

VRIJWILLIGERS

academie

AANGENAAM KENNIS TE MAKEN

Vrijwilligers spreken zich uit
over het aanbod van de
Vrijwilligersacademie Amsterdam

Een behoefteonderzoek onder vrijwilligers m.m.v. studenten van de Hogeschool van Amsterdam
in samenwerking met Fosfor Onderzoek en Advies



**Onderzoek naar het gewenste aanbod van
deskundigheidsbevordering voor vrijwilligers
in Amsterdam**

COLOFON

Opdrachtgever	Vrijwilligersacademie Amsterdam, Karin Hanekroot
Tekst	Fosfor Onderzoek en Advies: Esmeralda van der Naaten en Georgette Groutars
Vormgeving	Toewan
Oplage	1000

Met dank aan de onderzoekers van de Hogeschool van Amsterdam

Studenten	Jeroen Fhijnbeen, Julieke Segaar, Kevin Fernandes, Nicole Kraamer, Lindy Spier, Roxanne Vink
Studiebegeleider	Arnoud Simonis

Amsterdam, juni 2010

INHOUD

Voorwoord	1
1 Inleiding	3
Vrijwilligersacademie Amsterdam	
2 Onderzoek	7
Werkwijze	
Steekproef	
Interviews	
3 Resultaten	9
Wie zijn de vrijwilligers?	
Wat vinden de vrijwilligers van het aanbod?	
Wat is er veranderd door het aanbod?	
4 Discussie	17
5 Conclusies en aanbevelingen	19
Geraadpleegde bronnen	23



VOORWOORD

Vrijwilligers zijn gemiddeld gezonder en gelukkiger dan mensen die geen vrijwilligerswerk verrichten. Mensen ontleneren er veel plezier aan om iets voor anderen te betekenen. Vrijwilligerswerk is leuk en nuttig. Vrijwilligers doen talloze uren zinvol werk dat dringend gedaan moet worden maar waarvoor om de een of andere reden niet betaald wordt. Vrijwilligerswerk is ook voor vrijwilligers zelf vaak een verrijking van hun leven. Maar vrijwilligerswerk is dikwijls niet gemakkelijk: net als voor betaald werk moet je er vaak behoorlijk wat voor kunnen. En tijdens je werk kun je problemen tegenkomen die om meer kennis of training vragen.

De Vrijwilligersacademie Amsterdam is een prachtig initiatief: zij werkt aan het boeien en binden van vrijwilligers. Vrijwilligers leren er om kennis en vaardigheden te ontwikkelen waar zowel zij zelf als de organisaties waar ze voor werken, profijt van hebben.

De trainingen vergroten de kansen op betaalde arbeid. Ze kunnen ook bijdragen aan verkleining van de afstand tussen kwetsbare en minder kwetsbare Amsterdammers en vergroting van de solidariteit.

De Vrijwilligersacademie Amsterdam werkt sinds 2009 samen met diverse allochtone zelforganisaties. De kwaliteit van de Vrijwilligersacademie wordt daar ongetwijfeld alleen maar beter van.

Zo dient de academie vele zinvolle doelen: bevordering van participatie; vergroting van kansen op de arbeidsmarkt; binding van sociaal kapitaal; bestrijding van eenzaamheid; integratie van verschillende bevolkingsgroepen; versterking van de informele zorg waarin kwetsbare groepen burgers opgevangen en geholpen worden.

De Vrijwilligersacademie bood in 2009 aan ruim zevenhonderd vrijwilligers een door hen gewaardeerde training, en elk jaar worden dat er meer. Zo kunnen zij hun rol als het sociale cement van de samenleving goed en langdurig blijven vervullen. Het is verheugend dat ook de Gemeente Amsterdam, in haar rol als uitnodigende overheid, dit initiatief wil steunen.

Recentelijk is het werk van de Vrijwilligersacademie geëvalueerd door onderzoekers van de Hogeschool van Amsterdam in samenwerking met Fosfor Onderzoek en Advies. Het resultaat daarvan heeft u nu in handen.

De conclusies van het onderzoek zijn bemoedigend: over het algemeen zijn de vrijwilligers tevreden over de huidige thematische trainingen. Mensen willen leren en zich ontwikkelen. Ze willen graag een wat meer gestructureerde opleiding. De academie is van plan daar de komende jaren aan te werken.

Ook de Vrijwilligersacademie zelf is nog volop in ontwikkeling. De organisatie kan groeien door te luisteren naar de wensen van de vrijwilligers. Vrijwilligers moeten zelf kunnen bepalen wat het trainingsaanbod is. Doel moet zijn het aanbod zo goed mogelijk aan te laten sluiten bij hun belevingswereld en dagelijkse praktijk. Daarom moet de academie nog beter inzicht krijgen in de groep vrijwilligers die zij bedient.

Dit rapport bevat waardevolle aanbevelingen om de genoemde doelen - een meer gestructureerde opleiding, een goede aansluiting bij de praktijk en een goed inzicht in de samenstelling van de doelgroep - te realiseren.

Ik wens u veel leesplezier. En voor de vrijwilligers hoop ik dat de Vrijwilligersacademie zich nog jaren verder kan ontwikkelen,

Prof. Dr. E.H. Tonkens, bijzonder hoogleraar Actief Burgerschap aan de Universiteit van Amsterdam

Vrijwilligerswerk staat volop in de belangstelling. De komst van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) regelt dat een deel van de zorg die voorheen door zorginstellingen geregeld werd nu onder de verantwoordelijkheid van de gemeente valt. Gevolg is dat meer zorgtaken worden uitgevoerd door vrijwilligers en mantelzorgers.

Het vrijwilligerswerk en de vrijwilliger zelf veranderen. In de literatuur wordt gesproken over de nieuwe vrijwilliger die in twee opzichten van de oude vrijwilliger verschilt: in tegenstelling tot de oude vrijwilliger die zich jarenlang aan een organisatie verbond zijn nieuwe vrijwilligers meer geïnteresseerd in korte, meer intensieve verbindingen. Daarnaast wordt het doen van vrijwilligerswerk vaker ingegeven door persoonlijke motieven dan door altruïstische motieven. Mensen doen vrijwilligerswerk waar ze iets van leren en dat goed staat op hun cv (Dekker e.a., 2007).

Tonkens heeft het in haar onderzoek naar goede samenwerking tussen professionals, vrijwilligers en cliënten over *weerkaatsplezier*: vrijwilligers en mantelzorgers ontleen plezier en dus motivatie aan de ervaring dat ze iets doen waar ze de cliënt een plezier mee doen. Weerkaatsplezier is noch egoïstisch noch altruïstisch (Tonkens e.a., 2008).

De *vrijwilligersklem* uit haar onderzoek refereert aan de eenzaamheid waarin de vrijwilliger zijn werk soms verricht. Er is niet altijd veel interactie met een organisatie terwijl de band met de cliënt intiem is. Voor de vrijwilliger begint het werk licht en inspirerend maar het wordt steeds zwaarder door het grotere beroep dat de cliënt op hem doet. De vrijwilliger wordt steeds meer onmisbaar en kan beklemd raken in zijn loyaliteit: hij

wil de cliënt niet loslaten, ook als hij deze niet meer kan verenigen met zijn eigen wensen en behoeften (Tonkens e.a., 2008).

Om de draaglast en draagkracht van een vrijwilliger en zijn verwachtingen van organisaties en de maatschappij te begrijpen, haalt Tonkens de *framing en feeling rules* van de Amerikaanse socioloog Arlie Hochschild aan. Hochschild onderscheidt drie soorten framing rules:

- Morele (gemeten aan je eigen normen)
- Historische (gemeten aan je individuele of collectieve geschiedenis)
- Pragmatische (gemeten aan wat er zoal beschikbaar is).

Framing rules bepalen wat we mogen verlangen en eisen maar ook hoe we onze situatie beleven. Ze bepalen onze feeling rules, waarover we (samen of alleen) boos mogen worden, waarover teleurgesteld en waarover we schuld, schaamte, trots, bedrog en ander moreel beladen gevoelens mogen ervaren.

Het blijkt dat zorgtaken zelf niet bepalend zijn voor iemands draagkracht of draaglast, ook niet wanneer ze zwaar zijn of als overbelasting dreigt. De ervaren draaglast hangt vooral af van hoe iemand deze taken beleeft in relatie tot normen over wat men van zichzelf, anderen en de verzorgingsstaat mag verwachten.

Kenmerken van de "nieuwe" vrijwilliger en kennis over draagkracht kunnen bijdragen in de juiste ondersteuning van vrijwilligers en vrijwilligerswerk in de hedendaagse maatschappij. Een van de initiatieven hierin is de oprichting van de Vrijwilligersacademie Amsterdam.

Vrijwilligersacademie Amsterdam

De Vrijwilligersacademie Amsterdam is een initiatief van de convenantpartners Markant, Schorer, De Regenboog Groep (destijds De Regenboog AMOC Inloophuizen), Amsterdamse Vriendendiensten (inmiddels onderdeel van De Regenboog Groep) en Kuria en wordt onder andere gesubsidieerd door de gemeente Amsterdam.

De gemeente Amsterdam noemt de Vrijwilligersacademie in haar Wmo nota van 2008: “Het blijkt lastig om vrijwilligers te vinden en te binden. Daarbij komt dat ook vrijwilligers het risico lopen om overbelast te raken, met name als zij direct werken met cliënten met heftige problematiek. Om daar wat aan te doen werken instellingen aan een gezamenlijk aanbod van deskundigheidsbevordering in de Vrijwilligersacademie. Niet alleen krijgen vrijwilligers een goede training als voorbereiding bijvoorbeeld op het buddywerk, ook verbetert zo het imago van vrijwilligerswerk en behoudt het mensen voor het werk dat zij doen”.

De Vrijwilligersacademie Amsterdam (ook wel *de academie of de VA*) is in januari 2008 officieel van start gegaan als zelfstandige stichting. Met de oprichting van de academie willen de convenantpartners het aanbod aan scholing en training zoveel mogelijk bundelen en verdiepen en het aantal startmomenten per jaar verhogen. Door het aanbod van de academie zijn de vrijwilligers op verschillende terreinen inzetbaar, worden de wachtlijsten voor informele zorg verkort en wordt de kwaliteit van de zorg verhoogd.

De academie neemt deskundigheidsbevordering voor alle vormen van vrijwillige inzet in de zorg op zich. Via oriëntatiebijeenkomsten geeft de academie voorlichting over de mogelijkheden in vrijwilligerswerk en speelt daarmee een rol in de werving van nieuwe vrijwilligers.

Vrijwilligers van niet aangesloten organisaties kunnen nu nog alleen deelnemen aan de oriëntatietraining. Vrijwilligers van de deelnemende organisaties kunnen alle trainingen van de academie volgen.

De Vrijwilligersacademie werkt nauw samen met de Vrijwilligerscentrale Amsterdam (VCA), maar zij vormt er geen onderdeel van.

De vijf Amsterdamse vrijwilligersorganisaties die de academie hebben opgericht, zetten zich samen met hun vrijwilligers, buddy's en maatjes onder andere in voor chronisch en terminaal zieken, mensen met psychiatrische klachten, dak- en thuislozen, harddrugsgebruikers en gehandicapten. Gedurende de looptijd van het onderzoek heeft een nieuwe organisatie zich aangemeld bij de Vrijwilligersacademie: Sensor. De deelnemende organisaties werken allen in de (informele) zorg:

De Regenboog Groep

Regenboog Inloophuizen: Vrijwilligers van de Regenboog werken in diverse inloophuizen en gebruikersruimtes voor dak- en thuislozen en drugs-verslaafden. Daar schenken zij koffie, houden het dagelijkse contact met bezoekers, regelen een warme douche en verzorgen schone kleding voor de bezoekers. Daarnaast helpen de vrijwilligers in de spuitomruil bij het omruilen van gebruikte spuiten.

Regenboog Buddyzorg: Verzorgt maatjescontacten tussen een dak- of thuisloze en een buddy. Een dagdeel per week spreken ze samen af om iets zinvols of gezelligs te gaan doen.

Regenboog Vriendendiensten: De Amsterdamse Vriendendiensten zet zich in voor mensen die vanwege psychiatrische problemen weinig in contact komen met andere mensen. Ze organiseren maatjescontact tussen een vrijwilliger en een deelnemer voor minimaal een half jaar.

Regenboog VONK: Speciaal ter ondersteuning van voedselbankklanten is in 2007 het maatjesproject VONK van start gegaan. Een project waarbij een maatje samen met een klant van de voedselbank Amsterdam probeert het dagelijkse leven weer op de rails te krijgen.

Stichting Kuria

Als thuis niet (meer) kan en het ziekenhuis niet meer hoeft: Stichting Kuria werkt met buddy's voor kankerpatiënten en mensen met hiv/aids.

Markant

Vrijwilligers van Markant ondersteunen mantelzorgers. Ze gaan op bezoek bij een chronisch zieke, soms alleen voor een gesprekje. Ze wandelen, winkelen of schaken met iemand die lijdt aan dementie. Ze halen een gehandicapt kind op voor een vrolijke logeerpartij of gaan naar de bioscoop met een jong gehandicapt. De vrijwilligers zorgen ervoor dat mantelzorgers even op adem kunnen komen. Daardoor kunnen zij hun dierbaren langer thuis verzorgen.

Schorer

Schorer Buddyzorg is er voor homomannen en lesbische vrouwen met hiv/aids of een andere ernstige ziekte. En voor homomannen en lesbische vrouwen die door hun ziekte of leeftijd weinig contact hebben met de buitenwereld en met gevoelsgenoten.

Sensor Amsterdam

Mensen die een probleem ervaren of ergens mee zitten en daar om wat voor reden dan ook in hun eigen omgeving niet over kunnen of willen praten, kunnen anoniem en in vertrouwen hun verhaal kwijt bij Sensor.

In het kader van de evaluatie van de oprichting en opzet van de Vrijwilligersacademie Amsterdam is een onderzoek naar de resultaten en het effect van het aanbod gewenst. Een effectonderzoek is echter pas opportuun wanneer er een helder en goed ingekaderd aanbod is neergezet. Daarom worden eerst de keuze en kaders voor het aanbod van de Vrijwilligersacademie ondersteund met onderzoek naar de wensen en behoeften van vrijwilligers en de organisaties waar ze voor werken. De wensen en behoeften van de vrijwilligers worden in dit onderzoek bestudeerd; die van de organisaties komen in ander onderzoek aan de orde.

Deskundigheidsbevordering van vrijwilligers is een taak van de academie en vanuit die opdracht is het nuttig om te onderzoeken hoe de deelname van de vrijwilligers aan een programma van de academie tot stand is gekomen. Welke factoren hebben daarbij voor de vrijwilliger een (doorslaggevende) rol gespeeld? Wie of wat heeft hem doen besluiten zich aan te melden bij de academie?

De Vrijwilligersacademie is opgericht om te komen tot meer synergie tussen de deelnemende organisaties. Voor de vrijwilliger zou dit betekenen dat hij of zij gemakkelijk doorstroomt van de ene naar de andere organisatie; als het ware carrière kan maken in zijn vrijwilligersloopbaan. De academie speelt daarbij in op de motivatie van de 'nieuwe vrijwilliger'. Het is om die reden van belang te onderzoeken hoe de reeds werkzame vrijwilliger zelf het werk ervaart voor en na de training; ervaart de vrijwilliger meer diepgang en voldoening van het huidige werk na een training of is er niet zo veel veranderd?

Deze en andere vragen zijn onderzocht in een samenwerking tussen Bureau Fosfor en studenten van de Hogeschool van Amsterdam. Bureau Fosfor heeft na het schrijven van de onderzoeksopzet studenten van de Hogeschool begeleid in de uitvoering van het onderzoek. Aan de Vrijwilligersacademie is een projectgroep verbonden bestaande uit afgevaardigden van deelnemende organisaties van de Vrijwilligersacademie onder leiding van de directeur. De onderzoeksopzet en de voortgang van het onderzoek zijn besproken in deze projectgroep.

Dit boekje geeft een overzicht van de belangrijkste bevindingen van het onderzoek naar de wensen en behoeften van vrijwilligers ten aanzien van de Vrijwilligersacademie Amsterdam.

2 ONDERZOEK

Om te komen tot de onderzoeksopzet zijn diverse gesprekken met de directeur van de Vrijwilligersacademie gevoerd over de ontstaansgeschiedenis, het trainingsaanbod, de betrokken organisaties en de vrijwilligers. Een voorstudie heeft geleid tot de volgende centrale onderzoeksvraag:

Wat zijn de wensen, behoeften en verwachtingen van de vrijwilliger ten aanzien van de Vrijwilligersacademie?

De volgende deelvragen dragen bij aan het beantwoorden van de centrale vraag:

- **Wie zijn de vrijwilligers?**
- **Wat vinden de vrijwilligers van het aanbod?**
- **Wat is er veranderd door het aanbod?**

De onderzoeksvragen zijn uitgebreider dan voor een behoefteonderzoek gebruikelijk. Ook vragen met betrekking tot kenmerken en motivatie van de vrijwilliger zijn meegenomen. Antwoorden op deze praktische vragen zijn relevant voor de organisatie van de Vrijwilligersacademie en de inhoud van het lesprogramma.

Werkwijze

Om een theoretisch kader over vrijwilligers en vrijwilligerswerk neer te zetten is een korte literatuurstudie gedaan. Daarnaast zijn de bestaande gegevens over de organisaties die gebruik maken van de academie en hun vrijwilligers bestudeerd en is in kaart gebracht hoe het aanbod van de Vrijwilligersacademie eruit ziet.

Aan de hand van het theoretisch kader is in kaart gebracht op welke terreinen de behoefte en motivatie van vrijwilligers ligt en of het aanbod van de Vrijwilligersacademie daar een antwoord op kan bieden.

Deze aannames zijn getoetst en aangevuld met behulp van een groepsinterview met een focusgroep. De focusgroep is in overleg met de directeur van de Vrijwilligersacademie samengesteld uit medewerkers en vrijwilligers van de deelnemende organisaties. Alhoewel de opkomst bij de focusgroep niet groot was, leverde het groepsinterview veel informatie op over het brede profiel van de vrijwilligers en de verschillende behoeften en wensen ten aanzien van trainingen. Deze informatie is, evenals de eerder verzamelde informatie gebruikt bij het samenstellen van een vragenlijst die als basis diende voor een gestructureerd interview.

De vragenlijst bestond uit 29 voornamelijk gesloten vragen. Naast deze gesloten vragen kon de vrijwilliger eigen op- en aanmerkingen maken over de Vrijwilligersacademie en haar aanbod.

Steekproef

Voor de selectie van respondenten is een gecontroleerde steekproef genomen uit naar schatting 684 mensen die in de periode mei 2008 en mei 2009 aangemeld zijn bij de Vrijwilligersacademie. Ten behoeve van de leesbaarheid wordt in dit boekje de term vrijwilliger gebruikt. Hiermee wordt bedoeld: respondent oftewel geïnterviewde (aspirant) vrijwilliger die zich heeft aangemeld voor een training bij de Vrijwilligersacademie.

Het was de wens om 50 vrijwilligers bereid te vinden tot deelname aan het onderzoek. Hiertoe is een steekproef van 100 genomen uit de aanmeldingen voor de basis- en verdiepingstraining (80) en de oriëntatiebijeenkomst (20). Bij het nemen van de steekproef is evenredige verdeling over de organisaties bewaakt (naar rato van het aantal vrijwilligers dat gebruik maakt van de academie). De steekproef is genomen door de opdrachtgever zelf, om de privacy van de vrijwilligers te beschermen.

De mensen uit de steekproef ontvingen allen een brief van de Vrijwilligersacademie met informatie over het onderzoek en het verzoek om mee te werken aan een interview. In de brief werd ook toestemming gevraagd voor het doorgeven van gegevens aan derden (de studenten). Vrijwilligers hadden de mogelijkheid hun eventuele bezwaren binnen een vastgestelde termijn kenbaar te maken bij de academie. De studenten hebben vervolgens contact opgenomen met de 95 vrijwilligers die geen bezwaar maakten tegen deelname, om een afspraak te maken voor een interview.

Interviews

Met behulp van de ontwikkelde vragenlijst is een persoonlijk en gestructureerd interview gehouden met 47 van de 50 geplande vrijwilligers. De redenen waarom van de 100 vrijwilligers uit de steekproef ongeveer de helft niet mee deed aan het onderzoek waren divers. Tijdsgebrek, geen interesse, brief niet ontvangen, onbereikbaar door vakantie of foutief telefoonnummer etcetera.

3

RESULTATEN

In dit hoofdstuk wordt aan de hand van de resultaten een antwoord geformuleerd op de onderzoeksvragen. Daarbij worden de resultaten en analyse van alle 47 interviews niet volledig weergegeven; alleen de opvallende resultaten worden omschreven in antwoord op de vragen:

- **Wie zijn de vrijwilligers?**
- **Wat vinden de vrijwilligers van het aanbod?**
- **Wat is er veranderd door het aanbod?**

Wie zijn de vrijwilligers?

Waarom komen de vrijwilligers naar de academie en hoe hebben ze van de academie gehoord?

Kenmerken

In het onderzoek is gekeken naar het profiel van de vrijwilliger. Wie is die vrijwilliger die zich aanmeldt bij de Vrijwilligersacademie?

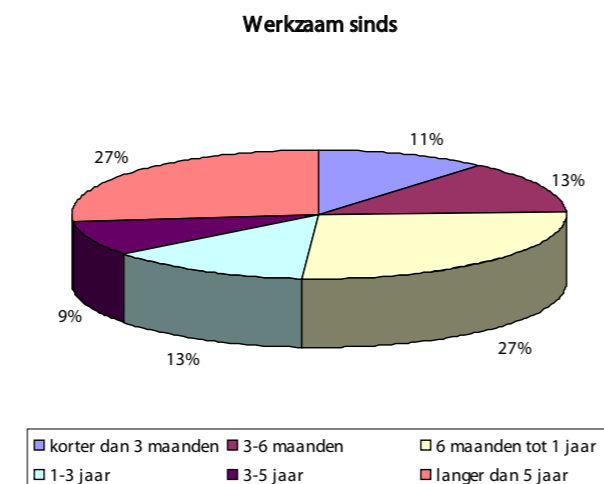
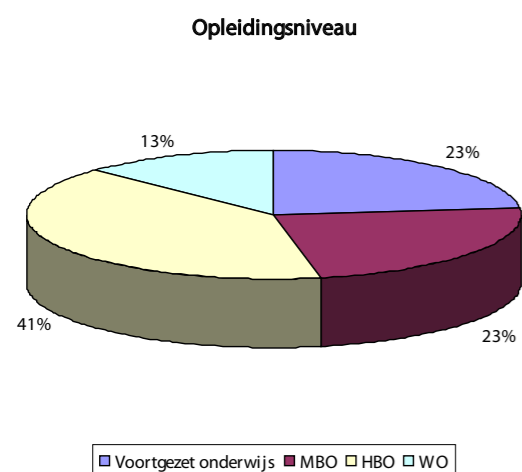
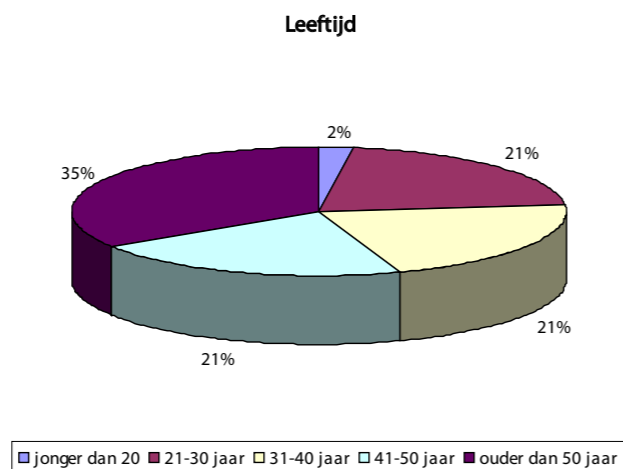
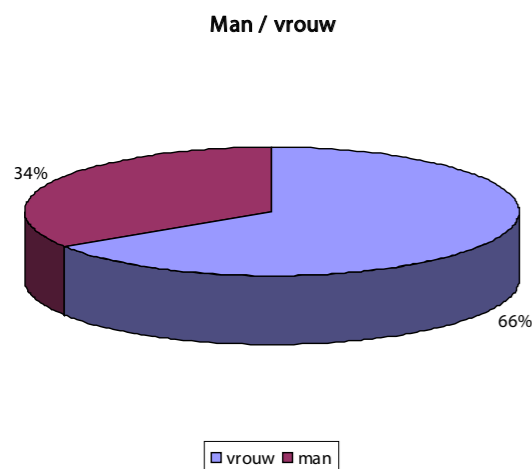
Uit dit onderzoek komt een profiel naar voren: tweederde van de aangemelde vrijwilligers zijn hoog opgeleide vrouwen (66%) in de leeftijdscategorie ouder dan 50 (34%). Vooral het opleidingsniveau is opvallend: meer dan de helft van de vrijwilligers is hoger opgeleid (HBO en WO = 54%).

Uit een vergelijking van de leeftijd van de vrijwilliger uit het onderzoek en de gegevens over de leeftijd van de vrijwilliger van de Vrijwilligersacademie blijkt dat de grote vertegenwoordiging van 50 plussers in het onderzoek niet representatief is voor de leeftijd van de vrijwilligers.

Leeftijdscategorie vrijwilligers Vrijwilligersacademie

(mei 2008 t/m april 2009)	Aantal	Percentages
Tot en met 30 jaar	146	21 %
31 tot en met 50 jaar	138	20 %
Ouder dan 50 jaar	141	21 %
Onbekend	259	38 %
Totaal	684	100%

In bovenstaande tabel is de leeftijd van de vrijwilligers volgens de gegevens van de Vrijwilligersacademie weergegeven. Te zien is dat de leeftijd volgens die gegevens, zover bekend, evenredig verdeeld is. Andere demografische gegevens worden niet gevraagd door de academie dus kunnen ook niet vergeleken worden. In de taarttabellen op pagina 10 worden de gegevens van de vrijwilligers in het onderzoek weergegeven.



Geïnterviewde en aangemelde vrijwilligers per organisatie

organisatie	geïnterviewde vrijwilligers		aanmeldingen vlg VA	
	aantal	%	aantal	%
Markant	9	19	62	9
Regenboog Vriendendiensten	9	19	237	35
Regenboog Inloophuizen / Buddyzorg	7	15	180	26
Regenboog VONK	7	15	43	6
Andere organisaties	7	15	68	10
Schorer	4	8,5	61	9
Kuria	4	8,5	33	5
TOTAAL	47	100 %	684	100%

Op het moment van het interview weten twee vrijwilligers nog niet waar ze gaan werken; de rest heeft werk. Het overgrote deel van de vrijwilligers is werkzaam bij een van de aangesloten organisaties van de Vrijwilligersacademie. Zij werken bij de organisaties in verschillende functies. De meesten (65%) zijn werkzaam als maatje of buddy.

Slechts 1 vrijwilliger heeft van de Vrijwilligersacademie gehoord via de website van de academie en 3 vrijwilligers via een andere vrijwilliger. Geen van de vrijwilligers noemde de folder van de academie. Dit is een opvallend resultaat gezien de grote aantallen folders en nieuwsbrieven die verstuurd worden aan potentiële deelnemers. Enkele vrijwilligers geven tips over de PR:

Motivatie

In het interview werd aan de vrijwilligers gevraagd wat de aanleiding of motivatie was voor de aanmelding bij de Vrijwilligersacademie. De meeste vrijwilligers vertelden dat zij naar de academie zijn gekomen omdat zij iets aan hun persoonlijke ontwikkeling willen doen (38%) of omdat het vanuit hun vrijwilligersorganisatie verplicht (32%) is. Op de vraag hoe zij van de academie hoorden, antwoordde het overgrote deel van de vrijwilligers (81%) via de eigen vrijwilligersorganisatie.

“Geef duidelijk aan dat de Vrijwilligersacademie direct toegankelijk is voor verdiepingstraining en niet alleen via een organisatie.”

“Stuur een update van de trainingsagenda per email.”

“Toon meer de leerdoelen en bruikbaarheid van de training. De training staat in de folder te summier beschreven en de informatie op de website over het aanbod en de inhoud van de training mag uitgebreider.”

“De eigen organisatie maakt goede bekendheid.”

Doorstroming

Niet iedereen die zich aanmeldt bij de Vrijwilligersacademie volgt ook daadwerkelijk een training.

81% heeft na aanmelding bij de Vrijwilligersacademie daadwerkelijk een training gevolgd.

De meesten hebben één van de trainingen uit het aanbod van de Vrijwilligersacademie gevolgd. Bijna een derde is na de eerste kennismaking met de Vrijwilligersacademie teruggekeerd voor een tweede training. Mensen stromen door van de oriëntatietraining naar de basis- en/of verdiepingstraining.

Wat vinden vrijwilligers van het trainingsaanbod?

Zijn de vrijwilligers tevreden over het aanbod van de academie: voldoet het aanbod aan hun behoefte en hun verwachting?

De Vrijwilligersacademie heeft een aanbod voor de beginnende en gevorderde vrijwilliger. Komt het aanbod overeen met de verwachtingen die de vrijwilliger had voordat hij naar de academie kwam?

Aan de vrijwilligers is per soort training (oriëntatietraining, basistraining en verdiepingstraining) gevraagd of het aangeboden overeen komt met de verwachtingen vóór de aanmelding. Tevens is per soort training gevraagd of zij verbeterpunten kunnen noemen ten aanzien van de trainer, het tijdstip, de tijdsduur, de inhoud, de werkvorm, de samenstelling van de groep, de locatie en/of iets anders. Vanzelfsprekend zijn deze vragen alleen gesteld aan de mensen die de training ook gevolgd hebben. Uit de resultaten blijkt dat voor de grote meerderheid (ruim driekwart) de training voldeed aan hun verwachtingen.

“De Vrijwilligersacademie is professioneel georganiseerd.”

Oriëntatietraining

Tien vrijwilligers uit het onderzoek hebben, al dan niet in combinatie met een andere training, de oriëntatietraining gevolgd. Van deze tien is de helft na de training aan de slag gegaan bij een van de lidorganisaties. Drie zijn na het volgen van de oriëntatietraining bij een andere organisatie gaan werken en twee moeten nog een keuze maken.

Negentig procent van de deelnemers aan de oriëntatietraining gaf aan dat de oriëntatietraining voldeed aan hun verwachtingen ten aanzien van de verstrekte algemene informatie over vrijwilligerswerk. De oriëntatietraining was inspirerend, de gedachtegang werd verruimd en de training droeg bij aan bewustwording van het aanbod van vrijwilligerswerk. Ook aan de verwachtingen over de aanwezigheid van een ervaringsdeskundige en het uitwisselen van ervaringen met andere vrijwilligers werd voldaan.

Verbeterpunten die door de vrijwilligers ten aanzien van de oriëntatietraining genoemd worden, betreffen zowel de organisatie (ruimte te klein, liever meerdere bijeenkomsten of verschillende tijdstippen) als de inhoud (aansluiting bij (toekomstig) vrijwilligerswerk en leerbehoefte).

“Het zou goed zijn een vlag uit te steken bij trainingsavonden want de academie is erg lastig te vinden de eerste keer.”

Iemand gaf een tip om de beginnende vrijwilliger die zich aan het oriënteren is op de markt tegemoet te komen:

“Organiseer een vrijwilligerswerkbeurs: een ontmoeting tussen vrijwilligers en organisaties of een test om te weten bij welke organisatie je past als vrijwilliger.”

Basistraining

De basistraining werd door 21 vrijwilligers gevolgd, waarvan de meesten (71%) vanwege de verplichting vanuit de organisatie. De andere vrijwilligers gaven aan dat persoonlijke ontwikkeling of het bevorderen van deskundigheid de reden was zich aan te melden. Er is gevraagd naar de belangrijkste reden; het verplichte karakter betekent dus niet dat andere motivatie per se ontbreekt.

Voor driekwart van de geïnterviewde vrijwilligers die deelgenomen hebben aan de basistraining voldeed de training aan de verwachtingen. Men geeft aan dat de basistraining meerwaarde geeft aan het vrijwilligerswerk; de training geeft een goed beeld van het werk. Alvorens aan de slag te gaan is het goed om over het werk na te denken. Er wordt veel nuttige informatie op een heldere manier gegeven en de gebruikte casussen geven inzicht in wat je kunt tegenkomen in de praktijk.

“Ik heb geleerd om grenzen aan te geven en ik heb een andere kijk op mensen die hulp vragen gekregen en zal ze niet meer zo snel labelen.”

De ontmoeting met andere vrijwilligers en de uitgewisselde ervaring wordt als heel nuttig ervaren. Als vrijwilligers aangeven dat de basistraining niet aan de verwachtingen voldeed (24% van de geïnterviewde vrijwilligers in een basistraining) had dat te maken met de keuze voor een doelgroep of een gemis aan theoretische achtergrondinformatie.

Opvallend is dat er geen verbeterpunten genoemd zijn ten aanzien van het tijdstip en de locatie van de basistraining. Wel vinden enkele vrijwilligers de avond te lang of zien ze de training graag verspreid over meer avonden. Met betrekking tot de werkvorm noemen drie

vrijwilligers de rollenspellen: daar moet serieuzer mee omgegaan worden door de groep en de rollenspellen met acteurs moeten meer ingepland worden. Tot slot wordt de groepssamenstelling als punt van aandacht genoemd.

De meeste verbeterpunten die zijn genoemd gaan over de inhoud van de basistraining. Het gaat over de kennis van de trainer in relatie tot een doelgroep.

Verdiepingstraining

De ruime meerderheid (62%) van de vrijwilligers die een verdiepingstraining hebben gevolgd, heeft dit vanuit persoonlijke ontwikkeling en/of persoonlijke interesse gedaan. Drie vrijwilligers, waaronder twee stagiaires, volgen de training omdat deze verplicht is vanuit de organisatie.

Voor 62% van deze vrijwilligers voldeed de training aan hun verwachtingen. Het was een leerzame training met veel nieuwe informatie, gegeven door een deskundige trainer die er voor zorgde dat de lesstof goed aansloot bij de behoefte van de groep. Er was veel informatie over communicatie met cliënten en er werden goede handvatten aangereikt. In de groep zaten gemotiveerde mensen; de deelnemende ervaringsdeskundigen verstrekten interessante informatie en zorgden voor een levendige interactie. De training voldeed aan verwachtingen ten aanzien van het ontwikkelen van vaardigheden zoals verbaal weerstand bieden en een groter zelfoplossend vermogen.

Voor 28% voldeed de verdiepingstraining niet aan de verwachtingen. Een vrijwilliger gaf aan dat het vooraf gegeven thema inhoudelijk niet werd behandeld. De tijdsduur werd door zes vrijwilligers als te kort ervaren voor de aangeboden materie. Met betrekking tot de inhoud van de training vonden enkele vrijwilligers dat de training te algemeen was en dat er meer verdieping in zou mogen.

Er werd een aantal verbeterpunten aangereikt met betrekking tot het tijdstip en locatie van de verdiepings-training. Andere wensen betroffen de aansluiting met het vrijwilligerswerk en met de doelgroep. Met betrekking tot de werkvorm werd ook hier de inzet van acteurs genoemd: iemand vond dat de vorm onvoldoende aansloot bij de inhoud. De diversiteit van de vrijwilligers werd ook aangedragen als een punt van aandacht. Sommigen willen liever met vrijwilligers die ongeveer hetzelfde werk doen (organisatie of doelgroep) de training volgen.

Wat is er veranderd door het aanbod?

Wat hebben de vrijwilligers geleerd op de VA, wordt het vrijwilligerswerk verdiept/of anderszins veranderd door het geleerde op de academie?

Wat is er veranderd in het vrijwilligerswerk door de deskundigheidsbevordering bij de Vrijwilligersacademie? Volgen vrijwilligers meer trainingen dan vroeger? Vinden de vrijwilligers dat ze iets leren op de academie en kunnen zij hetgeen zij leren, gebruiken bij hun werk? Wordt het werk na het volgen van een training interessanter, brengt de training verdieping of een andere verandering?

Kennisvergroting

De overgrote meerderheid (77%) heeft iets geleerd op de academie. Zij antwoordt bevestigend op de vraag of de kennis vergroot is na het volgen van een training bij de Vrijwilligersacademie. Ook geeft 81% van de mensen aan dat zij de training kunnen toepassen in hun vrijwilligerswerk.

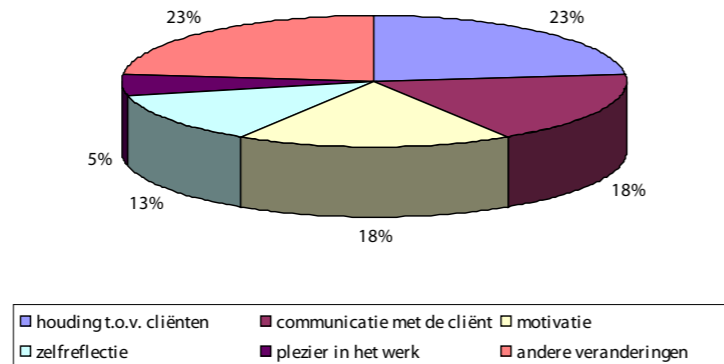
60% volgt evenveel training als voor het bestaan van de Vrijwilligersacademie. Maar bijna eenderde van

de vrijwilligers geeft aan dat zij sinds het bestaan van de Vrijwilligersacademie meer training volgen. De academie vervult een rol in het stimuleren van deskundigheidsbevordering.

Veranderingen in het werk

Is er iets veranderd in het vrijwilligerswerk na het volgen van de training? De vrijwilligers aan wie deze vraag is gesteld, gaven veranderingen aan in houding ten opzichte van cliënten, communicatie met cliënten, motivatie en zelfreflectie. Vaak werd ook een verandering anders geformuleerd. Meer plezier in het werk werd het minst vaak genoemd.

Veranderingen door aanbod Vrijwilligersacademie



De geïnterviewde vrijwilligers geven voorbeelden van andere veranderingen in het werk. Men is zich meer bewust van houding of van het belang om persoonsgegevens af te schermen. Grotere kennis van zaken, waaronder kennis over de doelgroep werd benoemd als constructief voor het vrijwilligerswerk en

in het omgaan met het leed van cliënten. Vrijwilligers geven aan beter te zijn geworden in communiceren of in het aangeven van grenzen. Ook kunnen ze beter omgaan met manipulatief gedrag (ook in privé situaties).

“Het vrijwilligerswerk heeft meer betekenis gekregen.”

Op de vraag of het vrijwilligerswerk positief of negatief veranderd is na het volgen van de training geeft het merendeel (70%) van de vrijwilligers aan dat het vrijwilligerswerk in positieve zin veranderd is. Zij vertellen onder andere dat hardnekkige patronen waar men tegenaan loopt, worden doorbroken en dat het lukt hieraan een positieve wending te geven; een vrijwilliger is wijzer geworden, een ander meer betrokken bij de organisatie; een vrijwilliger vertelt dat hij de belangen van de cliënt beter kan behartigen, een ander heeft geleerd afstand te bewaren en de tijd te bewaken; een vrijwilliger bekijkt de cliënt en het probleem door een andere bril.

“Ik kan de belangen van de cliënt nu beter behartigen.”

Wensen en behoefte

In een van de afsluitende vragen van het interview is aan de vrijwilligers een lijst met het huidige aanbod van de Vrijwilligersacademie voorgelegd met de vraag aan welke verdiepingstraining zij behoefte hebben.

Daaruit is de volgende top 5 samengesteld.

Top 5 van behoefte in bestaand aanbod

Verbale en non-verbale agressieregulatie	25
De socratische methode	19
Omgaan met suïcidale gedachten	17
Over angsten en dwang	14
Over verliesverwerking	12

Vervolgens werd aan de vrijwilligers gevraagd aan welke training zij naast het bestaande aanbod behoefte hebben. De vrijwilligers noemen een breed scala aan onderwerpen waar zij graag een training over willen volgen.

“Ik zou graag een keer een gastspreker willen horen die kennis heeft van schuldhulpverlening en van de sociale wetgeving toegespitst op de bijstand.”

Onderwerpen in de gedrags- en ondersteunende sfeer:

- afstand en nabijheid
- verbindend communiceren
- eind maken aan uitstelgedrag
- grenzen aangeven
- omgaan met conflicten en confronterende gesprekken
- ondersteuning bij woedemanagement
- zingeving en verdieping
- groepsrollen
- omgaan met passiviteit
- power voor je buddy
- mantelzorg
- omgaan met gedetineerden
- schuldhulpverlening
- coaching van je cliënt

Onderwerpen uit de psychiatrie:

- psychiatrische diagnose
- basis psychologie
- depressie
- niet aangeboren hersenletsel
- eetstoornissen
- hypochondrie
- verslaving
- medicatie

Praktische ondersteuning:

- subsidies
- praktische vaardigheden
- voedselbank
- sociale kaart

4

DISCUSSIE

Methode

De gekozen methode voor het onderzoek is zoals altijd van invloed op de resultaten. Ook in dit onderzoek zijn er factoren van de onderzoeksmethode die een rol hebben gespeeld.

Het onderzoek is uitgevoerd door zes studenten als onderdeel van een leerproces. Zij werden daarbij door twee partijen begeleid, de Hogeschool van Amsterdam en Bureau Fosfor.

De studenten hebben geen ervaring in interviewen en weinig overzicht in de materie en het werkveld; beide factoren zullen een rol hebben gespeeld. Alle zes studenten hebben interviews met de vrijwilligers gehouden. De vragenlijst bevatte voornamelijk gesloten vragen om de verschillende en niet ervaren interviewers houvast te geven tijdens het interviewen en om zoveel mogelijk eenduidigheid in de antwoorden te verkrijgen. Gesloten vragen sluiten echter een grote diepgang uit. Uit de antwoorden blijkt dat niet altijd goed is doorgevraagd. Door het niet doorvragen blijven sommige vragen die de antwoorden oproepen onbeantwoord. Een mooi voorbeeld hiervan is de deelnemer aan de oriëntatietraining die zegt wel als vrijwilliger aan de slag te zijn maar nog niet weet bij welke organisatie hij gaat werken na de oriëntatietraining. Is deze vrijwilliger op zoek naar ander vrijwilligerswerk?

De steekproef is over een afgebakende periode genomen. De resultaten van dit onderzoek zijn een weerslag van de trainingen in die periode. Samen met de desbetreffende trainers bepalen de trainingen uit die periode voor een belangrijk deel de resultaten.

De onderzoekspopulatie is klein. Bovendien is er een enorme differentiatie in de onderzoekspopulatie van de verschillende organisaties en de verschillende gevolgde trainingen. Dit maakt het onmogelijk verbanden te leggen tussen organisaties, aanbod en vrijwilligers. Een vervolgonderzoek zou hier speciale aandacht aan kunnen besteden.

Het is niet te achterhalen wat de vrijwilliger voor verwachtingen had over de academie vóór het volgen van de training. Het volgen van een training op de academie beïnvloedt de vraag over verwachtingen vooraf. Bij tevreden vrijwilligers kan het effect zijn dat het geleerde achteraf wordt benoemd als de verwachting. De enige feitelijk controleerbare afwijking waarbij vrijwilligers vertellen dat de training niet voldeed aan de verwachtingen was in het ene geval waarbij de aankondiging over de inhoud van de training niet overeenkwam met de aangeboden stof.

Vragenlijst

De gesloten antwoordcategorieën van de vragenlijst zijn van invloed op de resultaten. Bij een deel van de vragen werden veel antwoordmogelijkheden aangedragen. De ruime hoeveelheid aan antwoordcategorieën nodigt uit tot het benoemen van veel verbeterpunten (op het gebied van locatie, trainer, tijdstip, inhoud, etcetera). Dit kan (onterecht) de indruk wekken dat vrijwilligers veel zaken niet goed vinden gaan bij de academie. De vragen waarbij de vrijwilliger één antwoord kon kiezen uit de antwoordcategorieën als zijnde de belangrijkste kunnen een vertekend beeld geven. Het feit dat niemand de folder noemt bij de vraag hoe hij van de Vrijwilligersacademie weet, wil niet zeggen dat niemand de folder kent. Tenslotte is er nog de vraag naar antwoordcategorieën zonder een ja of een nee te

vragen. Er is niet gevraagd óf er iets veranderd is in het vrijwilligerswerk sinds het volgen van de training, er is alleen gevraagd wát er veranderd is. Een vergelijking met de toepasbaarheid van de training was anders mogelijk geweest.

Steekproef

De steekproef is niet representatief voor de vrijwilligers van de Vrijwilligersacademie. Uit de vergelijking met de aanmeldingen volgens de gegevens van de Vrijwilligersacademie blijkt dat het aantal 50 plussers niet overeenkomt met het percentage 50 plussers onder de vrijwilligers in het algemeen.

Een andere groep die verhoudingsgewijs is oververtegenwoordigd in de steekproef is de groep vrijwilligers van Markant. Markant is de enige organisatie waar vrijwilligers werken ter ondersteuning van mantelzorgers. Dit kan verklaren waarom relatief veel geïnterviewden aangeven dat de training niet aansluit bij de doelgroep. Het is waarschijnlijk dat de trainer de inhoud van de training op de grote meerderheid vrijwilligers in de training heeft gericht.

De antwoorden van de vrijwilligers laten zien dat zij reflecteren over de training en mee willen denken over de academie. Het profiel van de geïnterviewde vrijwilliger is daarbij wellicht van invloed geweest.

De Vrijwilligersacademie vraagt niet naar het geslacht of het opleidingsniveau van de vrijwilliger. We weten dus niet of de gegevens over de man/vrouw verhoudingen en opleidingsniveau representatief zijn voor de vrijwilliger aan de academie. Bij de Vrijwilligerscentrale Amsterdam (VCA) zijn wel gegevens bekend over het geslacht en opleidingsniveau van vrijwilligers in Amsterdam: veel vrijwilligers zijn vrouw (64%), hebben vaak een hoge opleiding (42%) en zijn meestal tussen de 25 en 55 jaar oud (71%). Deze kenmerken komen overeen met de kenmerken van vrijwilligers in de steekproef.

De leeftijdsopbouw van de geïnterviewden komt ongeveer overeen met de leeftijdsopbouw van vrijwilligers bij de Vrijwilligerscentrale. De leeftijds-categorieën van vrijwilligers die bij de Vrijwilligers-academie bekend zijn, liggen echter anders. De deelname van jonge stagiaires aan trainingen bij de Vrijwilligersacademie kan daarbij een rol spelen. Om het profiel van de vrijwilliger in verhouding tot profielen van vrijwilligers bij andere organisaties (de organisaties waar de vrijwilligers werkzaam zijn, de Vrijwilligerscentrale, etcetera) te kunnen vergelijken, zal de academie meer biografische gegevens van vrijwilligers moeten registreren. Dat leidt tot beter inzicht in het bereiken van verschillende doelgroepen.

5

CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Hoewel niet als aparte onderzoeksvraag geformuleerd, is het natuurlijk interessant om te weten of de Vrijwilligersacademie bestaansrecht heeft. Een vraag die iedere organisatie zich regelmatig zou moeten stellen en zeker ook een beginnende organisatie als de Vrijwilligersacademie. De kwalitatieve onderzoeksresultaten geven aanleiding tot de conclusie dat er zeker bestaansrecht is voor de Vrijwilligersacademie. De functie en het belang van de Vrijwilligersacademie worden stevig onderbouwd. De vrijwilligers komen graag naar de academie en leren voor hun werk relevante vaardigheden. Hoewel het hier om een kwalitatief en niet een kwantitatief onderzoek gaat, bevestigen de cijfers uit het onderzoek deze conclusie.

Wie zijn de vrijwilligers?

Uit dit onderzoek komt een profiel naar voren van vrijwilligers van hoger opgeleide vrouwen in de leeftijdscategorie 50 jaar en ouder. Nadere bestudering geeft aan dat deze steekproef niet representatief is voor de totale groep vrijwilligers die gebruik maakt van het aanbod van de Vrijwilligersacademie. Om de doelgroep van de Vrijwilligersacademie (beter) te leren kennen is het wenselijk meer informatie te vragen aan vrijwilligers middels het aanmeldingsformulier. Dergelijke informatie kan ook helpen om de training aan te bieden op een manier die bij de vrijwilligers past (tijdstip, spreiding, locatie).

Gesteld kan worden dat de vrijwilliger die een training volgt op de Vrijwilligersacademie kritisch is, kan reflecteren en graag meedenkt over de academie. Zeker

naarmate hij of zij langer werkzaam is als vrijwilliger. Deze mensen zijn betrokken bij de Vrijwilligersacademie. Zij hebben ervaring met vrijwilligerswerk en deskundigheidsbevordering en zullen, net zoals ze bereid zijn om mee te werken aan onderzoek, zeker ook bereid zijn om mee te denken over het trainingsaanbod van de Vrijwilligersacademie.

Aan de trainingen nemen ook stagiaires deel. Zij krijgen op de Vrijwilligersacademie soms dezelfde stof aangeboden als in hun opleiding. Deze stof opnieuw te volgen is niet interessant voor hen. Een suggestie is om stagiaires een rol te geven tijdens de training bij voor hen bekende onderwerpen. Zo blijven zij betrokken bij de academie en hun medevrijwilligers en is hun tijd op de academie nuttig besteed.

Relatief veel mensen melden zich aan bij de Vrijwilligers-academie zonder daadwerkelijk een training te volgen. Het zou goed zijn voor de Vrijwilligersacademie te weten wie deze vrijwilliger is die zich aanmeldt zonder te komen. Is het een vrijwilliger die door de organisatie gestuurd wordt of is het iemand die zich via de website aanmeldt? Is dit hoge aantal *no show* bij alle trainingen even hoog? Een monitor op aanmelding en daadwerkelijk instromen zou waardevolle informatie op kunnen leveren.

Hier past het ook stil te staan bij de instroom van vrijwilligers bij de academie. Zoals nu blijkt, spelen de vrijwilligersorganisaties een belangrijke rol in de bekendheid van de Vrijwilligersacademie en aanmelding voor het trainingsaanbod. Tegelijkertijd is een groot deel van het trainingsaanbod (de basis- en verdiepingstraining) alleen toegankelijk voor mensen die als vrijwilliger verbonden zijn aan een beperkt aantal vrijwilligersorganisaties. Andere belangstellenden zullen zich dan ook niet (kunnen) aanmelden.

Van de Vrijwilligersacademie verwachten en wensen vrijwilligers meer informatie over de inhoud van de training.

Overzicht aanbevelingen:

- vraag geslacht en opleidingsniveau op het aanmeldingsformulier
- monitor aanmelding en instroom
- laat het aanbod aansluiten bij de belevingswereld van de vrijwilliger
- maak het trainingsaanbod op maat en vraaggericht
- stel een klankbordgroep van vrijwilligers in voor samenstelling aanbod en praktische zaken
- verspreid de training over meer uren zodat er meer tijd is voor de stof
- geef de stagiaires een rol in de training
- vermeld leerdoelen van de training
- geef meer heldere, concrete uitleg over het trainingsaanbod op de website en in de nieuwsbrief.

Wat vinden vrijwilligers van het trainingsaanbod?

De vrijwilligers zijn zeer te spreken over de Vrijwilligersacademie. De trainingen voldoen aan de verwachtingen en de vrijwilligers zijn over het algemeen zeer tevreden over het aanbod, de inhoud van de trainingen en de trainers. Het feit dat vrijwilligers terugkomen voor andere trainingen bevestigt deze conclusie.

Het is de Vrijwilligersacademie gelukt om in haar korte bestaan een plek te verwerven als onafhankelijk instituut voor deskundigheidsbevordering. De vrijwilligers zien de academie duidelijk als zodanig. Dit schept verwachtingen over kwaliteit en inhoud. De trainers aan de academie moeten kennis hebben van alle organisaties

en doelgroepen. Dit lijkt nog niet altijd het geval te zijn. Bij dit resultaat is het goed om in aanmerking te nemen dat de onderzochte basistrainingen een van de eerste basistrainingen op de academie waren.

De rollenspellen in de training worden zeer op prijs gesteld en kunnen meer ingezet worden. Wel blijkt uit de opmerkingen dat deze soms beter ingebed of begeleid kunnen worden in de training.

Het huidige trainingsaanbod wordt thematisch opgezet. De basis- en verdiepingstrainingen worden per thema aangeboden. Dit heeft als gevolg dat trainingen als losse brokjes aangeboden worden op de academie. Vooral in de keuze voor verdiepingstrainingen is geen leerlijn te ontdekken. Bij meer samenhang in het aanbod kan de vrijwilliger als het ware een hele studie of opleiding volgen. Daarbij is het wenselijk om verschillende leerlijnen/pakketten al naar gelang het profiel van de vrijwilliger op te zetten en een studiebegeleider aan te stellen om de vrijwilliger te begeleiden bij zijn studietraject. De huidige thematische aanpak is vermoedelijk ook niet bevorderlijk voor de doorstroming van vrijwilligers van de huidige naar andere organisaties. Deze vraag kan in vervolgonderzoek meegenomen worden.

Het onderlinge contact wordt door de vrijwilligers op prijs gesteld. Dit onderlinge contact heeft momenteel geen duidelijke plek in het aanbod maar lijkt als aardige bijkomstigheid te ontstaan. Het onderlinge contact tussen de vrijwilligers verdient een duidelijkere plek in het aanbod.

In het aanbod van de Vrijwilligersacademie kan de vraag van de vrijwilliger meer als uitgangspunt genomen worden. De huidige vrijwilligers kunnen daarbij zeker een rol spelen. Zij laten in dit onderzoek zien kritisch, reflecterend en tot meedenken bereid te zijn.

De Vrijwilligersacademie bestaat te kort om in dit onderzoek antwoord te krijgen op de vraag of vrijwilligers doorstromen van de ene organisatie naar de andere door hun bezoek aan de Vrijwilligersacademie. Het stimuleren van een carrière in vrijwilligerswerk is een van de doelstellingen van de Vrijwilligersacademie. De vrijwilligers geven aan dat de ontmoeting met andere vrijwilligers een meerwaarde van de academie is. Wij vermoeden dat de ontmoeting met vrijwilligers van andere organisaties sommige twijfelaars net dat zetje in de rug kan geven. De ontmoeting kan de vrijwilliger ook bevestigen in zijn keuze voor de organisatie waarvoor hij werkt. Vervolgonderzoek moet duidelijk maken in hoeverre de Vrijwilligersacademie een vrijwilligers-carrière ondersteunt.

Overzicht aanbevelingen:

- zet een leerlijn op in het aanbod met verschillende profielen/pakketten
- trainingsgroep samenstellen naar aanleiding van leerlijnen/profielen
- geef ontmoeting met vrijwilligers van andere organisaties een plek in het aanbod
- bied studiebegeleiding aan
- let op aandacht voor alle doelgroepen en organisaties door de trainer.
- zet ervaringsdeskundigen in
- zet meer rollenspellen in voor praktijksituaties
- zet meer acteurs in tijdens rollenspellen
- stel een klankbordgroep van vrijwilligers in voor samenstelling aanbod en praktische zaken.

Wat is er veranderd door het aanbod?

De Vrijwilligersacademie heeft een positieve invloed op het vrijwilligerswerk. De toelichting van de vrijwilliger over de invloed op het werk is opvallend en laat zien dat hij goed kan reflecteren over het aanbod. De vrijwilligers plaatsen het geleerde in een breder perspectief. De academie kan meer gebruik maken van dit reflectieve vermogen van de vrijwilliger door op het evaluatieformulier een vraag te stellen over de invloed van de trainingen op het werk. Het beantwoorden van deze vraag zet aan het denken en laat de vrijwilliger de inhoud van de trainingen in een groter geheel plaatsen.

Ook zou het goed zijn om de koppeling naar de praktijk te maken. Dit geeft de gelegenheid om het geleerde in het werk toe te passen en ervaringen daarmee te delen met andere vrijwilligers.

Tenslotte

De peiling van de wensen en verwachtingen van vrijwilligers die zich aanmelden bij de Vrijwilligersacademie heeft veel informatie opgeleverd. Duidelijk is dat de academie in de korte tijd van haar bestaan een plek heeft weten te verwerven als onafhankelijk instituut voor deskundigheidsbevordering waar vrijwilligers graag komen voor het verwerven van kennis en vaardigheden. Zij willen graag meedenken over het nog beter laten functioneren van de academie, zoals de tips en opmerkingen van vrijwilligers laten zien.

Het onderzoek heeft ook vragen opgeworpen voor verdiepend onderzoek. Het verdient aanbeveling om daarbij enerzijds gericht te onderzoeken op specifieke thema's of onderdelen van de Vrijwilligersacademie en anderzijds op basis van een goede registratie inzichtelijk te maken welke in- en doorstroom bewerkstelligd wordt door de Vrijwilligersacademie.

Overzicht aanbevelingen voor vervolgonderzoek:

- onderzoek verbanden tussen organisaties, deelnemers en training
- onderzoek het bereiken van de doelgroep van de Vrijwilligersacademie
- onderzoek in hoeverre de Vrijwilligersacademie een vrijwilligerscarrière ondersteunt of kan ondersteunen
- onderzoek wie de vrijwilligers zijn die zich wel aanmelden voor een training maar niet verschijnen
- onderzoek het effect van de oriëntatietraining.

Geraadpleegde bronnen

- Tonkens, E., van den Broeke, J., en Hoijtink, M., (2008). *Op zoek naar weerkaatst plezier. Samenwerking tussen mantelzorger, vrijwilligers, cliënten en professionals*. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam.
- Tonkens, E., van den Broeke, J., en Hoijtink, M., (2008). *Samenwerking tussen mantelzorger, vrijwilligers, cliënten en professionals*. Den Haag: NICIS Kenniscentrum Grote Steden.
- Verhoeven, N., (2006). *Wat is onderzoek? Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger beroepsonderwijs*. Amsterdam: uitgeverij Boom.
- Dienst Zorg en Samenleven (2008). *Samen voor de stad; kansen voor welzijn, zorg en participatie, WMO nota*. Amsterdam: Dienst Zorg en Samenleven.
- Hanekroot, K., (2007). *Vrijwilligersacademie Amsterdam, plan van aanpak: "een stapje verder"*. Amsterdam: Vrijwilligersacademie.
- Hanekroot, K., (2008). *Bedrijfsplan Vrijwilligersacademie voor financiers, bestuur en convenantpartners*.
- Hanekroot, K., (2009). *Jaarbericht Vrijwilligersacademie 2008*. Amsterdam: Vrijwilligersacademie.
- Informatiemateriaal organisaties
- www.vrijwilligersacademie.net/index.php, bezocht in januari en oktober 2009
- www.vrijwilligersacademie.net//cms/bestanden/vwa/va-jaarverslag-2008.pdf, bezocht in mei 2009
- www.deregenboog.org, bezocht in februari 2009
- www.vonkamsterdam.nl, bezocht in februari 2009
- www.vriendendiensten.nl, bezocht in februari 2009
- www.kuria.nl, bezocht in februari 2009
- www.schorer.nl, bezocht in februari 2009
- www.markant.org, bezocht in februari 2009
- www.sensor.nl, bezocht in februari 2009
- www.zorgensamenleven.amsterdam.nl/programma's_en/programmas/amsterdam_voor
- www.vca.nu/over_vca/vrijwilligerswerk_in_cijfers.html bezocht in april en mei 2009

VRIJWILLIGERS



academie



Keizersgracht 340-342

1016 EZ Amsterdam

telefoon 020 3205579

info@vrijwilligersacademie.net

www.vrijwilligersacademie.net