

Talent in verbinding: werken aan inclusief vrijwilligerswerk

Ondersteuning van organisaties bij het bieden van vrijwilligersplekken
voor mensen met een extra ondersteuningsvraag



zwolleDOET!
Voor jezelf. Voor elkaar.

provincie  **Overijssel**

Inleiding

Vrijwilligerswerk speelt een belangrijke rol in Overijssel. Steeds meer organisaties creëren mogelijkheden voor vrijwilligers, en gelukkig zijn er ook veel mensen die zich vrijwillig willen inzetten. Toch is vrijwilligerswerk niet vanzelfsprekend. Als organisatie, stichting, bewonersinitiatief of vereniging moet je actief inspanningen leveren om vrijwilligers te vinden én te behouden.

De term 'vrijwilliger' dekt bovendien een brede lading. Want laten we eerlijk zijn: dé vrijwilliger bestaat niet. Mensen die vrijwilligerswerk doen, zijn er in alle soorten en maten. Daarom is het essentieel om als organisatie een aantrekkelijke en inclusieve omgeving te bieden. Denk aan zelfstandige vrijwilligers, maar ook aan mensen met een taalbarrière, een psychische kwetsbaarheid of een fysieke of mentale beperking. Elke vrijwilliger brengt unieke kwaliteiten en perspectieven met zich mee.

Aandacht voor een specifieke groep: vrijwilligers met een extra ondersteuningsvraag

Idealiter is er voor iedereen een passende plek binnen het vrijwilligerswerk. In de praktijk blijkt het echter een uitdaging om geschikte plekken te vinden voor vrijwilligers die specifieke hulpmiddelen nodig hebben of die een extra ondersteuningsvraag hebben. Organisaties zijn vaak terughoudend als het gaat om doelgroepen die afwijken van hun gebruikelijke werkwijze. Denk hierbij aan mensen met burn-outklachten, psychische kwetsbaarheid of een (lichte) vorm van dementie en mensen die de Nederlandse taal nog niet goed spreken.

We zien dat deze groep vrijwilligers toeneemt en we verwachten dat deze toename zich zal voortzetten. Enerzijds doordat psychische kwetsbaarheden in onze samenleving steeds

meer worden genormaliseerd, anderzijds doordat de demografische samenstelling van Nederland voortdurend verandert. Meer mensen met diverse culturele en taalkundige achtergronden zetten zich in als vrijwilliger. Dit brengt niet alleen uitdagingen met zich mee, maar biedt ook kansen voor organisaties om te groeien en inclusiever te worden.

Hoewel veel vrijwilligersorganisaties in theorie openstaan voor deze doelgroepen, ontbreekt het vaak aan capaciteit of middelen om een passende werkplek te creëren en de benodigde ondersteuning te bieden.



Ondanks een dalende trend in vrijwilligerswerk zijn er gelukkig nog steeds mensen die zich willen inzetten. Daarnaast tonen bedrijven interesse in werknemersvrijwilligerswerk als manier om maatschappelijk bij te dragen. Om potentiële vrijwilligers aan te spreken, is het cruciaal om vrijwilligerswerk aan te bieden dat aansluit bij hun talenten, persoonlijke zingeving en doelen, bijvoorbeeld op het gebied van maatschappelijke impact en sociale betrokkenheid. Vooral vrijwilligerswerk met en voor kwetsbare groepen heeft hierbij een grote aantrekkingskracht.



Project: Talent in Verbinding

Steunpunten in Overijssel hebben een belangrijke rol om vrijwilligerswerk voor mensen met een extra ondersteuningsvraag op de agenda te zetten. Startpunt Vrijwilligerswerk, onderdeel van ZwolleDoet!, bemiddelt tussen vrijwilligers en vrijwilligersplekken, met extra aandacht voor vrijwilligers die een extra ondersteuningsvraag hebben.

Middels de pilot 'Talent in Verbinding' willen we in theorie én in de praktijk verkennen welke randvoorwaarden er nodig zijn om vrijwilligers met een ondersteuningsvraag een plek te bieden en hen en de organisaties goed te ondersteunen.

Samenvattend zijn de belangrijkste vragen in de pilot de volgende:

- Welke randvoorwaarden op organisatieniveau zijn er nodig om een fijne plek te bieden voor vrijwilligers met een extra ondersteuningsvraag?
- Hoe gaan vrijwilligersorganisaties in de

praktijk om met ondersteuning?

- Waar kun je als vrijwilligersorganisatie beginnen om je inclusieve ambitie in de praktijk te brengen?
- Waar lopen organisaties in de praktijk tegenaan en hoe hebben zij dit opgelost?

De pilot 'Talent in Verbinding' van ZwolleDoet! brengt theorie en (Zwolse) praktijk rondom dit onderwerp in beeld, met als doel om ervan te leren en professionals handvatten te geven waarmee ze in hun eigen organisatie aan de slag kunnen.

Talent in Verbinding is een pilotproject van ZwolleDoet! en wordt mede mogelijk gemaakt door Provincie Overijssel.

1. Vrijwilligers in alle soorten en maten

Vrijwilligerswerk is voor Nederland een groot goed. Het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) zegt daarover het volgende :

‘Nederland is Europees kampioen vrijwilligerswerk (Schmeets, Parigini en Van Hoof, 2016). Een samenleving zonder vrijwilligers is welhaast ondenkbaar. Talloze verenigingen en organisaties steunen op de inzet van vrijwilligers.’

Vrijwilligerswerk doet ertoe en is een essentieel onderdeel van sociale netwerken in de samenleving. Het is een belangrijke gemeenschappelijke waarde, ook wel aangeduid als ‘sociaal kapitaal’ (Van Beuningen en Schmeets, 2013). Dit sociaal kapitaal vormt als het ware de smeerolie die de samenleving draaiende houdt. Niet alleen voor de samenleving is vrijwilligerswerk onmisbaar, ook voor individuen geeft het waarde. Voor Nederland is aangetoond dat vrijwilligers aangeven gelukkiger te zijn dan de groep die geen vrijwilligerswerk doet (Schmeets en Arends, 2020). Ook zijn vrijwilligers meer tevreden met hun eigen leven, sociale contacten en psychische gezondheid, en scoren ze hoger op de persoonlijke welzijnsindex dan degenen die geen vrijwilliger zijn.

Maakt hokjesdenken de wereld onnodig ingewikkeld?

Dé vrijwilliger bestaat niet. Ieder mens is immers zichzelf, met een eigen ‘gebruiksaanwijzing’. Zo kan ook ieder mens op zijn of haar manier vrijwilligerswerk doen, zou je zeggen. In de wereld van vrijwilligerswerk zien we echter dat het doen van vrijwilligerswerk vanzelfsprekender is voor bepaalde groepen mensen. Tegelijkertijd zien we groepen mensen voor wie dat minder vanzelfsprekend is. In de theorie wordt veelal

gesproken over ‘kwetsbare vrijwilligers’. Movisie doet een poging om dit begrip te duiden:

‘Er bestaat geen lijst van groepen die als kwetsbaar kunnen worden aangemerkt. Daarvoor zijn de omschrijvingen te algemeen en zijn de factoren die kwetsbaarheid veroorzaken te divers. Groepen die vaak als kwetsbaar worden beschouwd, zijn mensen met een lichamelijke beperking, met chronisch psychische problemen, met een verstandelijke beperking, met psychosociale (inclusief materiële) problemen, met lichte opvoed- en opgroei problemen, die betrokken zijn bij huiselijk geweld, die uitgestoten (dreigen te) worden wegens hun seksuele oriëntatie of mensen met meervoudige problematiek (waaronder verslaafden).’ Bron: Kwetsbare groepen in beeld, Movisie

Eigenlijk gaat het over groepen mensen voor wie deelname aan de maatschappij niet vanzelf gaat, om welke reden dan ook. Beleidsmakers en professionals proberen aan verschillende groepen een ‘categorie’ te hangen. Dat is te verklaren vanuit de behoefte om de complexe praktijk te versimpelen. We ordenen mensen graag in groepen, zodat we mensen per ‘doelgroep’ kunnen benaderen. Dit doen we overigens met de beste bedoelingen. Daarmee is de discussie over de geschiktheid van definities (‘kwetsbaar’, ‘hulpbehoevend’, ‘zelfredzaam’, enzovoort) een terugkerend thema. Diana van den Eijnden, van Eindhoven Doet, beschrijft treffend waar het in essentie om gaat:



'De wereld is niet verdeeld in mensen met een rugzakje en mensen zonder (lees dat nog maar een keer). Heb jij weleens iemand ontmoet die zonder rugzak door het leven gaat? Bovendien zitten in een rugzak ook leuke en handige dingen. Het hebben van een kwetsbaarheid zegt weinig over de inzet, het enthousiasme en de vaardigheden die iemand meeneemt naar jouw organisatie. Sterker nog, de focus op de kwetsbaarheid leidt af van het positieve: iemand wil zich vrijwillig inzetten voor jouw organisatie, voor jouw doel.'

Bron: <https://eindhovenendoet.nl/actueel/blog/kwetsbare-vrijwilligers-zijn-geen-probleem>

In dit whitepaper spreken we vanaf dit punt over 'vrijwilligers met een extra ondersteuningsvraag'. Dat doen we omdat we ervan overtuigd zijn dat deze vrijwilligers niet op alle fronten kwetsbaar zijn en dus geen 'kwetsbare vrijwilligers' zijn. Immers, als je de kwetsbaarheid kent kun je er zelf, en samen, zo goed mogelijk mee omgaan.

Er is ruimte voor groei

Onderzoek laat zien dat de participatie van vrijwilligers in een kwetsbare positie in Nederland achterblijft bij die van de algemene bevolking, al verschillen de cijfers per groep. De Participatiemonitor 2008-2016 (S. van Hees e.a., 2018) van onderzoeksinstituut Nivel laat zien dat tussen 2008 en 2016 meer mensen met een (lichte) lichamelijke beperking vrijwilligerswerk zijn gaan doen. Maar over het algemeen hebben mensen met een lichamelijke beperking minder vaak vrijwilligerswerk dan mensen zonder lichamelijke beperking.

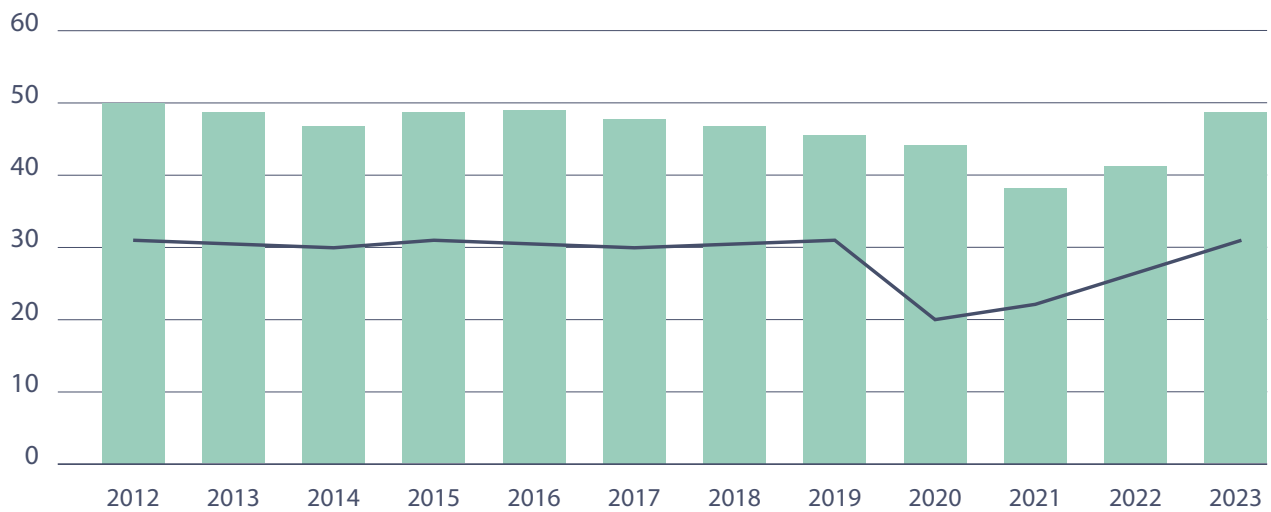
Een greep uit de onderzoeken van het afgelopen decennium en de trend die daarin waarneembaar is:

- In 2016 deed 27 procent van de mensen met een lichamelijke beperking vrijwilligerswerk, tegenover destijds 35 procent van de mensen zonder lichamelijke beperking. (Eggink et al., 2020)

- Van de mensen met een verstandelijke beperking doet 19 procent vrijwilligerswerk, tegenover dezelfde 35 procent van de mensen zonder een verstandelijke beperking. (Eggink et al., 2020)
- Uit het Trimbos panel-onderzoek 'Psychisch Gezien' blijkt dat het percentage vrijwilligers hoger ligt onder mensen met (ernstige) psychische aandoeningen (42 procent) dan onder de gemiddelde Nederlander. (Harry Michon e.a., 2021)
- Tijdens de coronapandemie is het aandeel vrijwilligerswerk flink gedaald onder alle Nederlanders (CBS, 2024-1). Inmiddels zijn volgens het CBS de cijfers weer vergelijkbaar met vóór corona. In 2024 deed 49 procent van de Nederlanders vrijwilligerswerk. (CBS, 2024-1)
- De Emancipatiemonitor 2024 (CBS, 2024-2) met cijfers uit 2022 laat zien dat er nog steeds een verschil is tussen Nederlanders 'zonder beperking' (41 procent) en 'met beperking' (38 procent). Daarbij wordt er geen onderscheid gemaakt in deze groepen. Op basis van bovenstaande cijfers lijkt het verschil tussen 2016 en 2024 flink kleiner geworden.

NB: Onderzoekscijfers wat betreft vrijwilligerswerk verschillen naargelang de focus van het onderzoek. Daarnaast zijn er grote regionale/lokale verschillen waarneembaar. Voor de gemeente Zwolle liggen de gemiddelden aanzienlijk hoger dan de landelijke cijfers. Zo deed in 2024 65 procent van de Zwollenaren vrijwilligerswerk. (Gemeente Zwolle, 2024)

Vrijwilligerswerk

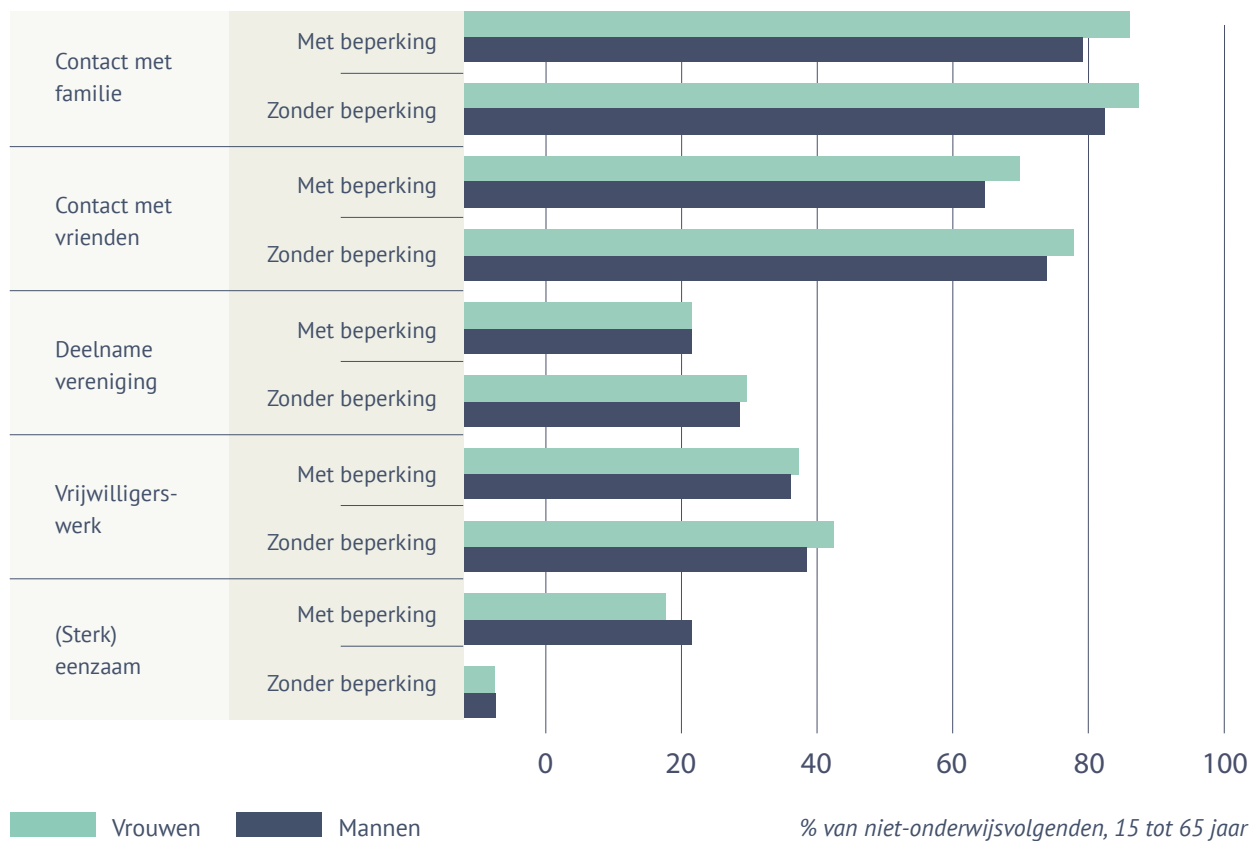


Bron: CBS, 2024-1

Afgelopen 12 maanden

Afgelopen 4 weken

Sociale contacten, maatschappelijke participatie en eenzaamheid, 2022



Vrouwen

Mannen

% van niet-onderwijsvolgenden, 15 tot 65 jaar

Bron: CBS, 2024-2

2. Randvoorwaarden en uitgangspunten uit onderzoek

Er wordt veel gepubliceerd over de randvoorwaarden en spelregels voor goed vrijwilligerswerk in algemene zin. Ook rondom de randvoorwaarden voor het bieden van plekken aan vrijwilligers met een extra ondersteuningsvraag is veel bekend. Er is al veel onderzoek gedaan naar dit onderwerp. Een greep uit de conclusies:

Onderzoek van de Katholieke Universiteit Leuven uit 2021

Een onderzoek van de Katholieke Universiteit Leuven uit 2021 naar de toegankelijkheid van vrijwilligerswerk laat zien dat vrijwilligerswerk de organisatie initieel extra geld kost. Zeker het betrekken van vrijwilligers met een extra ondersteuningsvraag vraagt om aanvullende professionele ondersteuning. Een specifieke aanpak met instrumenten op maat is hierbij nodig. Als begeleider heb je hiervoor tijd, kennis en vaardigheden nodig. Het kan helpen om begeleiders of begeleidende vrijwilligers specifiek te trainen in bijvoorbeeld cultuursensitief werken, werken met anderstalige vrijwilligers of werken met vrijwilligers met een beperking. In een evenwichtige situatie staat de omvang van deze bijscholing in verhouding tot de grootte van de groep vrijwilligers waar het om gaat.

Inspiratiebundel 'Talenten Samen Benutten'

Movisie heeft in 2017 de inspiratiebundel 'Talenten Samen Benutten' gepubliceerd. De bundel beschrijft een werkwijze die is gericht op het betrekken en begeleiden van mensen met een beperking. Deze werkwijze verbindt de eventuele zorginstelling, de vrijwilliger en de vrijwilligersorganisatie met elkaar.

Omdat mensen met een beperking hun talenten en mogelijkheden niet altijd zelf zien, maakt de training 'Focus Op Talent' onderdeel uit van de werkwijze voor vrijwilligers.

Onderzoek van het Nivel uit 2016

Een onderzoek van het Nivel uit 2016 keek naar de randvoorwaarden voor vrijwilligers met een licht verstandelijke beperking. De conclusie: slechts 9 procent van de mensen met een lichte verstandelijke beperking doet vrijwilligerswerk, tegenover 36 procent zonder beperking. Terwijl het onderzoek van Nivel aangeeft dat mensen met een lichte verstandelijke beperking wel in zijn voor vrijwilligerswerk, omdat het leidt tot meer zelfvertrouwen, contacten en structuur. Het onderzoek onderscheidt twee belangrijke voorwaarden voor het bieden van vrijwilligerswerk aan deze groep mensen:

- Ketensamenwerking tussen zorg- en welzijnsorganisaties en vrijwilligerscentrales, om vrijwilligers te trainen en te begeleiden
- Training voor vrijwilligers, om te ontdekken wat ze kunnen, wat ze leuk vinden en hoe ze dit in kunnen zetten als vrijwilliger.

3. Randvoorwaarden en uitgangspunten uit de praktijk

Als onderdeel van het project ‘Talent in Verbinding’ hebben we met meerdere vrijwilligersorganisaties gesproken over de wijze waarop zij vrijwilligers ondersteunen. Extra geïnteresseerd zijn we in hun kijk op vrijwilligers die – om welke reden dan ook – extra ondersteuning nodig hebben om hun vrijwilligerswerk uit te kunnen voeren. Hoe gaan ze daarmee om? Welke kansen en dilemma’s komen ze tegen? Hoe kijken ze naar de toekomst?

Onderstaande bevindingen en randvoorwaarden zijn in beeld gebracht door middel van interviews met meerdere organisaties, en aangevuld met inzichten van professionals. De quotes in dit document zijn afkomstig uit de interviews die we van juni tot en met september 2024 afnamen. In verband met de privacy van deze personen, vermelden we geen namen. De opbrengst uit de interviews is onderverdeeld in twee categorieën:

1. Voorwaarden die je als vrijwilligersorganisatie op orde moet hebben
2. Uitdagingen en hoe je daar in de praktijk mee om kunt gaan

3.1 Voorwaarden die je als vrijwilligersorganisatie op orde moet hebben als je wilt werken met vrijwilligers met een extra ondersteuningsvraag

1. De basis van je organisatie op orde

Het gezegde ‘je moet eerst goed voor jezelf kunnen zorgen, voordat je dat voor een ander kunt doen’ is ook van toepassing op vrijwilligersorganisaties. Heb je de basis van je vrijwilligerswerk op orde? Denk aan bijvoorbeeld een stabiel bestuur, een toegewijde coördinator en een duidelijke stip

op de horizon. Als je deze vragen niet allemaal met ‘ja’ kunt beantwoorden, adviseren we je om eerst aandacht te besteden aan de basis van je organisatie. Het werken met vrijwilligers is geen sinecure; dat geldt nog meer voor vrijwilligers die extra ondersteuning nodig hebben om hun rol goed in te kunnen vullen.

2. Een toegewijde coördinator met een talent wat betreft ‘kwetsbaarheden’

Geen mens is gelijk. Zo vult ook elke vrijwilligerscoördinator zijn of haar rol anders in. Het is van belang om een vrijwilligerscoördinator te hebben of te werven die talent heeft voor het coördineren en begeleiden van vrijwilligers die – om welke reden dan ook – extra ondersteuning nodig hebben. Niet iedereen heeft hier de motivatie of het geduld voor, óf ziet de talenten en kwaliteiten niet die mensen meebrengen voor de organisatie. Bestaande coördinatoren kun je natuurlijk ook motiveren en bijspijkeren voor het begeleiden van een nieuwe groep vrijwilligers.

3. Een rode loper, of op z’n minst een welkomstmat

Hoe open en uitnodigend is jouw organisatie voor vrijwilligers met een ondersteuningsvraag? Zorg ervoor dat je organisatie een cultuur van inclusiviteit uitstraalt. Maak duidelijk dat iedereen welkom is, ongeacht achtergrond of eventuele beperking. Ontwikkel beleid dat diversiteit en inclusie actief bevordert binnen de organisatie, zodat vrijwilligers met een extra ondersteuningsbehoefte weten dat hun deelname gewaardeerd wordt. Dit kan bijvoorbeeld door middel van je communicatie en marketingmaterialen, en door het gedrag van de medewerkers.

Let op: enkel in je missie en visie opschrijven dat je een diverse en inclusieve organisatie nastreeft is een goede start, maar niet voldoende. Het is cruciaal dat vrijwilligers zich veilig voelen in de organisatie. Dit betekent dat de werkomgeving inclusief moet zijn, waarbij iedereen zich geaccepteerd en gerespecteerd voelt.

‘We proberen in de praktijk zo weinig mogelijk verschillen te creëren tussen onze groep medewerkers en vrijwilligers. De groepen mengen regelmatig, bijvoorbeeld tijdens wekelijkse koffiemomenten, feestelijke momenten (kerstviering) of waardering (kerstpakket).’

4. Een goed voorbereid team: capaciteit en competenties

Niet zelden zien we dat bestuursleden of vrijwilligerscoördinatoren hard werken aan het creëren van vrijwilligersplekken voor vrijwilligers met een extra ondersteuningsvraag, maar dat hierbij de context wordt vergeten. Bij het creëren van zulke vrijwilligersplekken hoort een goede inbedding. Staat het team open voor de beoogde nieuwe vrijwilliger? Voelen de teamleden zich capabel en zelfverzekerd genoeg om de gevraagde ondersteuning te bieden? En niet onbelangrijk: is er voldoende tijd en bezetting om de extra ondersteuningsvraag in te vullen?

Een onmisbare randvoorwaarde voor de instroom van vrijwilligers met een extra ondersteuningsvraag is de dagelijkse ondersteuning. Vooraf moet duidelijk zijn welke ondersteuning nodig is en - minstens zo belangrijk - wie die ondersteuning kan bieden. In de ene organisatie is daar meer ruimte voor (in termen van urencapaciteit) dan in de andere. De vraag of je ondersteuning kunt bieden ligt erg aan de aard van het vrijwilligerswerk en aan de randvoorwaarden die een organisatie kan bieden. Een vrijwilligerscoördinator verwoordt dit als volgt:

‘Dit vraagt echter ook om randvoorwaarden om deze ontwikkeling mogelijk te maken. Eigenlijk de belangrijkste is dat we meer tijd krijgen om vrijwilligers te begeleiden en dus ook vrijwilligers met een kwetsbaarheid aan kunnen trekken die meer ondersteuning nodig hebben. Als deze randvoorwaarde niet is ingevuld beginnen we hier niet aan.’

Een tweede punt is de cultuur van organisaties en/of teams. De ene organisatie of het ene team staat van nature meer open voor diversiteit en verandering dan de andere organisatie of het andere team. Een vrijwilligerscoördinator van een zorginstelling verwoordt deze uitdaging als volgt:

‘Er is sprake van een cultuurverschil tussen locaties en teams. Op de ene locatie worden vrijwilligers het liefst zo standaard mogelijk ingezet op een voorspelbare taak. Daar is weinig motivatie en capaciteit om vrijwilligers in te zetten die om extra ondersteuning vragen. Echter, er zijn ook teams waarbij de (potentiële) vrijwilliger centraal staat en de taak daarop aangepast wordt.’

5. Werving van nieuwe (groepen) vrijwilligers: maak je vacatures inclusief

Heb je de ondersteuning goed geregeld en staat je organisatie open voor nieuwe vrijwilligers met een extra ondersteuningsvraag? Dan is het tijd om passende vrijwilligers te vinden. Daarvoor is het handig om te weten ‘in welke vijver je vist’. Want ben je je als organisatie bewust van de wijze waarop jij nieuwe vrijwilligers werft? Doe je dat op een standaard manier, of probeer je aan te sluiten bij de doelgroepen die je graag binnen boord wilt halen? Als organisatie kun je er voor kiezen om een nieuwe groep vrijwilligers aan te spreken.

'Als organisatie hebben we de visie om inclusief te zijn. Als je naar onze vrijwilligersgroep kijkt zijn we nog niet zo ver en kunnen we nog stappen maken. Een belangrijke sleutel ligt wellicht ook in de wijze van werving. Hoe bereiken we de groepen die we het liefst willen binden? Daar kunnen we nog meer over leren.'

Kortom: geef aan dat je openstaat voor vrijwilligers die iets extra's nodig hebben qua ondersteuning. Laat weten dat ze welkom zijn en timmer je vacature aan de voorkant niet helemaal dicht.

6. Talentgericht werken: laat de extra ondersteuningsvraag niet leidend zijn

Veel vrijwilligersorganisaties trappen in de val om een schaaap met minimaal vijf poten te wensen. Kun je je voorstellen dat veel aspirant-vrijwilligers daar op afknappen? Beperk je taakomschrijving of vacature tot de hoofdlijnen en geef vooral aan dat je vrijwilligers zoekt die hun talenten bij jou in willen zetten. De precieze rol- of taakomschrijving komt dan later wel en is mede afhankelijk van wat iemand wil en kan.

'Ik wil van tevoren niet alles weten van mensen; wat ze wel of niet kunnen. Ik wil weten of je er zin in hebt. Dan kijken we wel wat er bij je past.'



3.2 Uitdagingen en hoe je daar in de praktijk mee om kunt gaan

1. Evenwicht ten opzichte van je bestaande groep vrijwilligers

Veel vrijwilligersorganisaties streven in hun beleid het ideaalbeeld na van een representatief en inclusief vrijwilligersbestand. Is die ambitie in de praktijk haalbaar? Hoe meer divers je groep vrijwilligers is, hoe meer divers de ondersteuningsvragen zijn. Nieuwe groepen vrijwilligers kunnen een uitdaging opleveren bij het inbedden in de bestaande organisatie en/of groep vrijwilligers. Je moet immers je aandacht verdelen en extra (collectieve) ondersteuning bieden aan (een) nieuwe groep(en). Als je organisatie bijvoorbeeld vooral is ingericht op het werken met zelfstandige vrijwilligers, is het een hele opgave om tegelijkertijd een vrijwilliger met een psychische kwetsbaarheid een fijne plek te geven en te begeleiden. Dat vraagt immers om extra ondersteuning, die onevenredig kan lijken of voelen ten opzichte van de rest van de vrijwilligers.

Daarnaast wordt passende ondersteuning vaak genoemd als een uitdaging, specifiek wat betreft het begeleiden van mensen met een psychische kwetsbaarheid. Bij hen kost passende ondersteuning vaak extra tijd en het vraagt specifieke vaardigheden van een begeleider. Een meer heterogene vrijwilligersgroep kan ten slotte ook leiden tot uitdagingen op het vlak van scholing en training. Want hoe maak je bijvoorbeeld een training inclusief, ook voor mensen die de Nederlandse taal nog niet goed kunnen verstaan, spreken en/of schrijven, zonder dat mensen die de Nederlandse taal wel prima beheersen afhaken?

De vrijwilligersorganisaties die we hebben gesproken geven aan dat het een continue zoektocht naar balans is. Het is lastig om in algemene zin een uitspraak te doen over wat 'balans' is. Het heeft vooral te maken met de vraag in hoeverre je als organisatie maatwerk kunt bieden wat de extra ondersteuning betreft.

In de gesprekken over dit onderwerp horen we verschillende opvattingen, maar er is wel een rode draad: wil je vrijwilligers met een extra ondersteuningsvraag écht goed kunnen begeleiden, dan staat daar een capaciteitsvraag tegenover.

'In ons geval zie ik niet hoe we meer dan tien procent van ons bestand aan vrijwilligerswerk (in de toekomst) kunnen inrichten voor vrijwilligers met een kwetsbaarheid. Boven dat percentage ontstaat er een te grote capaciteitsvraag qua begeleiding, die we niet waar kunnen maken.'

'Vrijwilligers moeten bij ons een zekere mate van zelfstandigheid hebben. Dat is zeker geen blauwdruk, maar ik ga het gesprek er wel over aan. Als aan de voorkant duidelijk is dat dat niet lukt, dan begin ik er niet aan. Hoe belangrijk ik het ook vind, ik moet ook rekening houden met de rest van de groep. We zijn ten slotte geen plek voor dagbesteding.'

Naast de zoektocht naar balans zien we ook nog iets anders, namelijk groepen die volledig bestaan uit vrijwilligers met een extra ondersteuningsvraag. Het project Zorgend Landschap van Landschap Overijssel is daar een mooi voorbeeld van.

2. Blijvend in gesprek

Geïnterviewde vrijwilligerscoördinatoren zijn het er over eens dat de intake of het startgesprek een belangrijk moment is om aan te voelen of er een 'match' is tussen de vrijwilliger en de ontvangende organisatie. Echter, een goed startgesprek is slechts het begin. Tijdens een startgesprek wil je graag een goed beeld krijgen van iemands talenten. In de praktijk zie je echter pas écht waar iemand gemotiveerd door raakt en wat zijn of haar kwaliteiten zijn. Om dat te kunnen zien zul je met elkaar in gesprek moeten blijven – en dan gaat het niet alleen om een praatje bij de koffieautomaat. Je moet tijd inruimen om met je vrijwilliger (en zijn of haar eventuele begeleider) te bespreken hoe het gaat, los van de dagelijkse ondersteuning. Er zijn organisaties die een proef- of wenperiode

inbouwen van bijvoorbeeld twee maanden. Na die twee maanden wordt gezamenlijk een 'go/no-go'-beslissing genomen. Dat is voor zowel de organisatie als de vrijwilliger een moment om de balans op te maken. Dit schept vooraf wederzijds duidelijkheid en biedt de mogelijkheid om een eerlijk gesprek te voeren als dat nodig is.

'Ik vind er liever geen doekjes om. Als het niet goed gaat dan is dat het eerste wat ik zeg tijdens een tussentijds gesprek. Het helpt mezelf – en ook de ander – om daar heel duidelijk over te zijn. Sommige mensen vinden het lastig om te zeggen waar het op staat, maar om de hete brij heen draaien is uiteindelijk veel vervelender.'

3. Flexibiliteit bieden en benodigde aanpassingen faciliteren

Vrijwilligers met een extra ondersteuningsvraag kunnen andere behoeften hebben dan je gewend bent. Zorg ervoor dat je de reguliere vrijwilligersrollen aan kunt passen waar nodig. Denk aan aanpassingen die nodig zijn voor toegankelijkheid, zoals flexibele werktijden, aangepaste taken of ondersteuningstechnologie. Bied de juiste aanpassingen aan in de werkomgeving, bijvoorbeeld rolstoeltoegankelijkheid, aangepaste apparatuur en ondersteunende software voor visuele of auditieve beperkingen.

'Een van onze vrijwilligers heeft heel duidelijke taken nodig. Het heeft niet zo veel zin om met haar een rol af te spreken, of een takenpakket. Ik hou het simpel. Bijvoorbeeld een boodschapje doen (waarbij ik haar verantwoordelijk maak voor het geld). Van dat verantwoordelijkheidsgevoel krijgt ze zelfvertrouwen, dat vind ik prachtig om te zien.'

4. Achtervang bij dilemma's of problemen

We merken in de praktijk dat er een mate van 'koudwatervrees' bestaat ten opzichte van vrijwilligers met een extra ondersteuningsvraag. We zien dat dit vooral het geval is in situaties waarin de vrijwilligerscoördinator zijn of haar rol vrijwillig vervult. Want wat doe je als blijkt dat het toch niet lekker loopt? Of als je niet precies weet hoe je met bepaalde situaties om moet gaan? In die gevallen is het heel fijn om een achtervang te hebben. Dat kan op verschillende manieren:

4.1. Door deel uit te maken van een netwerk van vrijwilligerscoördinatoren bouw je een groep mensen om je heen waar je van kunt leren, die je enkele keren per jaar op gezette momenten ontmoet en waar je tussendoor vragen aan kunt stellen. In Zwolle is er onder andere zo'n netwerk, gefaciliteerd door ZwolleDoet!, voor vrijwilligerscoördinatoren in de zorg.

4.2. Je kunt voor jezelf een hulplijn creëren. Iemand die veel ervaring heeft en bereid is om je te ondersteunen in ingewikkelde situaties of bij lastige casussen. Iemand die je gewoon even kunt bellen om een situatie te bespreken, die een luisterend oor kan zijn of je advies kan geven. De coördinator of adviseur vrijwilligerswerk van een lokaal steunpunt vrijwilligerswerk kan hier een rol in spelen of je in verbinding brengen met ervaren coördinatoren. Indien nodig kan hij of zij ook alternatieve plekken en/of deskundige organisaties aanreiken als blijkt dat er meer nodig is.

4.3. Tot slot zien we opleidingen, cursussen of coaching voor vrijwilligerscoördinatoren op het gebied van omgaan met vrijwilligers die extra ondersteuning nodig hebben. Denk bijvoorbeeld aan ondersteuning van mensen met een psychische kwetsbaarheid.

5. Voldoende ondersteuning, vooral tijdens de start

Je kent het wel: de 'hoe gaat het met je?' bij de koffieautomaat is eigenlijk niet genoeg om écht te weten hoe het gaat. Dat geldt in algemene

zin voor vrijwilligers en meer nadrukkelijk voor vrijwilligers met een extra ondersteuningsvraag. Daarom is het belangrijk om op gezette en voorspelbare momenten tijd in te ruimen voor reflectie en evaluatie. Hoe vaak en intensief dat moet hangt helemaal af van de vrijwilliger. Elke week, elke maand of elk kwartaal? Zolang het maar duidelijk is wanneer je elkaar spreekt en met welk doel. Kwetsbare vrijwilligers kunnen baat hebben bij een stabiele relatie met hun begeleider, en bij regelmatige evaluatiemomenten waarin de voortgang en eventuele problemen besproken worden.

- Plan regelmatig gesprekken waarin de vrijwilliger zijn of haar ervaringen kan delen, al dan niet in samenspraak met een begeleider. Deze gesprekken bieden de kans om knelpunten (wederzijds) vroegtijdig te signaleren en op te lossen.
- Op basis van de feedback kunnen ondersteuningsplannen bijgesteld worden om in te spelen op veranderende omstandigheden.

6. Soms werkt het gewoon niet

In onze gesprekken horen we over situaties waarbij mensen met een extra ondersteuningsvraag zich aanmelden bij een organisatie en na een intake direct starten met het vrijwilligerswerk. Het helpt om vooraf een wenperiode af te spreken, bijvoorbeeld van enkele weken of maanden. Die periode kunnen organisatie en vrijwilliger gebruiken om te achterhalen of de beoogde 'match' in de praktijk uitpakt zoals gehoopt. Werkt het niet, wees daar dan eerlijk over.

Bespreek het met de vrijwilliger (en zijn of haar begeleider) en kijk of er nog aanpassingen gedaan kunnen worden aan het werk. Vanuit ZwolleDoet! moedigen we vrijwilligerscoördinatoren aan om niet 'door te modderen'. Lukt het niet, dan kunnen we een alternatieve plek uitproberen of in het uiterste geval mensen doorverwijzen naar een Sociaal Wijkteam dat dagbesteding met intensieve begeleiding kan inzetten.

4. Oefenen in de praktijk: twee hulpvragen uitgelicht

Uit de gesprekken die we met vrijwilligersorganisaties hebben gevoerd, kwamen vraagstukken naar boven die om een oplossing vroegen. Deze ondersteuningsvragen hebben we met de organisaties opgesteld en stuk voor stuk aangepakt. Dat heeft geleid tot het uitwerken van drie hulpvragen:

1. 'Een intake doen we vaak op basis van onderbuikgevoel. Hoe kunnen we de kans op een match aan de voorkant vergroten?'

2. 'Welke tools en hulpmiddelen kunnen we op de werkvloer inzetten bij verschillende kwetsbaarheden?'

1. Intake: een goede start (is het halve werk)

In de interviews werd het onderdeel 'intake' uitvoerig besproken. Coördinatoren geven aan dat een goede start (intake) en het blijvend monitoren

van (extra) groot belang is voor vrijwilligers met een extra ondersteuningsvraag. Starten met een vrijwilliger met een extra ondersteuningsvraag kan spannend zijn, zeker als je er niet eerder mee te maken hebt gehad. Want wat als blijkt dat de ondersteuning veel ingewikkelder is dan gedacht? Of dat je misschien toch niet kunt voldoen aan de ondersteuningsvraag en verwachtingen? Het is belangrijk om daar bij de start uitgebreid bij stil te staan. We merken dat een 'stevige' intake kan helpen – of zelfs een randvoorwaarde is – om de extra ondersteuningsbehoefte scherper te krijgen. Veelal wordt de intake echter gedaan op basis van ervaring en 'onderbuikgevoel', om 'checklijstjes' te voorkomen.

NB: De gegevens waar je tijdens een intake om vraagt moeten functioneel zijn en in relatie staan tot de vrijwilligersrol. Dat betekent dat je niet álle persoonlijke informatie mag uitvragen die ooit relevant zou kunnen zijn.

Mogelijke vragen die gesteld kunnen worden om de ondersteuningsvraag en verwachtingen helder te krijgen:

- Wat heeft je gemotiveerd om vrijwilligerswerk te gaan doen?
- Wat is de reden dat je vrijwilligerswerk bij ons zou willen doen?
- Wat zijn je verwachtingen van deze plek?
- Wat is je ervaring met betrekking tot (vrijwilligers)werk?
- Heb je vaardigheden die relevant kunnen zijn voor ons?
- Wat zou je willen leren of bereiken door dit vrijwilligerswerk te doen?
- Wat heb je van ons nodig qua ondersteuning en wat hoop je uiteindelijk hiermee te bereiken? (Bijvoorbeeld emotioneel, praktisch, organisatorisch.)



- Zijn er specifieke tools of documenten of is er specifieke informatie die we kunnen gebruiken om de ondersteuning te bieden?
- Zijn er andere mensen die betrokken zijn bij, of die moeten worden geraadpleegd in, dit proces?
- Zijn er specifieke voorkeuren voor hoe we je ondersteunen of hoe we met je samenwerken?
- Zijn er beperkingen of zorgen die we moeten kennen om de ondersteuning effectiever te maken?
- Hoe ga je om met feedback of veranderingen in de aanpak?
- Wat zijn de belangrijkste uitdagingen waar je momenteel tegenaan loopt?
- Wat heb je tot nu toe geprobeerd om deze uitdagingen aan te pakken? Was dat succesvol?
- Zijn er bepaalde factoren die de situatie moeilijker maken?
- Wat zijn de belangrijkste doelen voor onze samenwerking?
- Hoe belangrijk is het voor je om je werk goed te kunnen organiseren en zelfstandig te kunnen werken?

2. Tools en hulpmiddelen

We hebben, naast vrijwilligersorganisaties, ook andere steunpunten in Overijssel de vraag gesteld welke goede voorbeelden zij kennen wat betreft de begeleiding van vrijwilligers met een extra ondersteuningsvraag. Dat leverde onderstaande interessante tips op.

Gebruik van visuele hulpmiddelen

Visuele hulpmiddelen vormen een krachtig middel om bijvoorbeeld taalbarrières te overbruggen en informatie toegankelijk te maken. Mensen verwerken visuele informatie vaak sneller dan gesproken of geschreven tekst. Visuele boodschappen kunnen geschreven of gesproken boodschappen aanvullen en versterken, of zelfs volledig vervangen. Enkele manieren waarop visuele hulpmiddelen kunnen worden ingezet:

Pictogrammen en afbeeldingen

Gebruik eenvoudige pictogrammen of afbeeldingen om taken, regels of belangrijke informatie te verduidelijken. Bijvoorbeeld een pictogram van handen wassen in een keuken, of een afbeelding van veiligheidsprocedures.

Instructievideo's

Video's kunnen een effectieve manier zijn om taken uit te leggen. Denk aan demonstraties van werkzaamheden die vrijwilligers moeten uitvoeren, met daarbij een voice-over in eenvoudige taal of ondertiteling in de moedertaal.

Infographics en diagrammen

Als het om complexere processen gaat, zoals een werkschema of de structuur van een organisatie, kunnen diagrammen of infographics helpen om deze duidelijker te maken. Visuele overzichten van stappenplannen of werkprocedures zijn vaak makkelijker te begrijpen dan lange teksten.

Maak een eigen woordenboek

Iedere organisatie gebruikt haar eigen woordenschat, met daarin afkortingen, benamingen en omschrijvingen van veelgebruikte technieken of methodes. Het kan nuttig zijn om een woordenboek te maken met daarin alle woorden en uitdrukkingen die in een organisatie gebruikt worden, al dan niet ondersteund met visuele uitwerkingen. Immers, voor nieuwe werknemers en vrijwilligers kan dit jargon al een drempel vormen, voor nieuwe vrijwilligers met een extra ondersteuningsvraag is het vaak helemaal een uitdaging.

Training en educatie

Het is van groot belang dat zowel vrijwilligers als begeleiders de juiste training krijgen om hun rol succesvol uit te voeren. Denk bijvoorbeeld aan:

Opleiding voor begeleiders: Begeleiders van kwetsbare vrijwilligers moeten getraind worden in het herkennen van signalen van stress of

overbelasting, en in hoe ze hierop moeten reageren. Dit kan door middel van cursussen over bijvoorbeeld psychische gezondheid, omgaan met diversiteit en motiverende gesprekstechnieken. De lokale steunpunten en de Vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk (NOV) bieden meerdere typen trainingen aan.

Training voor vrijwilligers:

Afhankelijk van de aard van het vrijwilligerswerk kan het nuttig zijn om kwetsbare vrijwilligers gerichte trainingen te geven die hun vaardigheden versterken en hun zelfvertrouwen vergroten. De lokale steunpunten en NOV bieden meerdere typen trainingen aan.

De inzet van Artificial Intelligence (AI)

Het maken van hulpmiddelen (bijvoorbeeld instructies of handleidingen) is arbeidsintensief werk. Gelukkig zijn er makkelijk hanteerbare AI-systemen die in een mum van tijd teksten kunnen vertalen van de ene naar de andere taal, en AI-chatbots kunnen real-time gesprekken in meerdere talen ondersteunen. Dit maakt communicatie een stuk eenvoudiger. Het is zelfs mogelijk om een geschreven werkinstructie automatisch om te vormen tot een luisterbare podcast.

Begeleidingskaarten Kenniscentrum inclusieve en sociale werkgelegenheid

De kaartenset van het Kenniscentrum inclusieve en sociale werkgelegenheid is ontwikkeld als hulpmiddel voor de observatie en het begeleiden van mensen met een psychische kwetsbaarheid en/of gedragsproblemen op de werkvloer. Er is onderscheid gemaakt tussen zeven gedragskenmerken, zoals faalangstig en impulsief gedrag. Per gedragskenmerk wordt vermeld welk gedrag typerend is en waar je in de begeleiding op kunt letten. Zo is er bijvoorbeeld het advies om bij een vrijwilliger met een zwakke concentratie gebruik te maken van hulpmiddelen wanneer je iets uitlegt, zoals een tekening of schema. Hoewel deze begeleidingskaarten niet direct

zijn geschreven voor vrijwilligersorganisaties en bewonersinitiatieven, bieden ze wel inspiratie voor de begeleiding van vrijwilligers met een psychische kwetsbaarheid en/of gedragsproblemen.

Lees hier meer over de kaartenset (en handleiding):

Het ABC-model

Het ABC-model geeft vrijwilligers de ruimte om vanuit hun eigen kracht te ontdekken waar zij goed in zijn en wat hen gelukkig maakt. Het ABC-model legt uit hoe motivatie bij mensen werkt en is gebaseerd op de zelfdeterminatietheorie.

5. Aanbevelingen voor toekomstbestendig vrijwilligerswerk voor mensen met een extra ondersteuningsvraag

De aandachtspunten die in dit whitepaper worden beschreven zijn helaas niet morgen opgelost. Dat betekent dat we met elkaar moeten blijven werken aan een basis voor het stimuleren van vrijwilligerswerk, met daarbij specifiek aandacht voor vrijwilligers met een extra ondersteuningsvraag. De volgende aanbevelingen volgen uit onze verkenning:

1. Ondersteun organisaties met een capaciteitsvraagstuk

We zien bij organisaties voldoende interesse om plekken te bieden voor vrijwilligers met een extra ondersteuningsvraag. Tegelijkertijd zien we voornamelijk op het thema 'capaciteit voor ondersteuning' een drempel, en daarmee een toekomstig knelpunt. Er is meer aandacht nodig voor de financiële ondersteuning wat betreft de coördinatie/begeleiding van vrijwilligers met een extra ondersteuningsvraag, op de plekken waar het onvoldoende vanzelf gaat. Naast financiële ondersteuning kunnen ook andere prikkels worden verkend.

2. Stimuleren van scholing en training

Werken met verschillende ondersteuningsvragen is geen gemakkelijk werk. Voor veel vrijwilligerscoördinatoren is het gedeeltelijk of helemaal nieuw. Daarom vraagt het om een nieuwe 'gereedheidskist'. We zien in toenemende mate de vraag opkomen naar mogelijkheden (in de vorm van ondersteunende financiering) om vrijwilligerscoördinatoren bij te spijkeren (opleiding, coaching) over verschillende vormen van kwetsbaarheid.

3. Vorm een pool met 'mentoren'

Nieuwe dingen uitproberen is best spannend, zeker als je gaat werken met mensen met een extra ondersteuningsvraag. Je wilt het als vrijwilligerscoördinator graag goed doen, zeker als je die rol vrijwillig uitvoert en geen organisatie als achtervang hebt. Het is in die situatie heel fijn als je 'mentoren' kunt raadplegen op verschillende thema's. Wij denken dat het de moeite waard is om te verkennen of een gemeentelijke, regionale of provinciale pool van mentoren - waar vrijwilligerscoördinatoren met hun vragen terecht kunnen - een uitkomst kan bieden.

4. Inzetten op kennisdeling

Bij de start van het project 'Talent in Verbinding' hadden we verwacht dat er bij de Overijsselse steunpunten veel interesse zou zijn voor het onderwerp 'vrijwilligers met een extra ondersteuningsvraag'. Die inschatting klopt. We hebben veel reacties en tips gekregen, waarvoor dank. Het betekent ook dat het een onderwerp is waar nog een wereld te winnen is en waar we nog niet klaar mee zijn. De steunpunten kunnen elkaar nog beter inspireren en ondersteunen door actieve kennisdeling (denk bijvoorbeeld aan kennisbijeenkomsten, handboeken, spellen, gespreksstarters en intervisie).



5. Verbreden van het veld van oplossingen

In de wereld van vrijwilligerswerk zien we gelukkig steeds meer aandacht voor maatwerkondersteuning en een inclusieve werkomgeving. Dat past bij de maatschappelijke opgave om eenieder zo 'normaal' mogelijk mee te laten doen.

Tegelijkertijd maken we ons hier ook zorgen over. Soms wordt vrijwilligerswerk als oplossing gezien

voor alle complexe casuïstiek, óf wordt er juist te snel naar dagbesteding gekeken. We denken dat het 'grijze gebied' tussen vrijwilligerswerk en dagbesteding nog verder kan worden verkend, omdat er in het vrijwilligerswerk meer op te lossen is dan men soms denkt. Dagbesteding is een goede oplossing in situaties waar vrijwilligerswerk niet blijkt te werken.

Referenties

CBS:

Schmeets, Parigini en Van Hoof (2016) – Nederland is Europees kampioen vrijwilligerswerk.

CBS, 2024-1

<https://www.cbs.nl/nl-nl/longread/rapportages/2024/vrijwilligerswerk-2023/2-reguliere-deel-van-het-onderzoek>

CBS, 2024-2

https://longreads.cbs.nl/emancipatiemonitor-2024/leven-met-beperkingen/?zoom_highlight=2024

Geluksgevoel bij vrijwilligers:

Schmeets en Arends (2020) – Onderzoek naar het welzijn van vrijwilligers.

Gemeente Zwolle, 2024

<https://cijfersoverzwolle.nl/dashboard/buurt-voor-buurt/sociaal>

Kwetsbare groepen:

Movisie – Kwetsbare groepen in beeld.
[Movisie – kwetsbare groepen](#)

Onderzoek lichamelijke beperking:

Eggink et al. (2020).

Nivel-onderzoek naar lichte verstandelijke beperking:

De Putter, I., & Meulenkamp, T. (2016). Vrijwilligers met een beperking in beeld.

Participatiemonitor 2008-2016:

Van Hees e.a. (2018) – Onderzoeksinstituut Nivel.

Sociaal kapitaal:

Van Beuningen en Schmeets (2013) – Vrijwilligerswerk als sociaal kapitaal.

Toegankelijkheid van vrijwilligerswerk:

KU Leuven (2021) – Onderzoeksrapport toegankelijkheid vrijwilligerswerk.
[HIVA-rapport.](#)

Talenten Samen Benutten:

Movisie (2017) – Inspiratiebundel gericht op begeleiding van mensen met een beperking.
[Inspiratiebundel Talenten Samen Benutten.](#)

Methodebeschrijving: [Methodebeschrijving Talenten Samen Benutten.](#)

Vrijwilligerswerk en psychische aandoeningen:

Trimbos-panel, Harry Michon e.a. (2021).

Colofon

Auteurs

Ineke Schoenmakers en Tim Vredeveld, ZwolleDoet!

Vormgeving

Beeldprikkel

Fotografie

Archief ZwolleDoet!

Publicatiedatum

Februari 2025

Speciale dank

Het project 'Talent in Verbinding' is mede mogelijk gemaakt door Provincie Overijssel.