



► FOR SOCIETY

SAMENWERKEN MET VRIJWILLIGERS

Een onderzoek naar de toekomst van vrijwilligerswerk

Arno Kierkels & Eric Schoenmakers i.s.m. LEVgroep
september 2025

Fontys Sociale Studies, Lectoraat Sociale Veerkracht. Project Werkplaats Sociaal Domein 23-26.



Werkplaats Sociaal Domein
Noord-Brabant Fontys



Samenwerken met vrijwilligers

Een onderzoek naar de toekomst van vrijwilligerswerk

Kierkels, A., & Schoenmakers, E. (2025, september). Samenwerken met vrijwilligers. Fontys Sociale Studies, Lectoraat Sociale Veerkracht. In samenwerking met LEVgroep. Project Werkplaats Sociaal Domein 23-26.

CC-BY-NC-SA

Inhoud

1. Introductie	3
2. Methode	4
3. Resultaten	6
3.1 Typen vrijwillige inzet.....	6
3.2 Motivatie.....	7
3.3 Verbinding en samenwerking	7
3.4 Autonomie en gelijkwaardigheid.....	8
3.5 Waardering en erkenning	9
3.6 Maatwerk.....	10
4. Conclusie en discussie.....	11
Literatuurlijst.....	15
 Bijlage I – Topiclijst vrijwilligers.....	16
Bijlage II – Topiclijst professionals	17

1. Introductie

In Nederland doet ongeveer de helft van de bevolking van 15 jaar en ouder (49%) vrijwilligerswerk. Hiermee zit Nederland qua aantal vrijwilligers weer op het niveau van voor de coronapandemie. Echter, het aandeel vrijwilligers dat zich enkel incidenteel inzet neemt toe (Arends, 2024). Gelijktijdig hebben de huidige maatschappelijke en beleidsontwikkelingen tot gevolg dat er een steeds groter beroep gedaan wordt op inwoners om zich vrijwillig in te zetten voor anderen in hun dorp, buurt en wijk. De toenemende vraag aan vrijwillige inzet gaat niet gepaard met een toename van het aantal vrijwilligers. Dit maakt dat organisaties steeds vaker een beroep doen op dezelfde vrijwilligers. Het gaat hierbij om ruim een kwart van de vrijwilligers die voor meerdere organisaties actief zijn (Arends, 2024).

Ondertussen is er sprake van een verschuiving van verantwoordelijkheden en taken van betaalde medewerkers en vrijwilligers. De invulling van het sociaal werk verschuift de laatste jaren steeds meer richting coördinerende functies (Trappenburg, 2021). Vrijwilligers werken steeds zelfstandiger, met meer verantwoordelijkheden dan zo'n tien jaar geleden (De Gast et al., 2018). De complexiteit in vrijwilligerswerktaken neemt toe, hetgeen ook gevolgen heeft voor de bereidwilligheid van vrijwilligers om taken op te pakken (Grootegoed et al., 2018).

Het vinden en binden van vrijwilligers wordt ook voor de LEVgroep steeds belangrijker. Met het oog op de toekomst is het belangrijk voor de LEVgroep om ontwikkelingen in vrijwilligerswerk nauwgezet te volgen en te leren hoe ervoor gezorgd kan worden dat vrijwilligers en de betaalde krachten samen de schouders onder het werk willen (blijven) zetten. Hierbij kan de LEVgroep leren van de ervaringen in de eigen teams, waarbij uiteraard een aantal zaken heel goed loopt en er ook aandachtspunten zijn.

Het doel van dit onderzoek is inzicht te krijgen in hoe vrijwilligers hun vrijwillige inzet ervaren. Deze kennis wordt gebruikt om aanknopingspunten te vinden die de samenwerking tussen de betaalde en onbetaalde krachten van LEVgroep bevorderen. De resultaten worden gebruikt om aanbevelingen te doen over toekomstbestendig vrijwilligersbeleid. De centrale vraag van het onderzoek luidt: *wat zijn belemmerende en bevorderende elementen in het samenwerken tussen betaalde (professionals) en onbetaalde krachten (vrijwilligers) en welke aanknopingspunten biedt dit voor het handelen van de professionals en organisatie.*

2. Methode

Teneinde de onderzoeksvraag te beantwoorden, is verkennend, kwalitatief onderzoek uitgevoerd. In interviews met vrijwilligers en professionals (periode mei – juni 2025) is bevraagd wat ervaringen en belevingen met de onderlinge samenwerking zijn. Deze methode levert verhalende, diepgaande informatie op. Twee onderzoekers spraken met vijftien personen, te weten negen vrijwilligers, vijf betaalde medewerkers en één dorpsondersteuner die een deel van het werk betaald uitvoerde en een deel onbetaald. De interviews zijn afgenomen in de gemeenten Nuenen en Oirschot. Deze gemeenten zijn door de LEVgroep geselecteerd. Managers hebben contact gelegd met betaalde medewerkers, welke zijn geïnterviewd. De betaalde medewerkers hebben de onderzoekers in contact gebracht met vrijwilligers. Hierbij is gezocht naar vrijwilligers met onderling een divers takenpakket, een uiteenlopende mate van vrijwillige inzet en die bereid waren over de onderwerpen van dit onderzoek in gesprek te gaan.

Voor het afnemen van de interviews is gebruik gemaakt van een topiclijst (Bijlage 1), ofwel een lijst met onderwerpen welke als leidraad fungeerde voor de interviews. De topiclijst is gebaseerd op (wetenschappelijke) literatuur en het interne handboek vrijwilligerswerk van LEVgroep. Voorafgaand aan de interviews zijn de topics overlegd met de directeur-bestuurder en de staffunctionaris kwaliteit van LEVgroep, alsmede de interne vrijwilligersraad. De topics waren: 1) motivatie voor het doen van vrijwilligerswerk, 2) onderliggende waarden en voorwaarden voor het doen van vrijwilligerswerk met als subtopics verbinding, gelijkwaardigheid, betrokkenheid, verwachtingen, samenwerking en autonomie, 3) belasting en belastbaarheid van vrijwilligers en 4) erkenning en waardering, inclusief begeleiding, deskundigheidsbevordering en de mate waarin betaalde medewerkers openstaan voor evaluatie en feedback (Van Mourik et al., 2022; De Gast et al., 2018; Grootegoed et al., 2018). Aan betaalde medewerkers is daarnaast gevraagd naar de bekendheid met de visie op vrijwilligerswerk van de LEVgroep. Gesprekken begonnen met een introductie, waarna de topics zijn besproken. Alle gesprekken zijn met toestemming opgenomen. De interviews duurden tussen de 45 en 75 minuten.

Voor de analyse van de interviews is gebruik gemaakt van thematische analyse (Braun & Clarke, 2021). De eerdergenoemde topics zijn gebruikt als eerste raamwerk om tot een analyse te komen. Iedere interviewopname is door één van de onderzoekers teruggeluisterd. Wanneer geïnterviewden iets zeiden over één van de topics is dat deel van de tekst

getranscribeerd. De uitkomsten zijn door de interviewers samengevat en besproken met leden van het MT en de vrijwilligersraad. Vervolgens is gerapporteerd, waarbij topics soms zijn samengevoegd tot één thema.

3. Resultaten

In dit hoofdstuk worden resultaten van het onderzoek gepresenteerd. De resultaten zijn onderverdeeld in zes thema's, namelijk typen vrijwillige inzet, motivatie, verbinding en samenwerking, autonomie en gelijkwaardigheid, waardering en erkenning en tenslotte maatwerk.

3.1 Typen vrijwillige inzet

Uit de interviews blijkt dat de aard en omvang van de vrijwillige inzet die mensen leveren sterk uiteenloopt. We onderscheiden **drie 'typen' vrijwillige inzet**. Ten eerste het type '**actieve bewoner**'. Dit zijn mensen die vrijwillige inzet leveren zonder vrijwilligerscontract of verklaring omtrent het gedrag (VOG). Hun inzet beperkt zich doorgaans tot één activiteit en is niet bijzonder tijdsintensief. Ten tweede het type '**reguliere vrijwilliger**'. Deze vrijwilligers hebben een vrijwilligerscontract en een VOG overlegd en zijn doorgaans betrokken bij één activiteit. Ten opzichte van de actieve bewoner is hun inzet meer tijdsintensief, bijvoorbeeld één avond per week. Ten derde is er de groep die we '**plusvrijwilliger**' noemen. Dit zijn mensen die vrijwilliger met contract en VOG zijn en die veel tijd besteden aan hun vrijwilligerswerk, soms wel 20-40 uur per week. Zij dragen vaak verantwoordelijkheid over diensten en sturen andere vrijwilligers aan. Het is belangrijk deze typen te onderscheiden, omdat zij op aspecten anders aankijken tegen de organisatie en vrijwilligersbeleid.

Professionals en plusvrijwilligers geven aan dat de hoeveelheid tijd die mensen besteden aan vrijwilligerswerk over de tijd groeit. Vrijwillige inzet begint vaak met een kleine taak. Wanneer dat bevalt én de persoon hierom wordt gevraagd, zijn mensen al snel geneigd meer vrijwillige inzet te leveren. **Dit lijkt de manier waarop mensen verleid kunnen worden tot het doen van meer vrijwilligerswerk: laat mensen instromen op een kleine taak, wees betrokken en nodig mensen uit een extra taak op zich te nemen.** Tegelijkertijd is het belangrijk om rekening te houden met mogelijke **overvraging**. Hiermee samenhangend is het belangrijk om goed af te wegen wat het geschikte moment is om mensen te vragen formeel vrijwilliger te worden. Dit te snel vragen kan een afschrikkende werking hebben.

3.2 Motivatie

Mensen hebben verschillende motivaties om vrijwilligerswerk te doen. **De belangrijkste motivatie is om iets voor een ander te betekenen en iets bij te dragen aan het welbevinden van anderen of de samenleving als geheel.** Dit is voor vrijwel alle vrijwilligers de belangrijkste drijfveer. **Andere motieven die in de gesprekken naar voren zijn gekomen, zijn plezier in het vrijwilligerswerk, kansen tot persoonlijke ontwikkeling en verbinding met anderen.** Met de geïnterviewden is ook gesproken over wat niet motiverend is of zou zijn bij het doen van vrijwilligerswerk. **Vrijwilligers verliezen motivatie als vrijwilligerswerk te formeel wordt, als er te veel regelwerk is rondom het vrijwilligerswerk.** Bijvoorbeeld het aanleveren van een VOG kan weerstand opleveren en moet in ieder geval zo gemakkelijk mogelijk zijn. Hoe kleiner de rol van de vrijwilliger, hoe groter de weerstand bij formele regelgeving.

Sommige vrijwilligers zijn gemotiveerd om aan hun deskundigheid te werken, wanneer zij uitdagingen in hun werk ervaren. Zo gaf een vrijwilliger die maatje is van een jongere met gedragsproblemen aan te willen werken aan communicatieve vaardigheden. Een vrijwilliger die ondersteuning biedt aan vluchtelingen gaf aan te willen leren over wet- en regelgeving en de sociale kaart. **Deskundigheidsbevordering kan plaatsvinden in de vorm van een georganiseerde training, maar kan ook 'on-the-job' training zijn,** waarbij vrijwilligers van betaalde medewerkers en andere vrijwilligers leren. Hoe dan ook heeft het de voorkeur deskundigheidsbevordering lokaal te organiseren.

3.3 Verbinding en samenwerking

Verbinding voelen met anderen is een essentiële voorwaarde om vrijwilligerswerk te (blijven) doen. Met wie die verbinding gevoeld wordt, verschilt echter. Sommige vrijwilligers gaat het om verbinding met de *doelgroep*. Deze verbinding varieert dan weer van verbinding met één individu tot op maatschappelijk niveau, bijvoorbeeld met de groep 'vluchtelingen'. Voor andere vrijwilligers is de verbinding met *andere vrijwilligers* belangrijk. Vrijwilligers hoeven geen beste vrienden te zijn, maar een goede werkrelatie is belangrijk. **Verbinding met de organisatie op lokaal niveau is voor de meeste vrijwilligers niet belangrijk.** Zij hoeven niet te weten van andere projecten en zijn niet op zoek naar inspraak in de organisatie als geheel. **Voor plusvrijwilligers ligt dit soms anders. Zij vervullen vaak essentiële rollen in de organisatie en voor hun vrijwilligerswerk is het belangrijk op de hoogte te zijn van de ontwikkelingen in de lokale organisatie.** Verschillende plusvrijwilligers hebben verschillende voorkeuren over hoe informatie gedeeld en inspraak georganiseerd wordt. De één vindt het

fijn regelmatig aan te sluiten bij teamoverleg, de ander wordt liever één op één bijgepraat door een betaalde medewerker. Verbinding met de LEVgroep als geheel wordt door de vrijwilligers niet als belangrijk benoemd.

Het hebben van een goede verbinding en samenwerking tussen vrijwilligers en betaalde medewerkers is in alle gevallen belangrijk. Niet alle vrijwilligers hebben hierin dezelfde contactbehoefte, maar alle gesproken vrijwilligers vinden het belangrijk de betaalde medewerker te kennen en te kunnen benaderen indien nodig. Er is een duidelijke rolverdeling waarbij de betaalde medewerker de rol van 'spin in het web' vervult. De betaalde medewerker verbindt bewoners, organisaties en vrijwilligers met elkaar. De vrijwilliger krijgt een rol toebedeeld, welke uitgevoerd wordt. In die rol verwacht de vrijwilliger onzorgd te worden van alles dat niet direct over de vrijwilligersrol gaat. Dit alles moet in goede sfeer gebeuren en open communicatie is van belang. De manier waarop de betaalde medewerker dit invult is maatwerk en verschilt van persoon tot persoon, maar vraagt soms ook iets anders als het gaat om actieve bewoners, reguliere vrijwilligers of plusvrijwilligers. Bijvoorbeeld, open communicatie over relevante ontwikkelingen is anders voor een actieve bewoner die af en toe koffie schenkt bij een activiteit dan voor een plusvrijwilliger die de vervoersdiensten in de hele gemeenschap communiceert. De eerste heeft een kleine informatiebehoefte, gericht op het eigen vrijwilligerswerk, de tweede heeft een grotere informatiebehoefte omdat het eigen vrijwilligerswerk aan meer ontwikkelingen is gerelateerd.

3.4 Autonomie en gelijkwaardigheid

Ongeacht de aard en omvang van het vrijwilligerswerk willen vrijwilligers autonoom werken binnen de taakstelling van hun vrijwilligerswerk. De verantwoordelijkheden die zij als vrijwilliger aangaan, bepalen vrijwilligers graag zelf. Voor alles buiten het eigen vrijwilligerswerk om vertrouwen de vrijwilligers op de inzet van de betaalde medewerker. Dit betekent dat een goede taakafbakening van vrijwilligerswerk belangrijk is. Daarnaast is het zo dat betaalde medewerkers meer zijn gebonden aan formele afspraken, terwijl vrijwilligers meer 'regelruimte' ervaren en om formele afspraken heen kunnen werken. Hierdoor kunnen zij soms toch hulp bieden aan een ander, waar dat formeel niet zou passen. Betaalde medewerkers en vrijwilligers kunnen zo een goede aanvulling op elkaar zijn, mits de organisatie daar ruimte voor biedt. **De rol van de professional is om autonomie bij vrijwilligers te stimuleren en een vangnet te zijn.** De geïnterviewde vrijwilligers en professionals zijn tevreden over hoe het autonoom werken verloopt. Een enkele uitzondering

die soms géén autonomie in het eigen vrijwilligerswerk ervaart, wijdt dat aan factoren buiten de organisatie, zoals wet- en regelgeving.

De term gelijkwaardigheid resoneert niet bij de meeste geïnterviewde vrijwilligers. Zij zien duidelijke verschillen tussen betaalde medewerkers en vrijwilligers. Betaalde medewerkers dienen eindverantwoordelijkheid te dragen, vrijwilligers niet. De rollen zijn niet gelijkwaardig aan elkaar. **Wel wensen vrijwilligers met respect behandeld te worden en vinden zij het belangrijk 'gezien' te worden door de betaalde medewerkers en de organisatie.** Voor de plusvrijwilligers is gelijkwaardigheid (maar niet gelijkheid) aan betaalde medewerkers wél belangrijk. Door de omvang van hun inzet, zijn zij van wezenlijk belang voor de organisatie en het is belangrijk dat dit wordt erkend.

3.5 Waardering en erkenning

Ondanks dat zij dit niet direct hardop zeggen, is waardering en erkenning belangrijk voor vrijwilligers. Zij willen gezien worden en zich gewaardeerd voelen. **De belangrijkste vorm van waardering blijkt uit het informele contact met de betaalde medewerker, in een schouderklopje, een woordje van dank of een simpele blik.** De vrijwilliger wil als mens worden gezien door de betaalde medewerker. Een tweede vorm van waardering is de formele waardering die vanuit de lokale organisatie wordt geuit, bijvoorbeeld door de organisatie van vrijwilligersbijeenkomsten. Eén vrijwilliger komt met het idee om verjaardagskaarten te versturen aan vrijwilligers. Een derde vorm betreft de waardering van de LEVgroep als geheel. Vrijwilligers zeggen het niet te belangrijk vinden om door het hoofdkantoor te worden uitgenodigd voor bijeenkomsten of een bedankje te ontvangen, maar zij zien de waardering die hieruit blijkt wel.

De geïnterviewde vrijwilligers voelen zich gewaardeerd. **Geïnterviewde professionals geven aan dat waardering van actieve bewoners soms ingewikkeld is.** Zij hebben geen formele status in de organisatie en worden soms over het hoofd gezien in de formele waardering door de (lokale) organisatie. Eén professional (dorpsondersteuner) geeft aan dat waardering, met name voor de actieve bewoners, makkelijker geregeld kan worden door de regels voor declaratie te versimpelen. Ideaal zou volgens deze persoon zijn als er een beperkt budget vrij te besteden zou zijn voor blijken van waardering. Declaraties lokaal organiseren zou ook al een stap de goede richting in zijn.

3.6 Maatwerk

Iedere vrijwilliger is anders en heeft eigen motivaties, waarden en verwachtingen die behoren bij diens vrijwillige inzet. Hierop aansluiten is essentieel en vereist maatwerk van de betaalde medewerker. Maatwerk leveren is altijd complex en vereist goede communicatieve vaardigheden. Wat precies de elementen zijn die maken dat de ene persoon goed is in het begeleiden van vrijwilligers en daarmee geschikt als sociaal werker in deze rol en de andere niet, is onduidelijk. Het belang van dit **'fingerspitzengefühl'** en daarmee de professionaliteit van de betaalde medewerker om maatwerk te kunnen leveren, is voor zowel de geïnterviewde professionals als de vrijwilligers evident.

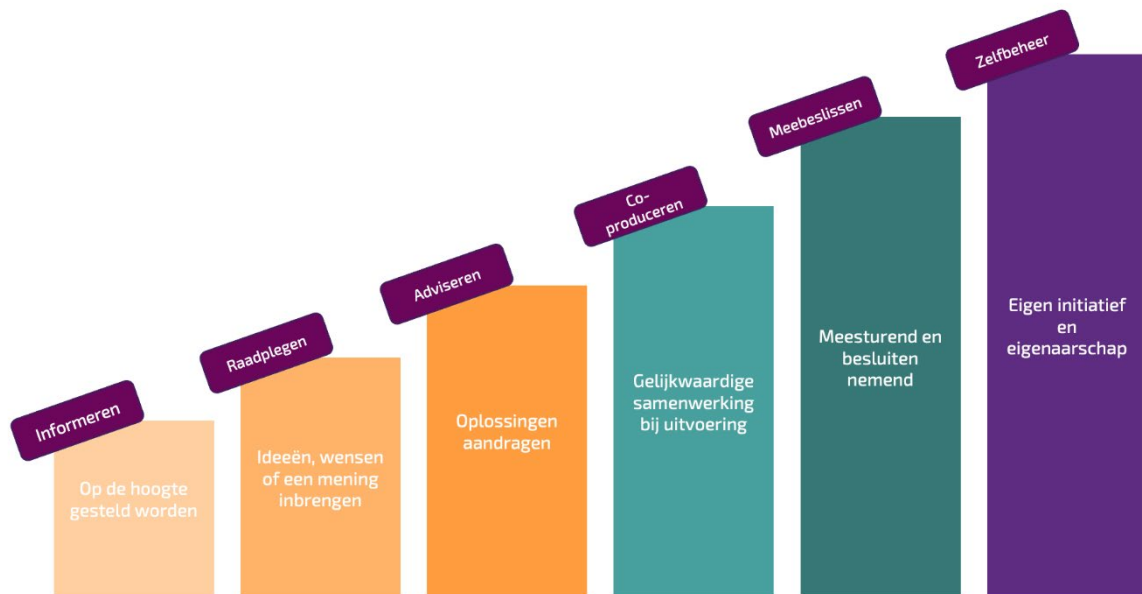
4. Conclusie en discussie

In dit onderzoek is gezocht naar een antwoord op de vraag: *‘wat zijn belemmerende en bevorderende elementen in het samenwerken tussen betaalde (professionals) en onbetaalde krachten (vrijwilligers) en welke aanknopingspunten biedt dit voor het handelen van de professionals en organisatie.’* Een belangrijke noot voorafgaand aan het beantwoorden van deze vraag is dat alle geïnterviewde vrijwilligers erg tevreden waren over de inhoud van hun vrijwilligerswerk en de organisatie daarvan. Door de gekozen opzet van het onderzoek, waarbij betaalde medewerkers aangaven welke vrijwilligers werden geïnterviewd, bestaat de kans op een vertekening, waarbij enkel tevreden vrijwilligers zijn gesproken.

Om tot samenwerking tussen betaalde medewerkers en vrijwilligers te komen moet eerst vrijwillige inzet ontstaan. De belangrijkste motivatie hiervoor is iets voor een ander te betekenen en iets bij te dragen aan het welbevinden van anderen of de samenleving als geheel. Elementen die de samenwerking voor vrijwilligers bevorderen zijn 1) verbinding voelen met anderen, zoals bewoners, andere vrijwilligers, betaalde medewerkers of de samenleving als geheel, 2) een duidelijke rolverdeling tussen betaalde medewerkers en vrijwilligers, 3) duidelijke communicatie vanuit betaalde medewerkers, 4) autonoom kunnen werken met voldoende regelruimte en draagvlak daarvoor voelen vanuit de betaalde medewerkers en 5) voldoende waardering ontvangen voor het vrijwilligerswerk vanuit de betaalde medewerkers en de (lokale) organisatie. Een mogelijke belemmerende factor is 6) regelgeving die als onnodig wordt ervaren.

De resultaten bieden een aantal **aanknopingspunten** voor het stimuleren van samenwerking tussen de betaalde en onbetaalde krachten. **Ten eerste, met betrekking tot het vergroten van vrijwillige inzet en de participatiebehoefte van vrijwilligers onderscheiden we in dit onderzoek drie typen vrijwilligers, namelijk actieve bewoners, reguliere vrijwilligers en plusvrijwilligers.** Het is aannemelijk dat de meeste vrijwilligers beginnen als actieve bewoner, met een kleine hoeveelheid vrijwillige inzet met een afgebakende taak. Wanneer dat bevalt is de stap om meer vrijwillige inzet te leveren en bijvoorbeeld regulier vrijwilliger te worden een relatief kleine. Met andere woorden, het vinden en binden van vrijwilligers begint met mensen verleiden tot relatief kleine, afgebakende, vrijwillige taken en hen vervolgens te motiveren om nog wat extra erbij te doen. Dit vraagt van betaalde medewerkers dat zij goed aansluiten bij en communiceren met vrijwilligers. Met een toename van het aantal uren vrijwillige inzet, neemt de inspraak- en participatiebehoefte van vrijwilligers waarschijnlijk toe, hoewel dit niet

voor iedere vrijwilliger hetzelfde zal zijn. Een handige tool voor het inschatten van de inspraak- en participatiebehoefte betreft de participatiematrix (Figuur 1; Smelik, 2023). Actieve bewoners en reguliere vrijwilligers hebben waarschijnlijk een lagere inspraak- en participatiebehoefte en de participatieniveaus van informeren, raadplegen en mogelijk adviseren zijn passend. Plusvrijwilligers zijn meer betrokken en de niveaus coproduceren, meebeslissen en mogelijk zelfbeheer zijn van toepassing.



Figuur 1: De participatielader van de Actieonderzoek Academy (Smelik, 2023)

Een tweede aanknopingspunt betreft de manier van werken van betaalde medewerkers. Hun werk bestaat voor een groot deel uit het aansturen en begeleiden van vrijwilligers. Een succesvol vrijwilligersbeleid staat of valt met de inzet van betaalde medewerkers. Uit de interviews blijkt dat betaalde medewerkers hun werk goed doen, maar ook dat het moeilijk is om precies de vinger te leggen op 'wat het precies is' dat zij doen. Het werken met vrijwilligers is, zoals zoveel elementen van sociaal werk, 'fingerspitzengefühl'. Dat lijkt ongrijpbaar, maar op een bepaalde manier zit er wel degelijk kennis in de organisatie over dat 'fingerspitzengefühl'. Zo zien collega's het bij elkaar en lijken er in selectieprocedures hierop de juiste mensen te worden aangenomen. Teneinde meer grip te krijgen op succesfactoren in het werken met vrijwilligers, verdient het aanbeveling om te onderzoeken wat de elementen van het 'fingerspitzengefühl' zijn.

Een derde aanknopingspunt is de herziening van het vrijwilligersbeleid. Vrijwilligers vormen een belangrijke kapitaalbron binnen de organisatie. Daar hoort goed beleid bij om hen te

binden. De eerste vraag is 'voor welke typen vrijwilligers moet vrijwilligersbeleid worden gemaakt?'. Het advies is om dat voor alle typen vrijwilligers te doen, dus ook voor de actieve bewoners. Waarschijnlijk betreft dit zowel in aantal mensen als in aantal uren de grootste groep. De tweede vraag is 'hoe moet vrijwilligersbeleid eruit zien?'. Op basis van het uitgevoerde onderzoek, met al haar beperkingen, is het advies om gedecentraliseerd beleid te voeren. Voor vrijwilligers is de lokale afdeling het logische referentiepunt. Zij voelen zich soms vrijwilliger van de LEVgroep, maar altijd vrijwilliger van de lokale organisatie. De overkoepelende organisatie dient een aantal zaken te regelen, zoals het zo makkelijk mogelijk maken van formele zaken, bijvoorbeeld het aanvragen van een VOG en het organiseren van een trainingsaanbod. Daarnaast is het belangrijk dat de overkoepelende organisatie waardering blijft uiten. De lokale organisatie zou vrijheid moeten krijgen om binnen de kaders van het overkoepelende beleid een eigen koers te varen. Daar kan bijvoorbeeld bij horen dat zij zelf afwegen wanneer wél en niet om een VOG gevraagd moet worden, maar ook enige vrijheid in financiën om waardering te kunnen uiten. Voor lokaal organisatiebeleid is het belangrijk dat een duidelijke taakverdeling bestaat en dat iedere vrijwilliger een duidelijk aanspreekpunt heeft. Als vrijwilligerswerk een verantwoordelijkheid van alle betaalde medewerkers is, bestaat de kans dat sommige vrijwilligers tussen wal en schip belanden. Tot slot is het belangrijk voor lokale afdelingen dat zij kunnen terugvallen op de overkoepelende organisatie. Zoals vrijwilligers autonomie in hun vrijwilligerswerk willen, maar daarbij een vangnet wensen van de betaalde medewerker, zo behoeven betaalde medewerkers autonomie en een vangnet van de organisatie. Vertrouwen in de ander is daarbij essentieel.

Tot slot een aantal **adviezen over kennisontwikkeling en kennisdeling**. Ten eerste, gegeven dat vrijwilligerswerk een belangrijke bron van kapitaal vormt voor de organisatie, is het belangrijk om tevredenheid van vrijwilligers goed te monitoren. Het vrijwilligerstevredenheidsonderzoek (VTO) biedt hier handvatten voor. Een advies is om het VTO met regelmaat af te nemen onder een grote groep vrijwilligers, zodat ontwikkelingen in tevredenheid nauwgezet gevolgd kunnen worden. De onderzoekers hebben de vragenlijst van het huidige VTO ingezien. Een eerste bevinding is dat het VTO erg lang is en een advies is dan ook om het VTO waar mogelijk in te korten. Een tweede bevinding is dat veel thema's die in de interviews aan de orde kwamen al op enige wijze worden bevraagd in het VTO, zoals motivatie, verbinding, de mogelijkheid tot deskundigheidsbevordering en de rolverdeling tussen betaalde medewerker en vrijwilliger. Gegeven de resultaten van het huidige onderzoek en ondanks het advies het VTO in te korten, zou het toevoegen van een vraag over de

bekendheid met en benaderbaarheid van betaalde medewerkers een goede toevoeging zijn. Misschien nog wel belangrijker dan het uitvoeren van het VTO is het analyseren hiervan. Een voorstel is om dat per locatie, samen met betaalde medewerkers en vrijwilligers te doen, zodat gezamenlijk lering kan worden getrokken. Een andere mogelijke toevoeging aan het VTO betreft de mate waarin de vrijwilliger zich informeel gewaardeerd voelt en de manier waarop dat tot stand komt. Verder is het waardevol om te leren wat redenen zijn dat vrijwilligers stoppen met hun inzet. Het voeren en analyseren van exitgesprekken kan waardevolle informatie opleveren. Een laatste advies is om het uitwisselen van ervaringen met betrekking tot het voeren van toekomstbestendig vrijwilligersbeleid met andere organisaties te faciliteren. Vrijwilligerswerk is in toenemende mate belangrijk in het sociaal werk en maatschappelijke ontwikkelingen hebben invloed op de animo voor het verlenen van vrijwillige inzet. De LEVgroep is zeker niet de enige organisatie die hiermee te maken krijgt en kan van andere organisaties leren, zoals andere organisaties ook van de LEVgroep kunnen leren.

Literatuurlijst

Arends, J. (2024). *Vrijwilligerswerk 2023*. Centraal Bureau voor de Statistiek.

<https://www.cbs.nl/nl-nl/longread/rapportages/2024/vrijwilligerswerk-2023/1-inleiding>

Braun, V., & Clarke, V. (2021). *Thematic analysis: A practical guide*. SAGE Publications.

De Gast, J., Hetem, R. & Wilbrink, I. (2018). *Basisboek vrijwilligersmanagement. Aansturen, begeleiden en ondersteunen*. Coutinho.

Grootegoed, E., Machielse, A., Tonkens, E., Blonk, L., & Wouters, S. (2018). *Aan de andere kant van de schutting. Inspelen op de toenemende vraag naar vrijwillige inzet in het lokale sociaal domein*. Vereniging NOV.

<https://www.nov.nl/api/documents/downloadfile?sectionid=165830&fileid=938477&forcedownload=False>

Smelik, M. (2023). *Gebruik de participatieladder om de betrokkenheid van je stakeholders te bepalen*. Actieonderzoek Academy.

<https://actieonderzoekacademy.nl/actieonderzoek/gebruik-de-participatieladder-om-de-betrokkenheid-van-je-stakeholders-te-bepalen/>

Trappenburg, M. (2021). 'The only thing I do is coordination': on the voluntarisation of social work in the Netherlands. ['Ik coordineer alleen nog maar': Over de verplaatsing van sociaal werk naar vrijwilligers in Nederland]. *European Journal of Social Work*, 25(3), 538-549. <https://doi.org/10.1080/13691457.2021.1997929>

Van Mourik, K., Dermaux, J., Cadat-Lampe, M., Franken, M., Fermin, A., & Omlo, J. (2022). *Wat werkt bij het stimuleren van vrijwillige inzet en actief burgerschap?* Movisie.

<https://www.movisie.nl/publicatie/wat-werkt-stimuleren-vrijwillige-inzet-actief-burgerschap>

Bijlage I – Topiclijst vrijwilligers

Kennismaken en privacy • Privacy, informed consent tekenen • Start de opname en controleer of deze werkt.
Persoonsgegevens • Vraag de respondent zichzelf voor te stellen. (Stel jezelf ook voor) Topics: ◦ Leeftijd, geslacht/gender, achtergrond ◦ Aard en inhoud van het vrijwilligerswerk. Wat voeg jij met jouw vrijwilligerswerk/ kennis en kunde toe aan de organisatie?
Kern • Waarom doe je vrijwilligerswerk? Wat is de persoonlijke motivatie (Mov)? ◦ Zit dat in toegevoegde waarde voor het individu/ samenleving (UvH) • Wat zijn onderliggende 'waarden'? ◦ Verbinding (sociaal; Mov) met anderen (vrijwilligers, bewoners) en de organisatie ◦ Gelijkwaardigheid. Hoe wordt er in de organisatie naar jou als vrijwilliger gekeken? In hoeverre heb je een gelijkwaardige rol t.o.v. professionals (gelijk vs. gelijkwaardig)? Wat vind je daarvan? ◦ Betrokkenheid bij de organisatie. Word je betrokken bij de organisatie? Wil je dat? Wat vind je van de verwachtingen die er vanuit de organisatie over jouw vrijwilligerswerk bestaan? Samenwerking binnen het team en met externen; UvH, IvM, Mov). [Raakt ook aan autonomie: ben je als vrijwilliger <i>in charge</i>?] [En zijdelings aan punt van expertisegroep vrijwillige inzet rondom verslaglegging/registratie: de <u>professional</u> doet dit. • Hoe belastend is jouw vrijwilligerswerk voor jou (UvH)? • Wat ontvang je aan erkenning en waardering (UvH, IvM, Mov)? Heb je het idee dat jouw kennis en kunde gewaardeerd worden? Wat vind je daarin fijn? Wat vind je daarin nodig? Welke personen zijn hier belangrijk in? ◦ Wat krijg je aan begeleiding? (Mov) ◦ Mag je werken aan je deskundigheid? (UvH, Mov) Wie neemt daarin leiding en wordt daarin geëvalueerd (denk ook aan regio of lev-breed andere werkzaamheden?) ◦ Voel je als vrijwilliger de vrijheid om het functioneren van de professional te bespreken? (feedback VR)

Bijlage II – Topiclijst professionals

Kennismaken en privacy • Privacy, informed consent tekenen • Start de opname en controleer of deze werkt.
Persoonsgegevens • Vraag de respondent zichzelf voor te stellen. (Stel jezelf ook voor) Topics: ◦ Leeftijd, geslacht/gender, achtergrond ◦ Aard en inhoud van het werk. Hoe werk jij samen met vrijwilligers. Wat voegen vrijwilligers volgens jou toe aan de organisatie.
Kern • Waarom doen vrijwilligers vrijwilligerswerk? Wat is de persoonlijke motivatie (Mov)? ◦ Zit dat in toegevoegde waarde voor het individu/ samenleving (UvH) • Wat zijn onderliggende 'waarden'? ◦ Verbinding (sociaal; Mov) met anderen (vrijwilligers, bewoners) en de organisatie ◦ Gelijkwaardigheid. Hoe wordt er in de organisatie naar vrijwilligers gekeken? In hoeverre hebben zij een gelijkwaardige rol t.o.v. professionals (gelijk vs. gelijkwaardig)? Wat vind je daarvan? ◦ Betrokkenheid bij de organisatie. Worden vrijwilligers betrokken bij de organisatie? Is dat wenselijk (van twee kanten)? Wat vind je van de verwachtingen die er vanuit de organisatie over vrijwilligerswerk bestaan? ◦ Samenwerking tussen vrijwilligers en professionals (UvH, IvM, Mov). [Raakt ook aan autonomie: ben je als vrijwilliger <i>in charge</i>?] • Hoe belastend is vrijwilligerswerk voor vrijwilligers (UvH)? • Wat ontvangen vrijwilligers aan erkenning en waardering (UvH, IvM, Mov)? Wordt kennis en kunde gewaardeerd? Hoe zie je dat? Wat is daarin nodig? Welke personen zijn hierin belangrijk? ◦ Wat krijgen vrijwilligers aan begeleiding? (Mov) ◦ Mogen vrijwilligers werken aan hun deskundigheid? (UvH, Mov) Wie neemt daarin leiding en wordt daarin geëvalueerd? ◦ Voelen vrijwilligers de vrijheid om het functioneren van de professional te bespreken? (feedback VR) • Wat is de visie van de organisatie op vrijwilligerswerk? Wordt die visie doorleeft door jou en collega's? Waarom wel/ niet? (handboek vrijwilligers)