



De opbrengsten van vrijwilligerswerk voor de vrijwilliger

Een evaluatie van 'Vaals Helpt'

Aanleiding

'Vaals Helpt'

De gemeente Vaals startte in 2011 de Vrijwilligerscentrale en 'Vaals Helpt' om inhoud te geven aan burgerkracht in het kader van de participatiesamenleving. De bedoeling van de Vrijwilligerscentrale is ondersteuning bieden bij het werven en bemiddelen van vrijwilligers.

De hulpdienst 'Vaals Helpt' is een onderdeel van de Vrijwilligerscentrale. De doelgroep vrijwilligers van Vaals Helpt bestaat onder meer uit mensen die met pensioen zijn of een uitkering krijgen van de Sociale Dienst. 'Vaals Helpt' biedt laagdrempelig ondersteuning aan kwetsbare groepen zodat hun zelfstandigheid verbetert. De vrijwilligers bieden bijvoorbeeld hulp in en om huis of ondersteuning bij de financiële administratie waardoor problemen worden voorkomen.

'Vaals Helpt' bestaat uit zeven verschillende diensten. Dit zijn de Klussendienst, de Boodschappendienst, Marktbezoek, de Strijkservice, de Scootmobielpool, Brandveiligheid in huis en het Klapperproject (ondersteuning bij de financiële administratie). Voor de gemeente Vaals is het belangrijk te evalueren of de investering in de Vrijwilligerscentrale en 'Vaals Helpt' voldoende oplevert.

Vraagstelling

Wat is precies onderzocht?

Dit onderzoek richt zich op de vraag: "Wat zijn de individuele en maatschappelijke opbrengsten van het vrijwilligersproject 'Vaals Helpt' voor de vrijwilligers?"

Methode

Welke opbrengsten zijn onderzocht?

Om de opbrengsten van vrijwilligerswerk voor de vrijwilligers te kunnen beschrijven is een theoretisch kader gebruikt (figuur 1). De opbrengsten zijn onderverdeeld in vier soorten 'kapitaal':

- (a) Sociaal kapitaal: het opbouwen van sociale relaties binnen de gemeenschap;
- (b) Persoonlijk kapitaal: het opbouwen van kennis en vaardigheden;
- (c) Cultureel kapitaal: het begrijpen van ieders normen en waarden; en
- (d) Fysiek kapitaal: de ervaring van de vrijwilligers met de organisatie.

Figuur 1: De vier onderzochte soorten kapitaal van vrijwilligerswerk (Emery & Flora, 2006; Volunteer Now, 2011).



Wie zijn de deelnemers?

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit de vrijwilligers van de (a) Strijkservice; (b) Boodschappendiensten; het (c) Klapperproject. De reden hiervoor is dat deze drie onderdelen voldoende vrijwilligers hebben voor deelname aan het onderzoek (zie tabel 1). In de persoonlijke interviews, die zijn afgenomen bij 13 vrijwilligers (4 strijk-, 4 boodschappen- en 5 klappervrijwilligers) is gevraagd naar achtergrondkenmerken, gewerkte uren en persoonlijke en maatschappelijke opbrengsten van vrijwilligerswerk in Vaals. Daarnaast zijn ze gevraagd naar hun ervaringen met de organisatie.

Tabel 1: Aantal deelnemers van 'Vaals Helpt' per mei 2017

Diensten	Aantal vrijwilligers	Aantal ontvangers
1. Klussendienst	6	120
2. Boodschappendienst	12	59
3. Marktbezoek	7	25
4. Strijkservice	8	45
5. Scootmobielpool	5	38
6. Brandveiligheid in huis	5	3
7. Klapperproject	8	18
Totaal	51	308

Resultaten

De vrijwilligers van de strijkservice en boodschappendienst hebben de volgende veel voorkomende kenmerken: vaak laag opgeleid, vrouw, van middelbare leeftijd, geen betaald werk en een immigratieachtergrond.

De vrijwilligers van het klapperproject hebben een ander profiel: een hogere opleiding en vaak een autochtone herkomst (zie tabel 2).

De belangrijkste opbrengsten van vrijwilligerswerk vanuit het oogpunt van de vrijwilligers zijn geanalyseerd en onderverdeeld in de vier soorten kapitaal van het theoretisch kader (zie figuur 2).

Sociaal kapitaal

De vrijwilligers hebben aangegeven dat vrijwilligerswerk hen veel sociale opbrengsten oplevert. Het vergroot namelijk het gemeenschapsgevoel en tegelijkertijd de verbinding met de gemeenschap, omdat de vrijwilligers kennis maken met de kwetsbare inwoners van Vaals. Daarnaast is er een toename van sociale cohesie omdat het netwerk van de vrijwilligers wordt vergroot. De resultaten suggereren dat vrijwilligerswerk de kloof kan overbruggen tussen verschillende sociale groepen in Vaals.

'Ik ben erg op mezelf, ik doe dit om toch nog even onder de mensen te komen.' (S2)

'Ik sta open... als een brug... Ik wil open staan als een brug voor de mensen in Vaals.' (B3)

'Het was haar negentigste verjaardag, ... ik heb haar toen bezocht en een bloemetje meegenomen ...' (B1)

Persoonlijk kapitaal

Vrijwilligerswerk vergroot de persoonlijke kennis. De vrijwilligers krijgen andere kennis en inzichten door het helpen van anderen. Door deze nieuwe ervaringen worden de vrijwilligers ruimdenkender. Vrijwilligers zijn bijvoorbeeld zachter geworden in hun oordeel over kwetsbare groepen in de gemeenschap.

Daarnaast hebben enkele vrijwilligers aangegeven dat vrijwilligerswerk een gevoel van zelfvertrouwen opwekt omdat je anderen kan helpen.

'Vroeger was ik puur commercieel... en toen vond ik dat allemaal nonsens. Maar nu als je de verhalen hoort... ja ik ben zachter geworden zegt mijn vrouw... in het oordelen.' (K1)
'...dat ze het fijn vinden dat je komt en dat ze je ook echt waarderen.' (K2)

Cultureel kapitaal

De culturele kennis en de persoonlijke empathie zijn vergroot door het vrijwilligerswerk. Doordat de vrijwilligers te maken hebben met cliënten met een andere cultuur of sociale positie, verbreedt dit hun zicht op de wereld.

'Het verrijkt mijn leven en het maakt je wereld iets groter. Als je dan bijvoorbeeld iets leest of ziet van Syrië... dan heb je daar meer inlevingsvermogen voor.' (K3)

Fysiek kapitaal

De vrijwilligers van alle drie de services vinden dat het meedoen als vrijwilliger bij 'Vaals Helpt' laagdrempelig is en daardoor toegankelijk voor iedereen. In het algemeen zijn de ervaringen met de ondersteuning vanuit de organisatie en de drie onderzochte diensten van 'Vaals Helpt' positief. De vrijwilligers zijn zeer tevreden over de organisatie, onder andere door de persoonlijke communicatie met de coördinator. Zo hebben de vrijwilligers van het Klapperproject een tweemaandelijks overleg; dit bevordert de onderlinge afstemming en verbetert de kwaliteit van het vrijwilligerswerk.

Tabel 2: Achtergrondkenmerken van de vrijwilligers en aantal gewerkte uren per week in Vaals

Vrijwilligerstaak	Geslacht/leeftijd	Herkomst	Opleiding	Werk status	Aantal vrijwilligersuren/week
Strijkvrijwilliger S1	V, 63	Duitsland	LBO	Gepensioneerd	2
Strijkvrijwilliger S2	V, 41	NL	HBO	Werkloos[1]	10
Strijkvrijwilliger S3	V, 50	Afghanistan	LBO	Werkloos	2,5
Strijkvrijwilliger S4	V, 45	Irak	LBO	Werkloos	2
Boodschappenvrijwilliger B1	V, 72	NL	LBO	Gepensioneerd	3
Boodschappenvrijwilliger B2	V, 40	NL	LBO	Deeltijd baan	2
Boodschappenvrijwilliger B3	V, 45	Turkije	LBO	Werkloos	6
Boodschappenvrijwilliger B4	M, 55	Griekenland	LBO	Werkloos	2
Klappervrijwilliger K1	M, 61	NL	HBO	Gepensioneerd	3,5
Klappervrijwilliger K2	V, 29	NL	HBO	Werkloos	5,5
Klappervrijwilliger K3	V, 40	NL	WO	Werkloos	2
Klappervrijwilliger K4	M, 69	NL	HBO	Gepensioneerd	2,5
Klappervrijwilliger K5	V, 69	NL	HBO	Voltijd baan	4
Totaal					47

¹ Vrijwilligers die een uitkering ontvangen kunnen op deze manier een tegenprestatie leveren. Onder de vrijwilligers van 'Vaals Helpt', met name de strijkvrijwilligers, zijn ook mensen die in het kader van de tegenprestatie vanuit Sociale Zaken Maastricht Heuvelland aan de slag zijn.

Conclusie

Uit het onderzoek naar 'Vaals Helpt' blijkt dat vrijwilligerswerk een meerwaarde heeft voor de direct betrokken vrijwilligers en de gemeenschap. Hierbij kan onderscheid worden gemaakt naar opbrengsten in het persoonlijk, sociaal, cultureel en fysiek kapitaal. De opbrengsten in termen van sociaal en cultureel kapitaal zijn daarbij voor de vrijwilligers het belangrijkste: men krijgt een groter sociaal netwerk en hierdoor worden verschillen overbrugd tussen inwoners met een andere culturele en sociale achtergrond.

De ervaringen met 'Vaals Helpt' zijn positief, de persoonlijke communicatie is hierbij belangrijk.

Aandachtspunten bij dit onderzoek

Dit onderzoek heeft opbrengsten van vrijwilligerswerk uitgedrukt vanuit het perspectief van de vrijwilliger. Het perspectief van de cliënten is niet onderzocht en daarom kan er geen uitspraak worden gedaan over de wederkerigheid van de opbrengsten voor de ontvanger. Geadviseerd wordt om verder onderzoek ook te richten op het perspectief van de cliënten en bijvoorbeeld te onderzoeken of de juiste doelgroep goed wordt bereikt.

Figuur 2: De opbrengsten van vrijwilligerswerk voor de vrijwilligers van 'Vaals Helpt'

Opbrengsten van Vrijwilligerswerk			
<u><i>Sociaal kapitaal</i></u> (a) Gemeenschapsgevoel vergroten (b) Verbintenis met de gemeenschap (c) Vergroten van de sociale cohesie	<u><i>Persoonlijk kapitaal</i></u> (a) Toename van persoonlijke kennis (b) Verschillende percepties ontwikkelen (c) Vergroten van zelfvertrouwen	<u><i>Cultureel kapitaal</i></u> (a) Ontwikkelen van culturele kennis (b) Vergroten van empathisch vermogen tegenover verschillende culturen	<u><i>Fysiek kapitaal</i></u> (a) Laagdrempelige en toegankelijke deelname (b) Goede persoonlijke communicatie

Aanbevelingen voor de praktijk

1. Organiseer een goede registratie; om een nauwkeuriger beeld te krijgen van de financiële waarde van vrijwilligerswerk is het belangrijk om vanuit de organisatie het aantal vrijwilligersuren te registreren. Daarom wordt de organisatie van 'Vaals Helpt' geadviseerd een registratie bij te houden met demografische kenmerken en het aantal werkuren per vrijwilliger. Verder is een registratie van waarde om te weten welke specifieke doelgroepen mee doen als vrijwilliger en als cliënten.
2. Blijf aandacht houden voor een persoonlijke benadering; de ervaringen van de vrijwilligers met de organisatie zijn positief vanwege de persoonlijke communicatie. Belangrijk is dat er continu aandacht wordt geschonken aan persoonlijke communicatie en PR rondom de werkwijze van 'Vaals Helpt'. Dit is essentieel voor het behouden en werven van vrijwilligers.
3. Richt vervolgonderzoek op het cliëntperspectief; dit onderzoek laat de opbrengsten voor de vrijwilligers zien. Vervolgonderzoek zou de wederkerigheid van deze opbrengsten in beeld kunnen brengen.

Colofon

Dit onderzoek is uitgevoerd door Jane Ayu Nurlyta, Masterstudent Global Health van de Faculty of Health, Medicine and Life Sciences van de Universiteit Maastricht gedurende de periode april - augustus 2017, onder begeleiding van Agnes Meershoek en Maria Jansen (beiden Universiteit Maastricht) en Polina Putrik en KlaasJan Hajema (beiden GGD Zuid Limburg).

Meer info?

Meer informatie vindt u op www.ggdzl.nl, www.academischewerkplaatslimburg.nl of schrijf naar academischewerkplaats@ggdzl.nl

Bij vragen kunt u contact opnemen met het secretariaat afdeling Kennis en Innovatie van de GGD Zuid Limburg, telefoon: 088 - 880 51 70

Heerlen, mei 2018