

VRIJWILLIGERS GEVRAAGD
Een verkenning van de vraag naar
vrijwillige inzet

- eindrapport -

Drs. H.S. Dekker
Dr. J.W.M. Mevissen
Drs. J. Stouten

Amsterdam, maart 2008
Regioplan publicatienr. 1575

Regioplan Beleidsonderzoek
Nieuwezijds Voorburgwal 35
1012 RD Amsterdam
Tel.: +31 (0)20 - 5315315
Fax : +31 (0)20 - 6265199

Onderzoek, uitgevoerd door Regioplan
Beleidsonderzoek in opdracht van het ministerie
van VWS.

VOORWOORD

Vrijwilligers leveren hun inzet veelal in stilte, maar rond het onderwerp vrijwillige inzet is het al enige tijd niet meer zo stil. Vrijwilligers lijken hoe langer hoe meer onmisbaar te worden: in de sport, de zorg, in de culturele sector; 'gewoon' in uw en mijn omgeving. Het is dan ook niet zo verwonderlijk dat al enige tijd aandacht bestaat voor (de te verwachten ontwikkeling van) het aanbod van en door vrijwilligers.

In dit onderzoek is voor het eerst de vraagkant van het vrijwilligersveld beschreven. Het gaat over zeer uiteenlopende typen organisaties in vele sectoren van de economie en de samenleving. Bijvoorbeeld grote landelijke organisaties of juist heel kleine werkgroepjes die voor een goed doel of een doelgroep opkomen, kerkelijke organisaties, sportclubs, musea, toneelgroepen, koren, scholen, buurtverenigingen, et cetera. Het in kaart brengen van de vraagkant was als het in kaart brengen van een nog onontdekt gebied, maar het heeft in onze ogen interessante, nieuwe inzichten opgeleverd. Wellicht is nu ook iets beter vast te stellen, hoe de behoefte aan en vraag naar vrijwilligers zich in de toekomst gaat verhouden ten opzichte van het aanbod.

Bij dit onderzoek zijn wij op zeer plezierige, maar vooral ook constructieve wijze, bijgestaan door een klankbordgroep, bestaande uit:

- De heer prof. dr. P. de Beer, bijzonder hoogleraar arbeidsverhoudingen (Henri Polak-leerstoel) aan de Universiteit van Amsterdam.
 - Mevrouw T. Keizer, coördinator vrijwilligerswerk Osira woonzorgcentrum Sint Jacob te Amsterdam.
 - Mevrouw drs. M. Kuperus, manager organisatieadvies, Movisie;
- en als opdrachtgever door:
- De heer dr. P. Hovens, ministerie van VWS, directie Maatschappelijke Ondersteuning.

Wij willen hen hartelijk danken voor hun bijdrage aan de totstandkoming van dit rapport. Daarnaast bedanken wij ook iedereen 'in het veld', van deskundige tot vrijwilliger, die kennis en tijd heeft geïnvesteerd in dit onderzoek.

Amsterdam, maart 2008.

drs. Helga Dekker
drs. Janneke Stouten
dr. Jos Mevissen (projectleider)

INHOUDSOPGAVE

Samenvatting	I
1 Inleiding	1
1.1 Aanleiding	1
1.2 Centrale vraag en invalshoek	2
1.3 Aanpak en onderzoeksmethoden	3
1.4 Informatie bij deze rapportage	4
2 Wie vraagt?	5
2.1 Inleiding	5
2.2 Type organisatie	5
2.3 Organisatievorm en omvang	10
2.4 Vrijwilligersbestand	14
2.5 Relatie organisatie - vrijwilliger	15
2.6 Samenhang	18
3 Wat en hoe wordt gevraagd?	21
3.1 Inleiding	21
3.2 Taken en functies	21
3.3 Functie-eisen/wensen	23
3.4 Werving	28
4 Omvang vraag	35
4.1 Inleiding	35
4.2 Kenmerken vraag	35
4.3 Omvang vraag	37
4.4 Oorzaken vraag	40
4.5 Verandering omvang vraag	42
4.6 Tekort	45
5 Vragers nader bekeken	47
5.1 Inleiding	47
5.2 Clusteranalyse	47
5.3 De clusters beschreven	49
6 Slotbeschouwing – aandachtspunten voor beleid	53
Bijlagen	57
Bijlage 1	Onderzoeksvragen	59
Bijlage 2	Methoden	61
Bijlage 3	Respons en representativiteit	65
Bijlage 4	Respondenten interviews	69
Bijlage 5	Clusteranalyse	71

SAMENVATTING

- Aanleiding** Er is in de loop der jaren veel onderzoek uitgevoerd naar (het aanbod van) vrijwilligers. Daarbij kwamen vragen aan de orde als: hoeveel mensen doen vrijwilligerswerk, onder welke voorwaarden doen ze dit of welke factoren beïnvloeden het toekomstige vrijwilligersaanbod. De vraag die organisaties uitoefenen naar vrijwilligers is tot nu toe echter onderbelicht gebleven.
- Om beter zicht te krijgen op de vraagkant van vrijwillige inzet en de ontwikkelingen die zich daarin voordoen, heeft het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport opdracht gegeven aan RegioPlan Beleidsonderzoek om hiernaar een verkennend onderzoek uit te voeren. Er is informatie verzameld via interviews (met deskundigen en vertegenwoordigers van organisaties in het veld) en er is een grootschalige enquête uitgezet onder organisaties waarvan het aannemelijk is dat ze werken met vrijwilligers. De vragen hadden betrekking op drie thema's: de kenmerken van vragende organisaties, de inhoud van de vraag en de omvang van de vraag. De resultaten van het onderzoek hebben alleen betrekking op de organisaties die hebben gerespondeerd. Het is, door gebrek aan informatie over aantallen en kenmerken van alle organisaties in Nederland die werken met vrijwilligers, naar onze mening niet verantwoord om algemene uitspraken te doen.
- Kenmerken Respons** De meeste organisaties hebben, naast vrijwilligers, ook beroepskrachten in dienst. Ongeveer een kwart van de organisaties werkt uitsluitend met vrijwilligers. De helft van de organisaties die de enquête hebben ingevuld, is afkomstig uit de sectoren onderwijs en sport. De overige organisaties bevinden zich in de sectoren zorg, cultuur, welzijn en belangenbehartiging. Met name organisaties die zich inzetten voor eigen leden en organisaties die diensten leveren aan derden, hebben deelgenomen aan het onderzoek. Organisaties die zich inzetten voor een maatschappelijk belang zijn minder goed vertegenwoordigd in de respons.
- Afspraken rond inzet** De mate van formalisering van de relatie van organisaties met vrijwilligers verschilt. Veruit het grootste deel van de organisaties maakt afspraken met vrijwilligers, maar ongeveer de helft legt deze afspraken ook schriftelijk vast. De afspraken hebben meestal betrekking op werktijden, beschikbaarheid en de taken waarvoor een vrijwilliger wordt ingezet. In de zorg hebben de meeste organisaties afspraken schriftelijk vastgelegd. Daar heeft men vaak ook een coördinator die vrijwilligers begeleidt. In de sectoren sport en onderwijs maken organisaties het minst vaak gebruik van een vrijwilligerscoördinator.
- Omvang vraag** In de enquête geeft ongeveer 57 procent van de organisaties aan een vraag naar vrijwilligers te hebben. Daarbij heeft achttien procent nu geen vraag, maar op jaarbasis wel. Ruim zestig procent van deze vraag is een vervangingsvraag (het vervangen van vertrokken vrijwilligers). Daarnaast is een deel van de vraag een uitbreidingsvraag (uitbreiding van het aantal

vrijwilligers). Ongeveer veertig procent van de organisaties geeft aan de afgelopen twee jaar een groei van het aantal vrijwilligers te hebben ervaren.

Reguliere arbeidsmarkt	De vraag naar arbeid op de reguliere arbeidsmarkt en de vraag naar vrijwillige inzet zijn niet zonder meer vergelijkbaar. Een belangrijke bevinding uit het onderzoek is dat de omvang van de vraag naar vrijwilligers niet een op een samenhangt met de uit te voeren taken. Zo kan een organisatie soms meer vrijwilligers inzetten dan nodig is, of juist een tijd met minder vrijwilligers dezelfde taken uitvoeren. Daarnaast is een tweede opvallend verschil dat organisaties soms ook vrijwilligers werven voor de zekerheid of als reserve.
Feitelijk/latent	Tot slot verschilt de vraag naar vrijwillige inzet van die naar reguliere arbeid in de omvang van de latente vraag. Organisaties met vrijwilligers formuleren vaak een grotere behoefte dan waar feitelijk voor wordt geworven. Ongeveer veertig procent van de vraag die organisaties hebben, is een latente behoefte. Organisaties kunnen dan eigenlijk meer vrijwilligers gebruiken, maar hebben de tijd of middelen niet om te werven, of ze weten dat het aantal vrijwilligers dat ze 'eigenlijk' nodig hebben, toch niet beschikbaar is.
Vraag-uitoefening	Ruim de helft van de organisaties heeft, zoals gezegd, een vraag naar vrijwilligers. Deze organisaties zoeken de oorzaken van het tekort met name bij het aanbod. Ze hebben het idee dat mensen minder vrijwilligerswerk willen doen, omdat ze daarvoor geen tijd hebben. Organisaties opereren, gezien het ervaren aanbodtekort, in een zogenoemde aanbiedersmarkt, wat betekent dat ze sterk rekening (moeten) houden met de wensen van vrijwilligers om er zo voldoende te kunnen werven. De formulering van de vraag naar vrijwilligers vindt over het algemeen dan ook niet alleen plaats vanuit de behoefte van de organisaties, maar ook vanuit de wensen van vrijwilligers zelf. Dat organisaties rekening houden met het aanbod blijkt ook uit het feit dat ze meestal weinig eisen stellen aan vrijwilligers, maar vooral wensen formuleren. Deze wensen hebben betrekking op 'zachte' eigenschappen zoals sociale vaardigheden, zelfstandigheid en representativiteit. Wanneer wel eisen worden gesteld, vloeien deze met name voort uit de kennis of vaardigheden die het vervullen van de taken vergen. De eis die organisaties het meest stellen, betreft de beschikbaarheid van vrijwilligers. De meeste organisaties vragen een wekelijkse inzet van hun vrijwilligers.
Werving	De wervingskanalen die worden gebruikt om vrijwilligers te vinden, zijn hoofdzakelijk informeel van aard. Via, via en het persoonlijk aanspreken van vrijwilligers zijn in alle sectoren belangrijke kanalen. Werven voor bestuursfuncties gebeurt vaker op deze wijze dan werven voor uitvoerende functies. Voor dit laatste type functie wordt bijvoorbeeld ook gebruikgemaakt van eigen pr-middelen en/of de vrijwilligerscentrale.
Groepen organisaties	Op basis van de kenmerken van hun vraag en vraaguitoefening zijn de onderzochte organisaties te groeperen. Een clusteranalyse heeft geleid tot drie groepen organisaties: de Interne vrager, de Bestendige vrager en de

Professionele vrager. De organisaties zijn gegroepeerd op basis van de kenmerken van hun vraag, de werving en de omvang van de vraag. De Interne vrager heeft een grote vraag, die ook toeneemt. De organisaties van dit type hebben vaak als doel de ondersteuning van eigen leden en worden volledig gerund door vrijwilligers. De Bestendige vrager heeft een minder grote vraag, die niet wijzigt. Het zijn organisaties waar zowel het management als de kerntaken door beroepskrachten worden uitgevoerd. Dit geldt ook voor de laatste groep organisaties, de Professionele vrager. Deze groep organisaties ervaart echter wel een grote vraag die ook toeneemt.

Concluderend De resultaten van dit eerste onderzoek naar de vraagkant van de vrijwilligersmarkt laten zien dat er reden is om in te zetten op vergroting van het aanbod, maar ook op ondersteuning bij het werven en binden van vrijwilligers. De uit de clusteranalyse resulterende indeling in groepen, maar ook andere gevonden verschillen, leiden daarnaast tot het inzicht dat eventueel beleid het meest effectief zal zijn wanneer het zo veel mogelijk rekening houdt met de diversiteit die het vrijwilligersveld rijk is.

1 INLEIDING

1.1 Aanleiding

De noodzaak van vrijwillige inzet voor het functioneren van de maatschappij wordt in brede kring herkend en erkend. Vrijwilligerswerk staat dan ook stevig op de politieke en maatschappelijke agenda.

Om vast te kunnen stellen of en hoe met overheidsbeleid de vrijwillige inzet van burgers moet worden gestimuleerd of ondersteund, is kennis van het verschijnsel onmisbaar. Daarom zijn er al tal van onderzoeken uitgevoerd naar het vrijwilligerswerk als zodanig. Onderzoek naar de vrijwilligers (met vragen als: wie zijn het, hoeveel zijn het er, waarom doen ze het, et cetera) maakt daar een belangrijk deel van uit. De uitkomsten van deze onderzoeken verschillen enigszins, afhankelijk van de definitie en de methode van het onderzoek. Twee onderzoeken van het SCP ('Tijdbestedingsonderzoek' en 'Culturele veranderingen in Nederland') laten een zwak dalende participatie in vrijwilligerswerk zien. Het 'Periodiek onderzoek leefsituatie' van het CBS komt op een licht stijgende trend uit.

Alvorens hieraan conclusies te verbinden, moeten deze uitkomsten in verband worden gebracht met de feitelijke behoefte aan vrijwilligers. Met andere woorden: is de vraag aan de orde of een stagnerend (of misschien wel teruglopend) aanbod van vrijwilligers ook betekent dat het aanbod aan vrijwillige inzet *onvoldoende* is? Zijn vraag en aanbod op de 'vrijwilligersmarkt' kwantitatief en kwalitatief met elkaar in overeenstemming of hebben organisaties moeite met het vinden van voldoende (geschikte) vrijwilligers?

Uit de 'Monitor lokaal vrijwilligerswerk 2003-2004' die het toenmalige CIVIQ (Instituut Vrijwillige Inzet) en de commissie Vrijwilligersbeleid hebben uitgevoerd, blijkt dat in die periode ongeveer veertig procent van de onderzochte organisaties een tekort aan vrijwilligers had. De verschillen per sector waren hierbij redelijk groot: voor de zorgsector werd een tekort van 47 procent gerapporteerd en voor de cultuursector een tekort van 26 procent. De ernst hiervan en de ontwikkelingen die organisaties in de toekomstige vraag verwachten, worden echter niet goed duidelijk uit deze monitor. Over kenmerken en achtergronden van de vraag naar vrijwilligers is relatief weinig bekend.

Movisie en het ministerie van VWS hebben vastgesteld dat in bredere kring behoefte bestond aan meer zicht op de aard en achtergronden van de *vraag* naar vrijwillige inzet. De directie Maatschappelijke Ondersteuning van het ministerie heeft daarop besloten voor haar vraaggestuurd onderzoek een studie te laten verrichten om beter zicht te krijgen op de vraagkant van vrijwillige inzet en de ontwikkelingen die zich daar voordoen of wellicht nog gaan voordoen. In het najaar van 2007 is door Regioplan Beleidsonderzoek voor het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport het onderzoek uitgevoerd waarover hier wordt gerapporteerd.

1.2 Centrale vraag en invalshoek

De hoofdvraag die in dit rapport wordt beantwoord, luidt:

Hoe ziet de vraagkant van de arbeidsmarkt voor vrijwillige inzet er op dit moment en in de nabije toekomst voor organisaties uit?

Wanneer de vraag naar 'gewone werknemers' moet worden gemeten in een sector van de economie of in een regio, zullen in regulier arbeidsmarktonderzoek werkgevers in een sector (of een selectie daaruit) worden bevraagd. Het gaat dan om vragen over:

- hoeveel (als resultante van uitbreidingsvraag en vervangingsvraag);
- wat (in termen van functie, kwalificaties, opleidingsniveau en dergelijke);
- hoe (met name de inzet van wervingsmethoden en -kanalen);
- waarom (voor de duiding van achterliggende processen en trends) van hun personeelsvraag.

Ons uitgangspunt voor het onderwerp van onderzoek is dat de vraag naar vrijwillige inzet in grote lijnen analyseerbaar is langs de lijnen van het voor de reguliere arbeidsmarkt gangbare vraagkantonderzoek. Er zijn in onze ogen echter niet alleen overeenkomsten, maar zeker ook verschillen in het karakter van de vraaguitoefening. Zoals in deze rapportage nog zal worden toegelicht, moeten voor het vrijwilligersveld de bovengenoemde vragen anders worden ingevuld dan voor de reguliere arbeidsmarkt.

De verschillen waarop hier wordt gedoeld, hangen samen met fundamentele verschillen tussen vrijwilligerswerk en het werken in een reguliere arbeidsorganisatie. Daarvan waren we ons bewust bij de aanvang van het onderzoek, maar we zijn er ook meermaals op gewezen door respondenten.

De 'werkgever' van een vrijwilliger kan een 'normale' arbeidsorganisatie zijn, bijvoorbeeld een museum of een verpleegtehuis, maar het kunnen ook verbanden zijn die niets met een normale arbeidsorganisatie te maken hebben, zoals een buurtcomité of een liefdadigheidsvereniging.

Hoewel aan vrijwilligers soms eisen worden gesteld die niet veel onderdoen voor de eisen die aan 'gewone werknemers' worden gesteld, bijvoorbeeld qua opleiding, ervaring en beschikbaarheid, staan vrijwilligers niet op een loonlijst en hebben zij lang niet altijd een formele contractrelatie met hun 'werkgever'.

Dat dergelijke verschillen ook kunnen doorwerken in de manier waarop de vraag naar vrijwilligers wordt vormgegeven, ligt voor de hand:

- Misschien is er geen sprake van concrete vacatures, maar van een permanente (latente) vraag.
- Organisaties hebben misschien geen duidelijke kwantificering van hun behoefte aan vrijwillige inzet, bijvoorbeeld omdat er 'rek' zit in hun vrijwilligersbestand, meebewegend met de behoefte.
- Er zou wel eens van heel andere wervingskanalen kunnen worden gebruikgemaakt.

- Voor sommige soorten vrijwilligerswerk ligt de nadruk mogelijk meer op competenties en andere eigenschappen (motivatie, betrouwbaarheid) dan op meer formele kwalificaties.

De vraag naar vrijwilligers is echter nog niet eerder diepgaand onderzocht.

De vrijwilligersmarkt heeft specifieke kenmerken die aan de hand van de onderzoeksvragen in bijlage 1 zijn uitgediept.

1.3 Aanpak en onderzoeksmethoden

Dé bron voor betrouwbare en representatieve informatie zijn de organisaties die vrijwilligers inzetten. Door voldoende van deze partijen te bevragen, kan een beeld van de totale vraag naar vrijwilligers worden verkregen. Een breed opgezet kwantitatief onderzoek onder organisaties die gebruikmaken van vrijwillige inzet, lag daarom voor de hand. Dit veldwerk is voorbereid door gesprekken te voeren over alle aspecten die met de vraag naar vrijwilligers te maken hebben met vertegenwoordigers van uiteenlopende typen organisaties die van vrijwilligers gebruikmaken. De belangrijkste reden om met deze interviews te beginnen, was dat er nog te weinig bekend was over welke ontwikkelingen *aan de vraagkant*. Onder andere op welke manier deze effect hebben op de behoefte aan c.q. de vraag naar vrijwilligers en hoe vrijwilligers (al dan niet actief) worden geworven.

Onze aanpak bestond uit de toepassing van verschillende onderzoeksmethoden in vier fasen, die hieronder beknopt zijn weergegeven:

Fase 1: voorbereiding

Toegepaste methoden:

- deskresearch;
- telefonische interviews;
- raadpleging klankbordgroep.

Fase 2: kwalitatieve dataverzameling

Toegepaste methoden:

- face-to-face-interviews met vragers op de vrijwilligersmarkt;
- face-to-face-interviews met intermediaire organisaties.

In bijlage 4 is weergegeven bij welke organisaties interviews zijn afgenomen.

Fase 3: kwantitatieve dataverzameling

Deze fase bestond uit:

- opstellen, bespreken met klankbordgroep en testen van de vragenlijst;
- steekproeftrekking en opstellen van postadres- en e-mailbestand;
- internetenquête onder organisaties die gebruikmaken van georganiseerd vrijwilligerswerk.

Fase 4: analyse, rapportage en borging

Deze fase bestond uit:

- uitvoeren van kwantitatieve analyses;
- verwerken van kwalitatieve gegevens;
- opstellen en bespreken (concept)rapportage;
- documentatie ten behoeve van reproduceerbaarheid en overdracht data en dergelijke.

Richtinggevend voor de analyse was uiteraard de hoofdvraag van het onderzoek en de subvragen die in de eerste fase samen zijn bepaald (bijlage 1). Daarnaast is dankbaar gebruikgemaakt van de opbrengst van de interviews.

1.4 Informatie bij deze rapportage

Hoewel zo veel mogelijk is aangesloten bij de gebruikelijke terminologie voor arbeidsmarktonderzoek, verschilt de vraag naar vrijwilligers en het wervingsgedrag van organisaties die vrijwilligers inzetten soms aanzienlijk van die van 'reguliere' arbeidsorganisaties. In deze rapportage is geprobeerd deze verschillen zo duidelijk mogelijk te benoemen en aan te geven welke effecten dit heeft voor de vraagformulering en vraaguitoefening.

In het verlengde van het voorgaande punt moet erop worden gewezen dat 'de vraagkant' voor vrijwillige inzet geenszins eenvormig is. Natuurlijk zijn er, net als bij reguliere arbeidsorganisaties verschillen naar bijvoorbeeld sector of bedrijfsomvang. Daarnaast zijn er in het veld van de vrijwillige inzet andere verschillen, die doorwerken in of, hoe en wat wordt gevraagd en geworven. Men zou kunnen zeggen dat er organisaties zijn die zich laten leiden door het *vrijwillige* karakter van vrijwillige inzet en organisaties die zich laten leiden door de eisen die aan de *inzet* worden gesteld.

Met behulp van statistische toetsen (χ -kwadraat) is nagegaan of de verschillen tussen sectoren (en in sommige gevallen andere variabelen) significant zijn. We hanteren een significantieniveau van < 5 procent. Dit betekent dat de kans dat de gevonden verschillen op toeval berusten, statistisch gezien vijf procent is. Oftewel, als we zeggen dat er (statistisch significante) verschillen tussen beide groepen zijn, dan is deze uitspraak voor 95 procent betrouwbaar. Wanneer in de tekst wordt gesproken over verschillen, betekent dit dat deze zijn getoetst. In tabellen en figuren worden alleen dan aantallen vermeld, als de gegevens geen betrekking hebben op de totale onderzoekspopulatie.

Het uitgevoerde onderzoek had een verkennend karakter, omdat het de eerste keer was dat werd geprobeerd de vraagkant en de vraag naar vrijwilligers in kaart te brengen. Deze eerste meting heeft niet alleen interessante inzichten opgeleverd, maar ook informatie op basis waarvan een eventuele vervolgmeting verbeterd kan worden uitgevoerd.

2 WIE VRAAGT?

Belangrijkste bevindingen

- De sectoren sport en onderwijs zijn het best vertegenwoordigd in onze steekproef (respectievelijk 23% en 24%).
- Een groot deel (45%) organiseert activiteiten voor en ondersteuning van de eigen leden. Een ander deel (42%) organiseert activiteiten ten dienste van anderen en de rest van de organisaties (13%) zet zich in voor een maatschappelijk belang.
- Bijna de helft van de organisaties in onze steekproef heeft tien tot vijftig vrijwilligers tot haar beschikking. In de zorg worden per organisatie de meeste vrijwilligers ingezet.
- Een kwart van de organisaties maakt geen gebruik van andere medewerkers zoals beroepskrachten, stagiaires of gesubsidieerde werknemers.
- De helft van de organisaties maakt, naast een vaste groep vrijwilligers, ook gebruik van oproepkrachten.
- Meer dan een derde werft vrijwilligers uit het ledenbestand. In veertien procent van de organisaties is de vrijwillige inzet van deze leden min of meer verplicht.
- Een kwart van de organisaties heeft geen vrijwilligersbeleid geformuleerd.
- De meerderheid (87%) biedt de vrijwilliger een vergoeding of een andere uiting van waardering.
- Er bestaat een duidelijke samenhang tussen de achtergrondkenmerken van organisaties als het doel, het type management en de sector.

2.1 Inleiding

Organisaties die gebruikmaken van vrijwilligers zijn vooral non-profit- of not-for-profitorganisaties. Door de afwezigheid van een winstoogmerk verschillen zij op belangrijke punten (personeelsbeleid, wervingsbeleid et cetera) van reguliere arbeidsorganisaties. Daarnaast verschillen organisaties die gebruikmaken van vrijwilligers ook veel van elkaar. Ze verschillen bijvoorbeeld in grootte, doelstelling, activiteiten en vrijwilligersbeleid. Het vrijwilligersveld is dus divers en op verschillende manieren in te delen.

In dit hoofdstuk geven we een eerste indruk van de organisaties die hebben meegewerkt aan dit onderzoek. Hoe zien deze organisaties eruit, waarin verschillen ze van elkaar en welke samenhang is er tussen deze kenmerken? We beschrijven achtereenvolgens de verschillende manieren om de organisatie te typeren, de organisatievorm en omvang van de organisaties en de relatie organisatie – vrijwilliger. We besluiten het hoofdstuk met een beschrijving van de samenhang tussen de diverse kenmerken.

2.2 Type organisatie

Om een goed beeld te krijgen van de vraagkant van vrijwillige inzet en de partijen die daar actief zijn, is het allereerst van belang de term 'vrijwilligerswerk' te definiëren. Pas als duidelijk is wat vrijwilligerswerk is, is duidelijk wie daar een vraag naar uitoefenen.

Vrijwilligerswerk	Een breed geaccepteerde definitie van vrijwilligerswerk is <i>werk dat in enig georganiseerd verband, onverplicht en onbetaald wordt verricht ten behoeve van anderen of de samenleving</i> . ¹ Alhoewel deze definitie niet alle vormen van vrijwilligerswerk dekt, is het wel een goede kapstok voor het definiëren van de vragende partijen op de vrijwilligersmarkt.
Vrager	<p>Uitgaande van de genoemde definitie van vrijwilligerswerk is een vrager naar vrijwillige inzet <i>een enigszins georganiseerd verband waarbinnen mensen zich onverplicht en onbetaald inzetten voor anderen of de samenleving</i>.</p> <p>De vragers op de vrijwilligersmarkt kunnen op verschillende manieren worden ingedeeld. In de literatuur en uit de interviews komen de volgende indelingen naar voren:</p> <ul style="list-style-type: none">• sector (zoals zorg, kunst, sport);• doelstelling (is de inzet bedoeld voor eigen leden, anderen of de maatschappij?);• uitvoerders van de kernactiviteiten (zijn dat de vrijwilligers of andere medewerkers?);• management (bestaat de dagelijkse leiding uit vrijwilligers of uit beroepskrachten?).

We bespreken hieronder de verschillende indelingen en gebruiken ze om de organisaties in dit onderzoek te typeren.

2.2.1 Sectorindeling

Er zijn verschillende indelingen in sectoren beschikbaar waaronder die van het CBS en de Kamer van Koophandel. Deze indelingen zijn voor dit onderzoek minder geschikt, omdat bepaalde indelingen voor organisaties die gebruikmaken van vrijwilligers minder relevant zijn. In dit onderzoek is gebruikgemaakt van een indeling naar dertien sectoren die ook wordt gebruikt in onderzoek van Movisie² en die aansluit bij de beleving in het veld. Omdat niet in alle sectoren voldoende respondenten zijn bereikt, hebben we voor de analyse het aantal sectoren geclusterd van dertien naar zes, te weten: zorg, welzijn, kunst en cultuur, onderwijs, sport en recreatie en belangenbehartiging. Deze indeling sluit bovendien meer aan bij de classificatie die voor reguliere economische activiteiten wordt gehanteerd. Tabel 2.1 toont de genoemde zes sectoren met bijbehorende respons.³

¹ De meeste vormen van vrijwilligerswerk zijn onder deze definitie te vatten, maar naarmate een van de vier kenmerken minder sterk geldt, is het ook minder duidelijk of bepaalde werkzaamheden nog tot vrijwilligerswerk behoren. Er zijn verschillende studies gedaan naar het opnieuw definiëren van de term (Klein Hegeman 2003; Claassen 2006), maar een definitie die beter voldoet, is nog niet gevonden.

² Bijvoorbeeld in de 'Digitale monitor vrijwilligerswerk'.

³ Zie bijlage 3 'Respons en representativiteit' voor een uitgebreide uiteenzetting van hoe we tot deze indeling zijn gekomen.

Organisaties in de sector sport en recreatie (24%) en in het onderwijs (23%) maken het grootste deel uit van onze steekproef. De kleinste groep bestaat uit organisaties in de sector kunst en cultuur (9%).

Tabel 2.1 Respondenten verdeeld naar sector

	Aantal	Percentage
Zorg (verzorgingstehuis, hospice, Humanitas, Zonnebloem, buddy-projecten, tafeltje dekje, vrijwillige thuiszorg, slachtofferhulp, terminale zorg en dergelijke)	152	18%
Welzijn (kinderopvang, buurthuis, sociaal cultureel werk, maatschappelijk werk, informatie en advies)	117	14%
Kunst en cultuur (bijvoorbeeld muziek- en toneelverenigingen, filmhuizen of hobbyverenigingen, lokale omroep, straatnieuws of buurtkranten)	75	9%
Onderwijs (scholen, huiswerkbegeleiding, Volksuniversiteit, vormingscentra, taallessen)	198	23%
Sport en recreatie (tennisvereniging, wandelvereniging, kindervakantiekampen, scouting)	205	24%
Belangenbehartiging (kerk, moskee, Amnesty International, Unicef, politieke partijen, buurtcomités, bewonersvereniging, patiëntenorganisaties, veiligheid)	98	12%
Totaal	845	100%

2.2.2 Doelstelling

Naast de sectorindeling bestaat er een andere, breed geaccepteerde, indeling naar de doelstelling van organisaties.⁴ Deze indeling maakt een onderscheid tussen organisaties die zich richten op:

- ondersteuning van eigen leden (*mutual support/mutual benefit*);
- dienstverlening aan derden (*service delivery*);
- inzet voor een maatschappelijk belang (*campaigning*).

'Mutual support organisaties' zijn organisaties die zich inzetten voor de eigen groep. De leden van deze groep hebben een bepaald kenmerk dat hen verbindt, zoals het maken van muziek of het beoefenen van dezelfde sport.

'Service delivery organisaties' zijn organisaties die diensten verlenen aan derden, zoals verpleeghuizen die zorg leveren aan cliënten. De derde groep, 'Campaigning organisaties', richt zich op een breder, algemeen maatschappelijk doel. Zij zetten zich in voor een bepaalde visie, zoals Amnesty International dat doet of een politieke partij.

Een nadeel van bovenstaande indeling is dat sommige organisaties zich op alle drie de doelen richten. Zo kan een patiëntenorganisatie zich richten op de

⁴ Handy, C. (1988). *Understanding voluntary organizations, how to make them function effectively*. London: Penguin Books.

ondersteuning van de eigen groep, landelijk aandacht vragen voor een ziekte en ook diensten leveren aan derden buiten de organisatie.

In ons onderzoek hebben wij de organisaties zelf laten bepalen welk doel zij het meest van toepassing vinden op hun eigen organisatie. Iets minder dan de helft (45%) van de organisaties behoort tot de 'mutual support organisaties' en organiseert dus activiteiten voor de eigen leden of deelnemers (tabel 2.2). In onze steekproef zijn de organisaties die zich inzetten voor een maatschappelijk belang ('campaigning') het laagst vertegenwoordigd (13%).

Tabel 2.2 Belangrijkste doel van de organisatie

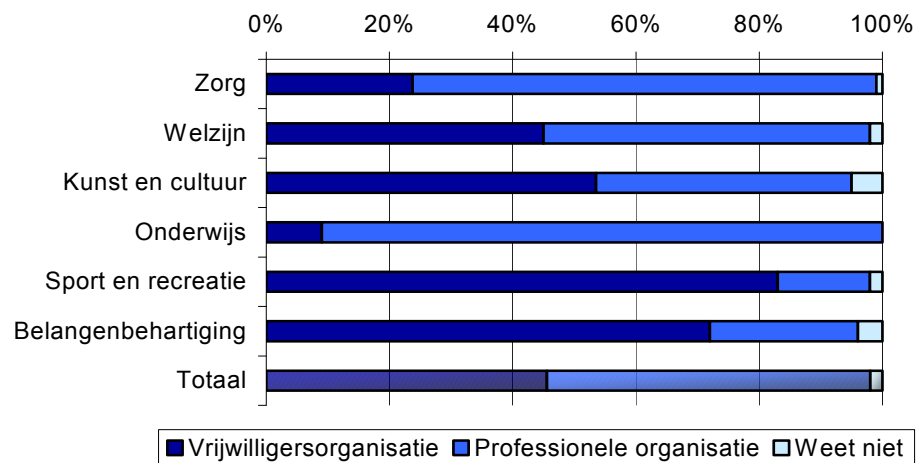
	Typering	Percentage
Activiteiten organiseren voor en ondersteuning van eigen leden of deelnemers (bijvoorbeeld een muziek- of sportvereniging)	Mutual support	45%
Dienstverlening aan derden of 'klanten', activiteiten ten dienste van anderen (bijvoorbeeld buddyprojecten of de Zonnebloem)	Service delivery	42%
Inzet voor een maatschappelijk belang, bijvoorbeeld op het thema politiek, milieu of ideëel (bijvoorbeeld een politieke partij of Greenpeace)	Campaigning	13%

2.2.3 Uitvoerders kernactiviteiten

Een andere mogelijke indeling is de indeling tussen vrijwillige en professionele organisaties, gebaseerd op wie de kernactiviteiten in een organisatie uitvoert: vrijwilligers of beroepskrachten. In vrijwilligersorganisaties worden de belangrijkste activiteiten uitgevoerd door vrijwilligers, en beroepskrachten kunnen hierbij eventueel ondersteunend zijn. Een voorbeeld van een dergelijke organisatie is een sportvereniging, waarbinnen de sportactiviteiten, de lessen en toernooien door vrijwilligers worden georganiseerd en uitgevoerd. In professionele organisaties voeren beroepskrachten of gesubsidieerde werknemers de kernactiviteiten uit en worden daarbij ondersteund door vrijwilligers. Hierbij valt te denken aan zorginstellingen, waarbij de zorg wordt verleend door beroepskrachten, maar ondersteunende activiteiten door vrijwilligers worden gedaan.

In onze steekproef is bijna de helft een zogenoemde vrijwilligersorganisatie (46%) en iets meer dan de helft zijn organisaties waarbij de kernactiviteiten door beroepskrachten of gesubsidieerde werknemers wordt uitgevoerd (figuur 2.3). In de sector onderwijs hebben vrijwilligers een ondersteunende rol, omdat deze voor meer dan negentig procent bestaat uit professionele organisaties. Daartegenover staat de sector sport en recreatie die voor het overgrote deel (83%) bestaat uit vrijwilligersorganisaties. Voor vijf procent van de organisaties in de sector kunst en cultuur was niet duidelijk of de kernactiviteiten door vrijwilligers of beroepskrachten werden uitgevoerd.

Figuur 2.1 Vrijwilligers- of professionele organisatie (uitvoering kerntaken)



2.2.4 Management

Een indeling die verwant is aan het onderscheid tussen vrijwilligers- en professionele organisaties, is die tussen ledenmanagement en programmamanagement.⁵ Bij programmamanagement is sprake van een management door (deels) beroepskrachten dat de koers uitzet en de taken verdeelt. Bij ledenmanagement wordt de koers door de leden en dus de vrijwilligers zelf bepaald. We vroegen onze respondenten of de dagelijkse leiding (het management/de directie/het beheer) van hun organisatie(onderdeel) uit vrijwilligers of uit beroepskrachten bestaat. In de helft van de organisaties bestaat de dagelijkse leiding uit beroepskrachten (tabel 2.3) en in bijna veertig procent uit vrijwilligers. Voor de overige organisaties geldt een combinatie van die twee.

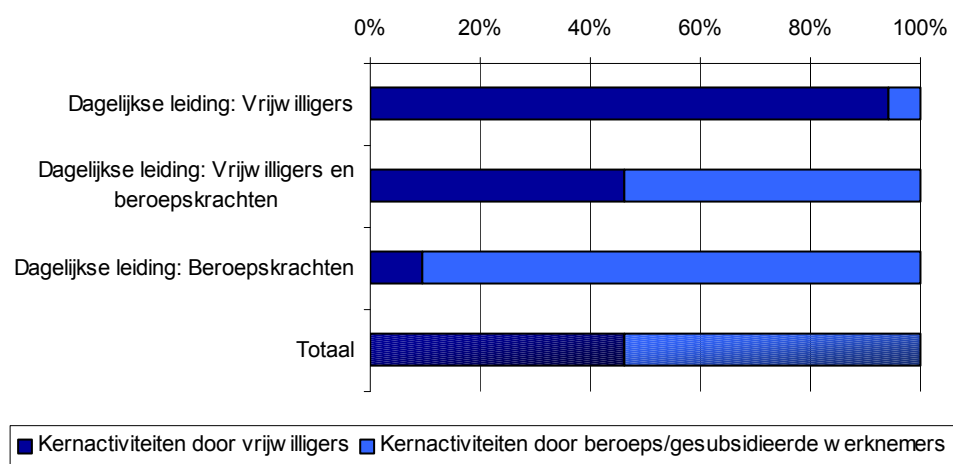
Tabel 2.3 Bestaat de dagelijkse leiding (het management/de directie/het beheer) uit vrijwilligers of uit beroepskrachten?

	Aantal	Percentage
Vrijwilligers	325	39%
Beroepskrachten	426	50%
Beiden (zowel vrijwilligers als beroepskrachten)	67	8%
Beroepskrachten voeren een deel van het werk vrijwillig/onbetaald uit	12	1%
Niet van toepassing, er is geen management/directie/beheer/dagelijkse leiding	15	2%
Totaal	845	100%

⁵ Meijs, L.C.P.M. en Hoogstad, E. (2000) *Een ander paradigma? Het verschil tussen ledenmanagement en programmamanagement van vrijwilligers*. Erasmus Universiteit Rotterdam.

We zouden kunnen veronderstellen dat er een samenhang is tussen de manier waarop de dagelijkse leiding is samengesteld (beroepskrachten of vrijwilligers) en de uitvoering van de kernactiviteiten (door beroepskrachten of vrijwilligers). Figuur 2.2 laat zien dat wanneer de dagelijkse leiding uit vrijwilligers bestaat, de kernactiviteiten ook bijna in alle organisaties door vrijwilligers worden uitgevoerd (93%). Het omgekeerde beeld ontstaat wanneer de organisatie door beroepskrachten wordt geleid; in die gevallen worden in de meeste organisaties ook de kernactiviteiten door beroepskrachten uitgevoerd (88%).

Figuur 2.2 Samenhang management en uitvoering van kernactiviteiten



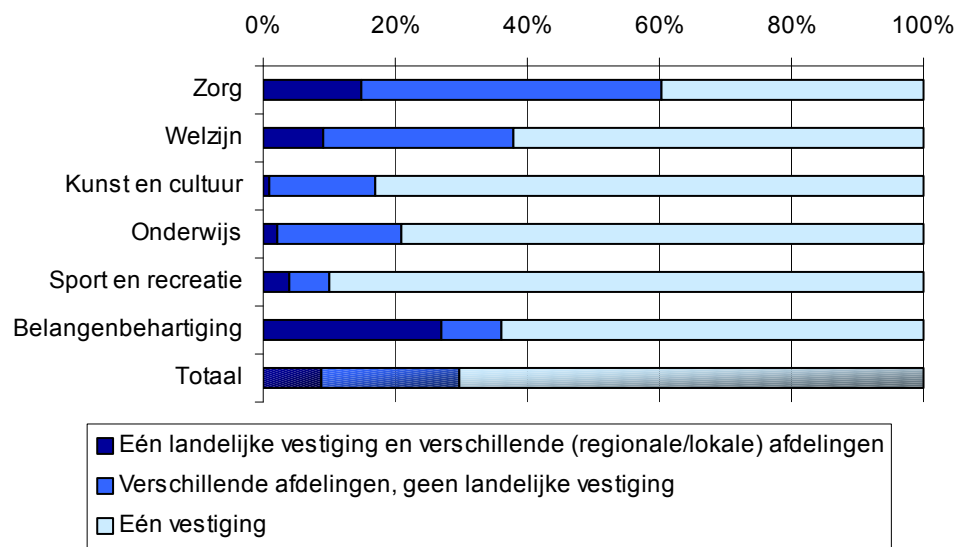
2.3 Organisatievorm en omvang

De meeste organisaties in onze steekproef (71%) hebben slechts één vestiging (zie tabel 2.4). Een vijfde heeft verschillende afdelingen, maar geen landelijke vestiging en iets minder dan een tiende heeft verschillende afdelingen en wel een landelijke vestiging.⁶

De sectoren verschillen niet veel van elkaar op dit kenmerk en hebben een vergelijkbare verdeling. Alleen de zorgsector wijkt af met een meerderheid van organisaties die verschillende afdelingen hebben net als de sector 'belangenbehartiging' waarin een kwart van de organisaties één landelijke vestiging en verschillende (regionale/lokale) afdelingen heeft.

⁶ Van de respondenten die hebben aangegeven in een organisatie te werken met een landelijke vestiging en lokale afdelingen (9%), heeft 34 procent de vragenlijst voor de landelijke vestiging ingevuld. Het betreft 25 respondenten.

Tabel 2.4 Heeft uw organisatie meerdere vestigingen of afdelingen?

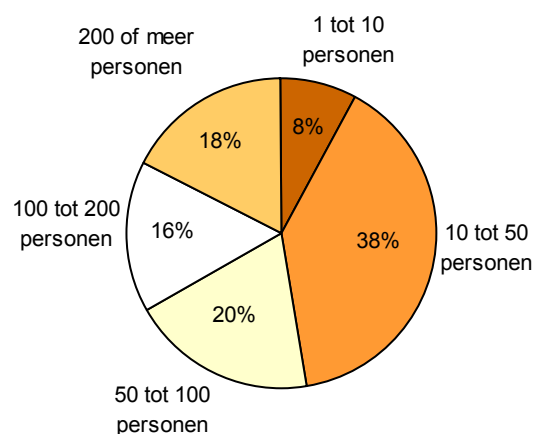


2.3.1 Aantal vrijwilligers en medewerkers

Totaal

De omvang van de organisaties uit onze steekproef is een optelling van het aantal vrijwilligers en het aantal andere medewerkers dat in een organisatie actief is (figuur 2.3). Andere medewerkers zijn bijvoorbeeld beroepskrachten, maar ook stagiaires of gesubsidieerde werknemers. Iets minder dan tien procent in onze steekproef is een kleine organisatie (1 tot 10 personen). Het grootste deel (38%) is middelgroot (10 tot 50 personen). Iets minder dan een vijfde is een grote organisatie waarin 200 of meer personen werkzaam zijn.

Figuur 2.3 Omvang van de organisaties (vrijwilligers en andere medewerkers)



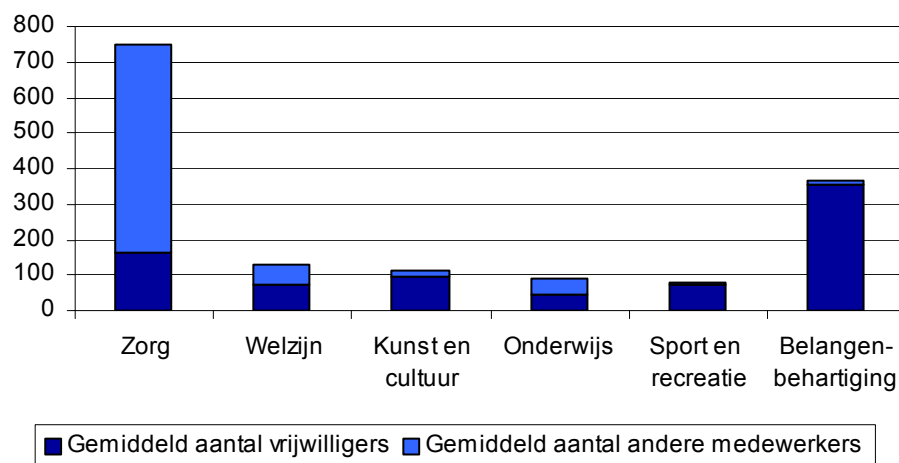
Een kwart van de organisaties in onze steekproef werkt alleen met vrijwilligers. In andere organisaties worden ook beroepskrachten ingezet (65%), stagiaires of gesubsidieerde werknemers (tabel 2.5).

Tabel 2.5 Categorie (andere) medewerkers in de organisatie* (n=843)

	Percentage
Beroepskrachten (in loondienst en uitzendkrachten)	65%
Stagiaires (voor maatschappelijke stage, taalstage, andere schoolstage)	42%
Gesubsidieerde werknemers (WIW, id, WSW, re-integratie)	27%
Anders	7%
Geen/niet van toepassing (alleen vrijwilligers)	26%

* Meer antwoorden mogelijk.

In de sector belangenbehartiging worden de meeste vrijwilligers ingezet, gemiddeld 355 per organisatie (figuur 2.4). Het aantal andere medewerkers dat naast vrijwilligers wordt ingezet, is in de zorg gemiddeld het grootst (587). In de sport daarentegen zijn het gemiddeld slechts drie andere medewerkers per organisatie.

Figuur 2.4 Gemiddeld aantal vrijwilligers en andere medewerkers per organisatie per sector


Ook bij dit gemiddelde dient het voorbehoud te worden gemaakt dat afwijkende getallen het gemiddelde snel beïnvloeden. De mediaan⁷ van het aantal vrijwilligers is bijvoorbeeld 38 en van het aantal andere medewerkers is de mediaan 5.

Mobiliteit

In dertien procent van de organisaties is er het afgelopen jaar geen vrijwilliger vertrokken. In organisaties met het kleinste aantal vrijwilligers (1 tot 10) is gemiddeld de grootste mobiliteit. Dat wil zeggen: daar zijn de meeste vrijwilligers vertrokken ten opzichte van het totale vrijwilligersbestand. Er was sprake van een verloop van 47 procent. De cijfers laten een duidelijke lijn zien: hoe meer vrijwilligers, hoe kleiner het verloop.

⁷ De mediaan is de middelste waarde van een reeks getallen die geordend is van laag naar hoog.

2.3.2 Verhouding vrijwilliger – andere medewerker

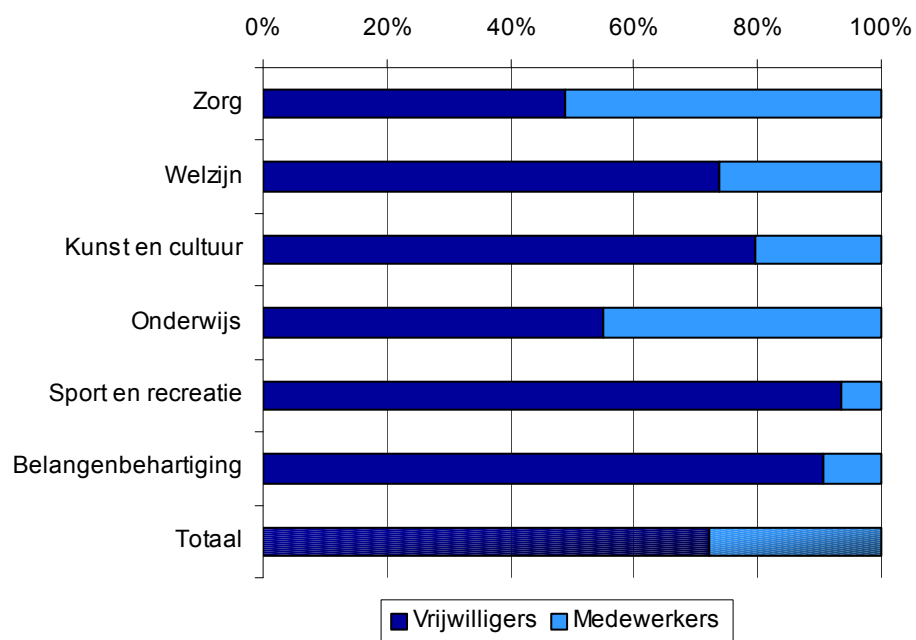
Wanneer we kijken naar de verdeling vrijwilliger – andere medewerker, dan blijkt dat gemiddeld binnen de organisaties 72 procent van het totaal aantal personen vrijwilliger is en achttien procent andere medewerker (tabel 2.6). Hoe groter de organisatie, hoe minder vrijwilligers in verhouding tot de andere medewerkers.

Tabel 2.6 Gemiddelde verhouding vrijwilligers – andere medewerkers per grootteklasse van de organisatie (n=835)

	Vrijwilligers	Medewerkers
1 tot 10	84%	16%
10 tot 50	75%	25%
50 tot 100	76%	24%
100 tot 200	76%	24%
200 of meer	53%	47%
Totaal	72%	18%

Dezelfde berekening hebben we uitgevoerd voor de verhouding vrijwilligers – andere medewerkers naar sector. In de zorg blijkt dat gemiddeld 49 procent vrijwilliger is van het totaal aantal personen dat daar werkzaam is (figuur 2.5). In de andere sectoren is dat meer. In de sector sport en recreatie is gemiddeld 94 procent van het totaal aantal personen vrijwilliger.

Figuur 2.5 Gemiddelde verhouding vrijwilligers – andere medewerkers per sector (n=835)



2.4 Vrijwilligersbestand

Categorie

De vrijwilligers van een organisatie kunnen worden ingedeeld in verschillende categorieën, al naar gelang hun beschikbaarheid voor de organisatie. We maken een onderscheid tussen een actief en een passief bestand, waarbinnen vier andere categorieën kunnen worden gemaakt (tabel 2.7). De meeste organisaties (96%) hebben een vaste groep vrijwilligers, zogenoemde kernvrijwilligers, die min of meer structureel inzetbaar zijn. Daarnaast maakt bijna de helft van de organisaties (46%) gebruik van oproepkrachten of incidenteel in te zetten vrijwilligers. Een kleiner deel van de organisaties heeft ook een passief bestand met vrijwilligers die nog niet inzetbaar zijn (in de vorm van een wachtlijst of buffer) of een non-actieve groep. Deze laatste groep kan bestaan uit vrijwilligers die tijdelijk niet inzetbaar zijn of tijdelijk niet ingezet worden, bijvoorbeeld wegens activiteiten die tijdelijk niet worden uitgevoerd.

Tabel 2.7 Voor een organisatie beschikbare vrijwilligers

Actief bestand	Vaste groep/kernvrijwilligers/structureel	96%
	Oproepkrachten/ad-hocvrijwilligers/incidenteel (wel op een lijst beschikbaar, voor vervanging en klussen beschikbaar)	46%
Passief bestand	Wachtlijst/buffer (nog niet inzetbaar, nog geen plaats voor)	10%
	Non-actieve groep (tijdelijk niet inzetbaar)	17%

Gemiddeld heeft een organisatie zo'n tachtig vaste vrijwilligers tot haar beschikking (tabel 2.8). Het gemiddeld aantal oproepkrachten is 38. De aantallen verschillen echter sterk tussen organisaties, van minimaal nul tot maximaal 18.000 oproepkrachten. De mediaan is zelfs nul. Dat betekent dat de helft (of meer) van de respondenten geen vrijwilligers heeft in die categorie.

Tabel 2.8 Categorie vrijwilligers*

	Min-max	Gemiddeld aantal	Mediaan ⁸
Vaste groep/kernvrijwilligers/structureel	0-4000	79	25
Oproepkrachten/ad-hocvrijwilligers/incidenteel	0-18000	38	0
Wachtlijst/buffer	0-50	1	0
Non-actieve groep	0-200	1	0

* Meer antwoorden mogelijk.

Verplicht?

Niet al het vrijwilligerswerk is zo vrijwillig als het in eerste instantie lijkt. In bepaalde verenigingen wordt van leden bijvoorbeeld enige vrijwillige inzet verwacht. In onze steekproef worden vrijwilligers vooral betrokken uit de groep

⁸ De mediaan is de middelste waarde van een reeks getallen die geordend is van laag naar hoog.

‘geïnteresseerden’ (in 49% van de organisaties), uit de groep ‘familie en ouders’ (46%) en uit het ledenbestand (36%). De vrijwillige inzet is binnen veertien procent van de organisaties min of meer verplicht voor leden (tabel 2.9).

Tabel 2.9 Vrijwilligers per groep*

	% organisaties	% vrijwillige inzet min of meer verplicht
Leden	36%	14%
Klanten	9%	2%
Deelnemers	12%	3%
Donateurs	7%	1%
Familie/ouders	46%	9%
Geïnteresseerden	49%	8%
Anders	16%	7%

* Meer antwoorden mogelijk.

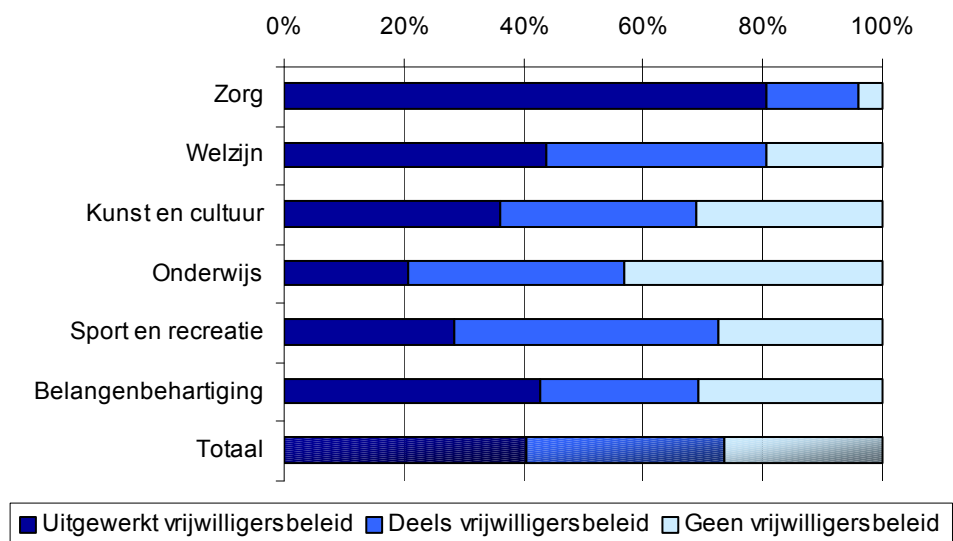
2.5 Relatie organisatie – vrijwilliger

Beleid

Sommige organisaties kiezen ervoor om taken, verantwoordelijkheden, vergoedingen, et cetera vast te leggen in een vrijwilligersbeleid. In onze steekproef heeft ongeveer veertig procent van de organisaties een uitgewerkt vrijwilligersbeleid (figuur 2.6). Een kwart van de organisaties heeft geen vrijwilligersbeleid en een derde heeft eerdergenoemde onderwerpen voor een deel in beleid geformuleerd.

Er zijn grote verschillen naar sector. In de zorg hebben de meeste organisaties beleid geformuleerd (79%), terwijl dit in het onderwijs en de sport voor respectievelijk twintig en 28 procent van de organisaties geldt.

Figuur 2.6 Vrijwilligersbeleid per sector (n=763)



Type	<p>Iets meer dan de helft van de organisaties die als doel hebben om dienstverlening te bieden aan derden, hebben vrijwilligersbeleid geformuleerd. Organisaties die zich inzetten voor eigen leden of voor maatschappelijk belang, hebben minder vaak dit beleid geformuleerd (beide 30%).</p> <p>Ook is er een significant verschil tussen organisaties die worden geleid door beroepskrachten of door vrijwilligers. Wanneer een organisatie door beroepskrachten wordt geleid, dan is er in iets minder dan de helft van de gevallen (45%) vrijwilligersbeleid geformuleerd. Dit in tegenstelling tot organisaties die worden geleid door vrijwilligers, daar is vrijwilligersbeleid in een derde van de organisaties beschikbaar. In bijna 38 procent van de organisaties geleid door vrijwilligers is er wel een gedeeltelijk vrijwilligersbeleid opgesteld.</p>
Coördinator	<p>In de helft van de organisaties is iemand aanwezig die vrijwilligers begeleidt, zoals een vrijwilligerscoördinator. Ruim negentig procent van de organisaties in de zorg heeft iemand aangesteld met deze taken. Organisaties in de sector sport en onderwijs hebben het minst vaak een begeleider voor vrijwilligers, rond de 35 procent. Het hebben van vrijwilligersbeleid is overigens geen garantie voor het hebben van een vrijwilligerscoördinator: een kwart van de organisaties met vrijwilligersbeleid heeft geen coördinator.</p>

2.5.1 Formalisering van de werkrelatie

Binnen de reguliere arbeidsmarkt is formalisering van de werkrelatie gebruikelijk en op sommige punten wettelijk verplicht. Voor een vrijwilliger geldt vaak een veel informelere werkrelatie met de organisatie waarin hij/zij actief is.

Afspraken	<p>Zeven procent van de organisaties maakt geen afspraken met vrijwilligers. Binnen de meeste organisaties worden wel afspraken gemaakt (ruim 90%), maar toch worden in slechts de helft van de organisaties deze afspraken ook op schrift vastgelegd (51%). De afspraken worden het vaakst schriftelijk vastgelegd in de zorg (80%) en in de sportsector het minst vaak (ongeveer 30%).</p>
Mondeling	<p>Er is ook een groep organisaties (42% van onze steekproef) die alleen mondelinge afspraken maakt. Bijna de helft van deze organisaties vindt het niet nodig om afspraken vast te leggen, omdat de sociale controle al voldoende is. Daarnaast vindt een deel (45%) dat schriftelijk vastleggen van afspraken niet bij de aard van het vrijwilligerswerk past, dat het vrijwilligers afschrikt (22%) en/of dat het niet past bij de doelgroep (19%).</p>
Schriftelijk	<p>Er zijn verschillende redenen om afspraken met vrijwilligers juist wel schriftelijk vast te leggen (zie tabel 2.10). Van de organisaties die schriftelijke afspraken maken, doet het grootste deel dit om duidelijkheid te geven over de verwachtingen van beide partijen (84%). Daarnaast zijn belangrijke redenen het vastleggen van verantwoordelijkheden (63%) en het minder vrijblijvend maken van het vrijwilligerswerk (52%). Ongeveer een kwart van de organisaties maakt schriftelijke afspraken om de aansprakelijkheden vast te leggen.</p>

Tabel 2.10 Redenen om afspraken schriftelijk vast te leggen*

	Percentage
Geeft duidelijkheid over verwachtingen van beide partijen	84%
Legt verantwoordelijkheden vast	63%
Maakt het vrijwilligerswerk iets minder vrijblijvend	52%
Is noodzakelijk voor het uitvoeren van het werk	26%
Legt aansprakelijkheid vast	24%
Anders	3%

* Maximaal drie antwoorden mogelijk.

Onderwerpen De onderwerpen waarop afspraken worden gemaakt (al dan niet schriftelijk), komen voor een groot deel overeen met die in de reguliere arbeidsmarkt (tabel 2.11). In de meeste organisaties worden afspraken gemaakt over plichten van de vrijwilliger: de taken (91%), de beschikbaarheid (71%) en de werktijden (50%). Vergoedingen, verzekeringen en bijvoorbeeld scholing zijn onderwerpen waarover minder vaak afspraken worden gemaakt. Dit kan echter te maken met het feit dat binnen deze organisaties genoemde onderwerpen niet spelen (zie de volgende subparagraaf 'Vergoeding en waardering').

Tabel 2.11 Onderwerpen van afspraken*

	Percentage
Te verrichten werkzaamheden/taken	91%
Beschikbaarheid	71%
Werktijden	50%
Vergoedingen	43%
Huishoudelijk reglement/gedragsregels/kleding	39%
Verzekering	37%
Proeftijd	26%
Scholing	26%
Ondersteunen van de visie van de organisatie	25%
Evaluatie-/functioneringsgesprek	25%
Opzegtermijn	16%
Anders	2%
Geen. We maken geen afspraken	4%

* Meer antwoorden mogelijk.

2.5.2 Vergoeding en waardering

Reguliere arbeidsorganisaties bieden hun werknemers zogenaamde primaire en secundaire arbeidsvoorwaarden. De waardering voor de inzet van vrijwilligers wordt op verschillende manieren getoond, vergelijkbaar met secundaire arbeidsvoorwaarden. Organisaties kunnen vergoedingen bieden, of een niet-geldelijke tegemoetkoming als een opleiding, medezeggenschap, attenties of kinderopvang.

De meeste organisaties in onze steekproef (87%) stellen iets tegenover de vrijwillige inzet (tabel 2.12). Het vaakst worden het bieden van een verzekering (45%) en/of van begeleiding (45%) genoemd. Dit zijn beide zaken die niet

zonder meer als vergoeding kunnen worden bestempeld, omdat de organisatie er evenveel of zelf meer baat bij heeft. Onkostenvergoeding (43%) en reiskostenvergoeding (39%) worden ook vaak genoemd.⁹

In de zorg worden de meeste vergoedingen gegeven. Een ruime meerderheid van de organisaties biedt daar reiskostenvergoeding (80%), begeleiding (78%) en/of een verzekering (78%). In de sport en het onderwijs gelden de genoemde voorwaarden het minst vaak. Reiskosten, verzekering, begeleiding en opleidingen worden significant minder vaak aangeboden.

In dertig procent van zowel de sportorganisaties, welzijnsorganisaties als organisaties in de sector belangenbehartiging wordt de vrijwilliger medezeggenschap geboden. In de zorg is dit minder vaak het geval (15%).

In de sportsector en het onderwijs wordt het vaakst niets extra's geboden (respectievelijk 18% en 24%).

Tabel 2.12 Vergoeding/waardering geboden door organisatie* (n=763)

	Percentage
Verzekering	45%
Begeleiding	45%
Onkostenvergoeding	43%
Reiskostenvergoeding	39%
Opleiding	29%
Medezeggenschap organisatie	25%
Attenties (feest, kerstpakket, diner)	18%
Anders	8%
Kinderopvang	1%
Niets	13%

* Meer antwoorden mogelijk.

2.6 Samenhang

De in dit hoofdstuk gepresenteerde verschillende indelingen zijn niet volledig van elkaar te scheiden, maar hangen deels met elkaar samen. De veronderstelling is, op grond van de gehouden interviews, dat vooral de sector, het doel van de organisatie (dienstverlenend, inzet voor eigen kring of voor maatschappelijk belang) en het type management (door vrijwilligers of beroepskrachten) in relatie tot elkaar staan.

We hebben gekeken hoe deze kenmerken met elkaar samenhangen bij de organisaties in onze steekproef. Figuur 2.7 toont de samenhang tussen het type management en het doel van de organisatie. In de zes cellen die zo ontstaan, zijn de sectoren ingedeeld.

⁹ We hebben niet gevraagd welke vergoeding aan welke categorie vrijwilliger wordt geboden.

Figuur 2.7 Samenhang tussen de kenmerken van de organisaties

Doel	Dagelijkse leiding door beroepskrachten	Dagelijkse leiding door vrijwilligers
Dienstverlenend tegenover derden (service delivery)	Zorg (63%) Welzijn (38%) Onderwijs (37%) Cel 1	Kunst en cultuur (23%) Cel 2
Eigen sociale kring, wederzijdse ondersteuning (mutual support)	Onderwijs (37%) Cel 3	Sport en recreatie (80%) Cel 4
Maatschappelijk belang (campaigning)	Cel 5	Belangenbehartiging (35%) Cel 6

De veronderstelling die we hadden, blijkt te kloppen: de sectoren zijn verdeeld over de verschillende cellen en ook op de eerder voorspelde wijze. We presenteren in de figuur de cijfers waar de sectoren het sterkst vertegenwoordigd zijn. De meerderheid van de organisaties in de zorg (63%) worden ingedeeld in de eerste cel. De instellingen worden geleid door beroepskrachten en hebben tot doel dienstverlenend te zijn tegenover derden. Voorbeelden van dergelijke instellingen zijn natuurlijk ziekenhuizen en verzorgingshuizen. Ook de sector welzijn past voor een groot deel in deze typering. Met 38 procent van de organisaties is deze sector iets minder sterk vertegenwoordigd. Welzijnsorganisaties blijken ook voor een deel (20%) door vrijwilligers te worden geleid.

De sector kunst en cultuur is het meest verspreid over de verschillende cellen. De meeste organisaties (23%) zijn te typeren als dienstverlenend met een leiding van vrijwilligers. Hierbij valt te denken aan organisaties als een toneelvereniging of filmhuis. Ongeveer 22 procent van de instellingen in deze sector is ook dienstverlenend, maar met beroepskrachten in de dagelijkse leiding. Een museum of lokale omroep zijn voorbeelden van dergelijke organisaties.

De meeste organisaties in de sector onderwijs zijn gelijk verdeeld over cel 1 en 3. Uit de interviews bleek dat scholen het lastig vinden het doel van hun organisatie te typeren, omdat een school meerdere doelen dient. Om die reden zijn organisaties in deze sector verdeeld over de cellen, maar het gemeenschappelijke kenmerk is de dagelijkse leiding door beroepskrachten. Organisaties in de sector sport en recreatie zijn bijna allemaal (80%) in te passen in cel 4: inzet voor eigen kring met een leiding van vrijwilligers. De sportverenigingen zijn het beste voorbeeld van dergelijke organisaties.

Tot slot is de sector belangenbehartiging vooral vertegenwoordigd in cel 6, waarbij het maatschappelijk belang het doel van de organisatie kenmerkt en de organisatie wordt geleid door vrijwilligers. We kunnen daarbij denken aan een politieke partij of een buurtcomité.

In cel nummer 5 zijn wel organisaties uit onze steekproef in te delen, er is echter geen sector sterk in vertegenwoordigd. Voorbeelden van organisaties die worden geleid door beroepskrachten en het maatschappelijk belang dienen, zijn Greenpeace en het Wereldnatuurfonds.

3 WAT EN HOE WORDT GEVRAAGD?

Belangrijkste bevindingen

- Organisaties formuleren hun vraag niet alleen vanuit de behoefte van de organisatie, maar met name ook vanuit het aanbod: wat wil en kan de vrijwilliger?
- Organisaties wensen en/of eisen vooral zachte eigenschappen, zoals zelfstandigheid, sociale vaardigheden en representativiteit.
- Alleen als de inhoud van het werk nadrukkelijk bepaalde kwaliteiten vraagt, stelt men eisen aan vrijwilligers. Dit is bijvoorbeeld het geval als het om verantwoordelijk werk gaat of het werk duidelijk specifieke kennis vraagt.
- Voor bijna alle organisaties is beschikbaarheid een eis of wens. De meeste organisaties zoeken vrijwilligers voor een wekelijkse inzet.
- De informele wervingskanalen (via via en het direct benaderen van vrijwilligers) zijn het belangrijkste voor alle sectoren.
- Met betrekking tot werving is er een verschil naar functie. Voor uitvoerende functies wordt er meer gebruikgemaakt van eigen pr-middelen en bijvoorbeeld de vrijwilligerscentrale dan voor bestuursfuncties. Voor die functies is het direct benaderen van vrijwilligers een populaire methode.
- Per sector zijn kleine verschillen waarneembaar in de manier waarop wordt geworven.

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk gaan we in op de inhoud van de vraag die organisaties hebben en de manier waarop zij werven. Eerst geven we kort aan op welke functies – bestuurlijk, coördinerend, uitvoerend en ondersteunend – vrijwilligers met name worden ingezet. Vervolgens gaan we in op de kenmerken van de vraag die organisaties hebben naar vrijwilligers in die functies. Hierbij wordt ook aandacht besteed aan de wensen en eisen die voor die vacatures gelden. We sluiten dit hoofdstuk af met een beschrijving van de wervingsmethoden die organisaties hanteren en de succes- en faalfactoren die van belang zijn voor het vinden van vrijwilligers.

Net als in voorafgaande hoofdstukken geldt ook in dit hoofdstuk dat de beschreven verschillen significant zijn.

3.2 Taken en functies

In het onderzoek is een onderscheid gemaakt tussen vier soorten functies waarin vrijwilligers actief kunnen zijn:

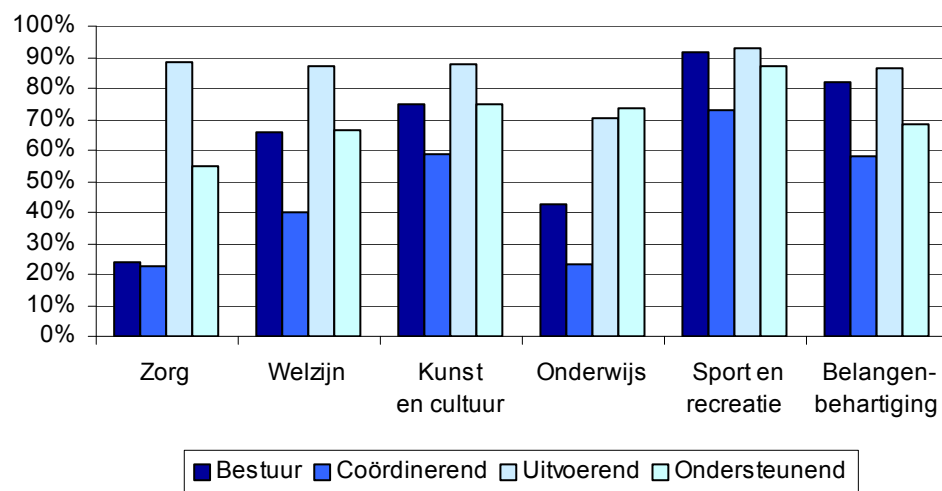
- bestuursfuncties, zoals voorzitter, penningmeester of secretaris;
- coördinerende functies met als taken leidinggeven of organiseren;
- uitvoerende functies, zoals activiteitenbegeleiding, hulpverlening of voorlezen;
- ondersteunende functies, zoals administratie, onderhoud van het gebouw of pr.

In de interviews is aan organisaties gevraagd op welke functies/taken zij vrijwilligers inzetten en of zij zich herkennen in bovenstaande functieverdeling. Dit bleek het geval.

De organisaties in onze steekproef zetten vooral vrijwilligers in bij ondersteunende en uitvoerende functies (figuur 3.1). In totaal wordt door 85 procent van de organisaties vrijwilligers in uitvoerende functies ingezet en in 72 procent in ondersteunende functies.

In de sport worden vrijwilligers in veel functies ingezet. Nagenoeg alle ondervraagde organisaties in de sportsector (92%) zetten vrijwilligers in op bestuursfuncties. In de zorg en het onderwijs hebben weinig organisaties vrijwilligers in het bestuur of in coördinerende functies.

Figuur 3.1 Inzet vrijwilligers naar functies per sector¹ (n=828)*



* Meer antwoorden mogelijk.

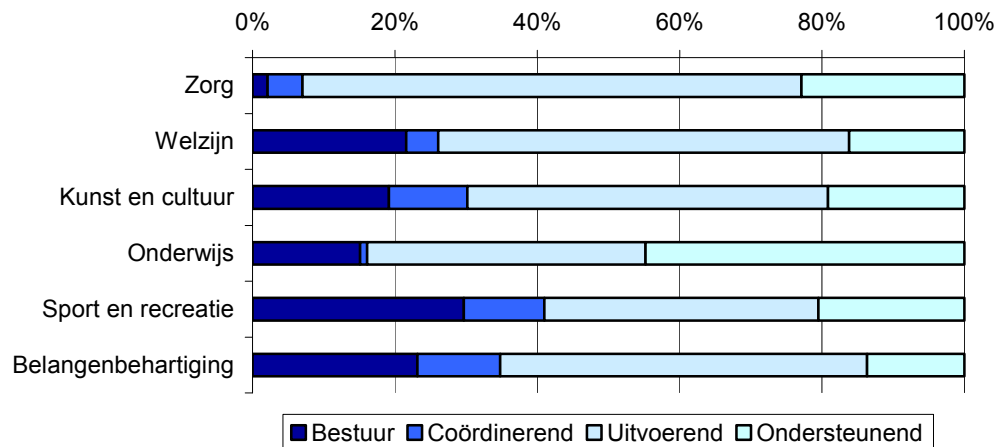
Verandering In de interviews is gevraagd of de taken waarvoor organisaties vrijwilligers inzetten, veranderen. Dit is voor de meeste organisaties niet het geval. Als taken wel veranderen, gaat het meestal om veranderingen binnen de organisatie die dit veroorzaken, zoals de opzet van nieuwe taken of een uitbreiding van bepaalde taken. Incidenteel gaat het om externe factoren, zoals wetgeving die maakt dat voor een bepaalde taak een cursus nodig is.

Belangrijk Voor deze functies hebben de organisaties verschillende vacatures. De vacatures die op dit moment voor de meeste organisaties het belangrijkste zijn, zijn in alle sectoren de uitvoerende functies (figuur 3.2). Coördinerende functies worden het minst vaak belangrijk gevonden. Als het gaat om bestuursfuncties is er een duidelijk verschil zichtbaar tussen sectoren. Dit verschil hangt samen met de functies waarop ze in de organisatie vrijwilligers

¹ Het aantal vrijwilligers dat actief is op de genoemde functies varieert, sterk tussen de organisaties. Sommige organisaties hebben één uitvoerende vrijwilliger, andere vierduizend.

inzetten. Van de sportorganisaties, waarvan negentig procent vrijwilligers in het bestuur heeft, vindt dertig procent dat daar de belangrijkste vacatures zijn. In de zorgsector, waar een veel kleiner aandeel van de organisaties vrijwilligers in het bestuur heeft, vindt twee procent dat zich daar de belangrijkste vacatures bevinden.

Figuur 3.2 Belangrijkste functie/vacatures per sector

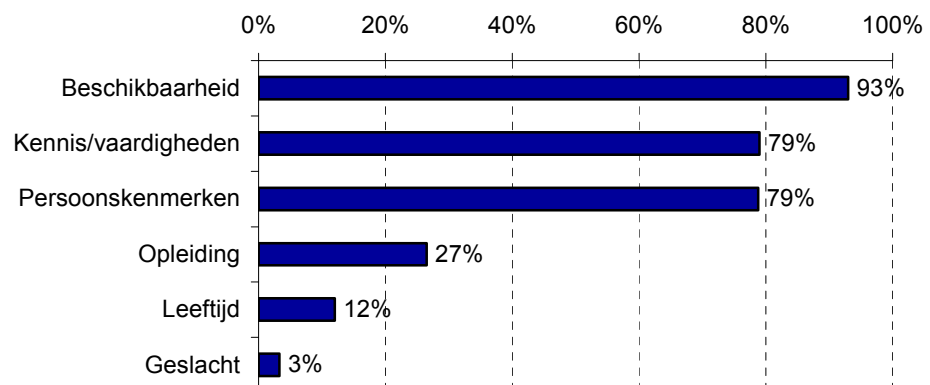


3.3 Functie-eisen/wensen

We vroegen de organisaties hoe het profiel van de ideale of wenselijke vrijwilliger eruit ziet wanneer ze de, voor de organisatie, belangrijkste functie in gedachte nemen.

Selectiecriteria Alle functies bij elkaar genomen worden de volgende aspecten belangrijk gevonden bij selectie: kennis en vaardigheden, persoonskenmerken en met name beschikbaarheid (figuur 3.3). Minder vaak worden opleiding, leeftijd en geslacht als belangrijke aspecten van een vrijwilliger genoemd.

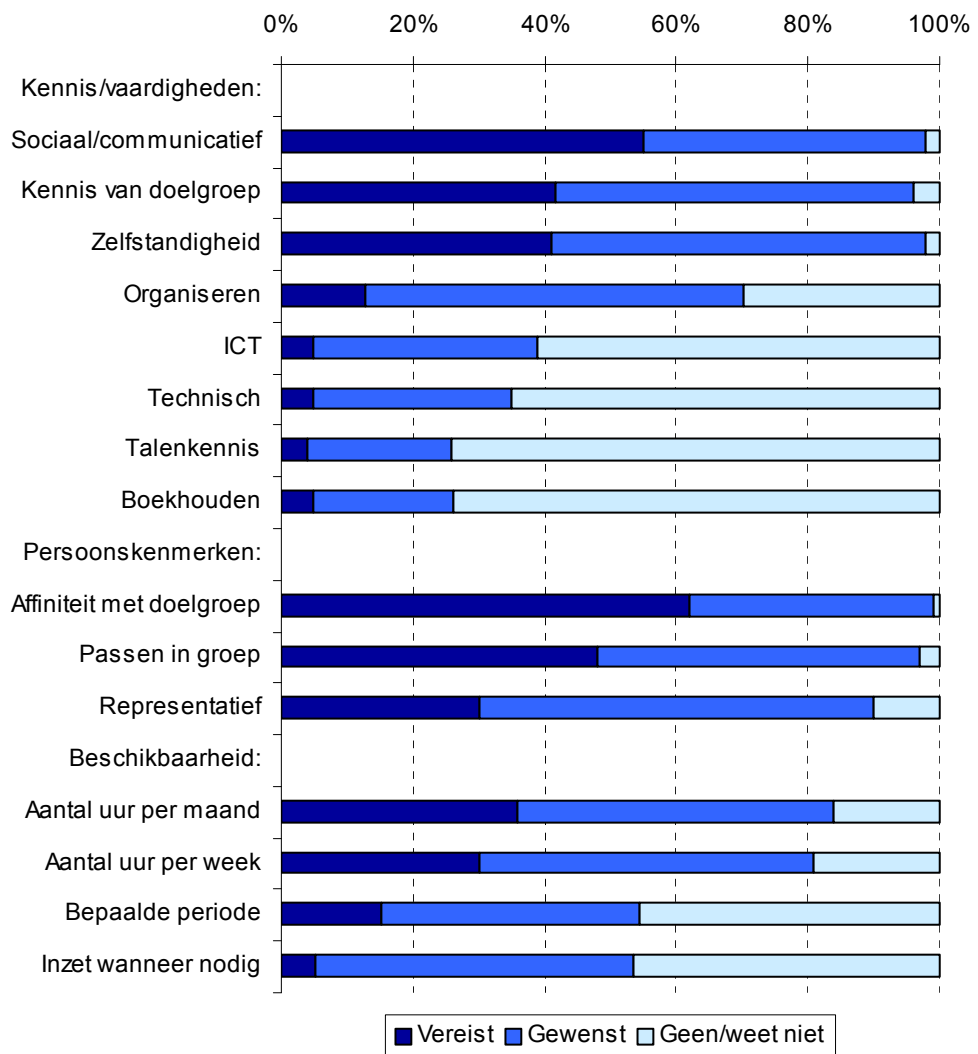
Figuur 3.3 Belang van kenmerken van een vrijwilliger



Vervolgens vroegen we de organisaties welke eisen of wensen ze hebben op de aspecten waarop ze een vrijwilliger zouden selecteren.

Eisen/wensen Organisaties eisen of wensen vaak van hun vrijwilligers het hebben van sociale vaardigheden, kennis van de doelgroep en zelfstandigheid (tabel 3.4). Bij ongeveer de helft van de organisaties geldt voor dit soort vaardigheden een eis, de rest stelt dit als wens. De meer harde vaardigheden, zoals kennis van ICT, talen, technische kennis, kennis van organiseren of van boekhouden worden minder vaak gewenst en zelden geëist. Bij persoonskenmerken zijn representativiteit, het passen in de groep en affiniteit met de doelgroep voor even veel organisaties een eis of wens. Affiniteit met de doelgroep is zelfs voor 62 procent van de organisatie een vereiste.

Figuur 3.4 Eisen en wensen ten aanzien kennisvaardigheden, persoonskenmerken en beschikbaarheid



Voor de groep organisaties die beschikbaarheid een belangrijk kenmerk vindt van een vrijwilliger, eist meer dan een derde een inzet van een aantal uur per maand. De helft van de organisaties wénst een aantal uur per maand inzet.

Tot slot zijn is naast de bovenstaande kenmerken nog een aantal overige aspecten bevraagd.² Bijna vijftig procent van de organisaties geeft aan dat een bewijs van goed gedrag gewenst of vereist is. Dit geldt minder sterk voor de sectoren kunst en cultuur en belangenbehartiging en sterker voor onderwijs, zorg en welzijn. Lidmaatschap van de organisatie wordt over het algemeen niet genoemd, behalve door de sportsector en de sector belangenbehartiging. Dit zijn ook de organisaties waarvan de leden zich inzetten als vrijwilliger (zie hoofdstuk 2).

Per functie

Verder blijkt uit de enquête dat voor bestuursfuncties meer kenmerken van een kandidaat belangrijk worden gevonden. Opleiding en kennis/vaardigheden worden voor bestuursfuncties en coördinerende functies vaker van belang geacht dan voor de uitvoerende en ondersteunende functies. Bijna de helft van de organisaties vindt opleiding van een bestuurslid van belang. Bijna alle organisaties (93%) vinden kennis en vaardigheden belangrijk voor het vervullen van bestuursfuncties. Voor uitvoerende functies vindt twintig procent opleiding relevant, en driekwart vindt kennis en vaardigheden belangrijk.

Voor de zachte kenmerken geldt dat, als kennis en vaardigheden belangrijk wordt gevonden, dit even vaak wordt geëist of gewenst voor beide functiegroepen. Uit de interviews blijkt ook dat voor bestuursfuncties vaak meer gevraagd: *“Heel veel wordt hier onderling geregeld. Alleen het bestuur niet, daarvoor moet je capabel zijn om goed samen te kunnen werken en goed met mensen te kunnen omgaan. Wij vragen mensen persoonlijk voor het bestuur. Je zegt anders namelijk niet snel dat je niet wil dat iemand die taak uitvoert, het is moeilijk hier zakelijk in te zijn.”*

3.3.1 Hoe hard is deze vraag

In een reguliere arbeidsorganisatie geeft men de vraag vorm door uit te gaan van wat de organisatie nodig heeft. Bij deze behoefte worden functies geformuleerd en vervolgens benoemt men eisen die nodig zijn om de functie goed te kunnen uitvoeren.

Bij organisaties die met vrijwilligers werken, zo blijkt uit de interviews, is de werkwijze vaak andersom. Men gaat uit van het beschikbare aanbod en formuleert daar wensen bij. Het zoeken naar vrijwilligers gaat wel deels uit van de vraag van de organisatie, maar rust vaak sterker op het aanbod. Veel organisaties hebben het idee in een schaarse markt te opereren en durven daardoor weinig eisen/wensen te formuleren. Er zijn dan ook weinig

² Het gaat hierbij om lidmaatschap van of verbondenheid met de organisatie, rijbewijs, verklaring omtrent gedrag en levensbeschouwelijke achtergrond.

organisaties met echte functieomschrijvingen voor vrijwilligers. Vaak zijn er alleen taakomschrijvingen.³

Voorzichtig met eisen

Organisaties zijn in het algemeen voorzichtig met het formuleren van eisen. Ze willen mensen niet op voorhand uitsluiten als vrijwilliger, maar het potentiële aanbod van vrijwilligers zo breed mogelijk houden. Het gevoel leeft dat er niet veel kán worden gevraagd, omdat je dan niemand binnen krijgt. Een voorbeeld hiervan is een medewerker van een museum die laat weten niet veel te vragen: *“Een verzorgd uiterlijk, vriendelijk en niet al te dom. Verder heb je weinig te willen. Ze moeten wel goed Nederlands spreken, andere talen vraag ik niet.”*

Het idee is dat ‘elke vrijwilliger er één is’ en dat je het jezelf alleen maar moeilijker maakt om mensen te vinden als je te veel van hen vraagt. Een medewerker van een politieke partij verwoordt het als volgt: *“Hoe meer hoe beter. Iedereen is eigenlijk wel prima. Een verkiezingstijd is voor veel mensen te lang. Je moet mensen aan het eind echt motiveren om te blijven.”* Een organisatie in de belangenbehartiging ondersteunt deze redenering: *“We stellen geen eisen, want we zijn niet in de positie om te selecteren. Het enige dat we vragen is dat ze lid zijn van onze organisatie.”* Een basisschool ten slotte vraagt geen voorleesouders meer op vaste tijden, omdat dat het potentiële aanbod van ouders vermindert. Deze school laat de voorleesochtend nu afhangen van wanneer de meeste ouders beschikbaar zijn. Ouders vullen eerst in wanneer ze kunnen en op basis daarvan worden de tijden gekozen waarop men de meeste vrijwilligers kan krijgen.

Wanneer eisen

Het verschil tussen organisaties in de wensen en eisen die ze stellen, lijkt grotendeels samen te hangen met de kenmerken van het werk. Als het gaat om verantwoordelijk werk waar gemakkelijk iets mis kan gaan, gelden er vaker eisen, zoals het kunnen overleggen van een verklaring omtrent gedrag. Een telefonische hulpdienst stelt duidelijke eisen aan de vrijwilligers, die voortkomen uit het werk dat moet worden gedaan: *“Wij hebben twee selectie-momenten. Eerst houden we een sollicitatiegesprek over de telefoon om iemands gespreksvaardigheid te beoordelen. Daarna is er een training en op basis daarvan maken we een tweede selectie. Na twee maanden meelopen kan een vrijwilliger vervolgens zelfstandig aan het werk. We letten op werk-denkniveau, affiniteit met de doelgroep, persoonlijke omstandigheden, communicatieve vaardigheid en beschikbaarheid.”*

In de analyses van de enquête is nagegaan of er kenmerken van de organisatie zijn die bepalen of er eisen worden gesteld. We hebben gekeken of er een verschil bestaat tussen professionele organisaties en vrijwillige organisaties. Daarnaast is er gekeken of er een verschil is in de gestelde eisen met betrekking tot het doel van de organisatie (inzet maatschappelijk belang, dienstverlening aan derden of ondersteuning eigen leden). Er bleek geen significant verschil te zijn in de eisen die worden gesteld.

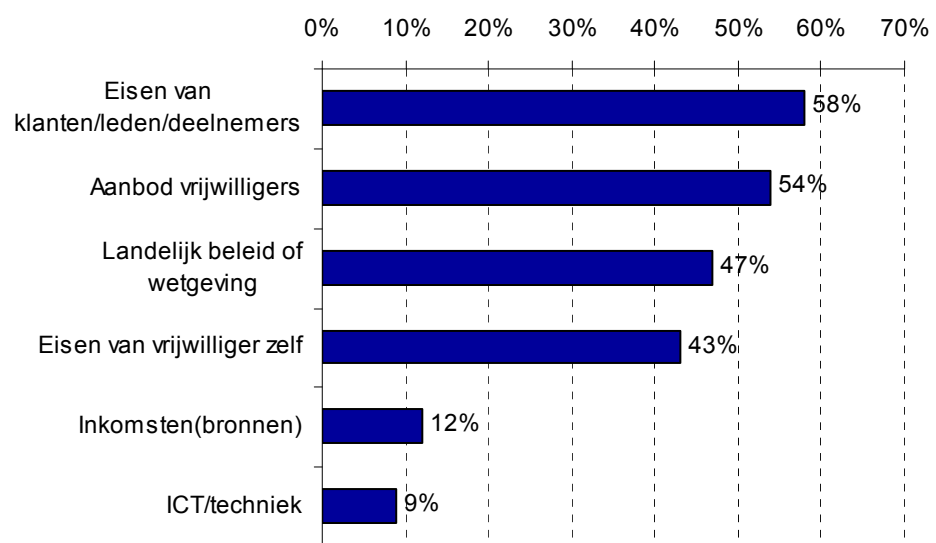
³ Alleen als een organisatie werft via een vrijwilligercentrale, dient deze vaak de vraag specifiek te formuleren.

Samengevat lijkt het er niet op dat kenmerken van de organisatie bepalend zijn voor de vraag of er wel of geen eisen worden gesteld, maar dat de inhoud van het werk wel bepalend is. Daarbij komt dat hoe minder eisen men hoeft te stellen hoe liever, omdat daardoor het potentiële aanbod groter is. Een museum zou bijvoorbeeld graag iemand hebben die meerdere talen spreekt, zodat ook toeristen te woord kunnen worden gestaan. Meertaligheid zal niet worden geëist als dit niet strikt noodzakelijk is voor het uitvoeren van de functie.

3.3.2 Verandering in eisen/wensen

De eisen en wensen bij de vraag naar vrijwilligers zijn in bijna zeventig procent van de bevroegde organisaties niet gewijzigd. Van de organisaties die wel hebben aangegeven dat ze andere eisen stellen (n=226), gaat het voor ruim negentig procent om toegenomen eisen en wensen. De oorzaken van de verandering van deze eisen is met name een verandering in de eisen van klanten of leden van de organisatie, veranderingen in het aanbod van vrijwilligers en veranderingen in het landelijke beleid of de wetgeving (figuur 3.5).

Figuur 3.5 Oorzaken verandering eisen/wensen voor vrijwilligers* (n=226)



* Maximaal drie antwoorden mogelijk.

Van lid naar klant

Uit de interviews komt ook naar voren dat de eisen en wensen van klanten of leden is toegenomen. Verschillende organisaties, onder andere een school en een sportvereniging, geven aan dat mensen kritischer worden en leden zich steeds meer als klant gedragen. Waar ouders eerder een school of een vereniging zagen als een product van een gezamenlijke inspanning, stellen zij zich nu meer op als consumenten die eisen stellen aan wat ze afnemen.

Aanbod De verandering in het aanbod heeft vooral betrekking op tweeverdieners die te druk zijn om naast hun baan en zorgtaken ook nog vrijwilligerswerk te doen. Organisaties proberen zich hierop wel aan te passen door activiteiten op, voor werkenden, gunstige tijden aan te bieden of werk in korte projecten aan te bieden. Toch is dat niet altijd genoeg. De sportvereniging gaf het voorbeeld van ouders die de sportvereniging als een soort oppasservice beschouwen. Zij zetten hun kind op zaterdagochtend af bij de vereniging en komen hem/haar aan het eind van de middag weer ophalen, zonder zelf vrijwilligerswerk te doen bij de vereniging.

3.4 Werving

De meeste organisaties (90%) werven hun vrijwilligers vooral lokaal. Landelijk wordt er weinig geworven. Alleen organisaties in de belangenbehartiging werven vrijwilligers in het hele land (12%). De doelgroep waaronder wordt geworven, verschilt per sector. In de zorg werft negentig procent niet onder een bepaalde doelgroep, maar werft vrijwilligers in het algemeen. Organisaties in het onderwijs en de sport werven met name onder de eigen leden.

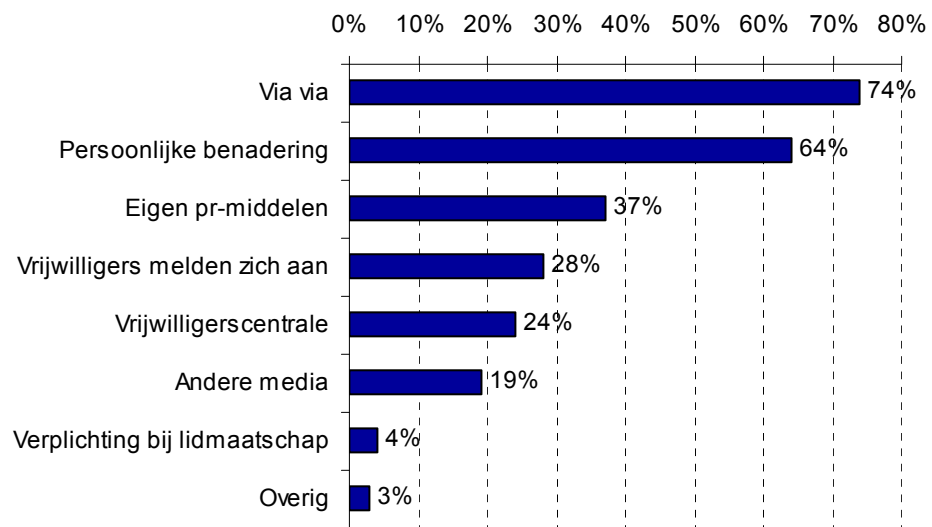
Uit de interviews blijkt dat het werven wel voor bepaalde vacatures gebeurt en dat men niet werft voor vrijwilligers in het algemeen. In de vacature staat vaak een algemene omschrijving van het werk en de gewenste kenmerken van de vrijwilliger. Een aantal organisaties vraagt voor sommige functies wel specifiek en voor andere algemeen. Vaak geldt dan dat voor het bestuur specifiek wordt geworven.

Als een vraag naar vrijwilligers wordt aangemeld bij een vrijwilligerscentrale, eisen veel van deze centrales dat er een duidelijke vacaturetekst wordt opgesteld voor een bepaalde functie. De ervaring van veel centrales is dat specifiek geformuleerde vacatures een beter resultaat oplevert.

3.4.1 Wervingskanalen

De belangrijkste wervingskanalen voor organisaties zijn 'via via' en door het persoonlijk benaderen van vrijwilligers (figuur 3.6). In bijna dertig procent van de organisaties melden vrijwilligers zichzelf aan. Een kwart van de organisaties maakt gebruik van een vrijwilligerscentrale om te werven. Door vier procent van de organisatie wordt ook 'geworven' door het verplicht stellen van vrijwillige inzet bij lidmaatschap.

Figuur 3.6 Methoden van werving⁴ (n=788)*



* Maximaal drie antwoorden mogelijk.

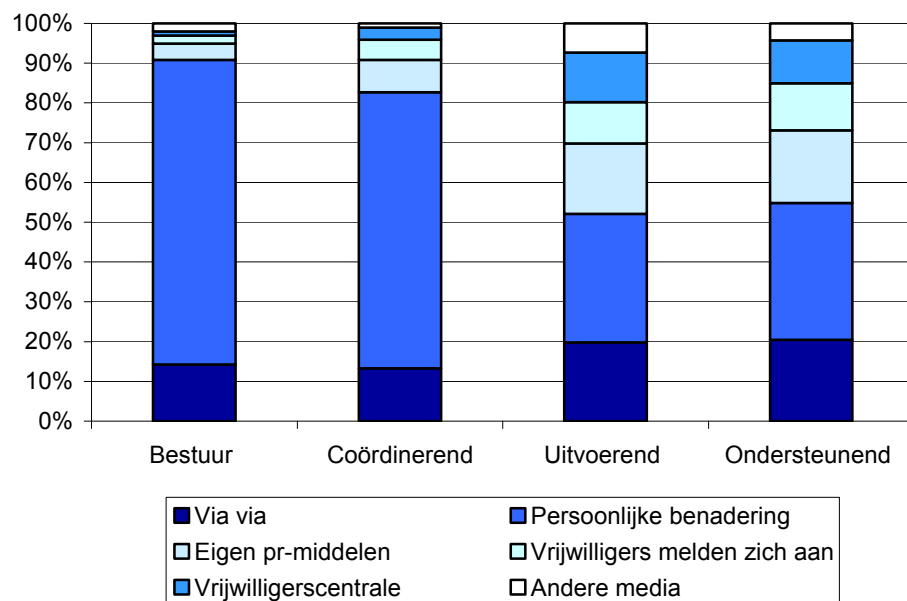
Reden

De reden om voor deze wervingskanalen te kiezen, is voor de meeste organisaties (85%) dat ze het beste blijken te werken. Voor zestien procent van de organisaties geldt dat ze geen geld of tijd hebben voor andere manieren. In de interviews wordt daarnaast genoemd dat de gekozen manier van werven het juiste publiek aanspreekt, zoals het werven van vrijwilligers voor het ondersteunen bij een popfestival, door bezoekers aan te spreken bij kleine poppodia.

Voor verschillende functies worden verschillende kanalen gebruikt. Vrijwilligers voor bestuursfuncties en coördinerende functies worden met name geworven door potentiële kandidaten persoonlijk te benaderen (figuur 3.7). Voor ondersteunende en uitvoerende functies worden meer methoden ingezet, maar ook hier zijn 'via via' en een persoonlijke benadering de belangrijkste kanalen. Daarnaast worden voor deze functies door meer organisaties de vrijwilligerscentrale of eigen pr-middelen ingezet. Voor uitvoerende en ondersteunende functies melden vrijwilligers zichzelf af en toe aan, maar dit geldt nauwelijks voor bestuursfuncties en coördinerende functies.

⁴ De categorie overig bestaat uit 'verplichting bij lidmaatschap' en 'projecten voor sociale activering'.

Figuur 3.7 Wervingskanalen per functiesoort⁵



Sector Met betrekking tot methoden van werving zijn er, zoals gezegd, ook verschillen naar sector. Hieronder worden deze verschillen samengevat.⁶

- In de zorg is de vrijwilligerscentrale het populairste middel, ongeveer dertig procent werft op deze manier. Daarnaast zijn eigen pr-middelen en aanmelding door vrijwilligers zelf belangrijke manieren om aan vrijwilligers te komen.
- In de welzijnssector gaat werving vooral via via en door persoonlijk aanspreken. Ook van de vrijwilligerscentrale wordt relatief vaak gebruikgemaakt.
- In de sector kunst en cultuur zijn de belangrijkste kanalen persoonlijk aanspreken, via via en eigen pr-middelen.
- In het onderwijs zijn persoonlijk aanspreken, eigen pr-middelen en eigen aanmelding door vrijwilligers het meest belangrijk.
- Voor sport en recreatie geldt dat persoonlijk aanspreken door de helft van de organisaties wordt genoemd als een van de belangrijkste wervingskanalen. Daarna worden via via en eigen pr genoemd.
- In de belangenbehartiging tot slot worden persoonlijk aanspreken en via via het meest van belang geacht.

Vrijwilligerscentrale Zoals uit deze opsomming blijkt, geldt voor alle sectoren dat persoonlijk aanspreken of via-viawerving veel wordt ingezet. Daarnaast zijn er verschillen.

⁵ De vraag is beantwoord door de respondenten die eerder hebben aangegeven vrijwilligers in te zetten op de betreffende functies. De wervingskanalen die nauwelijks worden gebruikt 'verplichting bij lidmaatschap' en 'projecten voor sociale activering', zijn in deze figuur weggelaten.

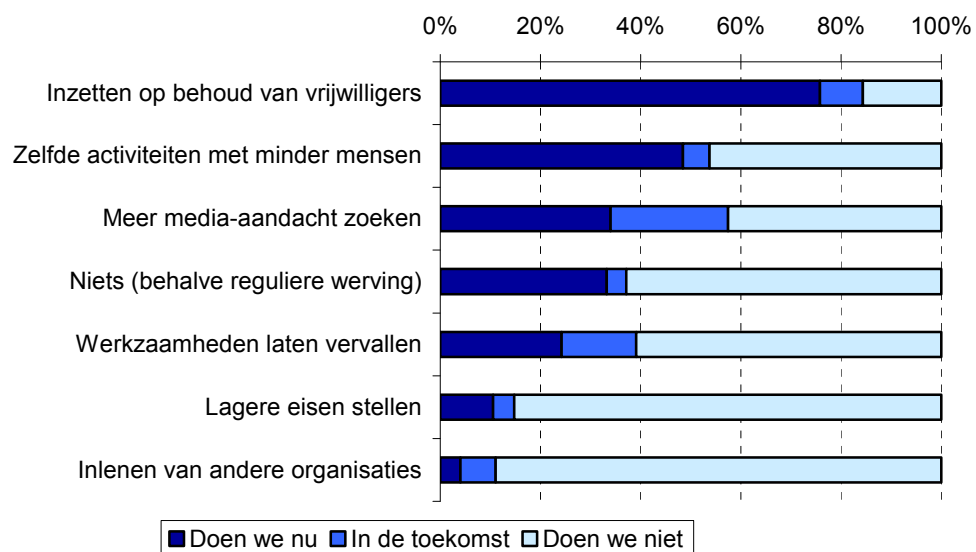
⁶ NB: alhoewel de verschillen significant zijn, gaat het absoluut vaak om kleine aantallen.

In de zorg en welzijn wordt veel gebruikgemaakt van de vrijwilligerscentrale. In de andere sectoren minder. In de interviews met vrijwilligerscentrales werd dit ook bevestigd. Zij gaven aan vooral voor zorg en welzijn te bemiddelen en nauwelijks voor sport. Ook het onderwijs regelt over het algemeen zelf vrijwilligers.

Anders

Naast eerdergenoemde wervingsmethoden bestaan er nog andere mogelijkheden om het tekort aan vrijwilligers op te heffen. We vroegen de organisaties in hoeverre ze deze mogelijkheden benutten of dat in de toekomst willen gaan doen. Meer dan driekwart van de organisaties zet zich in om de bestaande vrijwilligers te behouden en het verloop te verminderen (figuur 3.8). Daarnaast geeft bijna de helft aan dezelfde activiteiten met (steeds) minder mensen te verrichten en zo het 'tekort op te lossen'. Een derde van de organisaties probeert de organisatie meer onder de aandacht te brengen via de media en nog eens 23 procent wil dit in de toekomst gaan doen. Een kwart van de organisaties probeert minder een tekort te ervaren door werkzaamheden te laten vervallen.

Figuur 3.8 Andere manieren om een tekort op te heffen (n=644)



Met name organisaties in de zorg brengen hun organisatie onder de aandacht in de media of willen dit gaan doen. In de sport en het onderwijs geldt dit veel minder. Opvallend is wel dat ongeveer twintig procent van de organisaties in de zorg vrijwilligers overneemt/inleent van andere organisaties of van plan is dit te doen. Voor andere sectoren geldt dit duidelijk minder.

Verandering

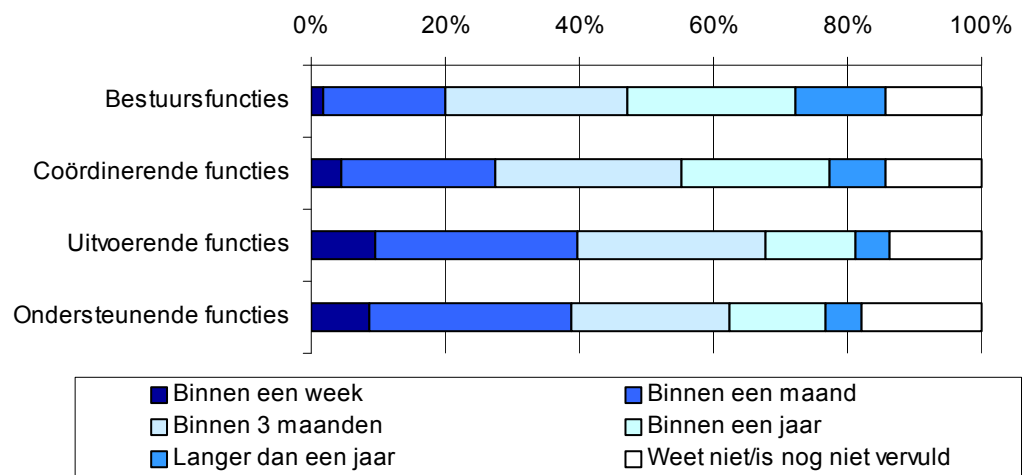
Zoals hiervoor is gebleken, hebben organisaties wel plannen om hun tekort in de toekomst op een andere manier op te heffen, maar het grootste deel van de organisaties (69%) heeft hun wervingsinspanningen de afgelopen twee jaar niet veranderd. Ongeveer zeventien procent geeft aan meer te werven dan

vroeger. Andere organisaties (9%) hebben de afgelopen twee jaar op andere manieren geworven dan voorheen.

3.4.2 Vervullen van functies

De uitvoerende en ondersteunende functies worden over het algemeen sneller vervuld dan de bestuursfuncties en coördinerende functies (figuur 3.9).

Figuur 3.9 Termijn waarbinnen functies worden vervuld naar functie



Moeilijk

Bij de vraag naar welke functies extra moeilijk zijn te vervullen, geeft ruim de helft aan dat bestuursfuncties lastig zijn te vervullen. Andere functies die moeilijker vervulbaar zijn, zijn functies die specifieke kennis vereisen of functies waarvoor veel inzet en tijd voor wordt gevraagd. Er zijn geen specifieke tijden, zoals het weekend, weekavonden of kantoor tijden, die problemen opleveren voor organisaties.

Wel zijn hier verschillen naar sector. In de zorg is het voor de helft van de organisaties lastig vrijwilligers te vinden die bereid zijn om in het weekend te werken. In de sport ligt dat percentage op ongeveer twintig procent. Hetzelfde geldt voor weekavonden. In de zorg geeft dertig procent aan problemen te ervaren om vrijwilligers te vinden voor dat tijdstip. In de overige sectoren geldt dat voor maximaal tien procent van de organisaties.

In het onderwijs en de sport is er weer vaker moeite om vrijwilligers te vinden voor onder kantooruren, respectievelijk 22 en achttien procent. Andere sectoren ervaren dit minder als een probleem.

3.4.3 Verschil professionele en vrijwilligersorganisaties

Eerder hebben we onderscheid gemaakt tussen organisaties waar de kerntaken door vrijwilligers worden uitgevoerd (vrijwilligersorganisaties) en organisaties waar de kerntaken door beroepskrachten of gesubsidieerde werknemers worden uitgevoerd (professionele organisaties). De twee typen

organisaties verschillen op het gebied van werving op enkele punten significant van elkaar.

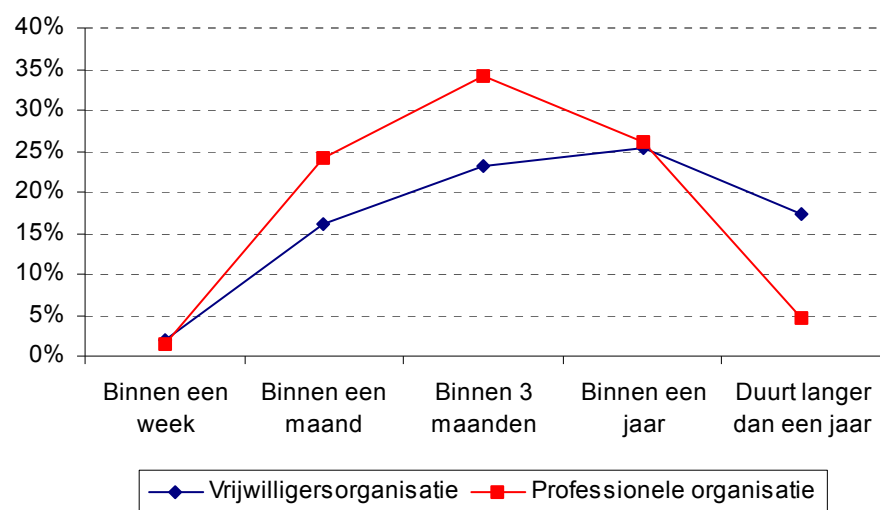
Kanalen

Ze verschillen bijvoorbeeld in het belang dat ze hechten aan drie wervingskanalen. Meer vrijwilligersorganisaties (71%) vinden het persoonlijk aanspreken van potentiële vrijwilligers een belangrijker wervingskanaal dan de professionele organisaties (57%). Meer professionele organisaties (31%) hechten belang aan het werven via vrijwilligerscentrales dan vrijwilligersorganisaties (17%). Bij vrijwilligersorganisaties komt het ook nog wel eens voor dat verplichting bij lidmaatschap een manier is van 'werven' (7%), terwijl dat bij professionele organisaties bijna niet voorkomt (0,5%).

Deze verschillen komen ook tot uitdrukking in de manier waarop men werft voor de verschillende functies. Voor drie van de vier typen functies (bestuursfuncties, uitvoerende en ondersteunende functies) geldt een significant verschil. Voor de laatste twee typen functies blijken vrijwilligersorganisaties meer te werven via persoonlijk aanspreken, terwijl de professionele organisaties vertrouwen op eigen pr-middelen en de vrijwilligerscentrale. Voor bestuursfuncties maken vrijwilligersorganisaties meer gebruik van vrijwilligerscentrales dan professionele organisaties, maar dit verschil is klein (1,5% tegenover 0%). Significant meer vrijwilligersorganisaties (58%) werven onder de eigen leden dan professionele organisaties (36%).

De organisaties verschillen ook in de termijn waarbinnen vacatures worden vervuld. Figuur 3.10 toont deze termijnen voor bestuursfuncties. Professionele organisaties hebben duidelijker sneller succes bij het vervullen van de vacatures. De termijnen waarbinnen de coördinerende, uitvoerende en ondersteunende functies worden vervuld, laten vergelijkbare verdelingen zien, maar zijn niet opgenomen in de figuur.

Figuur 3.10 Termijn waarbinnen vacatures voor bestuursfuncties worden vervuld



De organisaties verschillen in wat ze moeilijk vervulbare functies vinden. Een ruime meerderheid van de vrijwilligersorganisaties (68%) vindt het moeilijk bestuursfuncties te vervullen tegenover 39 procent van de professionele organisaties. De helft van de vrijwilligersorganisaties (52%) vindt het moeilijk functies te vervullen waarvoor een groot aantal uren inzet nodig is. Voor professionele organisaties geldt dat slechts in 35 procent van de gevallen.

3.4.4 Succes- en faalfactoren

In de interviews zijn de succes- en faalfactoren voor het vinden en behouden van vrijwilligers uitgebreid besproken. De belangrijkste factor om vrijwilligers aan de organisatie te binden, is door hen het gevoel te geven dat ze een belangrijk deel van de organisatie zijn en niet een radertje in een groot geheel. Ze zijn niet gebonden aan de organisatie door middel van een arbeidscontract, dus moeten ze op andere manieren het gevoel krijgen dat ze erbij horen. Middelen hiervoor zijn het creëren van een goede sfeer en het geven van waardering aan de vrijwilligers.

Een paar organisaties noemt zijn omgeving als succes- dan wel faalfactor. Een dorps huis in een kleine gemeente geeft aan dat het een succesfactor is dat iedereen elkaar kent en je elkaar dus gemakkelijk kan benaderen. De schaduwzijde hiervan ziet men echter ook: *“In de grote stad kijken mensen of ze de organisatie leuk vinden. Bij ons in het dorp kijkt men wie erbij zitten”*. Andere organisaties in wat grotere steden gaven soms aan dat een meer anonieme omgeving met weinig sociale samenhang het werven lastiger maakt: *“In deze stad is het moeilijker dan in de kleine kerkdorpjes eromheen. Dit was vroeger een wijk waar bijna iedereen bij het spoor werkte. Toen is de club opgericht. Nu is deze wijk veranderd. Hij is helemaal vernieuwd. In een dorp hier in de buurt heb je nog echt een oude wijk, ouders wonen daar en ook hun kinderen zijn daar gebleven. Daar is een sterke samenhang, hier niet.”*

Tot slot is het voor organisaties, volgens de geïnterviewden, belangrijk dat vrijwilligers positief zijn over de organisatie. Vrijwilligers dragen hun enthousiasme dan over op vrienden en kennissen en zijn op die manier het beste visitekaartje dat een organisatie kan hebben.

In de enquête worden de uitkomsten uit de interviews ondersteund. Als het gaat om succesfactoren voor het vinden van vrijwilligers worden in de enquête het waarderen van vrijwilligers, het imago van de organisatie en het werven door middel van een persoonlijke benadering het meest herkend.

Respondenten noemden minder vaak als succesfactor: goed luisteren naar vrijwilligers, heldere verwachtingen en afspraken, de sociale cohesie in de buurt en de bekendheid van de organisatie.

Goed luisteren naar vrijwilligers werd met name in de zorg belangrijk gevonden (door 55%) en in de kunst- en cultuursector (37%). Voor werven door persoonlijke benadering geldt precies het omgekeerde. Met name de sport en het onderwijs vonden dit een belangrijke succesfactor, in de zorg vond men dit veel minder.

4 OMVANG VRAAG

Belangrijkste bevindingen

- De manier waarop de vraag in een vrijwilligersorganisatie wordt vastgesteld verschilt van de manier waarop de vraag wordt vastgesteld in een reguliere organisatie. Dit komt doordat:
 - Het maximum aantal vrijwilligers vaak niet vaststaat of 'oneindig' is.
 - Het niet vaststaat hoeveel mensen er nodig zijn voor bepaalde werkzaamheden: een organisatie kan drie vrijwilligers voor zes uur per week inzetten of zes vrijwilligers voor drie uur per week.
 - De vraag meebeweegt met het aanbod.
 - Er een reservepool is, die een gewone organisatie niet kent.
 - Er andere consequenties verbonden zijn aan het werken met vrijwilligers, meestal niet financieel, waardoor organisaties meer kunnen vragen dan daadwerkelijk nodig is voor de uitvoering van het werk.
 - Vrijwilligerswerk een onzekere basis kent door het ontbreken van een arbeidscontract. Hierdoor wordt er ook geworven voor 'de zekerheid'.
- Ongeveer 57 procent van de organisaties heeft, op het moment van onderzoek, een vraag naar vrijwilligers. Nog eens achttien procent heeft op dat moment geen vraag, maar op jaarbasis wel.
- Belangrijkste oorzaken van de vraag zijn het vervangen van vrijwilligers, het ontlasten van vrijwilligers en het uitbreiden van activiteiten.
- Een groot deel van de vraag is latent: hiervoor wordt niet feitelijk geworven.
- Ruim de helft van de vraag, die organisaties op het moment van de enquête hebben, betreft een uitbreidingsvraag. Ruim zestig procent van de organisaties met een vraag heeft een vervangingsvraag.
- Organisaties zien de belangrijkste oorzaken van een tekort aan vrijwilligers met name in factoren aan de aanbodkant en niet in factoren bij de organisatie zelf.

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk gaan we in op de omvang van de vraag: hebben organisaties behoefte aan nieuwe instroom van vrijwilligers en zo ja, om welke aantallen gaat het? Allereerst gaan we in op de kenmerken van deze vraag. Is de vraag latent of feitelijk en betreft het een vervanging van vertrokken vrijwilligers of een uitbreiding van activiteiten? Deze kenmerken zijn van belang bij het interpreteren van de omvang van de vraag die vervolgens aan bod komt. Daarna gaan we in op de achtergronden van de vraag die organisaties hebben. We sluiten af met informatie over het tekort aan vrijwilligers dat organisaties ervaren.

4.2 Kenmerken vraag

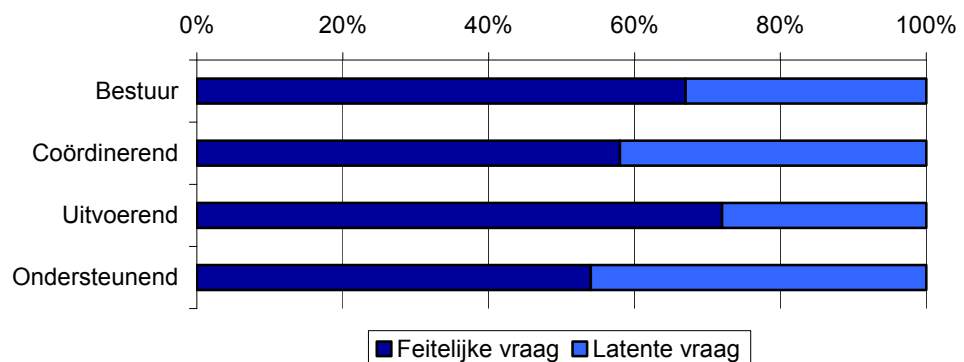
Hieronder bespreken we de volgende aspecten van de vraag naar vrijwilligers: de latente en de feitelijke vraag, de vervangingsvraag en de uitbreidingsvraag en tot slot de permanente en de incidentele vraag.

Latent/
Feitelijk

Ten eerste kan onderscheid worden gemaakt tussen een latente vraag naar vrijwilligers waarvoor niet wordt geworven, en een feitelijke vraag naar vrijwilligers waarvoor wel wordt geworven. Uit de enquête blijkt dat een groot deel van de vraag die organisaties hebben, latent is, met name voor de ondersteunende en coördinerende functies (zie figuur 4.1). Voor 'regulier' personeel kent men niet of nauwelijks een latente vraag. Dit is dus een typisch kenmerk voor de vraag naar vrijwilligers.

Voor de uitvoerende functies is het kleinste deel van de vraag latent. Bij deze functies is er een verschil naar sector zichtbaar. In de zorg heeft men gemiddeld vaker een feitelijke vraag dan in de andere sectoren. Ruim 85 procent van de vraag naar uitvoerende vrijwilligers is in de zorg namelijk feitelijk.

Figuur 4.1 Feitelijk en latente vraag per functie



Er zijn verschillende verklaringen mogelijk voor de grote omvang van de latente vraag:

- De noodzaak voor feitelijk werven is niet altijd even groot. Het aantal vrijwilligers dat nodig is voor het uitvoeren van bepaald werk, is variabel. Dus op het moment dat je meer vrijwilligers kan gebruiken, betekent het niet automatisch dat het werk zonder deze extra vrijwilligers niet wordt gedaan. De noodzaak voor actief werven wordt daardoor door organisaties misschien minder sterk gevoeld.
- Hiermee hangt samen dat er ook een grotere behoefte kan worden geformuleerd, omdat het hebben van meer vrijwilligers andere consequenties heeft dan het hebben van meer 'regulier' personeel. In een reguliere arbeidsorganisatie heeft men personeel nodig en daar wordt in het grootste deel van de gevallen ook voor geworven. Er zal niet via werving een personeeloverschot worden gecreëerd, want hier zijn directe kosten aan verbonden. Voor vrijwilligers bestaan deze kosten niet of nauwelijks. Een vrijwilliger vraagt wel een investering, maar dit is niet direct terug te zien in de kosten van een organisatie. Organisaties hebben daarvoor misschien eerder de neiging een vrij grote behoefte te formuleren. Hiervoor wordt vervolgens niet altijd geworven, omdat men deze vrij-

- willigers niet direct nodig heeft voor het uitvoeren van het werk.
- De oproeppool, die ongeveer de helft van de organisaties heeft, kan tot slot een verklaring zijn. Organisaties kunnen hiervoor extra vrijwilligers gebruiken waar ze niet direct voor werven.

Uitbreiding/ vervanging	<p>Een tweede aspect is of de vraag een vervangingsvraag of een uitbreidingsvraag betreft. Organisaties kunnen vrijwilligers vragen, omdat andere vrijwilligers weggaan of ze kunnen extra vrijwilligers nodig hebben voor een uitbreiding van de activiteiten.</p> <p>In hoeverre organisaties een vervangingsvraag hebben, is af te leiden uit de, in de enquête bevroegde, oorzaken van de vraag. Ruim zestig procent van de organisaties geeft aan op het moment van onderzoek een vraag te hebben om vertrokken vrijwilligers te kunnen vervangen. De omvang van de vervangingsvraag is dus zestig procent.</p> <p>Ook de uitbreidingsvraag is op deze manier vast te stellen. Als mogelijke oorzaken voor de vraag konden ook 'het uitbreiden van bestaande activiteiten' en 'het starten van nieuwe activiteiten' worden gekozen. Als wordt gekeken hoeveel organisaties een van deze twee, of beide, antwoorden hebben gekozen, blijkt dat voor ongeveer 54 procent van de organisaties geldt dat de vraag op het moment van de enquête een uitbreidingsvraag betreft.</p>
Incidenteel/ Permanent	<p>Tot slot is in de interviews nagegaan of organisaties een incidentele vraag of een permanente vraag naar vrijwilligers hebben. Sommige organisaties werven constant om verloop van vrijwilligers op te vangen of om bijvoorbeeld het gewenste aantal vrijwilligers te bereiken dat nodig is om het werk te kunnen verrichten. Voor veel organisaties geldt dat ze alleen voor bepaalde functies constant werven. Voor andere functies wordt juist incidenteel geworven, afhankelijk van wanneer een activiteit start of bijvoorbeeld of wanneer een training plaatsvindt die noodzakelijk is om het werk uit te voeren. De vraag concentreert zich dan rondom die training. De verhouding tussen incidentele en permanente vraag kan niet worden gekwantificeerd, omdat er alleen in de interviews aandacht aan is besteed.</p>

4.3 Omvang vraag

Meebewegen	<p>In de vorige paragraaf is al een aantal kenmerken genoemd waarop de vraag van vrijwilligersorganisaties afwijkt. Ook het vaststellen van de omvang van de vraag naar vrijwilligers verschilt van het vaststellen van de vraag naar 'regulier' personeel.</p> <p>Voor veel organisaties die met vrijwilligers werken, geldt dat hoe meer vrijwilligers er zijn, hoe meer taken kunnen worden uitgevoerd. Een aantal organisaties kent dan ook geen echt maximum aan het aantal vrijwilligers. Met nieuwe vrijwilligers kan in een verpleeghuis bijvoorbeeld weer een extra activiteit worden gestart of een extra bewoner worden begeleid.</p> <p>Aan de andere kant is het ook zo dat soms hetzelfde werk met minder mensen wordt gedaan. Een organisatie heeft dan wel een idee van hoeveel vrijwilligers</p>
------------	---

nodig zijn om een bepaalde taak uit te voeren, maar als deze niet beschikbaar zijn dan doet men het werk met minder vrijwilligers. Deze vrijwilligers zetten zich dan over het algemeen extra in, door bijvoorbeeld meer uur te werken. Samengevat geldt voor veel organisaties dat de vraag van organisaties meebeweegt met het aanbod. Als er meer vrijwilligers zijn, voert men meer taken/projecten uit of ontlast men de huidige vrijwilligers. Bij minder vrijwilligers vervallen taken of doet men hetzelfde werk met minder mensen.

Reserve

Een tweede opvallend verschil met een reguliere organisatie is dat organisaties soms ook vrijwilligers werven voor de zekerheid of als reserve. In de interviews komt naar voren dat extra vrijwilligers vaak handig zijn voor het opvangen van vakanties, ziekte of uitval van de vaste vrijwilligers. Dit kwam ook naar voren in hoofdstuk 2 waar ongeveer vijftig procent aangeeft een oproepool van vrijwilligers te hebben.

Omvang vraag naar achtergrondkenmerken

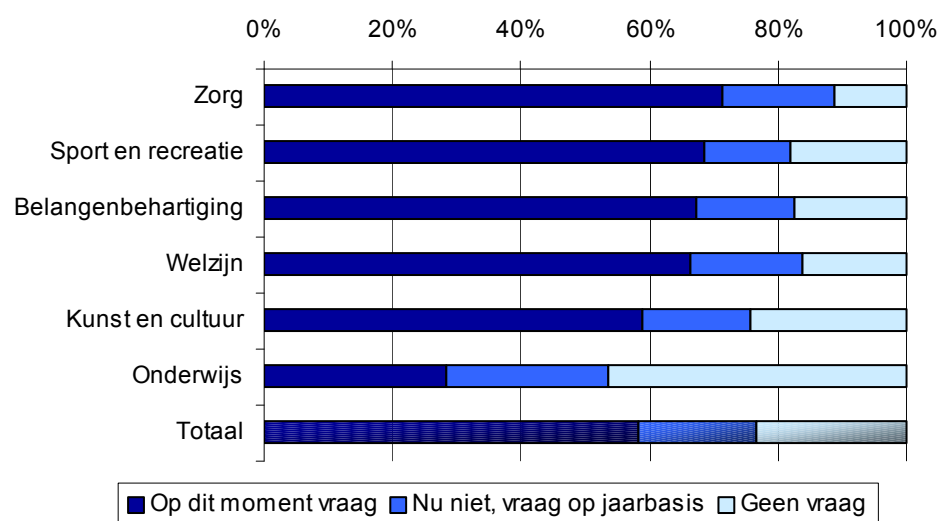
Sector

Het grootste deel van de respondenten van de enquête geeft aan extra vrijwilligers nodig te hebben (figuur 4.2). Ruim de helft van de organisaties (57%) heeft een vraag op het moment van invullen van de enquête. Een aanvullende achttien procent heeft nu geen vraag, maar op jaarbasis wel. De rest (23%) heeft nu geen vraag en op jaarbasis ook niet.

Op het moment van onderzoek was de vraag in het onderwijs het kleinst. Dit zou kunnen worden verklaard doordat het onderzoek in oktober heeft plaatsgevonden. Uit de interviews blijkt dat scholen met name aan het begin van het schooljaar werven. Een deel van de scholen zal daarom misschien invullen dat ze voor dit schooljaar geen vraag heeft.

Ongeveer 37 procent van de organisaties heeft een vraag die gebonden is aan een bepaald evenement of een bepaalde periode in het jaar (niet in de figuur). Dit geldt met name voor instellingen in de sport of het onderwijs.

Figuur 4.2 Vraag naar vrijwilligers van organisaties (n=796)



Gemiddeld
in sector

Het gemiddelde aantal vrijwilligers dat een organisatie vraagt, verschilt sterk per sector. In de sector belangenbehartiging worden gemiddeld 86 vrijwilligers gevraagd, terwijl dit er slechts zeven zijn in het onderwijs (tabel 4.1). Dit komt ook door de spreiding in het aantal vacatures. In de belangenbehartiging is er één organisatie met 4000 vacatures, waardoor het gemiddelde voor die sector omhooggetrokken wordt. Als deze uitschieter wordt weggelaten uit de analyse, is het gemiddelde aantal vacatures ongeveer negentien in de sector belangenbehartiging. In het onderwijs zijn de minste vacatures, namelijk gemiddeld zeven. De verklaring voor dit lage getal kan zijn dat het onderwijs met name aan het begin van het schooljaar werft, zie hierboven.

In de tabel hebben we ook de mediaan toegevoegd: de middelste waarde van een reeks getallen die geordend is van laag naar hoog. De mediaan laat zien dat in de zorg en belangenbehartiging het gemiddelde behoorlijk is opgetrokken door uitschieters.

Tabel 4.1 Aantal gevraagde vrijwilligers per sector – gemiddeld en mediaan (n=444)*

	Gemiddeld aantal gevraagde vrijwilligers	Mediaan ¹ aantal gevraagde vrijwilligers
Zorg	25	10
Sport en recreatie	16	11
Belangenbehartiging	86	6
Welzijn	11	8
Kunst en cultuur	8	6
Onderwijs	7	5

* n is gebaseerd op het aantal organisaties dat eerder aangaf op dit moment een vraag naar vrijwilligers te hebben (57% van het totaal).

Bij het verschil tussen sectoren is het wel van belang dat in de zorg per organisatie gemiddeld de meeste vrijwilligers actief zijn en in het onderwijs gemiddeld de minste. In de sectoren met gemiddeld een grote vraag worden gemiddeld ook meer vrijwilligers ingezet per organisatie. Alleen voor de sector kunst en cultuur geldt dit niet. Daar zijn relatief weinig vacatures per organisatie.

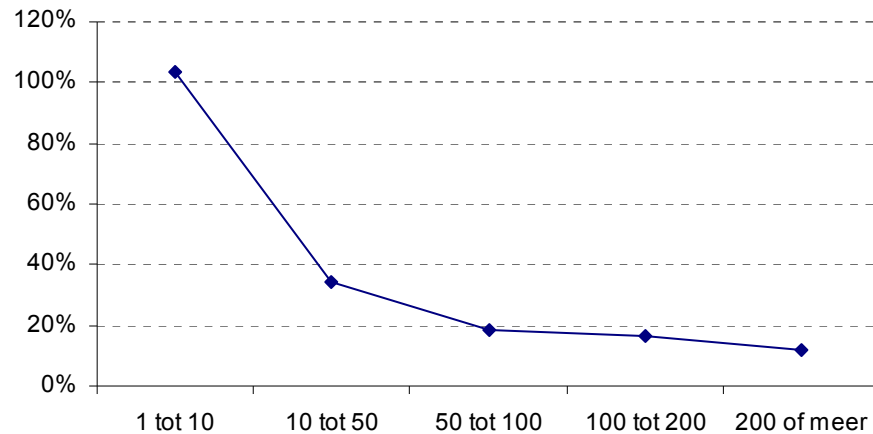
Organisatie

De verschillen in aantallen gevraagde vrijwilligers is natuurlijk afhankelijk van het totaal aantal vrijwilligers dat in een organisatie wordt ingezet. De vraag-verhouding (aantal openstaande vacatures ten opzichte van het totaal aantal vrijwilligers dat een organisatie heeft) laat een duidelijk verband zien (figuur 4.3). In organisaties met het kleinste aantal vrijwilligers (1 tot 10) is gemiddeld de grootste vraagverhouding. Dat wil zeggen: daar worden de meeste vrijwilligers gevraagd ten opzichte van het totale vrijwilligersbestand. In organisaties met het kleinste aantal vrijwilligers is de vraag zelfs iets groter dan het aantal vrijwilligers binnen de organisatie. In organisaties met tien tot

¹ De mediaan is de middelste waarde van een reeks getallen die geordend is van laag naar hoog.

vijftig vrijwilligers is de vraagverhouding 35 procent. Naarmate de organisaties meer vrijwilligers hebben, neemt de vraagverhouding af, tot 12 procent.

Figuur 4.3 Aantal vacatures ten opzichte van omvang vrijwilligersbestand (n=437)*



* n is gebaseerd op het aantal organisaties dat eerder aangaf op dit moment een vraag naar vrijwilligers te hebben (57% van het totaal).

Functie Het aantal vrijwilligers dat men vraagt, verschilt logischerwijs ook per functie. Voor bestuurlijke en coördinerende functies worden minder vrijwilligers gevraagd dan voor de uitvoerende en ondersteunende functies. In deze eerste groep zijn over het algemeen ook minder vrijwilligers werkzaam, maar is de gevraagde tijdsinvestering wel vaak groter. Het kan dus zijn dat een openstaande bestuursfunctie zwaarder drukt op een vrijwilligersorganisatie dan een openstaande uitvoerende functie.

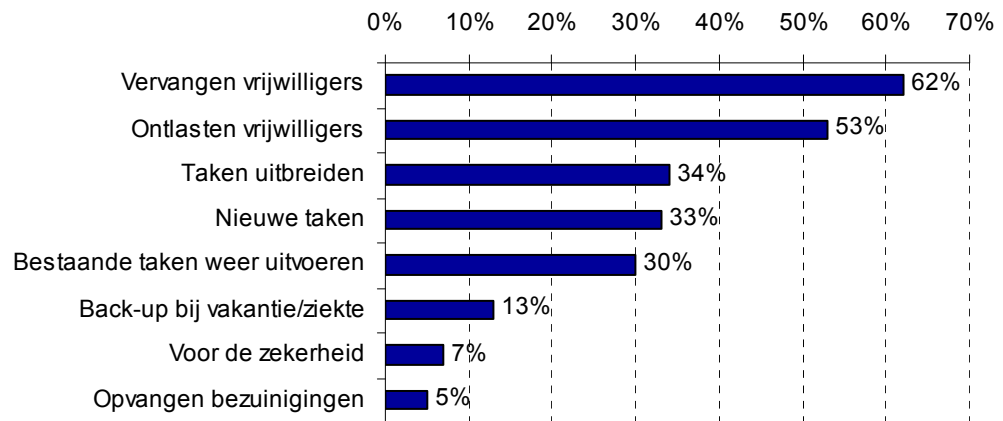
In welke functies er vacatures openstaan, verschilt per sector. Bestuursfuncties en coördinerende functies staan het vaakst open bij de sectoren sport, kunst en belangenbehartiging. Uitvoerende functies staan juist in de sectoren zorg, welzijn en ook sport het vaakst open. Dit hangt samen met de samenstelling van de sector. In de zorg zijn er minder vaak bestuursfuncties.

4.4 Oorzaken vraag

Enquête De organisaties die hebben aangegeven een vraag naar vrijwilligers te hebben, is gevraagd wat de belangrijkste redenen zijn voor deze vraag. We legden ze acht mogelijke redenen voor, waarvan ze er maximaal drie konden kiezen. Figuur 4.4 toont dat het vervangen van vertrokken vrijwilligers de belangrijkste reden is voor de vraag. Daarnaast is ook het ontlasten van de huidige vrijwilligers voor meer dan de helft van de organisaties een reden om een vraag te hebben.

Nauwelijks genoemd als reden van de vraag zijn het werven van extra vrijwilligers voor de zekerheid (7%) en het opvangen van bezuinigingen (5%).

Figuur 4.4 Redenen voor vraag naar vrijwilligers op dit moment* (n=450)**



* Maximaal drie antwoorden mogelijk.

** n is gebaseerd op het aantal organisaties dat eerder aangaf op dit moment een vraag naar vrijwilligers te hebben (57% van het totaal).

Interviews

Bij deze vraag is een opvallend verschil met de interviews zichtbaar.² In de interviews met organisaties en met name de intermediairs gaf men relatief vaak aan dat er ook voor de zekerheid of als reserve wordt geworven. Een verklaring voor het werven voor de zekerheid of als reserve kan zijn dat de afhankelijkheid van vrijwilligers in zekere zin groter is dan de afhankelijkheid van normaal personeel. Een vrijwilliger is voor zijn levensonderhoud niet afhankelijk van het vrijwilligerswerk en kan wat dat betreft ook gemakkelijker opstappen of een keer afzeggen als het niet zo goed uitkomt. Een deel van de organisaties speelt hierop in door extra vrijwilligers te hebben. Een organisatie geeft aan: *“We hebben nu 100 a 120 vrijwilligers. We zouden er liever 150 hebben. Nu zitten we erg krap als er iemand ziek is.”* Ongeveer de helft van de geïnterviewde intermediaire organisaties bevestigt dat er voor de zekerheid wordt geworven. Zij geven schattingen van tussen de 25 en zestig procent van de vacatures die in hun bestand ‘voor de zekerheid’ zijn. Een intermediaire organisatie verwoordt het als volgt: *“Nou, wel deels voor de zekerheid. Twee vrijwilligers is soms voldoende, maar met drie kan het ook.”*

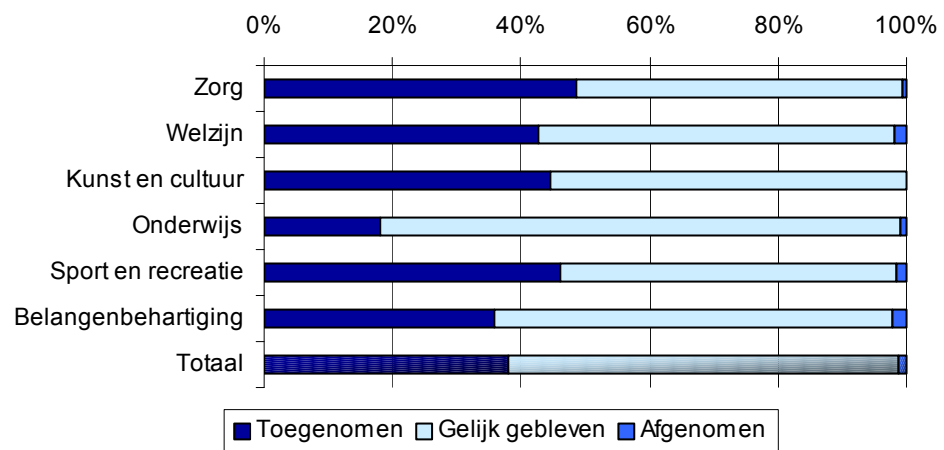
² Het is moeilijk dit verschil tussen de enquête en de interviews te verklaren. Een mogelijke verklaring voor het verschil met de interviews met intermediairs is dat in die interviews specifiek is gevraagd of men de indruk heeft dat organisaties ‘voor de zekerheid’ werven. Het verschil in de antwoorden met de geïnterviewde vrijwilligersorganisaties kan mogelijk worden verklaard, doordat het deels een interpretatie van de interviews betreft. Organisaties zelf gebruikten namelijk niet altijd de termen ‘werven voor de zekerheid of als reserve’, maar uit de gegeven antwoorden bleek dat dit het geval was.

4.5 Verandering omvang vraag

Naast het vaststellen van de omvang van de vraag op het moment van de enquête is organisaties ook gevraagd of de omvang van hun vraag de laatste twee jaar is veranderd. Zestig procent van de organisaties geeft aan dat de omvang van hun vraag niet is gewijzigd (figuur 4.5). Bij 38 procent van de organisaties is de vraag toegenomen. Slechts één procent geeft aan dat de vraag is afgenomen.

Sectoren In de meeste sectoren is, voor het grootste deel van de organisaties, de vraag gelijk gebleven. In het onderwijs is de vraag de laatste twee jaar zelfs voor tachtig procent van de organisaties niet veranderd. Met name in de zorg en de sport is de vraag toegenomen.

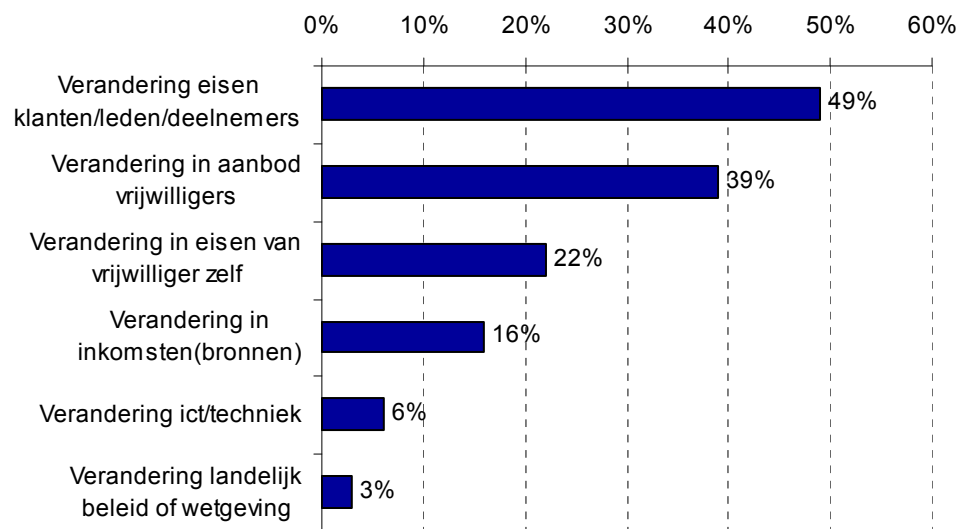
Figuur 4.5 Veranderde vraag de laatste twee jaar per sector (n=792)



Oorzaak We vroegen of bepaalde veranderingen van invloed zijn op de vraag naar vrijwilligers. De helft van de organisaties meent dat de verandering in eisen van klanten, leden of deelnemers van de organisatie, de omvang van de vraag naar vrijwilligers heeft beïnvloed (figuur 4.6). Ook de verandering in het aanbod van vrijwilligers heeft de omvang van de vraag voor veel organisaties (39%) gewijzigd.

Uit de interviews blijkt dat organisaties ook interne veranderingen als oorzaak aandragen. Bijvoorbeeld een uitbreiding van het aantal cliënten, een nieuwe afdeling of een nieuw project kan de vraag doen toenemen.

Figuur 4.6 Oorzaken voor veranderingen in omvang vraag* (n=312)**



* Maximaal drie antwoorden mogelijk.

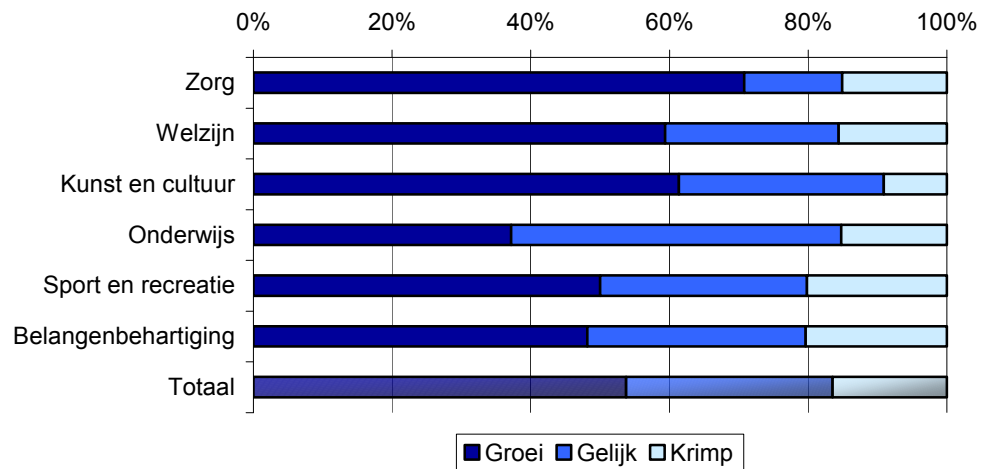
** n is gebaseerd op het aantal organisaties dat eerder aangaf dat de omvang van de vraag is toe- of afgenomen.

In- en uitstroom

We hebben de respondenten gevraagd hoeveel vrijwilligers er zijn bijgekomen en hoeveel er het afgelopen jaar zijn vertrokken. Met die informatie hebben we berekend wat de omvang is van de in- en uitstroom van vrijwilligers en daarmee bepaald of het vrijwilligersbestand is gegroeid of gekrompen.³ Bij ruim de helft van de organisaties zijn er het afgelopen jaar meer vrijwilligers bijgekomen dan weggegaan (figuur 4.7). Met name in de zorg, welzijn en kunst en cultuur is sprake van meer instroom dan uitstroom (groei). Deze cijfers zeggen overigens nog niets over het voor die organisaties beschikbare volume van de vrijwillige inzet. Vrijwilligers kunnen zich bijvoorbeeld voor minder uren aanbieden dan de vertrekkende vrijwilligers.

³ Dit is gedaan door het aantal vrijwilligers dat het afgelopen jaar is weggegaan, af te trekken van het aantal vrijwilligers dat het afgelopen jaar is begonnen in de organisatie.

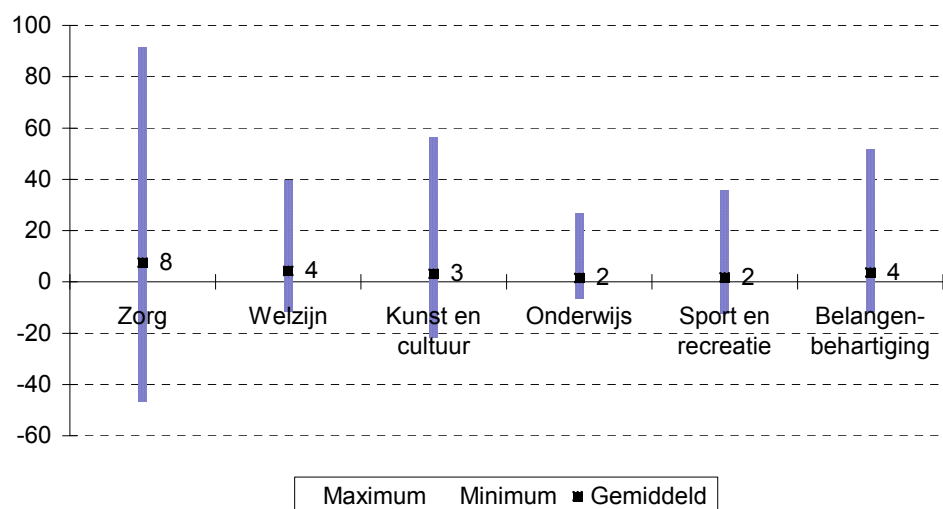
Figuur 4.7 Verschil in- en uitstroom van vrijwilligers naar sector in het afgelopen jaar (n=497)*



* n is gebaseerd op het aantal organisaties waar het afgelopen jaar zowel in- als uitstroom plaatsvond en die de betreffende vragen hadden beantwoord.

In alle sectoren is er het afgelopen jaar gemiddeld een toename van het aantal vrijwilligers geweest per organisatie (figuur 4.8). In de zorg was die toename gemiddeld het grootst, gemiddeld acht vrijwilligers per organisatie. Ook de spreiding (het verschil tussen het minimum en maximum) is in die sector het grootst. De gemiddelde toename van het aantal vrijwilligers in de andere sectoren ligt tussen de twee en vier vrijwilligers per organisatie.

Figuur 4.8 Toe- of afname van het aantal vrijwilligers in de organisatie per sector, in het afgelopen jaar (n=497)*



* n is gebaseerd op het aantal organisaties waar het afgelopen jaar zowel in- als uitstroom plaatsvond en die de betreffende vragen hadden beantwoord.

Opvallend is dat, ondanks het feit dat de meeste organisaties meer vrijwilligers hebben dan een jaar geleden (figuur 4.8), minder dan de helft van de organisaties aangeeft dat hun vraag de afgelopen twee jaar is toegenomen (figuur 4.5). Dat organisaties niet altijd een toename ervaren, zou kunnen komen doordat de gemiddelde toename van het aantal vrijwilligers niet heel groot is.

Interviews Het feit dat de zorg de grootste toename kent, komt ook naar voren in de interviews. Daar geven met name intermediaire organisaties aan dat het soort werk dat vrijwilligers in de zorg doen, hierbij een rol speelt. Vrijwilligers doen in de zorgsector vaak allerlei extra activiteiten waar de medewerkers geen tijd voor hebben. Vrijwilligers leveren bijvoorbeeld het maatwerk per bewoner of zorgen voor de leuke, aanvullende activiteiten. Een medewerker van een vrijwilligerscentrale geeft aan: *“In de zorg/welzijn kunnen vrijwilligers altijd wel aan de slag. Dit komt ook denk ik dat doordat [...] het personeel niet veel ruimte heeft om extra dingen te doen. Dat wordt dan voor een groot deel door vrijwilligers gedaan. Als er geen vrijwilliger is, dan is dat jammer, dat betekent geen bezoekje of geen wandelingetje.”* Een andere intermediaire organisatie vult dit aan: *“In de zorg is altijd werk genoeg. Daar is ook zoveel werk te doen, koffie schenken, helpen bij kaarten, et cetera. Ook al zet je vijf bussen vrijwilligers voor de deur dan nog is er een tekort. Meer vrijwilligers betekent dat je meer kan doen.”*

4.6 Tekort

Oorzaken Aan de organisaties die hebben aangegeven een vraag te hebben, is tot slot gevraagd waarom ze een tekort ervaren. De drie belangrijkste oorzaken zijn dat mensen geen vrijwilligerswerk meer willen doen, dat veel oudere vrijwilligers uitstromen en er weinig jonge aanwas is en ten derde dat er door burgers meer betaald werk wordt gedaan, waardoor ze geen tijd hebben voor vrijwilligerswerk (tabel 4.2). Een kwart van de organisaties is van mening dat er een tekort is, omdat te veel organisaties in dezelfde vijver vissen. Snelle personeelwisselingen of hoge eisen van de organisatie worden weinig als oorzaak aangemerkt. Organisaties lijken hiermee de oorzaken voor het tekort vooral aan de aanbodkant te zien en minder in de organisatie zelf of in de kenmerken van het werk.

Tabel 4.2 Oorzaken tekort (n=589)**

	Percentage
Mensen willen geen vrijwilligerswerk meer doen, hebben geen tijd meer	54%
Ouderen stromen uit, onvoldoende jeugdige aanwas	36%
Meer mensen hebben betaald werk	31%
We vissen met te veel organisaties in dezelfde vijver	26%
Werk is verantwoordelijker dan vroeger, dat schrikt af	15%
De aard van de werkzaamheden is niet populair	14%
Mensen blijven niet lang, snelle wisselingen	9%
We stellen misschien hoge eisen	6%

* Maximaal drie antwoorden mogelijk.

** n is gebaseerd op het aantal organisaties dat eerder aangaf een vraag naar vrijwilligers te hebben, nu of op jaarbasis.

Er zijn ook organisaties in onze steekproef die over voldoende vrijwilligers beschikken. We legden ze enkele redenen voor waarom zij geen vraag hebben. Het blijkt dat de sfeer van de organisatie en de aard van de werkzaamheden de belangrijkste redenen zijn (tabel 4.3).

Een goed vrijwilligersbeleid heeft daarnaast volgens negentien procent een positieve invloed. Weinig genoemd zijn dat activiteiten goed op een cv staan (3%), en de randvoorwaarden die de organisatie biedt (6%).

Tabel 4.3 Oorzaak voldoende vrijwilligers (n=183)**

	Percentage
Sfeer organisatie	65%
Aard van de werkzaamheden	62%
Vrijwilligers worden serieus genomen	40%
Aard van de doelgroep	37%
Uitstraling organisatie	30%
Goed vrijwilligersbeleid	19%
Ideologische grondslag organisatie	10%
Randvoorwaarden	6%
Activiteiten staan goed op cv	3%

* Meer antwoorden mogelijk.

** n is gebaseerd op het aantal organisaties dat eerder aangaf op dit moment en op jaarbasis geen extra vrijwilligers nodig te hebben.

De interviews bevestigen dat organisaties menen dat de sfeer bepalend is voor het behoud van vrijwilligers: *“Het werk is hier gezellig. We hebben een goede naam in het dorp. We hebben contact met mensen en tonen betrokkenheid.”*

In de interviews worden daarnaast de kenmerken van het werk vaak genoemd. Rustig werk, niet te intensief en veel contact met mensen zijn volgens organisaties kenmerken die het werk aantrekkelijk maken.

Tot slot noemt men de uitstraling van het werk. De politie, een popfestival of een ziekenhuis hebben een dynamisch imago wat mensen motiveert om daar vrijwilligerswerk te doen. Alhoewel een ‘spannend’ imago aantrekkelijk is, geldt dit, zoals gezegd, niet per se voor het werk zelf. In een winkel van een verpleeghuis staan of achter de balie bij het museum zijn banen waar vaak voldoende vrijwilligers voor te krijgen zijn.

5 VRAGERS NADER BEKEKEN

Belangrijkste bevindingen

- Op basis van een clusteranalyse zijn drie soorten organisaties te onderscheiden: de Interne vrager, de Bestendige vrager en de Professionele vrager.
- De organisaties zijn gegroepeerd op basis van de kenmerken van hun vraag, de werving en de omvang van de vraag.
- De Interne vragers zijn vooral te vinden onder sportverenigingen en zowel de kernactiviteiten als de managementtaken zijn in handen van vrijwilligers. De Bestendige vragers zijn vooral te vinden in het onderwijs, waar dienstverlening aan derden het belangrijkste doel is en beroepskrachten worden ondersteund door vrijwilligers. De Professionele vrager lijkt in veel opzichten op de Bestendige vrager, maar is te vinden in de sectoren zorg en welzijn en heeft bijvoorbeeld vaker een vrijwilligersbeleid geformuleerd.

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk werpen we een nadere blik op de samenhang tussen de thema's die in de voorgaande hoofdstukken aan de orde zijn gekomen. Om de diverse organisaties op de thema's te groeperen, gebruiken we een zogenoemde clusteranalyse.¹ Eerst geven we een samenvatting van de uitkomsten. In de derde paragraaf beschrijven we de gevonden clusters/groepen respondenten vervolgens meer in detail.

5.2 Clusteranalyse

De clusteranalyse is een techniek om binnen een bepaalde populatie de onderzoeksobjecten (bijvoorbeeld organisaties die vrijwilligers inzetten) te classificeren op basis van overeenkomstige kenmerken. De organisaties worden zodanig ingedeeld dat:

- de organisaties die in één groep terechtkomen, zo veel mogelijk op elkaar lijken;
- de groepen onderling zo veel mogelijk van elkaar verschillen (zie ook bijlage 5).

De organisaties zijn geclusterd op basis van wat ze vragen, welke eisen en wensen ze stellen aan vrijwilligers, de omvang van de vraag en de manier van werven. Er zijn drie clusters geïdentificeerd:

- de Interne vrager (n=182);
- de Bestendige vrager (n=300);
- de Professionele vrager (n=273).

¹ Two-step Cluster.

Tabel 5.1 Typologie van organisaties die vrijwilligers inzetten

	1. De Interne vrager	2. De Bestendige vrager	3. De Professionele vrager
Functies	Vrijwilligers in alle functies	Vrijwilligers in alle functies behalve coördinatietaken	Alleen vrijwilligers in uitvoerende taken
Eisen en wensen	Beetje veranderd, iets toegenomen	Niets veranderd	Iets toegenomen
Vraag	Veel vraag	Niet veel vraag	Vraag
• Omvang	Vraag toegenomen	Vraag niet toegenomen	Vraag toegenomen
• Trend	Vraag toegenomen	Vraag niet toegenomen	Vraag toegenomen
Werving	Via via, persoonlijke benadering, geen tijd/geld voor andere manier	Eigen pr-middelen, andere media	Niet persoonlijke benadering, vrijwilligerscentrale, vooral lokaal
• Methode	Via via, persoonlijke benadering, geen tijd/geld voor andere manier	Eigen pr-middelen, andere media	Niet persoonlijke benadering, vrijwilligerscentrale, vooral lokaal
• Doelgroep	Werft onder eigen leden, soms verplicht	Eigen leden, bepaalde doelgroep	Vrijwilligers melden zich aan
• Moeilijk te vervullen functies	Bestuursfuncties, functies met groot aantal uren	Bestuursfuncties	Activiteiten op weekavonden en weekends
• Succesfactoren bij werven	Via via, persoonlijke benadering Goede begeleiding Heldere verwachtingen	Via via, persoonlijke benadering Bekendheid organisatie	Bekendheid organisatie Goede begeleiding Heldere verwachtingen
• Werven veranderd	Werven meer, niet anders	Werven niet veranderd	Werven meer, niet anders

Vervolgens hebben we gekeken hoe de organisaties in deze groepen scoren op enkele achtergrondvariabelen. Tabel 5.2 toont hoe de meerderheid van de organisaties in de clusters scoort. Zo zien we bijvoorbeeld dat de meeste organisaties in het eerste cluster ondersteuning van eigen leden tot doel heeft.

Tabel 5.2 Achtergrondvariabelen

	1. De Interne vrager	2. De Bestendige vrager	3. De Professionele vrager
Doel	Ondersteuning van eigen leden	Ondersteuning eigen leden en dienstverlening aan derden	Dienstverlening aan derden
Management door Kernactiviteit door	Vrijwilligers Vrijwilligers	Beroepskrachten Beroepskrachten	Beroepskrachten Beroepskrachten
Vrijwilligersbeleid	Deels	Geen	Vrijwilligersbeleid
Sector	Sport	Onderwijs	Zorg en welzijn
Omvang organisatie²	10 tot 200 personen	10 tot 50 personen	>200 personen

² Som van het aantal vrijwilligers en andere medewerkers in de organisatie.

5.3 De clusters beschreven

Hieronder beschrijven we de drie typen organisaties, zoals ze tabel 5.1 en 5.2 zijn gepresenteerd. Daarnaast beschrijven we hoe de drie typen van elkaar verschillen op andere onderzochte thema's, zoals de redenen om een vraag te hebben of een tekort te ervaren, mogelijkheden om het tekort op te heffen, wat de vrijwilliger wordt geboden, vrijwilligersbeleid en toekomstig beleid.

Om een beter beeld te krijgen van hoe een dergelijke organisatie er in de praktijk kan uitzien, geven we van ieder type twee fictieve voorbeelden.

1. De Interne vrager

Dit type organisatie bestaat volledig uit vrijwilligers en organiseert activiteiten voor de eigen leden. Er is een grote vraag naar vrijwilligers in alle soorten functies en de vraag is de laatste jaren toegenomen. Het werven is daarmee ook toegenomen. Het werven vindt plaats onder de eigen leden, op informele wijze, maar het is lastig om op deze manier bestuursfuncties en functies met een groot aantal uren te vervullen. Vooral sportverenigingen zijn in dit type vertegenwoordigd.

Voetbalvereniging VSVV

De vereniging draait vrijwel alleen op vrijwilligers, er is alleen een trainer in dienst voor twintig uur per week. Bestuur en management bestaan uit vrijwilligers. Alle activiteiten hebben tot doel de eigen leden te ondersteunen en eigenlijk is er altijd een tekort aan vrijwilligers. Het management kiest ervoor om vrijwilligers (leden) in te zetten voor bardiensten, onderhoud van de velden, schoonmaak, het maken van de clubkrant, enzovoorts. Ook de ouders zetten zich vrijwillig in om de kinderen ieder weekend naar de wedstrijden te rijden. Voor het bestuur blijft het lastig vrijwilligers te vinden. Om het tekort op te heffen, hebben ze ervoor gekozen om in de toekomst meer inzet 'verplicht' te maken, bijvoorbeeld het draaien van de bardienst en de teamcoaching. Verder werft het bestuur via via, in de buurt en onder gepensioneerde oud-leden. Het bestuur is veeleisender geworden, net als de vrijwilliger die steeds meer van een vrijwilligersbaan verwacht.

Padvindervereniging De Vliegende Zeelanders

Een recreatieve vereniging als deze draait tegenwoordig alleen op vrijwilligers. De activiteiten zijn gericht op eigen leden en volgens sommigen dienen ze ook een maatschappelijk doel. De vereniging groeit nauwelijks, maar de vraag is wel iets toegenomen. In het verleden was de inzet van leden en oud-leden voor de taken namelijk een waterdicht systeem. Het was duidelijk wat er moest gebeuren en dat iedereen een steentje diende bij te dragen. Nu is het zelfs al moeilijk om de leden voor de taken te werven en te behouden. De leden van deze organisatie zijn niet zozeer uit op voldoening of inzet voor de maatschappij. In deze organisatie moet vrijwilligerswerk vooral leuk zijn. Het bestuur heeft er daarom bewust voor gekozen om de relatie met vrijwilligers niet te formeel vast te leggen en geen contract te maken, maar ook om geen vergoeding te bieden.

De meerderheid van de organisaties werft om vrijwilligers te vervangen die zijn vertrokken en om de huidige vrijwilligers te ontlasten. Meer dan tachtig procent van de respondenten in dit cluster zegt een tekort te hebben, omdat mensen

geen vrijwilligerswerk meer willen doen. Ook meent bijna de helft dat het tekort ontstaat, omdat er onvoldoende jeugdige aanwas is.

Wanneer de organisaties van het type Interne vrager voldoende vrijwilligers hebben, dan verklaart een derde deel van deze groep dat vanuit het hebben van een goed vrijwilligersbeleid en het serieus nemen van de vrijwilligers (50%). De aard van de werkzaamheden is daarbij voor minder organisaties van belang.

Bijna zeventig procent van de organisaties van dit type probeert het tekort op te heffen door dezelfde taken te verrichten met minder mensen. In de helft van de organisaties worden afspraken gemaakt, maar niet schriftelijk vastgelegd. Dat komt voor een derde van de organisaties omdat ze denken dat het vrijwilligers zal afschrikken.

In het type Interne vrager wordt vrijwilligers vaak een opleiding, medezeggenschap en begeleiding geboden.

Meer dan een derde van de organisaties van dit type biedt nu maatschappelijke stages aan of is dit in de toekomst van plan te doen.

De Interne vrager zal zich in de komende twee jaar vooral bezighouden met onderwerpen die zijn gerelateerd aan werving, begeleiding en behoud van vrijwilligers. In bijna een kwart van de organisaties zal sponsoring of fondsenwerving een thema zijn.

2. De Bestendige vrager

Het tweede type organisatie zet vrijwilligers in voor taken die niet worden vervuld door de beroepskrachten. De functies die de vrijwilligers vervullen, zijn divers, van bestuursfuncties tot ondersteunende functies, maar de vrijwilligers worden minder vaak ingezet op coördinerende taken. De omvang van de vraag naar vrijwilligers is niet heel groot en is de laatste jaren niet veranderd. Het type organisatie bestendige vrager is niet groot. Ze bestaan uit tien tot vijftig personen in totaal. Ook de eisen en wensen ten aanzien van vrijwilligers en de manier van werven is gelijk gebleven. Het werven gebeurt vooral door inzet van eigen of andere media/pr-middelen. Organisaties in de onderwijssector zijn het meest vertegenwoordigd in dit type.

Dorpsschool Het Appeltje

Eigenlijk worden degenen die zich vrijwillig inzetten op de school niet als vrijwilligers gezien. Het zijn allemaal ouders die, omdat hun kind op school zit, taken verrichten in het belang van de school en (daarmee) van hun kind. Vrijwilligers en leerkrachten hoeven, vanwege het gezamenlijke belang, niets formeel af te spreken of vast te leggen. De taken die vrijwilligers uitvoeren, het aantal ouders dat daarvoor nodig is, het aantal dat beschikbaar is, dit alles is de afgelopen jaren niet veranderd. De leraren benaderen de ouders persoonlijk met de vraag of ze zich vrijwillig willen inzetten en dat werkt goed. Toch moet de school tegenwoordig voor sommige evenementen, zoals sportdagen, stagiaires inzetten, omdat er te weinig ouders voor te vinden zijn.

De Mariakerk te A.

De activiteiten van de kerk zijn gericht op de eigen achterban, maar staan ook ten dienste van anderen en van de maatschappij in het geheel. Er worden veel vrijwilligers ingezet, maar er is ook een basis van beroepskrachten, zoals predikanten, een organist en een boekhouder. De kerk beschouwt zich niet als een organisatie, laat staan als een vrijwilligersorganisatie. Als het gaat om het vervullen van het (vrijwilligers)werk, dan regelt veel zichzelf wel, inclusief het werven van nieuwe vrijwilligers. De kerk zou zeker meer vrijwilligers kunnen gebruiken, maar het werven gaat vrij goed, waarschijnlijk omdat de achterban vrijwillige inzet als een plicht beschouwt. Het kerkblaadje maken en rondbrengen, koffie schenken, extra schoonmaakwerkzaamheden, tuinonderhoud, concerten organiseren en ledenadministratie: de vrijwilligers doen het ook graag. De eisen die de kerk stelt aan vrijwilligers zijn niet veranderd, ook de vraag is niet veel toegenomen. Toch is vergrijzing (beperkte inzetbaarheid en minder inzet) een toenemend probleem.

De Bestendige vrager werft om vertrokken vrijwilligers te vervangen. Nieuwe taken opzetten of bestaande taken uitbreiden, zijn als redenen om te werven voor dit type minder relevant.

Voor de helft van de Bestendige vragers geldt dat de vraag (voor een deel) is gebonden aan een bepaalde tijd van het jaar of aan een evenement. Er zijn geen uitgesproken redenen waarom dit type organisatie een tekort aan vrijwilligers ervaart. Iets minder dan de helft van de Bestendige vragers doet niets behalve reguliere wervingsactiviteiten om het tekort op te heffen. Er worden weinig afspraken gemaakt met vrijwilligers en in de helft van de organisaties worden die niet schriftelijk vastgelegd. Een kwart van de organisaties van dit type biedt de vrijwilligers niets extra's.

Meer dan een kwart van de organisaties biedt maatschappelijke stages aan en een op de tien organisaties is van plan deze aan te bieden.

Er zijn weinig onderwerpen, gerelateerd aan vrijwilligers, die door de Bestendige vragers zullen worden aangepakt in de komende twee jaar.

3. De Professionele vrager

Deze organisatie zet zich in voor de dienstverlening aan derden en doet dat vooral met beroepskrachten. Het is een grote organisatie, met in totaal meer dan tweehonderd vrijwilligers en beroepskrachten. Vrijwilligers worden ingezet voor uitvoerende taken. De Professionele vrager heeft altijd vraag naar vrijwilligers en de laatste jaren is deze iets toegenomen. Ook de eisen en wensen die aan de vrijwilligers worden gesteld, zijn toegenomen. De vrijwilligers melden zichzelf aan, of er wordt geworven via een vrijwilligerscentrale. Het is lastig om mensen te vinden voor activiteiten op weekavonden en in weekends. Een goede begeleiding is een van de succesfactoren bij het werven en de organisatie heeft een vrijwilligersbeleid. In het type Professionele vrager zijn vooral de sectoren zorg en welzijn vertegenwoordigd.

Het stadsziekenhuis UMCP

Het ziekenhuis is een Professionele vrager. De vrijwilligers worden ingezet voor diverse taken als de patiëntenbibliotheek, het verzorgen van bloemen of kinderopvang. Omdat er in de organisatie veel vrijwilligers zijn, is er een uitgebreid vrijwilligersbeleid. Potentiële vrijwilligers krijgen een sollicitatiegesprek, een proeftijd, maar ook een onkostenvergoeding en een verzekering. Voor veel vrijwilligers is het werk in het ziekenhuis interessant, omdat het voldoening geeft, tot sociale relaties leidt, goed is georganiseerd en goed wordt beloond. Het ziekenhuis hoeft daarom niet veel te werven.

Buurtbibliotheek De Leeshoek

Er zijn enkele betaalde krachten en vrijwilligers werkzaam in de bibliotheek. De vrijwilligers worden vooral ingezet ter ondersteuning van de betaalde krachten (bij projecten), maar soms ook voor baliewerk. Tegenwoordig moeten de vrijwilligers meer weten van software en computers. De bieb is dan ook een stuk professioneler geworden de laatste jaren. Dit bracht een beter vrijwilligersbeleid, met goed omschreven eisen en taken. Soms worden vrijwilligers bijgeschoold, zoals in voorlezen voor het voorleesproject. De Leeshoek heeft niet veel moeite om vrijwilligers te vinden en wijdt het succes vooral aan het aanbieden van leuke taken in een goed afgebakende tijdsperiode.

De Professionele vrager heeft, meer dan de andere typen organisaties, vraag naar vrijwilligers vanwege het opzetten van nieuwe taken of het uitbreiden van bestaande taken. Het ontlasten van huidige vrijwilligers is veel minder vaak een reden om te werven.

Het tekort is volgens meer dan een derde van de organisaties, meer dan in andere typen, een gevolg van het feit dat er door veel organisaties in dezelfde vijver wordt gevist.

Wanneer er voldoende vrijwilligers beschikbaar zijn in de organisatie, dan ligt dat voor de meeste organisaties vooral aan de aard van de werkzaamheden en aan het feit dat vrijwilligers serieus worden genomen. Meer dan de helft van de Professionele vragers brengt de organisatie onder de aandacht via de media om zo het tekort aan vrijwilligers op te heffen. De Professionele vrager is het enige type met een meerderheid aan organisaties die iemand hebben aangesteld om vrijwilligers te begeleiden. In driekwart van de organisaties worden afspraken gemaakt met vrijwilligers en die afspraken worden schriftelijk vastgelegd.

Meer dan de helft van dit type biedt de vrijwilligers een onkosten- en/of reiskostenvergoeding. Medezeggenschap wordt in minder dan een vijfde van de organisaties geboden.

Meer dan 65 procent van de Professionele vragers biedt nu maatschappelijke stages aan of is dit in de toekomst van plan te doen. Dit type organisatie houdt zich, als het gaat om vrijwilligers, de komende twee jaar niet zozeer bezig met werven, maar meer met begeleiding, deskundigheidsbevordering, de gemiddelde leeftijd van vrijwilligers en de organisatie van nieuwe activiteiten en diensten.

6 SLOTBESCHOUWING - AANDACHTSPUNTEN VOOR BELEID

Het in dit rapport beschreven onderzoek had vooral tot doel de vraagkant van de vrijwilligersmarkt beter in beeld te brengen. Uit de bevindingen, wanneer afgezet tegen de algemene context van het vrijwilligersbeleid, vloeit echter ook een aantal aandachtspunten voor dat beleid voort.

1. Voldoende indicaties voor een grote vraag naar vrijwilligers

Een in het oog springende bevinding uit dit onderzoek, waarin de vragers van vrijwillige inzet centraal stonden, is dat er een grote openstaande vraag en dus een onvervulde behoefte aan vrijwilligers bestaat.

Samenvattend is het beeld dat in de afgelopen twee jaar de vraag naar vrijwilligers niet is afgenomen en waarschijnlijk is toegenomen. Bijna zes op de tien vrijwilligersorganisaties hebben op het moment van het onderzoek een openstaande vraag. Het gemiddelde vacaturepercentage ligt bij de responderende organisaties ruim boven de 12 procent. Het gaat daarbij om méér dan één of twee vacatures per organisatie. Ruim de helft van de vraag betreft uitbreiding (zie figuur 4.5 en 4.8). Voor ruim zestig procent van de vraag naar vrijwilligers wordt feitelijk ook geworven. Een deel van de vraag blijft onvervuld.¹ Het is aannemelijk dat de vraagkant een groter absorptievermogen heeft dan met het huidige (kwantitatieve) aanbod aan vrijwilligers is in te vullen.

Daar komt nog bij dat werving van vrijwilligers waarschijnlijk moeilijker wordt door een kwalitatieve ‘mismatch’ tussen vraag en aanbod. Enerzijds stellen leden, klanten en dergelijke meer eisen aan de dienstverlening van vrijwilligers; anderzijds stellen vrijwilligers meer eisen aan de vrijwilligersorganisatie (zie par. 3.3.2. en 4.5.; zie ook punt 5 hieronder)

Uit ons onderzoek blijkt dat werving van vrijwilligers bij veel organisaties bovenaan de agenda staat voor de nabije toekomst.

- *Gezien het belang van werving van vrijwilligers is een streven naar effectieve werving gerechtvaardigd. De primaire verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de organisaties in kwestie. Werving is gebaat bij een goede vormgeving van het vrijwilligersbeleid en zelfreflectie (met betrekking tot organisatie van het werk, cultuur, functieomschrijvingen, wervingsgedrag, et cetera).²*
- *In termen van de reguliere arbeidsmarkt is de (openstaande) behoefte aan vrijwilligers dermate groot dat dit ook een aandachtspunt zou moeten zijn*

¹ Voor de reguliere arbeidsmarkt is een vergelijkbare situatie een aanwijzing voor een zogenaamde *aanbiedersmarkt*: de aanbieders hebben het voor het zeggen. In het geval van de vrijwilligersmarkt is daarvan misschien wel qualitate qua sprake. Indicaties voor een dergelijke situatie zijn dat ‘werkgevers’ van vrijwilligers hun vraag niet alleen vanuit de behoefte van de organisatie formuleren, maar met name ook vanuit het aanbod (zie hoofdstuk 3), nauwelijks tot geen harde eisen kunnen en willen stellen aan vrijwilligers, geen arbeidsvoorwaardelijke middelen hebben om gericht te werven en voortdurend behoefte hebben aan (extra) vrijwilligers.

² Zie in dit kader ook paragraaf 3.4.

voor beleid van de Rijksoverheid en voor specifieke sectoren, zoals de zorg en de sport.

2. Twijfels over voldoende aanbod

Volgens het SCP creëert in het vrijwilligersveld de vraag – in elk geval voor een deel – zijn eigen aanbod: ‘De toekomst van het vrijwilligerswerk is niet alleen een kwestie van aanbod. De vraag vanuit organisaties is eveneens belangrijk: zeer veel participatie vindt immers plaats via rekrutering. (...) De meest genoemde reden waarom men niet actief is, is dat men nooit is gevraagd. De meest genoemde reden dat men wel actief is, is dat men daartoe is uitgenodigd.’³

Als deze aanname juist is, zal dat betekenen dat een groei valt te verwachten in het aanbod van vrijwilligers en van het aantal vrijwilligers. Er is immers sprake van een grote vraag, zo blijkt uit ons onderzoek.

Op basis van, voornamelijk, ontwikkelingen aan de aanbodkant van het vrijwilligersveld stelt het SCP echter in hetzelfde rapport (blz. 44): ‘Er is de komende jaren geen afname van het vrijwilligerswerk te verwachten. Sociale en culturele trends hebben geen dwingende gevolgen voor de vrijwillige inzet, maar scheppen wel nieuwe voorwaarden’.

Vanuit het perspectief van het aanbod van vrijwilligers lijkt er dus niet zoveel aan de hand te zijn: het aanbod neemt in elk geval niet af: het aantal vrijwilligers blijft naar verwachting min of meer gelijk, maar het gemiddeld aantal uren inzet daalt licht. Wel zullen de samenstelling van het aanbod veranderen en de eisen die dit aanbod aan het vrijwilligerswerk stelt. Uit deze bevindingen valt niet af te leiden dat de huidige vraag-aanbod verhouding in de nabije toekomst zal verbeteren.

- *Gezien de (te verwachten) ontwikkelingen in het aanbod van vrijwilligers is het niet aannemelijk dat zonder extra inspanningen van de overheid en betrokken organisaties aan de (te verwachten) behoefte aan vrijwilligers kan worden voldaan.*

3. Achtergronden van de vraag zijn van belang voor beleid

Volgens onderzoeken van SCP en CBS groeit het aanbod van vrijwilligers niet, maar ons onderzoek levert aanwijzingen op dat de vraag naar vrijwilligers over het algemeen is toegenomen. Dat kán wijzen op een hoge mobiliteit onder vrijwilligers. Een extra indicatie hiervoor is dat het vervangen van vrijwilligers het hoogst scoort als reden voor de vraaguitoefening (zie par. 4.4).

Wanneer inderdaad de vervangingsvraag een belangrijk deel uitmaakt van de totale vraag naar vrijwilligers is het niet alleen relevant om aan de aanbodzijde ruimte te scheppen voor uitbreiding van vrijwilligersactiviteiten. In dat geval is het ook van belang om de noodzaak van het vervangen van vertrokken vrijwilligers te verkleinen. Zeker gezien de verwachting dat werving c.q. het bezetten van vacatures in de toekomst hoe dan ook moeilijker wordt als gevolg van de ontkerkelijking, ontzuiling en een groeiende voorkeur voor

³ SCP (2007) *Toekomstverkenning Vrijwillige Inzet 2015*, blz. 98.

'issuegestuurde' inzet bij potentiële vrijwilligers.⁴

- *Organisaties die vrijwilligers inzetten zouden misschien (nog) meer de mogelijkheden moeten nagaan voor het binden van hún vrijwilligers of voor samenwerking/uitwisseling met andere organisaties*
- *Beleidsmatig, zowel vanuit de Rijksoverheid als vanuit bijvoorbeeld Movisie zou meer aandacht kunnen worden gegeven aan het ondersteunen van vrijwilligersorganisaties in het langer vasthouden van hun vrijwilligers, bijvoorbeeld door het gericht vormgeven en professionaliseren van het vrijwilligersbeleid in organisaties.*

4. Invloed beleid vergroot de vraag naar vrijwilligers

Recente ontwikkelingen die invloed kunnen hebben op de behoefte aan c.q. de vraag naar vrijwilligers, hebben hun wortels in beleid van de overheid. Het huidige kabinet heeft ingezet op een grotere maatschappelijke participatie én arbeidsmarktparticipatie. In het kader van de WMO wordt in dit verband bijvoorbeeld meer inbreng van mantelzorgers en wellicht ook van vrijwilligers gevraagd. Dit is tegengesteld aan de oude situatie. Als deze twee bronnen van dienstverlening niet voldoen, wordt uitgeweken naar de reguliere zorg en de markt. Ook in andere bereiken, bijvoorbeeld de kunstsector, wordt door een afname van financiële middelen (uit subsidies, beleidsgelden en dergelijke) de noodzaak groter om een beroep te doen op vrijwilligers.

Waar meer vrijwilligers worden ingezet⁵, is ook meer begeleiding nodig om zaken in goede banen te leiden. Ongeveer één op de vier vrijwilligersorganisaties in onze onderzoekspopulatie noemt de begeleiding van vrijwilligers als een van haar belangrijkste aandachtspunten voor de nabije toekomst. Waar geen middelen beschikbaar zijn om professionele krachten in te zetten voor deze begeleiding, zal dit (ook) door vrijwilligers moeten gebeuren. Dit vergroot de behoefte aan (goede) vrijwilligers. Het initiatief van de maatschappelijke stage zal daarenboven een groot beroep gaan doen op de begeleidingscapaciteit van organisaties.

Het is tegen de achtergrond van deze ontwikkelingen dan ook niet vreemd dat het vrijwilligersbeleid van de Rijksoverheid de ambitie heeft de deelname aan het vrijwilligerswerk te vergroten.⁶

- *Naast het vergroten van het vrijwilligersaanbod zal ook aandacht moeten worden gegeven aan de capaciteit en professionaliteit van de ondersteuning van vrijwilligers binnen de organisaties waarvoor zij zich inzetten. Dit is niet alleen een verantwoordelijkheid van deze organisaties. Nagegaan zou moeten worden of en zo ja welke hulp zij hierbij nodig hebben, in generieke termen vanuit de Rijksoverheid en specifiek vanuit ondersteuningsstructuren, met name Movisie.*

⁴ SCP (2007) *Toekomstverkenning Vrijwillige Inzet 2015*, blz. 106.

⁵ Zoals de plannen rond maatschappelijke stages.

⁶ Zie Beleidsbrief Vrijwilligersbeleid 2005. Overigens gaat deze ambitie gelijk op met het streven van andere delen van de overheid om de reguliere arbeidsparticipatie te vergroten.

5. Vrijwilligers als substituut voor reguliere arbeid?

Komt vrijwillige inzet in een keurslijf van eisen en verplichtingen of blijft het *vrijwillige* inzet? Vrijwilligersorganisaties komen misschien steeds meer klem te zitten tussen 'eisen van bovenaf' en beperkingen in en bij het aanbod van vrijwilligers waarvan ze afhankelijk blijven.⁷ Dit kan met name een bedreiging gaan vormen voor de vrijwilligersorganisaties die steeds meer afhankelijk zijn van vrijwillige inzet.

Er is (nog) weinig bekend over het verdwijnen van dienstverlening door vrijwilligers, omdat er onvoldoende vrijwillige inzet beschikbaar is of omdat met de beschikbare inzet niet voldoende aan verwachtingen, wensen en verplichtingen kan worden voldaan. Ons onderzoek heeft wel indicaties hiervoor opgeleverd. Zo heeft bijna een kwart van de respondenten aangegeven dat zij op enig moment werkzaamheden hebben (moeten) laten vervallen, omdat er te weinig vrijwilligers beschikbaar waren. Nog eens vijftien procent zegt dat in de toekomst te gaan doen. Uit de interviews is gebleken dat dit soms een laatste redmiddel is nadat men eerder bijvoorbeeld heeft geprobeerd hetzelfde werk met minder vrijwilligers te doen.

- *Het verdient aanbeveling om de feitelijke samenhang tussen reguliere arbeid en vrijwilligerswerk en de effecten daarvan op aanbod en kwaliteit van openbare diensten (zorg, cultuur, maatschappelijk werk, e.d.) in kaart te brengen. Dit is nodig om ongewenste effecten te voorkomen.*

Tot slot:

6. Generiek of specifiek beleid?

Gericht overheidsbeleid kan de vrijwillige inzet verbeteren en misschien zelfs stimuleren. Generiek beleid, gericht op vergroting van het aanbod of het vergemakkelijken van de inzet is zeer zeker relevant. Maar is dat voldoende? Uit het onderzoek is duidelijk naar voren gekomen dat de verschillen tussen sectoren en organisaties groot zijn. In het belang van vrijwillige inzet voor hun functioneren, in hun positie op de markt voor vrijwilligers, in hun wervingsgedrag. Het zijn geen verschillen die eenvoudigweg toe te schrijven zijn aan factoren als 'sector' of 'omvang'. De in hoofdstuk 5 beschreven clusteranalyse (clustering op kenmerken van de vraag) illustreert dit goed.

- *Consequentie hiervan is wellicht dat, hoewel generiek beleid onmisbaar is, specifiek beleid, maatwerk, meer effectief is.*

⁷ Het SCP verklaart dit deels uit het stijgende opleidingsniveau onder vrijwilligers en uit het feit dat potentiële vrijwilligers tegenwoordig de keuze hebben uit vele alternatieve tijdsbestedingen (SCP (2007) *Toekomstverkenning Vrijwillige Inzet 2015*, blz. 93-94).

BIJLAGEN

BIJLAGE 1

ONDERZOEKSVRAGEN

A. De organisatie van de vraag naar vrijwilligers

- Wat bepaalt of organisaties gebruik willen of moeten maken van vrijwillige inzet?
- Op welke manier is de vraagzijde precies samengesteld, welke organisaties zijn er en wat is een goede indeling voor deze markt?
- Is er sprake van samenwerking tussen organisaties, bijvoorbeeld bij een tekort of overschot aan vrijwillige inzet?
- Wat is het verschil in mate van professionalisering in de verhouding tussen de vrijwilliger en de 'werkgever'?
- Is hierin kort geleden iets veranderd, zijn veranderingen gaande of worden deze op termijn verwacht en, zo ja, welke?

B. De inhoud van de vraag

- Welke soorten inzet worden door welke organisaties gevraagd?
- Welke aanduidingen van werksoorten/functies worden bij werving van vrijwilligers gebruikt?
- Welke specifieke kenmerken, vaardigheden en competenties van vrijwilligers zijn volgens vragers van belang voor hun soort werk?
- Welke verschillen zijn er tussen landsdelen en stad/platteland in de vraaguitoefening?
- Welke ontwikkelingen binnen de organisaties werken op welke manier door op de inhoud en organisatie van hun werk?
- Op welke schaal wordt de vraag uitgeoefend, landelijk of lokaal, en zijn er verschillen tussen landsdelen en tussen stad en platteland in de vraaguitoefening?
- Is de inhoud van de vraag naar vrijwilligers kort geleden veranderd of aan het veranderen en, zo ja, hoe?

C. De omvang van de vraag

- Hoe exact is de vraag naar vrijwilligers in kwantitatieve zin te bepalen, met andere woorden: hoe hard is de vraag (vacatures, oproepen, open inschrijving en dergelijke)?
- Hoe exact is de vraag naar vrijwilligers in kwalitatieve zin: worden concrete eisen expliciet gesteld, hoe reëel zijn die en dergelijke?
- Hoe groot is de vervangingsvraag en de uitbreidingsvraag?
- Hoe lang staan vacatures (of vraag anderszins) open; zijn er ook moeilijk vervulbare vacatures?
- In hoeverre zijn er fricties tussen vraag en aanbod (tekorten én overschotten)?

- Op welke deelmarkten van het vrijwilligerswerk en voor welke delen van het aanbod zijn er tekorten of overschotten?
- Welke ontwikkelingen binnen de organisaties werken op welke manier door op de behoefte aan vrijwilligers?
- Is de omvang van de vraag naar vrijwilligers kort geleden veranderd of aan het veranderen en, zo ja, hoe?

D. De werving

- Welke wervingskanalen zijn er te onderscheiden?
- Wat zijn de belangrijkste wervingskanalen?
- Welk 'marktaandeel' hebben vrijwilligerscentrales?
- Is er sprake van specifieke werving voor bepaalde functies of van algemene pr, of van beide?
- In hoeverre is er sprake van concrete vacatures?
- Past de werving van vrijwilligers zich aan de marktsituatie aan en, zo ja, hoe?
- Welke ontwikkelingen binnen de organisaties werken op welke manier door op de wervingsmethoden?
- Is de werving van vrijwilligers kort geleden veranderd of aan het veranderen en, zo ja, hoe?

BIJLAGE 2

METHODEN

Aanpak en onderzoeksmethoden

Onze aanpak bestond uit de toepassing van verschillende onderzoeksmethoden in vier fasen:

Fase 1: voorbereiding

Toegepaste methoden:

- deskresearch;
- telefonische interviews;
- raadpleging klankbordgroep.

In de eerste fase van het onderzoek is door middel van een korte literatuurstudie en interviews met experts en centrale partijen in het veld het analysekader van het onderzoek verder uitgewerkt en anderszins relevante informatie voor het verdere onderzoek verzameld.

De literatuurstudie richtte zich op het verwerven van extra informatie omtrent de (structuur en werking van de) arbeidsmarkt van vrijwilligerswerk:

- Welke partijen en organisaties zijn actief aan de vraagkant van vrijwillige inzet?
- Volstaat de voorgestelde indeling van organisaties?
- Welke taken/werkvormen/soorten functies moeten op de vrijwilligersmarkt worden onderscheiden?
- Met welke specifieke kenmerken van de vrijwilligersmarkt moet rekening worden gehouden in het onderzoek?

De verkregen informatie is aangevuld met de resultaten van acht telefonische interviews met ervaringsdeskundigen en experts/onderzoekers (zie bijlage 4). Op basis van de opbrengst van de deskresearch en de telefonische interviews is een op de karakteristieken van het vrijwilligersveld geënt voorstel voor afbakeningen, categorie-indelingen en de inrichting van het verdere onderzoek gemaakt. Deze zijn besproken met de opdrachtgever en de klankbordgroep.

Fase 2: kwalitatieve dataverzameling

Toegepaste methoden:

- face-to-face-interviews met vragers op de vrijwilligersmarkt;
- face-to-face-interviews met intermediaire organisaties.

Dé bron voor betrouwbare en representatieve informatie is volgens ons de vragende partij zelf, dus de organisaties die vrijwilligers inzetten. Door voldoende van deze partijen te bevragen, kon een beeld van de totale vraag

naar vrijwilligers worden verkregen. Het volstond niet om alleen derden zoals vrijwilligerscentrales hierover te ondervragen, omdat niet de hele vraagkant alleen van hun diensten gebruikmaakt. Een breed opgezet kwantitatief onderzoek onder organisaties die gebruikmaken van vrijwillige inzet, lag daarom voor de hand. Dit veldwerk is voorbereid met kwalitatieve interviews over alle aspecten die met de vraag naar vrijwilligers te maken hebben met vertegenwoordigers van uiteenlopende typen organisaties die van vrijwilligers gebruikmaken. De belangrijkste reden om met deze interviews te beginnen, was dat er nog te weinig bekend was over welke ontwikkelingen *aan de vraagkant* op welke manier effect hebben op de behoefte aan c.q. de vraag naar vrijwilligers en op hoe vrijwilligers (al dan niet actief) worden geworven. Intermediaire organisaties hebben door de aard van hun activiteiten niet alleen zicht op aantallen vrijwilligers en de inhoud van de vraag, maar meestal ook op vele aspecten van het vraagedrag van de achterliggende organisaties, de match tussen vraag en aanbod en knelpunten daarin. Informatie van intermediairs op de vrijwilligersmarkt zien wij daarom als aanvullend op de interviews bij de vragers zelf. Om deze reden zijn ook bij enkele intermediairs face-to-face-interviews afgenomen. In bijlage 4 is weergegeven bij welke organisaties interviews zijn afgenomen.

Fase 3: kwantitatieve dataverzameling

Deze fase bestond uit:

- opstellen en bespreken met klankbordgroep van vragenlijst;
- steekproeftrekking en opstellen van postadres en-mailbestand;
- internetenquête onder organisaties die gebruikmaken van georganiseerd vrijwilligerswerk.

Voor de grootschalige dataverzameling in deze fase is gebruikgemaakt van een internetenquête. Daarmee is er expliciet voor gekozen *geen* schriftelijke vragenlijst te gebruiken. De reden hiervoor was dat de te gebruiken vragenlijst naar verwachting veel routings zou hebben (doorverwijzingen naar aanleiding van een specifiek antwoord) en dat zou moeten worden gewerkt met modules voor specifieke categorieën vragers. Hierdoor zou een schriftelijke vragenlijst zeer lang en voor een respondent onoverzichtelijk worden.

In totaal zijn 12.000 organisaties benaderd met een schriftelijke uitnodiging of indien mogelijk per e-mail om op internet een vragenlijst in te vullen. We hebben ervoor gekozen om het onderzoek op deze grote schaal uit te zetten, zodat wij er zeker van konden zijn dat de respons voldoende zou zijn om relevante analyses te kunnen uitvoeren.

Fase 4: analyse, rapportage en borging

Deze fase bestond uit:

- uitvoeren van kwantitatieve analyses;
- verwerken van kwalitatieve gegevens;
- opstellen en bespreken (concept)rapportage;
- documentatie voor reproduceerbaarheid, overdracht data en dergelijke.

Richtinggevend voor de analyse was uiteraard de hoofdvraag van het onderzoek en de subvragen die in de eerste fase samen zijn bepaald. Daarnaast is dankbaar gebruikgemaakt van de opbrengst van de interviews.

Steekproeftrekking

We hebben gebruikgemaakt van gegevens van een database die gebaseerd is op het bestand van de Kamer van Koophandel (KvK), en is aangevuld met scholen en vrijeberoepsbeoefenaars.

Sectorindeling

We hebben verschillende sectorindelingen gebruikt (zie tabel B2.1):

Voor de steekproef gebruiken we de sectorindeling van de KvK op basis van de door hun gehanteerde codelijst (BIK-codes).

In de vragenlijst hebben we de sectorverdeling van Movisie gehanteerd (13 sectoren), zoals deze wordt gebruikt in de 'Digitale monitor vrijwilligerswerk' (en herkenbaar in het veld).

Voor de analyse hebben we het aantal sectoren teruggebracht naar zes sectoren, die meer overeenkomen met de indeling die wordt gehanteerd door de KvK.

We hebben in totaal 12.000 organisaties in acht sectoren benaderd.

Afbakening

De definitie die van vrijwilliger die wij binnen dit onderzoek hanteren:

Een vrijwilliger is iemand die uit vrije wil in enig georganiseerd verband, onverplicht en onbetaald werkzaamheden uitvoert ten behoeve van anderen of de samenleving.

Deze werkzaamheden kunnen ook de vrijwilliger zelf of hun naasten ten goede komen, zoals bijvoorbeeld door activiteiten voor een oudervereniging, of vereniging van eigenaren of voor een sportvereniging.

De werkzaamheden kunnen variëren van incidenteel een uur tot dagelijks een paar uur.

De volgende typen vrijwilligerswerk worden in dit onderzoek buiten beschouwing gelaten:

- eenmalige burgerinitiatieven;
- tijdelijke organisaties die (eenmalig) festivals en speciale acties uitvoeren;
- 'geleid vrijwilligerswerk' of ander vrijwilligerswerk dat niet uit vrije wil wordt uitgeoefend.

	Selectie (KvK)	Vragenlijst (Movisie)	Aangeschreven + rappel
	BIK-code		
Zorg	851	Gezondheidszorg: ziekenhuizen curatieve gezondheidszorg met overnachting	<u>Zorg en hulpverlening</u> (verzorgingstehuis, hospice, humanitas, Zonnebloem, buddyprojecten, Tafeltje Dekje, vrijwillige thuiszorg, slachtofferhulp, terminale zorg en dergelijke) 442 ¹ >
Welzijn	853	Welzijnszorg: verpleeghuizen, kinderopvang, sociaal-cultureel en maatschappelijk werk	<u>Sociaal cultureel werk</u> (werk in een buurthuis of gemeenschapshuis, kinderopvang, hobbyclubs, speltheek, stichting Welzijn Ouderen en dergelijke) 2891+ 620
Kunst en cultuur	923	Overig amusement en kunst	<u>Kunst en cultuur</u> (muziek- en toneelverenigingen, filmhuizen, hobbyverenigingen en dergelijke) 1666 +620
	925	Culturele uitleencentra, musea, dieren- en plantentuinen	<u>Media</u> (lokale omroep, straatnieuws, buurtkranten en dergelijke)
Onderwijs	801	Basisonderwijs en speciaal onderwijs	<u>Natuur en milieu</u> (dierenasiel, dierenambulance, vogelvereniging, kringloopwinkels en dergelijke)
	802	Voortgezet onderwijs	<u>Onderwijs en educatie</u> (scholen, huiswerkbegeleiding, volksuniversiteit, vormingscentra, taallessen en dergelijke) 1666 +220
Sport	926	Sport	<u>Sport en recreatie</u> (tennisvereniging, wandelvereniging, kindervakantiekampen, scouting en dergelijke) 1666 +620
Belangenbehartiging	913	Levensbeschouwelijke en politieke organisaties, overige ideële organisaties en dergelijke, hobbyclubs	<u>Religie en levensbeschouwing</u> (kerk, moskee, Humanistisch Verbond, uitvaartbegeleiding en dergelijke) 1666
			<u>Politieke en ideële doelen</u> (Amnesty International, Unicef, politieke partijen, Wereldwinkel, Greenpeace en dergelijke)
			<u>Wijk-, buurt- en bewonerszaken</u> (buurtcomités, bewonersvereniging, vereniging van eigenaren, wijkbeheer en dergelijke)
			<u>Belangenbehartiging en emancipatie</u> (patiëntenorganisaties, ouderenbond, jongerenraad, ondernemersverenigingen en dergelijke)
(Overig)	(Vrijwilligerscentrales)		<u>Informatie en advies</u> (rechtswinkels, jongereninformatiepunt, steunpunt vrijwilligerswerk, bibliotheek, meldpunt, buurtbemiddeling en dergelijke) 0
			<u>Verkeer en veiligheid</u> (EHBO, brandweer, reddingsbrigade, rampenbestrijding en dergelijke)
			12.077

¹ Er is een beperkt aantal organisaties met BIK-code 851 (442). Dit is gecompenseerd door meer organisaties te selecteren met de BIK-code 853.

BIJLAGE 3

RESPONS EN REPRESENTATIVITEIT

Responsverantwoording

In totaal zijn voor dit onderzoek 12.000 organisaties aangeschreven met het verzoek mee te werken aan de enquête. Een deel van deze organisaties (N=368) bleek niet meer te bestaan of via het ons bekende adres niet (meer) bereikbaar te zijn. Na aftrek van deze 'objectieve non-respons' restereren 11.632 potentiële respondenten. De vragenlijst is uiteindelijk ingevuld door 867 respondenten en na opschoning van het bestand bedraagt de bruikbare respons 845.

Non-respons	De benaderde respondenten kregen ook de mogelijkheid, wanneer zij de vragenlijst niet wilden of konden invullen, een verkorte vragenlijst in te vullen. In deze zogenoemde non-responsvragenlijst konden ze aangeven wat de reden was van hun non-respons. De verkorte vragenlijst is door 295 respondenten ingevuld.
Geen vrijwilligers	<p>De 12.000 benaderde organisaties waren specifiek geselecteerd, omdat zij behoren tot sectoren waarbinnen, meer dan in andere sectoren, van vrijwillige inzet wordt gebruikgemaakt (zie bijlage 2). Omdat vooraf niet was vast te stellen welke organisaties binnen de geselecteerde sectoren wel of niet met vrijwilligers werken, is een deel van de responsgroep feitelijk ten onrechte benaderd. Op grond van de respons hebben wij hiervoor twee indicaties.</p> <ul style="list-style-type: none">• De eerste is het deel van de respondenten dat in de verkorte vragenlijst heeft aangegeven niet met vrijwilligers te werken. Twee op de drie (66%) respondenten heeft dit argument gegeven voor het verder niet deelnemen aan het onderzoek.• De tweede indicatie is dat van de respondenten die de enquête zijn gaan invullen, een deel heeft aangegeven dat zij geen vrijwilligers hebben, dus geen gebruikmaken van vrijwillige inzet. Het gaat hier om 71 van de 845 respondenten (8,4%).
Respons %	<p>De vraag is nu hoe groot de groep is die ten onrechte is aangeschreven. Op grond van deze twee indicaties mag ervan worden uitgegaan dat minimaal acht procent en maximaal 66 procent van de 11.632 bereikte organisaties <i>niet</i> tot de beoogde doelgroep behoort. De doelgroepopulatie heeft dus een omvang van maximaal 10.701 en minimaal 3.955 organisaties.</p> <p>Het responspercentage, het aandeel van de bruikbare respons waarop de analyses in dit rapport zijn gebaseerd, is gegeven het voorgaande niet exact vast te stellen, maar ligt tussen de 7,9 procent en de 21,4 procent.</p>

Tabel B3.1 toont de respons op de enquête onder de uitgenodigde organisaties.

Tabel B3.1 Respons

	Totaal
Steekproef	12.000
Objectieve non-respons	368
Niet bereikt wegens:	
- foutief adres/organisatie opgeheven	199
- onbestelbaar anders	169
Subjectieve non-respons	10.787
Geen deelname	10.421
Geen deelname, wel korte vragenlijst	295
Gedeeltelijke deelname (tot vraag 5 'maakt u gebruik van de inzet van vrijwilligers' = nee)	71
Nettorespons	845

Achtergrondkenmerken

Respondenten Iets meer dan de helft van de respondenten (55%) is werknemer in loondienst of zelfstandig ondernemer. Het grootste deel van de andere respondenten (43%) is vrijwilliger en twee procent geeft aan voor een deel vrijwilliger te zijn en voor een deel in loondienst te zijn bij de organisatie.

De meeste respondenten hebben een leidinggevende functie (directeur, manager e.d.), een derde vervult een functie in het bestuur (voorzitter, secretaris of penningmeester) en zestien procent is vrijwilligerscoördinator.

Provincie De spreiding van de organisaties over de provincies is goed (tabel B3.2). De best vertegenwoordigde provincies hebben ook de grootste bevolkingsdichtheid.

Tabel B3.2 Respons per provincie

	Aantal	Percentage
Groningen	27	3%
Friesland	29	3%
Drenthe	29	3%
Overijssel	57	7%
Flevoland	12	1%
Gelderland	122	14%
Utrecht	66	8%
Noord-Holland	139	16%
Zuid-Holland	153	18%
Zeeland	25	3%
Noord-Brabant	128	15%
Limburg	56	7%
Totaal	845	100%

Stedelijkheid De grote steden zijn relatief weinig vertegenwoordigd (tabel B3.3).

Tabel B3.3 Respons naar stedelijkheid

	Aantal	Percentage
Zeer sterk stedelijk	138	16%
Sterk stedelijk	240	28%
Matig stedelijk	168	20%
Weinig stedelijk	186	22%
Niet stedelijk	111	13%
Totaal	845	100%

Non-respons

We hebben diegenen die niet wilden of konden meedoen aan de enquête, de mogelijkheid gegeven aan te geven waarom. We hebben aan hen gevraagd naar de sector waartoe ze hun organisatie(onderdeel) rekenen, hun functie en de belangrijkste reden dat ze de vragenlijst niet konden of wilden invullen.

In totaal hebben 295 respondenten deze verkorte vragenlijst ingevuld. De belangrijkste reden om de enquête niet in te vullen, is dat de organisatie niet met vrijwilligers werkt (zie tabel B3.4). Als toelichting wordt vaak gegeven dat het eenmanszaken betreft.

Tabel B3.4 Belangrijkste reden voor het niet invullen enquête

	Percentage
Wij werken niet met vrijwilligers	66%
Ik heb geen tijd om de vragenlijst in te vullen	6%
Ik vind het onderwerp onvoldoende interessant	6%
Anders	22%

De non-responsgroep is anders verdeeld over sectoren dan de groep die wel deelneemt aan het onderzoek: 34 procent herkende zich niet in de sectorindeling. Het betreft vaak commerciële instellingen.

Representativiteit

Om te kunnen aangeven of dit onderzoek representatief is voor alle organisaties in Nederland die met vrijwilligers werken, is kennis over deze populatie noodzakelijk. Als het om vrijwilligersorganisaties gaat, zijn de kenmerken van de totale populatie echter niet bekend. Het is namelijk niet duidelijk hoeveel organisaties met vrijwilligers werken, hoe groot deze organisaties zijn, in welke sectoren zij zich bevinden et cetera. Daarom kunnen we niet vaststellen in hoeverre de resultaten die wij presenteren, gelden voor alle vrijwilligersorganisaties of alle arbeidsorganisaties in Nederland.

Er is een aantal redenen die een indicatie geven, dat het onderzoek wel representatief is. Ook is er een aantal oorzaken die ervoor kunnen zorgen, dat het niet representatief is. Beide worden hierna gepresenteerd.

Positieve indicatoren voor representativiteit:

- Spreiding naar regio: de organisaties die hebben gerespondeerd, zijn verspreid over de verschillende regio's in het land.
- Spreiding in stedelijkheid: zowel organisaties in stedelijke als niet-stedelijke gebieden hebben gerespondeerd.
- Diversiteit: de diversiteit in type organisaties en sector is groot. De respons varieert van bewonersorganisaties, familieverenigingen, sportverenigingen tot musea.
- De non-responsvragenlijst geeft een indicatie dat de non-respons met name wordt veroorzaakt door organisaties die niet met vrijwilligers werken. Dit is een aanwijzing dat de non-respons geen negatieve invloed heeft op de representativiteit van het onderzoek.

Negatieve indicatoren voor representativiteit:

- Het kan zijn dat organisaties met een tekort aan vrijwilligers eerder responderen, omdat zij zich meer betrokken voelen bij het onderwerp.
- Verenigingen met een beperkte rechtsbevoegdheid mogen zich registreren bij de Kamer van Koophandel, maar dit is niet verplicht. Het is aannemelijk dat deze verenigingen daardoor minder vertegenwoordigd zijn in de steekproef.
- Spreiding naar grootte van de organisatie: de grootste groep organisaties in onze steekproef heeft tussen de tien en vijftig vrijwilligers. Het aandeel organisaties met meer dan vijfhonderd vrijwilligers is klein. Aangezien het niet duidelijk is hoe deze verdeling in de populatie is, is het niet duidelijk of dit de representativiteit negatief beïnvloedt.
- Alleen vrijwilligersorganisaties en/of respondenten die beschikken over een computer met internet, konden deelnemen. Dit kan de representativiteit beïnvloeden. Het gebruik van internet is echter dusdanig wijdverspreid dat het niet aannemelijk is dat deze indicator een grote rol speelt.

Samengevat zijn er, ondanks een aantal negatieve indicatoren, positieve signalen dat het onderzoek een redelijke afspiegeling is van de totale populatie, zoals de spreiding over het land, de spreiding in stedelijkheid, de kenmerken van de non-respons en diversiteit van de respons. Met name omdat de respons laag is, doen wij in het onderzoek echter geen uitspraken over alle vrijwilligersorganisaties in Nederland, maar beperken we ons tot uitspraken over de organisaties die hebben gerespondeerd.

BIJLAGE 4
RESPONDENTEN INTERVIEWS
Organisaties¹

	Organisatie	Locatie²
Zorg	Woonzorgcentrum	Kleine gemeente Utrecht
	Telefonische hulpdienst	Stad Zuid-Holland
	Universitair ziekenhuis	Stad Zuid-Holland
	Hospice	Stad Noord-Holland
	Unie van Vrijwilligers	Stad Noord-Holland
Welzijn	Protestantse gemeente	Kleine gemeente Noord-Holland
	Dorpshuis	Kleine gemeente Gelderland
	Welzijnsinstelling	Stad Noord-Holland
Cultuur/natuur	Museum	Kleine gemeente Noord-Holland
	Popfestival	Stad Zuid-Holland
	Dierenambulance	Stad Utrecht
	Bibliotheek	Middelgrote gemeente Limburg
Jeugd	Activiteitencentrum	Stad Noord-Holland
	Scouting	Stad Utrecht
	Openbare basisschool	Kleine gemeente Noord-Holland
	Protestants-christelijke basisschool	Middelgrote gemeente Zeeland
	Katholieke basisschool	Middelgrote gemeente Drenthe
Sport	Evenementenorganisator	Stad Noord-Holland
	Voetbalvereniging	Stad Limburg
Belangenbehartiging	Lokale afdeling PvdA	Stad Zuid Holland
	Greenpeace	Stad Noord-Holland
	Lokale afdeling Amnesty	Middelgrote gemeente Flevoland
	Politie	Stad Noord-Holland

¹ Deze bijlage is dusdanig geanonimiseerd dat citaten in het rapport niet te herleiden zijn naar individuele organisaties.

² Kleine gemeente minder dan 20.000 inwoners, middelgroot 20.000 tot 50.000 inwoners, groot 50.000 tot 100.000, 'stad' meer dan 100.000 inwoners.

Intermediairs

Stichting RAVELIJN/Vrijwilligerscentrale Amersfoort
Het Verenigingsburo
VWC Arnhem
VWC Barneveld
Breda-Actief
VWC Cuyk
HOF, Promotie Haags Vrijwilligerswerk
WMD/Vrijwilligerscentrale Den Helder
SVHE De Medewerker/VWC Ede
VWC Huizen, de Beurs
Vrijwilligerscentrale Landgraaf
Steunpunt Vrijwilligerswerk Montferland
Stichting Profiel/Vrijwilligerscentrale Sneek
VWC Utrecht

Experts

Organisatie

Primo-NH
Spectrum
(Gemeente Best) vrijwilligerssteunpunt
Vrijwilligerswerk regionaal
NOV
Vilans
NOC*NSF
MOVISIE

BIJLAGE 5

CLUSTERANALYSE

We hebben een clusteranalyse toegepast om te kijken in hoeverre verschillende kenmerken van vrijwilligersorganisaties in combinatie met elkaar voorkomen. Dit levert extra (beleids)informatie en inzicht op in de verscheidenheid van de organisaties die vrijwilligers inzetten. Deze methode is explorierend en beschrijvend.

In de voorgaande hoofdstukken kwamen de volgende kernthema's aan de orde: wat wordt gevraagd, hoeveel en hoe? We hebben per thema enkele vragen geselecteerd, waarbij we rekening moesten houden met de respons en de aard van de vragen. Op basis van een clusteranalyse op de antwoorden van deze vragen kunnen drie groepen organisaties worden onderscheiden en een restcluster (tabel 5.1). In het restcluster zitten negen organisaties die niet konden worden ingedeeld op basis van de antwoorden. Tien procent (81 respondenten) moest worden uitgesloten van de analyse, omdat deze respondenten niet alle voor de clusteranalyse relevant geachte vragen hadden beantwoord.

Tabel B5.1 Clusteromvang

	Aantal	Percentage
Cluster 1 – de Interne vrager	182	22%
Cluster 2 – de Bestendige vrager	300	36%
Cluster 3 – de Professionele vrager	273	33%
Restcluster	9	1%
Totaal in clusters	764	90%
Uitgesloten	81	10%
Totale databestand	845	100%

In tabel B5.2 staan de uitkomsten van de clusteranalyse en B5.3 geeft de cijfers van de analyse van de clusters op de achtergrondvariabelen.

Tabel B5.2 Typologie van organisaties die vrijwilligers inzetten (in procenten)

	1. De Interne vrager	2. De Bestendige vrager	3. De Professionele vrager
B1 Welke functies inzet vrijwilligers			
Bestuur	97	64	36
Coördinerende	89	35	26
Uitvoerende	98	71	93
Ondersteunende	95	71	57
B3 eisen en wensen			
Afgenomen	3	1	2
Toegenomen	31	15	36
Niets veranderd	65	83	60
C1 Vraag			
Ja, extra nodig	79	35	68
Nee, wel op jaarbasis	14	19	18
Weet niet	2	2	3
Nee, nu niet en ook niet op jaarbasis	5	44	10
Toename vraag			
Toegenomen	54	13	55
Afgenomen	2	1	1
Gelijk gebleven	44	85	44
D1 Wervingskanalen			
Via via	82	70	74
Persoonlijk aanspreken	92	83	24
Eigen pr	54	31	32
Andere media	6	5	44
Vrijwilligerscentrale	6	5	56
Projecten voor sociale activering	1	1	7
Verplichting bij lidmaatschap	10	2	0
Melden zelf aan	21	25	36
Waarom deze kanalen?			
Gewoonte	17	13	4
Werkt 't beste	84	86	85
Op advies	6	1	8
Geen tijd of geld voor andere manieren	25	10	16
Onder welke groep			
Algemeen – landelijk	4	2	4
Algemeen – lokaal	28	29	88
Bepaalde doelgroep	18	33	27
Eigen leden	87	52	13

Vervolg tabel B5.2

	1. De Interne vrager	2. De Bestendige vrager	3. De Professionele vrager
Extra moeilijk			
Bestuur	80	57	30
Functies met speciale vaardigheden	44	34	43
Groot aantal uren inzet vereist	75	34	32
Activiteiten in het weekend	18	12	38
Activiteiten onder kantoor tijd	18	17	9
Activiteiten weekavonden	9	6	21
Activiteiten in bepaalde tijd van het jaar	2	15	5
D2 succesfactoren bij werven			
Waarderen	84	63	84
Werving via via	62	65	23
Bekendheid organisatie	10	27	22
Imago en sfeer	56	50	51
Goede begeleiding	35	13	54
Duidelijke afspraken	17	23	26
Heldere verwachtingen	30	15	28
Locatie (wijk)	3	11	3
D3 Werven veranderd			
Werven meer	27	3	27
Werven minder	1	0	2
Op een andere manier	15	2	13
De manier is gelijk gebleven	55	91	55

Tabel B5.3 Analyse van de clusters op achtergrondvariabelen (in procenten)

	1. De Interne vrager	2. De Bestendige vrager	3. De Professionele vrager
Doel			
Ondersteuning eigen leden	78	47	18
Dienstverlening aan derden	12	37	70
Inzet voor maatschappelijk belang	10	16	12
Leiding/management			
Vrijwilligers	77	38	15
Beroepskrachten	12	52	72
Beiden	8	5	10
Kernactiviteiten			
Vrijwilligers	80	42	32
Beroepskrachten	20	58	68

Vervolg tabel B5.3

	1. De Interne vrager	2. De Bestendige vrager	3. De Professionele vrager
Vrijwilligersbeleid			
Ja	31	23	63
Nee	24	42	11
Deels	45	34	23
Sector			
Zorg	1	4	44
Welzijn	8	13	19
Kunst en cultuur	8	9	10
Onderwijs	10	44	10
Sport en recreatie	58	18	7
Belangenbehartiging	14	11	10
Omvang organisatie*			
1 tot 10 personen	4	12	5
10 tot 50 personen	41	48	25
50 tot 100 personen	24	17	18
100 tot 200 personen	23	12	17
200 of meer	8	8	35
Stedelijkheid			
Zeer sterk stedelijk	21	12	20
Sterk stedelijk	25	26	32
Matig stedelijk	15	20	22
Weinig stedelijk	25	25	16
Niet stedelijk	13	17	11
Provincies			
Groningen	4	3	3
Friesland	3	4	4
Drenthe	1	5	4
Overijssel	4	7	8
Flevoland	1	1	2
Gelderland	14	15	16
Utrecht	7	9	8
Noord-Holland	17	15	14
Zuid-Holland	24	16	19
Zeeland	2	3	4
Noord-Brabant	17	16	12
Limburg	5	6	6

* Som van het aantal vrijwilligers en andere medewerkers in de organisatie.