wijk Groenord. Om dit te realiseren wordt tijdens dit onderzoek gekeken naar hoe de vrijwilligers en betrokkenen partijen het werk binnen het Groenordhuis-Midden ervaren. Er worden nieuwe inzichten verworven over de werking van vrijwilligers. Op basis van deze inzichten worden er aanbevelingen gegeven aan de Gemeente Schiedam, waardoor het vrijwilligerswerk binnen het sociaal huis nader kan worden gestimuleerd. Deze (nieuwe) inzichten en aanbevelingen kunnen een bredere toepassing hebben, aangezien ze niet alleen gericht zullen zijn op het sociaal huis, maar ook op vrijwilligerswerk in het algemeen.

Wetenschappelijke relevantie

Onderzoek naar vrijwilligers staat op dit moment hoog op de agenda van diverse wetenschappers. Zo doet het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) onderzoek naar de ontwikkeling van vrijwilligerswerk in de afgelopen jaren. Daarnaast doet het Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) al sinds enkele jaren onderzoeken, naar de werking van vrijwilligerswerk en de motivatie van vrijwilligers (zoals het rapport “Hoe mensen keuzen maken”). Dit onderzoek levert een aanvulling op de voorafgaande onderzoeken op gebied van vrijwilligerswerk. Om te beginnen kan er worden gezegd dat er op dit moment geen onderzoek is verricht naar de werking van het sociaal huis in Groenord of naar vergelijkbare projecten. Dit onderzoek beantwoordt vragen rondom de motivatie van burgers om vrijwillig te werken in hun wijk en het proces rondom vrijwilligerswerk. Er is sprake van empirische bijdrage doordat er wetenschappelijke inzichten worden gevormd over de motivatie, doelstelling, verwachtingen van vrijwilligers en andere actoren (zoals: deelnemers en professionals). Daarnaast wordt er een bijdrage geleverd aan de inzichten over de succes- en faalfactoren van vrijwilligerswerk. Tevens is er geen specifiek onderzoek verricht naar vrijwilligerswerk binnen de wijk Groenord. Wel heeft de afdeling Onderzoek en Statistiek, van de Gemeente Schiedam, een sociale index van alle negen wijken in Schiedam ontwikkeld en in januari jl. gepresenteerd aan de bewoners en andere relevante partijen. Zo is er een beeld ontstaan over de ontwikkelingen van de wijk Groenord. Uit de scores van de sociale index kwam naar voren dat de wijk Groenord ‘kwetsbaar’ scoort op wijkniveau (Sociale Index Schiedam, 2012: 4). Wellicht kan door middel van dit onderzoek de ‘kwetsbare’ score van de wijk Groenord een andere betekenis krijgen. Uiteraard gaat het hier niet om de hele wijk Groenord, maar om een gedeelte hiervan. Echter, kan door middel van een vervolg onderzoek, gericht op een ander deel van de wijk Groenord of Schiedam, een verdere betekenis aan dit onderzoek worden gegeven.

1.5 Leeswijzer

Dit onderzoek bevat een theoretisch en een empirisch gedeelte. Het theoretische gedeelte bestaat

uit bronnenonderzoek naar vrijwilligerswerk en vrijwilligers. In dit eerste gedeelte wordt wetenschappelijke literatuur geraadpleegd om een conceptuele bril te ontwikkelen. De literatuur dient als een middel om verwachtingen over factoren, condities en mechanismen te formuleren die het functioneren van vrijwilligerswerk verklaren. Het theoretische gedeelte wordt benut om een eigen empirisch onderzoek op te zetten en uit te voeren. In dit tweede gedeelte wordt informatie gegenereerd over hoe het vrijwilligerswerk van Groenordhuis-Midden is georganiseerd en functioneert. Hiervoor wordt informatie vanuit documenten verzameld en interviews afgenomen in de wijk Groenord.

In dit hoofdstuk zijn de introductie, aanleiding en probleemstelling van dit onderzoek gepresenteerd. In het tweede hoofdstuk komt het theoretisch kader aan bod. Daarna worden de begrippen vanuit het theoretisch kader geoperationaliseerd en worden de onderzoeksmethode en technieken behandeld. Vervolgens worden in hoofdstuk vier de bevindingen vanuit het empirische onderzoek gepresenteerd en geanalyseerd. Ten slotte komen in het laatste hoofdstuk de conclusies en aanbevelingen aan bod.

2. Theoretisch kader

2.1 Inleiding

Al in de vorige eeuw beweerde de sociaal-filosoof De Tocqueville dat vrijwillige actie onmisbaar is voor het functioneren van een democratische samenleving. Het vrijwilligerswerk wordt vooral als bolwerk gezien dat kan fungeren tegen een te grote staatsinvloed (Dekker, 2001: 11). Tegenwoordig is vrijwilligerswerk een onderwerp waarmee niet alleen onderzoekers, maar ook overheden en burgers zich bezighouden. Vrijwilligerswerk wordt gezien als uiting van menselijke hulpvaardigheid, als indicator voor maatschappelijke betrokkenheid van burgers (Putnam, 2000) en als een stimulans voor een harmonieuze samenleving (Clary & Snyder, 1999). Door burgerparticipatie (en vrijwilligerswerk) te bevorderen, probeert de overheid de kloof tussen burger en politiek te verkleinen en wordt de draagkracht voor het vrijwilligersbeleid vergroot. Daarnaast wordt de zelfredzaamheid van de burgers gestimuleerd en wordt de sociale cohesie versterkt. Dit alles kan leiden tot een verhoging van de kwaliteit van het beleid. Het stimuleren van burgers om vrijwilligerswerk te doen, zorgt voor een actievere samenleving. Daarnaast kan dit ook als één van de oplossingen voor de huidige overheidstekorten worden gezien (Vrijwilligerswerk, Rijksoverheid, 2012). Niet voor niets wil de overheid burgers prikkelen om vrijwilligerswerk te doen. Het huidige kabinet wil graag dat mensen zonder betaalde baan, jongeren, allochtonen en ouderen, vrijwilligerswerk doen (idem).

In dit hoofdstuk wordt een theoretisch kader weergegeven, dat op basis van wetenschappelijke literatuur over vrijwilligerswerk is ontwikkeld. Het hoofdstuk begint met een beschrijving van de veranderende mentaliteit van de overheid. Hierbij worden de *civil society* en *Big Society* theorieën geanalyseerd. Daarna worden de begrippen 'burgerkracht' en 'vrijwilligerswerk' gedefinieerd. Vervolgens wordt het concept van vrijwilligerswerk weergegeven. Ook worden de invloeden van de maatschappij op de veranderingen rond de soorten vrijwilligers en vrijwilligerswerk behandeld. Ten slotte worden de succes- en faalfactoren bij vrijwilligerswerk gepresenteerd.

2.2 Civil society

2.2.1 Inleiding

De term *civil society* is de laatste vijftien jaar in het brandpunt van de aandacht van politici, beleidsmakers en sociale wetenschappers komen te staan. Mensen maken vrijwillig deel uit van deze 'burgermaatschappij' (de letterlijke vertaling van het begrip). In deze paragraaf wordt het concept van de *civil society* besproken. Vervolgens wordt er gekeken naar de verbanden tussen vrijwilligerswerk en de *civil society* en de plaatsing van het vrijwilligerswerk binnen deze *civil society*.

2.2.2 Kenmerken van de civil society

Het begrip *civil society* is zowel een afkorting als een symbool. Het staat voor politieke en maatschappelijke wensbeelden als betrokkenheid van burgers bij de publieke zaak, uitbreiding van

maatschappelijk zelfbestuur ten koste van de politiek, vermindering van commerciële invloeden en versterking van gemeenschapszin en tolerantie. Door middel van het begrip *civil society* wordt aandacht gevraagd voor de maatschappelijke verbanden die niet tot de staat behoren en waarvan de kern ook niet in de individuele levenssfeer of de formele economie ligt. In de wetenschap is de term internationaal gangbaar om een breed scala van maatschappelijke ontwikkelingen in onderlinge samenhang aan te duiden (Dekker, 2001: 11). De kenmerken, of onderdelen, van *civil society* zijn onder andere: gemeenschapsvorming en individuele autonomie, meer spontaneïteit en meer redelijkheid, een vrijer spel van maatschappelijke krachten en meer collectief verantwoordelijkheidsbesef, een uitbreiding van een sterke democratie tot alle levenssferen. Al deze onderdelen functioneren op basis van vrijwilligheid plaats (Dekker, 2001: 16).

Democratische Driehoek

Om het belang van de *civil society* te verduidelijken wordt vaak de ‘Democratische Driehoek’ gebruikt. Aan de drie punten van deze driehoek staan de staat (overheid), de markt (economie) en de burgermaatschappij (gemeenschap). Ieder element van deze driehoek kent zijn eigen inhoud en kracht, maar is tevens in zijn werking afhankelijk van de andere twee samenstellende delen. Naast de markt en de staat is er een kring van vrijwillige associatie. Deze kring bevat verenigingen, pressiegroepen, sociale bewegingen, kerken, soms ook informele netwerken, familierelaties en de non-profitsector. Binnen deze driehoek houdt de staat zich bezig met het ordenen van de samenleving door het ontwikkelen van solide wet- en regelgeving: rechten en plichten van burgers worden gedefinieerd. De markt genereert via onderlinge concurrentie handel en bedrijvigheid om te voorzien in materiële zekerheid en voorspoed (ibid.) In figuur 5 wordt de positie van de ‘Democratische Driehoek’ binnen de maatschappij weergegeven.

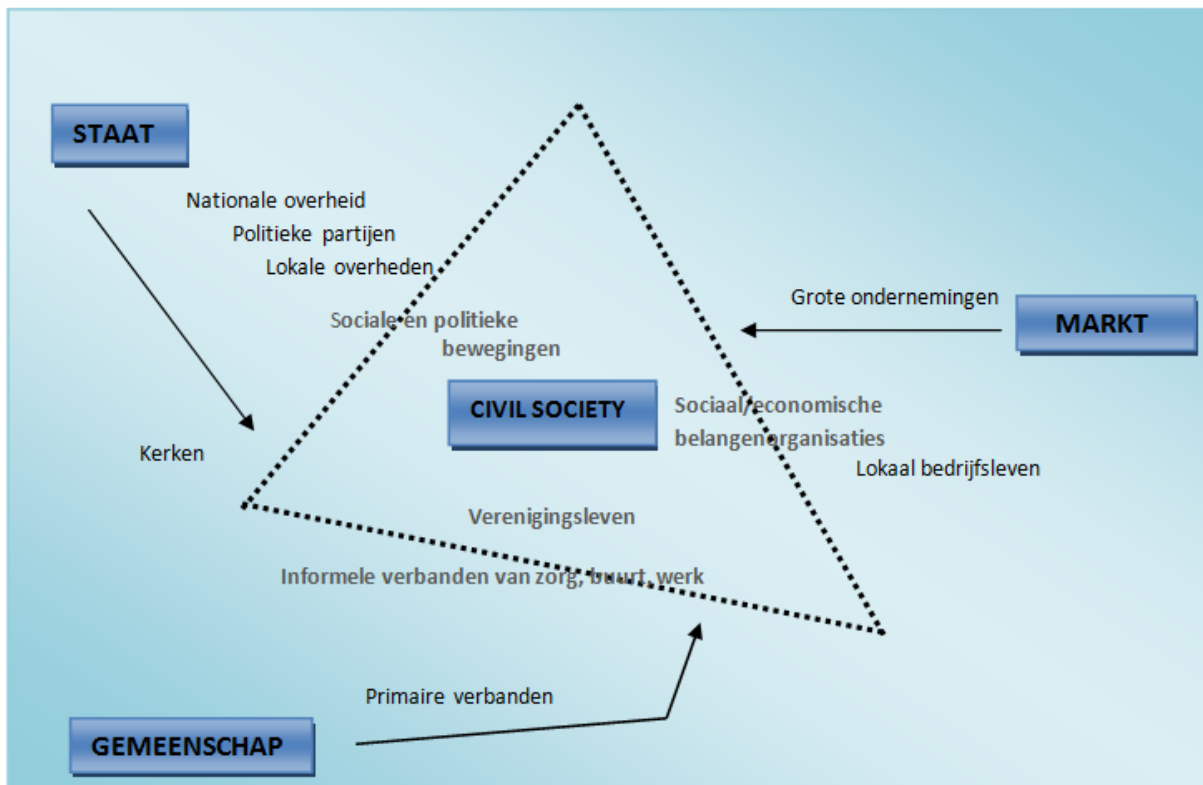
De *civil society* bestaat uit een aantal zin- en betekenisvolle instituties. Deze instituties ontwikkelen zich voortdurend doordat en terwijl mensen er hun individuele en collectieve identiteit aan ontleen. Staat, markt en gemeenschap zijn de samenstellende delen van de democratische driehoek, die alle drie in het ideale geval even veel gewicht hebben. Als er in een samenleving geen sprake is van enige dominantie van de een ten opzichte van de andere, dan is er sprake van optimale ontwikkeling van de *civil society* (ibid.).

Verwachtingen van de burgers

De verwachtingen over de *civil society* zijn hooggespannen. Maatschappelijke zelfregulering, de overdracht van waarden en normen, collectieve wilsvorming, het bieden van tegenwicht tegen de overheid en het fungeren als intermediair tussen burgers en politiek. De overheid, die zichzelf ‘overbelast’ vindt, ziet in het groeiende bewustzijn over de *civil society* een uitgelezen kans om taken (terug) te geven aan de burger. Hierdoor wordt er geprobeerd om de burgers bewust te maken van hun eigen bijdrage en eigen kracht binnen de huidige samenleving. Het gaat er niet om wat de burger kan verwachten van de overheid, maar wat de overheid kan verwachten van de burger. Zoals al eerder is aangegeven, is de burger zelf zowel het vertrek- als het eindpunt van de *civil society*.

Plaatsing van de civil society

De onderstaande figuur geeft de plaatsing van de drie elementen ten opzichte van elkaar en ten opzichte van de *civil society* weer.



Figuur 1: Staat, markt, gemeenschap & de civil society

Uit de figuur blijkt dat de organisaties rondom de *civil society* de spil vormen binnen de gemeenschap. Het belangrijkste onderdeel van de *civil society* zijn de actieve vrijwilligers in verenigingsleven, sociale en politieke bewegingen, informele zorg, buurt & werk verbanden en sociaal-economische belangenorganisaties (Dekker, 2001: 3). Zij vormen immers de *civil society*. Het zijn veelal burgers die vanuit de gemeenschap hun eigen tijd en energie gebruiken om de *civil society* een vorm te geven. Daarnaast hebben diverse organisaties vanuit de markt ook een grote inbreng op het in stand houden van de *civil society*. Ten slotte hebben de sociale en politieke bewegingen ook een inbreng, alleen is de invloed van deze bewegingen kleiner dan de invloed van de markt en de gemeenschap. Zo wordt er meer ruimte aangeboden aan de gemeenschap om eigen initiatieven te nemen en met minder steun van de overheid (en de markt) de *civil society* verder te creëren en behouden.

2.2.3 Civil society en vrijwilligerswerk

Zoals eerder is aangegeven, zijn de verwachtingen binnen de *civil society* hoog gespannen. Er wordt meer verwacht van de burgers zelf en van hun kracht voor het creëren en bijhouden van de samenleving. Hierdoor is de vraag naar vrijwilligers aan het toenemen. Scholen hebben behoefte aan meer leesouders en leden voor oudercommissies. Daarnaast stimuleert de vergrijzing van de Nederlandse bevolking de vraag naar onbetaalde arbeid in de zorg- en hulpverlening. Tevens vraagt een groeiend aantal sport- en vrijetijdsclubs om meer onbetaalde inzet.

Vanuit de staat, markt en gemeenschap worden er verschillende vrijwillige associaties gevormd. Het zijn associaties die op gebied van sociale en politieke belangen, sociaal-economische belangen, zorg, buurt en werk worden gevormd. Binnen deze associaties zijn er op allerlei terreinen diverse

vrijwilligers actief. Vrijwillige associatie wordt derhalve als een essentieel onderdeel van de *civil society* gezien. Zonder vrijwillige samenwerking tussen al deze partijen is de vorming van *civil society* niet mogelijk. Daarom is het stimuleren en efficiënter maken van vrijwilligerswerk de belangrijkste opgave binnen de *civil society*. De aspecten van *civil society* van vrijwilligerswerk, die waar mogelijk aandacht krijgen, zijn de vorming van 'sociaal kapitaal' en de 'publieke-opinievorming'. Het gaat hierbij om sociaal vertrouwen en andere kenmerken van 'coöperatieve relaties' tussen burgers, respectievelijk om politieke discussie en andere vormen van collectieve bezinning en wilsvorming (Dekker, 2001: 4).

2.2.4 Plaatsing van vrijwilligerswerk binnen de civil society

Als men het heeft over de plaatsing van het vrijwilligerswerk binnen de *civil society*, dan kan er worden gezegd dat het is geplaatst in het vaag begrensde gebied tussen staat, markt en gemeenschap (zie figuur 5). De Nederlandse socioloog Jolles (1988) onderscheidt vier sectoren waarbinnen allerlei organisaties bewegen: (1) de publieke sector, (2) de semi-publieke sector, (3) de sociale sector en (4) de marktsector. In de *sociale sector* komen de vrijwilligers en de informele hulp samen. Samen met de semi-publieke sector vormt de sociale sector het 'terrein van maatschappelijke verbanden en activiteiten van burgers' oftewel 'het maatschappelijk middenveld' (Dekker, 2001: 12). Hiermee wordt een niet-economische dimensie in de sectorindelingen van de maatschappelijke arbeid geïntroduceerd, die sociologisch al eerder centraal werd gesteld. In een analyse over het vrijwillig initiatief in de verzorgingsstaat, van Adriaansens en Zijderveld (1981: 78), wordt er gesproken over het maatschappelijk tussenveld of de maatschappij zonder meer. Zoals zij dat verwoorden: "Onder termen als 'maatschappij' of 'maatschappelijk middenveld' moet dan niets anders worden verstaan dan het enorme terrein dat ligt tussen het geprivatiseerde individu enerzijds en de sfeer van de publieke overheid anderzijds. Tussen die twee niveaus bestaat een 'tussenveld' van allerlei grote en kleine maatschappelijke verbanden. Bedrijven horen in dat maatschappelijk middenveld thuis, net zo goed als verenigingen, politieke partijen, scholen, universiteiten, kerken, vakverenigingen, ondernemersverbanden, etc." (idem). Vrijwilligerswerk is derhalve dat werk dat zich beweegt in dat maatschappelijk middenveld binnen de publieke, semi-publieke, markt- en sociale sectoren. Dit middenveld is wederom de *civil society*. Dit is de plek waar alle partijen op vrijwillige basis hun energie en kracht benutten voor de verbetering van de maatschappij.

2.2.5 Conclusie

In diverse discussies over de wenselijkheid van meer vrijwillige inzet van burgers wordt tegenwoordig het begrip *civil society* vaak gebruikt. De kern van de *civil society* wordt gevormd door vrijwillige associaties en derhalve de vrijwilligers. Deze associaties drijven op de intrinsieke bereidheid van burgers tot vrijwillige, onbetaalde en belangeloze inzet. Deze burgers zijn actief vanuit de partijen: staat, markt en gemeenschap. De *civil society* wordt met name gevormd door de burgers die vanuit de gemeenschap actief zijn. De staat speelt bij de vorming van de *civil society* de kleinste rol, zodat de burger meer ruimte heeft om invloed uit te oefenen op de *civil society*. Zo kan de burger zelf zijn verantwoordelijkheden nemen en wordt de vraag naar ondersteuning vanuit de staat kleiner. Een stap verder in dit denken wordt genomen door het idee van de *Big Society*. In de volgende paragraaf wordt deze gedachtegang geïntroduceerd.

2.3 Big Society

2.3.1 Inleiding

In landen met een ontwikkelde en geïnstitutionaliseerde verzorgingsstaat is een verandering aan orde. Deze verandering heeft in de eerste instantie in het Verenigd Koninkrijk plaatsgevonden. Daar is na het aantreden van de conservatief-liberale regering onder leiding van David Cameron in zowel linkse als rechtse politieke kringen een stevige discussie gestart over het motto van het nieuwe kabinet: de *Big Society*. De politicoloog/filosoof *Phillip Blond* heeft met zijn boek *'Red Tory – How Left and Right Have Broken Britain and How We Can Fix It'* de ideeën over de *Big Society* geïntroduceerd. Om te beginnen heeft Blond scherpe kritiek op een beroemde uitspraak van Margareth Thatcher: 'There is no such a thing as society; there are only individuals and their families'. Blond wil juist dat de samenleving wordt herontdekt en weer op kracht komt. Hij zoekt een uitweg uit het individualisme, het marktdenken en het etatisme en manieren om economie en gemeenschap weer bij elkaar brengen. In zijn woorden betekent dit: ontstatelijking, verregaande decentralisatie en een verplaatsing van beslissingsmacht naar lokale verbanden. Als hij over gemeenschappen praat, spreekt hij niet over oude dorpsachtige enclaves, maar over beweeglijke lokale netwerken, die zich door moderne technologie aaneenschakelen. In *de Volkskrant* zei hij in juni 2010: 'Om oplossingen te vinden moet je sociale media gebruiken en andere communicatievormen om nieuwe lokale gemeenschappen te stutten en nieuwe lokale financiering van de grond te krijgen. Neem een voorbeeld aan voetbalclubs. Dat zijn lokale organisaties die veel betekenen voor mensen. We moeten weg van al die gecentraliseerde instituties, en nieuwe ruimtes vullen op regionaal of stedelijk niveau. Dat is een 21ste-eeuwse manier van doen.' De sterke institutionele logica moet plaatsmaken voor een flexibele manier van denken (De Boer & Van der Lans, 2011: 13 – 14).

2.3.2 Issues in de Big Society

In zijn boek *'Red Tory'* beschrijft Philip Blond drie problemen die een *Big Society* noodzakelijk maken: een (1) economische, een (2) democratische en een (3) sociale crisis. Economisch zijn in Groot-Brittannië de verschillen tussen arm en rijk de laatste decennia sterk gegroeid. Er is een concentratie van rijkdom bij een zeer klein deel van de bevolking. De laagstbetaalde helft van de Engelsen beschikt over slechts één procent van de liquide middelen. De democratie heeft te lijden onder een zeer sterke machtscentralisatie in Londen. Ook is er een groeiende onvrede onder de bevolking over het functioneren van de overheid, waardoor er een sterke afname van het vertrouwen in politici heeft plaatsgevonden. Sociaal heeft Groot-Brittannië te kampen met een gestage erosie van traditionele sociale netwerken: het gezin, de kerk, de buurt, verenigingen. Blond koppelt deze 'sociale recessie' aan een groeiend onderling wantrouwen, de normalisatie van asociaal gedrag, meer geweld en onveiligheid op straat, toenemend gebruik van alcohol en drugs, afhankelijkheid van sociale uitkeringen en een toename van persoonlijke schulden. Daarnaast vindt hij dat de maatschappelijke participatie sterk is afgenomen. Zoals Putnam (1995) al aangaf, zijn de bronnen van ons sociaal kapitaal sterk in waarde aan het dalen. Hierdoor zijn verschillende verbindingen van de huidige maatschappij aan het verbreken. Door deze 'sociale recessie' zijn er te weinig mensen actief in vrijwilligerswerk of andere vormen van actief burgerschap (Steyaert & Winsemius, 2011).

2.3.3 Oplossingen en maatregelen

De theorie over de *Big Society* komt niet alleen met de issues in de hedendaagse maatschappij, maar ook met oplossingen voor deze issues. De kern van de oplossingen zit in het sterken worden van de samenleving, zowel tegenover de staat, als tegenover de markt. De oplossingen volgens de *Big Society* theorie zijn te vinden in de volgende drie bewegingen:

1. *Versterking van de eigen kracht van lokale gemeenschappen.* Wijken en buurten, maar ook lokale overheden, moeten weer zeggenschap krijgen. Ook moeten er meer mogelijkheden komen om beslissingen te nemen over zaken die de lokale overheden direct aangaan. Hierdoor wordt een vorm gegeven aan hun eigen lokale gemeenschap. Dit werkt alleen wanneer er vanuit een bottom-up-benadering wordt gewerkt.
2. *Hervorming van de publieke dienstverlening.* Vrijwilligersorganisaties, verenigingen, coöperaties en maatschappelijke ondernemers moeten de mogelijkheid krijgen om mee te dingen naar opdrachten om publieke diensten te verlenen. Wanneer dit gebeurt, zullen zij (mede-) eigenaars worden van de diensten waarvan ze zelf gebruik maken.
3. *Stimulering van maatschappelijke participatie.* Burgers moeten gestimuleerd worden en in staat worden gesteld om een actievere rol in de samenleving te spelen (idem).

Om deze bewegingen op gang te brengen en gaande te houden, worden drie instrumenten ingezet:

1. *Decentralisatie.* De beslissingbevoegdheid moet meer verschoven worden naar het lokale niveau.
2. *Transparantie.* Toegang tot relevante informatie moet opener.
3. *Financiën.* Er moet geld beschikbaar worden gesteld om de start van lokale initiatieven mogelijk te maken (The Big Society Network, 2012).

2.3.4 Aanpak Verenigd Koninkrijk

Vanuit het *Big Society* denken is er in het Verenigd Koninkrijk '*The Big Society Network*' georganiseerd. Het netwerk werkt samen met bedrijven, filantropen, vrijwilligersorganisaties en sociale ondernemingen. Dit netwerk gelooft dat door samenwerking met deze partijen de 'sociale energie' van het Verenigd Koninkrijk wordt losgemaakt. Wanneer deze sociale energie wordt losgelaten, wordt een betere en gezondere maatschappij gevormd. Sociale energie is in zijn woorden: '*the positive energy that comes from spending time in a stimulating environment with other people*' (The Big Society Network, 2012).

Deze impact wordt, naar zijn mening, behaald door de sociale ondernemers en *innovators* "op te voeden", vrijwilligersorganisaties krachtiger te maken en door collectieve kennis en expertise van het netwerk over te dragen aan de belanghebbenden. Het netwerk zorgt voor ondersteuning en ontwikkeling van talent, innovatie en ondernemerschap om sociale impact te krijgen. Hiervoor zijn er drie projecten gestart: (1) *nurtering* (2) *powering* (3) *distributing*. Eén van de programma's binnen het project *nurtering* is het programma 'Nexters'. Dit programma biedt opvoeding aan de meest getalenteerde sociale ondernemers en sociale ondernemingen van het Verenigd Koninkrijk. Door het identificeren en ontwikkelen van sociale ondernemers ondersteunt dit netwerk de ontwikkeling van innovatieve oplossingen ter verbetering van de Britse maatschappij. Binnen het project *powering* wordt aandacht besteed aan het krachtiger maken van sociale veranderingen. Door het samenbrengen van collectieve kennis en expertise met de beste vernieuwers, wordt er inzicht

verschafft in de oplossingen die echt werken. Het programma 'Spring' is een onderzoeks-, ontwikkelings- en leiderschapsprogramma waarmee wordt geprobeerd om het potentieel van technologie, om mensen slimmere keuzes te laten overwegen in het geven van hun tijd en geld, te realiseren. Tevens besteedt het netwerk veel tijd en energie aan het ontmoeten van mensen en organisaties die hartstochtelijk zijn over de Britse maatschappij. Dit zijn mensen en organisaties die gebonden zijn aan het versterken van de maatschappij en positieve veranderingen in de maatschappij teweeg willen brengen. Dit netwerk verdeelt de sociale energie, door het organiseren van regelmatige participatie evenementen. Deze evenementen zijn veelal gefocust op het netwerken van de deelnemende partijen. Hierbij wordt er gebruik gemaakt van *networked* technologie (The Big Society Network, 2012).

2.3.5 Big Society en Nederland

Alhoewel de discussie over de *Big Society* in Nederland nog niet zo intensief is, is de aanwezigheid van zulke discussies wel noodzakelijk. Volgens De Boer & Van der Lans (2011) is de kracht van de institutionele logica in Nederland misschien nog wel sterker dan die in het Verenigd Koninkrijk. In vrijwel geen ander land ter wereld ontfermen instituties zich zo over burgers als in Nederland; dat werd door Hans van Ewijk (2010) in zijn onderzoek ('*Youth work in the Netherlands History and future direction*') aangetoond. Nederland is institutieland bij uitstek. En zodra een (mis)toestand in een institutionele sector als maatschappelijk probleem wordt ervaren, zoals bijvoorbeeld de wachtlijsten in de jeugdzorg, volgt onvermijdelijk een institutionele groei (Van Ewijk, 2010: 70). Volgens De Boer & Van der Lans (2001) zijn de reflexen van ontferming en insluiting tot diep in de genen van de systemen doorgedrongen. Ze hebben zich diep genesteld in de routines, in de bejegening, in de financiering, in de economie van zorg en welzijn. Het is zo vanzelfsprekend dat het heel moeilijk is eraan te ontsnappen.

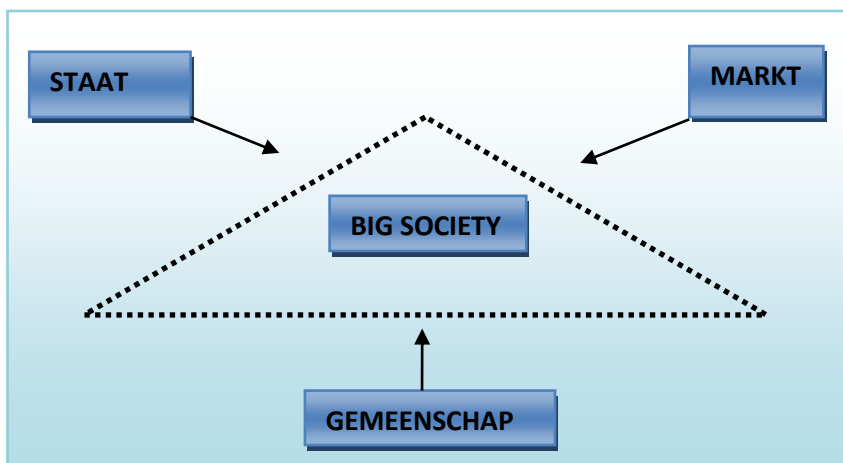
De *Big Society* start de zoektocht naar een nieuwe balans tussen overheid en samenleving om het Nederlandse niveau van voorzieningen op peil te houden. Hierbij moet een terugtrekkende overheid hand in hand gaan met nieuwe energie en initiatieven vanuit de samenleving. Het gaat om een nieuwe taakverdeling tussen overheid en (partijen in de) samenleving, waarbij de overheid op zoek is naar een nieuwe rol. Deze nieuwe rol van de overheid kan bekleed worden aan de hand van faciliterende, stimulerende en kaderstellende functies. Dit betekent dat de oplossing voor de hedendaagse maatschappelijke problemen niet bij de overheid moeten worden gezocht, maar juist in de samenleving (Big Society werkt ook in Nederland, Volkskrant, 2011). Volgens *Steyaert & Winsemius* (2011) bestaat de *Big Society* al een tijdje in Nederland en is zij nog steeds in ontwikkeling.

2.3.6 Sturing en initiatief binnen de Big Society

Een terugtrekkende overheid moet ervoor zorgen dat er meer ruimte komt voor burgers en professionals. Door de lege ruimte ontstaat een plaats waar de burgers hun 'eigen kracht' kunnen benadrukken, in plaats van hun zwakte. Daarnaast wordt er ook gewezen op de eigen verantwoordelijkheid van de burgers. In steeds meer gemeenten wordt werkelijk geprobeerd om de manier waarop de lokale sociale sector werkt, fundamenteel te veranderen, zodat burgers veel meer vrijwilligerswerk verrichten. Vrijwilligerswerk stimuleert het gevoel van 'mede-eigenaardij' van

voorzieningen. Hierdoor zullen de burgers makkelijker een beroep kunnen doen op elkaar en blijft de noodzakelijke zorg beschikbaar voor hen die niet zonder kunnen.

De onderstaande figuur geeft de plaatsing van de *Big Society* binnen de huidige maatschappij weer. De *Big Society* kan als een verlengde van de *civil society* worden gezien. Hierbij is van belang om te bedenken dat binnen de *Big Society* de rol van zowel de staat als de markt wordt verkleind. Binnen de *civil society* speelt de markt nog wel een grote rol, maar doet de overheid een stap terug. Echter, nemen binnen de *Big Society* zowel de overheid als de markt een kleinere rol binnen de democratische driehoek. Hierdoor komt er meer kracht vanuit de gemeenschap. De *Big Society* hoort te groeien en te bloeien zodra de overheid en de markt worden ingetoomd.



Figuur 2: de Big Society

2.3.7 Conclusie

Het idee van de *Big Society* is dat er meer kracht vanuit de gemeenschap moet komen en minder vanuit de markt en de staat. Waar in het Verenigd Koninkrijk geroepen wordt om de *social energy* van de gemeenschap, wordt in Nederland geroepen om de 'burgerkracht' van de gemeenschap. In de volgende paragraaf wordt dit begrip geïntroduceerd en uitgewerkt.

2.4 Burgerkracht

2.4.1 Inleiding

'We moeten af van het idee dat je de overheid moet runnen alsof het een bedrijf is, de kerngedachte achter het New Public Management. Als je doet alsof de overheid een bedrijf is, loop je vast in bureaucratie, wantrouwen en steeds maar weer nieuwe regels, verfijndere indicatiecriteria, enzovoort. De samenleving kan veel meer, dat voelt iedereen. Maar om dat te activeren, heb je een actieve overheid nodig die dat stimuleert.'

(Otwin van Dijk, Wethouder Doetinchem, Adviesorgaan-rmo, 2011)

Zoals het citaat hierboven al aangeeft, is er een verandering in de rol van de overheid en burgers noodzakelijk, om een actievere maatschappij te krijgen. Daarom wordt de laatste paar jaren veel gesproken over een nieuwe verhouding tussen burgers en overheden. In veel onderzoeken is er

aangegeven dat er 'méér' moet plaatsvinden. Er hoort méér ruimte te komen voor actieve burgers en bewoners. Ook hoort er méér regie voor cliënten en méér burgerparticipatie te zijn. Al met al draait het allemaal om het méér aansluiten bij en luisteren naar de samenleving (De Boer & Van der Lans, 2011: 11). Hiervoor moet de overheid de burgers aanspreken op hun 'burgerkracht'. Het aanspreken van de burgers op hun eigen kracht, betekent immers minder bureaucratie, minder regels, minder aanbod en minder vooropgestelde bedoelingen.

2.4.2 Definitie van het begrip

Het begrip burgerkracht wordt door Daan Vosskübler (2012) gezien als een begrip met twee verschillende inhouden. Het woord is een opstel som van 'educatie' en 'maatschappelijke bevolgenheid'. Deze twee gecombineerd wekken de enorme energie op, die nodig is om wijkcentra en buurthuizen met zelfbeheer nieuw leven in te blazen (Vosskübler, 2012). Burgerkracht staat voor verschillende uitdrukkingen. Het gaat om de kracht van de burger: hun *eigen* kracht. Hierin vormt de burger zowel het vertrekpunt als het eindpunt. Centraal staat hierin de verschuiving van een verzorgingsstaat naar een participatiesamenleving. Daarbij is een zoektocht naar nieuwe verhoudingen tussen overheid, burger en samenleving van start gegaan. Het ideaal is het versterken van eigen kracht en eigen verantwoordelijkheid van burgers. De overheid trekt zich terug en leert loslaten, maar zij blijft wel bescherming bieden aan de meest kwetsbaren binnen de maatschappij (NCIS Institute, 2012).

Volgens het betoog van Nico de Boer en Jos van der Lans (2011) komt de hedendaagse burger nog steeds buitenspel te staan. Het belangrijkste argument hiervoor is volgens hen het feit dat door verschillende welzijnsorganisaties de overheid als opdrachtgever wordt gezien en niet die burger. Ook zien de professionals de vrijwilliger niet staan, terwijl verreweg de meeste zorg informele zorg is, namelijk mantelzorg, eigen netwerken en vrijwilligerswerk. Daarnaast trekken de zeer kwetsbaren aan het kortste eind en blijven zij in de kou staan door de professionele hulpverleners (Jansen, 2011).

Het aanspreken van burgers op hun eigen kracht is een manier om ervoor te zorgen dat de burgers iets voor elkaar over hebben en iets voor elkaar doen, al dan niet georganiseerd. Burgers zijn niet zozeer consument of toeschouwer van de maatschappelijke ondersteuning, maar ook de co-creator. Behalve burgerinitiatieven en vrijwilligerswerk, wordt er ook verwacht dat er een gevoel van wederkerigheid komt te ontstaan. Immers, ondersteuning krijgen sluit niet uit dat je iets terug kan doen, voor een andere burger, de eigen woonomgeving of de samenleving. Om burgerkracht te versterken moeten burgers worden bewogen om zich meer maatschappelijk in te zetten dan ze al doen en om medeburgers die dat nodig hebben mee te laten doen aan de activiteiten die er zijn (Visienota Schiedamse maatwerk in het sociale domein, 2012).

2.4.3 Conclusie

Burgerkracht houdt in dat burgers uit eigen beweging zich meer inzetten voor de maatschappij. Burgers moeten als het ware gebruik maken van hun eigen kracht voor de wijk, buurt en/of medemens. Door het stimuleren van deze kracht, kunnen burgers worden aangesproken op hun

bijdrage aan de samenleving. Bij vrijwilligerswerk is er ook sprake van de inzet van deze zogenoemde kracht. Immers, zonder deze 'eigen kracht' kunnen de vrijwilligers hun werk niet verrichten.

2.5 Vrijwilligerswerk

2.5.1 Inleiding

In deze eerste paragraaf wordt een beschrijving gegeven van het begrip 'vrijwilligerswerk'. Hiermee wordt ook vastgesteld wat onder het begrip 'vrijwilligers' wordt verstaan.

2.5.2 Definitie van het begrip

'Private action for a public purpose', zo werd het begrip 'vrijwilligerswerk' in het verleden door Beveridge (1948) getypeerd. Hij doelde daarbij op de vrijwillige inzet van burgers in het publieke domein, rond zaken zoals milieubescherming en wijkbeheer. Het Nederlandse publiek associeert het begrip 'vrijwilligerswerk' echter nog steeds vooral met hulpverlening bij ziekte, handicap of rampen (Van Beckhoven 1991) (Dekker, 2001: 201). Een gangbare definitie van vrijwilligers kan als volgt worden geformuleerd: *'werk dat in enig georganiseerd verband, onverplicht en onbetaald wordt verricht ten behoeve van anderen of de samenleving'* (Dekker & Hart, 2009: 17). In Brudney en Meijs (2009) wordt vrijwilligerswerk beschreven als een natuurlijke hulpbron, namelijk: vrijwillige energie. Zij gaan ervan uit dat vrijwilligers worden gezien als een hulpbron die door de organisatie wordt gebruikt en indien nodig worden zij door anderen vervangen. Binnen dit perspectief denken organisaties niet na over het 'gebruik' van de vrijwillige energie buiten de eigen organisatie. Hierdoor wordt vrijwilligerswerk instrumenteel en niet duurzaam ingezet. Daarnaast is er een regeneratief perspectief. Binnen dit perspectief wordt vrijwilligerswerk gezien als recyclebaar of hernieuwbaar over de gehele levensspan. Vrijwilligers gaan van de ene organisatie naar de andere, waarbij de organisatie rekening houdt met het toekomstige gebruik van deze hulpbron 'vrijwillige energie' (Brudney & Meijs, 2009). Uitgaande van deze definitie, omvat vrijwilligerswerk een zeer heterogene verzameling van onbetaalde activiteiten op bestuurlijk en uitvoerend gebied.

Vrijwillige energie vormt de grondstof van filantropie. Filantropie, oftewel liefdadigheid, is een breed begrip met verschillende interpretaties. In de brede betekenis van het woord verwijst het naar het ter beschikking stellen van private gelden, vermogen, goederen, diensten of tijd ten behoeve van zaken die betrekking hebben op het algemeen belang, of zoals Payton (1988) het heeft verwoord: 'voluntary action for the public good'. Hierbinnen kan vrijwillige inzet feitelijk alleen worden verricht door natuurlijke personen, die daarbij gefaciliteerd kunnen worden door informele verbanden en rechtspersonen. Belangrijk in de beleving van filantropie is dat het geven ten koste moet gaan van de gever en ten voordele moet komen van een ontvanger die min of meer los staat van de gever. Onderzoek naar de beleving van vrijwilligerswerk (Meijs et al, 2003) en maatschappelijk betrokken ondernemen (Meijs et al, 2010) laat zien dat het publiek als het ware een netto-koste perceptie hanteert: als geven de vrijwilliger of het bedrijf meer kost dan het oplevert, wordt het hoger gewaardeerd als men vrijwilligerswerk verricht of maatschappelijk betrokken onderneemt (Van Baren et al, 2011: 4).

Vrijwilligerswerk strekt zich uit van dienstverlening in het verlengde van informele hulp tot vergaand geformaliseerde substitutie van betaalde arbeid in aanvulling op betaald werk in professionele organisaties. Vrijwillige zorg kan zowel een zelfstandig alternatief zijn voor commerciële dienstverlening en collectieve voorzieningen, als een complement van de professionele hulp of als een gezelligheidstoegift daarop. Vrijwilligerswerk kan worden verricht om verenigingen en instituties draaiende te houden en om in een incidentele gemeenschappelijke behoefte te kunnen voorzien of om een collectief belang bij een overheid te bepleiten. In de recreatieve sfeer zijn vrijwillige activiteiten vaak sterk verweven met activiteiten die mensen ten gunste van zichzelf verrichten. In de sfeer van de politieke participatie gaat het meestal om collectieve en ideële zaken, die ver weg staan van enig persoonlijk materieel belang (Dekker, 2001: 11).

Internationale vergelijking (Davis Smith 1993) laat zien dat vrijwilligerswerk zoals in Nederland bekend is, niet in alle landen een vanzelfsprekendheid is. Volgens Dekker (2001) kan vrijwilligerswerk derhalve met recht een democratische verworvenheid genoemd worden. Daarnaast corrigeert vrijwilligerswerk andere ontwikkelingen in de samenleving, die een ongewenste richting uitgaan. Zo was veel vrijwillige actie in de jaren zeventig een reactie op het werk van zelfgenoegzame professionele organisaties (Dekker, 2001: 202).

2.5.3 Conclusie

Al met al kan er worden gezegd dat vrijwilligerswerk een breed begrip is. Waar de ene onderzoeker nadruk legt op de het draaiende houden van netwerken door middel van vrijwilligerswerk, legt de andere onderzoeker nadruk op de invloeden van vrijwilligerswerk op de samenleving. Toch kan er worden gezegd dat vrijwilligerswerk in het algemeen bij iedere definitie wordt geassocieerd met *'werk dat in enig georganiseerd verband, onverplicht en onbetaald wordt verricht ten behoeve van anderen of de samenleving'* (Dekker & Hart, 2009: 17). In de volgende paragraaf wordt ingegaan op de motieven van vrijwilligers en de verschillende soorten vrijwilligers.

2.6 Motieven van vrijwilligers

2.6.1 Inleiding

Momenteel zien veel gemeenten in dat de inzet van vrijwilligers een belangrijke bijdrage levert aan de lokale samenleving. Inzet van vrijwilligers stimuleert niet alleen de verbondenheid, maar zorgt ook voor de mogelijkheid tot sport, ontspanning en ontmoeting van en tussen burgers. Tegelijkertijd zijn gemeenten met de komst van de Wmo verplicht om na te denken over ondersteuning van vrijwilligers. Volgens de gegevens van CBS (2010) waren in 2010 45,1% vrijwilligers (6,1 miljoen mensen) actief, waarvan de meeste vrijwilligers zich inzetten voor een sportvereniging. Hierbij doen mannen en vrouwen vrijwel even vaak aan vrijwilligerswerk. Er is echter wel een verschil tussen de soorten organisaties waarvoor de vrouwelijke en mannelijke vrijwilligers zich inzetten. Zo blijkt uit het onderzoek dat mannen vooral vrijwilligerswerk voor een sportvereniging of voor de kerk of moskee doen, terwijl vrouwen eerder kiezen voor vrijwilligerswerk op school of in de verzorging (Vrijwillige inzet 2010, CBS, 2011: 8-10). Aangezien er verschillen bestaan tussen de soorten

vrijwilligerswerk, worden in deze paragraaf de verschillende functies en typen van vrijwilligerswerk besproken.

2.6.2 Functies van vrijwilligers

De kennis van de motieven voor vrijwillige zorg is grotendeels afkomstig uit sociaal-psychologische laboratoriumexperimenten, waarbij er met name een bijdrage is geleverd door Clary en Snyder (1991). In de sociologie wordt er vaak van uitgegaan dat mensen rationeel handelen (Coleman, 1990). Dit betekent dus dat mensen gedrag vertonen en acties ondernemen die hen een bepaald nut opleveren en zo bijdragen aan een uitkomst die ze wensen. Hoe nuttig een gedraging zal zijn en hoeveel voordeel het zal opleveren, is per persoon verschillend en hangt samen met de doelen die ieder mens heeft. Het nastreven van een bepaald nut zien we ook terug in het doen van vrijwilligerswerk. Hiervoor zijn allerlei motivaties mogelijk. Motivaties worden in dit onderzoek benaderd volgens de functionele benadering van Clary et al. (1991). Centraal in de benadering staan redenen, plannen en doelen die gedachten, gevoelens en gedrag van individuen genereren. Net als de rationele-keuzetheorie (Coleman, 1990) gaat de functionele benadering er ook van uit dat gedrag een functie moet hebben en moet bijdragen aan een doel van een persoon. De functies die het vrijwilligerswerk voor de vrijwilliger heeft, zijn bepalend voor de motivatie van de vrijwilliger. Omgekeerd geldt het ook dat de motivatie van een vrijwilliger invloed heeft op de soort functie die hij op zich neemt. Het moet immers een bijdrage leveren aan een bepaald doel dat een persoon nastreeft.

De psychologen Clary en Snyder (1991, 1998) hebben zes verschillende soorten functies voor vrijwilligerswerk geformuleerd. Deze functies zijn gebaseerd op een taxonomie die de psychologen vanuit 'de functionele benadering van menselijke motivatie' hebben ontwikkeld. De onderzoekers kwamen tot de volgende zes functies van vrijwilligerswerk:

- 1) Waarden: vrijwilligerswerk biedt mensen de mogelijkheid om waarden die verband houden met altruïsme en betrokkenheid tot uiting te brengen.
- 2) Leren: vrijwilligerswerk stelt de mensen in staat om nieuwe ervaringen op te doen en kennis en vaardigheden in de praktijk te brengen.
- 3) Sociaal: vrijwilligerswerk maakt het mogelijk om contacten met anderen te onderhouden en om dingen te doen die door anderen belangrijk worden gevonden.
- 4) Carrière: vrijwilligerswerk kan een opstap zijn naar nieuw werk of naar beter werk door bijvoorbeeld het oefenen van nieuwe vaardigheden.
- 5) Bescherming: via vrijwilligerswerk kan men iets nuttigs doen voor anderen, waardoor men persoonlijke problemen op een afstand kan houden.
- 6) Verbetering: door vrijwilligerswerk te doen kan men een positiever beeld van zichzelf opbouwen (Clary et al, 1998).

Ook de uitkomsten van diverse Nederlandse onderzoeken waarin vrijwilligers naar hun motieven wordt gevraagd, kunnen volgens de bovenstaande functionele benadering worden geordend. Bij die ordening komt naar voren dat waarde-expressieve functies het vaakst worden genoemd. Hieruit kan worden geconcludeerd dat het verrichten van vrijwilligerswerk sterk lijkt te worden ingegeven door

sociale waarden en normen. Het draait hier voornamelijk om normen en waarden als maatschappelijke betrokkenheid en sociaal verantwoordelijkheidsgevoel (Dekker, 2001: 191).

2.6.3 Typen vrijwilligers

In een ander onderzoek naar vrijwilligerswerk ligt het accent minder op het opsporen van motieven in psychologische zin (innerlijke drijfveren) en meer op de vraag hoe men het doen van vrijwilligerswerk tegenover anderen rechtvaardigt en op de omstandigheden die bij het doen van vrijwilligerswerk een rol spelen. Hierbij kan een voorbeeld worden gegeven van het Engelse onderzoek van Sherrott (1983). In zijn onderzoek schetst hij de levensloop van de vrijwilligers en in die context hoe en waarom ze tot het doen van vrijwilligerswerk zijn gekomen. Ongeveer de helft van de onderzochte vrijwilligers noemt vooral in de terminologie van Sherrott 'instrumentele' redenen: afleiding, sociale contacten en ontspanning zoeken. Voor dit soort vrijwilligers (de 'instrumentalisten') blijkt hun vrijwilligerswerk vaak verband te houden met hun vroegere, huidige of toekomstige beroep. De andere helft noemt vooral 'morele' en 'normatieve' redenen. Binnen deze tweede helft kunnen vier typen worden onderscheiden:

- 'natural helpers': mensen die volgens de wederkerigheidsnorm het vanzelfsprekend vinden om buren en buurtgenoten te helpen;
- 'noblesse oblige': wie het goed gaat moet armen en zwakken helpen;
- vrijwilligers die religieus geïnspireerd zijn;
- 'schulddelgers': men werkt bijvoorbeeld als vrijwilliger in de bejaardenzorg omdat men vroeger zijn moeder op haar oude dag verwaarloosd heeft.

2.6.4 Conclusie

Vrijwilligerswerk kan worden gezien als een instrument dat voor verscheidene motieven dient. Het wordt onder andere gezien als een indicator voor sociale solidariteit, een middel om mensen te betrekken bij het grotere maatschappelijke geheel, een leerschool voor democratisch handelen en een signaleringsinstrument voor misstanden. Tevens is het een middel om allerlei diensten en aspecten van de sociale infrastructuur betaalbaar te houden.

De afgelopen decennia zijn de functieomschrijving, corresponderende verwachtingen en eisen van vrijwilligerswerk alleen maar uitgebreider geworden. Dit heeft enkele oorzaken. In de volgende paragraaf wordt ingegaan op de veranderingen in het vrijwilligerswerk en de rol die de veranderende maatschappij hierbij heeft gespeeld.

2.7 Veranderende maatschappij

2.7.1 Inleiding

Onder de invloed van emancipatie en ontkerkelijking is de verzuilde standenmaatschappij van voorheen in de loop van de twintigste eeuw verdwenen. Het SCP (2004, 2007) stelt dat het voornamelijk gaat om de toenemende *individualisering* van de burgers. Hierbij gaat het erom dat het dwingende karakter van allerlei traditionele maatschappelijke verbanden (zoals: gezin, kerk en

klasse) min of meer verloren is. Hierdoor ontstaat er ruimte om het leven naar eigen inzicht en behoefte in te richten. Individualisering houdt dan voornamelijk in dat 'de verschillen tussen de mensen (...) in alle opzichten kleiner en persoonlijker (zijn) geworden, minder bepaald door stand, verstand en welstand en meer door persoonlijke preferenties.' (SCP, 2004). Naast dit eerste fenomeen van veranderingen in de maatschappij, zijn er nog vier andere processen die ervoor hebben gezorgd dat de hedendaagse burger anders is gaan denken en doen. Processen zoals *informalisering* (het lossen worden van omgangsvormen), *informatisering* (technologische ontwikkelingen), *intensivering* (groeiende behoefte aan variatie en verandering) en *internationalisering* (grotere oriëntatie op het buitenland) hebben een bijdrage geleverd aan de gedragingen van de 'moderne' burgers. Deze processen zijn nauw met elkaar verbonden en werken voortdurend op elkaar in (Dekker et al., 2007). Deze processen worden samen ook wel de "5 I's" genoemd. Door wisselingen in de samenleving is er verandering in de welvaart en opleidingsniveau van de burgers ontstaan. Waar de sterk toegenomen welvaart en opleidingsniveau ook toe hebben geleid, is *mondigheid* van de burgers. Het is al vaker naar voren gekomen: de moderne Nederlandse burger laat zich de wet niet meer voorschrijven. Dat geldt niet alleen voor gezinnen, waar de bevelshuishouding plaatsmaakte voor de onderhandelingshuishouding, maar ook voor de instituties, in het publieke domein en in de relaties tussen burgers en overheid (Van Baren et al, 2011: 5). De moderne burger kijkt anders naar de hedendaagse overheid dan in de tijd van de verzuilde standenmaatschappij. Waar in de verzuilde maatschappij de vijf zuilen (c.q. samenstelling van de overheid) hun burgers verzorgden, is in de hedendaagse maatschappij sprake van wederzijdse verzorging tussen de overheid en haar burgers. Niet alleen is de burger afhankelijk van de overheid, maar ook is de overheid afhankelijk van de burger. Eigenlijk kan er worden gezegd, dat de overheid juist meer afhankelijk is geworden van de burger, doordat de moderne burger een meer essentiële rol is gaan spelen in de samenleving. Door de nieuwe ontwikkelingen binnen de maatschappij, zijn ook de verwachtingen over de burger veranderd. Hierdoor is de vraag naar de kracht van de burger toegenomen. De burger hoort nu ook zijn staat te 'verzorgen' en hoort zijn verantwoordelijkheid voor de maatschappij te dragen.

2.7.2 Veranderende vrijwilliger

Het wetenschappelijk onderzoek naar vrijwilligerswerk geeft aan dat er iets aan het veranderen is in de betrokkenheid en motivatie van vrijwilligers. De bereidheid om iets voor niets te doen neemt niet zozeer af, maar er vindt wel een verschuiving plaats in de belangstelling van vrijwilligers. Traditionele verenigingen uit het verzuilde maatschappelijk middenveld worden minder populair, terwijl seculiere organisaties sterk groeien (Bekkers, 2002: 4). Er heeft een verschuiving plaatsgevonden van de 'traditionele' vrijwilliger naar de 'moderne' vrijwilliger. Brudney en Meijs (2012) beschouwen de 'traditionele' vrijwilligers als mensen met een hoge beschikbaarheid. Zij zetten zichzelf voor een lange tijd in en werken graag structureel. Ook zijn ze organisatiegericht en blijven zij trouw aan één vrijwilligersorganisatie. Veelal wordt het vrijwilligerswerk verricht op basis van een geloofsovertuiging of religie. Deze vrijwilligers zijn niet multi-inzetbaar en hebben hun aandacht gericht op een specifiek soort vrijwilligerswerk. Hierbij ligt de nadruk vooral op de ontvanger en niet zozeer op de vrijwilliger zelf en zijn interesses (Huisman & Meijs, 2011: 6). Daarnaast werken de traditionele vrijwilligers niet samen met vrijwilligers van andere organisaties. De laatste jaren is echter te zien dat er onder de vrijwilligers in Nederland een nieuwe vorm van vrijwillige inzet in

opkomst is: eenmalig of kortdurend vrijwilligerswerk. Dit wordt ook wel het episodisch vrijwilligerswerk genoemd. Episodisch vrijwilligerswerk sluit goed aan bij de moderne vrijwilliger met een drukke agenda, die kiest voor afgebakende klussen in tegenstelling tot structureel vrijwilligerswerk. Deze nieuwe vorm van vrijwilliger is ontstaan door de maatschappelijke veranderingen. In de onderstaande figuur worden de invloeden van maatschappelijke ontwikkelingen op het nieuwe type vrijwilliger weergegeven.

Maatschappelijke Ontwikkelingen De 'moderne burger';	De veranderende individuele vrijwilliger De 'moderne vrijwilliger';
- Individualisering	Wordt geleid door persoonlijke interesse en een actuele agenda
- Informalisering	Kiest voor leuke en verrijkende vrijwilligersactiviteiten
- Informatisering	Zal minder lang trouw blijven aan een organisatie
- Intensivering	Blijft aan de ene kant actief als 'klassieke vrijwilliger' maar is ook betrokken bij nieuwe vormen van participatie zoals: NL Doet
- Internationalisering	Ziet vrijwilligerswerk het liefst als een uitdaging en wil zichzelf hierin kunnen ontplooien

Figuur 3: Invloed van de '5 I's op de 'moderne vrijwilliger' (Meijs et al., 2009)

Ondanks het feit dat in de afgelopen jaren de ontwikkelingen rondom het aantal actieve vrijwilligers stabiel is gebleven, is er toch een vraag naar hoe extra aandacht kan worden gegeven aan vrijwilligers. Zo kan het vrijwilligerspotentieel van de Nederlandse samenleving op het huidige hoge niveau worden gehouden. Bovengenoemde oorzaken zouden als gevolg hebben dat het vrijwilligersaandeel van bepaalde groepen in de samenleving, waaronder voornamelijk jongeren, ondervertegenwoordigd dreigt te raken. Duidelijk is dat de traditionele vrijwilliger, die zich bijvoorbeeld veertig jaar trouw inzet voor Zonnebloem of Rode Kruis, aan het verdwijnen is. Daarvoor in de plaats komt de nieuwe vrijwilliger. Die steekt graag de handen uit de mouwen, maar niet voor langdurige verbintenissen. De nieuwe vrijwilliger heeft weinig tijd en doet het werk het liefst op het moment dat het hem of haar uitkomt. Hij is een calculerende vrijwilliger die korte, afgebakende taken wil met een duidelijk doel. Eigenlijk wil de vrijwilliger van vandaag alleen nog maar 'leuke dingen doen' en dat ook wanneer het hem uitkomt (Bekkers, 2002: 7).

Als gevolg van de verschillende maatschappelijke ontwikkelingen komt het traditionele vrijwilligerswerk steeds meer onder druk te staan. Er heeft een verschuiving plaatsgevonden van traditionele vormen van vrijwilligerswerk naar nieuwe vormen. Hierdoor lijkt de focus te verschuiven van collectieve, institutionele en groepsaangelegenheden naar acties die zich richten op specifieke en persoonsgebonden thema's. Het ontstaan van nieuwe 'participatiekanalen' en nieuwe 'issues' verwijst naar een nieuw type burger die liever op een meer horizontale en autonome manier wil participeren (Hustinx et al., 2009). Al deze ontwikkelingen dragen bij aan een nieuwe vrijwilligersidentiteit waardoor een 'moderne vrijwilliger' ontstaat die minder (lang) trouw zal blijven aan een organisatie (Meijs, 2010: 17). De binding met organisaties zal ook veranderen, in die zin dat

de binding een meer episodisch karakter krijgt. Nieuwe vrijwilligers zien vrijwilligerswerk het liefst als een uitdaging en willen zichzelf in het werk kunnen ontplooien. Ze eisen dat het leuk en verreikend is en dat het aansluit bij hun levensstijl (idem). Al met al, de nieuwe vrijwilliger wordt geleid door persoonlijke interesse en een actuele agenda, in een wereld waarin de keuzemogelijkheden voor besteding van vrije tijd steeds groter worden (SCP, 2007).

De categorie van episodisch vrijwilligerswerk bevat verder verschillende varianten afhankelijk van de intensiteit en terugkeerpatronen van de inzet. Theoretisch gezien kan een vrijwilliger zich op tijdelijke, interim of sporadische wijze inzetten. Tijdelijke vrijwilligers zijn voor enkele uren of één dag actief, ze komen niet terug en ze zijn op geen andere wijze bij de organisatie of het doel betrokken. Interim vrijwilligers zijn met enige regelmaat bij de organisatie of het doel betrokken, maar voor een beperkte periode (bijvoorbeeld zes maanden). Sporadische vrijwilligers zetten zich regelmatig in, maar voor korte periodes (Popovic, 2009: 10).

2.7.3 Veranderende vrijwilligerswerk

De maatschappelijke ontwikkelingen hebben ervoor gezorgd dat er een nieuwe soort vrijwilliger is ontstaan. Dit nieuwe type vrijwilliger heeft ook voor veranderingen van het soort vrijwilligerswerk gezorgd. Door de toenemende differentiatie en individualisering binnen westerse samenlevingen heeft er een overgang plaatsgevonden van hechtere naar meer open sociale netwerken, waarbij mensen een grotere keuzevrijheid wordt geboden dan voorheen (SCP, 2007). Met de minder hechte sociale integratie en met het verruilen van het primaat van plichtsbesef voor dat van de keuzevrijheid, worden verschillende problemen van collectieve actie echter weer duidelijk. Vrijwilligerswerk blijkt bij uitstek te kunnen bloeien binnen een geïndividualiseerde samenleving, alhoewel dit op een wat andere wijze gebeurt dan binnen een hechte gemeenschap. Burgers hebben bij collectieve actie via vrijwilligersorganisaties een grote zeggenschap over de wijze waarop naar oplossingen voor collectieve problemen wordt gezocht (Dekker, 2001: 202). Het laatste decennium zijn er met betrekking tot vrijwilligerswerk duidelijk identificeerbare en voelbare trends opgekomen. Het gaat hierbij niet zozeer om de hoeveelheid mensen die vrijwilligerswerk doen, want volgens het SCP ligt het percentage mensen dat aan vrijwilligerswerk doet al jaren tussen de 40 en 45% (Dekker & De Hart, 2009). Het gaat met name om de verschuiving van traditionele vormen van vrijwilligerswerk naar nieuwe vormen, soms geduid door een naamsverandering naar vrijwillige inzet. Sommige van die nieuwe vormen zijn grensgebieden van het traditionele vrijwilligerswerk zoals burgerparticipatie (erg informeel) of maatschappelijke stages (erg formeel). Al met al zorgen onder andere deze nieuwe vormen ervoor dat het vrijwilligerspotentieel als functie van de bereidheid, beschikbaarheid en bekwaamheid van mensen voor vrijwilligerswerk niet aan het verminderen is (Meijs et al, 2011: 17).

De onderstaande figuur geeft de overgang van de klassieke vormen van vrijwilligerswerk naar de nieuwe vormen van vrijwilligerswerk weer.



Figuur 4: Nieuwe vormen van vrijwilligerswerk (Meijs et al., 2009)

2.7.4 Vrijwilligers in de civil society

Zoals hierboven is aangegeven, hebben wij in de huidige samenleving te maken met veranderende burgers, waardoor er veranderingen zijn ontstaan rondom de soorten vrijwilligers en het soort vrijwilligerswerk. Organisatorisch zijn er binnen de huidige maatschappij verschillende typen organisaties en activiteiten. Iedere organisatie levert een specifieke toegevoegde waarde aan de maatschappij. *Civil society* theorie leert dat de waarde van de deelname aan de *civil society* bestaat uit:

- (1) Mutual support; het uitgangspunt hierbij is wederzijdsheid.
- (2) Vrijwillige dienstverlening; het uitgangspunt hierbij is de klassieke dienstverlening. Het doel is om de onbekende ander te helpen.
- (3) Belangenbehartiging; inzet is publieke opinie en machtsvorming, inspraak, vertegenwoordiging, bestuurswerk, voice, sleutelfiguren, (jongeren)participatie in het algemeen en doelgroepen.
- (4) Ongeorganiseerde inzet (zoals: vrijwillige inzet binnen informele netwerken): spontaan, ad hoc, ongestructureerd, ongeorganiseerd, eenmalig of langdurig (Van Baren et al, 2011: 4; Handy, 198; Meijs, 2011).

In de woorden van Putnam (1995) betekent meer participatie binnen de *civil society* meer vertrouwen binnen de maatschappij. Door meer participatie stijgen de waarden die een organisatie levert aan de maatschappij, waardoor het vertrouwen tussen de verschillende actieve groepen binnen de *civil society* zal toenemen. Putnam (1995) geeft aan dat in de huidige maatschappij de verbindingen tussen de mensen en hun familie, vrienden, burens en democratische structuren aan het verbreken zijn. Hij waarschuwt dat de bronnen van ons sociaal kapitaal (c.q. het weefsel van onze connecties met elkaar) sterk in waarde aan het dalen zijn. Hierdoor is onze gemeenschap aan het verpauperen. Het sociaal kapitaal refereert met name aan 'de collectieve waarde van alle "sociale netwerken" en de geaardheid die door deze netwerken groeit'. Het gaat hier om de "normen van wederkerigheid", om 'iets' voor elkaar te doen, waarbij de kern het vertrouwen tussen de mensen is. Het sociaal kapitaal heeft volgens Putnam (1995) een gunstige invloed op het functioneren van de samenleving. Een hoge mate van sociaal kapitaal geeft positieve uitkomsten voor de economische toestand en het democratische gehalte van een samenleving, doordat er voldoende netwerken aanwezig zijn tussen burgers. Door te werken in kleinschalige netwerken en in vrijwilliger

organisaties leren mensen hoe ze moeten onderhandelen, samenwerken en compromissen moeten sluiten. Hierdoor zullen mensen in staat zijn om hun spontane wantrouwen tegenover vreemdelingen, anonieme mechanismen en onpartijdige instituties te laten varen. Pas wanneer dit plaatsvindt, zullen de mensen meer met elkaar verbonden zijn, waardoor er een grotere mate van vertrouwen en wederkerigheid heerst (Vandevelde, 2002). Hierdoor is een vlottere samenwerking mogelijk en kan men de gemeenschappelijke doelstellingen van de samenleving op een meer effectieve wijze realiseren (Putnam, 1994: 167). Democratie, economische ontwikkeling en geslaagde modernisering van de maatschappij zullen dan het toppunt bereiken (Vandevelde, 2002).

2.7.5 Conclusie

Veranderingen in de samenleving hebben onmiskenbaar invloed op het vrijwilligerswerk. De motivatie van de burgers blijkt te verschuiven: grofweg van plichtsbesef naar persoonlijke interesse en vaak is dat niet zonder eigenbelang. In de hedendaagse samenleving meldt zich een nieuw type vrijwilliger: de kort-verband-vrijwilliger, shoppend, zappend; meer calculerend, en niet-ideologisch georiënteerd (Van der Pennen, 2003).

Het is te veel gezegd om te spreken van een nieuw type, omdat de veranderingen zich maar langzaam voltrekken. Het is ook te eenvoudig om te spreken van een verschuiving in de richting van egocentrische motieven, omdat het soort werk dat in deze nieuwe verenigingen gedaan wordt helemaal niet veel 'leuker' of minder zwaar is dan in de traditionele verenigingen (Bekkers, 2002: 4). Hustinx et al. (2008) wijzen er bovendien op dat traditionele participatievormen niet zozeer worden vervangen, maar dat ze juist worden gecombineerd met nieuwe participatievormen, op een meer creatieve en complexe wijze. Er is geen sprake van transformatie (vorm a wordt vervangen door vorm b) maar pluriformisering (vorm a wordt vervangen door vorm a, b, c, d, en e).

2.8 Succes- en faalfactoren

2.8.1 Inleiding

In deze paragraaf wordt een overzicht gegeven van de succes- en faalfactoren die vanuit de literatuur gekoppeld zijn aan vrijwilligerswerk. Onderzoekers hanteren ieder een andere benaming voor deze factoren. Sommigen geven aan dat het hier gaan om de voor- en nadelen en anderen geven aan dat het sterke en zwakke punten van vrijwilligerswerk zijn. In dit onderzoek worden deze punten samengevoegd en gesorteerd op twee soorten factoren; de factoren die het falen van vrijwilligerswerk veroorzaken en de factoren die ervoor zorgen dat het vrijwilligerswerk met succes wordt verricht.

2.8.2 Succesfactoren

Uit een onderzoek van Baren et al. (2011) is gebleken dat de 'hedendaagse' vrijwilliger gemotiveerd is door eigenbaat en zelfgenoegen. De 'hedendaagse' vrijwilliger oriënteert zich veelal op vrijheid, milieu, solidariteit en zelfontplooiing. 'Moderne' en/of 'hedendaagse' vrijwilligers worden derhalve ook wel getypeerd als 'flex-vrijwilligers' die engagement op 'maat' zoeken door te gaan 'shoppen'. Daarnaast verwachten de 'hedendaagse' vrijwilligers dat ze iets terugkrijgen voor hun inzet (Van der Pennen, 2003). Vrijwilligersorganisaties kunnen het werk voor vrijwilligers aantrekkelijker maken

door allerlei voorzieningen voor vrijwilligers te treffen. Uit het onderzoek van Devilee (2005) is gebleken dat het aanbieden van scholing een succesfactor kan zijn, aangezien een vrijwilliger hierdoor voldoende toegerust aan een taak kan beginnen. Ook doet een organisatie er goed aan om haar vrijwilligers te verzekeren, zodat zij bij ongevallen en andere vervelende gebeurtenissen tijdens het werk voor de organisatie, hier niet zelf de gevolgen van moeten dragen. Daarnaast kan een organisatie een vrijwilligersvergoeding verstrekken. Dit is een maatregel die erg belangrijk is en vrij eenvoudig te realiseren is. Vaak wordt dit gedaan door een feest of een dagje uit voor vrijwilligers te organiseren, maar ook een kleine attentie rond de jaarwisseling behoort tot de mogelijkheden.

Volgens Baren et al. is voor de vrijwilligers 'zeggenschap over hun werk' één van de belangrijkste voorwaarden voor participatie. Voldoende solidariteit en gezelligheid worden ook gezien als succesfactoren. Immers gaat het bij het vrijwilligerswerk om 'dingen samen doen'. De vrijwilligers zijn niet alleen onderling afhankelijk, maar ze zijn ook afhankelijk van de vrijwilligersorganisatie, de deelnemers, de gemeente en de opbouwwerkers. Dit betekent dus ook dat de doelen van verschillende actoren met elkaar vervlochten moeten zijn. Afstemming tussen de verwachtingen van alle actoren is van belang. Net als bij andere soorten werk, is ook goede begeleiding en coachen van belang voor succesvol vrijwilligerswerk. Hierbij kunnen organisaties ook gebruik maken van experimenten met opdeling van bestaand vrijwilligerswerk in korte en tijdelijke klussen. Aangezien vrijwilligersorganisaties meestal in een netwerk werken, waar verschillende actoren aanwezig zijn, is intensieve samenwerking met andere organisaties, zowel horizontaal als verticaal (denk aan andere vrijwilligersorganisaties, maar ook aan scholen en bedrijven) van belang. Hierbij kan men denken aan meer gebruik van social media (Facebook, Hyves, Twitter, etc.), met name voor het werken met meer (jonge) vrijwilligers. Een ander succespunt voor vrijwilligerswerk is stimulering van lokale vrijwilligersvacaturebanken (waarin vraag en aanbod worden gekoppeld) en het vergemakkelijken van hulp of faciliteiten voor en door vrijwilligersorganisaties (Van Baren et al, 2011: 13)

Uit een onderzoek van Movisie, *Vrijwilligerswerk als re-integratiemiddel*, komt naar voren dat wanneer een organisatie voldoende aandacht besteedt aan de vrijwilligers, zij langer binnen zo een organisatie willen werken. Daarnaast moet er een goede 'match' zijn tussen de werkinhoud en het aantal uren van het werk. Dit geeft aan dat er duidelijkheid moet zijn over de taken van de vrijwilligers. Daarnaast wordt er ook aangeraden om voldoende ruimte en tijd te geven aan de vrijwilligers, zodat ze hun zelfvertrouwen kunnen opbouwen. Dit kan alleen op basis van goede begeleiding vanuit de organisatie en wanneer er voldoende flexibiliteit is tussen de organisatie en de vrijwilligers (*Vrijwilligerswerk als re-integratiemiddel*, Movisie, 2011: 6).

Daarnaast beschrijven onderzoekers Meijs en Westerlaken (1994) dat vrijwilligersorganisaties, organisaties zijn waar vrijwilligers de doelen van de organisatie stellen en realiseren. De vrijwilligers kunnen daarbij worden ondersteund door beroepskrachten. Hierbij moet vooral eerst goed worden gekeken naar de kenmerken van de eigen organisatie, om vervolgens het vrijwilligersmanagement daarop af te stemmen. Voor het management van zo een organisatie is het uiterst belangrijk om ervoor te zorgen dat zowel vrijwilligers als cliënten van de organisatie goed kunnen worden bediend (Meijs, 2004). Uit een onderzoek voor de Commissie Vrijwilligersbeleid (Zuidam en Bouwmeester 2004) komt naar voren dat vrijwilligersorganisaties bij de aanpak van een tekort aan vrijwilligers veel heil zien in het scheppen van duidelijkheid voor de (potentiële) vrijwilligers van wat er door de organisatie geboden wordt en wat zij van de vrijwilliger verwachten. Wederom draait het hier om

goede afstemming tussen de vraag van een organisatie en het aanbod van de vrijwilligers (Meijs & Westerlaken, 1994). Dit kan worden gerealiseerd door bijvoorbeeld het maken van duidelijke functiebeschrijvingen, of het opstellen van vrijwilligerscontracten. Een minder formele aanpak hierbij is het gebruik van netwerken bij de werving van vrijwilligers. Het gevolg hiervan is dat er geworven wordt door personen die weten wat de organisatie te bieden heeft en welke interesses en behoeften potentiële vrijwilligers hebben. Hierdoor is er meer kans op een match tussen de vraag en het aanbod. Overige oplossingen die in dit onderzoek naar voren komen zijn: het creëren van duo-vrijwilligersbanen, het stellen van verplichtingen en het gebruik maken van nieuwe doelgroepen vrijwilligers, zoals bijstandsccliënten of personen uit de reclassering (Devilee, 2005: 44).

2.8.3 Faalfactoren

Uit de conclusie van het onderzoek van Baren et al. (2011) is gebleken dat het falen van vrijwilligerswerk met name wordt veroorzaakt doordat vrijwilligers niet worden betrokken bij de discussie over hun vrijwillige inzet. Het is derhalve van belang om participatie (c.q. zeggenschap) van vrijwilligers, in welke vorm dan ook, als de belangrijkste stimulans voor vrijwilligerswerk te zien. Onvoldoende of geen betrekking van vrijwilligers bij de dialoog over vrijwillige inzet is derhalve de grootste faalfactor. Daarnaast blijkt dat wanneer een organisatie te veel beroep doet op de vrijwillige energie van haar vrijwilligers of juist andersom als de organisatie de tijd van vrijwilligers verspilt, dit het vrijwilligerswerk onaantrekkelijk maakt. Ook blijkt uit een onderzoek van Devilee (2005) dat vrijwilligers veel belang hechten aan organisaties die zorgvuldig met hen omgaan, terwijl de bestuurders van organisaties hier weinig aandacht voor lijken te hebben. Hiermee wordt aangegeven dat juiste gebruik van vrijwillige inzet op lange termijn essentieel is voor de energie die binnen de *civil society* blijft stromen.

Veel mensen leren door middel van vrijwilligerswerk om (opnieuw) mee te doen in de samenleving. Daarom is het van belang dat er vanuit de organisatie goede begeleiding van het uitvoerende vrijwilligerswerk wordt geboden. Vrijwilligers doen veel en zijn bereid om nog meer te doen als dat nodig is. Een voorwaarde is wel dat zij, als het om de een of andere reden niet meer gaat, kunnen terugvallen op iemand die ondersteuning biedt in de uitvoering van het werk en ervoor zorgt dat de randvoorwaarden goed geregeld zijn (Bos & Metz 2010).

De afstemming tussen de verschillende actoren vormt een probleem. Hedendaagse eigenschappen en behoeften van burgers, samenleving, professionals en overheden sluiten niet goed op elkaar aan. Een belangrijke reden hiervoor is een drukke agenda, waardoor de tijd die vrijwilligers kunnen investeren, onder druk komt te staan. Van organisaties wordt nu verwacht dat ze alles goed voorbereiden, dat ze ondersteuning en training bieden en het vrijwilligers vooral aantrekkelijker maken door zelfs allerlei voorzieningen voor hen te treffen. Daarnaast stellen burgers hoge eisen aan de organisatie van het vrijwilligerswerk op het moment dat sociale activering tot het vertrek van het vrijwilligerskader naar betaalde banen leidt. Als oplossing worden steeds meer professionals ingezet, terwijl juist de aanwezigheid van professionals een drempel opwerpt voor burgerparticipatie (Metz, 2006).

Onderzoekers geven aan dat wanneer er onvoldoende communicatie tussen verschillende stakeholders (c.q. actoren) van vrijwillige inzet het vrijwilligerswerk er onder lijdt. Daarnaast wordt

zwakke of geen communicatie tussen vrijwilligersorganisaties over vrijwillige inzet ook als een faalfactor gezien. Tevens zorgt de afwezigheid van communicatiemechanisme (bijvoorbeeld: een platform) waarbij de relevante actoren van vrijwillige inzet betrokken zijn ervoor dat het vrijwilligerswerk enigszins wordt belemmerd (ibid.).

2.8.4 Relevante succes- en faalfactoren

Hieronder wordt in een tabel alle relevante succes- en faalfactoren samengevat.

Succesfactoren	Faalfactoren
- Scholingsmogelijkheden zijn aanwezig	- Vrijwilligers hebben weinig/geen zeggenschap
- Vrijwilligersvergoeding	- Verspilling van vrijwillige energie door de organisatie
- Waardering voor vrijwilligers d.m.v. een kleine attentie	- Onzorgvuldig omgang met vrijwilligers
- Zeggenschap voor de vrijwilligers over hun inzet	- Slechte/geen begeleiding en ondersteuning
- Voldoende solidariteit en gezelligheid binnen de organisatie	- Weinig/geen bereidheid van andere burgers voor vrijwilligerswerk
- Voldoende begeleiding en coaching vanuit de organisatie	- Weinig/ geen communicatie tussen professionals
- Intensieve samenwerking met andere vrijwilligers(organisaties)	- Weinig/geen communicatie tussen vrijwilligers(organisaties)
- Gebruik van social media	- Afwezigheid van communicatiemechanisme
- Goede afstemming vraag en aanbod	- Discontinuïteit van vrijwilligers, door afwezigheid van vrijwilligers
- Duidelijke functiebeschrijving	- Aanwezigheid van dominante vrijwilligers
- Vrijwilligerscontract	
- Voldoende ruimte voor vrijwilligers	

Figuur 5: Succes- en faalfactoren vrijwilligerswerk

2.8.5 Conclusie

Om vrijwilligerswerk te stimuleren is het scheppen van duidelijkheid voor potentiële vrijwilligers zeer van belang. Er moet duidelijk worden gecommuniceerd over wat de organisatie doet en wat de organisatie van de vrijwilligers verwacht. Daarnaast is het van belang om voldoende ruimte te geven aan de vrijwilligers, zodat zij zichzelf binnen hun werkgebied kunnen ontplooiën. Hierbij is het noodzakelijk dat de organisatie voldoende aandacht besteedt aan de scholing, begeleiding en ondersteuning van vrijwilligers.

2.9 Conclusie

Vanuit de *Big Society* gedachte wordt de zelfredzaamheid van de burgers telkens benadrukt. Het *Big Society* -idee roept om versterking van de burgerkracht door ruimte te geven aan de gemeenschap om initiatief te tonen. De rol van de markt en van de overheid wordt dan ingeperkt. Hierbij speelt de overheid voornamelijk alleen een controlerende en toezichhoudende rol. Voor vrijwilligersorganisaties betekent dit voornamelijk zelf initiatief tonen en de burgers bijeenbrengen binnen de organisaties, zodat burgers meer vanuit hun eigen initiatieven handelen en burgerkracht wordt versterkt. Het stimuleren van vrijwilligerswerk is immers een methode om burgerkracht nader te activeren

Vrijwilligerswerk kan een bijdrage leveren aan collectieve acties binnen een geïndividualiseerde samenleving. Vrijwilligers kunnen oplossingen bieden voor problemen van collectiviteiten of de gemeenschap in zijn geheel. Het vrijwilligerswerk kent vele verschillende vormen en in ieder onderdeel van de samenleving is een bepaald soort vrijwilligerswerk te vinden. Vrijwilligers werken dus op verschillende manieren. Een belangrijk element voor het goed functioneren van de vrijwilligers is: onafhankelijkheid. Hierbij is het van belang dat de overheid en professionals een goede context hebben van de samenwerking met de vrijwilligers en hun organisaties. De vrijwilligers moeten een balans zien te vinden tussen betrokkenheid en zelfstandigheid. Vrijwilligerswerk is en blijft een belangrijk middel om een actievere samenleving te creëren.

Door middel van dit onderzoek wordt er geprobeerd om te achterhalen wat de mening is van vrijwilligers, deelnemers en professionals van Groenordhuis-Midden over het vrijwilligerswerk. Gekeken wordt naar de belangen, doelstellingen en verwachtingen van deze actoren. Aan de hand van een analyse wordt er gekeken naar welke succes- en faalfactoren een rol spelen bij het vrijwilligerswerk. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de succes- en faalfactoren die in dit theoretisch kader zijn weergegeven. Centraal staat het vraagstuk in hoeverre deze factoren aanwezig zijn bij het vrijwilligerswerk van het Groenordhuis-Midden en in hoeverre deze factoren invloed uitoefenen op de tevredenheid van het vrijwilligerswerk. Op basis hiervan worden aanbevelingen gegeven, waardoor het vrijwilligerswerk (nader) kan worden gestimuleerd. Hierbij wordt gekeken naar de rol die de Gemeente Schiedam kan spelen, om vanuit haar positie de burgerkracht van de bewoners (nader) te activeren zodat er meer vrijwilligers actief worden binnen de wijk Groenord.

3. Operationalisatie

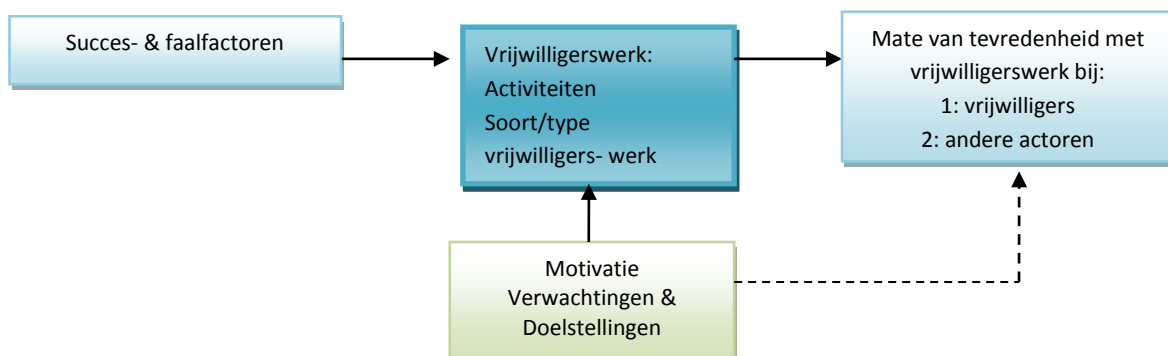
3.1 Inleiding

In het vorige hoofdstuk is het theoretische kader van dit onderzoek behandeld. Na het behandelen van de relevante theorieën, is het van belang om te kijken naar de koppeling van de theoretische elementen aan de empirie. Dit wordt gedaan met behulp van het operationaliseren van relevante begrippen. Operationaliseren betekent letterlijk: 'het gereedmaken voor gebruik'. Tijdens dit proces worden de theoretische begrippen waarneembaar of 'meetbaar' gemaakt (Swanborn, 1981, p.92).

In dit hoofdstuk wordt het conceptueel model gepresenteerd. Daarna worden de afhankelijke en onafhankelijke variabelen weergegeven. Vervolgens worden de belangrijke begrippen van dit onderzoek geoperationaliseerd. Tevens wordt de onderzoeksmethodologie behandeld.

3.2 Verbanden van de variabelen

Het conceptueel model van dit onderzoek bevat één afhankelijke variabele en drie onafhankelijke variabelen. Het conceptueel model ziet als volgt eruit:



Figuur 6: Het conceptueel model

3.3 Afhankelijke en onafhankelijke variabelen

Afgeleid uit de voorgaande figuur, kan voor dit onderzoek de belangrijkste variabele worden aangegeven. De succes- en faalfactoren hebben invloed op het vrijwilligerswerk (bestaande uit verschillende activiteiten en soorten vrijwilligerswerk). Het vrijwilligerswerk bepaalt vervolgens de mate van tevredenheid van de verschillende actoren. Derhalve is 'mate van tevredenheid' de afhankelijke variabele. Daarnaast hebben motivatie, verwachting en doelstelling indirect invloed op de mate van tevredenheid met het vrijwilligerswerk. Deze (on)tevredenheid wordt dus beïnvloed door: verschillende succes- en faalfactoren, de activiteiten en typen vrijwilligerswerk en motivatie en verwachtingen en doelstellingen van de verschillende actoren. Dit zijn de onafhankelijke variabelen. Hieronder wordt een overzicht gegeven van de onafhankelijke & afhankelijke variabelen van dit onderzoek:

Afhankelijke variabele

1: Mate van tevredenheid met het vrijwilligerswerk

In hoeverre zijn de verschillende actoren tevreden met het vrijwilligerswerk?

Onafhankelijke variabele

1: Vrijwilligerswerk

Welke soorten vrijwilligerswerk zijn in het Groenordhuis-Midden aanwezig en welke activiteiten worden georganiseerd?

2: Motivatie

Wat zijn de motieven van vrijwilligers om vrijwilligerswerk te doen?

3: Verwachtingen & doelstelling:

Welke verwachtingen en doelstellingen hebben de vrijwilligers, gebruikers en professionals met het vrijwilligerswerk?

4: Succes- en faalfactoren

Welke factoren bepalen het succes of falen van vrijwilligerswerk?

3.4 Definitie theoretische begrippen

Zoals in hoofdstuk 1 is aangegeven, luidt de hoofdvraag van dit onderzoek als volgt:

“Op welke wijze kan het vrijwilligerswerk in het Groenordhuis-Midden in Schiedam nader worden gestimuleerd zodat er meer gebruik wordt gemaakt van de burgerkracht en welke bijdrage kan de Gemeente Schiedam hieraan leveren?”

Om deze vraag te kunnen beantwoorden zal eerst het begrip ‘vrijwilligerswerk’ gedefinieerd moeten worden. Het doel van dit onderzoek is immers om het vrijwilligerswerk van het Groenordhuis-Midden te bestuderen en aan te geven hoe het eventueel beter kan. Aan de hand hiervan kan de ‘waarde’ van het vrijwilligerswerk van het Groenordhuis-Midden worden bepaald. Het is tevens mogelijk om eventuele verbeterpunten aan te dragen zodat het vrijwilligerswerk wordt gestimuleerd. Door erachter te komen wat voor stimulansen dit zijn, kunnen er nieuwe methodes worden gehanteerd om de burgers meer vrijwillig te laten participeren voor hun eigen buurt of wijk.

De roep om burgerkracht kent zijn wortels in het denken van de *civil society*. Daarnaast heeft het toonaangevend beleidsprogramma *Big Society* nog een verdere ontwikkeling gegeven aan het verlangen om burgerkracht te activeren. De *civil society* is de maatschappij waarin wij ons nu bevinden, de *Big Society* wordt als de maatschappij gezien waarnaar de Nederlandse overheid wil streven.

Waar de *civil society* de burgers vraagt om de zelfredzaamheid van hun bestaan te activeren, vraagt de *Big Society* een nog groter actievende rol van de burgers. De burgers worden gevraagd om hun eigen energie, capaciteiten, vaardigheden en krachten (c.q. burgerkracht) te benutten zodat de

maatschappij een betere vorm kan krijgen. Deze twee modellen samengevoegd geven het volgende beeld weer:



Figuur 7: Big Society met vrijwilligerswerk

3.5 Definitie, indicatoren & waarden

Om een duidelijk beeld te geven over de voorgaande begrippen en hun definities, zijn de onderstaande tabellen gemaakt:

Begrip	Definitie	Indicatoren	Waarden
Vrijwilligerswerk	'Werk dat in enig georganiseerd verband, onverplicht en onbetaald wordt verricht ten behoeve van anderen of de samenleving' (Dekker & Hart, 2009: 17).	<ul style="list-style-type: none"> - Welke taken hebben de vrijwilligers? - Welke typen van vrijwilligerswerk zijn er? - Hoe vindt de uitvoering van het vrijwilligerswerk plaats? - Hoe verloopt de samenwerking tussen de verschillende actoren (vrijwilligers, deelnemers, professionals)? 	<ul style="list-style-type: none"> Veel/ weinig taken Eén soort/ verschillende soorten Veel vrijwilligers/veel taken Goede/ matige/ slechte samenwerking

Figuur 8: Operationalisatie van “vrijwilligerswerk”

Begrip	Definitie	Indicatoren	Waarden
Waarde- motieven	Het tot uitdrukking brengen van maatschappelijke en humanitaire betrokkenheid.	- Doen vrijwilligers aan vrijwilligerswerk om hun waarden te uiten?	Veel/een beetje/niet
Leren- motieven	Het leren van nieuwe vaardigheden en (nieuwe) informatie verschaffen (Clary et al, 1998).	- Doen vrijwilligers aan vrijwilligerswerk om informatie te verkrijgen?	Veel/een beetje/niet
Sociale motieven	Kennissenkring uitbreiden of sociale waardering krijgen door het verrichten van het werk (Clary et al, 1998).	- Doen vrijwilligers aan vrijwilligerswerk voor sociale belangen?	Veel/een beetje/niet
Carrière- motieven	Ervaring opdoen met het vrijwilligers, zodat het Curriculum Vitae wordt uitgebreid (Clary et al, 1998).	- Doen vrijwilligers aan vrijwilligerswerk om hun carrière op te bouwen?	Veel/een beetje/niet
Bescherming- motieven	Een gevoel compenseren door het werk te verrichten (Clary et al, 1998).	- Doen vrijwilligers aan vrijwilligerswerk om hun eigen problemen op afstand te houden?	Veel/een beetje/niet
Verbetering- motieven	Zelfbeeld corrigeren door vrijwilligerswerk te doen.	- Doen vrijwilligers aan vrijwilligerswerk om een positief beeld over zichzelf te op te bouwen?	Veel/een beetje/niet

Figuur 9: Operationalisatie van "motivatie"

Begrip	Respondenten	Definitie	Indicatoren	Waarden
Verwachtingen & Doelstellingen	Vrijwilligers	Vrijwilligers verwachten dat het werk bijdrage levert aan hun motieven.	- Hebben de vrijwilligers verwachtingen voor het vrijwilligerswerk?	Wel / geen verwachtingen Wel / niet aan verwachtingen voldaan
	Andere partijen	Stimuleren van de sociale infrastructuur en maatschappelijke betrokkenheid door burgers aan te spreken op hun eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid.	- Hebben de andere actoren verwachtingen van de vrijwilligers? - Komen de verwachtingen van de andere actoren overeen met de verwachtingen van de vrijwilligers?	Wel / geen verwachtingen Wel / niet aan verwachtingen voldaan

Figuur 10: Operationalisatie van "verwachtingen & doelstellingen"

Begrip	Definitie	Indicatoren	Waarden
Scholingsmogelijkheden	Aanwezigheid van scholingsmogelijkheden.	- Hebben de vrijwilligers een mogelijkheid om een cursus/opleiding te volgen?	Wel/geen mogelijkheden
Vrijwilligersvergoeding	Vrijwilligers krijgen een vergoeding.	-Ontvangen de vrijwilligers een vergoeding?	Wel/geen vergoeding
Waardering	Waardering voor vrijwilligers d.m.v. een kleine attentie.	-Wordt er waardering getoond voor het werk dat de vrijwilligers uitvoeren?	Wel/geen attentie
Zeggenschap	Vrijwilligers hebben zeggenschap over hun inzet.	-Hebben de vrijwilligers voldoende zeggenschap over hun inzet?	Wel/geen zeggenschap
Solidariteit & gezelligheid	Er is voldoende solidariteit & gezelligheid.	-Is er voldoende solidariteit en gezelligheid in het Groenordhuis-Midden?	Wel/geen voldoende gezelligheid
Begeleiding	Er is voldoende begeleiding vanuit de professionele organisaties.	-Worden de vrijwilligers voldoende begeleid en ondersteund door de professionals?	Wel/geen voldoende begeleiding
Samenwerking vrijwilligersgroepen	De samenwerking met andere vrijwillige groepen is intensief.	-Wordt er intensief samengewerkt met andere vrijwilligersgroepen?	Wel/geen intensieve samenwerking
Social media	Gebruik van social media.	-Wordt er gebruik gemaakt van social media?	Wel/geen gebruik van social media
Afstemming vraag & aanbod	Er is een goede afstemming tussen de vraag vanuit de Gemeente Schiedam en de wijk en het aanbod van de vrijwilligers.	-Is er een goede afstemming tussen het aanbod van de vrijwilligers en de vraag vanuit de wijk en Gemeente Schiedam?	Wel/geen goede afstemming
Functieomschrijving	De vrijwilligers hebben een duidelijke functiebeschrijving.	-Zijn de taken van de vrijwilligers duidelijk omschreven?	Wel/geen duidelijke omschrijving
Vrijwilligerscontract	De vrijwilligers hebben een vrijwilligerscontract.	-Hebben de vrijwilligers een vrijwilligerscontract?	Wel/geen contract
Ruimte	De vrijwilligers hebben voldoende ruimte voor hun werkzaamheden.	-Is er voldoende (bewegings)ruimte voor de vrijwilligers?	Wel/geen ruimte

Figuur 11: Operationalisatie van de “succesfactoren”

Begrip	Definitie	Indicatoren	Waarden
Zeggenschap	Vrijwilligers hebben weinig/geen zeggenschap.	- Hebben de vrijwilligers weinig/geen zeggenschap?	Weinig/geen zeggenschap
Energie	Verspilling van vrijwillige energie door de organisatie en/of de gemeente.	- Wordt de energie van de vrijwilligers verspild?	Verspilling van energie
Omgang	De omgang met vrijwilligers is onzorgvuldig.	-Wordt er onzorgvuldig omgegaan met de vrijwilligers?	Onzorgvuldige omgang
Begeleiding	Er is slechte/ geen begeleiding en ondersteuning vanuit de professionals.	-Is er slechte/geen begeleiding vanuit de professionals?	Slechte/geen begeleiding
Bereidheid burgers	Er is weinig/geen bereidheid van andere burgers voor vrijwilligerswerk.	-Is er weinig bereidheid van de burgers om zichzelf in te zetten als vrijwilliger?	Weinig/geen bereidheid andere burgers
Communicatie professionals	Er is weinig/geen communicatie tussen professionals.	-Is er weinig/geen communicatie tussen professionals?	Weinig/geen communicatie professionals
Communicatie vrijwilligers	Weinig/geen communicatie tussen vrijwilligers(organisaties).	-Is er weinig/geen communicatie tussen de vrijwilligersorganisaties?	Weinig/geen communicatie andere vrijwilligers
Communicatiemechanisme	Afwezigheid van communicatiemechanisme.	-Is het communicatiemechanisme afwezig?	Geen communicatiemechanisme
Afwezigheid vrijwilligers	Discontinuïteit van vrijwilligers, door afwezigheid van vrijwilligers.	-Zijn de vrijwilligers afwezig tijdens de activiteiten/workshops/lessen e.d.?	Wel/geen afwezigheid vrijwilligers
Dominante vrijwilligers	Aanwezigheid van dominante vrijwilligers.	-Zijn er dominante vrijwilligers aanwezig?	Wel/geen dominante vrijwilligers

Figuur 12: Operationalisatie van “faalfactoren”

3.6 Methodologie

‘Methodologie’ staat vooral in het teken van de vraag hoe er onderzocht wordt. Volgens Van Thiel (2007) is er een bepaalde gelaagdheid aangebracht in het antwoord op deze vraag. Ten eerste wordt in het steekproefkader de selectie van de onderzoekseenheden besproken. Daarna wordt toegelicht

welke strategieën daarbij het beste aansluiten. Aan deze strategieën zijn ook bepaalde methoden en technieken verbonden. In dit hoofdstuk worden de stappen en de keuzes kort toegelicht. Ten behoeve van de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek worden er maatregelen toegelicht, waarbij aandacht wordt gegeven aan de gebruikte en verzamelde onderzoeksdata.

3.6.1 Steekproefkader

Dit onderzoek is gericht op de partijen die werkzaam zijn binnen en rondom het Groenordhuis-Midden om het vrijwilligerswerk vorm te geven en uit te voeren. Het gaat hier dus niet alleen om de vrijwilligers, maar ook om de gebruikers, professionals en gemeentelijke opdrachtgevers. Al deze partijen tezamen geven vorm aan het vrijwilligerswerk dat plaatsvindt bij het Groenordhuis-Midden. Een belangrijk onderdeel van de steekproef zijn de vrijwilligers, aangezien zij een groot aandeel leveren aan het vrijwilligerswerk en zonder hen het vrijwilligerswerk niet uitgevoerd kan worden. Tijdens dit onderzoek worden er open gesprekken gevoerd met de vrijwilligers. Door met (potentiële) vrijwilligers een open gesprek aan te gaan en daarin belangstelling te tonen voor hun ervaringen, ontstaat er inzicht in hun motivatietype en de verschillende waarden en zingevingpatronen die daaraan ten grondslag liggen. Het kennen van de wensen en belangen van vrijwilligers is een noodzakelijke kwaliteit van professionals die een bemiddelende rol spelen tussen vraag en aanbod van vrijwilligerswerk. Voor dit onderzoek is de vraag 'wat willen de vrijwilligers?' minstens zo belangrijk als de vraag 'wat wordt van de vrijwilligers verwacht?'.

3.6.2 Onderzoeksstrategieën

Binnen een strategie worden diverse methoden ingezet om informatie te verzamelen, vervolgens worden er technieken gekozen die bepalen hoe de verzamelde gegevens worden geanalyseerd (Van Thiel, 2010:68). Voor dit onderzoek is gekozen voor de onderzoekstrategie 'gevalsstudie'. Aangezien dit onderzoek uitmondt in aanbevelingen ter verbetering van het vrijwilligerswerk, is 'gevalsstudie' de strategie die bij dit soort onderzoeken (prescriptie) past. Binnen deze strategie zullen drie verschillende methodes worden toegepast.

Onderzoeksmethodes

Dit onderzoek is een kwalitatief onderzoek en heeft als doel met de juiste begrippen te beschrijven en begrijpen wat het vrijwilligerswerk van het Groenordhuis-Midden inhoudt, hoe het wordt vormgegeven, met welke belemmeringen en obstakels het vrijwilligerswerk kampt en hoe deze uitgeschakeld kunnen worden, zodat er meer beroep wordt gedaan op burgers om vrijwilligerswerk te verrichten en zo burgerkracht verder te activeren. De resultaten zullen veelal aan de hand van analyses van teksten, bijvoorbeeld verkregen door interviews, beschreven worden.

Interview

Om het vrijwilligerswerk van het Groenordhuis-Midden te beschrijven en analyseren, is het nodig om de actoren te spreken die een direct verband hebben met het vrijwilligerswerk en het Groenordhuis-Midden. Het grootste deel van de data wordt verzameld door middel van interviews, zodat er diepgaande informatie wordt gegenereerd. Interviews afnemen is een geschikte manier om

informatie te verzamelen; tijdens het afnemen van een interview kan de onderzoeker aanvullende vragen stellen om een gegeven antwoord beter te begrijpen (Van Thiel, 2010: 99).

De interviews zullen in de vorm van semi-gestructureerde interviews worden afgenomen. Het doel is om zo veel mogelijk informatie te genereren uit de interviews. De periode waarin de data zullen worden verzameld, loopt van mei 2012 tot juli 2012. Geprobeerd zal worden om niet alleen vrijwilligers van het Groenordhuis-Midden te spreken, maar ook de gebruikers en professionals. Tijdens interviews zullen de respondenten de mogelijkheid krijgen om hun gevoelens en meningen over het vrijwilligerswerk naar voren te brengen. Hierdoor wordt niet alleen inzicht verkregen in de structuur van de huidige situatie, maar ook in de gevoelens en opvattingen die meespelen. In de bijlagen zijn de topiclijsten te vinden die gebruikt zijn bij de interviews.

Vanwege de semi-gestructureerde vorm van de interviews is het mogelijk om tijdens de gesprekken in te gaan op interessante punten die respondenten naar voren zullen brengen. Het is mogelijk dieper in te gaan op de onderwerpen waar die respondent de meeste of meest interessante informatie over kan vertellen, zonder de respondent zelf te sturen.

Inhoudsanalyse

Over het thema 'vrijwilligerswerk' zijn er veel onderzoeken verschenen, met informatie over de functies, motieven, doelen en verwachtingen van vrijwilligerswerk. Op basis daarvan heeft het theoretisch kader en de operationalisering vorm gekregen. Hierbij is er gebruik gemaakt van wetenschappelijke literatuur, voortgaande onderzoeken en rapporten.

Observatie

Tijdens het houden van interviews bestaat het risico dat de respondenten antwoorden geven die passen binnen de verwachtingen die zij denken dat de interviewer heeft. Mensen creëren hun eigen sociale wereld en het is goed mogelijk dat zij antwoorden geven die daarbinnen passen. Daarnaast bestaat nog het risico op sociaal wenselijke antwoorden (Silverman, 2005, p. 21). Om een volledig beeld te kunnen krijgen van de verhouding tussen wat mensen zeggen en wat mensen doen, vormen observaties van de vrijwilligers ook een onderdeel van dit onderzoek. Door gebruik te maken van observaties wordt er geprobeerd om het proces rondom vrijwilligerswerk te analyseren. Hierdoor komt de onderzoeker meer in contact met de respondenten, waardoor een verdere invulling wordt gegeven aan de verzamelde informatie. De gedragingen van de vrijwilligers, opbouwwerkers en andere actoren worden in levensechte situatie waargenomen (Van Thiel, 2010: 69). Er zijn verschillende vormen van observatie: verborgen, open en participerende observatie. Binnen dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van 'participerende observatie'. Bij participerende observatie is er veel interactie tussen onderzoeker en eenheden en is de identiteit van de onderzoeker bekend bij degenen die geobserveerd worden. Deze observatie is gestructureerd. Dit geeft aan dat er vooraf is bepaald naar welke handelingen er wordt gekeken (Van Thiel, 2010: 81-82). Bij participerende observatie bevindt de onderzoeker zich in de onderzoekssituatie en heeft hij contact met de onderzoekseenheden. De reden waarom er voor dit onderzoek gebruik wordt gemaakt van deze observatie, is dat participerende observatie leidt tot rijke gedetailleerde informatie over het onderzoeksonderwerp in zijn context (in dit geval: het vrijwilligerswerk). Observatie brengt ook andere aspecten aan het licht, zoals de registratie van non-verbale gedragsaspecten (idem.)

Deze observaties zijn ter controle van de verzamelde data tijdens de interviews. Tijdens deze observatie wordt nagegaan of de aangegeven meningen en denkbeelden werkelijk in de realiteit voordoen. Als de aangegeven faalfactoren weldegelijk voordoen in praktijk, dan is het voor de onderzoeker ook duidelijk dat het hier gaat om factoren die invloed uitoefenen op het vrijwilligerswerk. Tijdens activiteiten waarbij vrijwilligers betrokken zijn, wordt er gekeken naar hoe de gang van zaken is. Specifiek wordt er gelet op uitingen van emoties die naar voren kwamen tijdens verschillende activiteiten die binnen het Groenordhuis-Midden plaatsvinden. Tijdens de observaties worden er aantekeningen gemaakt. Hiermee zal een vergelijking plaatsvinden tussen deze data en de interviews. Om dit zo goed mogelijk te kunnen doen wordt er geprobeerd om de observaties zo objectief mogelijk op te schrijven en pas na bestudering conclusies hieraan te verbinden.

Validiteit en betrouwbaarheid

Om de betrouwbaarheid en validiteit van dit onderzoek te waarborgen, wordt er rekening gehouden met de context van de onderzoeksgegevens in tijd en plaats. Het materiaal mag bijvoorbeeld niet verouderd zijn, omdat dat de betrouwbaarheid en de validiteit aantast. Daarbij is het bij de selectie van bestaand materiaal ook belangrijk om rekening te houden met de kwaliteit en de producent van het materiaal. Het nemen van deze maatregelen is van belang ten behoeve van de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek (Van Thiel, 2010:60). De interviews die voor dit onderzoek zijn afgenomen, zijn opgenomen en getranscribeerd. Tevens is er een logboek bijgehouden met observaties en opvallende veranderingen binnen het onderzoek.

Een onderzoek wordt betrouwbaar genoemd wanneer bij herhaling van het onderzoek dezelfde uitkomsten worden gevonden. Echter is dit nooit volledig mogelijk. Dit komt doordat verschillende factoren, zoals de organisatie, constant in verandering zijn. Om ervoor te zorgen dat het onderzoek toch zo betrouwbaar mogelijk is, moeten er bewust keuzes worden gemaakt. Deze keuzes zijn in dit onderzoek doordacht gemaakt en door ze vast te leggen en onderbouwen, is dit onderzoek zo transparant mogelijk gemaakt (Meijer, P.C., 2002, 147). Op die manier kan het onderzoek het best op (vrijwel) dezelfde wijze worden herhaald.

3.7 Conclusie

Er is bij de verzameling van de data sprake geweest van triangulatie, omdat er gebruik wordt gemaakt van observaties, interviews en bestaande documenten. Dit is bij een gevalstudie van belang, omdat de problemen rondom de betrouwbaarheid en validiteit die kunnen ontstaan daardoor verkleind worden (Van Thiel, 2007).

Het belangrijkste voor dit onderzoek is om te onderzoeken hoe het vrijwilligerswerk functioneert en hoe het kan worden bevorderd. Hierbij is een aantal variabelen onderscheiden. De afhankelijke variabele van dit onderzoek is 'mate van tevredenheid met het vrijwilligerswerk'. Verschillende andere variabelen hebben hierop invloed. Deze (on)tevredenheid wordt beïnvloed door: succes- en faalfactoren, motivatie en verwachtingen & doelstellingen van de verschillende actoren en de activiteiten en typen vrijwilligerswerk.

4. Empirie

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de resultaten van dit onderzoek besproken. In de eerste paragraaf worden de actoren en de activiteiten van het Groenordhuis-Midden weergegeven. Vervolgens wordt de kijk op het vrijwilligerswerk van de diverse actoren (te weten: vrijwilligers, gebruikers, opbouwwerk en de Gemeente Schiedam) omschreven. Hierbij worden de motivatie voor het vrijwilligerswerk, de verwachting en doelstelling van het vrijwilligerswerk en de mate van tevredenheid met het vrijwilligerswerk weergegeven. De tevredenheid van de respondenten wordt gekoppeld aan succes- en faalfactoren die invloed uitoefenen op het functioneren van de vrijwilligers. Tevens worden de resultaten gekoppeld aan de theoretische elementen van dit onderzoek en het conceptueel model.

Voor dit onderzoek zijn er gesprekken gevoerd met verschillende vrijwilligers en professionals. In totaal zijn er 15 interviews afgenomen, waarvan 13 met vrijwilligers en 2 met professionals. In de bijlage is een overzicht gegeven van deze respondenten.

4.2 Groenordhuis-Midden

4.2.1 Inleiding

In deze paragraaf wordt eerst informatie gegeven over de wijk Groenord. Vervolgens wordt het concept rondom het sociaal huis besproken. Daarna komt het Groenordhuis-Midden aan bod. Aan het einde van de paragraaf wordt een conclusie gegeven.

4.2.2 Groenord

De stad Schiedam kent negen wijken met elk een eigen karakter, namelijk Centrum, Oost, Zuid, West, Nieuwland, Groenord, Kethel, Woudhoek en Spaland/Sveaparken. In dit onderzoek worden de ontwikkelingen van de wijk Groenord, met betrekking tot vrijwilligerswerk, belicht. Groenord is een stadswijk in het noorden van Schiedam. De laatste jaren is er door de Gemeente Schiedam veel aandacht besteed aan de beeldvorming over de wijk. Uit diverse onderzoeken is gebleken dat de perceptie van de wijk, zowel die van de bewoners als die van de 'rest' van Schiedam, vaak een somberder is dan de werkelijkheid rechtvaardigt. Om ervoor te zorgen dat Groenord een aantrekkelijke en leefbare wijk wordt voor een grote doelgroep, is de Wijkontwikkelingsvisie Groenord 1999-2015 opgesteld. De wijkontwikkelingsvisie geeft de gewenste ontwikkeling (en de daarbij benodigde fysieke en sociale maatregelen) van de wijk Groenord tot 2015 weer. De kern hierbij is om (opnieuw) samenhang, samenwerking en herkenbaarheid in de wijk te brengen. De sociale dynamiek in de wijk en de betrokkenheid van bewoners die de afgelopen jaren ontstaan is, moet worden vastgehouden en waar mogelijk verder worden versterkt. Een actieve rol van bewoners in planvorming en uitvoering zal de komende jaren gewaarborgd moeten blijven. De betrokkenheid van een grote groep bewoners draagt bij aan het versterken van sociale banden en contact in de wijk, en het verbetert ook het imago van de wijk. De gemeente zou graag de komende jaren meer

inzetten op het actief uitdragen van behaalde successen, vooral de successen die voortkomen uit bewonersinitiatieven (Wijkontwikkelingsvisie Groenord 1999-2015, 2005: 5-9).

Groenord kent een grote groep van zogenoemde 'Groenorders' die actief zijn in en voor hun wijk. Er zijn talrijke verenigingen en vele ontmoetingsplekken binnen Groenord, zoals: bewonersvereniging Bachplein, bewonersvereniging van Beethovenflat, Het Zimmertje, Activiteiten Groep Groenord (AGG), Ontmoetingshuis de Weerklank én het Groenordhuis-Midden (Hart voor ruimte, Onze ruimte, 2012). Het Groenordhuis-Midden is een 'sociaal huis' gelegen in het hart van Groenord. Voordat er binnen dit onderzoek wordt ingegaan op het Groenordhuis-Midden, wordt eerst uitleg gegeven over het concept van een sociaal huis.

4.2.3 Sociaal huis

Het Groenordhuis-Midden is ontstaan vanuit het concept van een sociaal huis. Dit concept is door het Nationaal Bewonersoverleg 2005 door twintig actieve burgers aangeboden in een beleidsadvies aan minister Dekker (de toenmalige minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM)). Een sociaal huis heeft twee doelen. Ten eerste beoogt het huis een verbetering van de sociale cohesie te brengen doordat er een plek aangeboden wordt waar bewoners elkaar kunnen ontmoeten. Daarnaast hoort het sociaal huis een laagdrempelige vraaggerichte 'desk' te zijn waar bewoners met vragen aan de overheid en instanties terecht kunnen (KISS-jaarconferentie, Gepresenteerde Projecten: Sociaal Huis, 2006: 50). Het sociaal huis heeft dus de volgende twee doelen, namelijk (1) een basisvariant: ontmoetingsplek voor bewoners & (2) een doorontwikkelde variant: loketfunctie. In de rapportage (Vertrouwen in de Buurt) van WRR werd aangegeven dat sterkere banden tussen buurtgenoten en meer contact tussen burger en overheid twee van de meest gewenste ontwikkelingen zijn. Om het idee van een sociaal huis, en de gewenste ontwikkelingen, verder vorm te geven heeft het voormalig Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM) in 2004 een online enquête gehouden onder burgers in Nederland. Hierbij konden burgers aangeven met welke onderwerpen VROM zich volgens hen over het algemeen bezig zou moeten houden binnen het thema 'Versterken van de sociale cohesie in straat, buurt en wijk'. Uit het onderzoek werden enkele thema's besproken en hieruit werden adviezen geformuleerd. Eén van deze adviezen is een 'Proactieve overheid/Sociaal Huis' (VROM, 2004). In 2005 heeft voormalig Ministerie van VROM het concept van een sociaal huis omarmd en is aan ARCADIS opdracht gegeven tot het opzetten van drie pilots met dit Sociaal Huis. Deze drie ontmoetingsplekken zijn te vinden in Dordrecht, Schiedam en Arnhem (idem).

Het Groenordhuis-Midden dient de wijk Groenord te activeren op maatschappelijke en sociale domeinen. De activeringsfunctie stimuleert de maatschappelijke betrokkenheid en de sociale activiteiten bij burgers. Ook hoort het huis de cultuur binnen de maatschappij te versterken. Deze functie krijgt vorm door het aanbieden van activiteiten en cursussen. De culturele functie is gericht op het verhogen van de participatiekansen en op het zelforganiserend vermogen van de burgers. De ruimte voor tentoonstellingen en optredens zorgt voor een positieve groepsvorming, waardoor een gezamenlijke identiteit wordt gevormd. Bij al deze functies draait het niet alleen om het versterken van de band tussen de burgers onderling, maar ook om het versterken van de band tussen de burger en de overheid. Als laatste kan derhalve worden gezegd dat een sociaal huis een steunpunt is waarbij

het huis ook over een signaleringsfunctie beschikt. De steunpuntfunctie wordt in de wijk uitgedrukt door hulpverlening, voorlichting en procedurele begeleiding van formele processen, zoals het aanvragen van huursubsidie of zorgtoeslag, vanuit de overheid (gemeente) (Arcadis, Oriëntatiefase Sociaal Huis, 2005).

De drie projecten in Dordrecht, Schiedam en Arnhem moeten uitwijzen of en hoe een sociaal huis kan bijdragen aan versterking en behoud van de sociale cohesie in de wijk en het verkleinen van de kloof tussen burger en overheid (idem).

4.2.4 Groenordhuis-Midden

De wijk Groenord beschikt over twee sociale huizen, genaamd de Groenordhuizen. Het eerste sociaal huis staat bekend als het Groenordhuis-Zuid. Dit huis is gevestigd in de Diepenbrockstraat, die in het zuiden van de wijk is gelokaliseerd. Het tweede Groenordhuis is het Groenordhuis-Midden. Dit sociaal huis bevindt zich aan de Bart Verhallenplein. De Groenordhuizen zijn ontmoetingspunten waar bewoners en beroepskrachten elkaar kunnen ontmoeten. Daarnaast biedt het huis de mogelijkheid voor bewoners (en andere partijen) om met elkaar te kunnen vergaderen en om activiteiten te kunnen organiseren. Dit onderzoek is gericht op het tweede Groenordhuis: Groenordhuis-Midden. Er is een bewuste keuze gemaakt voor dit sociaal huis. Ten eerste bestaat dit huis langer dan het sociaal huis in het zuiden van Groenord en kent het een langere geschiedenis. Daarnaast zijn er meer vrijwilligers actief binnen dit sociaal huis en zijn er derhalve meer partijen betrokken rondom het proces van burgerparticipatie. Hierdoor is er veel meer ervaring met vrijwilligers en vrijwilligerswerk, wat voor dit onderzoek als een relevant aspect wordt gezien.

Het Groenordhuis-Midden is in juli 2007 geopend. De betrokkenen partijen hebben de naam zelf gegeven, aangezien het volgens hen een positieve invloed zou uitoefenen op het imago van het sociaal huis (Arcadis, De pro-actieve overheid, 2008: 24). Het doel hierbij was, om een inspannende voorziening in de wijk onder het motto 'voor en door bewoners' te realiseren. Deze voorziening diende te voldoen aan onder andere de volgende kenmerken: laagdrempelig, centraal gelegen ontmoetingsplek, ruimte voor bewonersactiviteiten, participatie en empowerment van bewoners en eerstelijns hulpvragen. Zoals de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (2011) heeft aangegeven, dienen dergelijke voorzieningen kansen te bieden voor duurzame ontmoetingen en 'publieke familiariteit'.

Dit sociaal huis van Groenord is een plek waar mensen met verschillende achtergronden samenkomen. Het is een ruimte waar zowel professionals als bewoners elkaar ontmoeten. De variëteit aan leeftijd en etniciteit van de mensen kent geen grenzen. Ook de variëteit aan creativiteit en diensten is behoorlijk. Het Groenordhuis-Midden kent niet alleen één specifieke gebruiker of één doelgroep: het is een plek waar iedereen welkom is. Dit sociaal huis is voor iedereen bereikbaar, aangezien het zich precies in het midden van Groenord bevindt.

Inmiddels bestaat het Groenordhuis-Midden al bijna vijf jaar. Gedurende de afgelopen jaren hebben alle bovengenoemde aspecten zich in meer of mindere mate gemanifesteerd. Door omstandigheden hebben burgers op verschillende manieren in de maatschappij geparticipeerd. Op

bepaalde momenten was er sprake van actieve participatie en op andere momenten was de participatie wat minder actief. Dit had veelal te maken met veranderingen in de bewonersgroepen, door bijvoorbeeld verhuizingen, of het afhaken van bewoners. Daarnaast is er sprake geweest van wisseling van professionals waardoor er activiteiten waren die in het verleden een eenmalig of tijdelijk karakter hadden.

In de komende alinea's wordt een opsomming gegeven van de verschillende activiteiten en actoren binnen het Groenordhuis-Midden.

De haaklesclub

Op de maandagen en de dinsdagen worden diverse lessen in het sociaal huis gegeven. Zo worden er Nederlandse taallessen, naailessen, breilessen en haaklessen gegeven. De nadruk ligt echter op de haaklessen. Verschillende vrouwen komen op deze middagen rond 13:00 uur bijeen om verschillende sjaals te haken. Enkeligen gaan een stap verder en maken een trui of handschoenen. Het gaat hier om ongeveer 20 dames. De lessen worden door een aantal vrijwilligers verzorgd. Meestal zijn er drie vrijwilligers aanwezig, waarbij ieder een andere taak heeft.

De opkomst tijdens deze middagen is zeer afwisselend. Op sommige dagen zijn er 10 participanten aanwezig en op andere dagen zijn er meer dan 20 participanten. Uit de interviews en observaties is gebleken dat deze vrouwen graag even uit huis willen gaan, om andere mensen te ontmoeten. De meeste van deze vrouwen ontvangen een bijstandsuitkering of een Ziektewet-uitkering. Daarnaast zijn sommige vrouwen huisvrouwen. Doordat de dames veel vrije tijd hebben, willen zij wel iets nuttigs doen. De hele dag thuiszitten, is voor hen geen optie. Via kennissen of andere buurtgenoten zijn zij in aanraking gekomen met het Groenordhuis-Midden. Eenmaal binnen het Groenordhuis-Midden, beseften de dames hoe educatief en leuk het Groenordhuis-Midden is. Het Groenordhuis is echter niet alleen een plek waar deze dames iets komen leren. Het is ook een plek waar deze vrouwen hun buurtbewoners ontmoeten en vriendschappen kunnen sluiten. De vrouwen hebben immers veel raakvlakken. Het grootste deel van deze vrouwen is van niet-Nederlandse afkomst. Het gaat hier om vrouwen van leeftijdscategorie 40 tot 60 jaar en met een van Pakistaanse, Surinaamse, Antilliaanse, Somalische, Irakese, Marokkaanse of Turkse achtergrond. De meeste van deze vrouwen hebben ook kinderen, vandaar dat sommige om 15:00 al uit het Groenordhuis vertrekken om hun kinderen op te halen van school. Enkeligen blijven wat langer (16:00 uur) om het huis schoon en opgeruimd achter te laten voor andere gebruikers.

Zoals al eerder is aangegeven, is dit huis ook een ontmoetingsplek voor de bewoners. Doordat mensen elkaar in het huis vaker tegenkomen, zijn ze ook vaak bereid om elkaar (zelfs op privé-gebied) te helpen.

De een helpt bijvoorbeeld de andere met zijn boodschappen en de andere past op de kinderen. De dames van de haak club kennen elkaar nu ook persoonlijk. De gezellige praatjes hebben ervoor gezorgd dat de vrouwen ook voor steun en hulp naar het Groenordhuis kunnen komen. Ze weten elkaar te vinden, doordat er verschillende deuren van het huis open staan. Dit zorgt ervoor dat de dames in een informele sfeer verschillende lessen volgen. Ze zijn dus zowel educatief als sociaal bezig.

Deze actieve vrouwen weten een goede balans te vinden tussen hun eigen waarden en de waarden die in het huis zijn gecreëerd. Het Groenordhuis wordt namelijk niet alleen gezien als ‘een’ huis, maar ook als ‘ons’ huis. Het wordt ook met zorg behandeld. Zo zijn de taken goed verdeeld. De dames weten dat de koffie iedere dag door iemand moet worden gezet en dat niet dezelfde persoon iedere dag deze taak op zich moet nemen. Ook onderhouden ze het huis netjes. Alle rommel wordt opgeruimd, de vaat wordt in de vaatwasser gedaan, en de droge vaat wordt in de kasten opgestapeld. De stoelen en tafels worden op hun eigen plek weer terug gezet, net als de gebruikte materialen (naaimachine, haken, wol e.d.). De dames zorgen ervoor dat de andere gebruikers van het huis niets te klagen hebben over het onderhoud van het huis.

Activiteiten Groep Groenord

De Activiteiten Groep Groenord (AGG) is een groep die bestaat uit circa 10 vrijwilligers. Al deze vrijwilligers zijn woonachtig in de wijk Groenord. Doordat ze veel affiniteit hebben met hun wijk, organiseren zij verschillende activiteiten voor jong en oud (Onze Ruimte, Hart Voor Ruimte, 2012). Ieder jaar organiseert de AGG het Zomerfeest, Halloweenfeest en Kerstfeest voor de wijk Groenord. De groep doet van alles in de wijk, zodat de slogan van de wijk (Groenord: hart voor ruimte) goed wordt uitgebeeld. Op een leuke en creatieve manier proberen de AGG-leden de sociale samenhang in de wijk te bevorderen.

Iedere dinsdagavond vergadert deze groep in het Groenordhuis-Midden. Tijdens deze vergaderingen worden er ideeën en suggesties uitgewisseld over de opkomende activiteiten. Samen brainstormen de leden over hoe en wanneer de volgende activiteit moet plaatsvinden. De 10 leden van de groep hebben ieder een andere taak. Zo zijn de verschillende taken: leiding, financiën, boekhouding, grafische vormgeving/media, administratie, public relations, techniek en uitvoering.

De AGG is zowel in de reële wereld als in de virtuele wereld dagelijks bezig om zichzelf kenbaar te maken. Via verschillende websites en blogs proberen de AGG-leden de “Groenorders” op de hoogte te houden van de ontwikkelingen in de groep. Natuurlijk gebeurt dit niet alleen via teksten, maar ook via de foto’s en video’s van allerlei activiteiten. Zo zorgen ze ervoor dat de actualiteit van de AGG goed wordt gecommuniceerd naar de wijk. Ook dit jaar heeft de AGG een succesvol Zomerfeest georganiseerd. Op zaterdag 23 juni jl. is het Groenord Zomerfeest gehouden. Het feest stond in het teken van ‘Country & Western’, waarbij de bewoners werden geëntertand door diverse artiesten, gezellige attracties, sport en verschillende spelletjes. Met trots hebben de AGG-leden de achtste editie van het zomerfeest kunnen afronden.

Huurders Belangen Vereniging & Stichting Activiteiten Groenord

De Huurders Belangen Vereniging (HBV) in Groenord is een vereniging die alle belangen van huurders in de wijk behartigt. HBV bestaat uit vier actieve vrijwilligers die al jaren in Groenord wonen. Over verschillende onderwerpen geven zij hulp en advies aan de huurders, zodat zij zich thuis voelen in hun wijk (Onze Ruimte, Hart Voor Ruimte, 2012). De HBV valt onder de Stichting Activiteiten Groenord (SAG). De SAG is in het bezit van allerlei materialen, die bewoners kunnen gebruiken tijdens activiteiten in de wijk. De voorzitter van HBV is tevens de beheerder van deze materialen. Deze materialen zijn eigendom van de SAG. De vrijwilligers van zowel HBV als van SAG zorgen ervoor dat alle mensen voorzien zijn van leuke spullen die zij nodig hebben tijdens de

activiteiten. De vier actieve vrijwilligers hebben ieder een eigen taak binnen de groep. Zo is er een voorzitter, een secretaris en een penningmeester (Onze Ruimte, Hart Voor Ruimte, 2012). Het Groenordhuis-Midden is voor de HBV een plek waar ze met verschillende groepen overleggen. Zo overlegt de HBV met Woonplus Schiedam, de Gemeente Schiedam, particuliere verhuurders en het opbouwwerk. Door middel van eigen inzet van HBV en de samenwerking met de eerder genoemde partijen wil de HBV de regie in de wijk vasthouden. Hierdoor probeert de HBV om de leefbaarheid en samenhang van de wijk op peil te houden. De vrijwilligers van HBV moeten de achteruitgang van de wijk voorkomen en dat betekent dat bewoners tijdens hun moeilijke situaties altijd worden ondersteund door de HBV. Daarnaast ondersteunt de SAG activiteiten in de wijk. Groenord kent een verscheidenheid aan bevolkingsgroepen. Door middel van de activiteiten wordt er geprobeerd om mensen bij elkaar te brengen en de verschillende groepen te verbinden. Daarnaast heeft Groenord ook te maken met een ongelijke verdeling van actieve en non-actieve bewoners. Zo telt het noorden van Groenord veel non-actieve bewoners. Het gaat om bewoners die zich niet inzetten voor de (vrijwillige) activiteiten in de wijk. De HBV en SAG proberen daarom ook om deze bewoners actiever te maken. Hierbij worden zij gesteund door Woonplus Schiedam.

Stichting De Kleine Minimouse

Op iedere vrijdagmiddag houdt de stichting De Kleine Minimouse een activiteitenmiddag voor kinderen. De stichting is opgericht met als doelstelling kinderen met een aangeboren chronische ziekte een leuke dag te geven. Tijdens deze activiteiten maken kinderen onder begeleiding van actieve vrijwilligers diverse grote radiografische schepen. Ook organiseren de vrijwilligers diverse uitjes voor de kinderen, zoals een dagje naar de dierentuin. De stichting doet er alles aan om de kinderen bezig te houden, zodat ze een leuke dag kunnen beleven en hun eigen ziekte vergeten (De Kleine Mini Mouse, 2012).

De Kleine Minimouse kent een aantal actieve vrijwilligers. De voorzitter van de stichting heeft zelf verschillende chronische ziektes en een handicap. Toch doet zij alles eraan om ervoor te zorgen dat de kinderen een leuke tijd hebben. Naast alle drukke bezigheden rondom het organiseren van leuke bijeenkomsten en activiteiten, houdt zij zichzelf bezig met fondsenwerving voor haar stichting. Ook bezorgt zij kranten en folders waarvan de opbrengst volledig ten goede komen van haar stichting (idem).

Buurtprojecten Opbouwwerk Schiedam

Buurtprojecten Opbouwwerk Schiedam (Opbouwwerk) ondersteunt vrijwilligers met hun vrijwillige activiteiten. Hiervoor voert zij portiekgesprekken met bewonersgroepen en assisteert zij deze groepen met hun werkzaamheden. Het Groenordhuis-Midden is een plek waar bewoners en wijkpartners terecht kunnen voor activiteiten, vergaderingen, vragen en opmerkingen. Het Groenordhuis-Midden is tevens de kantoorroimte voor het opbouwwerk, waar het iedere maandag en vrijdag werkt (Onze Wijkpartners, Hart Voor Ruimte, 2012).

Er zijn twee opbouwwerkers van Groenord die beide vaste, vertrouwde krachten zijn die burgers en bewoners op weg helpen. De bewoners van Groenord kunnen met allerlei vragen en ideeën bij het opbouwwerk terecht. Voor het opzetten van een activiteit, een buurtactie of hulp bij iets aanvragen (idem). Het opbouwwerk heeft in het verleden ook zelf aan vrijwilligerswerk gedaan, waardoor het een goede connectie heeft met de vrijwilligers en hun werkzaamheden voor de wijk.

Gemeente Schiedam

De Gemeente Schiedam is een belangrijke speler in en van de wijk Groenoord. De gemeente zorgt ervoor dat bewoners comfortabel, prettig en gezond in de wijk kunnen wonen. Samen met Woonplus Schiedam geeft zij verscheidene subsidies aan activiteitengroepen. Zonder de ondersteuning vanuit de gemeente zouden de vrijwilligers hun verschillende activiteiten niet kunnen organiseren (Onze Wijkpartners, Hart Voor Ruimte, 2012).

Vanuit de afdeling Wijkontwikkeling is er een wijkprocesmanager voor iedere wijk in Schiedam aangesteld. De wijkprocesmanager van Groenoord is het aanspreekpunt voor alle bewoners in Groenoord. Om ervoor te zorgen dat de wijk en de bewoners goed functioneren, heeft de wijkprocesmanager nauw contact met bewoners(organisaties), Woonplus, opbouwwerkers, de wijkwerker, jongerenwerkers en de buurtagenten. Ook is de wijkprocesmanager het aanspreekpunt voor alle bewoners in Groenoord. Zo vangt hij de signalen van de wijk op en bespreekt hij de belangrijke zaken met de gemeente (Wijk Groenoord, Schiedam, 2012).

In het Groenoordhuis-Midden komt de wijkprocesmanager verschillende zaken met de vrijwilligers of andere professionals bespreken. Samen met het opbouwwerk zorgt hij ervoor dat het Groenoordhuis-Midden goed functioneert en dat de faciliteiten van de wijk goed worden gebruikt en verzorgd.

4.2.5 Conclusie

Het Groenoordhuis-Midden bestaat inmiddels al bijna vijf jaar. Gedurende de afgelopen jaren hebben alle bovengenoemde aspecten zich in meer of mindere mate gemanifesteerd. Door omstandigheden hebben burgers op verschillende manieren in de maatschappij geparticipeerd. Op bepaalde momenten was er sprake van actieve participatie en op andere momenten was de participatie wat minder actief. Dit had veelal te maken met veranderingen in de bewonersgroepen, door bijvoorbeeld verhuizingen, of het afhaken van bewoners. Daarnaast is er sprake geweest van wisseling van professionals waardoor er activiteiten waren die in het verleden een eenmalig of tijdelijk karakter hadden.

In deze paragraaf (4.2) zijn de actieve vrijwilligersgroepen en de activiteiten van het Groenoordhuis-Midden besproken. Deze verschillende groepen zijn op een of ander manier verbonden met het Groenoordhuis-Midden. Deze groepen bestaan uit verschillende vrijwilligers, waarbij iedere vrijwilliger een eigen oordeel heeft over het vrijwilligerswerk.

4.3 De vrijwilligers

4.3.1 Inleiding

Onderstaand zal de theorie over verschillende typen vrijwilligerswerk gekoppeld worden aan de resultaten van dit onderzoek. Gekeken wordt naar de verschillende soorten vrijwilligerswerk en vrijwilligers.

4.3.2 Typen vrijwilligerswerk en vrijwilligers

Het is op te merken dat er veel vrijwilligers zijn die eenmalig een activiteit organiseren of tijdens een activiteit meehelpen. Dit komt ook doordat er verschillende soorten activiteiten, door verschillende soorten (bijvoorbeeld: Antilliaanse groep, AGG, De Kleine Minimouse e.d.) worden georganiseerd. Door de verscheidenheid aan “soorten” groepen (c.q. vrijwilligersorganisaties) is er ook een afwisseling tussen het aanbod van de vrijwilligers. De vrijwilligers richten zich op specifieke en persoonsgeboden thema's zoals Hustinx et al (2009) in hun onderzoeken al aangaven. Het gaat om vrijwilligers die het vrijwilligerswerk opzoeken, wanneer het hen uitkomt. Of het nou gaat om het helpen met het opzetten van tenten tijdens het Halloweenfeest, of vrijwillig eten uit te delen tijdens het Antilliaanse Dia-de-bandera feest: iedere vrijwilliger toont initiatief op zijn eigen manier en heeft een episodische binding met de vrijwilligersorganisaties.

Deze vrijwilligers zijn ‘moderne’ vrijwilligers, die soms episodisch hun werkzaamheden verrichten. Ze zijn ook op een sporadische wijze in te zetten voor bepaalde doelstellingen. Zelf zijn ze al bekend met deze doelstellingen en weten hun weg ook te vinden om deze doelstellingen te behalen. Wanneer ze het Groenordhuis-Midden nodig hebben, weten zij dit ook te bereiken. De calculerende vrijwilliger, doet dingen die hij leuk vindt op momenten wanneer het hem uitkomt. Volgens Bekkers, (2002), wil de huidige vrijwilliger alleen maar ‘leuke dingen doen’, wat ook een opvallend uitkomst van dit onderzoek is. Van het aantal geïnterviewde vrijwilligers gaven acht aan dat zij het vrijwilligerswerk doen omdat zij het ‘leuk’ vinden. Daarbij hebben enkelingen, vijf, ook expliciet aangegeven dat dit ook ‘noodzakelijk is: *“Als je jouw werk niet leuk vindt, dan ga je het ook niet met plezier doen. Je moet plezier hebben in jouw werk. Dan genieten andere mensen ook meer van jouw diensten, omdat je jou ‘plezier’ uitstraalt”* (respondent 6).

Door dit nieuwe type vrijwilliger (de ‘moderne’ vrijwilliger) zijn er nieuwe soorten vrijwilligerswerk ontstaan. De vrijwilligersgroepen van het Groenordhuis-Midden kennen een diversiteit aan doelstellingen. Zo is het op te merken dat binnen het Groenordhuis-Midden verschillende soorten vrijwilligerswerk plaatsvinden. Iedere vrijwilligersgroep heeft een ander belang bij het vrijwilligerswerk. Waar de ene opkomt voor de belangen van de huurders, regelt de andere vrijwilliger activiteiten voor minder valide kinderen. Iedereen heeft een eigen interesse die hij/zij uitbeeldt via het vrijwilligerswerk. De verschillende groepen (zoals: de AGG) zijn op verschillende momenten van het jaar intensief bezig met hun activiteiten. Op bepaalde momenten zijn zij minder actief, doordat er geen activiteit is die zij moeten voorbereiden. Zo zijn de maanden maart tot en met juni drukke maanden voor de AGG, aangezien zij zich moet voorbereiden op het Zomerfeest, dat meestal eind juni plaatsvindt.

De keuzevrijheid van de vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties is toegenomen, zo ook het aantal en soort verbanden die de vrijwilligers met hun groepen hebben. Het is niet zozeer dat een bepaald soort vrijwilligerswerk niet meer wordt gedaan, of dat men niet meer traditiegetrouw bij een vrijwilligersorganisatie werkzaamheden verricht. Het gaat er juist om dat nieuwe vormen van vrijwilligerswerk zijn ontstaan, waarbij de vrijwilligers een eigen mix maken van de verschillende soorten organisaties en taken.

Uit dit onderzoek is geconstateerd dat het hedendaagse vrijwilligerswerk aan het veranderen is. De ontwikkelingen van de maatschappij hebben invloed op het vrijwilligerswerk en de vrijwilligers. De Gemeente Schiedam merkt zelf dat er een enorme ontwikkeling van de vrijwilligers heeft plaatsgevonden. Volgens de wijkprocesmanager zijn de burgers op een ander niveau gaan denken, waardoor het vrijwilligerswerk een grotere vorm heeft ontwikkeld. Hierdoor is de doelstelling van vrijwilligerswerk en de groep vrijwilligers toegenomen (respondent 15). Waar men voorheen het vrijwilligerswerk volgens een bepaalde structuur deed, zijn de vrijwilligers momenteel zelf hun eigen structuur aan het maken. Men doet het vrijwilligerswerk veel meer vanuit een eigen persoonlijke interesse en veel minder vanuit een geloofsovertuiging of religie. De 'traditionele' vrijwilliger, die zijn aandacht specifiek op een soort vrijwilligerswerk richtte, is in de hedendaagse praktijk veel minder zichtbaar. Er is plaatsgemaakt voor een 'moderne' vrijwilliger, die zijn functie als vrijwilliger volgens zijn interesses bekleedt. Deze vrijwilligers zijn multi-inzetbaar, aangezien ze naast hun eigen vrijwilligersorganisatie ook actief zijn op andere domeinen van vrijwilligerswerk. Het geven van naales op een maandag in het Groenordhuis-Midden wordt gecombineerd met het organiseren van een Antilliaanse feest. En andere vrijwilligers combineren het geven fietslessen in het wijkcentrum de Blauwe Brug, met het volgen van haaklessen op de dinsdagen in het Groenordhuis-Midden. De activiteiten kennen geen grenzen, maar de vrijwilliger weet wel welke activiteiten voor hem/haar interesseren en op welke gebied hij/zij bijdrage wil leveren aan de wijk Groenord. Ook is het voor de vrijwilliger duidelijk welke middelen hij/zij nodig heeft om zijn doel te bereiken. De vrijwilligers zijn behoorlijk zelfstandig, en weten op welke momenten zij kunnen aankloppen bij de Gemeente Schiedam en/of het Opbouwwerk.

4.3.3 Conclusie

De veranderingen in het vrijwilligerswerk en vrijwilligers zijn opvallende bevindingen. Tegenwoordig hebben wij te maken met een veranderende maatschappij en veranderende vrijwilligers. De 'moderne' vrijwilliger heeft een ruime keuze uit de verschillende soorten vrijwilligerswerk. Hij maakt een eigen mix van vrijwilligerswerk en doet het vrijwilligerswerk wanneer het hem uitkomt. Er wordt nog steeds vrijwilligerswerk gedaan, maar het type vrijwilligerswerk is veranderd. Een iedere actor relateert een andere doelstelling en verwachting aan vrijwilligerswerk. In de volgende paragraaf wordt hierop ingegaan.

4.4 Doelstelling en verwachting van vrijwilligerswerk

4.4.1 Inleiding

Verschillende actoren hebben ieder een andere doelstelling met vrijwilligerswerk. Zo hebben gebruikers en professionals ook bepaalde doelstellingen voor vrijwilligerswerk. De verwachtingen van het vrijwilligerswerk liggen in het verlengde van de doelstelling die de verschillende actoren hebben voor het vrijwilligerswerk. De actoren verwachten namelijk dat het vrijwilligerswerk een bijdrage levert aan de door hen vastgestelde doelstellingen. In deze subparagraaf worden de doelstellingen en verwachtingen van de verschillende actoren besproken. Aangezien de motivatie van de vrijwilligers tevens ook hun doelstellingen zijn, worden in deze paragraaf alleen de

verwachtingen van de vrijwilligers behandeld. In paragraaf 4.5 wordt aan de motieven van de vrijwilligers(c.q. doelstellingen) uitgebreid aandacht besteed.

4.4.2 Vrijwilligers

“Vrijwilligerswerk is werken zonder geld, maar dit betekent niet dat vrijwilligerswerk vrijblijvend is” (respondent 4). De vrijwilligers verwachten dat het werk dat zij verrichten, puur op vrijwillige basis plaatsvindt. Vrijwilligerswerk is en blijft onbetaald werk. Dit houdt voor hen echter niet in dat zij (of hun collega’s) ‘zomaar wegblijven’ en hun afspraken niet nakomen. Vrijwilligers hebben namelijk ook verantwoordelijkheden over hun taken en er zijn genoeg mensen die op hen rekenen. Daarnaast verwachten de vrijwilligers dat de gebruikers van het vrijwilligerswerk, bewoners die meedoen aan activiteiten of deelnemers aan de lessen/workshops, ook hun verantwoordelijkheid dragen (respondent 8). Als men niet aanwezig kan zijn tijdens een bepaalde activiteit of les, dan hoort hij/zij dit tijdig door te geven aan de vrijwilliger. Wederom geldt hier weer dat vrijwilligerswerk niet “zomaar” werk is. De verwachting van de vrijwilligers is derhalve dat men het vrijwilligerswerk serieus neemt, net als men bij een “echte” baan zou doen (respondent 10). Daarnaast verwachten de vrijwilligers dat ze van tijd tot tijd worden ondersteund door professionals. Het gaat hierbij om mentale als financiële steun. Ze verwachten dat het opbouwwerk en de Gemeente Schiedam hun ideeën waarderen en waar nodig adviezen geven over de verdere uitwerking van hun ideeën. Om deze ideeën te realiseren hebben zij ook een budget nodig. Hierbij is de verwachting dat de gemeente voldoende geld beschikbaar stelt voor de activiteiten. Immers, zonder financiële ondersteuning kunnen de vrijwilligers hun werk niet verrichten. De verwachting is daarom dat de Gemeente Schiedam blijft investeren in de activiteiten van de wijk Groenoord (respondent 6).

4.4.3 Gebruikers

Aangezien er verschillende soorten vrijwilligerswerk in Groenordhuis-Midden worden verricht, zijn de gebruikers en hun doelstellingen ook verschillend. Voor hen is het Groenordhuis-Midden een plek waar ze lessen kunnen volgen, hulp en ondersteuning (kunnen) krijgen van het opbouwwerk, activiteiten kunnen organiseren en buurtgenoten kunnen ontmoeten. Het is een soort “buurthuis”, waar zij tevens terecht kunnen met allerlei vragen over de wijk of de Gemeente Schiedam. Binnen deze ruimte kan men in aanraking komen met de wijk Groenoord en met de professionals. Het grootste deel van het Groenordhuis-Midden wordt gebruikt door de vrijwilligers die op de maandagen en de dinsdagen les geven. Tijdens deze lessen is de opkomst van deelnemers per dag verschillend. Het aantal gebruikers (of deelnemers) verschilt van 7 tot 20 vrouwen. Deze gebruikers komen naar het Groenordhuis-Midden met een bepaalde doelstelling. Men wil ten eerste iets leren tijdens de lessen. De lessen moeten voor hen een toegevoegde waarde hebben. Ze moeten een bijdrage leveren aan de aanwezige kennis van de vrouwen, of het nou op het gebied van breien of de Nederlandse taal is. Een aantal gebruikers wil hierbij ook een leuke tijd ervaren en hecht veel waarde aan de gezelligheid die tijdens de lessen heerst. Leren binnen een informele sfeer kan voor hen dan als een doelstelling worden gezien.

De gebruikers die bepaalde lessen of workshops volgen, verwachten dat deze activiteiten een bijdrage leveren aan hun kennis en/of ervaring. Uit de observaties is gebleken dat de gebruikers een aantal verwachtingen hebben van het vrijwilligerswerk. Ze verwachten ten eerste dat er een docent

aanwezig is die voldoende kennis beschikt over de desbetreffende onderwerpen. Enige structuur in die lessen is daarom ook een vereiste (respondent 4). Om deze lessen te volgen, hebben de deelnemers ook materiaal nodig. De verwachting is daarom dat er voldoende materiaal beschikbaar is, zodat iedere 'student' de les kan volgen. De overige activiteiten, zoals wijkfeesten, die door de vrijwilligers worden georganiseerd zijn meer bedoeld om de gebruikers te entertainen. De verwachtingen van de gebruikers is derhalve dat deze activiteiten amusant zijn. Ze hoeven geen bijdrage te leveren aan hun capaciteiten, maar deze activiteiten moeten een bepaald gevoel aan de gebruikers geven. Het gaat veelal om gevoelens en emoties die gerelateerd kunnen worden aan 'ontspanning' en 'genot' (respondent 3).

4.4.4 Opbouwwerk

Het Groenordhuis-Midden is niet alleen een plek waar vrijwilligers hun werkzaamheden kunnen verrichten, maar het is ook een werkplek van het opbouwwerk. Het is een kantoorruimte van het opbouwwerk. In dit sociaal huis komen en ontmoeten de opbouwwerkers andere professionals en bewoners. Ze ondersteunen de initiatieven van bewoners, door met hen gesprekken te voeren over hun ideeën en verwachtingen van de activiteiten. Door hulp te bieden aan deze vrijwilligers, hoopt het opbouwwerk dat andere bewoners ook hun bereidheid voor vrijwilligerswerk tonen. Door de vrijwilligers te ondersteunen wil het opbouwwerk het vrijwilligerswerk binnen Groenord bevorderen. Het vrijwilligerswerk wordt dan aangenaam gemaakt voor andere bewoners, waardoor het aantal vrijwilligers in Groenord (wellicht) zal toenemen (respondent 14). Het doel van vrijwilligerswerk wordt door het opbouwwerk als volgt gedefinieerd: *"Het doen van vrijwilligerswerk verbetert de leefbaarheid en saamhorigheid van de wijk. Vrijwilligerswerk is een middel om mensen, van verschillende achtergronden, bij elkaar te brengen, en de verschillende onderdelen van de wijk als één geheel te laten functioneren"* (respondent 14).

Het opbouwwerk verwacht dat de vrijwilligers steeds meer bereiken door hun eigen inzet. Door middel van de aanwezigheid van het Groenordhuis-Midden, hebben de bewoners van Groenord een ruimte waar ze hun eigen inzet kunnen bespreken met andere bewoners en/of professionals. Het sociaal huis is een middel voor de bewoners om meer in aanraking te komen met het vrijwilligerswerk. Door hun eigen inzet kunnen zij anderen stimuleren om ook vrijwilligerswerk te doen. Hierbij verwacht het opbouwwerk ook dat de vrijwilligers zelf het Groenordhuis-Midden beheren en onderhouden. De verwachting is daarom dat de vrijwilligers vaak aanwezig zijn in het sociaal huis, zodat de omwonenden meer gebruik kunnen maken van de faciliteiten en activiteiten (respondent 14).

4.4.5 Gemeente Schiedam

Zoals in 4.2.3 is aangegeven heeft de Gemeente Schiedam een aantal doelstellingen met het Groenordhuis-Midden. Het dient ten eerste als een ontmoetingsplek voor de bewoners en ten tweede hoort het als een loketfunctie te dienen. Het Groenordhuis-Midden dient de wijk Groenord te activeren op maatschappelijke en sociale domeinen. De Gemeente Schiedam wil door middel van het Groenordhuis-Midden de maatschappelijke en sociale betrokkenheid bij burgers vergroten. Hierdoor hoopt zij dat er meer burgers een bijdrage gaan leveren aan de activiteiten van de wijk. Het Groenordhuis-Midden is een instrument om de sociale cohesie in de straat, buurt en

wijk te bevorderen. De actieve bewoners, de vrijwilligers, die in het sociale huis bij een komen, kunnen door middel van hun kennis en ervaring andere burgers stimuleren om ook een bijdrage te leveren aan de sociale cohesie binnen de wijk. De burgers onderling kunnen hun gedachten en ideeën over de wijk communiceren, waardoor er een betere connectie binnen de wijk ontstaat. Daarnaast heeft het Groenordhuis-Midden een 'culture' functie. De culturele functie is gericht op het verhogen van de participatiekansen en op het zelf organiserend vermogen van de burgers. Deze functie krijgt vorm door het aanbieden van activiteiten en cursussen (respondent 15).

Zoals al eerder is aangegeven, is het sociaal huis ook een ontmoetingsplek voor burgers met professionals. Daarom wordt via het Groenordhuis-Midden ook geprobeerd om de band tussen de burgers en de overheid te versterken. Het Groenordhuis-Midden is een steunpunt waarbij het huis ook over een signaleringsfunctie beschikt. Burgers in de wijk kunnen in het sociaal huis terecht komen met vragen, opmerkingen en/of klachten over verschillende onderwerpen. Aangezien het Groenordhuis-Midden tevens de werkplek van het opbouwwerk is, wordt er hulpverlening, voorlichting en procedurele begeleiding van formele structuren door het opbouwwerk aangeboden. Door middel van dit sociaal huis wordt geprobeerd om de bewoners van Groenord een platform te geven, waar ze elkaar kunnen ontmoeten en samen (of alleen) activiteiten voor de wijk kunnen bedenken en organiseren. Het is een plek waar vrijwilligerswerk een verdere ontwikkeling krijgt. Volgens de Gemeente Schiedam dient vrijwilligerswerk voor zowel individuele als maatschappelijke doelen. Vrijwillige inzet zorgt voor de sociale binding en leefbaarheid in de stad. Hierdoor kunnen veel maatschappelijke verbanden in stand blijven. Daarnaast geeft vrijwilligerswerk de vrijwilligers een kans om zich te ontplooiën, contacten aan te gaan en hun vrije tijd zinvol te besteden. Vanuit het oogpunt van sociale activering wordt vrijwilligerswerk tevens ingezet om werkzoekenden te laten klimmen op de maatschappelijke ladder. Voor nieuwkomers en allochtonen is vrijwilligerswerk van grote waarde voor hun inburgering en verdere integratie in de Nederlandse samenleving (Gemeente Schiedam, Nota Vrijwilligersbeleid 2009-2012, p. 5).

De verwachting van de Gemeente Schiedam is dat in de komende tijd meer burgers actiever worden binnen hun wijk. De gemeente wil de burgers aanspreken op hun eigen kracht: de burgerkracht. Middels het huis wordt geprobeerd om de groep van actieve burgers met elkaar in aanraking te brengen binnen een plek waar iedereen zich welkom voelt. Het huis is "eigendom" van de wijk en is niet in bezit van een burger of vrijwilliger (respondent 15). Het kan ook niet door iemand tot zich worden toegeëigend. Het sociaal huis kan door iedere wijkbewoner die een bijdrage wil leveren aan de sociale cohesie, leefbaarheid en/of samenhang van de wijk, worden gebruikt. Het Groenordhuis-Midden is een plek waar vrijwilligers andere vrijwilligers kunnen ontmoeten en alleen of samen activiteiten kunnen organiseren. Het is een plek waar bewoners altijd kunnen terugkeren voor vragen, ideeën, suggesties of ondersteuning. Deze ontmoetingsplek hoort de saamhorigheid van de actieve bewoners te stimuleren en de motivatie voor vrijwilligerswerk te behouden. Op den duur kunnen deze vrijwilligers middels hun interesse, enthousiasme en motivatie voor vrijwilligerswerk op hun eigen kracht andere bewoners aanspreken voor vrijwilligerswerk binnen de wijk. Zo hoopt de Gemeente Schiedam dat het aantal vrijwilligers in de wijk zal toenemen, of dat in ieder geval het huidige aantal vrijwilliger op peil blijft. Het Groenordhuis-Midden is een middel om deze verwachting te realiseren.

4.4.6 Conclusie

Het vrijwilligerswerk heeft voor iedere actor een andere reden dan wel doelstelling. Het Groenordhuis-Midden is een plek waar vrijwilligers, gebruikers en professionals elkaar ontmoeten en ideeën over vrijwilligerswerk met elkaar kunnen delen. Waar de gebruikers aan de hand van vrijwilligerswerk in aanraking willen komen met andere bewoners en van elkaar iets willen leren, wil het opbouwwerk burgers aanspreken op hun eigen bijdrage in de wijk. Voor de vrijwilligers is het Groenordhuis-Midden een werkplek en een plek waar ze collega-vrijwilligers, gebruikers en professionals ontmoeten. Hierbij verwachten zij dat ze voldoende ondersteuning krijgen van deze partijen en dat er een redelijk budget beschikbaar is voor hun activiteiten. Het opbouwwerk hoopt nog steeds dat er meer vrijwilligers naar het Groenordhuis-Midden komen, zodat de aanwezige faciliteiten vanuit de gemeente meer worden gebruikt. Daarbij verwacht het opbouwwerk (nog steeds) dat de vrijwilligers meer initiatief tonen op het gebied van beheer en onderhoud van het sociaal huis (respondent 14). Voor de Gemeente Schiedam is vrijwilligerswerk zowel een middel als een methode om maatschappelijke doelen te bereiken. Daarnaast vindt de gemeente dat vrijwilligerswerk een bijdrage levert aan de individuele doelen van de burgers. Al met al zorgt vrijwilligerswerk ervoor dat er een positieve bijdrage wordt geleverd aan de saamhorigheid en leefbaarheid van de wijk. Door vrijwilligerswerk wordt de sociale binding van de wijk gestimuleerd.

4.5 Motivatie van vrijwilligers

4.5.1 Inleiding

Een ieder geeft wel een andere betekenis aan het begrip 'vrijwilligerswerk'. Vrijwilligerswerk is een begrip met verschillende definities. De respondenten verstaan onder andere het volgende: "*Werken zonder geld, maar niet vrijblijvend*" (respondent 8), "*dingen doen voor mensen uit de buurt zonder dat je geld hiervoor ontvangt*" (respondent 10), "*vrijwilligerswerk is vrijwillig maar met voorwaarden. Het is 'echt' werk*" (respondent 12), "*onbetaald werk, soms met een vergoeding, waar men zijn vrije tijd besteedt aan een ander*" (respondent 15). Net zoals de respondenten ieder een andere definitie associëren met het begrip 'vrijwilligerswerk', heeft iedere vrijwilliger ook een ander motief voor het doen van het vrijwilligerswerk. In deze paragraaf worden de verschillende motieven van de vrijwilligers besproken.

4.5.2 Vrijwilligerswerk & motivatie

Niet iedere vrijwilliger heeft hetzelfde motief om vrijwilligerswerk te doen. Iedere vrijwilliger heeft een andere reden om als vrijwilliger te werken. De motivatie om vrijwilligerswerk te doen, is het motief dat de vrijwilligers hebben waardoor ze worden geprikkeld om op vrijwillige basis iets te doen voor de wijk of voor een andere mens. De meeste van de ondervraagde vrijwilligers (10) zijn mensen die een bijstandsuitkering ontvangen en/of gepensioneerd zijn. De overige respondenten zijn mensen die een deeltijdbaan hebben of studeren. Hieronder worden de meest genoemde motieven voor het doen van vrijwilligerswerk besproken, te weten: verbeteren van de wijk, stimuleren ontwikkeling en opbouwen van carrière.

Voor de wijk

Voor de ene respondent is vrijwilligerswerk een oppeppertje waardoor haar dag leuker wordt dan als zij de hele dag thuis zou gaan zitten. En voor andere respondenten is vrijwilligerswerk “een stimulatie om verder te gaan in het leven”. Een enkeling doet vrijwilligerswerk om hulp te bieden aan anderen. Hierbij kan zij andere mensen helpen of ondersteunen met hun dagelijkse werkzaamheden.

Vrijwilligers vertegenwoordigen namelijk ook de belangen van hun buurtgenoten. Ze proberen door middel van overleggen met verschillende professionals op te komen voor de belangen van de wijk. Ook wordt er hulp aangeboden aan mensen in de wijk door verschillende lessen, activiteiten, workshops en bijeenkomsten te organiseren. Hulp en ondersteuning vanuit de vrijwilligers, aan de bewoners van Groenoord, worden in alle soorten en maten aangeboden.

Daarnaast zijn enkele vrijwilligers actief om de kinderen in de wijk te ondersteunen en te begeleiden tijdens hun ontwikkeling. Volgens hen zijn er genoeg kinderen die “te veel hangen in de wijk”, waardoor het nodig is dat er expliciet aandacht wordt gegeven aan hen. Hierdoor proberen de vrijwilligers ook tegelijkertijd de sociale cohesie in de wijk te behouden en te voorkomen dat de huidige kinderen de ‘hangjongeren’ van de toekomst worden. Daarom is het van belang dat de kinderen goed worden begeleid, zodat zij zich begrepen voelen.

In Groenoord wonen mensen met verschillende achtergronden en leeftijden. Vrijwilligerswerk is een goed middel om mensen elkaar te laten ontmoeten. Zo komen de bewoners in aanraking met andere bewoners en wordt de wijk als het ware bij elkaar gebracht. Het is namelijk belangrijk dat iedereen elkaar accepteert en respecteert in de wijk. Als bewoners meer met elkaar gaan praten, kunnen veel maatschappelijke issues worden opgelost. Door het bespreken van sociale en maatschappelijke problemen kunnen nieuwe inzichten ontstaan. Vrijwilligers proberen hierbij de bewoners te ondersteunen en spelen soms op als een intermediaire persoon. Door middel van vrijwilligerswerk wordt geprobeerd om de leefbaarheid en samenhang van de wijk op peil te houden. Men voorkomt de achteruitgang van de wijk en zorgt ervoor dat mensen op verschillende plekken samen kunnen komen. Zo wordt de samenhang in de wijk vergroot.

Eigen ontwikkeling

Iedere vrijwilliger probeert een eigen bijdrage te leveren aan de maatschappij, maar hierbij is het belangrijk dat men interesse heeft voor zijn werk. Men moet met interesse en plezier zijn taken als vrijwilliger verrichten. Zoals een respondent het verwoordt: *“Je moet goed bezig zijn, je moet prettig voelen en tevreden zijn met wat je doet. Door vrijwilligerswerk kan je andere mensen beter maken en dat zal effect hebben op je eigen persoonlijk”*. Vrijwilligerswerk is daarom ook een manier om jezelf te verbeteren, door je eigen interesses verder te ontplooien.

Van de geïnterviewde respondenten ontvangen 10 een bijstandsuitkering of Ziektewet-uitkering. Deze vrijwilligers hebben voldoende vrije tijd en deze vrije tijd willen zijn niet alleen binnenshuis benutten. Vrijwilligerswerk is voor hen een manier om in contact te komen met de maatschappij en je eigen netwerk op te bouwen. Zo wordt er geprobeerd om sociaal isolement te voorkomen. *“Achter de geranium zitten is niks voor mij”*, aldus een respondent. Vrijwilligerswerk is voor hen namelijk een middel om te voorkomen dat men in een dip raakt. Bijstandsuitkering betekent niet dat men niks voor de maatschappij kan doen. Via vrijwilligerswerk komt men in aanraking met diverse mensen,

waardoor je eigen sociale leven wordt opgebouwd. Door middel van vrijwilligerswerk komen de vrijwilligers weer in contact met de maatschappij. Vrijwilligerswerk is voor haar dus een soort hulpmiddel om je eigen sociale kring te vergroten en om weer te participeren in de maatschappij.

Niet alleen kan men zijn eigen netwerk opbouwen, men kan via het vrijwilligerswerk ook positieve energie krijgen. Deze energie kan ten goede komen aan je eigen privésituatie. Zo gaf een respondent aan dat vrijwilligerswerk in de eerste instantie gaat om 'jezelf te helpen' en dan om anderen te helpen. Voor haar is het doen van vrijwilligerswerk minder gemotiveerd vanuit een sociaal oogpunt en meer vanuit het idee om jezelf of je eigen 'zelfbeeld' te verbeteren. *"Je doet vrijwilligerswerk voor jezelf"*, aldus een respondent. Vrijwilligerswerk geeft haar energie en kracht. Door middel van deze 'extra' kracht, kan zij haar eigen kwaliteiten verder ontwikkelen.

Vrijwilligerswerk is voor een enkeling ook een manier om te integreren binnen de Nederlandse samenleving. Immers, men komt door vrijwilligerswerk in aanraking met de diverse bevolkingsgroepen van Groenland. Zo werkt men aan zijn/haar Nederlandse taal, doordat men vaker in deze taal moet communiceren met andere vrijwilligers en/of professionals.

Carrière

Daarnaast heeft een aantal respondenten aangegeven dat zij het vrijwilligerswerk verrichten om hun curriculum vitae op te bouwen. Door het vrijwilligerswerk bouwt men ervaring op, wat ten goede kan komen aan de (toekomstige) carrière van de vrijwilliger. Men krijgt nieuwe inzichten over de samenleving. Een andere vrijwilliger gaf aan dat het vrijwilligerswerk goed bij haar studie pas. Dit werk is een soort bijbaan voor haar, alleen wordt ze er niet voor betaald.

4.5.3 Conclusie

Uit verschillende literatuur over vrijwilligerswerk, was al gebleken dat het begrip 'vrijwilligerswerk' vaak wordt gekoppeld aan diverse definities. Om een helder beeld te krijgen over wat dit soort werk nou precies inhoudt, wordt vrijwilligerswerk in het algemeen geassocieerd met *"werk dat in enig georganiseerd verband, onverplicht en onbetaald wordt verricht ten behoeve van anderen of de samenleving"* (Dekker & Hart, 2009: 17). In de praktijk hebben vrijwilligers, net als verschillende onderzoekers en auteurs, ook ieder hun eigen definitie over dit begrip. Waar het op neerkomt, is dat het begrip in de meeste gevallen wordt beschreven als *"werk dat men onbetaald verricht"*. Hiermee geven de vrijwilligers aan, dat men vrijwilligerswerk verricht zonder een tegenprestatie hiervoor te ontvangen. Een vrijwilligersvergoeding of -premie kan men wel ontvangen, maar een andere soort materiële beloning is er niet. Zodra men voor zijn werkzaamheden betaald krijgt, is het geen vrijwilligerswerk meer. Dit betekent echter niet dat de vrijwilligers geen beloning horen te ontvangen. Beloning kent namelijk ook andere vormen zoals: het geven van complimenten, het organiseren van een dagje uit of feest voor vrijwilligers, het geven van cadeaus, *goodie bag*, cadeau bon of coupons of ander leuke "hebbelingen".

In de sociologie wordt er vaak van uitgegaan, dat mensen acties ondernemen om een bepaald nut uit hun handelen te krijgen. Per persoon is dit verschillend. Het nastreven van een bepaald nut zien we ook in het doen van vrijwilligerswerk. Het doen van vrijwilligerswerk moet een bijdrage leveren aan

een bepaald doel van de vrijwilliger. Iedere vrijwilliger heeft derhalve een ander motief voor het handelen als een vrijwilliger. Clary en Snyder (1991, 1998) hebben zes verschillende functies (motieven) van vrijwilligerswerk voor de vrijwilligers geformuleerd. De zes functies zijn: waarden, leren, sociaal, carrière, bescherming en verbetering. In dit onderzoek zijn deze verschillende functies ook geconstateerd. De respondenten hebben ieder een ander motief voor het doen van vrijwilligerswerk. Zo zijn de volgende motieven het vaakst genoemd: leuk, plezier, prettig, bezigheid, ondersteuning, verbeteren leefbaarheid, samenhang creëren in de wijk, sociale cohesie verbeteren, opbouwen ervaring en nuttig zijn. Na het analyseren van de genoemde motieven kan er worden geconcludeerd dat vier van de respondenten de “waarden” functie aangaven als hun motief voor vrijwilligers. Deze vrijwilligers vonden het belangrijk om iets te doen voor een ander, zonder wat terug te verwachten. De respondenten voelden zich betrokken tot de wijk en voelden zich verplicht om *“iets nuttigs”* voor de wijk te doen. Het draaide volgens hen om *“iets te doen met hun vrije tijd, waardoor ze een positieve bijdrage leveren aan een leven van een ander”* (respondent 1). Of het nou een bejaarde mevrouw is of een kind van vier jaar: het delen van die waarden kan op ieder niveau via verschillende manieren plaatsvinden. Daarnaast gaven vier respondenten “carrière” als hun motief aan. Vrijwilligerswerk is *“een manier om kennis op te bouwen, die men later in zijn carrière kan toepassen. Het is ook een manier om praktijkervaring op te doen. Je komt via vrijwilligerswerk erachter wat je wel en niet leuk vindt om te doen. Daarnaast kom je ook verschillende professionals tegen, die je normaliter niet zou tegen komen”* (respondent 4). Drie respondenten hebben “sociale” motieven voor het doen van vrijwilligers. Volgens hen draait het om *“terugkomen in de maatschappij en mensen opnieuw leren kennen. Netwerken opbouwen die je hebt verloren door persoonlijke omstandigheden. Je kunt je sociale kring verbreden en zo te integreren in de samenleving”* (respondent 6). Zij willen weer een deel uitmaken van de maatschappij en vrijwilligerswerk is een ideaal middel om dat te bereiken. De overige respondenten (twee) gaven “verbetering” als motief aan. Bij de laatste twee draaide het meer om het verbeteren van de “eigen zelfbeeld”. Voor hen is vrijwilligerswerk niet een manier om een positieve bijdrage te leveren aan een leven van een ander, maar juist een manier om een positieve bijdrage te leveren aan de eigen leven en persoonlijkheid. *“Je haalt zelf plezier uit dit werk en je voelt dat je beter wordt door dit werk, doordat je een ander kan helpen”* (respondent 3).

In de uitkomsten van andere Nederlandse onderzoeken kwam naar voren dat de waarde-expressieve functie het “vaakst” wordt genoemd. Uit het onderzoek blijkt dat de waarde-expressieve en sociaal-expressieve motieven het meest (acht van de 13 respondenten) zijn genoemd. Deze resultaten geven derhalve aan dat het verrichten van vrijwilligerswerk sterk lijkt te worden ingegeven door sociale waarden en normen. Hierbij is het belangrijk om aan te geven dat het voor de vrijwilligers van belang is dat het vrijwilligerswerk door hen als “leuk” wordt ervaren. Vrijwilligers verrichten vrijwilligerswerk op basis van waarden zoals: maatschappelijke betrokkenheid, bevorderen sociale cohesie, onderhouden van leefbaarheid en sociaal verantwoordelijkheidsgevoel. Hierbij kan ook worden gezegd dat de meeste vrijwilligers (8 respondenten) zowel ‘instrumentele’ redenen als ‘morele’ en ‘normatieve’ redenen hebben voor het doen van vrijwilligerswerk. Mensen die een ‘morele’ of ‘normatieve’ redenen hebben voor het doen van vrijwilligerswerk, zijn *‘natural helpers’*. Volgens Sherrot (1983) zijn *‘natural helpers’* mensen die volgens de wederkerigheidsnorm het vanzelfsprekend vinden om burens en/of buurtgenoten te helpen. In dit onderzoek waren er vier

vrijwilligers dit als reden aangaven. De overige drie typen van Sherrot, '*noblesse oblige*', 'religieus geïnspireerde helpers' en '*schulddelgers*' zijn binnen dit onderzoek niet geconstateerd.

4.6 Mate van tevredenheid

4.6.1 Inleiding

De mate van tevredenheid over het vrijwilligerswerk kan vanuit verschillende invalshoeken worden bekeken. Iedere partij heeft immers zijn eigen mening over het vrijwilligerswerk. In deze subparagraaf worden de opvattingen van de vrijwilligers, gebruikers en professionals over het functioneren van vrijwilligers geanalyseerd. De focus van dit onderzoek ligt op de opvattingen van de vrijwilligers, daarom wordt er in dit gedeelte uitgebreid aandacht besteed aan de meningen van de vrijwilligers. Voordat er echter daaraan aandacht wordt gegeven, worden eerste de mate van tevredenheid van de andere actoren besproken.

4.6.2 Gebruikers

In praktijk blijkt dat de verwachtingen van de gebruikers wel worden gerealiseerd. De gebruikers zijn tevreden met de aangeboden activiteiten. Zo worden de activiteiten van de haakles club, door de gebruikers, als erg nuttig en leerzaam ervaren. De gebruikers willen echter tijdens deze lessen niet alleen leren, maar ook een gezellig middagje met hun buurtgenoten doorbrengen. Tijdens de observaties is geconstateerd dat de vrouwen eerder voor de 'gezelligheid' komen, dan voor de lessen. Gezellig een praatje maken met de vrijwilligers of buurtbewoners is voor hen hun primair doel. Het volgen van de lessen is een bijzaak. Dit blijft ook niet onopgemerkt door andere gebruikers en de vrijwilligers. Het gaat om een groepje dat voor een bepaalde tijd (één à twee uur) gesprekken voert over privé zaken, overige bewoners van de wijk, andere vrijwilligers, opbouwwerk of de Gemeente Schiedam. Voor hen is het Groenordhuis-Midden een manier om in aanraking te komen met andere burgers en professionals. Net als deze gebruikers, willen de gebruikers van de andere activiteiten (zoals: feesten in de wijk of knutselmiddagen voor kinderen) een leuke tijd ervaren. Bij deze groep draait het puur om ontspanning. Zij wil haar tijd besteden aan activiteiten die voor haar interessant is en die op korte fysieke afstand worden georganiseerd. Immers, om vaker naar zulke activiteiten te komen moeten de activiteiten wel op locaties worden georganiseerd die makkelijk en snel te bereiken zijn voor de gebruikers. Op het gebied van entertainment vinden de gebruikers dat er voldoende variatie is binnen de wijk. De respondenten geven aan dat er geen tekort is aan activiteiten zoals buurtfeesten of knutselmiddagen voor kinderen. Op dit gebied zijn de gebruikers ook tevreden.

Op enkele aspecten zijn de gebruikers minder tevreden met het vrijwilligerswerk en/of de activiteiten die door de vrijwilligers worden georganiseerd. Zo geven gebruikers aan dat de ondersteuning vanuit het opbouwwerk op een minimum niveau ligt (respondent 1) (respondent 10) (respondent 11). Daarnaast ligt de kwaliteit van de lessen niet altijd op het gewenste niveau (respondent 5). Volgens de gebruikers is er ook geen voldoende materiaal beschikbaar voor de lessen (respondent 1 & 5). Ook geven enkele respondenten aan dat er vaak activiteiten worden georganiseerd waarvoor de wijk weinig interesse heeft. Het aanbod van de vrijwilligers sluit niet goed

aan bij de vraag vanuit de wijk. Tevens geven respondenten aan dat vrijwilligers onderling niet genoeg samenwerken, waardoor ze niet (voldoende) op de hoogte zijn van hun werkzaamheden. Zo overlappen activiteiten elkaar en is er sprake van mentale, fysieke en financiële verspilling.

4.6.2 Opbouwwerk

Het opbouwwerk is in het algemeen wel tevreden met het huidige vrijwilligerswerk, maar niet tevreden met het aantal vrijwilligers dat actief is binnen de wijk. Het opbouwwerk hoopt en wil dat er meer vrijwilligers naar het Groenordhuis-Midden komen, zodat de aanwezige faciliteiten in de wijk beter worden gebruikt. Het aantal burgers dat een bijdrage levert aan de leefbaarheid, sociale cohesie en saamhorigheid van de wijk is momenteel laag. Ook verwacht het opbouwwerk dat de vrijwilligers meer initiatief tonen op het gebied van beheer en onderhoud van het sociaal huis. Aangezien het huidige opbouwwerk niet zo lang actief is in Groenord, kan het opbouwwerk niet veel zeggen over de ontwikkeling van het vrijwilligerswerk in de afgelopen jaren (respondent 14).

5.6.3 Gemeente Schiedam

Zoals eerder al is beschreven waren de doelstelling en verwachting van de Gemeente Schiedam dat het Groenordhuis-Midden voor versterking van de relatie tussen burger en de overheid zou zorgen. Daarbij wil de gemeente dat de relatie van de burger met zijn/haar wijk wordt versterkt. Gezien de maatschappelijke omstandigheden, is de gemeente wel tevreden met het vrijwilligerswerk in Groenord. Het huidige vrijwilligerswerk heeft ervoor gezorgd dat de relatie en samenwerking tussen de overheid en de burger is versterkt.

Over het aantal vrijwilligers hoopt de gemeente, net als het opbouwwerk, wel een verandering te zien. Volgens de gemeente is het aantal vrijwilligers in de afgelopen jaren niet in het gewenste aantal toegenomen. Het wordt steeds moeilijker om vrijwilligers te vinden. Er zijn wel genoeg mensen die actief zijn, maar te veel aan vrijwilligers kan men nooit hebben. De wijkprocesmanager heeft in de afgelopen jaren een enorme ontwikkeling van de vrijwilligers gezien. Burgers zijn op een ander niveau gaan denken, waardoor het vrijwilligerswerk een grotere vorm heeft aangenomen. Hierdoor is de doelstelling van vrijwilligerswerk en de groep vrijwilligers breder geworden (respondent 15).

Het Groenordhuis is echter minder goed ontwikkeld dan gewild. Er komt nooit echt een eindpunt aan deze ontwikkeling. Het huis kan beter worden benut. Een ieder vrijwilliger doet wat anders en heeft daarvoor ook een ander motief. Het doel van het sociaal huis kan in twee delen worden opgesplitst: (1) ontmoetingsplek voor de bewoners en (2) loket voor de professionals. Er kan worden gezegd dat de loketfunctie niet nabehoren werkt. Bepaalde diensten, zoals formulierenbrigade, worden niet aangeboden in het Groenordhuis-Midden, wat echter wel één van de doelstellingen was (respondent 15). Het vrijwilligerswerk van het Groenordhuis-Midden heeft wel een bijdrage geleverd aan zowel de individuele als maatschappelijke ontwikkelingen van de wijk. Op dit gebied is de gemeente wel tevreden met het vrijwilligerswerk, alhoewel het vrijwilligerswerk van Groenord altijd in ontwikkeling zal blijven en de gemeente altijd zal willen streven naar meer vrijwilligers en beter vrijwilligerswerk.

4.6.4 Vrijwilligers

De meeste vrijwilligers (12) zijn niet volledig tevreden met het functioneren van het vrijwilligerswerk binnen het Groenordhuis-Midden. Op basis van de gevoerde gesprekken met de vrijwilligers zijn de volgende knelpunten geanalyseerd.

Samenwerking vrijwilligersgroepen

Het vrijwilligerswerk in Groenord kan volgens acht respondenten beter worden georganiseerd en uitgevoerd. Er is nog veel te doen in de wijk en het aantal vrijwilligers is niet zozeer laag. Er zijn genoeg vrijwilligers in de wijk Groenord aanwezig, maar de respondenten hebben over het algemeen het gevoel dat de capaciteiten van deze vrijwilligers niet optimaal wordt benut. De kern van dit probleem is volgens deze respondenten dat er niet goed genoeg wordt samengewerkt tussen de verschillende vrijwilligersorganisaties. Dit belemmert het functioneren van vrijwilligers (respondent 1). Dit heeft vooral te maken met het feit dat bepaalde groepen niet openstaan voor andere vrijwilligers. Deze groepen zijn zeer gesloten en willen het liefst binnen hun eigen kring, hun eigen groep, werken. Nieuwe “leden” zijn niet welkom. Respondenten geven aan dat bepaalde groepen, of vrijwilligers, niet sociaal zijn tegenover andere groepen en vrijwilligers (respondent 3). Hierdoor krijgt een groep vrijwilligers het gevoel alsof zij *“wordt afgestoten door andere vrijwilligers, omdat zij moeite hebben met accepteren van nieuwe of andere krachten binnen de wijk”*. Vrijwilligers horen elkaar niet te negeren en horen in iedere instantie behulpzaam tegenover een andere vrijwilliger te zijn. Vrijwilligers hebben elkaar nodig tijdens het plannen, organiseren en uitvoeren van deze activiteiten en/of werkzaamheden (respondent 5).

Zes andere vrijwilligers geven ook aan dat de samenwerking stroef verloopt door communicatieproblemen tussen het wijkcentrum Blauwe Brug en de overige groepen van Groenord. De organisatorische veranderingen van de Blauwe Brug hebben invloed op de werking van de vrijwilligersgroepen. Zo kon iedere vrijwilliger voorheen spullen voor hun activiteiten lenen van de Blauwe Brug. Nu moeten vrijwilligers materialen huren in plaats van lenen (respondent 13). Door de gemeentelijke bezuinigingen is er minder geld beschikbaar voor het wijkbudget van Groenord; daarom zijn vrijwilligers verplicht om op andere manier hun activiteiten te financieren. Er doen zich ook problemen voor door onvoldoende communicatie tussen de verschillende onderdelen van Groenord. De groepen zijn niet op de hoogte van elkaar en weten ook niet wie wel of niet een vrijwilliger is. De onbekendheid tussen de vrijwilligers over de vrijwilligers vormt volgens hen dus ook een obstakel voor het vrijwilligerswerk. De respondenten geven aan dat er genoeg mensen zijn die vrijwilliger willen worden. Echter, zien deze mensen ook hoe de verschillende groepen met elkaar omgaan en wordt het vrijwilligerswerk voor hen onaantrekkelijk. Het oplossen van de samenwerkingsproblemen, is derhalve een relevante opgave.

Ondersteuning opbouwwerk

Het opbouwwerk is één van de actoren die heel dichtbij de bewoners staat. Het is gevestigd in het Groenordhuis-Midden en is hierdoor makkelijk en snel bereikbaar voor de bewoners. Uit het onderzoek komt naar voren dat negen respondenten niet tevreden zijn met de werkzaamheden van het opbouwwerk. De ontevredenheid met het opbouwwerk, heeft invloed op het functioneren van de vrijwilligers, waardoor het vrijwilligerswerk (indirect) wordt belemmerd. Het opbouwwerk hoort op de maandagen en vrijdagen aanwezig te zijn in zijn kantoormuimte, maar volgens de respondenten

gebeurt dit zelden. De vrijwilligers hebben steun nodig bij hun initiatieven en willen graag dat het opbouwwerk vaker bereid is om mee te denken over verschillende ideeën en activiteiten. De respondenten vinden dat het opbouwwerk niet voldoende aanwezig is in het Groenordhuis-Midden en daardoor ook niet voldoende beschikbaar en bereikbaar is.

Daarnaast geven vier respondenten aan dat het opbouwwerk ook niet herkenbaar is. Twee respondenten wisten ook niet wie de opbouwwerkers van Groenord zijn. De overige zeven respondenten geven aan dat het opbouwwerk bij de meeste bewoners onbekend is. Het is onherkenbaar, praat niet voldoende met de bewoners en legt hierdoor ook weinig contact met bewoners. Daarnaast is het ook niet vaak aanwezig tijdens de activiteiten van Groenord. Het opbouwwerk is daardoor niet zo zichtbaar voor de wijk, waardoor het niet aan zijn taken voldoet.

Door de bezuinigingen is er in de afgelopen jaren heel wat veranderd voor het opbouwwerk. In de afgelopen jaren is het opbouwwerk wel vier keer van gezicht veranderd. Bezuinigingen van de gemeente op het budget van het opbouwwerk, hebben negatieve effecten op het vrijwilligerswerk in het Groenordhuis-Midden. De respondenten geven aan dat het opbouwwerk als een 'vertrouwenspersoon' moet worden gezien. Zodra deze weggaat, verdwijnt er een belangrijk tussenpersoon voor vrijwilligers. Dit is "*kapitaalvernietiging*" (respondent 13). De voorgaande opbouwwerkers waren een onderdeel van de wijk, doordat ze veel contacten hadden met de bewoners. Door zo vaak in een korte tijd te wisselen van het opbouwwerk wordt alles wat het opbouwwerk in de afgelopen jaren heeft opgebouwd telkens afgebroken. Dit stimuleert de bewoners niet om nieuwe initiatieven binnen hun wijk te organiseren. Tevens was voorheen 'Thuis Op Straat' (TOS) actief binnen Groenord. Daarnaast had Groenord ook een wijkcoach. Deze twee partijen zorgden ervoor dat de jeugd van Groenord zich bezighield met activiteiten met betrekking tot sport & spel. Echter, zijn door de financiële inkrimping van de gemeente deze twee partijen wegbezuinigd.

Bereidheid van jongeren voor vrijwilligerswerk

De vrijwilligers die momenteel actief zijn, zijn vooral oudere bewoners van Groenord. Van de ondervraagde respondenten waren er maar twee vrijwilligers die in de leeftijdscategorie 20-30 jaar vallen. Elf van de respondenten waren boven de leeftijd van 35 jaar. De afwezigheid van jongeren vrijwilligers is de vrijwilligers niet ontgaan. De respondenten geven aan dat het telkens dezelfde groep is die zichzelf inzet als vrijwilliger. De jongeren hebben het te druk met hun eigen leven en geen tijd voor vrijwilligerswerk (respondent 6) (respondent 12). "*De jongeren hebben geen affiniteit met vrijwilligerswerk, omdat ze geen binding voelen met de wijk*" (respondent 8). Eén van de respondenten, 21 jaar, vertelt "*ik ben één van de weinige vrijwilligers van mijn leeftijdscategorie. Er zijn weinig jongeren actief binnen de wijk, terwijl dit wel nodig is. Juist jongere vrijwilligers kunnen met innovatieve ideeën komen om het vrijwilligerswerk te bevorderen*". Een andere respondent geeft aan dat het verschil in het 'soort' vrijwilligers te maken heeft met de leeftijd van de vrijwilliger. Zo zijn de hedendaagse jongeren een andere 'soort' vrijwilligers dan de wat oudere vrijwilligers. Juist doordat de aanwezigheid van deze oudere generatie zo opvallend is, voelen jongeren zich niet aangetrokken tot vrijwilligerswerk. De jongeren zien dit als een obstakel, terwijl ze juist naar de voordelen van vrijwilligerswerk moeten kijken. Het probleem ligt volgens de respondenten in de opvoeding en educatie van jongeren. Het nut en de waarde van vrijwilligerswerk is onder de jongeren niet bekend. Dit geldt ook voor de kinderen in de wijk. Aan hen is niet goed uitgelegd wat

de rol van een vrijwilliger is en waarom het vrijwilligerswerk van belang is voor de samenleving. *“De kinderen horen te weten wat er gebeurt als er geen vrijwilliger meer actief is in de wijk. Dan worden de leuke feestjes voor hen niet meer georganiseerd en zullen zij ook veel minder veilig buiten kunnen spelen”* (respondent 5).

Door de vrijwilligers is op verschillende manieren geprobeerd om de jongeren van Groenoord te activeren voor vrijwilligerswerk. Er is ook een activiteit georganiseerd waar de “jongere Groenoorders” de “oudere Groenoorders” gingen vergezellen tijdens een bingoavond. Dit leverde wel succes op, maar dan voor een korte duur. De vrijwilligers geven daarom aan dat dit soort initiatieven vaker moet plaatsvinden om de jongeren te stimuleren voor vrijwilligerswerk. Hoe vaker de jongeren hierop worden aangesproken, des te meer ze over het nut van vrijwilligerswerk zullen weten. Volgens een respondent gaat het mis omdat de jongeren van nu het vrijwilligerswerk niet kennen zoals “zij” dat vroeger kenden. *“Wij zijn opgevoed met het idee dat vrijwilligerswerk een belangrijk onderdeel is van de maatschappij. Zonder vrijwilligers konden, mochten, wij vroeger niet buiten spelen. Daarnaast was het heel gewoon om zo nu en dan iets voor je buurvrouw/buurman te doen, zonder dat je iets ervoor terug ontving. De essentie van vrijwilligerswerk is onduidelijk bij de jeugd van nu. Daarom is het belangrijk dat op de basisscholen aandacht wordt besteed aan dit onderwerp. Als de kinderen met het idee opgroeien dat zonder vrijwilligerswerk heel veel niet zal plaatsvinden, dan zullen zij later ook makkelijker als vrijwilliger willen werken”* (respondent 4).

Waardering voor vrijwilligerswerk

In de vorige paragraaf werd al aangegeven dat jongeren en kinderen het belang van vrijwilligerswerk niet beseffen. Dit heeft volgens de respondenten veelal te maken met het feit dat de ouders van de wijk niet voldoende informatie geven aan hun kinderen over vrijwilligerswerk. De ouders hechten onvoldoende waarde aan het vrijwilligerswerk. Naast de ouders zijn er ook andere bewoners die niet voldoende waardering tonen voor de vrijwilligers. De vrijwilligers zouden graag willen dat meer mensen waarde hechten aan vrijwilligerswerk en aan het werk van de vrijwilligers. Momenteel wordt het vrijwilligerswerk veelal als ‘vanzelfsprekend’ gezien. *“Het werk moet worden erkend door de bewoners en daarvoor is het noodzakelijk dat de kern van het vrijwilligerswerk wordt benadrukt in de wijk. Er worden haast geen complimentjes gegeven voor het werk dat wij verrichten, waardoor ik mijzelf ondergewaardeerd voel”* (respondent 11). Toch gaan vrijwilligers door met hun werk, omdat er volgens hen toch *“genoeg lachende en vrolijke gezichten tijdens de feesten merkbaar zijn. Dit motiveert een vrijwilliger”* (respondent 4).

Verwachtingen tegenover vrijwilligers

Het vrijwilligerswerk van Groenordhuis-Midden en Groenoord bestaat uit leuke en gemotiveerde mensen. De respondenten geven aan dat momenteel deze actieve bewoners aan uitgeput aan het raken zijn. Deze vrijwilligers hebben veel taken, waardoor zij overbelast raken. *“Men moet niet te veel vragen van de vrijwilligers. Wij hebben maar een beperkte hoeveelheid aan energie beschikbaar. Hoe veel men zal verwachten van ons, hoe onmogelijker het voor ons wordt om te functioneren. Op den duur zullen wij dan uitblussen”* (respondent 8). Hierdoor worden de vrijwilligers gedemotiveerd. *“Als men dezelfde groep vrijwilligers jaar in en jaar uit benadert voor de activiteiten in de wijk, dan is de kans groot dat deze vrijwilligers eerder zullen stoppen met het werk. Puur omdat ze het niet meer aankunnen en niet omdat ze het niet willen”* (respondent 10). Volgens de respondenten zijn de verwachtingen tegenover de vrijwilligers, vanuit de overheid, echter aan het stijgen, wat veel

nadelige gevolgen heeft voor het vrijwilligerswerk. *“Voorheen had Groenoord een wijkcoach. Door de (verkeerde) bezuinigingen is de wijkcoach wegbezuinigd. Het werk dat de wijkcoach deed, is nu het werk geworden van de vrijwilliger. Dit is echter niet juist. Dit soort werk moet wel door een professional worden gedaan en niet door een vrijwilliger. Op het opbouwwerk is de laatste jaren veel bezuinigd. Zo heeft Groenoord nu weer een nieuw opbouwwerk. Als dit ook wordt wegbezuinigd, worden de taken van het Opbouwwerk ook afgestoten naar de vrijwilligers. Dit is niet de juiste manier om bewoners te stimuleren tot vrijwilligerswerk”* (respondent 9). De vrijwilligers vinden derhalve dat de taken van vrijwilligers wel binnen “hun” takenpakket moeten horen. Het moet niet zo zijn dat zij de taken van de professionals gaan overnemen.

Communicatie met professionals

Eerder is al aangegeven dat vrijwilligers ontevreden zijn met de samenwerking tussen het opbouwwerk en de vrijwilligers. Daarnaast zijn vier vrijwilligers niet tevreden met de samenwerking tussen Woonplus Schiedam en Gemeente Schiedam. Volgens de respondenten moet Woonplus Schiedam beter communiceren met de vrijwilligers. Vaak worden er afspraken gemaakt die niet worden nagekomen. De organisatie verschuift heel veel zaken door naar andere partijen (zoals de Gemeente Schiedam). Hierdoor worden de vrijwilligers niet direct geholpen. *“Wij worden vaak van het kastje naar de muur gestuurd”* (respondent 8). Ook geven enkele respondenten aan dat de communicatie tussen SWS Welzijn en de burgers behoorlijk stroef loopt. *“Er is haast geen contact tussen SWS Welzijn en de burgers en wanneer er wel contact is, dan verloopt de communicatie moeilijk”* (respondent 5). De meeste respondenten (11) zijn wel erg tevreden met de samenwerking tussen de Gemeente Schiedam en haar burgers. Hoewel een enkeling, drie, wel aangeeft dat dit per afdeling wisselend is. Zo zijn de respondenten wel tevreden met de afdeling Wijkontwikkeling, maar reageert de afdeling Vergunningen & Handhaving langzaam op de vergunningaanvragen van de burgers. *“Vooral met de grotere evenementen (zoals; het zomerfeest) hoort de AGG snellere reacties te krijgen van de afdeling, aangezien de drukte tijdens dit soort feesten het grootst is”* (respondent 6). Tevens geven vier respondenten aan dat ze het op prijs zouden stellen als de wijkprocesmanager vaker aanwezig zou zijn tijdens activiteiten in Groenoord.

Gebruik Groenordhuis-Midden

Voor dit onderzoek zijn niet alleen de directe gebruikers van het Groenordhuis-Midden geïnterviewd, maar ook gebruikers die indirect een verband hebben met het huis. Wat opvalt, is dat enkele respondenten (8, 10, 11, 12 en 13) niet op de hoogte waren van de activiteiten in het Groenordhuis-Midden. Deze respondenten waren niet bekend met de lessen die op de maanden en dinsdagen werden gegeven. Daarnaast geven deze respondenten aan dat het huis niet voldoende werd benut. Door de onbekendheid van de activiteiten, zijn zowel de vrijwilligers als de bewoners niet op de hoogte van de actualiteit rondom het Groenordhuis-Midden. Zo geeft respondent 13 aan *“een groepje vrijwilligers hoort de verantwoordelijk voor het beheer van het Groenordhuis-Midden op zich te nemen. Zo zal er meer zicht zijn op wat er in het Groenordhuis gebeurt en hoe er beter gebruik kan worden gemaakt van de faciliteiten”*.

De vrijwilligers zijn niet de enige respondenten die aangeven dat het beheer en onderhoud van het Groenordhuis-Midden moet worden verbeterd. Ook het opbouwwerk vindt dat de vrijwilligers zelf het Groenordhuis-Midden beheren en onderhouden. De vrijwilligers horen vaker aanwezig te zijn in het sociaal huis, zodat omwonenden meer gebruik kunnen maken van de faciliteiten binnen hun wijk.

De vrijwilligers die wel bekend zijn met de activiteiten binnen het Groenordhuis-Midden geven aan dat het sociaal huis een heel goed project is en dat de bewoners op de juiste manier gebruik maken van de faciliteiten in de wijk. "Het huis zorgt ervoor dat mensen via creatieve manieren met elkaar in contact komen. Of het nou naailes is of taalles, verschillende culturen ontmoeten elkaar in een sfeervolle plek. De vrijwilligers, en bewoners, kunnen via hun eigen manier bijdrage leveren aan de wijk door middel van het Groenordhuis-Midden" (respondent 6).

Bezuinigingen Gemeente Schiedam

Dat het aantal vrijwilligers per jaar aan het afnemen is, is volgens de meeste (12) vrijwilligers een feit. Zo gaven vier vrijwilligers aan dat het aantal leden van de AGG het afgelopen jaren flink is gedaald. Sommigen van deze vrijwilligers zijn met 'pensioen' gegaan en anderen zijn verhuisd. Daarnaast hebben de bezuinigingen van de afgelopen tijd ook invloed gehad op de vermindering van het aantal vrijwilligers. Er zijn nu minder faciliteiten, mogelijkheden en budget beschikbaar voor vrijwilligerswerk. Dit maakt het vrijwilligerswerk minder aantrekkelijk voor de burgers. Door het steeds kleiner wordend budget, is er minder geld beschikbaar voor het vrijwilligerswerk. De respondenten geven aan dat hierdoor het aantal activiteiten en vrijwilligers ook zal dalen. Dit stimuleert het vrijwilligerswerk niet. Zo geeft respondent 7 aan *"de gemeente moet niet nog meer korten op vrijwilligerswerk, aangezien dat niet de bewoners zal motiveren om vrijwilligerswerk te doen. Hoe meer er wordt gekort op vrijwilligerswerk, hoe meer last er komt op de schouders van de huidige vrijwilligers. De bewoners zullen dit ook zien en merken, wat het vrijwilligerswerk onaantrekkelijk zal maken"*.

4.6.5 Conclusie

Over het algemeen blijken de vrijwilligers wel niet volledig tevreden te zijn met het vrijwilligerswerk en het Groenordhuis-Midden. Er zijn enkele aspecten van het vrijwilligerswerk waarover 12 vrijwilligers hun zorgen uiten. Het gaat veelal om zaken, die op een of ander manier negatief invloed uit oefenen op het functioneren van vrijwilligers. Ook gaat het om problemen die ervoor zorgen dat de huidige vrijwilligers gedemotiveerd raken. Dit heeft op den duur een negatief gevolg voor het aantrekkelijk maken van het vrijwilligerswerk. Als de huidige vrijwilligers hun motivatie verliezen, dan kunnen zij niet even goed het vrijwilligerswerk binnen hun wijk promoten. Zo kunnen zij niet de andere bewoners stimuleren en activeren om vrijwilligerswerk te doen. In de volgende paragraaf worden de gesignaleerde knelpunten gerelateerd aan de theoretische succes- en faalfactoren.

4.7 Succes- en faalfactoren

4.7.1 Inleiding

Uit de voorgaande analyse is gebleken dat er diverse succes- en faalfactoren van het vrijwilligerswerk zijn. Zo blijken enkele succes- en faalfactoren veel invloed uit te oefenen op het functioneren van de vrijwilligers. In deze paragraaf worden de ondervonden factoren weergegeven.

4.7.2 Succes- en faalfactoren praktijk

In paragraaf 4.6 zijn enkele knelpunten van het vrijwilligerswerk genoemd. Deze knelpunten kunnen als faalfactoren worden gezien die invloed hebben op het functioneren van de vrijwilligers van het Groenordhuis-Midden. De volgende faalfactoren zijn door de respondenten aangegeven:

- 1: Onvoldoende samenwerking tussen de vrijwilligersorganisaties en groepen
- 2: Onvoldoende ondersteuning voor de vrijwilligers vanuit het opbouwwerk
- 3: Lage bereidheid van jongeren om vrijwilliger te worden
- 4: Lage waardering en respect vanuit de wijk
- 5: Hoge verwachtingen vanuit de overheid
- 6: Weinig communicatie tussen professionals en vrijwilligers
- 7: Onvoldoende gebruik van de faciliteiten in de wijk
- 8: Toenemende bezuinigingen van de Gemeente Schiedam

Volgens diverse onderzoekers is voor de vrijwilligers 'zeggenschap over hun werk' één van de belangrijkste voorwaarden voor het doen van vrijwilligerswerk. Daarnaast hechten de mensen waarde aan voldoende solidariteit en gezelligheid binnen de vrijwilligersorganisaties. In dit onderzoek is geconstateerd dat deze twee succesfactoren aanwezig zijn. De vrijwilligers hebben veel bewegingsruimte en mogen veel beslissingen over hun activiteiten en taken zelf nemen. Hierbij worden ze zo nu en dan begeleid door het opbouwwerk, Woonplus Schiedam, SWS Welzijn en de Gemeente Schiedam. Aan deze begeleiding is gelijk ook een faalfactor gekoppeld. De respondenten geven aan dat de communicatie tussen enkele instanties, met name Woonplus Schiedam en SWS Welzijn, heel stroef loopt. Bepaalde professionals zijn niet altijd even bereid om de vrijwilligers te ondersteunen. Dit belemmert het functioneren van de vrijwilligers. Deze bevinding impliceert dat goede communicatie tussen vrijwilligers en professionals een succesfactor is die bij het vrijwilligers van Groenordhuis-Midden niet aanwezig is. Daarnaast geven respondenten aan dat er onvoldoende begeleiding en ondersteuning wordt aangeboden door het opbouwwerk. Net als bij andere soorten werken, is ook goede begeleiding en coaching van belang voor succesvol vrijwilligerswerk. In dit onderzoek was deze succesfactor echter niet aanwezig.

De vrijwilligers zijn niet alleen afhankelijk van de deelnemers, gemeente en opbouwwerkers, maar ze zijn ook afhankelijk van andere vrijwilligersorganisaties. Goede onderlinge communicatie en samenwerking zijn van belang voor de vrijwilligersorganisaties. Uit de gesprekken met de respondenten blijkt dat de samenwerking tussen de verschillende vrijwilligersgroepen onvoldoende is. De respondenten geven aan dat iedere groep van Groenord over verschillende capaciteiten en materialen beschikken, waardoor ze elkaar vaak nodig hebben. De bereidheid tot samenwerking is niet bij iedere groep even groot. Ook dit is een faalfactor, waardoor de vrijwilligers hun werk niet in voldoende mate kunnen uitvoeren.

Momenteel vinden de vrijwilligers dat er veel van hen wordt gevraagd en verwacht. Dit heeft ook te maken met het feit dat het aantal vrijwilligers in de wijk aan het dalen is, waardoor de huidige vrijwilligers meer taken en verplichtingen krijgen. Uit een onderzoek van Baren et al. (2011) is gebleken dat het falen van vrijwilligerswerk met name wordt veroorzaakt doordat vrijwilligers niet worden betrokken bij de discussie over hun vrijwillige inzet. Binnen dit onderzoek is geconstateerd

dat de vrijwilligers wel voldoende participatie (c.q. zeggenschap) hebben, maar er is onvoldoende of geen betrekking van vrijwilligers bij de dialoog over vrijwillige inzet. De vrijwilligers vinden dat de Gemeente Schiedam te veel van hen verwacht en daardoor wordt er veel beroep gedaan op hun vrijwillige energie. Tevens geven de respondenten aan dat door de bezuinigingsmaatregelen van de Gemeente Schiedam de verwachtingen zullen stijgen. Dit zal er op den duur voor zorgen dat veel vrijwilligers zullen stoppen met het vrijwilligerswerk, puur omdat ze het vrijwilligerswerk mentaal en fysiek niet meer aan kunnen. De respondenten vinden dat de Gemeente Schiedam en de wijk waarde moeten hechten aan de vrijwilligers en realistische verwachtingen van de vrijwilligers moeten hebben.

Een ander belangrijke faalfactor is de bereidheid van burgers, en met name van jongeren, om zichzelf vrijwillig in te zetten voor de wijk. Jongeren blijken geen interesse te hebben in het vrijwilligerswerk. De meeste van hen zijn ook niet op de hoogte van wat vrijwilligerswerk eigenlijk inhoudt en wie wel/geen vrijwilliger is. Het nut van vrijwilligerswerk is bij de jongeren onbekend. In een onderzoek van het SCP geven vrijwilligers in groepsgesprekken aan dat ze pessimistisch zijn over de bereidheid van anderen om vrijwilligerswerk te doen. In de ogen van veel bestuurders geldt dit met name voor jongeren (Devilee, 2005: 45). Binnen dit onderzoek is deze bevinding ook geconstateerd. De gemiddelde leeftijd van de ondervraagde respondenten is 48,5 jaar. De oudste respondent is 70 jaar en de jongste 21 jaar. Het onderzoek telt twee twintigers, twee dertigers, twee veertigers, vier vijftigers, twee zestiger en een zeventiger. De vrijwilligers zelf merken ook een grote afwezigheid van de jongeren vrijwilligers.

Ook vinden de respondenten, zowel de vrijwilligers als de professionals, dat de huidige faciliteiten in de wijk, zoals het Groenordhuis-Midden, onvoldoende worden gebruikt. Er zijn genoeg faciliteiten in de wijk aanwezig. Echter, wordt er momenteel niet op voldoende niveau gebruik gemaakt van deze faciliteiten. Weinig vrijwilligers en bewoners zijn op de hoogte van welke faciliteiten in de wijk aanwezig zijn. Zo blijkt niet iedere vrijwilliger te weten welke activiteiten er worden georganiseerd in het Groenordhuis-Midden. Daarnaast is niet iedereen op de hoogte van welke groepen er actief zijn binnen de wijk. Door niet op de hoogte te zijn van andere vrijwilligers en hun activiteiten, kan er onderling ook niet worden samengewerkt.

Verschillende factoren blijken invloed te hebben op het functioneren van vrijwilligers. In de onderstaande tabel wordt een overzicht gegeven van de succes- en faalfactoren die een invloed hebben op het functioneren van vrijwilligers van het Groenordhuis-Midden.

Succesfactoren	Faalfactoren
- Goede samenwerking binnen een vrijwilligersorganisatie/groep	- Geen samenwerking tussen vrijwilligers(organisaties)
- Voldoende steun vanuit de afdeling Wijkontwikkeling en de wijkprocesmanager	- Onvoldoende begeleiding en ondersteuning vanuit het opbouwwerk
- Variatie in het aanbod van	- Lage bereidheid van jongeren (en andere

vrijwilligerswerk	bewoners) om vrijwilligerswerk te doen
- Zeggenschap voor de vrijwilligers over hun inzet	- Hoge verwachtingen van de vrijwilligers, zowel vanuit de wijk als vanuit de overheid
- Voldoende solidariteit en gezelligheid binnen de groepen	- Weinig communicatie tussen professionals (met name: Woonplus Schiedam en SWS Welzijn)
- Voldoende bewegingsruimte voor de vrijwilligers	- Onvoldoende gebruik van de aanwezige faciliteiten in de wijk
- Voldoende ruimte voor vrijwilligers	- Stijgende bezuinigingen van de Gemeente Schiedam
	- Geen goede afstemming vraag en aanbod
	- Aanwezigheid van dominante vrijwilligers
	- Onduidelijke functieomschrijving voor de vrijwilligers
	- Onvoldoende of geen betrekking van vrijwilligers bij de dialoog over vrijwillige inzet

Figuur 13: Succes- en faalfactoren

4.7.3 Succes- en faalfactoren praktijk en theorie

Tijdens het analyseren van de resultaten zijn er verbanden gelegd tussen de theoretische elementen. In het theoretische kader zijn enkele van deze factoren al besproken. Tijdens het onderzoek zijn deze factoren ook geconstateerd. Het gaat hier om factoren zoals: goede samenwerking tussen verschillende vrijwilligersorganisaties, beschikbaarheid van budget vanuit de gemeente, bereidheid van burgers om vrijwilligerswerk te doen, voldoende waardering en respect tegenover vrijwilligers, goede samenwerking tussen vrijwilligers en professionals, voldoende ondersteuning vanuit het opbouwwerk en voldoende gebruik van faciliteiten in de wijk. Enkele factoren die in het theoretisch kader zijn genoemd, maar niet merkbaar zijn in de praktijk, zijn als volgt: aanwezigheid van scholingsmogelijkheden, aanwezigheid van vrijwilligersvergoeding, waardering voor vrijwilligers d.m.v. een kleine attentie, gebruik van social media, goede afstemming vraag en aanbod, duidelijke functiebeschrijving en aanwezigheid van vrijwilligerscontract.

4.7.4 Conclusie

Enkele van de behandelde factoren hebben direct invloed op het vrijwilligerswerk en enkele weer indirect. In deze paragraaf zijn de verschillende factoren behandeld. Zo hebben de volgende succesfactoren een direct invloed op het vrijwilligerswerk van het Groenordhuis-Midden: goede samenwerking binnen een vrijwilligersorganisatie/groep, voldoende steun vanuit de afdeling Wijkontwikkeling en de wijkprocesmanager, zeggenschap voor de vrijwilligers over hun inzet en voldoende solidariteit en gezelligheid binnen de groepen. Enkele faalfactoren hebben ook een direct invloed op het vrijwilligerswerk, deze zijn als volgt: onvoldoende begeleiding en ondersteuning vanuit het opbouwwerk, weinig communicatie tussen professionals (met name: Woonplus Schiedam en SWS Welzijn) en aanwezigheid van dominante vrijwilligers. De andere factoren blijken een indirect invloed te hebben op het functioneren van de vrijwilligers. Binnen dit onderzoek is geconstateerd dat de samenwerking tussen professionals en ondersteuning vanuit het opbouwwerk (of andere professionals) de belangrijkste succesfactoren voor het vrijwilligerswerk zijn.

4.8 Conclusie

Uit het onderzoek is gebleken dat de meeste vrijwilligers zich oriënteren op aspecten zoals vrijheid, milieu, solidariteit en zelfontplooiing. Het gaat om vrijwilligers die op basis van hun eigen interesses keuze maken voor het soort vrijwilligerswerk dat zij willen uitvoeren. Zoals Van der Pennen (2003) aangeeft, zijn dit de 'flex-vrijwilligers' die engagement op 'maat' zoeken door te 'shoppen' tussen de verschillende soorten vrijwilligerswerk. De vrijwilligers hebben verschillende belangen en taken. De motivatie van vrijwilligers om vrijwilligerswerk te doen is per vrijwilliger ook anders. Binnen dit onderzoek zijn de volgende motieven genoemd: leuk, plezier, prettig, bezigheid, ondersteuning, verbeteren leefbaarheid, samenhang creëren in de wijk, sociale cohesie verbeteren, opbouwen ervaring en nuttig zijn. Na het analyseren van de genoemde motieven kan er worden geconcludeerd de meeste vrijwilligers de "waarden" functie aangaven als hun motief voor vrijwilligerswerk.

Er kan worden geconstateerd dat, zowel bij de vrijwilligers als bij de andere actoren, er een aantal belangrijke knelpunten is die ontevredenheid met het vrijwilligerswerk veroorzaakt. Een aantal belangrijke factoren heeft invloed op de mate van tevredenheid met het vrijwilligerswerk. Op verschillende gebieden zijn de respondenten wel tevreden met het vrijwilligerswerk, zoals: samenwerking tussen vrijwilligers en professionals, aanwezigheid en beschikbaarheid van de Gemeente Schiedam, beschikbaarheid van financiële en materiële middelen en solidariteit binnen de wijk. Zo geven de gebruikers en vrijwilligers aan dat zij de volgende factoren als stagnerende factoren ervaren: weinig communicatie tussen vrijwilligers en professionals, weinig/geen samenwerking tussen verschillende vrijwilligersorganisaties en weinig ondersteuning vanuit het opbouwwerk. Deze faalfactoren zorgen voor belemmeringen binnen het vrijwilligerswerk van het Groenordhuis-Midden. Negen respondenten (gebruikers en vrijwilligers) hebben aangegeven dat zij graag verbeteringen willen zien op deze drie aspecten. De afstemming tussen de verschillende actoren is een belangrijke succesfactor die momenteel ontbreekt. De professionals blijken echter meer tevreden te zijn met het vrijwilligerswerk dan de en gebruikers vrijwilligers.

5. Conclusie & aanbevelingen

In dit laatste hoofdstuk wordt de centrale vraagstelling definitief beantwoord. Hierbij wordt gereflecteerd op de belangrijkste onderzoeksbevindingen en zullen aanbevelingen voor de praktijk en vervolgonderzoek worden geformuleerd.

De hoofdvraag van dit onderzoek luidt als volgt: *“Op welke wijze kan het vrijwilligerswerk in het Groenordhuis-Midden in Schiedam nader worden gestimuleerd zodat er meer gebruik wordt gemaakt van de burgerkracht en welke bijdrage kan de Gemeente Schiedam hieraan leveren?”*

Om deze vraag te kunnen beantwoorden zijn acht deelvragen geformuleerd. De eerste twee (theoretische) deelvragen hebben betrekking op de kernelementen van het onderzoek te weten: vrijwilligerswerk en burgerkracht. Deze begrippen zijn met behulp van een literatuurstudie beschreven. De overige vijf deelvragen zijn aan de hand van observaties en interviews beantwoord.

1: Wat wordt er onder ‘vrijwilligerswerk’ verstaan?

Vrijwilligerswerk is een begrip dat met verschillende definities wordt geassocieerd. Binnen dit onderzoek wordt onder vrijwilligerswerk het volgende verstaan: *‘werk dat in enig georganiseerd verband, onverplicht en onbetaald wordt verricht ten behoeve van anderen of de samenleving’* (Dekker & Hart, 2009: 17). Binnen het Groenordhuis-Midden zijn er diverse vrijwilligers actief. Door middel van activiteiten en workshops wordt geprobeerd om de bewoners van Groenord in contact te brengen met elkaar en met de professionals. Zo levert iedere vrijwilliger zijn/haar bijdrage aan de leefbaarheid, saamhorigheid, veiligheid en samenhang van en binnen de wijk Groenord.

2: Wat wordt er onder ‘burgerkracht’ verstaan en hoe verhoudt dit zich tot de ideeën over vrijwilligerswerk?

De begrippen burgerkracht en vrijwilligerswerk zijn met elkaar nauw verbonden. Burgerkracht is de eigen energie, eigen verantwoordelijkheid, eigen vermogen en eigen wilskracht van de burgers om zichzelf in te zetten voor de maatschappij en de medemens. Het is tevens ook een voorwaarde voor vrijwilligerswerk. Vrijwilligerswerk vindt op basis van deze burgerkracht plaats. Dit betekent echter niet dat het iedere vorm van burgerkracht in vrijwilligerswerk resulteert, aangezien deze kracht ook op andere manieren kan worden uitgedrukt.

3: Wat zijn de belangen en doelstellingen van de actoren m.b.t. het vrijwilligerswerk en in hoeverre draagt het Groenordhuis-Midden bij aan deze doelstellingen?

Groenordhuis-Midden is een ontmoetingsplek voor verschillende actoren, te weten: vrijwilligers, gebruikers, opbouwwerk en de Gemeente Schiedam. De volgende activiteiten vinden in het Groenordhuis-Midden plaats: haakles club, AGG, HBV, SAG en De Kleine Minimouse.

De meest actieve groep binnen het Groenordhuis-Midden is de haaklesclub. De verantwoordelijkheid voor het beheer van het sociaal huis ligt zowel bij deze club als de andere actoren. De haaklesclub bestaat uit enkele vrijwilligers die twee keer in de week haak-, brei-, naai- en

taalles geven. De AGG organiseert een paar keer in het jaar een aantal activiteiten in de wijk. Iedere dinsdag vergaderen zij in het Groenordhuis-Midden. De HBV is een vrijwilligersorganisatie bestaande uit vier vrijwilligers die opkomen voor de belangen van de huurders in Groenord. Zowel de AGG als de HBV vallen onder de SAG. De SAG is verantwoordelijk voor het materialen beheer van de wijk. Bewoners van Groenord kunnen de materialen voor hun activiteiten lenen. De Kleine Minimouse organiseert iedere vrijdag activiteiten voor (zieke) kinderen in het Groenordhuis-Midden.

Het Groenordhuis-Midden is een plek waar verschillende vrijwilligers bij elkaar kunnen komen om activiteiten te organiseren en/of werkzaamheden verrichten. Het vrijwilligerswerk heeft voor iedere actor een andere doelstelling. Vanuit de Gemeente Schiedam dient het vrijwilligerswerk voor zowel maatschappelijk als individuele doelstellingen. Dit geldt ook voor het opbouwwerk. Het huidige vrijwilligerswerk levert volgens de gemeente en het opbouwwerk een positieve bijdrage aan deze twee doelstellingen. Echter, kan wel worden gezegd dat het behalen van deze doelstellingen altijd zal worden gestreefd. Het vrijwilligerswerk is een fenomeen dat altijd in ontwikkeling is en zal blijven. De Gemeente Schiedam en het opbouwwerk zal nooit genoeg hebben aan het aantal vrijwilligers en de er zal altijd worden gestreefd naar beter kwaliteit van het vrijwilligerswerk. Door middel van het vrijwilligerswerk proberen de gebruikers in contact te komen met andere bewoners van de wijk. Daarnaast willen zij bepaalde lessen en/of workshops volgen om informatie op te doen. Ook dient het vrijwilligerswerk voor hen als een middel voor entertainment. De gebruikers zijn wel tevreden met het aantal activiteiten en/of workshops die worden aangeboden door de vrijwilligers, maar zouden graag willen dat het vrijwilligerswerk beter wordt georganiseerd. De samenwerking tussen de verschillende vrijwilligers is volgens de gebruikers niet op het juiste niveau en het aanbod van het vrijwilligerswerk is hierdoor niet goed afgestemd op de vraag (c.q. de gebruikers). Voor de vrijwilligers is vrijwilligerswerk een middel om de leefbaarheid, samenhang, veiligheid en saamhorigheid in de wijk te bevorderen. Hiervoor wordt er samengewerkt met andere vrijwilligers, gebruikers en professionals. De vrijwilligers verwachten hierbij dat zij voldoende ondersteuning krijgen van deze partijen en dat er een redelijk budget beschikbaar is voor hun activiteiten. Volgens de vrijwilligers is er niet voldoende ondersteuning en begeleiding vanuit de professionals (met name het opbouwwerk). Daarnaast geven zij aan dat er onvoldoende wordt samengewerkt met andere vrijwilligersgroepen van de wijk. Alle actoren geven aan dat het Groenordhuis-Midden onvoldoende wordt gebruikt en dat hierdoor ook geen voldoende bijdrage levert aan het vrijwilligerswerk van Groenord.

4: Hoe wordt de bijdrage van de vrijwilligers door de verschillende actoren beoordeeld?

De gebruikers, het opbouwwerk en de gemeente zijn allemaal op de hoogte van de verschillende activiteiten die door de vrijwilligers worden georganiseerd. Deze actoren vinden wel dat de vrijwilligers meer gebruik moeten maken van de faciliteiten die in de wijk worden aangeboden. Daarnaast wordt gezegd dat de verschillende activiteiten van de vrijwilligers elkaar overlappen, doordat de vrijwilligers onderling niet genoeg communiceren. Door meer samenwerking tussen de vrijwilligers, wordt een bijdrage geleverd aan de kwaliteit van de activiteiten, lessen en workshops. Daarnaast geven enkele respondenten aan dat het beheer en het onderhoud van het Groenordhuis-Midden wel beter kan. Wederom gaat het hier om betere samenwerking en meer communicatie tussen de vrijwilligers.

5: Welke problemen doen zich voor bij het vrijwilligerswerk binnen het Groenordhuis-Midden?

Door de maatschappelijke ontwikkelingen is er een nieuw "soort" vrijwilliger ontstaan. De "moderne" vrijwilliger wil zijn eigen interesses volgen en wordt door zijn eigen motieven gestimuleerd om vrijwilligerswerk te doen. Deze "moderne" vrijwilliger vraagt erkenning en waardering voor zijn werk. Zoals eerder is aangegeven, verwachten de gebruikers en professionals dat de vrijwilligers onderling meer samenwerken. Hierdoor wordt iedere vrijwilliger op de hoogte gesteld van de activiteiten van een andere vrijwilliger. Ook komen de vrijwilligers te weten over de aanwezige faciliteiten en middelen in de wijk. Op deze manier kunnen de vrijwilligers meer gebruik maken van de faciliteiten, aangezien er beter wordt afgestemd.

Daarnaast geven de vrijwilligers en aan dat de bereidheid van jongeren om vrijwilliger te worden, zeer laag is. Ook zouden de vrijwilliger graag willen dat het opbouwwerk vaker beschikbaar is voor ondersteuning van de activiteiten. Tevens zijn er momenteel problemen met communicatie tussen de professionals, van Woonplus Schiedam en SWS Welzijn, en de vrijwilligers.

6: Wat kunnen diverse actoren doen om het vrijwilligerswerk met betrekking tot burgerkracht (nader) te stimuleren?

Burgerkracht binnen de wijk Groenord is aanwezig, alleen hoort de Gemeente Schiedam heldere keuzes te maken van de domeinen van de maatschappij waarop de gemeente deze burgerkracht wil inzetten. Burgerkracht is niet een bron van energie die oneindig is. Momenteel zijn er wel een aantal vrijwilligers in de wijk actief, maar dit is niet voldoende. Hierbij kan worden gezegd dat 'voldoende vrijwilligers' een doelstelling is die onhaalbaar is. De overheid en de maatschappij zullen nooit genoeg hebben aan vrijwilligers. Er zal altijd een roep blijven om meer vrijwilligers in de samenleving te activeren. De vrijwilligers die momenteel wel actief zijn, moeten als schaarste worden behandeld. Het belangrijkste is om ervoor te zorgen dat deze vrijwilligers niet uitgeput raken en het vrijwilligerswerk nog altijd blijven doen. Hierbij is het belangrijk dat de vrijwilligers een duidelijke taakomschrijving hebben, zodat ze ook goed weten wat de Gemeente Schiedam van hen verwacht en ook wat de vrijwilligers van de gemeente kan verwachten. De vrijwilligers geven aan dat ze het op prijs zouden stellen als zij meer waardering en erkenning voor hun werk ontvangen. Deze waardering en erkenning zouden zij ook van hun wijkbewoners willen ontvangen. Om te beginnen is het nodig dat het "nut" van het vrijwilligerswerk goed wordt gecommuniceerd naar de wijk. Hierbij is het belangrijk dat de kinderen en jongeren in de wijk op de hoogte worden gebracht van de essentie van vrijwilligerswerk. Daarnaast is het belangrijk dat de samenwerking tussen de verschillende vrijwilligersgroepen wordt bevorderd. Momenteel zijn niet alle groepen op de hoogte van de actieve groepen, waardoor ze ook geen toegang hebben tot middelen die de verschillende groepen beschikken. Tevens is het belangrijk om de bewoners goed te informeren over het takenpakket van het opbouwwerk, zodat de vrijwilligers weten welke ondersteuning zij wel/niet kunnen verwachten van het opbouwwerk.

De Big Society leeft?

Over de aanwezigheid van 'een' *Big Society* binnen de wijk Groenord kan worden gezegd dat deze wel degelijk aanwezig is. *Big Society* leeft in verschillende onderdelen van de wijk Groenord, maar niet zoals de overheid het zou willen. Het is eerder een *society* die zelf door de burgers is ontwikkeld en door de vrijwilligers in stand wordt gehouden. Echter, overheerst deze *society* niet de 'normale'

maatschappij. Deze *society* is veel kleiner, dan het door de overheid wordt gewenst. Dat deze *Big Society* nu groter moet worden, is een doelstelling die de overheid nastreeft, maar de burger niet erkent. Het idee van de *Big Society* leeft daarom meer in de politieke en ambtelijke wereld, dan in de dagelijkse praktijk. De *Big Society* leeft wel, maar meer op papier en het denken van de overheid. In de verschillende onderdelen van de wijk Groenoord is een groep burgers te vinden die het idee van de *Big Society* wel kennen en begrijpen, maar niet toejuichen. Het idee om als overheid en markt een kleinere rol te spelen binnen de samenleving en om de gemeenschap meer ruimte te geven voor initiatieven en burgerparticipatie, is een idee dat al in de jaren '50 werd geïntroduceerd. Sindsdien heeft het idee de Nederlandse samenleving nooit verlaten. Ook tijdens de jaren van de verzorgingsstaat is er een *Big Society* aanwezig geweest. Het begrip 'burgerkracht' is een nauw verband met de *Big Society*, aangezien de *Big Society* op basis van deze energie wordt gestart. Burgerkracht is een term dat in verschillende vormen kan worden geuit. Vrijwilligerswerk is één van deze vormen. Het meer doen aan vrijwilligerswerk, op basis van deze burgerkracht, betekent het groter worden van de *Big Society*. Het is aanwezig in iedere initiatief van de burger om 'iets' te doen voor zijn wijk. De vrijwilligers doen er derhalve ook alles aan om hun rol binnen hun wijk goed te benadrukken. Zij weten waarvoor zij staan en hoe zij hun belangen moeten behartigen. Iedere burger heeft zijn eigen motieven voor het doen van vrijwilligerswerk. Wat burgerkracht precies is, is nog niet duidelijk, aangezien iedere vrijwilliger iets anders onder dit begrip verstaat. Het is aanwezig in ieder motief van een vrijwilliger. Dé Burgerkracht bestaat niet, maar het leeft wel in de omgeving.

De steeds kleiner wordende rol van de overheid is niet onbekend voor de burgers van Groenoord. Zij zijn ervan op de hoogte dat de burger meer moet participeren binnen de maatschappij. Maar volgens de burgers participeren zij al genoeg. De *Big Society* is een onhaalbaar fenomeen, wat ervoor zorgt dat de kracht van de burgers vermindert, aangezien ze meer vanuit hun eigen energie moeten doen. *'Om meer vrijwilligers te krijgen, denkt de gemeente dat zij een Colablikje moet openen en alle vrijwilligers eruit gaan spatten. Zo makkelijk gaat het nu eenmaal niet. Vrijwilligers zijn niet verstoep in een Colablikje'*(respondent 11). Uit deze quote blijkt dat men niet moet verwachten dat vrijwilligers oneindige bronnen van energie zijn. De overheid en de maatschappij moeten meer waardering tonen voor het werk dat wel door de vrijwilligers wordt gedaan. Daarbij kan de Gemeente Schiedam kaders formuleren in het vrijwilligersbeleid, waardoor er ruimte wordt gecreëerd voor (1) het doel van vrijwilligerswerk (2) de toegevoegde waarde van een vrijwilliger (3) het nut van vrijwilligerswerk en (4) soorten vrijwilligerswerk. Deze laatste heeft te maken met het feit dat binnen onze maatschappij nieuwe "soorten" vrijwilligers actief zijn. Het gaat om burgers die kortstondige klussen willen verrichten voor hun wijk en/of medemens. De Gemeente Schiedam kan daarnaast randvoorwaarden voor de vrijwilligers creëren en deze koppelen aan mogelijkheden voor het eigen beheer van de faciliteiten in de wijk. Daarnaast is het belangrijk dat de rol van het opbouwwerk duidelijker wordt geformuleerd, waarbij een goede onderscheiding tussen de professionele kracht en de burgerkracht wordt gemaakt. Het gaat hier om het verduidelijken van de taken met betrekking tot ondersteuning van het vrijwilligerswerk. Tevens kunnen er gesprekken worden gevoerd met de verschillende groepen in het Groenoord, zodat nieuwe vrijwilligers meer toegang hebben tot het Groenoordhuis-Midden. Daarnaast is het van belang dat de groepen op de hoogte worden gebracht van hun activiteiten, zodat ze meer kunnen samenwerken en gebruik kunnen maken van de aanwezige middelen.

7. Literatuurlijst

Adriaansens, H.P.M., Zijderveld, A.C. (1981) *Vrijwillig initiatief en de verzorgingsstaat. Cultuursociologische analyse van een beleidsprobleem*. Van Loghum Slaterus, Deventer.

Arcadis (2008) Hoofdstuk 3: De pro-actieve overheid. *Het sociaal huis*.

Arcadis, Sociaal huis

[<http://www.arcadis.nl/projecten/Pages/Sociaal%20Huis.aspx>] verkregen op 20 maart.

Arcadis (2008), Vitale, duurzame woonwijken. *Sociaal huis: een wijkcentrum, maar dan anders*.

[<http://www.arcadis.nl/werkvelden/energie/Documents/Vitale,%20duurzame%20woonwijken.pdf>] verkregen op 15 april 2012.

Baren, E.A. van, Meijs, L.C.P.M., Roza, L., Metz, J., Hoogervorst, N., (2011). ECSP webpublicatie: Over hedendaagse 'vrijwillige inzet' en 'vrijwilligersmanagement' als bouwstenen voor de pedagogische civil society.

Bekkers, R. (2002). "Secularisering en veranderende motieven voor vrijwilligerswerk". Pp. 14-29 in: Buijs, G.J. & T. J. Van der Ploeg (Eds.). *Pro Deo: geïnspireerd blijven in vrijwilligerswerk*. Zoetermeer: Boekencentrum.

Blond, P., (2010). *Red Tory: How Left and Right Have Broken Britain and How We Can Fix It*, London: Faber.

Boer, N. de, Lans, J. van der, (2011). *Burgerkracht: De toekomst van het sociaal werk in Nederland*, Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling, Den Haag

Bos, E., Metz, J., (2010). Met vereende krachten. Georganiseerd vrijwilligerswerk. In: A. Winsemius e.a. eds. *Participatie ontward*. Movisie: Utrecht.

Brudney, J. L., Meijs, L. C. P. M., (2009). It ain't natural: toward a new (natural) resource conceptualization for volunteer management. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*. Vol. 38 (4), pp. 564-581.

Clary, E. G., Ridge, R.D., Stukas, A.A., Snyder, M., Copeland, J., Haugen, J., Miene, P., (1998). Understanding and Assessing the Motivations of Volunteers: A Functional Approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 74, No. 6, 1516-1530.

Clary, E.G., Snyder, M., Clark M.S., (1991). *Prosocial behavior*. A functional analysis of altruism and prosocial behavior. London: Sage.

Coleman, J., (1990). *Foundations of Social Theory*. Cambridge, MA: Belknap Press of

Harvard University.

Damme, B. W. van, (2010). *Benchmark Wmo 2011, Resultaten over 2010: Basis benchmark* Schiedam, Den Haag.

Dekker, P., (2001). *Civil society: Verkenningen van een perspectief op vrijwilligerswerk*, Sociaal Cultureel Planbureau, Den Haag.

Dekker, P., Hart, J. de, (2009). *Vrijwilligerswerk in meervoud Civil society en vrijwilligerswerk 5*, Sociaal en Cultureel Planbureau, Den Haag.

Donk, W. B. H. J. van de, (2005). *Vertrouwen in de buurt*, Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid, Amsterdam, Nederland: Amsterdam University Press .

Ewijk, H. van: Youth Work in the Netherlands, History and Future Direction. In: Cousse, F., Verschelden, G., Van de Walle, T., Medlinska, M. and Williamson, H. (eds.). *The history of youth work in Europe and its relevance for youth policy today*. Vol. 2 (pp. 69-82). Strasbourg: Council of Europe Publishing, 2010.

Gemeente Schiedam, *Nota Vrijwilligerswerkbeleid 2009-2012*, 2009.

Gemeente Schiedam, *Programma Begroting 2011-2014*, 2010.

Gemeente Schiedam, *Stadsvisie 2030*, maart 2012.

Gemeente Schiedam, *Wijkontwikkelingsvisie Groenoord 1999-2015*, 2005.

Grönlund, H., Holmes, K., Kang, C., Handy, F., Cnaan, R., Brudney, J., Haski-Leventhal, D., Hustinx, L., Meijs, L.C.P.M., Pessi, A., Ranade, B., Yamauchi, N. and Zrinscak, S., (2011). *Cultural values and volunteering: a cross-cultural comparison of students' motivation to volunteer in 13 countries* . *Journal of Academic Ethics* .

Hart voor ruimte, *Onze ruimte*

[<http://www.hartvoorruimte.nl/?q=onze-wijk>] verkregen op 19 maart 2012.

Herten, M. H. van, Riele, S. te, (2011). *Vrijwillige inzet 2010*, Centraal Bureau voor de Statistiek, Den Haag/Heerlen.

Hoek van Dijke, M.A., (2001). *Selectie uit de oratie van Prof. Th.N.M. Schuyt*. Geraadpleegd op 2 april 2012, <http://www.fondsenboek.nl/pagina's/archief/artikelen/art013Or.htm>.

Huisman, W.H.A. en Meijs, L.C.P.M., (2011). *De vrijwillige inzet van werkend Nederland. Handvatten voor het bevorderen van de maatschappelijke betrokkenheid van een groep die onder continue tijdsdruk staat.*

[http://www.erim.eur.nl/ERIM/Research/Centres/Erasmus_Centre_for_Strategic_Philanthropy/Research/Publications/De_vrijwillige_inzet_van_werkend_Nederland.pdf] verkregen op 4 mei 2012.

Hustinx, L., Meijs, L.C.P.M. en Hoorn, E.M. Ten, (2009). Geleid vrijwilligerswerk: Over het vrijwilligers potentieel van de Nederlandse samenleving (en nieuwe strategieën om het te bevorderen).

Jansen, D., (2011), *Burgerkracht prima, maar pas op voor wishful thinking*, Tijdschrift voor sociale vraagstukken, No. 6 (12-15).

Kennisinstituut stedelijke samenleving, *Gepresenteerde projecten: Sociaal huis*
[http://www.kiss-oost.nl/uploads/1/sociaalhuis_1.pdf] verkregen op 19 maart 2012.

Korsten, A., *Netwerkmanagement*
[<http://www.arnokorsten.nl/downloads.html>] verkregen op 9 maart 2012.

Korsten, A., *Nieuw overheidsmanagement*,
[<http://www.arnokorsten.nl/downloads.html>] verkregen op 9 maart 2012.

Leeuw, F. L., Thiel, S. van, (2003). De prestatieparadox in de publieke sector, *Beleidswetenschap*, 17, 2, 99-122.

Lindeman, L., Reulink, N., *Dictaat kwalitatief onderzoek*, 2005.

Litjens, B., Pröpper, I., Weststeijn, E., (2006). *Wanneer Werkt Participatie?*, Vught, Nederland: Partners & Propper.

Meijer, P.C., Verloop, N., Beijaard, D., (2002), *Multi-Method Triangulation in a Qualitative Study on Teachers' Practical Knowledge: An Attempt to Increase Internal Validity*, in: *Quality & Quantity*, Volume: 36, Issue: 2, May, pp: 145-167.

Meijs, L.C.P.M., Bridges Karr, L., Baren, E.A. van, Huisman, W., (2011). *Vrijwilligerswerk = Matchmaking. "Vrijwilligers zijn geen lego"* .

Meijs, L.C.P.M., Brudney, J.L., *Moderne werving van vrijwilligers 1*
[<http://www.civilsociety010.nl/moderne-werving-van-vrijwilligers-1/>] geraadpleegd op 4 mei 2012.

Meijs, L. C. P. M., Handy, F. , Cnaan, R.A., Brudney, J.L., Ascoli, U., Ranade, S., Hustinx, L., Weber, S., Weiss, I., (2003). *All in the Eyes of the Beholder? Perceptions of Volunteering Across Eight Countries*. In: Paul Dekker en Loek Halman (red.), (2003) *The value of volunteering: Cross- cultural perspectives*. New York: Kluwer/Plenum, (p. 19-34).

Meijs, L.C.P.M., (2010b). *Paul Cremers lezing. Betrokkenheid van burgers als verzekering tegen een zwalkende overheid*. Rotterdam.

Meijs, L.C.P.M., Westerlaken, C.,(1994). *Vrijwilligersorganisaties en HRM, Talenten: beleid of misleid?* Personeelbeleid 6, 37-43.

Metz, J. W., (2006). *De tweeledige werking van intermediairen voor burgerparticipatie*.

Metz, J. W., (2007). *Het taaie karakter van burgerparticipatie. de grote mismatch in het sociale beleid. Tijdschrift Voor De Sociale Sector, (5)*.

NICIS, Burgerkracht in 3D van principe naar praktijk

[http://www.nicis.nl/Wat_doen_wij/Verspreiding/Bijeenkomsten/Overzicht/5_april_2012_Kennisatelier_Burgerkracht_in_3D_Van_principe_naar_praktijk] verkregen op 28 maart 2012.

Pennen, T. van der, (2003). *Ontwikkeling in het lokaal vrijwilligersbeleid. Het internationaal jaar voor de vrijwilligers; een jaar later*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau (Werkdocument 94).

Popovic, M., (2009), *Backstage: Invulling geven aan vrijwilligersmanagement bij culturele festivals*, Utrecht: Movisie.

Putnam, R.D., (2000) *Bowling Alone: The collapse and revival of American community*. New York: Simon & Schuster.

Rijksoverheid, Invoering WMO, *WMO algemeen*

[<http://www.invoeringwmo.nl/content/wmo-algemeen>] verkregen op 9 maart 2012 .

Rijksoverheid, Invoering WNV, *Tegenprestatie naar vermogen*

[<http://www.invoeringwnv.nl/commentaren/tegenprestatie-naar-vermogen/>] verkregen op 19 maart 2012.

Rijksoverheid, *Wet maatschappelijke ondersteuning*

[<http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/wet-maatschappelijke-ondersteuning-wmo>] verkregen op 15 maart 2012.

Rijksoverheid, *Wet werken naar vermogen*

[<http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/wet-werken-naar-vermogen-wwnv/de-wet-werken-naar-vermogen>] verkregen op 19 maart 2012.

Rose, M., Moore, S., *The Big Society*

[<http://www.thebigsociety.co.uk/>] verkregen op 7 mei 2012.

SCP, *Vrijwilligerswerk en mantelzorg en kerkgang*

[http://www.scp.nl/Organisatie/Onderzoeksgroepen/Tijd_Media_Cultuur/Tijdsbesteding/Hoe_lang_en_hoe_vaak/Vrije_tijd/Vrijwilligerswerk_Mantelzorg_en_Kerkgang/Ander_onderzoek] verkregen op 9 maart 2012.

Sherrott, R., Fifty volunteers. In: S. Hatch (red.), *Volunteers; patterns, meanings and motives*. Londen: The volunteer centre UK, 1983.

Steyaert, J., (2011). Van verzorgingsstaat naar wurgend lokaal sociaal beleid, In G. Walravens & C.-J. Pen (Red.), *Van de maakbare naar de lerende stad, de praktijkgerichte bijdrage van lectoraten* (pp. 119-126). Antwerpen, België: Garant.

Steyaert, J., Winsemius, A., (2011). *Lang leve de samenleving, de Britse 'big society' als importproduct voor Nederland?*, TSS, Tijdschrift voor sociale vraagstukken.

Swanborn, P.G., (1981). *Methoden van sociaal-wetenschappelijk onderzoek: inleiding in ontwerpstrategieën*. Meppel/Amsterdam: Boom.

Thiel, S. van, (2010). *Bestuurskundig onderzoek: een methodologische inleiding*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.

Vandevelde, T., (2002). *Uitgelezen Bowling Alone*. Oikos, Politiek, milieu, cultuur, Leuven, België.

Volkskrant, *Big Society werkt ook in Nederland*

[<http://www.volkskrant.nl/vk/nl/6164/Overheid-2-0/article/detail/2803402/2011/07/13/Big-Society-werkt-ook-in-Nederland.dhtml>] verkregen op 12 april 2012.

Volkskrant, *Wellicht nog meer dan 18 miljard bezuinigen*

[<http://www.volkskrant.nl/vk/nl/2824/Politiek/article/detail/2884990/2011/09/02/Wellicht-nog-meer-dan-18-miljard-bezuinigen.dhtml>] verkregen op 19 maart 2012.

Vosskühler, D., *Burgerkracht = e+m²*

[<http://www.zorgwelzijn.nl/web/Meningen/Weblogs/Daan-Vosskhler-/Burgerkracht-em.htm>] verkregen op 21 maart 2012.

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2005) *Vertrouwen in de buurt*, Amsterdam: Amsterdam University Press.

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2012) *Vertrouwen in de burger*, Amsterdam: Amsterdam University Press.

Bijlage 1: Lijst respondenten

	Naam	Groep	Geslacht M/V	Functie	Leeftijd	Beroep
1	Marvis	Haakles club	V	Vrijwilliger	-	WW-uitkering.
2	Wil	Haakles club	V	Vrijwilliger	70	Gepensioneerd
3	Bibi	Haakles club	V	Vrijwilliger/ deelnemer	55	Ziektewetuitkering
4	Eva	Haakles club	V	Vrijwilliger/ deelnemer	43	Werkzoekend. WW- uitkering
5	Malika	Haakles club	V	Vrijwilliger/ deelnemer	38	WW-uitkering
5	Mierelies	Onafhankelijk, eigen stichting e.d.	V	Vrijwilliger	36	Werkzoekend. Ziektewetuitkering.
6	Ingrid	AGG	V	Vrijwilliger	42	Werkzoekend. WW- uitkering.
7	Wil	AGG	V	Vrijwilliger	68	Gepensioneerd.
8	Willem	AGG	M	Vrijwilliger	27	PR medewerker evenementenbureau.
9	Zeynep	AGG	V	Vrijwilliger	21	Student.
11	Anneke	HBV	V	Vrijwilliger	55	Werkzoekend. WW- uitkering.
12	Leni	Het Zimmertje	V	Vrijwilliger	58	Huisvrouw.
13	Jan	HBV en SAG	M	Vrijwilliger	61	Dierenbeschermmer.

	Naam	Geslacht m/v	Beroep
14	Ans Rijshouwer	V	Opbouwwerkster Buurtprojecten
15	Hüseyin Kalyoncu	M	Wijkprocesmanager Gemeente Schiedam

Bijlage 2: Interviewvragen 1: vrijwilligers & gebruikers

Hartelijk dank voor uw medewerking. Alvorens het interview te beginnen wil ik wat informatie over dit onderzoek aan u voorleggen. In het kader van mijn afstudeer traject voor de opleiding Master Publiek Management, van de Erasmus Universiteit Rotterdam, voer ik momenteel een onderzoek naar het vrijwilligerswerk van de wijk Groenoord. Hiervoor heb ik een aantal interviewvragen opgesteld. De vragen gaan over de taken en motivatie van vrijwilligers en de eventuele knelpunten van het vrijwilligerswerk.

Persoon

1. Wat is uw leeftijd?
2. Kunt u wat meer vertellen over uzelf (bijvoorbeeld: opleiding en werk)?
3. U bent werkzaam als een vrijwilliger voor de wijk Groenoord. Sinds wanneer verricht u vrijwilligerswerk?
4. Wat voor soort vrijwilligerswerk doet u?
5. Hoeveel uur per week/per maand besteedt u aan vrijwilligerswerk?
6. Krijgt u een vrijwilligersvergoeding?

Motivatie

7. Wat houdt vrijwilligerswerk voor u in?
8. Waarom doet u vrijwilligerswerk? *Waarden, leren, sociaal, carrière, bescherming, verbetering*

Vrijwilligerswerk

9. Wat vindt u het vrijwilligerswerk in het algemeen?
10. Wat vind u van het vrijwilligerswerk in het Groenoordhuis-Midden?
11. Hoe beoordeelt u het vrijwilligerswerk van het Groenoordhuis-Midden/Groenoord?

Succes- en faal factoren

12. Zijn er dingen die het vrijwilligerswerk bemoeilijken? *Variëteit in projecten (keuze aan verschillende werkzaamheden die ze kunnen verrichten)/ de mensen (doelgroep) voor wie ze werken/ de mensen (andere partijen) met wie ze werken/ de organisatie (hoe het allemaal is geregeld) (-)*
13. Wat gaat er goed (met het vrijwilligerswerk)? (+)
14. Wilt u dit vrijwilligerswerk nog lang doen? (+)
15. Welke voorwaarden heeft u hierbij nodig? *(Projecten/ doelgroepen/ andere partijen/ organisatie) (-)*

Samenwerking partijen

16. In welke mate bent u tevreden over de samenwerking tussen de verschillende partijen betreffende het vrijwilligerswerk van het Groenordhuis-Midden? (*Rapportcijfer 1 (ontevreden) t/m 10 (tevreden)*)
17. Kunt u omschrijven waarop deze (on)tevredenheid voor u gebaseerd is?
18. Indien ontevreden: Hoe zou er verbetering kunnen komen in de samenwerking tussen de verschillende partijen?
Indien tevreden: Wat is volgens u nodig om dit zo te behouden?

Gemeente Schiedam

19. In welke mate bent u tevreden met de ondersteuning vanuit de Gemeente Schiedam? (*Rapportcijfer 1 (ontevreden) t/m 10 (tevreden)*)
20. Kunt u omschrijven waarop deze (on)tevredenheid voor u gebaseerd is?
21. Op welke wijze kan de Gemeente Schiedam haar bijdrage vergroten zodat het vrijwilligerswerk nader wordt bevorderd?

Conclusie

22. Hoe ziet u de toekomst van het vrijwilligerswerk?
23. Heeft u nog andere opmerkingen/vragen? *Aanbevelingen voor het vrijwilligerswerk: de gemeente, wijkmanagers, opbouwwerkers, overige vrijwilligers, verschillende projecten (werkzaamheden), doelgroep en buurtbewoners.*

Bedankt voor uw tijd en medewerking!

Bijlage 3: Interview vragen 2: opbouwwerk

Hartelijk dank voor uw medewerking. Alvorens het interview te beginnen wil ik wat informatie over dit onderzoek aan u voorleggen. In het kader van mijn afstudeer traject voor de opleiding Master Publiek Management, van de Erasmus Universiteit Rotterdam, voer ik momenteel een onderzoek naar het vrijwilligerswerk van de wijk Groenoord. Hiervoor heb ik een aantal interviewvragen opgesteld. De vragen gaan over de taken en motivatie van vrijwilligers en de eventuele knelpunten van het vrijwilligerswerk.

Persoon

1. Wat is uw functie?
2. Sinds hoe lang bent u werkzaam bij Buurtprojecten?
3. Kunt u wat meer vertellen over uw school- en werkcarrière?
4. Wat vindt u van het onderwerp van dit onderzoek?

Vrijwilligerswerk

5. Wat verstaat u onder vrijwilligerswerk?
6. Wat vindt u van het vrijwilligerswerk in het algemeen?
7. Wat vindt u van het vrijwilligerswerk in het Groenordhuis-Midden?
8. In welke mate bent u tevreden over de samenwerking tussen de verschillende partijen betreffende het vrijwilligerswerk van het Groenordhuis-Midden?
9. Hoe beoordeelt u het vrijwilligerswerk van het Groenordhuis-Midden/Groenoord?

Verwachtingen en doelstellingen

10. Welke verwachtingen (en doelstellingen) heeft u van de vrijwilligers van Groenoord?
11. Vindt u dat de vrijwilligers voldoen aan de verwachtingen van de Gemeente Schiedam?

Samenwerking

12. In welke mate bent u tevreden over de samenwerking tussen de verschillende partijen (c.q. andere actieve groepen in Groenoord) betreffende het vrijwilligerswerk van het Groenordhuis-Midden?

Burgerkracht

13. Wat verstaat u onder burgerkracht?
14. Hoe kunt u vanuit uw positie de burgerkracht van de bewoners van Groenoord activeren en/of stimuleren?

Conclusie

15. Hoe ziet u de toekomst van het vrijwilligerswerk?
16. Heeft u nog andere opmerkingen/vragen?

Bedankt voor uw tijd en medewerking!

Bijlage 3: Interview vragen 3: wijkprocesmanager

Hartelijk dank voor uw medewerking. Alvorens het interview te beginnen wil ik wat informatie over dit onderzoek aan u voorleggen. In het kader van mijn afstudeer traject voor de opleiding Master Publiek Management, van de Erasmus Universiteit Rotterdam, voer ik momenteel een onderzoek naar het vrijwilligerswerk van de wijk Groenoord. Hiervoor heb ik een aantal interviewvragen opgesteld. De vragen gaan over de taken en motivatie van vrijwilligers en de eventuele knelpunten van het vrijwilligerswerk.

Persoon

1. Wat is uw functie?
2. Sinds hoe lang bent u werkzaam bij de Gemeente Schiedam?
3. Wat vindt u van het onderwerp van dit onderzoek?

Vrijwilligerswerk

4. Wat houdt vrijwilligerswerk voor u in?
5. Wat vindt u van het vrijwilligerswerk in het algemeen?
6. Wat vindt u van het vrijwilligerswerk in het Groenordhuis-Midden?
7. Hoe beoordeelt u het vrijwilligerswerk van het Groenordhuis-Midden/Groenoord?

Succes-faal factoren

8. Zijn er dingen die het vrijwilligerswerk bemoeilijken?
9. Wat gaat er goed (met het vrijwilligerswerk)? (+)

Samenwerking partijen

10. In welke mate bent u tevreden over de samenwerking tussen de verschillende partijen betreffende het vrijwilligerswerk van het Groenordhuis-Midden?
11. Kunt u omschrijven waarop deze (on)tevredenheid voor u gebaseerd is?
12. Indien ontevreden: Hoe zou er verbetering kunnen komen in de samenwerking tussen de verschillende partijen?
Indien tevreden: Wat is volgens u nodig om dit zo te behouden?

Gemeente Schiedam

13. Op welke wijze kan de gemeente Schiedam haar bijdrage vergroten zodat het vrijwilligerswerk nader wordt bevorderd?

Conclusie

14. Hoe ziet u de toekomst van het vrijwilligerswerk?
15. Heeft u nog andere opmerkingen/vragen?

Bedankt voor uw tijd en medewerking!