



De (on)betaalde kracht achter goed vrijwilligerswerk

LESI Publicaties



Een onderzoek
naar de inzet
van betaalde en
niet-betaalde
coördinatoren
binnen de
maatjesprojecten
van Humanitas

Selma van Oostwaard
Anja Machielse
Karin Dangermond

COLOFON

Onderzoek en tekst

Selma van Oostwaard MSc
Dr. Anja Machielse
Karin Dangermond MSc MA

Uitgave

Landelijk Expertisecentrum Sociale Interventie (LESI)
Leuvenplein 14-15, 3584 LA Utrecht
www.lesi.nl

Vormgeving en opmaak

LenShape / www.lenshape.nl

Foto cover:

Humanitas

In opdracht van:

Humanitas

© februari 2014, LESI, Utrecht

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm, of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van LESI.

Dit rapport is geproduceerd met FSC gecertificeerd Biotop houtvrij papier.
Het is niet gechloreerd en zonder optische witmakers.





De (on)betaalde kracht achter goed vrijwilligerswerk

Een onderzoek naar de inzet van betaalde
en niet-betaalde coördinatoren binnen de
maatjesprojecten van Humanitas

Selma van Oostwaard
Anja Machielse
Karin Dangermond

februari 2014

Inhoud

	Voorwoord.....	5
1	Probleemformulering.....	6
	1.1 Inleiding.....	6
	1.2 Vrijwilligersvereniging Humanitas	6
	1.3 Doel- en vraagstelling van het onderzoek	8
	1.4 Leeswijzer	9
2	Theoretisch kader	10
	2.1 Inleiding.....	10
	2.3 Sociaal isolement en de heterogene doelgroep	12
	2.4 Typologie van interventieprofielen.....	12
	2.5 De inzet van vrijwilligers	14
	2.6 Samenwerking tussen vrijwilligers en betaalde krachten.....	15
	2.7 Taakafbakening en taakverdeling	16
3	Onderzoeksmethode.....	18
	3.1 Inleiding.....	18
	3.2 Kwalitatieve onderzoeksstrategie	18
	3.3 Dataverzameling	19
	3.3.1 Databronnen	19
	3.3.2 Dataverzamelmethode(n)	19
	3.3.3 Selectie van de respondenten	21
	3.4 Verloop van het onderzoek.....	21
	3.5 Data-analyse	22
	3.6 Kwaliteit van het onderzoek	23
4	De coördinatoren van de maatjesprojecten.....	24
	4.1 Inleiding.....	24
	4.2 Taken en rollen van de coördinator	24
	4.3 Samenwerking betaalde en niet-betaalde coördinatoren	26
	4.3.1 Taakverdeling	26
	4.3.2 Verantwoordelijkheid	27
	4.3.3 Gelijkwaardigheid.....	28
5	De deelnemers van de maatjesprojecten	30
	5.1 Inleiding.....	30
	5.2 De intake.....	30
	5.3 Afbakening van de doelgroep.....	31
	5.3.1 Motivatie en doelstelling van hulpvragers.....	32
	5.3.2 Complexe en zware problematiek.....	34

6	De vrijwilligers van de maatjesprojecten	36
6.1	Inleiding	36
6.2	Werving en selectie van nieuwe vrijwilligers	36
	6.2.1 Algemene procedure	36
	6.2.2 Lokale verschillen	36
6.3.	Gestelde eisen	37
	6.3.1 Motivatie en verwachtingen.....	38
	6.3.2 Communicatieve vaardigheden.....	39
	6.3.3 Intuïtie	40
6.4	Ondersteuning	41
7	Het succes van de Humanitas maatjesprojecten	43
7.1	Inleiding	43
7.2	Unieke aanpak van Humanitas	43
	7.2.1 Laagdrempeligheid	43
	7.2.2 Gelijkwaardigheid.....	44
	7.2.3 Het activerende en tijdelijke karakter	45
	7.2.4 Vraaggericht	45
7.3	De ‘kleine’ successen	46
7.4	De kracht van de samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten	48
8	De knelpunten	50
8.1	Inleiding	50
8.2	Beleidsontwikkelingen	50
8.3	Continuïteit.....	51
8.4	Zichtbaarheid.....	51
8.5	Maatwerk leveren.....	52
8.6	Wachtlijsten	53
8.7	Grenzen van het vrijwilligerswerk.....	54
	8.7.1 De grens tussen maatje en hulpverlener.....	54
	8.7.2 De grens tussen de betaalde en niet-betaalde coördinator	55
9	Conclusie	58
9.1	Inleiding	58
9.2	Taken en rollen van coördinatoren	58
9.3	Keuzes bij de intake van de deelnemers	59
9.4	De selectie van de vrijwilligers.....	60
9.5	Ondersteuning en begeleiding van vrijwilligers	62
9.6	Succesfactoren.....	62
9.7	Knelpunten	63
9.8	Conclusie	65
	Referenties	68
	Bijlagen	71

Voorwoord

Humanitas zet zich sinds 1945 in voor mensen die tijdelijk een steuntje in de rug nodig hebben. Haar doelgroep bestaat onder andere uit jonge gezinnen met opvoedingsvragen, ouderen die actief willen blijven, mensen met financiële problemen, nieuwkomers en mensen die in een sociaal isolement verkeren. In 2013 heeft LESI (Landelijk Expertisecentrum Sociale Interventie) in opdracht van Humanitas een onderzoek uitgevoerd naar de coördinatie van één van haar activiteiten: de maatjescontacten. Met behulp van kwalitatieve onderzoeksmethoden is het functioneren onderzocht van drie maatjesprojecten die worden aangestuurd door betaalde en/of niet-betaalde coördinatoren.

Gedurende het onderzoek hebben we alle medewerking gekregen van de vrijwilligers en medewerkers van Humanitas. Wij willen alle geïnterviewde vrijwilligers, coördinatoren en projectleiders bedanken voor hun openhartigheid en medewerking. Ook zijn wij hen dankbaar voor hun bereidheid om voor de focusgroepen en de individuele interviews flinke afstanden te reizen.

Op de Humanitas conferentie On/Off, over on- en offline hulpverlening op 10 december 2013, bleek dat de aandacht voor de inzet van vrijwilligers bij de bestrijding van sociaal isolement groot is. Deze belangstelling zal, gezien de veranderende beleidscontext, de komende jaren alleen maar toenemen. Tijdens de conferentie werd duidelijk dat de inzet van vrijwilligers vele vormen kan aannemen en dat online hulpverlening steeds belangrijker wordt. Deze ontwikkeling leidt niet alleen tot nieuwe projecten, maar ook tot herbezinning op bestaande projecten. Een voorbeeld is Humanitas Tandem dat al 15 jaar ervaring heeft met offline hulpverlening: het 'face-to-face' maatjescontact. Inmiddels richt Humanitas Tandem zich daarnaast op online hulpverlening; het online maatjescontact. Deze ontwikkelingen laten zien dat vrijwilligersorganisaties als Humanitas nieuwe manieren (moeten) zoeken om aan de toenemende en veranderende hulpvraag vanuit de samenleving tegemoet te komen.

De groei en verandering van deze projecten vraagt echter om een nieuwe blik op de inzet van vrijwilligers in coördinerende functies. Wat is bijvoorbeeld het verschil tussen de werkwijzen en ervaringen van betaalde en niet-betaalde coördinatoren en welke gevolgen heeft dit voor de aansturing van vrijwilligers? En wat betekent dit voor de selectie en ondersteuning van de deelnemers van de maatjesprojecten? Dit onderzoek biedt inzicht in de rol- en taakopvatting van betaalde en niet-betaalde coördinatoren, benaderd vanuit het perspectief van de coördinatoren en betrokken vrijwilligers *zelf*. Het onderzoek levert niet alleen een belangrijke bijdrage aan de vraag op welke manier Humanitas betaalde en niet-betaalde coördinatoren binnen haar maatjesprojecten kan inzetten, maar is ook van belang voor andere (vrijwilligers)organisaties die, net als Humanitas, zowel betaalde als niet-betaalde krachten inzetten bij de bestrijding van sociaal isolement.

1 Probleemformulering

1.1 Inleiding

Onder invloed van recente beleidsontwikkelingen op landelijk en gemeentelijk niveau hebben vrijwilligersorganisaties te maken met grote veranderingen. Door de komst van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) wordt meer verwacht van de vrijwillige inzet van burgers voor kwetsbare medeburgers. Het doel van de Wmo is om de samenleving te hervormen van een *verzorgingsstaat* waarin de overheid verantwoordelijk is voor de zorgverlening aan burgers naar een *participatiesamenleving* waarin burgers zelf verantwoordelijk zijn voor hun eigen welzijn en de invulling van hun hulpbehoeften (Tweede Kamer, 2004/2005). Tegen deze achtergrond is de publieke belangstelling voor vrijwilligerswerk sterk toegenomen en wordt het belang van vrijwilligerswerk steeds meer erkend (Jonkers & Machielse, 2013). Dit betekent ook dat vrijwilligersorganisaties zich opnieuw bezinnen op hun rol en positie. Ze zoeken naar manieren om tegemoet te komen aan het grotere beroep op vrijwilligers, zonder het specifieke karakter van vrijwillige inzet uit het oog te verliezen. Dit vraagt onder meer om beredeneerde keuzes over de inzet van betaalde en vrijwillige krachten voor verschillende taken, zoals de coördinatie van projecten en diensten.

1.2 Vrijwilligersvereniging Humanitas

Sinds de oprichting van de landelijke vrijwilligersvereniging Humanitas op 31 mei 1945 ondersteunt de vereniging mensen die het (tijdelijk) niet in hun eentje redden en om hulp vragen. In 2012 heeft de vereniging aan ruim 54.000 mensen ondersteuning geboden, variërend van opvoedings-ondersteuning en hulp bij financiële administratie, tot rouwverwerking en maatjescontacten bij inburgering.

Humanitas werkt vanuit humanistische waarden, waarbij het uitgangspunt van zelfbeschikking een belangrijk kenmerk is. Het blijft de eigen verantwoordelijkheid van mensen om hun probleem op te lossen; zij definiëren zelf wat hun probleem is en hoe zij dit probleem willen oplossen. *Respect voor eigen keuzes* en *gelijkwaardigheid* staan bij het bieden van ondersteuning dan ook centraal. De ondersteuning die Humanitas biedt heeft altijd een tijdelijk karakter, het doel is dat de persoon in een periode van ongeveer één jaar voldoende vaardigheden en zelfvertrouwen krijgt om zelfstandig, op eigen kracht, zijn of haar leven te vervolgen.

De ondersteuning wordt geboden door bijna 12.000 vrijwilligers die binnen de verschillende afdelingen van Humanitas actief zijn. Humanitas noemt de vrijwilligers “het kloppend hart” van de vereniging, zij “vervullen een dienst die van onschatbare waarde is” (Humanitas District Oost, 2010). Aan de vrijwilligers van Humanitas worden hoge kwali-

teitseisen gesteld. Het uitgangspunt is dat alle vrijwilligers een training volgen alvorens zij aan het werk gaan. Tijdens deze training wordt veel aandacht besteed aan bijvoorbeeld de normen en waarden van Humanitas en de grenzen van het vrijwilligerswerk. Ook wordt inhoudelijke informatie gegeven over het project of activiteit waaraan de vrijwilliger zich heeft verbonden.

De vrijwilligers worden voorbereid en getraind en tijdens hun vrijwilligerswerk ondersteund en begeleid door ongeveer driehonderd betaalde krachten (200 fte). Ruim tweehonderd betaalde krachten ondersteunen de vrijwilligers rechtstreeks, de overige krachten zijn werkzaam op bijvoorbeeld het secretariaat, de administratie, personeelszaken, communicatie, marketing, fondsenwerving en directie. Behalve voor de ondersteuning van vrijwilligers zorgen de beroepskrachten ook voor het waarborgen van de continuïteit van de organisatie.

De meer dan 700 projecten en activiteiten van Humanitas worden door lokale afdelingen verspreid over het hele land georganiseerd en zijn ondergebracht in zes thema's:

- Eenzaamheid
- Opvoeden
- Opgroeien
- Detentie
- Thuisadministratie
- Verlies

Activiteiten onder het thema *Eenzaamheid* zijn gericht op het doorbreken van sociaal isolement en waar mogelijk het zelfstandig opbouwen en onderhouden van contacten. Een belangrijke methodiek die gehanteerd wordt binnen dit thema is het zogenaamde 'maatjescontact' voor mensen die in een sociaal isolement zijn geraakt of dreigen te raken. In de maatjesprojecten bieden vrijwilligers een vriendschappelijk ondersteunend contact. De contacten hebben in principe een *activerend* karakter; ze zijn gericht op het doorbreken van sociaal isolement en/of het voorkomen van verdere vereenzaming, en op *empowerment*, waardoor mensen weer in staat zijn zelf een sociaal netwerk te ontwikkelen en te onderhouden.

De doelgroep van deze maatjesprojecten is breed; onder hen zijn nieuwkomers met een taalachterstand, mensen met een psychiatrisch verleden, gehandicapten en chronisch zieken. De laatste jaren constateert Humanitas dat steeds meer mensen uit de doelgroep met complexe en zware problematiek kampen. Om deze mensen te kunnen begeleiden worden steeds hogere kwaliteitseisen gesteld aan de vrijwilligers.

1.3 Doel- en vraagstelling van het onderzoek

De maatjesprojecten van Humanitas worden aangestuurd door coördinatoren die verantwoordelijk zijn voor de werving, selectie, ondersteuning en begeleiding van de vrijwillige maatjes. Ook zijn zij verantwoordelijk voor de koppelingen die worden gemaakt met personen uit de doelgroep. De rol van coördinator wordt momenteel op verschillende manieren ingevuld. Sommige afdelingen werken met *betaalde* coördinatoren, andere met *vrijwillige, niet-betaalde* coördinatoren. Tegen de achtergrond van de eerder geschetste beleidscontext worden vrijwilligersorganisaties als Humanitas steeds meer geconfronteerd met hoge verwachtingen ten aanzien van de inzet van vrijwillige, niet-betaalde krachten, ook voor coördinerende taken. Tegelijk constateren zij dat de problematiek van de doelgroep steeds complexer en zwaarder is geworden. Dit roept de vraag op wanneer vrijwillige, niet-betaalde krachten kunnen worden ingezet en wanneer betaalde krachten nodig zijn, en hoe effectief door betaalde coördinatoren aangestuurde diensten functioneren, in vergelijking met diensten die door een niet-betaalde kracht worden gecoördineerd.

De doelstelling van dit onderzoek is meer kennis en inzicht te verwerven in het functioneren van maatjesprojecten van Humanitas die worden aangestuurd door betaalde en niet-betaalde coördinatoren. Met deze kennis kan Humanitas gefundeerde en beargumenteerde besluiten nemen over de inzet van betaalde of niet-betaalde coördinatoren. Om deze doelstelling te realiseren is de volgende vraagstelling geformuleerd:

Hoe functioneren door betaalde krachten gecoördineerde maatjesprojecten van Humanitas in vergelijking met maatjesprojecten van Humanitas die door een niet-betaalde kracht worden gecoördineerd?

In het onderzoek zijn de volgende deelvragen beantwoord:

- 1) Welke taken en rollen hebben coördinatoren van maatjesprojecten bij Humanitas?
- 2) Welke keuzes maken betaalde en niet-betaalde coördinatoren bij de intake van deelnemers?
- 3) Welke keuzes maken betaalde en niet-betaalde coördinatoren bij de selectie van vrijwilligers?
- 4) Op welke wijze bieden betaalde en niet-betaalde coördinatoren ondersteuning en begeleiding aan vrijwilligers?
- 5) Welke succesfactoren ervaren betaalde en niet-betaalde coördinatoren bij de uitoefening van hun taken?
- 6) Welke knelpunten en belemmerende factoren ervaren betaalde en niet-betaalde coördinatoren bij de uitoefening van hun taken?

Het beantwoorden van deze vragen vereist informatie over de rol- en taakopvatting van betaalde en niet-betaalde coördinatoren van maatjesprojecten, en over hun werkwijzen en ervaringen bij het uitoefenen van hun taken. De informatie moet bovendien een vergelijking mogelijk maken tussen twee soorten coördinatoren; onderzocht wordt wat

overeenkomsten en verschillen zijn tussen de werkwijzen en ervaringen van betaalde en niet-betaalde coördinatoren; wat de gevolgen daarvan zijn voor de samenwerking met andere (lokale) maatschappelijke organisaties; welke gevolgen dit heeft voor de selectie en aansturing van vrijwilligers; en wat dit betekent voor de selectie en ondersteuning van deelnemers van de maatjesprojecten. Om deze informatie te achterhalen is dit kwalitatieve onderzoek uitgevoerd.

1.4 Leeswijzer

Dit rapport is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 2 wordt uitgebreid ingegaan op de veranderingen in de beleidscontext waarin Humanitas werkzaam is. Ook is er aandacht voor de definitie, achtergrond en gevolgen van sociaal isolement en wordt een typologie van interventieprofielen geïntroduceerd. Verder wordt ingegaan op de betekenis van een vrijwilliger bij de aanpak van deze problematiek en op eerdere onderzoeken waarin de samenwerking tussen betaalde en niet-betaalde (vrijwillige) krachten is geëvalueerd. In hoofdstuk 3 volgt een beschrijving van de gevolgde onderzoeksstrategie, de dataverzameling, het verloop van het onderzoek, de data-analyse en de kwaliteit van het onderzoek. In de hoofdstukken 4 tot en met 8 worden de resultaten van het onderzoek gepresenteerd. Achtereenvolgens wordt ingegaan op het werk van de coördinatoren van de maatjesprojecten (hoofdstuk 4), de deelnemers van de maatjesprojecten (hoofdstuk 5), de vrijwilligers van Humanitas (hoofdstuk 6) en de succesfactoren (hoofdstuk 7) en de knelpunten (hoofdstuk 8) die de coördinatoren ervaren bij het uitoefenen van hun taken. In hoofdstuk 9 volgen de belangrijkste conclusies van het onderzoek.

2 Theoretisch kader

2.1 Inleiding

Humanitas biedt ondersteuning aan mensen die het (tijdelijk) niet in hun eentje redden en om hulp vragen. Eén van de doelgroepen waar Humanitas ondersteuning aan biedt zijn sociaal geïsoleerde mensen. De programmalijn *Alleen en samen* houdt zich specifiek bezig met deze doelgroep en is gericht op het doorbreken van sociaal isolement en waar mogelijk het zelfstandig opbouwen en onderhouden van contacten. Maatjescontact, voor mensen die in een sociaal isolement zijn geraakt of dreigen te raken, is een belangrijke methode die binnen deze programmalijn wordt gehanteerd. Het contact tussen de vrijwilliger en de deelnemer heeft een activerend karakter en is gericht op empowerment. Hoewel diversiteit binnen de doelgroep groot is, constateert Humanitas dat steeds meer mensen met complexe en zware problematiek kampen, met als gevolg dat er steeds hogere kwaliteitseisen worden gesteld aan de vrijwilligers. Tegelijk blijkt uit eerder onderzoek dat professionals terughoudend zijn bij het inzetten van vrijwilligers bij sociaal geïsoleerden met complexe problematiek (Machielse & Runia, 2013).

Dit hoofdstuk schetst allereerst een aantal recente beleidsontwikkelingen op landelijk en gemeentelijk niveau die (grote) gevolgen hebben voor vrijwilligersorganisaties zoals Humanitas (2.2). Daarna wordt kort ingegaan op het begrip ‘sociaal isolement’ en op het belangrijkste knelpunt in de aanpak ervan: de heterogeniteit van de doelgroep (2.3). Deze heterogeniteit staat centraal in de zogenaamde ‘typologie van interventieprofielen’: een hulpmiddel voor het kiezen van passende interventies voor bepaalde categorieën uit de doelgroep (2.4). Deze typologie wordt verbonden aan de mogelijkheden om vrijwilligers in te zetten bij interventies voor sociaal isolement (2.5). Tot slot wordt de samenwerking (2.6) en de taakafbakening en taakverdeling (2.7) tussen vrijwilligers en betaalde krachten besproken.

2.2 Recente beleidsontwikkelingen

In Nederland wordt (evenals in andere Westerse verzorgingsstaten) een toenemend beroep op vrijwilligers gedaan. De belangrijkste redenen hiervoor zijn de komst van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), een terugtrekkende overheid en de groeiende aandacht voor de civil society (Dekker & De Hart, 2009; Devilee, 2008; Tenhaeff, Winsemius, Oudenampsen & Van Vliet, 2007; Verhoeven & Tonkens, 2013). De overheid verwacht dat burgers niet leunen op voorzieningen van de verzorgingsstaat, maar zelf verantwoordelijkheid nemen en oplossingen vinden voor hun problemen (Veldheer, Jonker, Van Noije & Vroman, 2012; Verhoeven & Tonkens, 2013). Alleen als burgers daar zelf niet in slagen en als het eigen netwerk niet toereikend is of ontbreekt, kunnen zij professionele hulp vragen. Deze uitgangspunten hebben gevolgen voor de rol en de werkwijze van professionals in de sociale sector. Hun nieuwe rol is vooral gericht op het stimuleren en

bevorderen van eigen verantwoordelijkheid en burgerkracht. Om die rol te kunnen vervullen moeten zij steeds meer samenwerken met informele krachten zoals mantelzorgers en vrijwilligers.

Het voorkomen en opheffen van sociaal isolement is in Nederland een belangrijk beleids-thema dat nadrukkelijk wordt gepositioneerd in de context van de Wmo (Machielse & Hortulanus, 2011). Van beroepskrachten wordt verwacht dat ze kwetsbare burgers helpen door de informele zorginfrastructuur in hun omgeving te optimaliseren (Oudenampsen, Van Vliet, Winsemius & Tenhaeff, 2006). Tegen deze achtergrond krijgt vrijwillige inzet in organisaties voor welzijn en maatschappelijke dienstverlening veel aandacht, ook voor het begeleiden van kwetsbare burgers die niet over een sociaal netwerk beschikken. De inzet van vrijwilligers voor deze doelgroep lijkt zeer wenselijk, zeker voor degenen die problemen hebben op meerdere levensterreinen en om die reden langdurige hulp en ondersteuning behoeven; zij zijn immers volledig op professionals aangewezen. De veronderstelling is dat vrijwilligers de professionele inspanningen kunnen aanvullen of vervangen (Meijs, Roza & Metz, 2013) (zie ook 2.5 en 2.6).

2.3 Sociaal isolement en de heterogene doelgroep

Hoewel het begrip *sociaal isolement* veel wordt gebruikt, is het van belang om de term hier nader te definiëren. Bij sociaal isolement gaat het vooral om de *objectieve* situatie: het feitelijk ontbreken van persoonlijke relaties met familie, vrienden en bekenden waar mensen in geval van nood op terug kunnen vallen voor praktische en emotionele steun of voor gezelschap (Machielse, 2006). Sociaal isolement is daarom te onderscheiden van eenzaamheid, waarbij het gaat om de *subjectieve* beleving van de aanwezige relaties (De Jong Gierveld, 1984). Sociaal isolement en eenzaamheid hoeven niet samen te gaan. Sommige mensen hebben veel sociale relaties maar voelen zich desondanks eenzaam. Anderen hebben weinig of geen persoonlijke contacten maar voelen zich daar goed bij; ze ervaren geen gevoelens van eenzaamheid (meer).

Sociaal isolement werkt voor het individu nadelig uit. Mensen hebben een fundamentele behoefte aan sociale relaties waarin ze verbondenheid, genegenheid en betrokkenheid ervaren; sociaal isolement impliceert een gemis aan dergelijke relaties dat ernstige consequenties kan hebben voor de gezondheid en het welzijn van mensen (zie bijvoorbeeld Greaves & Farbus, 2006; Golden et al., 2009). Daarnaast heeft sociaal isolement ook maatschappelijke gevolgen. Wanneer mensen niet over een ondersteunend netwerk beschikken, zijn ze minder zelfredzaam; bij problemen zijn ze immers volledig aangewezen op professionele hulp en ondersteuning.

Het grote persoonlijke en maatschappelijke belang van sociale relaties is aanleiding voor de Nederlandse overheid om beleidsmatige aandacht aan sociaal isolement te geven. In deze context zijn de afgelopen jaren in Nederland veel interventies uitgevoerd om sociaal

isolement te verminderen of te voorkomen. De aanpak van deze problematiek is echter zeer complex. Uit evaluatieonderzoek blijkt dat de meeste interventies weinig effectief zijn en dat een groot deel van de sociaal geïsoleerden met bestaande interventies niet wordt bereikt (Findlay, 2003; Cattan, White, Bond & Learmouth, 2005; Fokkema & Van Tilburg, 2006). Een belangrijk knelpunt in de aanpak is de heterogeniteit van de doelgroep; sociaal isolement kan verschillende achtergronden hebben en de problematiek kan zich op veel verschillende manieren manifesteren (Machielse, 2011). Sommigen dreigen in een isolement te komen na een ingrijpende gebeurtenis, zoals het overlijden van hun partner, of een afname van hun mobiliteit door gezondheidsproblemen. Anderen hebben hun hele leven al moeite om betekenisvolle, ondersteunende relaties met anderen aan te gaan of vast te houden. Ook de behoeften van mensen kunnen sterk verschillen; waar sommige mensen graag onder de mensen zijn, trekken anderen zich liever terug op zichzelf. Deze diversiteit maakt het onmogelijk om een standaardoplossing te geven die voor elke sociaal geïsoleerde burger geschikt is. Onderzoek maakt duidelijk dat interventies alleen succesvol zijn als ze zijn toegesneden op de situatie en de behoeften van een specifieke persoon (zie bijvoorbeeld Findlay, 2003). Dit veronderstelt een adequate probleemanalyse waarbij de situatie goed in beeld komt en inzicht ontstaat in de behoeften en mogelijkheden van een specifieke persoon. Een hulpmiddel om vast te stellen welk type interventie bij een bepaalde persoon kan werken, is de 'typologie van interventieprofielen' die is ontwikkeld in samenspraak met sociale professionals die veel ervaring hebben met het begeleiden van sociaal geïsoleerde cliënten (Machielse, 2011).

2.4 Typologie van interventieprofielen

De typologie van interventieprofielen maakt de heterogeniteit van de doelgroep inzichtelijk en laat zien welke categorieën te onderscheiden zijn met het oog op de inzet van passende interventies en begeleidingsvormen (Machielse, 2011). De typologie is gebaseerd op twee indicatoren die van belang zijn voor het kiezen van een interventiestrategie: 1) de *persistentie of duur* van de situatie en 2) de *motivatie* van de persoon met betrekking tot sociale participatie. Een combinatie van de twee indicatoren levert acht interventieprofielen op die een relatief snelle diagnose van de uitgangssituatie van een cliënt mogelijk maken (zie schema 1).

De vier hoofdcategorieën zijn:

- *Dreigend* isolement: personen die door omstandigheden of gebeurtenissen vereenzamen en in een sociaal isolement dreigen te komen;
- *Situationeel* isolement: personen die door recente omstandigheden of gebeurtenissen reeds in een isolement zijn geraakt;
- *Structureel* isolement: personen die al vele jaren in een sociaal isolement verkeren, met enkelvoudige problematiek;
- *Structureel* isolement met *complexe* (psychiatrische) problematiek: personen die structureel geïsoleerd zijn en tevens met problemen op andere levensterreinen kampen.

Vervolgens moet worden nagegaan of de persoon gemotiveerd is om in contact met anderen te komen. Sommigen willen dit heel graag, maar zien zelf geen mogelijkheden om dat tot stand te brengen. Anderen willen liever geen contact met anderen, of durven dat (vooralsnog) niet aan. Op basis van deze inschatting kan binnen elke hoofdcategorie onderscheid worden gemaakt tussen:

- Personen die gericht zijn op sociale participatie en graag betrokken willen raken bij anderen;
- Personen die niet (duidelijk) gericht zijn op sociale participatie en geen aansluiting bij anderen zoeken.

De twee indicatoren hangen nauw samen met de sociale competenties die nodig zijn om in sociale verbanden te kunnen participeren. De sociale competenties waarover mensen beschikken, hebben ook invloed op de strategieën die ze hanteren bij het omgaan met negatieve situaties of gebeurtenissen. Om deze reden zijn de acht profielen getypeerd door termen die een dominante overlevingsstrategie weergeven.

- *Actieven* voelen zich prettig als ze een actief sociaal leven hebben;
- *Geborgenen* zoeken een beschermend netwerk waarin ze zich veilig en beschermd voelen;
- *Achterblijvers* verlangen naar de emotionele steun van een hechte relatie;
- *Afhankelijken* zoeken geborgenheid in een afhankelijkheidsrelatie;
- *Compenseerders* vullen het gebrek aan persoonlijke contacten in door functionele activiteiten;
- *Buitenstaanders* functioneren het liefst buiten de reguliere samenleving;
- *Hoopvollen* hebben veel behoefte aan contacten en hopen dat hun situatie ten goede zal keren;
- *Overlevers* hebben de moed opgegeven en zijn uitsluitend bezig met overleven.

SCHEMA 1 – INTERVENTIEPROFIELEN EENZAAMHEID EN SOCIAAL ISOLEMENT		
Duur van het isolement	Uitgangssituatie m.b.t. sociale participatie	
	Gericht op sociale participatie	Niet (duidelijk) gericht op sociale participatie
Dreigend isolement (na life-event)	Actieven	Geborgenen
Situationeel isolement (na life-event)	Achterblijvers	Afhankelijken
Structureel isolement	Compenseerders	Buitenstaanders
Structureel isolement, met complexe (psychiatrische) problematiek	Hoopvollen	Overlevers

Bron: Machielse, 2011.

Interventies zijn alleen succesvol als ze aansluiten bij het type sociaal isolement en bij de strategieën die mensen hanteren om met hun situatie om te gaan. De duur van het isolement geeft een indicatie voor de tijd en de inzet die noodzakelijk is. Personen bij wie het sociaal isolement is ontstaan (of dreigt te ontstaan) als gevolg van (recente) ingrijpende levensgebeurtenissen of omstandigheden hebben tijdelijk ondersteuning nodig. Als het isolement reeds vroeg in het leven is begonnen en iemand nooit goed aansluiting bij anderen heeft kunnen vinden (structureel isolement), is de problematiek complexer. Dan is langdurige en vaak intensieve ondersteuning nodig, waarbij naast het isolement ook andere problemen worden aangepakt.

De motivaties geven aan in welke richting oplossingen kunnen worden gezocht. Bij typen met een sterke behoefte aan contacten met anderen, liggen interventies die gericht zijn op netwerkontwikkeling en sociale activering voor de hand. Bij typen die niet (duidelijk) op sociale participatie zijn gericht, kunnen interventies worden ingezet die gericht zijn op het vergroten van de zelfredzaamheid, het bijstellen van verwachtingen of het leren omgaan met gevoelens van eenzaamheid.

2.5 De inzet van vrijwilligers

De mogelijkheden om vrijwilligers in te zetten, verschillen voor de onderscheiden categorieën. Bij *dreigend* isolement zijn de interventies meestal preventief. In de meeste gevallen kan gemakkelijk een vrijwilliger worden ingezet; voor de begeleiding naar activiteiten of contactbezoek. Bij mensen in een *situationeel* isolement zijn de interventies vaak gericht op het bieden van emotionele steun en het weghalen van belemmeringen voor participatie. In de meeste gevallen is individuele begeleiding door een professional (korte tijd) noodzakelijk, maar kan tevens een vrijwilliger worden ingezet die de persoon gedurende langere tijd bezoekt of activiteiten onderneemt. Regelmatig contact van een vrijwilliger met een sociaal geïsoleerde persoon en 'de steun die daarvan uitgaat' kunnen ervoor zorgen dat de persoon na verloop van tijd meer zelfredzaam is en beter kan deelnemen aan essentiële netwerken (Machielse & Runia, 2013).

Wanneer de eenzaamheid of het isolement *structureel* is, of gepaard gaat met psychiatrische problematiek, is de inzet van vrijwilligers vaak lastiger. *Compenseerders* en *buitenstaanders* zijn gewend hun problemen zelf op te lossen en wijzen alle hulp af. Het vergt veel tijd om hun vertrouwen te winnen en een relatie op te bouwen waarin hulp wordt geaccepteerd. Voor deze categorie is de inzet van een vrijwilliger niet altijd vanzelfsprekend. Bij *hoopvollen* en *overlevers* ligt dat anders. Hun hulpvraag is dermate complex dat verschillende soorten hulp en ondersteuning noodzakelijk zijn. Belangrijke interventies zijn het bieden van emotionele en psychosociale steun, het oplossen van uiteenlopende praktische problemen en het bieden van begeleiding bij het dagelijkse functioneren. In veel gevallen wordt gezocht naar passende vormen van dagbesteding die structuur en invulling aan het leven geven. De hulpverlening aan deze categorieën is langdurig en

intensief en in veel gevallen is structurele ondersteuning nodig. Bij deze categorie kunnen gespecialiseerde vrijwilligers een belangrijke rol vervullen. De contacten met deze cliënten verlopen vaak moeizaam en de mogelijkheden tot verandering zijn gering. Het is dan moeilijk voor vrijwilligers om gemotiveerd te blijven. Met name *hoopvollen* hebben de neiging de hulpverlener of de vrijwilliger te claimen en deze verantwoordelijk te maken voor hun situatie. Dat betekent dat vrijwilligers stevig in hun schoenen moeten staan en hun grenzen moeten bewaken (Runia & Machielse, 2012). Ook de communicatie met de begeleidende professional is van belang (Machielse & Hortulanus, 2011).

In de praktijk blijkt dat personen die al vele jaren in een isolement leven (*structureel* isolement) en ook problemen op andere levensdomeinen ervaren moeilijk toegankelijk zijn voor de hulpverlening en vaak zorgmijndend gedrag vertonen; ze hebben (te veel) negatieve ervaringen met hulpverleners of zijn gewend hun problemen zelf op te lossen. Het vraagt veel kennis en vaardigheden om toegang te krijgen tot deze personen, om vertrouwen te winnen, een relatie op te bouwen, de situatie in kaart te brengen en de hulpvraag te verhelderen. Onderzoek laat zien dat veel professionals in de praktijk zeer terughoudend zijn met het inzetten van vrijwilligers bij personen die in een sociaal isolement verkeren (Machielse & Hortulanus, 2011; Machielse & Runia, 2013). Vooral als het isolement hardnekkig is en als naast het isolement ook andere problemen spelen. Wanneer sprake is van structurele, complexe problematiek besluiten professionals vaak om de cliënt zelf te (blijven) begeleiden en geen vrijwilliger in te zetten (Machielse & Hortulanus, 2011). Daarnaast zijn de meeste vrijwilligers niet bereid om te investeren in een langdurig commitment ('het geven van tijd') (Dekker, De Hart & Faulk, 2007; Oudenampsen & Van Vliet, 2007; Tenhaeff et al., 2007). Moderne vrijwilligers willen de vrijwillige inzet kunnen combineren met werk en zorg in de privésfeer en zoeken vrijwilligerswerk 'op maat', dat voor henzelf ook iets oplevert (Brudney & Meijs, 2008). In deze context is de vraag hoe organisaties hun Wmo-taken kunnen uitvoeren: hoe ze geschikte vrijwilligers kunnen vinden om bij deze kwetsbare groepen in te zetten, hoe ze ervoor zorgen dat deze vrijwilligers een langdurige verbinding met een cliënt aangaan en welke begeleiding daarbij nodig is (Van Gilst et al., 2011).

2.6 Samenwerking tussen vrijwilligers en betaalde krachten

De positie en de rol die professionals en vrijwilligers ten opzichte van elkaar innemen, is afhankelijk van het type organisatie waarin ze werkzaam zijn en de wijze waarop de taakverdeling en samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten binnen die organisatie zijn geregeld (Van Daal, Winsemius & Plemper, 2005). Een belangrijk punt daarbij is de mate waarin vrijwilligers betrokken zijn bij het bestuur en de uitvoering van het primaire proces van de organisatie (Metz, 2011).

In organisaties voor welzijn en maatschappelijk dienstverlening zijn het meestal beroepskrachten die verantwoordelijk zijn voor het primaire proces (Meijs, 1997). Zij bepalen de doelstellingen en het beleid van de organisatie, zij zijn verantwoordelijk voor de cliëntin-

take en voor de koppeling met een vrijwilliger, zij ondersteunen de vrijwilligers en bewaken de kwaliteit van de dienstverlening. Hun vakkennis en inhoudelijke expertise zijn daarbij leidend. Veel organisaties werken met een vrijwilligerscoördinator; een beroepskracht die verantwoordelijk is voor de werving, selectie en begeleiding van vrijwilligers en voor de coördinatie van de vrijwillige inzet. Deze vrijwilligerscoördinator zorgt ervoor dat vrijwilligers goed kunnen functioneren en dat ze gemotiveerd blijven. Vaak hebben vrijwilligerscoördinatoren ook een adviserende functie voor beroepskrachten binnen de organisatie die met vrijwilligers samenwerken. Er zijn echter ook organisaties waarin vrijwilligers het primaire proces bepalen en beroepskrachten een ondersteunende rol vervullen (Plemper et al., 2006). Humanitas is daar een voorbeeld van. Binnen Humanitas wordt het beleidskader vastgesteld door vrijwilligers; de vrijwillige besturen binnen Humanitas bepalen zelf hun activiteiten en de beroepslijn is ondersteunend aan de vrijwilligerslijn.

De laatste jaren organiseren steeds meer welzijnsorganisaties die voorheen uitsluitend met beroepskrachten werkten een eigen poule vrijwillige medewerkers. Ook zijn er traditionele vrijwilligersorganisaties die enkele beroepskrachten in dienst hebben voor coördinerende taken en managementtaken). Daarnaast is er een sterke opkomst van zogenaamde 'hybride' organisaties waarin beroepskrachten en vrijwilligers intensief uitvoerend samenwerken op basis van gelijkwaardigheid. Humanitas is hiervan een voorbeeld (Jonkers & Machielse, 2012).

2.7 Taakafbakening en taakverdeling

In de literatuur worden verschillende aandachtspunten genoemd die van belang zijn voor een goede samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers. Belangrijke punten daarbij zijn de afbakening van de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van beide partijen en een duidelijke taakverdeling. Er moet helderheid zijn over de vraag waar de inzet van de vrijwilliger eindigt en waar een taak voor de professional ligt (Plemper et al., 2006). Naarmate vrijwilligerswerk ingewikkelder of meer specialistisch is, is meer overleg en onderlinge afstemming noodzakelijk (Oudenampsen et al., 2006). Duidelijke afspraken over rollen en taken zijn ook belangrijk om te bepalen aan welke eisen vrijwilligers moeten voldoen (Van Daal et al., 2005). Dat geldt met name voor het inzetten van vrijwilligers bij zeer kwetsbare burgers. Diverse onderzoeken maken duidelijk dat het omgaan met deze burgers hoge eisen stelt wat betreft kennis, vaardigheden en competenties en dat het lastig is om geschikte vrijwilligers te vinden die hierover beschikken (zie bijvoorbeeld Oudenampsen et al., 2006). Een belangrijke vraag is ook in hoeverre de rollen en taken van beroepskrachten en vrijwilligers uitwisselbaar zijn (Handy, Mook & Quarter, 2008). Wanneer professionals en vrijwilligers tegengestelde belangen en ongelijkwaardige posities ervaren, werkt dat belemmerend voor de samenwerking. Dat is bijvoorbeeld het geval als professionals niet geloven dat een vrijwilliger een relevante bijdrage kan leveren aan de hulpverlening, als ze bang zijn dat de vrijwilliger betere resultaten boekt of dat hun eigen status aan belang inboet door het werk van de vrijwilliger (Plemper et al., 2006).

Beroepskrachten kunnen vrijwilligers ook zien als concurrenten die, als gevolg van bezuinigingen, taken van hen overnemen of hen zelfs helemaal kunnen vervangen (Meijs *et al.*, 2013; Oudenampsen & Van Vliet, 2007).

3 Onderzoeksmethode

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de opzet van het empirische onderzoek beschreven. De doelstelling van dit onderzoek is meer kennis te verwerven over de effectiviteit van maatjesprojecten van Humanitas die worden aangestuurd door betaalde en niet-betaalde coördinatoren. Om deze doelstelling te realiseren is een kwalitatief onderzoek uitgevoerd. In dit hoofdstuk wordt allereerst de kwalitatieve onderzoeksmethode beschreven die is gehanteerd (3.2). Daarna wordt ingegaan op de dataverzameling (3.3), het verloop van het onderzoek (3.4) en de data-analyse (3.5). Tot slot volgen enkele algemene opmerkingen over de kwaliteit en de bruikbaarheid van het onderzoek (3.6).

3.2 Kwalitatieve onderzoeksstrategie

De vraagstelling van dit onderzoek was:

Hoe functioneren door betaalde krachten gecoördineerde maatjesprojecten van Humanitas in vergelijking met maatjesprojecten van Humanitas die door een niet-betaalde kracht worden gecoördineerd?

Om deze vraag te beantwoorden is informatie nodig van projectleiders, coördinatoren en vrijwilligers die bij de maatjesprojecten zijn betrokken. Het gaat daarbij niet om informatie die te meten is met objectieve variabelen of instrumenten, maar om het subjectieve oordeel van betrokkenen. Om de (ervarings)kennis waarover zij beschikken te achterhalen, is een kwalitatieve onderzoekstrategie het meest geschikt. Kwalitatief onderzoek biedt veel ruimte aan de eigen opvattingen en ervaringen van de onderzochten: bij kwalitatief onderzoek tracht men de betekenissen die mensen aan situaties en gebeurtenissen geven en de daaruit voortkomende opvattingen en gedragingen te beschrijven, te interpreteren en zo mogelijk te verklaren vanuit het 'inner perspective' van de onderzochte personen (Boeije, 2005, p. 32). Om deze reden zijn in dit onderzoek dataverzamelingsmethoden gebruikt die het mogelijk maken om de ervaringen vanuit het perspectief van de onderzochte personen te leren kennen: individuele diepte-interviews en focusgroepen (ook wel groepsinterviews genoemd).

Door niet alleen projectleiders en (niet-)betaalde coördinatoren bij het onderzoek te betrekken, maar ook vrijwilligers die door deze coördinatoren worden aangestuurd, is een breed perspectief op het functioneren van de maatjesprojecten ontstaan. De vrijwilligers gaven vanuit hun eigen perspectief een oordeel over (het verloop van) de activiteiten die door de coördinatoren zijn georganiseerd; zij brachten soms zaken aan het licht die door de coördinatoren zelf niet als zodanig waren benoemd.

3.3 Dataverzameling

Het onderzoek is uitgevoerd bij drie maatjesprojecten die gericht zijn op mensen die in een sociaal isolement verkeren en met betaalde en/of niet-betaalde coördinatoren werken.

- Project Humanitas Tandem (district Oost); werkt met zowel betaalde als niet-betaalde coördinatoren;
- Project Humanitas Activerend Huisbezoek (district Almere/Zeewolde); werkt met zowel betaalde als niet-betaalde coördinatoren;
- Project Humanitas Netwerkcoach Project (district Noord); werkt uitsluitend met niet-betaalde coördinatoren.

Om zo veel mogelijk relevante informatie te achterhalen, is gebruikt gemaakt van triangulatie van databronnen en dataverzamelingsmethoden (Boeije, 2005). Bovendien zijn meerdere onderzoekers bij het onderzoek betrokken (bij de focusgroepen, de analyse en het schrijven van het eindrapport).

3.3.1 Databronnen

In dit onderzoek zijn de volgende databronnen gebruikt:

- *Literatuur/onderzoeksrapporten/nota's* over het werken met betaalde en niet-betaalde krachten voor coördinerende taken in vrijwilligersorganisaties.
- *Betaalde en niet-betaalde coördinatoren* van Humanitas Tandem, Humanitas Netwerkcoach Project en Humanitas Activerend Huisbezoek.
- *Vrijwilligers* van Humanitas Tandem, Humanitas Netwerkcoach Project en Humanitas Activerend Huisbezoek.
- *Projectleiders* van Humanitas Tandem, Humanitas Netwerkcoach Project en Humanitas Activerend Huisbezoek.

3.3.2 Dataverzamelingsmethoden

Daarnaast zijn diverse dataverzamelingsmethoden toegepast:

1) *Literatuur- en bronnenonderzoek*

Doel: het achterhalen van relevante thema's voor het empirisch onderzoek. Deze zijn verwerkt in topiclijsten voor de diepte-interviews en de focusgroepen.

2) *Diepte-interviews met betaalde en niet-betaalde coördinatoren*

Semigestructureerde interviews met tien coördinatoren: vijf betaalde coördinatoren van Humanitas Tandem, drie niet-betaalde coördinatoren van Humanitas Netwerkcoach Project en één betaalde en één niet-betaalde coördinator van Humanitas Activerend Huisbezoek.

Doel: het achterhalen van informatie over opvattingen, werkwijzen en ervaringen van betaalde en niet-betaalde coördinatoren. In de diepte-interviews werd ingegaan op hun rol- en taakopvatting, de werkwijzen die ze hanteren bij het uitoefenen van hun taken, de samenwerking met andere organisaties, de selectiecriteria die ze hanteren ten aanzien

van deelnemers, hun visie op het aansturen van vrijwilligers, en belemmeringen en succesfactoren bij de uitoefening van hun taken.

3) *Diepte-interviews met vrijwilligers*

Semigestructureerde interviews met acht vrijwilligers: vier vrijwilligers van Humanitas Tandem, twee vrijwilligers van Humanitas Netwerkcoach Project en twee vrijwilligers van Humanitas Activerend Huisbezoek.

Doel: het achterhalen van informatie over opvattingen, werkwijzen en ervaringen van vrijwilligers die worden aangestuurd door betaalde en niet-betaalde coördinatoren. In de diepte-interviews werd ingegaan op de wijze waarop de vrijwilligers worden aangestuurd en ondersteund door hun coördinator, en op de impact daarvan voor hun functioneren als maatje.

4) *Focusgroep met vrijwilligers en een projectleider van Humanitas Tandem*

Een groepsinterview met zeven personen: zes vrijwilligers en één projectleider.

Doel: nagaan of de deelnemers het eens zijn met de interpretatie van de onderzoeksbevindingen (*member validation*) het verkrijgen van extra, verdiepende informatie over bepaalde thema's en het bespreken van subjectieve ervaringen en verschillen van mening (Wester & Peters, 2004).

5) *Focusgroep met betaalde coördinatoren van Humanitas Tandem*

Een groepsinterview met 7 personen: vijf betaalde coördinatoren en twee projectleiders.

Doel: nagaan of de betaalde coördinatoren het eens zijn met de interpretatie van de onderzoeksbevindingen (*member validation*), het verkrijgen van extra, verdiepende informatie over bepaalde thema's en het bespreken van subjectieve ervaringen en verschillen van mening (Wester & Peters, 2004).

6) *Focusgroep met betaalde en niet-betaalde coördinatoren en projectleiders van Humanitas Netwerkcoach Project en Activerend Huisbezoek*

Een groepsinterview met 6 personen: twee betaalde coördinatoren, twee niet-betaalde coördinatoren en twee projectleiders.

Doel: nagaan of de coördinatoren en projectleiders het eens zijn met de interpretatie van de onderzoeksbevindingen (*member validation*), het verkrijgen van extra, verdiepende informatie over bepaalde thema's en het bespreken van subjectieve ervaringen en verschillen van mening (Wester & Peters, 2004).

7) *Focusgroep met vrijwilligers, niet-betaalde coördinatoren en projectleider Humanitas Netwerkcoach Project*

Een groepsinterview met zeven personen: vier vrijwilligers, twee niet-betaalde coördinatoren en één projectleider.

Doel: nagaan of de vrijwilligers, de coördinatoren en de projectleider het eens zijn met de interpretatie van de onderzoeksbevindingen (*member validation*), het verkrijgen van extra, verdiepende informatie over bepaalde thema's en het bespreken van subjectieve ervaringen en verschillen van mening (Wester & Peters, 2004).

3.3.3 Selectie van de respondenten

Vanwege het explorerende karakter van het onderzoek heeft de selectie van respondenten plaatsgevonden via 'theoriegerichte gegevensverzameling' (*theoretical sampling*): nieuwe respondenten werden gericht gekozen om te onderzoeken of ze de eerder opgedane inzichten die uit de analyses naar voren kwamen, konden bevestigen (Wester & Peters, 2004). Dit betekent dat een constante afwisseling heeft plaatsgevonden tussen interviews en analyse. Op basis van de bevindingen van een interview werden nieuwe respondenten geselecteerd tot saturatie optrad, dat wil zeggen dat de interviews geen nieuwe informatie meer opleverden (zie Boeije, 2005, p.51). Bij de selectie van de respondenten werd nauw samengewerkt met Humanitas.

■ Diepte-interviews met coördinatoren en vrijwilligers

De Humanitas-organisatie heeft, in overleg met de onderzoekers, betaalde en niet-betaalde coördinatoren geselecteerd voor de individuele diepte-interviews.

Daarnaast hebben de projectleiders en coördinatoren van de onderzochte maatjesprojecten, in overleg met de onderzoekers, vrijwilligers geselecteerd voor de diepte-interviews. Factoren die een rol speelden bij deze selectie waren: ruime of korte werkervaring, beschikbaarheid en bereidheid om mee te werken aan het onderzoek.

■ Focusgroepen

De vrijwilligers die geselecteerd zijn voor de focusgroep zijn benaderd door hun projectleider of coördinator. Verder zijn betaalde en niet-betaalde coördinatoren en projectleiders benaderd voor deelname aan één van de vier focusgroepen. De coördinatoren zijn door hun projectleider gevraagd, waarbij gestreefd werd naar een combinatie van: 1) coördinatoren die reeds hadden deelgenomen aan een diepte-interview en coördinatoren die hier juist niet aan hadden deelgenomen; en 2) betaalde en niet-betaalde coördinatoren. Daarnaast speelde beschikbaarheid een rol.

De onderzoekers hebben aan drie projectleiders van de onderzochte maatjesprojecten gevraagd om tevens aanwezig te zijn bij één van de focusgroepen vanwege hun brede perspectief op de samenwerking tussen betaalde en niet-betaalde coördinatoren.

3.4 Verloop van het onderzoek

Het onderzoek kende een zeer strakke planning. De looptijd was van juni 2013 tot december 2013. De bedoeling was in de maanden juli tot en met september 2013 diepte-interviews te houden, waarna in september en oktober de focusgroepen konden plaatsvinden. In de zomerperiode lukte het echter niet om voldoende respondenten te vinden die geïnterviewd konden worden. Om die reden is de aanvankelijke planning van de individuele interviews uitgelopen tot oktober. Het gevolg hiervan was dat de focusgroepen ook in de tijd zijn verschoven; ze hebben in oktober en november plaatsgevonden.

Voor de vrijwilligers was het vaak de eerste keer dat zij in het kader van een onderzoek geïnterviewd werden. Ze vonden het fijn om hun ervaringen bij Humanitas te delen en waren dan ook erg enthousiast over het onderzoek. Eén geselecteerde vrijwilliger heeft niet kunnen deelnemen aan het interview vanwege mobiliteitsproblemen. De andere benaderde vrijwilligers konden wel allemaal deelnemen.

Ook de (betaalde en niet-betaalde) coördinatoren die zijn benaderd, waren enthousiast over de vraagstelling van het onderzoek en wilden graag deelnemen aan de diepte-interviews.

Het was lastiger om voldoende deelnemers te vinden voor de focusgroepen. Verschillende redenen lagen hieraan ten grondslag: de uitnodigingen voor de focusgroepen zijn (vrij) laat verstuurd met als gevolg dat deelnemers vaak niet beschikbaar waren op de geplande dagen en tijdstippen. Daarnaast werd van deelnemers uit verschillende regio's verwacht dat zij zouden participeren in een gezamenlijke focusgroep op een centraal gelegen locatie, met als gevolg dat deelnemers (ver) moesten reizen. Niet alle geselecteerde deelnemers waren hiertoe bereid. In één regio speelde ook het feit dat het onderzoek vanwege de hoge werkdruk geen prioriteit had.

De moeite die vanuit de Humanitas-organisatie is gestoken in het vinden van voldoende deelnemers heeft zich uiteindelijk ruimschoots uitbetaald: de focusgroepen waren zeer informatief.

3.5 Data-analyse

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van datatriangulatie, dat wil zeggen dat de gegevens van zeer uiteenlopende bronnen zijn verzameld. Van *alle* gegevensbronnen is schriftelijk verslag gedaan. Ter illustratie: bij zowel de diepte-interviews als de focusgroepen zijn logboeken geschreven, met daarin informatie over onder andere de ambiance van de gesprekken, het verloop van de gesprekken en een korte samenvatting van de inhoud van alle gesprekken. Verder zijn alle interviews, zowel de individuele als de groepsinterviews, op de band opgenomen en integraal uitgetypt.

Voor de analyse is al het materiaal verwerkt in het analyseprogramma MAXQDA. MAXQDA is een analyseprogramma voor kwalitatieve onderzoeksdata, waarin op systematische wijze transcripties geanalyseerd kunnen worden aan de hand van zelf geformuleerde labels, bijvoorbeeld '*gestelde eisen aan vrijwilligers*', '*afbakening deelnemers*', '*succesfactoren*' en '*knelpunten*'. De labels zijn allereerst geformuleerd aan de hand van de verschillende topiclijsten die tijdens de interviews en de focusgroepen zijn gebruikt.

Vervolgens werd tijdens de analyse van de interviews het aantal labels uitgebreid op basis van de antwoorden van de respondenten. Het codesysteem, waarin alle labels op overzichtelijke wijze gerangschikt staan, bevatte aan het einde van het onderzoek meer dan

1000 interviewfragmenten die allemaal een plaats hadden gevonden in één of meerdere labels.

Deze rapportage is gebaseerd op de informatie die in de labels is opgenomen. Daarbij is de anonimiteit van de respondenten gegarandeerd; in het rapport zijn hun persoonlijke gegevens nergens terug te vinden. Ook is het niet mogelijk om citaten te herleiden naar bepaalde personen. Bij ieder citaat staat de functie van de respondent vermeld. In enkele gevallen hebben in de citaten redactionele aanpassingen plaatsgevonden met als doel de leesbaarheid ervan te vergroten.

3.6 **Kwaliteit van het onderzoek**

Dit onderzoek is in de eerste plaats een explorierend onderzoek, dat inzicht wil bieden in het functioneren van betaalde en niet-betaalde coördinatoren van maatjesprojecten van Humanitas. In de conclusies zijn de opvattingen en visies van projectleiders, coördinatoren en vrijwilligers die bij deze maatjesprojecten zijn betrokken, benut om de onderzoeksvragen te beantwoorden. Om de *inhoudelijke representativiteit* te vergroten zijn de respondenten geselecteerd via ‘theoretical sampling’ (zie 3.3.3). Om de *variatiebreedte* van opvattingen en ervaringen inzichtelijk te maken, zijn respondenten uit verschillende regio’s en met uiteenlopende functies ondervraagd.

Vrijwel alle respondenten zijn door medewerkers van Humanitas gevraagd om deel te nemen aan het onderzoek. Een belangrijke kanttekening bij deze wijze van selecteren van respondenten is dat het eerste contactmoment gelegd wordt door de organisatie die opdrachtgever is van het onderzoek. De gerichte selectie vanuit Humanitas zou minder kritische respondenten kunnen opleveren, of respondenten die bovengemiddeld goed functioneren. Bovendien is een sociaal wenselijk “ja” op de vraag of de respondent geïnterviewd wilde worden groter. De redenen waarom gekozen is voor deze selectieprocedure is vanwege de (mensen)kennis van projectleiders over de coördinatoren en de coördinatoren over de vrijwilligers. Daarnaast konden de projectleiders en coördinatoren eenvoudig contact maken vanwege hun (nauwe) samenwerking.

Om toch zoveel mogelijk valide informatie over de onderzoeksvragen te krijgen, is de anonimiteit van de respondent tijdens de interviews expliciet en uitvoerig besproken en gegarandeerd. Hierdoor voelden de respondenten zich vrij om hun opvattingen over de thema’s die tijdens de interviews aan bod kwamen, vrij te uiten en zich ook kritisch uit te laten over bepaalde zaken als ze daar aanleiding toe zagen. Hierdoor biedt het onderzoek voldoende informatie om als basis te dienen bij de (verdere) ontwikkeling van een visie op de doelstellingen en werkwijze binnen Humanitas. De resultaten zijn bovendien niet alleen van belang voor de onderzochte maatjesprojecten, maar ook voor andere programma’s en activiteiten die binnen Humanitas worden uitgevoerd en waarbij coördinatoren verantwoordelijk zijn voor het aansturen en ondersteunen van vrijwilligers.

4 De coördinatoren van de maatjesprojecten

4.1 Inleiding

De drie onderzochte maatjesprojecten die gericht zijn op mensen die in een sociaal isolement verkeren – Humanitas Tandem (district Oost), Humanitas Netwerkcoach Project (district Noord) en Humanitas Activerend Huisbezoek (district Almere/Zeevolde) – worden aangestuurd door betaalde en niet-betaalde krachten: samen houden zij de projecten draaiende. Dit hoofdstuk gaat dieper in op de coördinatie van deze maatjesprojecten. Allereerst wordt er gekeken naar de rollen en taken van de coördinatoren van de maatjesprojecten (4.2). Vervolgens komt de samenwerking tussen de betaalde en niet-betaalde coördinatoren aan bod (4.3). Daarbij gaan we in op de thema's *taakverdeling*, *verantwoordelijkheid* en *gelijkwaardigheid*.

4.2 Taken en rollen van de coördinator

Binnen de drie onderzochte maatjesprojecten van Humanitas zijn de coördinatoren het aanspreekpunt voor de deelnemers en vrijwilligers van de projecten. Ook maken en begeleiden zij de koppelingen tussen deelnemers en vrijwilligers. In het algemeen kan gezegd worden dat het takenpakket van de coördinator bestaat uit het werven van nieuwe deelnemers en vrijwilligers, het voeren van intakegesprekken met deelnemers en vrijwilligers, het maken van koppelingen, de verdere begeleiding van de koppelingen, het coachen van vrijwilligers en het evalueren van de afgeronde koppelingen.

■ Werven van deelnemers

Deelnemers, ook wel 'hulpvragers' genoemd (indien zij nog niet opgenomen zijn in een project), komen op verschillende manieren bij Humanitas terecht. De coördinatoren (en projectleiders) informeren bijvoorbeeld huisartsen en lokale hulpinstanties over het bestaan van de maatjesprojecten. Verder worden de doelgroepen direct bereikt via foldermateriaal dat wordt verspreid in bibliotheken, buurt- en clubhuizen. Het behoort dan ook tot de taken van coördinatoren om contacten te leggen met belangrijke verwijzers en de maatjesprojecten in de buurten waarin ze werkzaam zijn te promoten.

■ Werven van vrijwilligers

Ook de werving van vrijwilligers loopt via verschillende kanalen. Zo vindt Humanitas haar vrijwilligers onder andere via advertenties in lokale kranten, televisie- en radiospotjes en mond-tot-mond reclame. Bredere initiatieven zoals www.ikwordmaatje.nl van het Oranjefonds¹ of websites van regionale vrijwilligerscentrales² zorgen ervoor dat Humanitas steeds bekender wordt onder de groep (potentiële) vrijwilligers.

1 Via de website www.ikwordmaatje.nl, een initiatief van het Oranjefonds, worden vrijwilligers één-op-één gekoppeld aan een deelnemer die wat extra hulp kan gebruiken. De vrijwilliger fungeert als coach, mentor of maatje.

2 Voorbeelden van regionale vrijwilligerscentrales zijn de websites www.vrijwilligerswerkregionaal.nl en www.vrijwilligerscentrales.nl.

■ Intakegesprekken met deelnemers en vrijwilligers

De coördinatoren houden intakegesprekken met alle nieuwe hulpvragers en vrijwilligers die zich aanmelden voor het maatjesproject. De gesprekken vinden plaats bij de hulpvragers thuis. Aan de hand van vragen als ‘Wat is je vraag?’ en ‘Wat verwacht je van ons?’ en een observatie van de woon- en leefomstandigheden schat de coördinator in of de hulpvragers binnen het maatjesproject past. Ook houden de coördinatoren de kennismakingsgesprekken met nieuwe vrijwilligers. Tijdens deze intakegesprekken gaat de coördinator enerzijds na of het maatjesproject aansluit bij de verwachtingen en doelstellingen van de vrijwilliger en anderzijds of de motivatie en capaciteiten van de vrijwilliger voldoende passen bij de aard van het project.

■ Het maken van koppelingen

Een belangrijke taak van de coördinator is het maken van koppelingen tussen deelnemers en vrijwilligers. Indien de coördinator een mogelijke match in het vizier heeft, worden de hulpvragers en vrijwilligers door de coördinator aan elkaar voorgesteld. Als de vrijwilliger en de deelnemer beiden aangeven de koppeling aan te willen gaan, werken zij ongeveer een jaar lang gezamenlijk aan de doelstellingen die aan het begin door de deelnemer in overleg met de coördinator zijn geformuleerd.

■ Het begeleiden van koppelingen

De coördinator blijft na de koppeling een belangrijk aanspreekpunt voor de vrijwilligers en deelnemers. Als er problemen ontstaan tijdens de koppeling, staat hij of zij klaar voor het geven van advies dat, afhankelijk van de vraag of de ernst van het probleem telefonisch, op kantoor of op locatie gegeven wordt. Indien blijkt dat de inzet van hulp door professionele hulpverleners gewenst is, is het voornamelijk aan de betaalde coördinator om de vrijwilliger meer ondersteuning te bieden, of de probleemsituatie geheel uit handen van de vrijwilliger te nemen.

■ Het coachen van vrijwilligers

Behalve voor het maken en het op afstand begeleiden van de koppelingen, zijn de coördinatoren verantwoordelijk voor de verdere coaching van de vrijwilligersgroep. Eens per zes weken organiseren zij terugkombijeenkomsten/groepsintervisies. Tijdens deze bijeenkomsten bespreken de coördinatoren en de vrijwilligers het verloop van de koppelingen. Er wordt gepolst hoe de vrijwilligers in hun koppelingen staan, welke problemen zij zijn tegengekomen en of er behoefte is aan tips en adviezen. De coördinatoren moedigen tijdens deze avonden de vrijwilligers aan om naar elkaars verhalen en problemen te luisteren, ervaringen te delen en elkaar adviezen te geven.

■ Het evalueren van de koppelingen

Aan het einde van de koppeling, die normaalgesproken één jaar duurt, blikt de coördinator met de deelnemer terug op het verloop van de koppeling: Hoe heeft de deelnemer de koppeling ervaren? Zijn de doelstellingen bereikt? De coördinator koppelt de feedback van de deelnemer terug aan de vrijwilliger en gaat, mits de vrijwilliger ervoor open staat, weer op zoek naar aan nieuwe match.

4.3 Samenwerking betaalde en niet-betaalde coördinatoren

In de onderzochte maatjesprojecten worden zowel betaalde als niet-betaalde krachten ingezet om de projecten aan te sturen. De inzet en vorm van samenwerking van betaalde en niet-betaalde krachten verschillen echter per district en per project. Zo wordt Humanitas Netwerkcoach Project uitsluitend door niet-betaalde krachten gecoördineerd. De niet-betaalde coördinatoren van Humanitas Netwerkcoach Project zijn vaak begonnen als vrijwillig maatje. Na een aantal koppelingen heeft men aangegeven geïnteresseerd te zijn in een coördinerende functie binnen het project. De coördinatie van Humanitas Tandem ligt voornamelijk in handen van betaalde coördinatoren, maar deze worden ondersteund door niet-betaalde coördinatoren. Het zijn vaak derdejaarsstudenten Maatschappelijk Werk en Dienstverlening (MWD) of Sociaal Pedagogische Hulpverlening (SPH) die in het kader van een stageopdracht de rol van niet-betaalde coördinator vervullen. Humanitas Activerend Huisbezoek wordt gecoördineerd door een gelijk aantal betaalde en niet-betaalde krachten die in koppels met elkaar samenwerken. De niet-betaalde coördinatoren van Humanitas Activerend Huisbezoek zijn begonnen als vrijwillig maatje en zochten een nieuwe uitdaging in een coördinerende functie. Alle onderzochte maatjesprojecten worden aangestuurd door betaalde projectleiders.

4.3.1 Taakverdeling

De respondenten geven verschillende antwoorden op de vraag hoe de taken tussen betaalde en niet-betaalde coördinatoren zijn verdeeld. Dat hangt onder andere samen met het feit dat er per project sprake is van verschillende vormen van inzet van en samenwerking tussen betaalde en niet-betaalde krachten.

■ Humanitas Netwerkcoach Project

De niet-betaalde coördinatoren van Humanitas Netwerkcoach Project houden zich bezig met de intake van nieuwe deelnemers en vrijwilligers (in samenwerking met de projectleider) en het maken en begeleiden van de koppelingen. De projectleider van het Netwerkcoach Project heeft een grote rol in de aansturing van het project. Zo richt de projectleider zich op de werving van nieuwe deelnemers en vrijwilligers en gaan de meeste nieuwe aanmeldingen via hem/haar voordat ze bij de niet-betaalde coördinatoren terecht komen. De projectleider draagt zorg voor de basistraining van de vrijwilligers en voor de terugkomstbijeenkomsten voor de vrijwilligers en de niet-betaalde coördinatoren.

■ Humanitas Tandem

De taken binnen Humanitas Tandem zijn als volgt verdeeld: de betaalde coördinatoren sturen het project aan en krijgen (of vragen) ondersteuning van de niet-betaalde coördinatoren. De betaalde coördinatoren houden zich, samen met de projectleider(s), bezig met de werving en selectie van nieuwe deelnemers en vrijwilligers. De betaalde coördinator bekijkt per koppeling, vraagstuk of activiteit in hoeverre de niet-betaalde coördinator betrokken kan (en wil) worden in de werkzaamheden. De mate van ondersteuning hangt af van de beschikbaarheid en de capaciteiten van de niet-betaalde coördinator.

■ Humanitas Activerend Huisbezoek

Humanitas Activerend Huisbezoek wordt aangestuurd door een gelijk aantal betaalde en niet-betaalde coördinatoren. Dit hangt samen met een omslag in het project; door vele wisselingen van coördinatoren is er onlangs besloten om meer betaalde coördinatoren in te zetten, maar er is nog geen duidelijke taakverdeling tussen de betaalde en niet-betaalde coördinatoren. Voorheen werkten betaalde en niet-betaalde coördinatoren 'op gevoel' met elkaar samen. Momenteel streeft men ernaar om de betaalde en niet-betaalde coördinatoren meer in koppels te laten samenwerken, waarbij sprake is van een striktere taakverdeling tussen de betaalde en niet-betaalde coördinator. De administratieve taken ('het kantoorwerk') komen meer bij de betaalde coördinator te liggen terwijl de niet-betaalde coördinator zich meer gaat richten op het contact met de vrijwilligers en de deelnemers ('het veldwerk').

4.3.2 **Verantwoordelijkheid**

Alle coördinatoren zijn het erover eens dat iedere coördinator, ongeacht of diegene de functie betaald of onbetaald vervult, verantwoordelijkheid draagt over zijn of haar eigen takenpakket. Ze vinden het continu begeleiden en beschermen van de vrijwilligers en de deelnemers van de maatjesprojecten de belangrijkste taak en verantwoordelijkheid binnen hun takenpakket, zowel voor de betaalde als niet-betaalde coördinator. Toch zijn er wel verschillen.

Betaalde coördinatoren vinden dat zij, in vergelijking met niet-betaalde coördinatoren, meer eindverantwoordelijkheid binnen hun takenpakket behoren te hebben. Zij ontvangen immers salaris voor de uren die zij in het project stoppen en krijgen betaald voor hun professionele kennis.

Ook de niet-betaalde coördinatoren zijn van mening dat betaalde coördinatoren meer eindverantwoordelijkheid dienen te dragen, met de combinatie van 'professionele kennis' en 'salaris' als achterliggende reden.



"Ik denk dat [projectleider X] duidelijk de trekker is van het project, dat is meer tot op professionele kennis, die heeft heel veel ingangen zowel in deze organisatie, want er zijn heel veel verschillende projecten. Ik denk, die is met recht en rede, heet die de professional. Dus ik denk dat die het meeste geraadpleegd wordt. En die heeft ook zicht op alle ingangen en acties binnen dit project. En daarbuiten ook. [...] Ik denk ook dat die de meeste verantwoordelijkheid heeft, een ander soort verantwoordelijkheid. Het is haar beroep, ze krijgt ervoor betaald." (Niet-betaalde coördinator)

De betaalde coördinatoren geven ook aan dat er grenzen zijn aan wat je kunt verwachten van niet-betaalde coördinatoren. Zo vinden de betaalde coördinatoren dat zij de verantwoordelijkheid moeten dragen voor het halen van de doelstellingen van de projecten.

“Wat mag je van een vrijwilliger vragen? Daar zitten ook nog een aantal dingen in. In die zin denk ik zo iemand kan wel krachten hebben op andere taken en daardoor hetzelfde kunnen of willen doen. [...] Op het moment dat je subsidie krijgt van de gemeente heb je je te verantwoorden. Daar zitten dus consequenties aan vast. Je moet een doel halen, een verantwoording doen en dergelijke. In een veranderende tijd waarin het steeds complexer wordt, ook steeds moeilijker wordt om vrijwilligers binnen te halen, deelnemers te krijgen, mag je dan van een vrijwilliger vragen dat hij dat haalt?” (Betaalde coördinator)

4.3.3 **Gelijkwaardigheid**

Hoewel men het erover eens is dat er verschillen zijn in de verantwoordelijkheden van betaalde en niet-betaalde krachten, wordt de samenwerking tussen de betaalde en niet-betaalde coördinator door de meeste respondenten als “vloeiend”, “vanzelfsprekend” en “gelijkwaardig” ervaren. In dit verband wordt vaak verwezen naar de Humanitas-waarden. De respondenten vinden dat de Humanitas-waarden niet alleen terug zijn te vinden in de aard van de maatjesprojecten, maar ook in de onderlinge relaties tussen projectleiders, betaalde en niet-betaalde coördinatoren en vrijwilligers.

“Wij zijn samen Humanitas. Dus wij grijpen met z’n allen in. Het is niet dat er iemand van bovenaf aan komt draven en zegt: ‘dat kan niet.’” (Niet-betaalde coördinator)


“In feite is het altijd een prettige samenwerking. Ik heb het idee dat de vrijwilligers ook wel denken: ‘We moeten het samen doen’. Ik heb in ieder geval nog nooit meegemaakt dat iemand zoiets had van: ‘Oh jij bent betaald, wat oneerlijk’. Nee, het is een saamhorig gevoel van: we moeten er het beste van maken.” (Betaalde coördinator)

“Je hebt allemaal wel je eigen stukje, maar je doet hetzelfde werk. En dat is ook wel mooi, vind ik, want dan houdt je elkaar ook wel scherp.” (Betaalde coördinator)


Intussen proberen de betaalde coördinatoren in deze vloeiende en gelijkwaardige samenwerking zoveel mogelijk rekening te houden met de grenzen van de niet-betaalde coördinatoren, zoals bijvoorbeeld beperkingen in tijd.

“Eigenlijk is het gewoon dat als dingen bij mij binnenkomen, of bij haar, dat of één pakt het op en dat je het even meedeelt aan de ander of dat je het overlegt met de ander van ‘goh, heb jij hier tijd voor’. Dat probeer ik dan wel te doen. [...] Ik kan niet zeggen van ‘je moet’, of ‘ga dit doen’. Als zij geen tijd heeft, dan houdt het op.” (Betaalde coördinator)

Een niet-betaalde coördinator geeft aan dat er niet teveel nadruk gelegd moet worden op het feit of iemand de coördinerende functie betaald of onbetaald doet. Anders kun je de gelijkwaardigheid tussen de betaalde en niet- betaalde coördinator niet goed behouden. Het verdelen van de taken tussen de betaalde en niet-betaalde coördinatoren zou volgens deze respondent ook op basis van beschikbaarheid kunnen plaatsvinden.

 *“Ik vind het buiten kijf dat het heel veel voordeel heeft om professionals in huis te hebben, maar ik zie geen enkele reden om een demarcatielijn te leggen tussen professionals en vrijwilligers. [...] Je moet daar niet te stringent in zijn, je moet kijken naar wat voor dingen moeten er gedaan worden, wie zijn daar het beste voor in huis. De ene keer zitten er alleen maar professionals omdat het zo uitkomt, de andere keer zit er ook een keer een vrijwilliger bij, dat kan in wisselende samenstelling.” (Niet-betaalde coördinator)*

De betaalde coördinatoren staan echter iets voorzichtiger tegenover wisselende takenpakketten van de betaalde en niet-betaalde krachten. Volgens sommige betaalde coördinatoren zou wisseling in takenpakketten tot een optimale samenwerking kunnen leiden; als er sprake is van gelijkwaardigheid en als er van te voren duidelijke afspraken zijn gemaakt over de eindverantwoordelijkheid.

 *“Ik kan me voorstellen dat als je een vrijwilliger hebt die het prettig zou vinden om ook de andere taken erbij te doen, prima. Als iemand dat goed kan doen. Wie zegt dat ik niet een vrijwilliger tref die qua PR of netwerk een ster is? [...] Het is ook heel erg aan wie is de persoon, wat voor kwaliteiten heeft hij, wat brengt hij mee, wat wil hij of zij graag? [...] En dan is daar op zich niks mis mee, mits je het met elkaar op een goede manier overlegt, dat helder is wie wat doet. En je elkaar ook eventueel kunt aanspreken, dat zit dan ook in die gelijkwaardigheid. En je moet van tevoren wel heel goed afspreken waar de eindverantwoording zit.” (Betaalde coördinator)*

5 De deelnemers van de maatjesprojecten

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt het intakeproces van de deelnemers van de maatjesprojecten beschreven. Eerst wordt bekeken hoe de intake van deelnemers verloopt (5.2). Vervolgens wordt ingegaan op de voorwaarden voor deelname aan de maatjesprojecten: hoe baken de betaalde en niet-betaalde coördinatoren de doelgroepen af (5.3)? Twee factoren zijn daarbij van belang. Ten eerste de motivatie en de doelstelling van de hulpvrager (5.3.1) en ten tweede het oordeel van de coördinatoren over de complexiteit en zwaarte van de problematiek van de hulpvrager (5.3.2).

5.2 De intake

De Humanitas-maatjesprojecten zijn er voor mensen die behoefte hebben aan (meer) contact met anderen. Samen met een maatje gaan ze op zoek naar (nieuwe) contacten en verkennen ze de mogelijkheden om een nieuw sociaal netwerk op te bouwen. Hoewel de drie onderzochte maatjesprojecten ieder hun eigen karakter hebben, geldt voor elk project dat zij deelnemers zoeken die zich, ongeacht hun leefomstandigheden of levensverhaal, eenzaam voelen en wekelijks iets willen ondernemen. Nieuwe deelnemers komen vooral bij Humanitas terecht via doorverwijzers, zoals professionele organisaties voor zorg en welzijn, of vrijwilligersorganisaties. Een aantal deelnemers wordt door familie, kennissen of 'de bezorgde buurvrouw' gewezen op het bestaan van de maatjesprojecten, of komt bij Humanitas terecht via advertenties in lokale media en folders bij gezondheidscentra en welzijnsinstanties. Mensen die zich op grond van de informatie over de maatjesprojecten aangesproken voelen, melden zich *zelf* aan en de coördinator bekijkt tijdens een intake of de hulpvraag van de aanmelder binnen het betreffende maatjesproject past.

Hulpvragers die geïnteresseerd zijn in de maatjesprojecten van Humanitas melden zich aan bij het Meld- en Informatiepunt (MIP) of bij een (algemeen) telefoonnummer of e-mailadres dat vermeld staat op de website en in de folders van Humanitas. Zodra een nieuwe aanmelding binnenkomt gaat de coördinator bij de aanmelder op huisbezoek om de hulpvraag te inventariseren en te beoordelen of de hulpvrager binnen het Humanitas-project past. Ook wanneer bij de aanmelding het vermoeden bestaat dat een hulpvrager niet binnen de Humanitas-projecten past, gaat de coördinator op bezoek bij de deelnemer thuis.



“Wat we sowieso doen, is dat we een kennismakingsgesprek doen bij iemand. En in de verwijzing zit vaak ook al een stukje informatie af en toe. Wat voor persoon hebben we mee te maken? Wat voor situatie? En dan kunnen we al een inschat-

ting maken of iemand al... Maar we gaan toch regelmatig het gesprek aan om te kijken: kunnen wij iets met die situatie?” (Betaalde coördinator)

Aan de hand van het huisbezoek schat de coördinator in of Humanitas de geschikte organisatie is om de persoon ondersteuning te bieden. Daarnaast wordt er gekeken of de situatie werkbaar is voor een vrijwilliger.



“Ik wil zien waar ik een vrijwilliger naar toe stuur” (Betaalde coördinator)

Het huisbezoek levert de coördinator waardevolle informatie op over de mogelijkheid om een koppeling met een vrijwilliger tot stand te brengen; een bezoek is informatiever dan een verslag van een verwijzer of een collega die al een huisbezoek hebben afgelegd. De coördinatoren geven aan dat zij tijdens het huisbezoek al mogelijke koppelingen met bepaalde vrijwilligers in gedachten hebben.

Het belang van het maken van goede koppelingen wordt door de coördinatoren als een belangrijke taak beschouwd, omdat ‘mismatchen’ tot een uitstroom van deelnemers kunnen leiden. De huisbezoeken bij de deelnemers en het goed kennen van de vrijwilligersgroep zijn factoren die het risico op een ‘mismatch’ kunnen verkleinen.



“Je kunt niet vanaf papier koppelingen maken. Natuurlijk kan het wel met de gegevens die je daar hebt staan, maar het risico dat je mis schiet of dat het niet klikt is groter. Bij onze deelnemers kan je dat niet hebben. Je kunt niet zeggen ik stuur je Pietje en als dat niet bevalt stuur ik je volgende week Marietje en als dat niet kan, heb ik er nog wel eentje. Dan hoeft het niet meer. Dan hebben ze alweer een aantal klappen gehad bij Humanitas en dan haken ze weer af.” (Betaalde coördinator)

Het kan gebeuren dat de coördinator na een huisbezoek denkt geen koppeling binnen de eigen vrijwilligersgroep te kunnen maken, maar wel weet dat er in andere groepen of projecten vrijwilligers zijn die beter passen bij het profiel en de achtergrondsituatie van deze specifieke persoon. Samen met de coördinator van het andere project of vrijwilligersgroep wordt dan gekeken of de hulpvrager daar terecht kan.

5.3 Afbakening van de doelgroep

De Humanitas-maatjesprojecten zijn gericht op alle mensen die in een sociaal isolement verkeren of dreigen te komen en samen met een vrijwilliger aan de slag willen gaan om hun sociale netwerk op te bouwen of te versterken, ongeacht hun levensverhaal of hun leefomstandigheden. Humanitas richt zich op jong en oud, maar heeft ook projecten die speciaal zijn gericht op specifieke doelgroepen zoals bijvoorbeeld allochtone vrouwen

en meisjes, of jonge moeders. Twee belangrijke voorwaarden voor deelname zijn dat de ondersteuning van de vrijwilliger gericht is op 1) een termijn van ongeveer één jaar en 2) dat de deelnemer na de ondersteuning zelfstandig zijn of haar leven kan voortzetten. De maatjesprojecten hebben dus nadrukkelijk een activerende doelstelling.

Vanwege het tijdelijke en activerende karakter van de maatjesprojecten en het beperkte aanbod van vrijwilligers is het echter niet mogelijk om elke hulpvrager toe te laten. Voor de coördinatoren is het continu zoeken wat er mogelijk is binnen Humanitas. Ondanks de 'ja-cultuur' binnen Humanitas wordt, in het belang van de vrijwilligers en de deelnemers, verwacht dat coördinatoren 'streng aan de poort' blijven. De motivatie en doelstellingen van de hulpvrager en de zwaarte van de problematiek spelen voor de coördinator een belangrijke rol bij het bepalen of een hulpvrager wordt toegelaten tot het maatjesproject.

5.3.1 **Motivatie en doelstelling van hulpvragers**

De eigen motivatie van de hulpvrager om deel te nemen aan het maatjesproject is één van de belangrijkste randvoorwaarden die gesteld wordt, zowel door de betaalde als de onbetaalde coördinator. Wanneer al (snel) blijkt dat de deelnemer niet bereid of in staat is om samen met een vrijwilliger te werken aan de doelstellingen, kan dit volgens de coördinatoren voldoende reden zijn om iemand niet toe te laten tot het maatjesproject.



“Er is een hele lijst van criteria, maar het belangrijkste is dat iemand te activeren is en dat iemand zelf ook geactiveerd wil worden. Dus dat de vrijwilliger er niet is om iemand te verplichten iets te doen, maar dat iemand ook zelfstandig de situatie aan wil pakken en daarmee aan de slag wil. We zijn geen dwanghulpverlener natuurlijk.” (Betaalde coördinator)

“Het belangrijkste is, valt hij/zij wel te activeren.” (Betaalde coördinator)

“Alles komt aan de orde: Studenten, mensen van middelbare leeftijd, ouderen, hele ouderen, dus daar zit de beperking niet in. Het ligt er gewoon aan of mensen er open voor staan.” (Niet-betaalde coördinator)

Daarnaast worden alleen hulpvragers toegelaten die zich bewust zijn van het activerende en tijdelijke karakter van het maatjesproject. Het komt geregeld voor dat mensen die zich aanmelden een maatje zoeken voor een *vriendschappelijke* relatie. Het opbouwen van een dergelijke relatie past volgens de coördinatoren echter niet binnen het *activerende* karakter van de drie onderzochte maatjesprojecten. Wanneer blijkt dat iemand een doelstelling heeft die niet binnen het betreffende Humanitas-project past, wordt er altijd gekeken of er binnen of buiten Humanitas andere projecten zijn die wel aansluiten bij de doelstelling van de hulpvrager.

“We gaan eerst op huisbezoek en dan gaan we wensen en mogelijkheden inventariseren. Wat daarbij heel belangrijk is, is de reden waarom men om een vrijwilliger vraagt. Want we zijn een activerend huisbezoek en geen vriendschappelijk huisbezoek. Dus we willen graag een hulpvraag uitkristalliseren, waar de vrijwilliger ook daadwerkelijk met die deelnemer mee aan de slag kan gaan. Zodra iemand eenzaam is of geïsoleerd en eigenlijk alleen iemand op bezoek wil hebben om eens een keer naar buiten te gaan of samen een kopje koffie te drinken, dan zijn ze niet aan het juiste adres. Dan gaan we doorverwijzen.” (Betaalde coördinator)

“Er zijn bepaalde groepen ouderen die zich soms via via of zichzelf aan melden, maar die meer belang hebben bij iemand die gezellig een kopje koffie komt drinken. Daar zit dan geen activerende doelstelling bij. Die verwijzen we dan ook wel door.” (Betaalde coördinator)


“Want als iemand zich aanmeldt en ik denk ‘die past niet bij ons project’, dan ga ik wel verder kijken, waar kan hij dan wel terecht? Dat past ook wel bij Humanitas, dat je niet dan weer de mensen op de stoep zet. Maar dat je ze ook echt verder helpt.” (Betaalde coördinator)

5.3.2 **Complexe en zware problematiek**

Alle geïnterviewde coördinatoren geven aan dat zij steeds meer te maken krijgen met deelnemers met complexe en zware problematiek, zoals een achtergrond in de verslavingszorg, psychiatrie, jeugdtrauma's, licht verstandelijke beperkingen, financiële problematiek, (overbelaste) mantelzorgers, nieuwkomers, etc. De complexe en zware problematiek van de deelnemers, bijvoorbeeld psychiatrische of verslavingsproblematiek, is volgens de geïnterviewde coördinatoren echter niet genoeg reden om deze deelnemers te weigeren. Dat vinden zowel de betaalde als de niet-betaalde coördinatoren.

“Nee, alle achtergronden hebben we en kunnen we ook bedienen. Daar hebben we ook deskundige vrijwilligers voor. [...] Maar verder qua achtergrond hebben we alles, tot aan tbs toe.” (Betaalde coördinator)


Vaak wordt in overleg met de vrijwilliger gekeken waar de grens voor die vrijwilliger ligt. Het is aan de coördinator om in te kunnen schatten wat de vrijwilligers aankunnen en een hulpvrager af te wijzen als zij voorzien dat de hulpvraag niet binnen het vrijwilligerswerk past. Zowel de betaalde als de niet-betaalde coördinatoren geven aan een grens te trekken als blijkt dat de vrijwilliger in bepaalde gevallen op moet treden als hulpverlener. Indien dat gebeurt wordt vaak besloten om de hulpvrager niet (meer) toe te laten binnen de maatjesprojecten. De hulpvrager wordt dan, door de betaalde coördinator, doorverwezen naar professionele hulpinstanties:

 *“Er zijn ook eisen waar ik absoluut niet aan tegemoet wil komen. Ik heb nu bijvoorbeeld een man van rond de veertig met een tbs-achtergrond, die alleen maar een vrouwelijke vrijwilliger wil. Dat gaat niet gebeuren. Dus die heeft nu één keer een man gehad. Nou, dat klikte niet, vond hij. En we hebben hem een tweede kans gegeven. Hij heeft nu van de week een nieuwe mannelijke vrijwilliger gekregen. En als hij daar niet mee uit de voeten kan, dan houdt het op. Wij moeten natuurlijk ook heel goed voor de vrijwilligers zorgen. Ook goed risico’s kunnen inventariseren.” (Betaalde coördinator)*


“Ik vind dat het werkbaar moet blijven voor de vrijwilliger. En dat je dus niet moet treden in het gebied van de professional, dat is eigenlijk de gouden regel. We kunnen dus complementair, of supplementair, hulp aanbieden, maar dat is vooral de menskant.” (Betaalde coördinator)

“Laatst bijvoorbeeld had ik iemand, een hulpverlener die een mevrouw wilde aanmelden waar professionele hulpverlening nog niet was gelukt, ambulante. En nu wilde ze haar graag aanmelden voor een maatje. Maar toen vertelde ze ook dat mevrouw onregelmatig medicatie inneemt, waardoor ze regelmatig een psychose heeft. Dat is gewoon niet verantwoord om een vrijwilliger in te zetten, daar moet gewoon professionele hulp naar toe.” (Betaalde coördinator)

De complexiteit van de situatie komt niet altijd naar voren bij de intake. Het kan ook voorkomen dat pas tijdens de koppeling duidelijk wordt dat er sprake is van een zeer complexe situatie. Als de problematiek te zwaar blijkt voor de vrijwilliger bekijkt de coördinator wat de mogelijkheden zijn.


 *“Het gebeurt wel eens tijdens de koppeling dat een van de vrijwilligers zegt, wauw, hier is meer aan de hand dan wat ik kan. Dat bespreekt hij of zij dan ook met de coördinator en dan gaan we kijken, kunnen we door met de koppeling of niet. En als we doorgaan met de koppeling dan zijn er ook afspraken met de hulpverlening. Wat kunnen wij aanvullen.” (Betaalde coördinator)*

Soms merken coördinatoren dat vrijwilligers te ver zijn gegaan in het ondersteunen van een hulpvrager. De vrijwilligers komen zelf ook met voorbeelden waarin zij tijdens een koppeling de grens als vrijwilliger hebben overschreden, of dat er hulp van hen wordt verwacht die ze niet kunnen bieden.


 *“Dat voorbeeld van deze meneer waar ik dus ben. Die heeft een zoon en die is schizofreen. [...] Dat is niet aan mij, maar zij zeggen het elke keer, ‘ja jij bent een maatschappelijk werkster of een hulpverlener’. Maar nee, ik ben een eenvoudige vrijwilligster die niet geleerd heeft voor dit soort dingen. Dit is iets voor de profes-*

sionals, daar moeten jullie hulp bij zoeken. En ze verwachten dan hulp van mij, en dat is dus absoluut niet. Dat wordt je ook heel duidelijk verteld in de cursus die je krijgt hier. Dat je dus daarin geen advies kan geven. Het enige wat je kan zeggen is dat ze contact moeten opnemen met een huisarts die ze dan verder helpt. Maar jij kan hen niet bijstaan.” (Vrijwilliger)

Tijdens een groepsinterview met de coördinatoren komt naar voren dat het niet altijd duidelijk is wanneer de grens van vrijwillige inzet is bereikt. Soms denkt de coördinator dat een grens is bereikt, maar blijkt dat de ‘voorzichtigheid’ van de coördinator vooruitgang in de weg staat, omdat de vrijwilliger voldoende doorzettingsvermogen heeft om de hulpvrager wel bij te staan.

 *“Wij denken dan van, ja, kun je daar een vrijwilliger aan blootstellen, want dat gaat soms hartstikke ver. We hebben een vrijwilliger gehad bij een mevrouw die in rouw was omdat haar kind was overleden en die zat op de koude betonvloer bij wijze van spreken. Die vrijwilliger die komt daar elke week en die heeft dan nog wel eens een stel gordijnen en een jasje hier en een dingetje daar en weet je, is dat een taak van de vrijwilliger of past dat niet meer? Ja...” (Betaalde coördinator).*

De interviews maken duidelijk dat er geen algemene leidraad is, maar dat de coördinatoren per situatie afwegen wat een vrijwilliger wel of niet kan doen. Soms staan ze verbaasd over de kracht die vrijwilligers hebben en de zaken die ze teweeg kunnen brengen.

 *“Of is dat juist de mooiheid van vrijwilligers dat dat allemaal kan? Daardoor kunnen hele mooie dingen ontstaan.” (Betaalde coördinator)*

6 De vrijwilligers van de maatjesprojecten

6.1 Inleiding

Dit hoofdstuk gaat in op de wervings- en selectieprocedure van nieuwe vrijwilligers en de keuzes van coördinatoren die hieraan ten grondslag liggen. Allereerst wordt in grote lijnen ingegaan op de werving en selectie van vrijwilligers (6.2). Daarna wordt specifiekere gekeken naar de eisen die de betaalde en niet-betaalde coördinatoren stellen aan de (potentiële) vrijwilligers van de Humanitas maatjesprojecten (6.3). Tot slot wordt beschreven op welke manieren Humanitas haar vrijwilligers ondersteunt en begeleidt (6.4).

6.2 Werving en selectie van nieuwe vrijwilligers

Humanitas bereikt nieuwe vrijwilligers onder andere via advertenties in lokale kranten, televisie- en radiospotjes en mond-tot-mond reclame (zie ook hoofdstuk 4). Het doel van de wervingsacties van Humanitas is om zoveel mogelijk mensen te bereiken zodat de vrijwilligerspool zo divers en groot mogelijk is en blijft.

6.2.1 Algemene procedure

Hoewel elke nieuwe aanmelding van harte welkom is, betekent dit niet dat iedereen die zich aanmeldt daadwerkelijk als vrijwilliger bij Humanitas aan de slag kan gaan. Humanitas stelt potentiële vrijwilligers via de wervingsteksten in folders en op de website op de hoogte van het feit dat vrijwilligerswerk bij Humanitas niet geheel vrijblijvend is. In de brochure *Vrijwilligers doen ertoe: Het vrijwilligersbeleid van Humanitas, alle uitgangspunten en afspraken op een rij* (Humanitas, 2010)³ vraagt Humanitas het volgende van haar vrijwilligers:

- Werken volgens de uitgangspunten en doelstellingen van de vereniging;
- Beschikken over de juiste kwaliteiten en vaardigheden;
- 16 jaar of ouder zijn;
- 4 tot 8 uur willen besteden aan het vrijwilligerswerk;
- De introductiebijeenkomsten bijwonen en deelnemen aan (bij)scholing en werkoverleg;
- Vrijwilligers die actief zijn in een bestuur van Humanitas moeten lid zijn van de vereniging;
- En in sommige gevallen wordt gevraagd om een 'Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) en/of het ondertekenen van een gedragsprotocol.


Geïnteresseerden melden zich bijvoorbeeld aan bij het Meld- en Informatiepunt (MIP), bellen of mailen naar een algemeen telefoonnummer of e-mailadres van Humanitas of melden zich direct aan bij de projectleider of coördinator van het project waarin zij geïnteresseerd zijn.

³ Deze folder is te downloaden via: http://www.humanitas.nl/vrijwilligers/publicaties-vrijwilligerswerk/Vrijwilligersdoenertoe_juni2013_LR_DEF.pdf


Elke nieuw aangemelde vrijwilliger wordt uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek met de projectleider en/of coördinator (zie ook 4.2). Bij Humanitas Tandem komt de vrijwilliger in eerste instantie bij de betaalde coördinator terecht. Vrijwilligers die zich aanmelden voor Humanitas Netwerkcoach Project komen via de projectleider binnen en bij Humanitas Activerend Huisbezoek komt de aanmelding bij zowel de betaalde als niet-betaalde coördinator binnen. Vervolgens wordt bepaald of de persoon als vrijwilliger bij de Humanitas-projecten aan de slag kan.

6.2.2 Lokale verschillen

Humanitas werkt momenteel met bijna 12.000 vrijwilligers, maar vanwege de (natuurlijke) uitstroom van vrijwilligers en de wisselende en toenemende hulpvraag vanuit de samenleving moet Humanitas voortdurend blijven werken aan de werving en selectie van nieuwe vrijwilligers. De toestroom van nieuwe vrijwilligers verschilt echter op regionaal en lokaal niveau. De ene coördinator heeft niets te klagen over de instroom van nieuwe vrijwilligers.

 *“Het is niet moeilijk, dat denk ik niet, ik denk zelf dat we best wel minder moeite doen om vrijwilligers te werven dan een aantal jaren geleden” (Betaalde coördinator)*

Een coördinator van hetzelfde project in een andere regio geeft aan grote moeite te hebben om geschikte nieuwe vrijwilligers te vinden.

 *“Dan kun je artikelen in de krant plaatsen, je kunt advertenties zetten en dergelijke, en dan is de reactie nul komma nul. Of je krijgt een aantal mensen die komen om te reageren en haken dan alsnog af, voordat ze de cursus gaan doen. [...] Ik denk dat het heel regionaal bepaald is, ik heb echt heel veel moeite om aan vrijwilligers te komen, ik krijg het op sommige plekken bijna niet voor elkaar.” (Betaalde coördinator)*

6.3 Gestelde eisen

Tijdens de intake van nieuwe vrijwilligers wordt het ‘standaard vragenlijstje’ dat opgenomen is in de vrijwilligersbrochure in het achterhoofd gehouden (zie 6.2.1). Uit de gesprekken met de coördinatoren is echter gebleken dat dit niet de belangrijkste keuzaspecten zijn in het aannemen van nieuwe vrijwilligers. Het gaat dan vooral om de *motivatie en verwachtingen*, de *communicatieve vaardigheden* van de vrijwilliger en de *intuïtie van de coördinator*.

6.3.1 Motivatie en verwachtingen

Het achterhalen van de motivatie van een mogelijke nieuwe vrijwilliger vormt volgens de coördinatoren een belangrijk onderdeel van het kennismakingsgesprek. Alle betaalde en niet-betaalde coördinatoren geven aan dat zij eerst willen weten waarom iemand zich aanmeldt voor vrijwilligerswerk. Hoewel de meesten een heel lijstje met criteria in gedachten hebben, staat of valt hun oordeel over de vrijwilliger met diens motivatie. Dat is voor vrijwel alle coördinatoren het belangrijkste criterium. In eerste instantie gaat het om de motivatie om vrijwilligerswerk te gaan doen in meer algemene zin.



“Ja, dat is gewoon een lijstje, er is een lijstje. Nou, ja begin maar eens dat je motivatie goed moet zijn. Sommige vrijwilligers komen binnen en als je een gesprek hebt van een half uur, dan prik je er al door dat de motivatie matig is, bijvoorbeeld omdat ze in een arbeidstraject opgedragen hebben gekregen dat ze maar wat vrijwilligerswerk moeten gaan doen. De één doet dat toch nog gemotiveerd en de ander zal daarmee echt al bij de eerste de beste koppeling vastlopen. Dus daar begint het al: motivatie.” (Betaalde coördinator)

Daarna komen de vragen over dit specifieke maatjesproject. Wat trekt je aan in dit project? Weet je wat er van je wordt verwacht? Tijdens deze vragen wordt de persoon op de hoogte gebracht van het activerende en tijdelijke karakter van de koppelingen. Ook wordt direct gepeild of de motivatie en verwachtingen van de vrijwilliger overeenkomen met de doelstelling van het maatjesproject. Met de juiste motivatie (bijvoorbeeld op zoek zijn naar een zinvolle tijdsbesteding) en instelling (bijvoorbeeld bereid zijn om te werken volgens de Humanitas waarden) een koppeling aan durven gaan is een belangrijke eis die zowel door de betaalde als niet-betaalde coördinatoren aan nieuwe vrijwilligers wordt gesteld.

Het merendeel van de geïnterviewde vrijwilligers is via een van de eerder besproken weringskanalen in aanraking gekomen met de maatjesprojecten van Humanitas. Sommige vrijwilligers zijn vanwege ziekte of verlies van hun baan op zoek gegaan naar vrijwilligerswerk, anderen zochten naast hun vaste baan een zinvolle invulling van hun vrije tijd.


Het komt regelmatig voor dat de coördinator iemand voor zich heeft die heel bewust voor het maatjesproject heeft gekozen omdat hij of zij zich verbonden voelt met de deelnemersgroep. Onder de groep geïnterviewde vrijwilligers bevinden zich bijvoorbeeld vrijwilligers die, net als de deelnemers, hun leefwereld willen vergroten en nieuwe sociale contacten willen aangaan.



“Ik ben vorig jaar helaas helemaal afgekeurd vanwege ziekte. Ik denk: ‘Ik moet iets gaan doen’. Anders komen die muren op me af, kom ik achter de geraniums terecht. Dat wil ik niet. En toen zag ik op een gegeven moment een krantje van

Humanitas. Ik denk: 'Hé, dat is wel iets voor mij'. Op die manier ben ik hier terechtgekomen. Ook voor de sociale contacten. Want als je thuis zit, ik woon alleen, dan is soms toch wel de wereld heel klein.' (Vrijwilliger)


Onder de geïnterviewde vrijwilligers respondenten blijkt ook een aantal 'ervaringsdeskundigen' te zitten. Zij zijn als deelnemer bij Humanitas begonnen en zijn inmiddels zover dat ze iemand anders willen helpen in het proces dat zij zelf al hebben doorlopen.

 *"Ik heb drie en een half jaar geleden eerst een maatje gehad van Humanitas en dat heb ik heel goed afgerond en sinds 2,5 jaar ongeveer ben ik zelf vrijwilliger geworden. [...] Waar een ander mij heeft geholpen, wil ik graag een ander mee helpen. Zo ben ik hierin gerold."* (Vrijwilliger)

De vrijwilligers die ervaringsdeskundigen zijn worden door de coördinatoren vanwege hun motivatie en levenservaring als bijzondere vrijwilligers beschouwd. Deze vrijwilligers kunnen zich namelijk goed verplaatsen in de levenssituatie van de deelnemer. Een valkuil kan echter zijn dat de vrijwilliger nog te veel in het verwerkingsproces van de eigen problematiek zit.

6.3.2 **Communicatieve vaardigheden**


Behalve naar de achterliggende motivatie wordt tijdens de kennismakingsgesprekken ook gekeken naar de communicatieve vaardigheden van de vrijwilliger. Het weglaten van een eigen oordeel en terughoudend kunnen zijn in het delen van persoonlijke ervaringen worden door zowel de betaalde als niet-betaalde coördinatoren als belangrijke communicatieve vaardigheden gezien waarover de Humanitas-vrijwilliger hoort te beschikken.

 *"Dat vraagt dat je communicatief ook wel vaardig bent, luisteren kunt zonder te oordelen."* (Betaalde coördinator)

"Dat ze in staat zijn om hun eigen verhaal op de achtergrond te houden." (Betaalde coördinator)

"Het niet de neiging hebben om hun eigen verhaal op tafel te leggen van 'oh ja dat heb ik ook en ik weet nog wel toen ik...'. (Niet-betaalde coördinator)


Ook het tonen van wederzijds respect en een positieve houding naar de deelnemer zijn volgens de coördinatoren eigenschappen waarover een vrijwilliger hoort te beschikken.

 *“Is iemand qua communicatie in staat om het aan te gaan? Kan iemand een ander uit laten spreken? Wederzijds respect, niet te veel het eigen verhaal naar voren brengen, dat is bijvoorbeeld heel belangrijk. De indruk die je van iemand hebt. Hoe komt iemand over? Bedreigend, heel rustig of teruggetrokken? Allemaal dingen waar je naar kijkt.”* (Betaalde coördinator)

De coördinatoren geven aan dat de deelnemers vaak kwetsbaar zijn en iemand nodig hebben die een luisterend oor kan bieden. Het is daarom, in het belang van de deelnemers, belangrijk dat tijdens het kennismakingsgesprek met een nieuwe vrijwilliger goed gelet wordt op deze specifieke communicatieve vaardigheden.


6.3.3 Intuïtie

Naast het ‘standaard vragenlijstje’, de motivatie en de communicatieve vaardigheden van de vrijwilligers, is het vooral de intuïtie van de coördinator (‘het gevoel’) die de doorslaggevende factor kan zijn in het wel of niet aannemen van een nieuwe vrijwilliger.

 *“Het gaat veel verder dan alleen wat op papier staat.”* (Betaalde coördinator)

“Een beetje intuïtie, een beetje nuancegevoel. [...] Ik kijk naar expressie van mensen. En zo heeft iedereen zijn eigen dingen. En dat zijn die kleine nuances of intuïtie.” (Niet-betaalde coördinator)

Die intuïtie is niet alleen gericht op de inschatting van de kwaliteiten van een vrijwilliger. Vaak houdt men bij het kennismakingsgesprek met de vrijwilliger, net als bij de huisbezoeken aan de hulpvragers, al mogelijke koppelingen in het achterhoofd.

 *“Soms komt het ook voor dat je mensen adviseert om gewoon geen vrijwilligerswerk te gaan doen. Terwijl bijvoorbeeld de reden echt totaal niet concreet is, maar gewoon puur dat aspect van dat gevoel wat je als coördinator erbij hebt. Je kent de deelnemers aan de ene kant en de vrijwilliger die daar komt en zich aanmeldt als vrijwilliger, waarvan je dus gewoon weet van: nou, die kan ik nooit koppelen. Die heeft niet de eigenschappen om uiteindelijk die deelnemer uit zijn element te krijgen. Dan wijzen we ook gewoon iemand af.”* (Betaalde coördinator)

Tijdens het kennismakingsgesprek wordt ook gekeken of de persoon binnen de huidige vrijwilligers- en deelnemerspoule past. Wanneer het gevoel overheerst dat hij of zij niet te koppelen is aan een deelnemer kan dit soms betekenen dat de coördinator ‘streng aan de poort is’ en de persoon voor het maatjesproject afwijst. De vrijwilliger kan dan wel worden doorverwezen naar een ander project binnen Humanitas.

6.4 Ondersteuning

Tijdens het intakegesprek wordt de nieuwe vrijwilliger geïnformeerd over het aanbod van Humanitas. Humanitas biedt haar vrijwilligers het volgende aan:⁴

- Aanbod van cursussen, trainingen en terugkomstbijeenkomsten;
- Professionele begeleiding en persoonlijke aandacht van de coördinator;
- Ondersteuning door gespecialiseerde consultants
- Onkostenvergoeding
- Verzekering tegen schade en ongevallen
- Een veilige werkomgeving
- Klachtenreglement
- Gedragscode
- Nazorg

De vrijwilligers geven aan de terugkomstbijeenkomsten, de professionele begeleiding en de persoonlijke aandacht van de coördinator het meest te waarderen.




“Ik doe ook vrijwilligerswerk bij [organisatie X]. [...] Als ik dat vrijwilligerswerk vergelijk met het vrijwilligerswerk bij Humanitas zie ik een groot verschil. Het grote verschil is dat ik hier bij Humanitas heel belangrijk ben. De waardering is groot. Zij proberen de vrijwilligers te koesteren en geven aandacht door o.a. de groepsbijeenkomsten en trainingen. Als je de (betaalde) coördinator belt, is ze altijd aanwezig voor jou. Ze belt terug als ze er niet is. Dat betekent je bent belangrijk voor haar.” (Vrijwilliger)

“Heel belangrijk, als er wat is, krijg je terugkoppeling, dingen waar je zelf niet uitkomt, of als er acuut iets gebeurt, kun je meteen bellen en je krijgt meteen antwoord.” (Vrijwilliger)

“Dat geeft ook het vertrouwen dat als er iets gebeurt waarvan je even niet weet wat je ermee aan moet, dat je dan iemand hebt om raad te vragen.” (Vrijwilliger)


Tijdens de cursussen, trainingen en terugkomstbijeenkomsten kijken de vrijwilligers en coördinatoren samen naar het verloop van de koppelingen. Deze bijeenkomsten zijn niet verplicht voor de vrijwillige coaches, maar worden in de meeste gevallen goed bezocht. Zowel de betaalde als de niet-betaalde coördinatoren zien de één-op-één begeleiding en de intervisiebijeenkomsten met de vrijwilligers als de meest waardevolle momenten in de begeleiding.

⁴ Zie: *Vrijwilligers doen ertoe: Het vrijwilligersbeleid van Humanitas, alle uitgangspunten en afspraken op een rij* (Humanitas, 2010), downloaden via: http://www.humanitas.nl/vrijwilligers/publicaties-vrijwilligerswerk/Vrijwilligersdoenertoe_juni2013_LR_DEF.pdf

 *“Ja, regelmatig zien we elkaar, zo eens in de 6 weken is er een terugkomdag en daar komen de vrijwilligers en coördinatoren naar toe en [projectleider X] is er dan en dan wisselen we gegevens uit. Dat vind ik vrij essentieel. Als je iemand helpt, dan moet je vaak beslissingen nemen en dat is heel goed om daarover dan met anderen van gedachten te wisselen.”* (Niet-betaalde coördinator)

“Daar komt natuurlijk ook de informatie van binnen. Daarin volg je het proces en kun je ook als er iets spaak loopt daarop actie ondernemen.” (Betaalde coördinator)

De begeleiding van vrijwilligers is niet alleen van belang voor het volgen van de koppelingen. De coördinatoren vinden, met het oog op (eventuele) nieuwe koppelingen, het belangrijk dat zij hun vrijwilligers goed kennen. Zij geven aan dat de meeste succesvolle koppelingen voornamelijk te danken zijn aan een goede inschatting van de capaciteiten en de kracht van de vrijwilliger. Het goed kennen van de vrijwilligers vergroot volgens hen de kans op succesvolle koppelingen.

 *“Wat voor ons heel belangrijk is, is het contact. Wij moeten weten: wie is de vrijwilliger? Op het moment dat wij een koppeling maken, hebben wij een heel goed systeem waarin wij dus een aantal eigenschappen en kenmerken vastleggen.”* (Focusgroep betaalde coördinatoren)

7 Het succes van de Humanitas maatjesprojecten

7.1 Inleiding

Dit hoofdstuk bevat een overzicht van de succesfactoren van de Humanitas maatjesprojecten die naar voren zijn gekomen in de diepte-interviews en focusgroepen. Allereerst wordt ingegaan op de aanpak van Humanitas, die door het merendeel van de respondenten als 'uniek' wordt beschreven (7.2). Achtereenvolgens worden de laagdrempeligheid, gelijkwaardigheid en het activerende en vraaggerichte karakter van de Humanitas-maatjesprojecten beschreven. Vervolgens wordt er gekeken naar de succesfactoren van de koppelingen tussen de vrijwilligers en deelnemers (7.3). Tot slot komt de kracht van de samenwerking tussen de betaalde en niet-betaalde coördinatoren aan bod (7.4).

7.2 Unieke aanpak van Humanitas

Op de vraag 'Welke succesfactoren ervaar jij bij de uitoefening van je taken?' verwijzen zowel de vrijwilligers als betaalde en niet-betaalde coördinatoren veelvuldig naar de werkwijze van Humanitas in het algemeen. Woorden als 'laagdrempeligheid', 'gelijkwaardigheid', 'activerend' en 'vraaggericht' worden regelmatig genoemd; zaken die overigens terug te herleiden zijn naar de Humanitas-waarden: gelijkwaardigheid, verantwoordelijkheid, zelfbeschikking, betrokken en vraaggericht⁵.

7.2.1 Laagdrempeligheid

De Humanitas-maatjesprojecten richten zich op het doorbreken van sociaal isolement en waar mogelijk het zelfstandig opbouwen en onderhouden van contacten. Mensen die in een sociaal isolement leven, vormen een relatief onzichtbare groep in de samenleving die zich niet snel zal melden bij hulpinstanties. Voor hulpinstanties zijn sociaal geïsoleerden moeilijk bereikbaar omdat zij zich bijvoorbeeld schamen voor hun isolement, geen inzicht hebben in hun eigen leefsituatie, niet weten waar ze met hun probleem terecht kunnen of elke vorm van hulp vermijden (Machielse & Runia, 2013).

Volgens de respondenten weet Humanitas de juiste mensen te bereiken, dat wil zeggen: mensen die baat (kunnen) hebben bij de maatjesprojecten. Volgens de meesten is dit te danken aan de *laagdrempeligheid* van Humanitas.




"Ik denk, vooral omdat die menselijke kant en de gelijkwaardigheid daarvan voor veel deelnemers als aanpak nieuw overkomt, maar ook heel makkelijk bereikbaar is voor mensen. Die kunnen ze ook heel makkelijk vatten. Dus als je met een methodiek komt of een ingewikkelde systematiek waaraan ze moeten voldoen en hier kunnen ze zelf bepalen wat ze willen in zekere mate." (Betaalde coördinator)

5 Een overzicht van de Humanitas waarden is te vinden op: <http://www.humanitas.nl/over-humanitas/werkwijze/kernwaarden>


“Dat echt op een laagdrempelige manier mensen een duwtje in de rug krijgen. En vooral dat laagdrempelige. Je ziet dat bij veel mensen waar ook hulpverlening in zit. Soms zijn ze ook wel een beetje de hulpverlening beu. Dit is toch wel een hele mooie manier om juist zo laagdrempelig ... en je ziet toch dat er hele mooie dingen worden bereikt.” (Betaalde coördinator)

7.2.2 Gelijkwaardigheid

De gelijkwaardigheid tussen de deelnemer en de Humanitas-vrijwilliger wordt door alle respondenten als andere grote succesfactor van de maatjesprojecten gezien.


 *“Gelijkwaardigheid is voor de deelnemers cruciaal, want het voelt gewoon heel anders. Ze voelen zich niet gedwongen, ze voelen zich als mens gezien en gekend.”* (Focusgroep betaalde coördinatoren).

De gelijkwaardigheid hoort volgens de respondenten in elke vorm van contact met Humanitas en de hulpvrager zichtbaar te zijn, maar blijkt vooral een belangrijke rol te spelen in het contact tussen de deelnemer en de vrijwilliger. Wanneer er tijdens de groeps gesprekken wordt gesproken over de relatie tussen de deelnemer en vrijwilliger, wordt deze als volgt beschreven:

 *“Ik heb ooit een heel mooi compliment gehoord van een hulpvraagster: ik was zo blij met die vrijwilliger. [...] Die vrijwilligster was geen familie, geen instantie, compleet belangeloos, puur voor mij. (Projectleider (betaald))*

“De setting is heel erg goed, normaal gaat iemand die een probleem heeft naar de therapeut, maar het is een gelijkwaardig contact. [...] Het is een therapeutische context, maar een gelijkwaardig contact. Dat is veel sterker denk ik dan een therapeutisch contact.” (Vrijwilliger)

In de groepsinterviews wordt een aantal voorbeelden genoemd die duidelijk maken hoe cruciaal het gelijkwaardige contact tussen de deelnemer en de vrijwilliger in sommige gevallen kan zijn. Daar waar de professionele hulpverlener bijvoorbeeld het contact verliest, wordt de vrijwilliger, door de gelijkwaardige relatie, juist wel toegelaten in het leven van de deelnemer. Het contact met de vrijwilliger is in sommige gevallen zelfs het enige contact met de buitenwereld.

 *“Het is bijvoorbeeld recent gebeurd bij een koppeling bij mij in [gemeente X]. Die mevrouw die heeft een hele hoop hulpverlening, maar daarnaast is er een vrijwilliger voor dat stukje isolement. Die mevrouw heeft recent alle hulpverlening de deur uitgestuurd, maar de vrijwilliger mocht als enige blijven.”* (Focusgroep betaalde coördinatoren).

7.2.3 Het activerende en tijdelijke karakter

Humanitas ondersteunt de deelnemer waar mogelijk, met als resultaat dat deelnemers weer het heft in eigen hand kunnen nemen. Het is niet de bedoeling dat de vrijwilliger het stuur overneemt van de hulpvrager. Sommige vrijwilligers geven aan dat er makkelijker gewerkt kan worden aan doelstellingen vanwege het activerende en tijdelijke karakter van de maatjesprojecten. Door de deelnemer vooraf doelen te laten stellen en een 'eindtijd' te stellen aan de koppeling, kan de vrijwilliger, samen met de deelnemer (en de coördinator), terug kijken op het 'succes' van de koppeling.



“De kracht van dat het tijdelijk is ook dat je kan benoemen dat je iets bereikt hebt.” (Focusgroep vrijwilligers)

“Uiteindelijk ga je uit elkaar omdat het eindig is. Je neemt afscheid op een manier dat er toch iets gebeurd is waar je mee verder kunt.” (Focusgroep vrijwilligers)

7.2.4 Vraaggericht

Een andere succesfactor die de coördinatoren en de vrijwilligers aangeven is dat de deelnemer de vraag bepaalt en dat de motivatie vanuit de deelnemer zelf hoort te komen.



“Wij zeggen niet, van: die deelnemer moet uit het sociaal isolement. Nee, dat is de persoon die dat zelf wil. En wat ontbreekt is natuurlijk vaak bij de mensen de knowhow en hoe kom ik dan uit het sociaal isolement? En daar ontstaat de vrijwilliger.” (Focusgroep betaalde coördinatoren)

“We hebben de Tandem ook werkelijk als metafoor. De deelnemer mag voorop zitten en mag ook gelijk zelf sturen, die mag aangeven waar hij naartoe wil. [...] We blijven dicht bij de doelstelling, dus contacten maken en onderhouden, maar ze mogen zelf in dat land van contactmogelijkheden rondfietsen. De vrijwilliger is een pure ondersteuning, die geeft trapsnelheid en sterkte aan die tandem, die kan een hand op de schouder leggen zo van ‘ik steun je.’” (Betaalde coördinator)

Door deze vraaggerichte aanpak zijn sommige vrijwilligers zich ervan bewust dat ze het contact met de deelnemer gelijkwaardig moeten houden.



“Je hebt zelf altijd een beeld van: dan wil ik dit en dan wil ik dat. Maar eigenlijk heb jij niks te willen. Jij komt voor haar. En jij hebt eigenlijk niks te willen. Je moet je eigenlijk aanpassen aan het tempo van haar, elke keer vragen: wat wil jij? Het enige wat je eigenlijk kunt, is haar adviseren en proberen te activeren dat ze wat gaat doen. Daar gaat het uiteindelijk om.” (Vrijwilliger)

Een andere vrijwilliger merkt op dat het prettig is om als vrijwilliger met een deelnemer aan de slag te gaan, juist door de vraaggerichte aanpak van Humanitas. Een deelnemer die zich vanuit zichzelf heeft aangemeld bij Humanitas en zelf 'het stuur in handen heeft' staat waarschijnlijk gemotiveerd in een koppeling en zal ook sneller *zelf* het succes van de koppeling ervaren.



“Een persoon heeft natuurlijk ook de keuze om zich bij Humanitas aan te melden. Het is niet verplicht. Als het verplicht wordt kun je je voorstellen dat mensen er geen zin in hebben. [...] Als ze zeggen dat ze een maatje willen en dingen willen veranderen, als je dan in één van de dingen die ze willen een kleine verandering kunt aanbrengen, is het al een succes. Als ze zeggen dat ze iets vaker alleen op straat willen, of iets vaker naar de club willen, en dat lukt dan één keer per week meer, dan is dat al een klein succes.” (Vrijwilliger)

7.3 De 'kleine' successen

De succesfactoren van Humanitas worden, met name door de vrijwilligers, ook in 'de kleine dingen' ervaren. In de diepte-interviews en focusgroepen met de vrijwilligers komen allerlei voorbeelden van 'kleine successen' naar voren:

Vrijwilliger 1: “Dat de deur al weer open gaat.”

Vrijwilliger 2: “Dat een grijns op het gezicht verschijnt.”

Vrijwilliger 3: “Als iemand een fijn uurtje heeft gehad, als hij wat kwijt kon.”

Vrijwilliger 4: “Dat je het vertrouwen wint, dat je dat voelt.”

(Focusgroep vrijwilligers)



“Als ik zie en hoor dat iemand aan de slag is gegaan, waarvan ik in de eerste instantie dacht, ik vertel dit nu wel en geef het nu wel aan, en dan toch krijg je de volgende keer bevestiging dat iemand er wat mee heeft gedaan en dat het is blijven hangen. Dan word ik wel warm. Het heeft effect.” (Focusgroep vrijwilligers)

De niet-betaalde coördinatoren, die vaak eerst zelf 'maatje' zijn geweest (zie ook hoofdstuk 4), komen tijdens de diepte-interviews zelf met een aantal voorbeelden van 'kleine' successen die zij destijds zelf als maatje hebben ervaren:




“Dat zie ik bijvoorbeeld bij de oude man waar ik coach van geworden ben. Die man had helemaal geen enkele familielid, geen kennissen, die leefde helemaal alleen. Als die niet iemand heeft die er altijd kan zijn en die voor hem de zaken regelt, als

zo iemand ontbreekt, dan was die man allang niet meer geweest.” (Niet-betaalde coördinator)

“We kunnen geen wonderen leveren, maar wel kleine wondertjes. Kleine stapjes. Waardoor je denkt van ‘Het komt vast goed. Mogelijkheden genoeg dat het goed komt.’ We hebben natuurlijk niet allemaal teruggebeld van ‘Hoe zit het?’ Maar in elk geval hebben we ze tools aangereikt, het te kunnen doen.” (Niet-betaalde coördinator)

Ook de betaalde coördinatoren krijgen de succeservaringen van de vrijwilligers mee tijdens de intervisiebijeenkomsten en de één-op-één contactmomenten. Zij geven tijdens de diepte-interviews echter aan moeite te hebben om deze kleine successen van de koppelingen te vertalen naar het grotere succesverhaal van Humanitas, bijvoorbeeld wanneer zij spreken met gemeentes en andere subsidieverstrekkers:


 *“Het succes zit in hele kleine dingen, maar die hele kleine dingen zijn voor een ander een wereld van verschil. En een gigantische rijkdom. We moeten niet verwachten dat je iemands leven 180 graden omdraait. En daarom is het ook zo moeilijk om anderen die je ervan wilt overtuigen, of die je nodig hebt, te laten zien van wat het succes is van een koppeling.” (Betaalde coördinator)*

7.4 De kracht van de samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten

Alle respondenten zien de samenwerking tussen vrijwilligers en betaalde krachten in de organisatie als een zeer waardevolle bijdrage aan het succes van Humanitas. Allereerst beschouwen ze de inzet van vrijwilligers als grote succesfactor van de Humanitas-maatjesprojecten.

 *“De vrijwilliger is voor mij eigenlijk altijd het goud waar ik mee werk.” (Betaalde coördinator).*

Volgens de coördinatoren waarborgt de vrijwilliger de gelijkwaardige relatie tussen Humanitas en de deelnemer. Hierdoor kunnen bijvoorbeeld deelnemers die professionele hulp hebben afgewezen, toch bereikt worden (zie ook 7.2.2).

 *“We werken nog steeds met de kracht van de vrijwilliger. En de kracht van de vrijwilliger, op basis van de waarden van Humanitas met de gelijkwaardigheid, maakt dat de deelnemer van die professionaliteit niets merkt. Dat moet de bedoeling zijn, dat het gelijkwaardig ingestoken kan worden, en het voor de deelnemer*


is alsof ze met een vriendschappelijk contact naast zich lopen, zonder dat daar iets achter zit van een professional die moet afvinken, of wat binnen een bepaalde tijd klaar moet zijn of iets dergelijks. En die professionaliteit zit op de achtergrond. En daar voelt een deelnemer als het goed is niks van.” (Focusgroep betaalde coördinatoren)

Ten tweede merken de vrijwilligers en de niet-betaalde coördinatoren tijdens de interviews op dat het succes van de maatjesprojecten van Humanitas ook te danken is aan de beroepskrachten binnen de organisatie. Volgens hen spelen zij een belangrijke rol in het waarborgen van structuur en stabiliteit van de organisatie:

 *“Dat is ook de basis, dat is structuur en stabiliteit. Dat heb je echt nodig hoor, anders lopen vrijwilligers weg.” (Vrijwilliger)*


“Haal de betaalde krachten niet weg! Want dat zijn toch de dragers vind ik van de organisatie” (Niet-betaalde coördinator)

Het samenspel met vrijwilligers en beroepskrachten wordt door alle respondenten als grootste succesfactor van de maatjesprojecten gezien:

 *“Ik denk dat de mix van vrijwilliger, beroepskracht, dat is een heel goede. De beroepskracht die heeft expertise, die kan zeggen: ‘dit is een geval voor een psychiater en dit kunnen wij aan’. Daar heb ik zelf ook wel ideeën over, maar die ideeën worden dan ondersteund door de beroepskracht.” (Niet-betaalde coördinator)*


“Het succes zit hem, denk ik, op de werkvloer in de contacten tussen de vrijwilligers en de deelnemers in eerste instantie. Dus die coördinator is een hele belangrijke om het project tot een succes te maken. En vervolgens moet je professionaliseren en ook de kennis hebben om zaken te professionaliseren en de kwaliteit steeds te verbeteren.” (Betaalde coördinator)

De inzet van niet-betaalde coördinatoren wordt zowel door de betaalde als niet-betaalde coördinatoren gewaardeerd en gerelateerd aan het succes van Humanitas. Hierin speelt de affiniteit en de betrokkenheid van de niet-betaalde coördinator een belangrijke rol.

 *“De vrijwillige coördinator is in ieder geval iemand die dat doet omdat hij gemotiveerd is, anders dan dat hij z’n geld moet verdienen. Hij komt uit zichzelf, dus ik denk dat het een soort garantie is voor affiniteit, betrokkenheid enzovoort. [...] En kijk, een beroepskracht, die heeft zeg maar een grotere tool. Dus dat is z’n kracht weer.” (Niet-betaalde coördinator)*

“We hebben wel eens van die pareltjes, mensen die het eigenlijk in hun werkende leven hebben gedaan, die nu WAO hebben, of niet meer hoeven te werken. Die weet je dan ook lange tijd aan je te binden en waar je op kunt bouwen.” (Focusgroep betaalde coördinatoren)

Uit een groepsinterview met betaalde en niet-betaalde coördinatoren komt naar voren dat de affiniteit en betrokkenheid van de niet-betaalde coördinator niet alleen een belangrijke rol kan spelen in het contact met de vrijwilligersgroep, maar ook in het contact met de hulpvragers. Een niet-betaalde coördinator merkt op dat doordat hij/zij de functie vrijwillig vervult, het de laagdrempeligheid in de relatie met de hulpvrager kan bieden. Dit kan een betaalde coördinator niet altijd bieden.

 *“Ik denk, ze waarderen het heel erg dat jij dat als vrijwilliger doet. En ik denk dat ze dat dan makkelijker zien, dat jij naast hun komt zitten. En niet tegenover, kijk als professional heb je al, de meeste hebben een heel groot verleden wat betreft professionals en dat wil je nu niet.” (Focusgroep betaalde en niet-betaalde coördinatoren)*


8 De knelpunten

8.1 Inleiding


Dit hoofdstuk biedt een overzicht van knelpunten die de coördinatoren ervaren bij de uitoefening van hun taken. Ten eerste komen de recente maatschappelijke en beleidsontwikkelingen aan bod (8.2). Vervolgens wordt gekeken naar de gevolgen van deze externe veranderingen voor de continuïteit en de kwaliteit van de maatjesprojecten (8.3). Andere knelpunten zijn de constante aandacht voor het leveren van maatwerk (8.4) en het ontstaan van wachtlijsten (8.5). Tot slot wordt er ingegaan op de grenzen van de inzet van vrijwilligers (8.6).

8.2 Beleidsontwikkelingen

Onder invloed van recente beleidsontwikkelingen heeft Humanitas te maken met grote veranderingen (zie ook 2.2). Er wordt meer verwacht van de vrijwillige inzet van burgers voor kwetsbare groepen en gemeenten, welzijns- en zorgorganisaties zijn bezig zich opnieuw op het hulpaanbod te oriënteren. Alle coördinatoren, betaald en niet-betaald, merken dat reguliere instellingen vanwege bezuinigingen selectiever zijn in het soort cliënten dat zij met beroepskrachten kunnen ondersteunen en dat zij eerder geneigd zijn om vrijwilligersorganisaties zoals Humanitas in te schakelen.

 *“Ik merk wel de laatste tijd dat de mensen veel meer doorverwezen worden terwijl dat eigenlijk ons werk niet is.”* (Focusgroep betaalde en niet-betaalde coördinatoren)

Vooral de betaalde coördinatoren merken dat het gemeentebestuur en subsidieregelingen de ontwikkeling van de maatjesprojecten van Humanitas steeds meer beïnvloeden. Zij vinden het spijtig dat recente beleidsontwikkelingen soms leidend zijn in de projecten, in plaats van de hulpvraag vanuit de samenleving.


 *“Je bent natuurlijk met handen en voeten gebonden aan de cultuur van de maatschappij waarin je zit. En in onze cultuur is op dit moment geld leidend en niet de mensen.”* (Betaalde coördinator)

“Het dilemma wordt voor een deel ook bepaald door wat het gesprek met de gemeente doet, en hoe een gemeente erin staat en de huidige ontwikkelingen met een kanteling, en al dat soort zaken nog meer. Ja, dat maakt dat je daar gewoon dik mee te maken hebt, en dat het heel bepalend kan zijn, zelfs daar waar je het niet wilt.” (Focusgroep betaalde coördinatoren)


Tijdens de gesprekken met de niet-betaalde coördinatoren komt dit knelpunt nauwelijks ter sprake. Dat hangt waarschijnlijk samen met het feit dat de verantwoordelijkheid voor de werving van nieuwe deelnemers en de aansturing van de projecten in eerste instantie bij de betaalde coördinatoren en projectleiders ligt (zie ook 4.3).

8.3 Continuïteit

De betaalde coördinatoren geven tijdens de diepte-interviews en focusgroepen aan moeite te hebben om de continuïteit van de maatjesprojecten binnen de veranderende beleidscontext te waarborgen. Veranderingen in de maatschappelijke context of de subsidieregelgeving kunnen ertoe leiden dat bepaalde projecten binnen Humanitas worden stopgezet.

 *“We zitten nu ook continu aan de grenzen zo van wat gaan we doen. Je wilt die mensen niet laten vallen dus je probeert zoveel mogelijk daarin te doen. Het is continu opzoeken van wat mogelijk is. [...] Soms blijkt dat in de loop van het jaar van hoe je dan iemand toch nog kunt helpen. En wanneer zeg je dit moeten we niet gaan doen? Want het is dan zo duidelijk dat je enkel en alleen bezig bent om één maatje te zoeken.”* (Betaalde coördinator)

Dit betekent soms dat bepaalde doelgroepen die Humanitas voorheen wel kon helpen nu buiten de boot vallen.


 *“De vriendendienst hielp ook mensen die vijf of tien jaar lang een maatje moesten hebben. Ondersteunend Contact hielp ook mensen die dementerend waren en waar een bezoeker vrijwilliger naar toe ging, tot in lengte van jaren. Die mensen laat je nu los, omdat je daar als Tandem eigenlijk geen mogelijkheid meer in biedt.”* (Betaalde coördinator)

Ook dit knelpunt komt in de diepte-interviews en focusgroepen met niet-betaalde coördinatoren minder naar voren dan in de interviews met de betaalde coördinatoren. Aangezien het toch de betaalde coördinatoren zijn die verantwoordelijk zijn voor de werving van nieuwe deelnemers en voor de aansturing van de projecten, wordt de zorg om continuïteit van de projecten door hen zwaarder gevoeld.

8.4 Zichtbaarheid


De promotie van de Humanitas-maatjesprojecten neemt veel tijd in beslag en vraagt door de recente beleidsontwikkelingen zelfs extra aandacht. Door de transformaties in het soci-

ale domein moet Humanitas zich als vrijwilligersorganisatie opnieuw bezinnen op haar rol en positie in de samenleving. Tegelijkertijd moet zij ervoor zorgen dat zowel de hulpvragers als belangrijke samenwerkingspartners en subsidieverstrekkers Humanitas niet uit het oog verliezen. Daarnaast moet zij zich bekend maken bij nieuwe organisaties die zich in het sociale domein begeven en samenwerkingsrelaties met hen tot stand brengen. De promotie van Humanitas en het werven van nieuwe deelnemers is een taak die bij de betaalde coördinatoren en projectleider(s) ligt (zie 4.3) en het zijn dan ook de betaalde coördinatoren die het in de gaten houden van de sociale kaart en maatschappelijke en beleidsontwikkelingen als onmisbaar maar tijdrovend onderdeel van hun werk beschouwen. Zij zijn van mening dat Humanitas bekend moet worden en blijven bij (potentiële) deelnemers, vrijwilligers en subsidieverstrekkers en dat dit continue aandacht vraagt.

 *“Je moet wel continu bezig zijn met bekend zijn in de omgeving. Je kunt niet zeggen: Ik heb voorlichting gegeven, nu weet iedereen wel van ons bestaan. Je moet continu daarmee bezig zijn. [...] Mensen vergeten het ook gewoon. Je moet continu bezig zijn met blijven informeren.”* (Betaalde coördinator)

“Je bent natuurlijk beperkt door centen, dat betekent ook dat je doorlopend ook subsidies moet aanvragen maar ook moet verantwoorden, dat vraagt ook administratief meer handelingen dan je misschien normaliter hieraan had gehangen. Het vergt ook doorlopend om naast het ondersteunen van de koppelingen, het begeleiden van vrijwilligers, om daarnaast dus ook nog als coördinator je bezig te houden met publiciteit, met het verkopen van het project, het bekend maken van het project.” (Betaalde coördinator)


Ondanks de energie die wordt gestopt in de promotie van de maatjesprojecten blijkt het werk van Humanitas niet altijd bekend te zijn bij belangrijke subsidiegevers. Die ondervinding is voor de betaalde coördinatoren soms zeer frustrerend.

 *“Laatst hadden we een presentatie gegeven voor mensen van het zorgloket. Dan verwacht je dat die mensen allemaal weten wat we doen. We worden door de gemeente [X] gefinancierd dus die mensen weten vast allemaal van het bestaan af. Dan zit je daar en dan hoor je: ‘Oh, als ik dat nou eerder had geweten’. Dat komt toch nog voor, terwijl je wel altijd heel druk bent met het bekend maken.”* (Betaalde coördinator)


8.5 Maatwerk leveren

Ook het maken van koppelingen is een taak die meer tijd en energie kost dan in eerste instantie wordt verwacht. Zowel de betaalde als niet-betaalde coördinatoren praten over

belemmeringen in het maken van nieuwe koppelingen. Een evenwicht vinden in het juiste aantal deelnemers en vrijwilligers is voor alle coördinatoren een constante zorg.

 *“Het is voorgekomen dat we allemaal bezet waren en dat we een hulpvrager hadden en dat we dachten ‘Oh jee, zou iemand een tweede kunnen doen?’ En dat gebeurt ook wel, dat iemand een tweede doet, die het aan kan of die ruimte daarvoor heeft. En het komt ook wel eens voor dat je denkt van ‘Het gaat klikken’ en dan kom je tot ontdekking dat de hulpvrager de vraag niet zo duidelijk gesteld had.” (Niet-betaalde coördinator)*


De niet-betaalde coördinatoren geven aan veel tijd kwijt te zijn in het zoeken naar evenwicht tussen de *types* vrijwilligers en deelnemers. Tijdens de interviews met de betaalde coördinatoren komt dit ook ter sprake. Zij ervaren daarnaast ook knelpunten in het zoeken naar een evenwicht tussen het *aantal* deelnemers en vrijwilligers. Zo beschrijft een betaalde coördinator tijdens een groepsinterview wat er komt kijken bij het maken van alle koppelingen.

 *“Stel je maakt 25 koppelingen, dan betekent het niet dat je 25 vrijwilligers en 25 deelnemers hebt. [...] Je hebt per definitie een groter team van vrijwilligers nodig dat af en toe inzetbaar is. Die vrijwilligers moet je wel ondersteunen want ze moeten wel gemotiveerd blijven als de perfecte match nog niet in beeld is. Dus je hebt sowieso 50 mensen als je 25 koppelingen hebt. En dat is nog te weinig, want je moet continu op maat werven, dus je hebt minstens, door het jaar heen, veel meer. En dat is heel veel in totaal, als je ook nog boven je aantal koppelingen gaat zitten en niet mensen op een wachtlijst gaat zetten, dan zit je op een gegeven moment met 100 mensen.” (Betaalde coördinator)*

Deze betaalde coördinator verwijst met de zinsnede ‘boven je aantal koppelingen zitten’ naar de prestatieafspraken met de desbetreffende gemeente.

8.6 Wachtlijsten

De betaalde coördinatoren hebben te maken met vooraf gestelde targets die door de gemeenten waarin ze werken worden gesteld: het gaat dan om het aantal koppelingen dat binnen een bepaalde periode gemaakt dient te worden om aan de subsidievoorwaarden te voldoen. Het kan echter ook voorkomen dat Humanitas, bijvoorbeeld dankzij een succesvolle wervingscampagne, meer koppelingen kan maken dan de voorafgestelde prestatieafspraken met de gemeente. In sommige gevallen is er zelfs sprake van wachtlijsten omdat er meer hulpvragers zijn dan men aankan. Ondanks de volle wachtlijsten worden vaak geen nieuwe koppelingen gemaakt vanwege het ontbreken van extra financiering.

 *“Maar die mensen hebben wel gebeld, en ze hebben zich aangemeld en ze wachten op een koppeling maar wij kunnen niks. En we moeten wachten tot volgend jaar, en dan kunnen we wel koppelen, en dan hebben we weer onze doelstelling behaald, en dan hebben we er weer zoveel die wachten.”* (Betaalde coördinator)

“Nou ik denk dat dat vooral moreel ligt. Dat je eigenlijk iemand wel wil helpen, maar dat het niet meer kan omdat de prestatieafspraken gehaald is, en je niet meer geld krijgt van de gemeente. Dat je officieel mensen op een wachtlijst moet zetten, en dat je ze dus eigenlijk niet meer kan helpen.” (Focusgroep betaalde coördinatoren)


De betaalde coördinatoren vinden het spijtig dat er wachtlijsten ontstaan, maar ze zijn het erover eens dat de extra koppelingen niet automatisch door de niet-betaalde coördinatoren overgenomen kunnen worden. Het werk van de niet-betaalde coördinator vraagt immers om begeleiding (en dus uren) van de betaalde coördinator en bovendien gaan bepaalde vaste lasten, zoals onkostenvergoeding en verzekering tegen schade en ongevallen van de vrijwilligers, bij het maken van nieuwe koppelingen gewoon door. Daarnaast vinden de betaalde coördinatoren dat de grenzen van het vrijwilligerswerk bewaakt moeten worden.

8.7 Grenzen van het vrijwilligerswerk


De grenzen van het vrijwilligerswerk zijn in alle diepte-interviews en focusgroepen met de betaalde en niet-betaalde coördinatoren ter sprake gekomen. Met name de positie van de vrijwillige maatjes en coaches ten opzichte van deelnemers met complexe problematiek, die zich vaak al in een keten van hulpverlening bevinden, brengt vragen met zich mee. Bijvoorbeeld: wat hoort eigenlijk bij een professionele hulpverlener te liggen en waar ligt de grens wat een vrijwilliger qua kennis, tijd en verantwoordelijk wel kan ?

8.7.1 De grens tussen maatje en hulpverlener

Uit de groepsgesprekken met de coördinatoren blijkt dat de intervisiebijeenkomsten en het één-op-één contact met de coördinator belangrijke momenten zijn waarop deze grenzen met de vrijwilligers besproken kunnen worden:

 *“Je weet dat er grenzen zijn, daarom is het goed om altijd intervisie-/terugkom-bijeenkomsten, contact met je vrijwilligers, dat vrijwilligers ook contact met coördinatoren zoeken, weet dat je aan de bel kan trekken, want die grenzen moet je bespreken, dan worden die grenzen helder, die moet je ervaren of die moet je voelen en dan... die hele harde grenzen zijn in dat werk vaak niet te stellen.”* (Focusgroep betaalde en niet-betaalde coördinatoren)

De grenzen zijn, zowel voor de vrijwilliger als voor de coördinator, niet altijd even duidelijk. Het is aan de coördinator om deze, samen met de vrijwilliger, in de gaten te houden. Zowel de betaalde als niet-betaalde coördinatoren voelen zich erg verantwoordelijk wanneer in enkele gevallen blijkt dat de vrijwilligers toch over hun eigen grenzen zijn gegaan. Een betaalde coördinator geeft het volgende voorbeeld.


 *“Dat is wel eens voorgekomen, ja. Ik moet zeggen vaker, heb ik nu gemerkt bij huisbezoek. Omdat het gewoon... dan hebben mensen bijvoorbeeld ook een drankprobleem. [...] Psychische problemen. Ja, dat is wel weer zoeken. Ook dat je met de vrijwilliger afstemt. Dit en dat speelt er, ik ben er altijd heel eerlijk in. [...] Die had medicatie, liep ook op straat te schreeuwen 's nachts. En dat heb ik allemaal besproken en gezegd: ‘durf je het aan?’ Ze zei: ‘ik ga het proberen. Ik kijk hoe het gaat en we houden contact en als het niet gaat, dan trek ik aan de bel’. Dus ja, dan gebeurt het weleens dat we ook... niet zo vaak, hoor, maar dat we toch moeten gaan praten: dit is boven onze pet. Of boven de pet van de vrijwilligers. Maar ik vind zelf, Humanitas gaat daar vrij ver in, om mensen echt te helpen.”*
(Betaalde coördinator)

8.7.2 De grens tussen de betaalde en niet-betaalde coördinator

In de gesprekken met de betaalde coördinatoren komt naar voren dat zij zich niet alleen verantwoordelijk voelen voor het bewaken van de grenzen van de vrijwillige maatjes, maar ook voor de grenzen van de niet-betaalde coördinatoren. Hoewel de samenwerking tussen de betaalde en niet-betaalde coördinator in 4.3 als “vloeiend”, “vanzelfsprekend” en “gelijkwaardig” is beschreven, zijn de betaalde coördinatoren zich toch bewust van de beperkte beschikbaarheid van de vrijwilligers.


 *“Het is niet eindeloos.”* (Betaalde coördinator)

De vrijwilligers doen het werk immers vrijwillig en het is van belang om in de gaten te houden dat ook het werk van de niet-betaalde coördinator binnen de grenzen van het vrijwilligerswerk blijft. Ook de niet-betaalde coördinatoren geven tijdens de diepte-interviews en focusgroepen aan dat het voor hen ‘leuk moet blijven’.

 *“Het is voor mij nog steeds vrijwilligerswerk. Ik krijg er niet voor betaald en het moet voor mij leuk blijven.”* (Niet-betaalde coördinator)

De inzet van vrijwilligers in coördinerende functies brengt in de ogen van de betaalde coördinatoren echter een aantal knelpunten met zich mee. Een aantal betaalde coördinatoren uit zorgen over de continuïteit van de projecten. Er wordt veel energie gestoken in het begeleiden van en binding zoeken met vrijwilligers van Humanitas, maar gezien het

vrijblijvende karakter van het vrijwilligerswerk betekent het dat deze tijd en energie regelmatig opnieuw moet worden gestoken in het werven van een nieuwe lading vrijwilligers en niet-betaalde coördinatoren.

 *“We investeren heel veel in die vrijwilligers en in die coördinatoren ook. Dus daarom is het allemaal extra zuur als ze dan na een jaar zeggen: ‘ja, ik ga nu weg.’ Je stopt er echt extra tijd en aandacht in.”* (Focusgroep betaalde coördinatoren)


“Wat we zien met vrijwillige coördinatoren, er zijn natuurlijk hele trouwe coördinatoren die echt ook voor een flink aantal jaren verbinden, maar in toenemende mate zien we ook coördinatoren die het tijdelijk doen omdat ze op zoek zijn naar betaald werk en dan toch op het moment dat ze betaald werk vinden het vrijwilligerswerk weer loslaten.” (Focusgroep betaalde en niet-betaalde coördinatoren)

Ook de niet-betaalde coördinatoren zien het gevaar van het vrijblijvende karakter van het vrijwilligerswerk, wat blijkt uit het groepsgesprek met betaalde en niet-betaalde coördinatoren.


 *“Het moet leuk blijven”* (Focusgroep betaalde en niet-betaalde coördinatoren)

“Anders dan stop ik ermee en dat is het fijne van een vrijwillige coördinator, dat ik ook kan zeggen: ‘ik heb er geen zin meer in en dan stap ik eruit.’” (Focusgroep betaalde en niet-betaalde coördinatoren)


Het vertrek van de vrijwilligers wordt door de betaalde en niet-betaalde coördinatoren echter wel als een vanzelfsprekend ‘risico’ van vrijwilligersorganisaties gezien. De betaalde coördinatoren geven aan het betreuenswaardig te vinden dat de binding met de groep vrijwilligers door de wisseling van (niet-betaalde) coördinerende functies in gevaar wordt gebracht. De betaalde coördinatoren vrezen hierdoor het contact te verliezen met de vaste groep vrijwilligers die zich al jaren inzetten voor Humanitas.

 *“Wij zijn begonnen met twee onbetaalde coördinatoren en het is een project waar heel veel wisselingen van coördinatoren hebben gezeten. De coördinator doet een jaar als vrijwilliger en dan, de meesten zijn op zoek naar betaald werk en gaan dan weer weg en dat is een aantal keer zo gebeurd en nu dreigt eigenlijk het project een beetje in elkaar te zakken. Vrijwilligers waren boos dat dit gebeurde en hadden zo iets: ‘ik ben hier nu vijf jaar en je bent nu weer de zesde coördinator die vertrekt.’”* (Focusgroep betaalde en niet-betaalde coördinatoren)

Niet alleen de continuïteit is een aandachtspunt. De betaalde coördinatoren geven ook aan dat zij door de wisseling van niet-betaalde coördinatoren de kwaliteit van de projecten uit het oog kunnen verliezen.

 *“Het is dus niet alleen continuïteit, maar ook een stukje kwaliteit: wat kun je bieden? Maar ook een stuk case load. Sommige projecten zijn zo groot, dan heb je daarin ook gewoon meer vrijwillige coördinatoren nodig. [...] Er zijn ook activiteiten binnen Humanitas die alleen met vrijwillige coördinatoren werken, maar dan is er altijd wel ergens een back-up. Er moet gewoon wel echt een back-up zijn. Wij hebben op een bepaald moment ook gezegd met elkaar: de poortwachtersrol is zo belangrijk.” (Betaalde coördinator)*

De niet-betaalde krachten tonen begrip voor het bovenstaande standpunt van de betaalde coördinatoren. In hun ogen zijn het de betaalde coördinatoren die continuïteit in de projecten kunnen waarborgen, maar zijn zij wel van mening dat de rol van de vrijwillige coördinator hierin onmisbaar blijft.

 *“Zoals ik ernaar kijk, bieden de betaalde coördinatoren de grootste kans op continuïteit voor je afdeling, voor je projecten. (Focusgroep betaalde en niet-betaalde coördinatoren)*

9 Conclusie

9.1 Inleiding

Het doel van dit onderzoek is meer kennis en inzicht te krijgen in de overeenkomsten en verschillen tussen de maatjesprojecten van Humanitas die worden aangestuurd door betaalde en niet-betaalde coördinatoren. Met deze kennis kan Humanitas gefundeerde en beargumenteerde besluiten nemen over de inzet van betaalde of niet-betaalde coördinatoren. Om deze doelstelling te realiseren is de volgende vraagstelling geformuleerd:

Hoe functioneren door niet-betaalde krachten gecoördineerde maatjesprojecten van Humanitas in vergelijking met maatjesprojecten van Humanitas die door een betaalde kracht worden gecoördineerd?

In dit hoofdstuk wordt aan de hand van de onderzoeksvragen een antwoord op de vraagstelling gegeven.

9.2 Taken en rollen van coördinatoren

Deelvraag 1: Welke taken en rollen hebben coördinatoren van maatjesprojecten bij Humanitas?

Alle onderzochte maatjesprojecten worden aangestuurd door betaalde projectleiders. Daarnaast kent elk project één of meerdere coördinatoren die het aanspreekpunt vormen voor de deelnemers en de vrijwilligers in de projecten. De inzet van betaalde en/of niet-betaalde coördinatoren verschilt voor de drie onderzochte maatjesprojecten. Humanitas Tandem werkt met betaalde coördinatoren die ondersteund worden door niet-betaalde coördinatoren, terwijl in het Humanitas Netwerkcoach Project uitsluitend niet-betaalde coördinatoren worden ingezet. Bij Humanitas Activerend Huisbezoek vindt de coördinatie plaats door koppels van betaalde en niet-betaalde krachten.

De belangrijkste verschillen tussen betaalde en niet-betaalde coördinatoren is dat betaalde coördinatoren meer beleidsmatige taken vervullen. Zo richten zij zich (samen met projectleiders) op de promotie en de achterliggende strategie van de maatjesprojecten. Ook de contacten met verwijzende instanties, zoals huisartsen, en lokale hulpinstanties lopen in principe via de betaalde coördinatoren. Zij zijn het eerste aanspreekpunt voor professionals die een potentiële deelnemer willen aanmelden.⁶

⁶ Sommige niet-betaalde coördinatoren hebben vanwege hun (vroegere) werkervaring ook toegang tot relevante lokale netwerken en hulpinstanties. Zij vormen echter niet de vanzelfsprekende ingang voor verwijzers buiten Humanitas.

Daarnaast zijn betaalde coördinatoren verantwoordelijk voor de werving en selectie van nieuwe deelnemers en vrijwilligers, en dan met name voor het behalen van het vooraf bepaalde aantal deelnemers en koppelingen (prestatieafspraken met subsidiegevers). In de meeste gevallen zijn zij ook eindverantwoordelijk voor de basistraining van de vrijwilligers en voor de intervisie- en terugkombijeenkomsten van vrijwilligers en niet-betaalde coördinatoren.

De meeste aanmeldingen van hulpvragers en vrijwilligers gaan in eerste instantie naar de betaalde coördinatoren of de projectleider. Bij Humanitas Netwerkcoach Project houden de niet-betaalde coördinatoren zich voornamelijk bezig met de feitelijke intake van nieuw aangemelde hulpvragers en de kennismakingsgesprekken met vrijwilligers. Een belangrijke rol is het maken en begeleiden van de koppelingen.

Bij Humanitas Tandem zien we een vergelijkbare taakverdeling. De betaalde coördinatoren sturen dit maatjesproject aan en per situatie wordt bekeken of er een niet-betaalde coördinator beschikbaar is en welke taken die op zich kan nemen.

Bij Humanitas Activerend Huisbezoek lag de taakverdeling tussen betaalde en niet-betaalde coördinatoren aanvankelijk niet vast, maar momenteel streeft men naar een meer strikte taakverdeling waarbij de betaalde coördinator het 'kantoorwerk' voor zijn of haar rekening neemt en de niet-betaalde coördinator vooral wordt ingezet voor het 'veldwerk'.

Alle coördinatoren, betaald en niet-betaald, dragen verantwoordelijkheid voor de taken die ze vervullen. Dat is een van de uitgangspunten van het werken bij Humanitas. Voor de niet-betaalde coördinatoren heeft deze verantwoordelijkheid vooral betrekking op het begeleiden en ondersteunen van vrijwilligers en deelnemers van de maatjesprojecten. De betaalde coördinatoren zijn daarnaast eindverantwoordelijk voor de algemene gang van zaken en voor het behalen van de doelstellingen. De verschillen in verantwoordelijkheid hebben overigens geen invloed op de gelijkwaardigheid tussen betaalde en niet-betaalde krachten. Dat hangt samen met de Humanitas-waarden die het uitgangspunt vormen voor de onderlinge relaties tussen projectleiders, betaalde coördinatoren, niet-betaalde coördinatoren en vrijwilligers.

9.3 Keuzes bij de intake van de deelnemers

Deelvraag 2: Welke keuzes maken betaalde en niet-betaalde coördinatoren bij de intake van deelnemers?

De Humanitas-maatjesprojecten zijn gericht op *alle* mensen die zich eenzaam voelen of sociaal geïsoleerd zijn en samen met een vrijwilliger aan de slag willen gaan om hun sociale netwerk te versterken of op te bouwen, ongeacht hun levensverhaal of leefomstandigheden. Wel zijn er criteria die de coördinatoren hanteren bij het al dan niet toelaten

van een hulpvrager. De belangrijkste factoren waar de coördinatoren op letten zijn de motivatie van de hulpvrager om deel te nemen aan het betreffende maatjesproject, de doelstellingen van de hulpvrager en de zwaarte van de problematiek.

Een positieve motivatie van de hulpvrager om een koppeling met een vrijwilliger aan te gaan, vormt voor alle geïnterviewde coördinatoren de belangrijkste voorwaarde om deel te kunnen nemen aan het maatjesproject. Dat betekent ook dat een hulpvrager zich bewust moet zijn van het tijdelijke en activerende karakter van het project en zich realiseert dat hij of zij na een bepaalde periode weer op eigen kracht verder moet. De doelstellingen van de hulpvrager spelen hier dus een belangrijke rol; wanneer iemand slechts op zoek is naar gezelschap of een langdurig contact met een vrijwilliger wil, is een maatjesproject van Humanitas niet de juiste interventie. Een laatste aandachtspunt bij het al dan niet toelaten van een hulpvrager is de achterliggende problematiek. Of coördinatoren hulpvragers met complexe en zware problematiek toelaten, hangt af van de 'kwaliteit' en de capaciteiten van de vrijwilligers die voor de koppeling beschikbaar zijn. De coördinator schat in wat een vrijwilliger aankan. De grens ligt voor alle coördinatoren bij het soort hulp dat de vrijwilliger moet verlenen: wanneer de vrijwilliger taken van een professional moet overnemen en in de rol van hulpverlener terecht komt, wordt een hulpvrager niet toegelaten. Toch is niet altijd duidelijk waar die grens van vrijwillige inzet ligt: de geïnterviewde coördinatoren en vrijwilligers hebben hier verschillende opvattingen over. Cruciaal is of de coördinator de beoogde vrijwilliger goed kent en samen met de vrijwilliger kan bepalen wat wel en niet mogelijk is bij een specifieke hulpvrager. Wanneer een hulpvrager niet binnen het betreffende maatjesproject past, wordt bekeken of er andere hulp beschikbaar is, al dan niet binnen Humanitas.

Uit het onderzoek blijkt niet dat betaalde en niet-betaalde coördinatoren andere keuzes maken bij het toelaten van hulpvragers. Voor beiden geldt dat ze in de eerste plaats kijken naar de motivatie en houding van de hulpvrager. De criteria die vanuit Humanitas worden gesteld zijn helder en de indruk die een hulpvrager maakt tijdens het huisbezoek is over het algemeen bepalend voor het oordeel hierover. De informatie van de verwijzer is dus niet doorslaggevend.

In de meeste gevallen weegt ook mee of de coördinator zicht heeft op de vrijwilligerspoule en het idee heeft dat er een geschikte vrijwilliger is die aan deze specifieke hulpvrager kan worden gekoppeld.

9.4 De selectie van de vrijwilligers

Deelvraag 3: Welke keuzes maken betaalde en niet-betaalde coördinatoren bij de selectie van vrijwilligers?

Bij de algemene werving van vrijwilligers zijn over het algemeen alleen de betaalde coördinatoren betrokken. Zij vervullen een rol bij de promotie van Humanitas-projecten, zowel

voor hulpvragers als voor vrijwilligers. Bij de wervingscampagnes wordt duidelijk gecommuniceerd wat voor soort organisatie Humanitas is, wat de Humanitas-waarden zijn en welke uitgangspunten ten grondslag liggen aan het vrijwilligersbeleid.

Wanneer een vrijwilliger zich meldt, gebeurt dat in eerste instantie bij de projectleider of de betaalde coördinator. Vervolgens wordt hij of zij uitgenodigd voor een persoonlijk kennismakingsgesprek. Deze gesprekken worden vooral door betaalde krachten gevoerd. Bij Humanitas Netwerkcoach worden deze gesprekken door de projectleider gevoerd, bij Humanitas Tandem door de betaalde coördinatoren. Alleen bij Humanitas Activerend Huisbezoek zijn het zowel betaalde als niet-betaalde coördinatoren die de kennismakingsgesprekken voeren. In deze kennismakingsgesprekken wordt beoordeeld of iemand aan de eisen voldoet die Humanitas aan haar vrijwilligers stelt (zie 6.2.1). Daarnaast vinden de coördinatoren de volgende factoren van belang: de motivatie van de vrijwilliger, diens verwachtingen ten aanzien van het maatjesproject en de hulpvragers en iemands (communicatieve) vaardigheden.

Alle coördinatoren proberen tijdens het kennismakingsgesprek te achterhalen wat iemands motivatie is om vrijwilliger bij Humanitas te willen worden en wat zijn of haar verwachtingen van het maatjesproject zijn. De coördinatoren zien het liefste vrijwilligers die op zoek zijn naar een zinvolle tijdsbesteding. Bovendien moeten ze bereid zijn om te werken volgens de Humanitas-waarden. Ook 'ervaringsdeskundigen' kunnen geschikte maatjes zijn omdat ze vanuit hun eigen levenservaring iemand anders willen helpen en vaak goed bij de hulpvragers kunnen aansluiten. Alle coördinatoren zijn terughoudend met het aannemen van vrijwilligers die door een andere instantie verplicht zijn om vrijwilligerswerk te doen. Daar zijn de hulpvragers maatjescontact volgens hen te kwetsbaar voor.

Tijdens het kennismakingsgesprek schatten de coördinatoren ook in of iemand de communicatieve vaardigheden bezit die nodig zijn om vrijwillig maatje te kunnen worden: kan iemand bijvoorbeeld een eigen oordeel weglaten, terughoudend zijn in het delen van persoonlijke ervaringen, wederzijds respect tonen en een positieve houding naar een hulpvragers innemen? Ook is belangrijk dat de vrijwilligers in staat zijn een *tijdelijke* koppeling aan te gaan en een activerende houding kunnen aannemen. Dat betekent dat ze bereid en in staat moeten zijn om samen met een deelnemer aan vooraf bepaalde doelstellingen te werken.

In het onderzoek is niet gebleken dat betaalde en niet-betaalde coördinatoren andere keuzes maken bij het kiezen selecteren van vrijwilligers. Voor beiden is het oordeel vooral gebaseerd op ervaring en 'gevoel'. Alle coördinatoren geven aan dat intuïtie vaak de doorslaggevende factor is. In veel gevallen gaat die positieve intuïtie samen met de verwachting dat de betreffende vrijwilliger te koppelen is aan een bepaalde hulpvragers die zich voor het maatjesproject heeft ingeschreven. Ze maken dus in hun hoofd al een koppeling.

9.5 Ondersteuning en begeleiding van vrijwilligers

Deelvraag 4: Op welke wijze bieden betaalde en niet-betaalde coördinatoren ondersteuning en begeleiding aan vrijwilligers?

Alle vrijwilligers nemen na het kennismakingsgesprek deel aan een introductiebijeenkomst. Als de vrijwilliger eenmaal aan een hulpvrager is gekoppeld, wordt hij of zij begeleidt door de coördinator die de koppeling op afstand volgt. De coördinator blijft het aanspreekpunt voor de vrijwilliger en voor de deelnemer; bij problemen of vragen kunnen zij overleggen met de coördinator.

De begeleiding van de vrijwilligers vindt op twee manieren plaats. Ten eerste op individueel niveau; de coördinator heeft één-op-één contactmomenten met de vrijwilliger: op kantoor, telefonisch of per e-mail. Daarnaast zijn de coördinatoren verantwoordelijk voor het ondersteunen en coachen van de vrijwilligers op groepsniveau. Deze ondersteuning vindt plaats door middel van gezamenlijke intervisie- en terugkomstbijeenkomsten waarin vrijwilligers hun ervaringen delen en elkaar tips en adviezen geven. Ook organiseert Humanitas regelmatig thema-avonden over onderwerpen die relevant zijn voor de maatjescontacten. Deze bijeenkomsten zijn niet alleen van belang voor de vrijwilligers; het biedt coördinatoren de gelegenheid om te horen hoe de koppelingen verlopen en op de hoogte te blijven van de voortgang van een contact. Bovendien krijgen de coördinatoren tijdens deze bijeenkomsten een beter beeld van de vrijwilliger. Het goed kennen van de vrijwilligers leidt volgens de coördinatoren meestal tot succesvolle koppelingen. Regelmatig contact tussen coördinatoren en vrijwilligers is dan ook een belangrijke voorwaarde om kansrijke koppelingen te kunnen maken en daarmee de kwaliteit van de maatjescontacten te waarborgen.

9.6 Succesfactoren

Deelvraag 5: Welke succesfactoren ervaren betaalde en niet-betaalde coördinatoren bij de uitoefening van hun taken?

De maatjesprojecten van Humanitas zijn gericht op het doorbreken van sociaal isolement en waar mogelijk het zelfstandig opbouwen en onderhouden van contacten. Mensen die in een sociaal isolement leven, vormen een relatief onzichtbare groep in de samenleving die zich niet snel zal melden bij hulpinstanties. Ze schamen zich voor hun problemen, of weten niet waar ze zich moeten melden voor hulp. Anderen hebben negatieve ervaringen met de hulpverlening en proberen hun problemen zelf op te lossen. Volgens de respondenten is Humanitas goed in staat om de beoogde doelgroep te ondersteunen.

Dit is ten eerste te danken aan de laagdrempelige aanpak, waardoor ook hulpvragers worden bereikt die professionele hulpverlening afwijzen en zorgmijgend zijn. Die laagdrempel-

ligheid komt tot uitdrukking in de gelijkwaardige relatie tussen vrijwilligers en deelnemers. Kenmerkend hier is het onderscheid tussen de professionele hulpverlener 'die wat van je wil' en de Humanitas-vrijwilliger 'met wie je samen je doelen bereikt'. Niet het probleem van de hulpvrager staat centraal, maar het menselijke contact tussen het vrijwillige maatje en de hulpvrager. De hulpvrager wordt in de eerste plaats gezien en erkend als mens, niet als iemand die een probleem heeft. Tegelijkertijd wordt verwacht dat de deelnemer gemotiveerd is om deel te nemen aan het project en dat hij of zij zich ervan bewust is dat het maatjescontact een tijdelijk en activerend karakter heeft. Door deze voorwaarde wordt voorkomen dat de hulpvrager afhankelijk wordt van de vrijwilliger; er wordt zowel van de hulpvrager als van de vrijwilliger iets gevraagd en dit bevordert de gelijkwaardigheid van de relatie.

Door de laagdrempeligheid en de gelijkwaardige relatie is bij de maatjesprojecten veel oog voor kleine resultaten. Kleine successen kunnen door een deelnemer worden ervaren als een grote stap vooruit. Omdat de vrijwilliger naast de deelnemer staat, kan hij dit kleine succes zien en op waarde schatten.

Een belangrijke succesfactor van de Humanitas maatjesprojecten is de samenwerking tussen vrijwilligers en betaalde krachten in de organisatie, die elk hun eigen kracht en dynamiek hebben. De kracht van de vrijwilligers is de laagdrempeligheid en de gelijkwaardige relatie. De vrijwilligers kunnen hun werk echter alleen goed doen dankzij de steun van beroepskrachten, die hen aansturen, begeleiden en ondersteunen. Dat geldt ook voor de coördinatoren die hun werk op vrijwillige basis doen. De projectleiders en de betaalde coördinatoren staan garant voor de kwaliteit van het vrijwilligerswerk en zorgen bovendien voor continuïteit van de projecten.

9.7 Knelpunten

Deelvraag 6: Welke knelpunten en belemmerende factoren ervaren betaalde en niet-betaalde coördinatoren bij de uitoefening van hun taken?

De betaalde coördinatoren zijn (samen met projectleiders) betrokken bij het beleid met betrekking tot de maatjesprojecten, bij het promoten van deze projecten bij het publiek en bij doorverwijzende instellingen, bij het onderhouden van contacten met gemeenten en andere subsidieverstrekkingen. Ze zijn verantwoordelijk voor het werven van vrijwilligers en hulpvragers en voor het halen van de doelstellingen en de prestatieafspraken.

De betaalde coördinatoren geven aan dat de promotie van Humanitas-maatjesprojecten veel tijd in beslag neemt. Dit heeft vooral te maken met grote veranderingen in de bredere beleidscontext waarin vrijwilligersorganisaties zoals Humanitas zich op hun rol en positie moeten bezinnen. Door de voortdurende veranderingen in de sociale sector is het bijhouden van de sociale kaart en het onderhouden van contacten met verwijzende instellingen een tijdrovend onderdeel van hun werk dat permanente aandacht vraagt. Het profileren

van de organisatie bij relevante partijen kost hierdoor meer tijd en inspanningen dan voorheen het geval was. Voor maatjesprojecten die met betaalde coördinatoren werken, zoals Humanitas Tandem, is het gemakkelijker om als volwaardige ketenpartner deel te nemen aan relevante verbanden. Door het veranderde beleid en de afbouw van de verzorgingsstaat worden de verwachtingen ten aanzien van vrijwillige inzet steeds groter en worden steeds meer mensen doorverwezen naar Humanitas. Zowel het aantal aanvragen stijgt als het aantal hulpvragers uit specifieke doelgroepen met zware en complexe problematiek. Humanitas heeft hiervoor niet altijd de nodige deskundigheid of menskracht/capaciteit in huis. Ook worden steeds hogere eisen aan vrijwilligers gesteld. Het vinden van de juiste vrijwilligers en het trainen en ondersteunen vergt daarom ook meer tijd en aandacht. De betaalde coördinatoren die al meerdere jaren voor Humanitas werken, geven aan dat het steeds lastiger wordt om de kwaliteit en de continuïteit van de maatjesprojecten te waarborgen. Ze moeten niet alleen de aantallen hulpvragers en vrijwilligers op peil houden, maar ook de diversiteit binnen de deelnemers- en vrijwilligersgroepen op elkaar af blijven stemmen.

De coördinatoren merken dat beleid en geld meer leidend zijn geworden in de maatjesprojecten, dan de hulpvraag vanuit de samenleving. Ze krijgen steeds meer te maken met door de gemeente gestelde targets in termen van het aantal koppelingen dat binnen een bepaalde periode moet worden gemaakt om aan de subsidievoorwaarden te voldoen. Hierdoor vallen bepaalde groepen, die Humanitas voorheen wel kon helpen, nu ineens buiten de boot omdat ze niet (gemakkelijk) te activeren zijn of niet geholpen zijn met tijdelijke hulp (er is bijvoorbeeld geen ruimte om mensen die dementerend zijn gedurende lange tijd te ondersteunen).

Door de strenge subsidieregels ontstaan in sommige gevallen ook wachtlijsten met hulpvragers. Wanneer het aantal beoogde koppelingen is behaald, is er geen financiële ruimte om nog meer koppelingen tot stand te brengen. De betaalde coördinatoren vinden het niet vanzelfsprekend dat niet-betalde coördinatoren deze taak volledig van hen overnemen. Het werk dat zij doen is vrijwillig en dat betekent dat er niet eindeloos meer taken op hun bord kunnen worden geschoven. Vanwege de inhoud en de verantwoordelijkheid, maar ook omdat het begeleiden van niet-betalde coördinatoren tijd (begeleiding) van de betaalde coördinator kost. Niet-betalde coördinatie maakt de projecten ook meer kwetsbaar; niet-betalde coördinatoren kunnen makkelijker vertrekken omdat ze bijvoorbeeld een baan hebben gevonden. Het werven en opleiden van een nieuwe niet-betalde coördinator is een tijdrovende zaak. Bovendien is de binding van niet-betalde vrijwilligers met de vrijwilligersgroep minder stabiel dan van de betaalde coördinatoren. Te veel afwisseling van niet-betalde coördinatoren kan de relatie met de trouwe groep vrijwilligers nadelig beïnvloeden.

Niet-betalde coördinatoren ervaren deze knelpunten minder. Zij sturen de projecten niet aan en zijn minder betrokken bij het werven van vrijwilligers en hulpvragers, het vinden van subsidies en het voldoen aan prestatieafspraken of het halen van doelstellingen. Zij

ervaren wel knelpunten bij het koppelen van het *soort* vrijwilliger en deelnemers. In die zin worden ze wel geconfronteerd met het toenemende zwaarte van de problematiek van hulpvragers en het vinden van geschikte vrijwilligers die deze hulpvragers kunnen begeleiden. De niet-betaalde coördinatoren zijn van mening dat alleen betaalde coördinatoren de continuïteit in de projecten kunnen waarborgen.

9.8 Conclusie

De doelgroep van de maatjesprojecten

De aanpak van sociaal isolement is een complexe zaak vanwege de grote heterogeniteit van de doelgroep. Sociaal isolement kan verschillende *achtergronden* hebben en de mogelijkheden om sociaal isolement op te lossen kunnen sterk verschillen. Sommige mensen zijn in een isolement gekomen na een ingrijpende gebeurtenis, zoals een echtscheiding, het verlies van werk, het overlijden van hun partner, of een afname van hun mobiliteit door gezondheidsproblemen. Anderen hebben hun hele leven al moeite om betekenisvolle, ondersteunende relaties met anderen aan te gaan of vast te houden. Ook de *behoeften* van mensen kunnen sterk verschillen; waar sommigen graag onder de mensen zijn en contacten met anderen onderhouden, trekken anderen zich liever terug op zichzelf. Deze diversiteit maakt het onmogelijk om een standaardoplossing te bieden die voor elke sociaal geïsoleerden geschikt is (Machielse, 2011). Het betekent ook dat er geen standaard maatjesproject is en dat niet alle sociaal geïsoleerde hulpvragers zijn geholpen met een vrijwilliger.

Het onderzoek maakt duidelijk dat Humanitas-maatjesprojecten zijn gericht op een specifiek deel van de doelgroep, namelijk op degenen die gemotiveerd zijn om – samen met een vrijwilliger – hun leefsituatie te verbeteren. Deze motivatie treffen we aan bij hulpvragers met lichtere en zwaardere sociale problematiek. Wanneer isolement *dreigt* of reeds is ontstaan ten gevolge van een ingrijpende levensgebeurtenis of een verlieservaring, kan een maatje de hulpvrager bezoeken of activiteiten ondernemen; hij of zij kan emotionele steun bieden en de persoon begeleiden naar activiteiten. Regelmatig contact van een vrijwilliger met een sociaal geïsoleerde persoon en ‘de steun die daarvan uitgaat’ kunnen ervoor zorgen dat de persoon na verloop van tijd weer op eigen kracht verder kan.

Humanitas-maatjesprojecten richten zich echter ook op deelnemers met zware, meer *structurele* problematiek. Ook hier is de motivatie van de betreffende persoon een bepalende factor. Wanneer deze bereid is een vrijwilliger toe te laten en samen een traject te doorlopen, kan een Humanitas-maatje worden ingezet. Naarmate de problematiek meer complex is, en bijvoorbeeld gepaard gaat met psychiatrische problematiek, worden hogere eisen aan de vrijwilligers gesteld. In de praktijk blijkt dat personen die al vele jaren in een isolement leven moeilijk toegankelijk zijn voor de hulpverlening en vaak zorgmijndend gedrag vertonen; ze hebben (te veel) negatieve ervaringen met hulpverleners of zijn gewend hun problemen zelf op te lossen. Door de laagdrempeligheid van de maatjesprojecten kan een vrijwilliger hier vaak een cruciale rol vervullen. De vrijwilliger moet dan

wel in staat zijn om vertrouwen te winnen, een relatie op te bouwen en de situatie in kaart te brengen. Het vergt veel tijd om een gelijkwaardige relatie tot stand te brengen waarin hulp wordt geaccepteerd. Ook zijn de mogelijkheden tot verandering vaak gering en dat vraagt van vrijwilligers dat ze kleine successen kunnen zien en waarderen (Machielse & Runia, 2013). Bij deze doelgroep moeten vrijwilligers dus stevig in hun schoenen staan en goed hun grenzen bewaken. Dit alles vraagt ook meer van de coördinatoren die deze vrijwilligers begeleiden; ze overleggen met de vrijwilliger wat mogelijk is, wanneer (naast de vrijwillige inzet) ook specialistische inzet nodig is, en zorgen ervoor dat de vrijwilliger gemotiveerd blijft als resultaten langer uitblijven.

De kracht van de relatie

De belangrijkste succesfactor in de maatjesprojecten is de relatie tussen de vrijwilliger en de hulpvrager. De persoonlijke klik en de mate waarin de capaciteiten en deskundigheid van de vrijwilliger aansluiten bij de hulpvrager zijn cruciaal voor de mogelijkheden die er zijn om een koppeling succesvol te maken. Naarmate de problematiek van de hulpvragers meer complex en zwaar is, is het belangrijker dat de coördinator weet welke vrijwilligers beschikbaar zijn en hun kwaliteiten en persoonlijke eigenschappen kent. De kwaliteit van de relatie speelt dus niet alleen op het niveau van hulpvrager en vrijwilliger, maar ook tussen coördinatoren en vrijwilligers. Naarmate de coördinator beter bekend is met de vrijwilligers, kunnen koppelingen meer adequaat en succesvol zijn.

Taakverdeling betaalde en niet-betaalde coördinatoren

Samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers vraagt in alle gevallen een heldere afbakening van de verantwoordelijkheden en bevoegdheden en een duidelijke taakverdeling. Er moet helderheid zijn over de vraag waar de inzet van de vrijwilliger eindigt en waar een taak voor de beroepskracht ligt (Plempers et al., 2006). Dat geldt niet alleen voor de taakverdeling tussen coördinatoren en vrijwilligers, maar ook tussen betaalde en niet-betaalde coördinatoren.

Het onderzoek maakt duidelijk dat de taakverdeling binnen de Humanitas-maatjesprojecten over het algemeen helder is, maar dat het geen statisch gegeven is. De veranderingen bij Humanitas Activerend Huisbezoek laten zien dat het voortdurend zoeken is naar een goede rolverdeling die aansluit bij de doelgroep die met het project wordt bereikt.

Wanneer de problematiek van hulpvragers zwaarder en meer complex is, heeft dat gevolgen voor de onderlinge taakverdeling. Er worden dan hogere eisen aan de vrijwilligers gesteld, en dit heeft weer invloed voor de begeleidende rol van coördinatoren. Naarmate vrijwilligerswerk ingewikkelder of meer specialistisch is, is meer overleg en onderlinge afstemming tussen beroepskrachten en vrijwilligers nodig (Oudenampsen et al., 2006). Dat geldt met name voor het inzetten van vrijwilligers bij zeer kwetsbare burgers. In dit onderzoek wordt duidelijk dat de kwetsbaarheid van de doelgroep waarmee Humanitas geconfronteerd wordt toeneemt; om de kwaliteit van de maatjesprojecten te behouden, moet de verhouding tussen betaalde en niet-betaalde krachten hierop worden afgestemd.

Slot

Onder invloed van recente beleidsontwikkelingen hebben vrijwilligersorganisaties te maken met grote veranderingen. Door de overgang van een *verzorgingsstaat*, waarin de overheid verantwoordelijk is voor de zorgverlening aan burgers, naar een *participatiesamenleving*, waarin burgers zelf verantwoordelijk zijn voor hun eigen welzijn en de invulling van hun hulpbehoeften, wordt het belang van vrijwilligerswerk steeds meer erkend (Jonkers & Machielse, 2013). Tegen deze achtergrond bezinnen vrijwilligersorganisaties zich op hun rol en positie. Ze zoeken naar manieren om tegemoet te komen aan het grotere beroep op vrijwilligers, zonder het specifieke karakter van vrijwillige inzet uit het oog te verliezen. Dit vraagt onder meer om beredeneerde keuzes over de inzet van betaalde en vrijwillige krachten voor verschillende taken, zoals de coördinatie van projecten en diensten.

Humanitas biedt ondersteuning aan mensen die het (tijdelijk) niet in hun eentje redden en om hulp vragen. Eén van de doelgroepen waar Humanitas ondersteuning aan biedt zijn sociaal geïsoleerde mensen. De programma's en activiteiten binnen het thema *Eenzaamheid* houden zich specifiek bezig met deze doelgroep en is gericht op het doorbreken van sociaal isolement en waar mogelijk het zelfstandig opbouwen en onderhouden van contacten. Maatjescontact, voor mensen die in een sociaal isolement zijn geraakt of dreigen te raken, is een belangrijke methode die binnen deze programmalijn wordt gehanteerd. Het contact tussen de vrijwilliger en de deelnemer heeft een activerend karakter en is gericht op empowerment. Hoewel diversiteit binnen de doelgroep groot is, constateert Humanitas dat steeds meer mensen met complexe en zware problematiek kampen, met als gevolg dat er steeds hogere kwaliteitseisen worden gesteld aan de vrijwilligers. Dit onderzoek maakt duidelijk dat vrijwilligersorganisaties als Humanitas alleen succesvol kunnen zijn als de inzet van vrijwilligers wordt ondersteund en geschraagd door professionals die garant staan voor de continuïteit en de kwaliteit van de geleverde diensten.

Referenties

Boeije, H. (2005). *Analyseren in kwalitatief onderzoek: Denken en doen*. Den Haag: Boom Onderwijs.

Brudney, J.L., & Meijs, L.C.P.M. (2008). Een tragedie in vrijwilligerswerk voorkomen: Een nieuw paradigma. *ViO Vrijwillige Inzet Onderzocht*, 4(5), 11-21.

Cattan, M., White, M., Bond, J., & Learmouth, A. (2005). Preventing social isolation and loneliness among older people: A systematic review of health promotion interventions. *Ageing & Society*, 25(1), 41-67.

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

Dekker, P., Hart, J. de, & Faulk, L. (2007). *Toekomstverkenning vrijwilligerswerk 2015*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Devilee, J. (2008). Is de vrijwilligers van de toekomst een professional? Toekomstverkenning van de professionaliteit in de zorg door vrijwilligers. *ViO Vrijwillige Inzet Onderzocht*, 5(1), 6-15.

Findlay, R.A. (2003). Interventions to reduce social isolation amongst older people: Where is the evidence? *Ageing & Society*, 23(5), 647-658.

Fokkema, T., & Tilburg, T. van (2006). *Aanpak van eenzaamheid: helpt het?* Den Haag: NIDI.
Golden, J., Conroy, R.M., Bruce, I., Denihan, A., Greene, E., Kirby, M., & Lawlor, B.A. (2009). Loneliness, social support networks, moods and wellbeing in community-dwelling elderly. *International Journal of Geriatric Psychiatry*, 24(7), 694-700.

Greaves, C.J., & Farbus, L. (2006). Effects of creative and social activity on the activity on the health and well-being of socially isolated older people: outcomes from a multi-method observational study. *Journal of the Royal Society for the Promotion of Health*, 126(3), 134-142.

Hortulanus, R., Machielse, A., & Meeuwesen, L. (2003). *Sociaal isolement. Een studie over sociale contacten en sociaal isolement in Nederland*. Den Haag: Elsevier Overheid.

Hortulanus, R., Jonkers, M., & Stuyvers, D. (2012). *Kunstbeoefening met ambitie. Naar lokaal stimulerings- en faciliteringsprogramma voor kunstbeoefening door ouderen*. Utrecht: LESI.

Jong Gierveld, J. de (1984). *Eenzaamheid: Een meersporig onderzoek*. Deventer: Van Loghum Slaterus.

Machielse, A., & Jonkers, M. (2013). *De verbinding tussen formele en informele hulp aan sociaal kwetsbare burgers. Een relatieadvies voor een verstandshuwelijk*. Utrecht: LESI

Machielse, A. (2003). *Niets doen en niemand kennen: De leefwereld van sociaal geïsoleerde mensen*. Den Haag: Elsevier Overheid.

Machielse, A. (2006). *Onkundig en onaangepast: Een theoretisch perspectief op sociaal isolement*. Utrecht: Jan van Arkel.

Machielse, A. (2011). Sociaal isolement bij ouderen: Een typologie als richtlijn voor effectieve interventies. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 20(4), 40-61.

Machielse, A. (2012). Sociaal isolement als overlevingsstrategie. In T. Jorna (Ed.), *Mag een mens eenzaam zijn? Studies naar existentiële eenzaamheid en zingeving* (pp. 23-36). Amsterdam: SWP.

Machielse, A., & Hortulanus, R. (2011). *Sociaal isolement bij ouderen: Op weg naar een Rotterdamse aanpak*. Amsterdam: SWP.

Meijs, L., Roza, L., & Metz, J. (2013). *Beroepskrachten vervangen door vrijwilligers?* Gevonden op 12 augustus, 2013, op www.socialevraagstukken.nl/site/2013/08/01.

Oudenampsen, D., & Vliet, K. van (2007). *Vrijwillige inzet in de zorg en maatschappelijke ondersteuning*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Oudenampsen, D., Vliet, K. van, Winsemius, A., & Tenhaeff, C. (2006). *Samenwerking vrijwilligers en beroepskrachten bij maatschappelijke ondersteuning*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Runia, K., & Machielse, A. (2012). *Betrokken professionals, betrokken vrijwilligers. Mogelijkheden en belemmeringen voor de inzet van vrijwilligers bij structureel sociaal isolement*. Utrecht: LESI.

Humanitas District Oost (2010). *Humanitas jaarverslag 2010 District & Afdelingen Oost*, 7-8.

Tenhaeff, C., Winsemius, A., Oudenampsen, D., & Vliet, K. van (2007). Dynamiek in samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten: een verklaringsmodel getoetst. *ViO Vrijwillige Inzet Onderzocht*, 4(2), 6-14.

Tilburg, T.G. van (1988). *Verkregen en gewenste ondersteuning in het licht van eenzaamheidservaringen*. Utrecht: Elinkwijk.

Verhoeven, I., & Tonkens, E. (2013). *Wat de overheid van burgers wil. De framing van de veranderende verzorgingsstaat in Nederland en Engeland*. In T. van Kampen, I. Verhoeven & L. Verplanke (Eds.), *De affectieve burger. Hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid* (pp. 25-37). Amsterdam: Van Genneep.

Zelfredzaamheid-Matrix (2013). *Van Amerikaans concept naar Nederlands instrument*. Gevonden op 4 september, 2013, op <http://www.zelfredzaamheidmatrix.nl/Achtergrond>.

Bijlagen

- 1 Topiclijst diepte-interviews betaalde en niet-betaalde coördinatoren**
- 2 Topiclijst diepte-interviews vrijwilligers**
- 3 Verslag focusgroepen**

Bijlage I **Topiclijst diepte-interviews betaalde en niet-betaalde coördinatoren**

Introductie

- Introductie interviewer, LESI en achtergrond onderzoek
- Algemene vragen
 - Hoelang actief binnen Humanitas?
 - Motivatie
 - Maatschappelijke betrokkenheid
 - Zinnvolle dagbesteding
 - Studie/carrière
 - Persoonlijke motieven

Thema 1: Het werk als coördinator van een Maatjesproject

- Werkzaamheden binnen het Maatjesproject
 - Taken, rollen en verantwoordelijkheden van de coördinator
 - Tijdsinvestering
- Beschrijving Maatjesproject
 - Algemene procedure werving vrijwilligers en deelnemers
 - Algemene procedure matching

Thema 2: Intake deelnemers Maatjesprojecten

- Doelstelling Maatjesprojecten
- Aanmeldingsprocedure deelnemers
- Op welke groepen richt het Maatjesproject zich? Hoe worden deze groepen afgebakend?
 - Toegang
 - Vraag doelgroepen
 - Aanbod Humanitas: deskundigheid vrijwilligers en coördinatoren (verschil betaald/onbetaald?)

Thema 3: Werving en selectie vrijwilligers Maatjesprojecten

- Werving vrijwilligers
 - Welke instanties worden benaderd?
 - Werving gericht op bepaalde groepen?
- Gestelde eisen/randvoorwaarden aan vrijwilligers
 - Persoonlijkheid/karakter (trouw zijn, stabiel, stevig in de schoenen staan)
 - Competenties (sociale, communicatieve vaardigheden)
 - Kennis (opleiding, levenservaring)
 - Beschikbaarheid (tijdsinvestering, beschikbare periode als vrijwilliger)
- Verantwoordelijkheden vrijwilligers en Humanitas

Thema 4: Matching

- Wanneer worden deelnemer en vrijwilliger als goede 'match' beschouwd?
- Welke factoren hebben hier invloed op?
 - Zwaarte van de problematiek van deelnemers
 - Kennis en vermogen van de vrijwilliger
 - Aanbod vrijwilligers en deelnemers
 - Tijdsdruk

Thema 5: Ondersteuning en begeleiding van vrijwilligers

- Welke ondersteuningsmogelijkheden worden er aan de vrijwilligers aangeboden?
 - Stimuleren contactmomenten vrijwilliger en deelnemer
 - Training
 - Advies
- Welke ondersteuning vragen de vrijwilligers zelf?
- Verwachtingen van de vrijwilliger en coördinator over het werk als vrijwilliger (Heeft de vrijwilliger dezelfde verwachtingen van het werk als de coördinator? Waar liggen de knelpunten?)

Thema 6: Samenwerking met maatschappelijke organisaties

- Met welke maatschappelijke organisaties wordt er samengewerkt?
- Hoe verloopt het contact met maatschappelijke organisaties?
 - Toegang
 - Communicatie
 - Speelt betaald/niet-betaald zijn een rol in toegang en communicatie?
- Samenwerkingsrelatie tussen betaalde en niet betaalde coördinatoren met relevante lokale maatschappelijke organisaties en netwerken
 - Onderlinge communicatie, overleg en afstemming
 - Dezelfde toegang tot netwerken?
 - Speelt betaald/niet-betaald zijn een rol in de onderlinge relatie van coördinatoren?

Thema 7: Ervaring met het werk als coördinator

- Succesfactoren en stimulerende factoren: Welke factoren worden als gezien als doorslaggevend in het succes van het werk? Wat motiveert de coördinator in het werk?
 - Kennis en expertise Humanitas
 - Betrokkenheid coördinatoren en vrijwilligers
 - Voldoening
 - Succesverhalen
- Knelpunten en belemmerende factoren: Welke factoren worden als belemmerend in het werk ervaren? Wat neemt de motivatie weg?
 - Taken, rollen en verantwoordelijkheden op papier en in werkelijkheid

- Verwachtingen
- Werkdruk
- Samenwerking met andere coördinatoren
- Rol betaald/onbetaald?
- Eigen waarde: Wat is de kracht van een betaalde/niet-betaalde coördinator?
 - Betrokkenheid
 - Professionaliteit
 - Motivatie
 - Inzet
 - Meerwaarde betaald/niet-betaald zijn

Bijlage II **Topiclijst diepte-interviews vrijwilligers**

Introductie

- Introductie interviewer, LESI en achtergrond onderzoek
- Algemene vragen
 - Hoelang actief binnen Humanitas?
 - Motivatie
 - Maatschappelijke betrokkenheid
 - Zinnvolle dagbesteding
 - Studie/carrière
 - Persoonlijke motieven

Thema 1: Het werk als vrijwilliger van een Maatjesproject

- Werkzaamheden binnen het Maatjesproject
 - Taken, rollen en verantwoordelijkheden van de vrijwilliger
 - Tijdsinvestering
- Beschrijving Maatjesproject
 - Algemene procedure werving vrijwilligers en deelnemers
 - Algemene procedure matching en na de koppeling

Thema 2: Deelnemers Maatjesprojecten

- Doelstelling Maatjesprojecten
- Op welke groepen richt het Maatjesproject zich? Hoe worden deze groepen afgebakend?
 - Toegang
 - Vraag doelgroepen
 - Aanbod Humanitas: deskundigheid vrijwilligers en coördinatoren (verschil betaald/onbetaald?)

Thema 3: Werving en selectie vrijwilligers Maatjesprojecten

- Werving vrijwilligers
 - Via welke weg bij Humanitas binnen gekomen?
- Gestelde eisen/randvoorwaarden aan vrijwilligers
 - Persoonlijkheid/karakter (trouw zijn, stabiel, stevig in de schoenen staan)
 - Competenties (sociale, communicatieve vaardigheden)
 - Kennis (opleiding, levenservaring)
 - Beschikbaarheid (tijdsinvestering, beschikbare periode als vrijwilliger)
- Verantwoordelijkheden vrijwilligers, coördinatoren en Humanitas

Thema 4: Matching

- Wanneer beschouwt de vrijwilliger de koppeling met een deelnemer als een goede 'match'?
- Welke factoren hebben hier invloed op?
 - Zwaarte van de problematiek van deelnemers
 - Kennis en vermogen van de vrijwilliger
 - Aanbod vrijwilligers en deelnemers
 - Tijdsdruk

Thema 5: Ondersteuning en begeleiding van vrijwilligers

- Welke ondersteuningsmogelijkheden worden er aan de vrijwilligers aangeboden?
 - Contactmomenten vrijwilliger en coördinator
 - Training
 - Advies en expertise coördinator
- Welke ondersteuning vragen de vrijwilligers zelf?
 - Voorbeelden ingewikkelde casussen
 - Waar liggen de grenzen?
- Verwachtingen van de vrijwilliger en coördinator over het werk als vrijwilliger (Heeft de vrijwilliger dezelfde verwachtingen van het werk als de coördinator? Waar liggen de knelpunten?)

Thema 6: Samenwerking met maatschappelijke organisaties

- Met welke maatschappelijke organisaties wordt er samengewerkt?
- Hoe verloopt het contact met maatschappelijke organisaties?
 - Toegang
 - Communicatie
 - Speelt betaald/niet-betaald zijn een rol in toegang en communicatie?
- Samenwerkingsrelatie tussen coördinator en vrijwilliger met relevante lokale maatschappelijke organisaties en netwerken
 - Onderlinge communicatie, overleg en afstemming
 - Dezelfde toegang tot netwerken?
 - Speelt betaald/niet-betaald zijn een rol in de onderlinge relatie van coördinatoren?

Thema 7: Ervaring met het werk als vrijwilliger

- Succesfactoren en stimulerende factoren: Welke factoren worden als gezien als doorslaggevend in het succes van het werk? Wat motiveert de vrijwilliger in het werk?
 - Kennis en expertise Humanitas
 - Betrokkenheid coördinatoren en vrijwilligers
 - Voldoening
 - Succesverhalen

- Knelpunten en belemmerende factoren: Welke factoren worden als belemmerend in het werk ervaren? Wat neemt de motivatie weg?
 - Taken, rollen en verantwoordelijkheden op papier en in werkelijkheid
 - Verwachtingen
 - Werkdruk
 - Samenwerking binnen Humanitas
 - Speelt vrijwilliger zijn een rol?
- Eigen waarde: Wat is de kracht van de vrijwilliger?
 - Betrokkenheid
 - Professionaliteit
 - Motivatie
 - Inzet

Bijlage III **Verslag focusgroepen**

Focusgroep 1

De eerste focusgroep is gehouden op 8 oktober 2013. Aanwezig waren zes vrijwilligers en één (betaalde) projectleider. Het doel van deze focusgroep was: nagaan of de deelnemers het eens zijn met de interpretatie van de onderzoeksbevindingen (ook wel '*member validation*' genoemd, zie 3.3), het verkrijgen van extra, verdiepende informatie over bepaalde thema's en het bespreken van subjectieve ervaringen en verschillen van mening. Tijdens de focusgroep zijn de volgende thema's besproken: 1) Begeleiding vanuit Humanitas, 2) de grenzen van het vrijwilligerswerk, 3) knelpunten en belemmerende factoren en 4) succesfactoren. Onderwerpen die aan bod kwamen zijn: het aanbod van Humanitas aan haar vrijwilligers, de kennis en kunde van de coördinatoren, tijdsinvestering, zwaarte van de problematiek van de deelnemers en de bijzondere relatie tussen de vrijwilliger en de deelnemer.

Focusgroep 2

De tweede focusgroep is gehouden op 15 oktober 2013. Aanwezig waren vijf betaalde coördinatoren en twee (betaalde) projectleiders. Doel: nagaan of de betaalde coördinatoren het eens zijn met de interpretatie van de onderzoeksbevindingen (*member validation*), het verkrijgen van extra, verdiepende informatie over bepaalde thema's en het bespreken van subjectieve ervaringen en verschillen van mening. Tijdens de focusgroep zijn de volgende thema's besproken: 1) Selectie en koppeling van deelnemers en vrijwilligers, 2) succesfactoren, 3) inzet betaalde en niet-betaalde coördinatoren en 4) knelpunten en belemmerende factoren. Onderwerpen die aan bod kwamen zijn: de afbakening van deelnemers, eisen aan vrijwilligers, (ver)delen van werkzaamheden en verantwoordelijkheid, toegang relevante maatschappelijke organisaties, interne samenwerking en kwaliteit en continuïteit van de Humanitas maatjesprojecten.

Focusgroep 3

De derde focusgroep is gehouden op 17 oktober 2013. Aanwezig waren twee betaalde coördinatoren, twee niet-betaalde coördinatoren en twee projectleiders. Doel: nagaan of de coördinatoren en projectleiders het eens zijn met de interpretatie van de onderzoeksbevindingen (*member validation*), het verkrijgen van extra, verdiepende informatie over bepaalde thema's en het bespreken van subjectieve ervaringen en verschillen van mening. Onderwerpen die aan bod kwamen zijn: de afbakening van deelnemers, eisen aan vrijwilligers, (ver)delen van werkzaamheden en verantwoordelijkheid, toegang relevante maatschappelijke organisaties, samenwerking tussen coördinatoren en projectleiders, samenwerking tussen diverse Humanitas projecten en districten en het waarborgen van de kwaliteit en continuïteit van de Humanitas maatjesprojecten.

Focusgroep 4

De vierde focusgroep is gehouden op 29 oktober 2013. Aanwezig waren vier vrijwilligers, twee niet-betaalde coördinatoren en één projectleider. Doel: nagaan of de vrijwilligers, de coördinatoren en de projectleider het eens zijn met de interpretatie van de onderzoeksbevindingen (*member validation*, het verkrijgen van extra, verdiepende informatie over bepaalde thema's en het bespreken van subjectieve ervaringen en verschillen van mening. Deze focusgroep had een andere vorm dan de overige drie focusgroepen. Wegens een te laag aantal deelnemers was de eerste geplande focusgroep (op 10 oktober 2013) afgelast. Er is besloten om de focusgroep te houden tijdens een van de intervisiebijeenkomsten; het moment dat vrijwilligers, de (niet-betaalde) coördinatoren en projectleider bijeenkomen om de voortgang van de koppelingen te bespreken. De bijeenkomst verliep volgens de normale gang van zaken (organisatorische mededelingen, bespreking verloop van de koppelingen en een rondvraag). Hierna is de focusgroep van start gegaan. Tijdens deze focusgroep zijn de volgende thema's besproken: 1) Begeleiding vanuit Humanitas, 2) de grenzen van het vrijwilligerswerk, 3) knelpunten en belemmerende factoren en 4) succesfactoren. Onderwerpen die aan bod kwamen zijn: het cursusaanbod van Humanitas, de begeleiding van en de contactmomenten met de coördinatoren, het succes van Humanitas op macro- en microniveau, zwaarte van de problematiek van de deelnemers en de bijzondere relatie tussen de vrijwilliger en de deelnemer.

Selma van Oostwaard, MSc



Selma van Oostwaard is junior onderzoeker bij het Landelijk Expertisecentrum Sociale Interventie (LESI).

Haar onderzoek richt zich op sociale interventiestrategieën, voornamelijk gericht op sociale in- en uitsluiting van kwetsbare groepen. Tijdens haar Master 'Children's Rights' aan de UvA heeft zij zich gespecialiseerd in onderzoeksmethoden voor participatief jongerenonderzoek.

Dr. Anja Machielse



Anja Machielse is portefeuillehouder onderzoek bij LESI en universitair hoofddocent aan de Universiteit voor

Humanistiek. Haar onderzoek is gericht op theoretische analyses van complexe sociale vraagstukken en de evaluatie van sociale interventies. Zij is gespecialiseerd in onderzoek naar sociaal isolement en andere vormen van sociale kwetsbaarheid.

Karin Dangermond, MSc MA



Karin Dangermond MSc/MA is onderzoeker bij LESI. Daarnaast is zij eindredacteur bij *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*

(JSI). In het verleden was Karin wetenschappelijk medewerker bij het NIOD Instituut voor Oorlogs-, Holocaust- en Genocidestudies, student-assistent aan de Universiteit Utrecht en project-assistent bij FORUM Instituut voor Multiculturele Vraagstukken.

Lesi
Landelijk Expertisecentrum
Sociale Interventie 

Adres

Universiteit Utrecht / De Uithof
Gebouw Casa Confetti
Leuvenplein 15
3584 LA Utrecht

Contact

030 - 212 20 00

info@lesi.nl

www.lesi.nl