



Verkenkend onderzoek

Werving Vrijwilligers

en

Nieuwe Doelgroepen

**STEK**  
voor Stad en Kerk

Jan Grotendorst  
Coördinator vrijwilligersbeleid Stek

Den Haag, februari 2021

## Inhoudsopgave

<b>I</b>	<b>Inleiding</b>	<b>2</b>
	<i>Aanleiding, opdrachtgever, vraagstelling, interviewgesprekken, hoofdstukindeling en dankwoord</i>	
<b>II</b>	<b>Trends en ontwikkelingen</b>	<b>5</b>
	2.1 Buddy Netwerk	6
	2.2 Humanitas	8
	2.3 Rode Kruis	9
	2.4 Vluchtelingenwerk	10
	2.5 De Zonnebloem	12
<b>III</b>	<b>Werving vrijwilligers en nieuwe doelgroepen</b>	<b>15</b>
	3.1 Buddy Netwerk	15
	3.2 Humanitas	16
	3.3 Rode Kruis	19
	3.4 Vluchtelingenwerk	21
	3.5 De Zonnebloem	23
<b>IV</b>	<b>Samenvatting, conclusies en aanbevelingen</b>	<b>25</b>
	4.1 Samenvatting	25
	4.1.1 Trends en ontwikkelingen	25
	4.1.2 Werving vrijwilligers en nieuwe doelgroepen	27
	4.2 Conclusies	30
	4.3 Aanbevelingen	33
<b>Bijlage I</b>	<b>Missie-visie-doel vrijwilligersorganisaties</b>	<b>35</b>
<b>Bijlage II</b>	<b>Vragenlijst onderzoek</b>	<b>38</b>

## 1 | Inleiding

In Den Haag mogen we trots zijn op veel actieve, gemotiveerde en betrokken vrijwilligers. Zij zetten zich in voor mensen, die aandacht nodig hebben, hun verhaal kwijt willen, hulp zoeken of zij betekenen op andere wijze iets voor anderen in de Haagse samenleving. Uiteraard zijn er ook vrijwilligers actief in de sport of op het gebied van cultuur. Dit onderzoek beperkt zich echter tot vrijwilligers bij vrijwilligersorganisaties die zich bezig houden met ‘zorg voor anderen’ in Den Haag.

Via het Platform Zorgvrijwilligers, waarin ik namens Stek participeer, wisselen 14 maatjesprojecten kennis en ervaring uit op het gebied van 1-op-1 vrijwilligerszorg. Eén van die onderwerpen is ‘Werving vrijwilligers’, waarin de verschillende vrijwilligersorganisaties afzonderlijk actief zijn, maar soms ook samen optrekken. Tijdens een themabijeenkomst over dit onderwerp stelden de deelnemende organisaties vast dat zij om verschillende redenen tegen hun grenzen aanlopen als het gaat om het werven van nieuwe vrijwilligers. Vrijwilligersorganisaties vissen al langere tijd in dezelfde vijver, maken gebruik van dezelfde wervingskanalen, vragen kwalitatief steeds meer van vrijwilligers en zien dat vrijwilligers zich minder lang binden. Een ander punt is dat de samenleving steeds meer van mensen vraagt bijvoorbeeld als mantelzorger of voor vrijwilligerswerk op school. Tegelijkertijd zijn er in Den Haag nog veel mensen die geen vrijwilligerswerk doen of dat niet in georganiseerd verband doen.

Het bovenstaande deed bij mij de vraag rijzen hoe vrijwilligersorganisaties andere manieren kunnen vinden om mensen die nog niet vrijwillig actief zijn, kunnen betrekken bij vrijwilligerswerk. Zijn er bepaalde doelgroepen zoals mensen met een beperking, studenten, expats of mensen met verschillende culturele achtergronden, die zij nu niet of te weinig bereiken? Wat vraagt het om met hen in contact te komen? Hebben zij wellicht al ervaringen opgedaan met het betrekken van bepaalde doelgroepen vrijwilligers bij hun vrijwilligerswerk?

### **Opdrachtgever & vraagstelling**

Stek – voor stad en kerk heeft dit onderwerp onder de aandacht gebracht van de gemeente Den Haag, die ons vervolgens opdracht heeft gegeven om dit nader te onderzoeken. In overleg is besloten om vijf grote vrijwilligersorganisaties in Den Haag, die ook regionaal en/of landelijk actief zijn, te vragen of zij daaraan mee willen werken.

### **De vraagstelling voor dit onderzoek luidt:**

*“Een verkennend onderzoek naar de factoren die kunnen bijdragen aan het betrekken van mensen uit nieuwe doelgroepen bij het vrijwilligerswerk van vrijwilligersorganisaties in Den Haag”.*

Om deze vraagstelling in een actuele context te beantwoorden, zijn ook trends & ontwikkelingen die spelen in de samenleving benoemd. De vertegenwoordigers van de bij dit onderzoek betrokken vrijwilligersorganisaties zijn daarop bevraagd als het gaat om de Haagse context.

Voor algemene informatie over trends & ontwikkelingen heb ik gebruik gemaakt van informatie op het internet<sup>1</sup>, het trendrapport vrijwilligerswerk van NL voor Elkaar 2019 en

---

<sup>1</sup> In voetnoten verwijst ik naar geraadpleegde websites.

2020 en kennis en ervaring die ik - als coördinator vrijwilligersbeleid - in het werkveld bij collega's en vrijwilligers heb opgedaan.

### *Toelichting begrippen vraagstelling*

Onder 'factoren' versta ik wat vertegenwoordigers van de aan dit onderzoek deelnemende vrijwilligersorganisaties naar voren hebben gebracht als gedachten, ideeën, suggesties en acties om nieuwe doelgroepen bij hun werk te betrekken.

*Doelgroepen* omschrijf ik als een groep mensen die een bepaald kenmerk delen zoals studenten, die een studie volgen; mensen die van oorsprong een bepaalde culturele achtergrond delen zoals een Turkse, Marokkaanse, Surinaamse of Nederlandse; leeftijd, bijvoorbeeld mensen boven de 65 jaar; of bijvoorbeeld mensen met een fysieke of psychische beperking. Zij zijn als individu niet hetzelfde, maar delen wel een bepaald kenmerk.

*Nieuw* wil zeggen dat het gaat om doelgroepen die nog niet of slechts beperkt deel uitmaken van het huidige vrijwilligerspotentieel van de betreffende vrijwilligersorganisatie.

*Vrijwilligerswerk*: het onverplichte en onbetaalde werk dat mensen doen voor hun naaste in de samenleving.

Als *vrijwilligersorganisaties* in Den Haag hebben aan dit onderzoek deelgenomen: Buddy Netwerk, Humanitas, het Rode Kruis, VluchtelingenWerk en de Zonnebloem.

### **Interviewgesprekken**

Voor de interviewgesprekken heb ik vijf grotere vrijwilligersorganisaties uit Den Haag benaderd, die ook landelijk en/of regionaal actief zijn en die ik ken vanuit mijn netwerk. Alle organisaties waren bereid om aan dit onderzoek mee te werken via onderstaande vertegenwoordigers:

- *Else Kodde, Directeur Buddy Netwerk*
- *Lydia Vink, Vrijwilligerscoördinator Humanitas/Home Start*
- *Daphne Talbot-Kleizen, Leidinggevende Rode Kruis, Den Haag-Rijswijk-Wassenaar*
- *Paula Verstelle, Senior Teamleider VluchtelingenWerk Den Haag-Westland*
- *Connie Mennens, Districtshoofd & Leidinggevende de Zonnebloem*
- *Esmé van der Helm, Districtshoofd de Zonnebloem*

In de verwerking van de gegevens heb ik de beschrijvende tekst afgewisseld met citaten, waarbij ik alleen de achternaam heb vermeld om het rapport levendig en leesbaar te houden. Maar de informatie is wel allemaal opgetekend uit de gesprekken met de betreffende vertegenwoordigers. De tekstuele weergave van het gesprek is na elk interview aan hen voorgelegd voor aanvullende opmerkingen en aanpassingen.

Gekozen is voor kwalitatief onderzoek met een semi-gestructureerde opzet. Aan de hand van een aantal open vragen over 'trends & ontwikkelingen' en 'doelgroepgericht werven' heb ik met hen open gesprekken gevoerd. Deze opzet maakte het mogelijk om nader in te gaan op de wijze waarop vrijwilligersorganisaties zich bezighouden met het betrekken van doelgroepen bij hun vrijwilligerswerk. Het gaat dus niet om aantallen en algemeen geldige

uitkomsten, maar om inhoud en verdieping. En het betekende dat het gesprek onvoorziene wendingen kon hebben die het gespreksonderwerp voor een bepaalde vrijwilligersorganisatie met zich meebracht.

De gesprekken namen elke ongeveer anderhalf tot twee uur in beslag. De gehanteerde vragenlijst is opgenomen in bijlage II.

### **Hoofdstukindeling**

Het tweede hoofdstuk begint met een korte beschrijving van algemene trends en ontwikkelingen in de samenleving in relatie tot vrijwilligers, vrijwilligerswerk en vrijwilligersorganisaties. Vervolgens staan de trends en ontwikkelingen in relatie tot vrijwilligerswerk in de Haagse setting beschreven, zoals verwoord door de vertegenwoordigers van de vijf vrijwilligersorganisaties. Per vrijwilligersorganisatie staat er steeds een kort stukje over omvang en doel. In bijlage I staan omvang, visie, missie en doel van de vijf vrijwilligersorganisaties uitgebreider beschreven.

Ervaringen met en gedachten over het betrekken van bepaalde doelgroepen bij vrijwilligerswerk staan beschreven in het derde hoofdstuk. Elke beschrijving per vrijwilligersorganisatie begint met een weergave van de samenstelling van het huidige vrijwilligerspotentieel.

In hoofdstuk vier volgen samenvatting, conclusies en aanbevelingen.

### **Dankwoord**

De gesprekken die ik heb mogen voeren met de vertegenwoordigers van de vijf vrijwilligersorganisaties waren stuk voor stuk boeiend en inspirerend. Zij gaven mij terug dat het prettig is om stil te kunnen staan bij een inhoudelijk onderwerp als hierboven beschreven en daarop te reflecteren, op nieuwe ideeën te komen en hiervan nieuwe energie te krijgen. In de hectiek van het dagelijkse werk komt het er lang niet altijd van om bij een inhoudelijk onderwerp stil te staan. Bij deze dank ik hen mede namens Stek hartelijk voor hun medewerking!

Ook een woord van dank aan de gemeente Den Haag, die dit onderzoek mogelijk heeft gemaakt. Eveneens aan mijn collega Marian Hoek van Dijke, die de eindredactie van dit rapport met grote ijver en kunde heeft verzorgd. Dank ook voor de kritisch opbouwende noten van mijn collega's Henriëtte Boerma en Willeke Eikelenboom, die de volledigheid van dit onderzoek ten goede kwamen. En tenslotte aan Stek en mijn leidinggevende Willeke Eikelenboom, die dit onderwerp bij de gemeente Den Haag onder de aandacht hebben gebracht en mij de ruimte hebben gegeven om dit onderzoek uit te voeren.

Jan Grotendorst

*Den Haag, februari 2021*

## 2| Trends en Ontwikkelingen

Volgens toekomstpsycholoog Tom Kniesmeijer<sup>2</sup> willen burgers van deze tijd als uniek individu met eigen talenten gewaardeerd worden. Zij willen betekenis geven en wezenlijk bijdragen aan de samenleving, stellen de menselijke maat boven systeemdenken en willen eigen verantwoordelijkheid en zeggenschap.

Vrijwilligers hebben hun eigen belangen en wensen in relatie tot vrijwilligerswerk. Zij willen bijvoorbeeld werkervaring, kennis en vaardigheden opdoen, een netwerk ontwikkelen en beschikbaar zijn op een moment dat het hen past. De omloopsnelheid neemt toe, omdat vrijwilligers bij verschillende vrijwilligersorganisaties verschillende ervaringen willen opdoen of voor een bepaalde periode vrijwilligerswerk willen doen. En jongere mensen zoals twintigers en dertigers organiseren zich veelal via open netwerken: flexibel, snel en efficiënt.

Tegelijkertijd zijn vrijwilligersorganisaties in de loop der tijd geprofessionaliseerd en meer van hun vrijwilligers gaan vragen als het gaat om opleidingsniveau, kennis en ervaring zoals bij het maatjeswerk. Zij verwachten dat zij deelnemen aan cursussen en trainingen. Met de invoering van de WMO, de aantrekkelijke economie (nog voor de coronatijd) en toenemende autonomie is het voor vrijwilligersorganisaties te merken dat er meer van burgers wordt gevraagd. Naast hun werk vervullen zij taken als mantelzorger of als vrijwilliger op school of de sportvereniging van hun kinderen. In het Platform Zorgvrijwilligers hebben wij op een bijeenkomst over werving geconstateerd dat het lastiger wordt om mensen (langer) te binden, omdat er veel keuzemogelijkheid is in de samenleving voor burgers om tijd en energie in te steken.

In 2019 was er landelijk sprake van een lichte daling van het aantal vrijwilligers ten opzichte van voorgaande jaren. Er waren vooral minder vrijwilligers voor verzorging en voor levensbeschouwelijke organisaties.<sup>3</sup> Ook in de periode daarvoor is sinds 2010 het landelijke vrijwilligersaantal licht gedaald.<sup>4</sup>

### **Stek – voor stad en kerk**

Stek prijst zich dus gelukkig dat de afgelopen 10 jaar het aantal vrijwilligers van ruim 400 naar 850 is gestegen (65% vaste en 35% flexibele vrijwilligers). Destijds bestond het vrijwilligerspotentieel grotendeels uit kerkelijke vrijwilligers, maar in de afgelopen jaren is dat uitgegroeid tot een bonte mix van mensen uit buurt, stad en kerk die zich inzetten voor ruim 20 Stekprojecten.

De laatste jaren stabiliseert het aantal vrijwilligers wel en het is merkbaar dat de omloopsnelheid van vrijwilligers is toegenomen. Dat betekent dat de projectleiders vaker en intensiever werven, vooral bij de maatjesprojecten. Op de Steklocaties - in de wijken Moerwijk, Transvaal, Schilderswijk, Escamp en Segbroek - blijven vrijwilligers langer

---

<sup>2</sup> Zie [www.kniesmeijer.nl](http://www.kniesmeijer.nl)

<sup>3</sup> Judit Arends, *CBS publicatie Vrijwilligerswerk 2019 d.d. 01-12-2020, incl. burgerinitiatieven.*

<sup>4</sup> R. Bekkers & T Schuyt & B. Gouwenberg, *Geven in Nederland 2017, alleen vrijwilligersorganisaties.*

betrokken en verbonden, omdat daar sprake is van gemeenschapsvorming en een sociaal verband is gegroeid.

In coronatijd dienden zich veel nieuwe vrijwilligers aan en nog steeds. Gemotiveerde mensen die juist in deze tijd voor anderen, die het moeilijk hebben, van betekenis willen zijn. Tegelijkertijd liggen er activiteiten - zoals maaltijdprojecten - gedwongen stil en vraagt het veel creativiteit om vrijwilligers van deze projecten anderszins betrokken te houden.

### **Trendrapporten NL voor Elkaar**

Uit de trendrapporten van NL voor Elkaar 2019 en 2020<sup>5</sup> blijkt o.a. het volgende:

- animo voor vrijwilligerswerk neemt af, maar neemt onder bestaande vrijwilligers toe;
- vrijwilligerswerk zoeken via het online platform neemt toe en leidt ook tot duurzaam vrijwilligerswerk;
- flexibel en regelmatig vrijwilligerswerk blijven allebei in trek bij jong en oud;
- aantal flexibele hulpvragen neemt fors toe;
- groei van deelnemers met hulpvraag, die zelf vrijwilliger worden;
- jonge 'millenials' zijn meer gericht op wat vrijwilligerswerk hen oplevert en binden zich korter.

*In de volgende paragrafen staat beschreven welke trends en ontwikkelingen de vertegenwoordigers van de vijf vrijwilligersorganisaties zien in relatie tot vrijwilligerswerk in Den Haag en wat die betekenen voor hun eigen vrijwilligersorganisatie.*

#### **2.1 Buddy Netwerk**

*"Leuk gesprek, inspirerend, ik houd ervan om te sparren met partners in het werk."*

*Else Kodde, directeur Buddy Netwerk*

Buddy Netwerk heeft ongeveer 400 vrijwilligers verspreid over Den Haag en zes omliggende gemeentes. **'Samen versterken'** is het nieuwe motto van Buddy Netwerk.

Buddy Netwerk biedt tijdelijke 1-op-1 versterking en ondersteuning aan mensen die dat nodig hebben door de inzet van vrijwilligers om de kracht in de samenleving te versterken. In het bijzonder aan volwassenen en kinderen met een chronische of levensbedreigende ziekte, ouderen die zich eenzaam voelen en/of een zeer gering sociaal netwerk hebben en mensen met beginnende dementie en hun mantelzorgers.

Tijd, aandacht en versterking staan centraal in de dienstverlening.

#### **Wat is een vrijwilliger en vrijwilligerswerk?**

De eerste vraag die directeur Kodde opwerpt is: "Wat is een vrijwilliger en wat is vrijwilligerswerk", omdat daar volgens haar soms onduidelijkheid over is. Gaat het over een professioneel opgeleid persoon of iemand die bij de voetbalclub achter de bar staat? Krijgt een vrijwilliger een financiële vergoeding of niet. Hoe wordt omgegaan met beloning en waardering? Ze vindt het belangrijk dat een vrijwilligersorganisatie duidelijk is in wat die te

---

<sup>5</sup> Uit onderzoek onder vrijwilligers en hulpvragers, die van het platform van NL voor Elkaar gebruik maken of hebben gemaakt.

bieden heeft aan mensen die zij wil binden. Bij Buddy Netwerk is dat ‘Kunnen groeien als mens en zingeving’.

### **Tweeverdieners 35-55 druk bezet**

Tijdens coronatijd zijn er veel buddy's<sup>6</sup> opgestaan. In vrijwilligerswerk zit soms een vluchtigheid, maar ons werk vraagt om verbinding voor een langer traject. Dat maakt het moeilijker om tweeverdieners tussen de 35-55 jaar, die het druk hebben met opgroeiende kinderen, mantelzorg van ouders en andere activiteiten, bij ons werk te betrekken. Toch heeft Buddy Netwerk ook veel vrijwilligers met drukke banen, omdat hun intrinsieke motivatie hen drijft om zich voor anderen in te zetten.

### **Alternatieven in coronatijd**

In de coronatijd voor de zomer was fysiek contact tussen vrijwilliger en cliënt niet mogelijk. Medewerkers van Buddy Netwerk hebben naar alternatieve vormen van contact gezocht en er veel gevonden. “Naast cliënten wilden we onze vrijwilligers niet blootstellen aan risico's van besmetting. Vrijwilligers zijn heel belangrijk en we hebben hen dat in die tijd nog eens laten weten via een speciale bedankaart. Zij zorgen dat kwetsbare mensen tijd en aandacht krijgen”, zeg Kodde daarover.

### **Zwaardere cliënten - extra toerusting vrijwilligers**

Buddy Netwerk komt bij mensen achter de voordeur en ziet wat er speelt in de thuisomgeving. Dat is best bijzonder in deze tijd. Vrijwilligers en coördinatoren zien schrijnende omstandigheden. Zij komen steeds vaker in contact met ‘zwaardere’ cliënten, die met meerdere problemen tegelijk te kampen hebben. Buddy Netwerk krijgt deze vaak doorgestuurd van formele hulpverlenende organisaties, die voor deze mensen niet (meer) iets kunnen betekenen. Dat vraagt om extra toerusting voor de vrijwilligers zoals een rouwtraining, omdat zij vaker meemaken dat hun cliënt komt te overlijden.

### **Kwaliteit of kwantiteit?**

De verschuiving naar zwaardere cliënten vraagt ook veel (tijd) van de coördinatoren om het contact met alle verwijzers te onderhouden. Terwijl de coördinatoren er al veel werk aan hebben om een goede koppeling tussen vrijwilliger en cliënt te realiseren. Daardoor ontstaat een spanningsveld tussen kwantiteit – “moeten we op alle vragen ingaan?” - en kwaliteit – “wat we doen willen we goed doen”. Als coördinatoren steeds de druk van ‘aantallen’ voelen, gaat dit ten koste van de kwaliteit van hun werk.

Buddy Netwerk hanteert daarom duidelijke criteria voor welke cliënten ze wel of niet iets kan betekenen om zo de kwaliteitsgrens te bewaken. “Anders komen we er tijdens de koppeling pas achter dat het te zware problematiek is en moeten we weer stoppen en een vrijwilliger opnieuw koppelen aan een cliënt.”, voert Kodde als reden aan. “Het gaat niet alleen om kwantiteit en financiële doelen, die ook belangrijk zijn. Maar ook om hoe je met cliënten en vrijwilligers omgaat, tijd en aandacht aan hen geeft, is wezenlijk van belang. In de huidige samenleving wil dat nog wel eens ontbreken, maar de behoefte is er wel. Dat heeft impact, net als wat wij uitstralen naar buiten, hoe wij mensen enthousiasmeren voor ons werk en in onze samenwerking met anderen en andere organisaties in Den Haag.”

---

<sup>6</sup> Buddy Netwerk noemt cliënten ‘maatjes’ en vrijwilligers ‘buddy’s’. Omdat bij de andere vrijwilligersorganisaties van ‘cliënten’ en ‘vrijwilligers’ wordt gesproken, houden we dat in dit verslag aan als terminologie voor de éénduidige leesbaarheid.



## 2.2 Humanitas

*“Leuk om weer eens na te denken over wat we doen en waarvoor je er bent, dit inspireert. Ik ben benieuwd naar de uitkomsten en om te zien of verschillen in aanpak zijn tussen ons in vergelijking met andere vrijwilligersorganisaties.”*

*Lydia Vink, Vrijwilligerscoördinator Home Start*

Humanitas is een landelijke vrijwilligersorganisatie met ruim tachtig lokale afdelingen verspreid over het hele land. Landelijk zijn jaarlijks 19.000 vrijwilligers actief. In de regio Haaglanden zijn er onder andere de projecten ‘Thuisadministratie’, ‘Steun bij verlies en rouw’, ‘Home-Start’ voor ondersteuning van gezinnen met kinderen tot 14 jaar en ‘Tandem’ voor mensen die zich eenzaam voelen. Er zijn daarvoor 120-150 vrijwilliger actief. Iedereen kan Humanitas 'om de hoek' vinden dankzij die ruim tachtig lokale afdelingen. De vrijwilligers bieden praktische hulp, tips, vriendschappelijk contact en een luisterend oor op basis van de behoeften van de deelnemer. De organisatie houdt goed in de gaten wat er in de maatschappij leeft en, via de afdelingen, wat er in de regio speelt. Zo kan zij steeds die hulp aanbieden waaraan behoefte is.

### **Corona en oudere vrijwilligers**

“Door corona is er veel in een ander licht komen te staan”, schetst Vink. “Humanitas Haagland (hierna kortweg ‘Humanitas’) had te maken met een terugloop van het aantal – vooral oudere – vrijwilligers, waardoor ze minder deelnemers kon bedienen.” Een deel van de oudere vrijwilligers vermeed direct contact. Daar is op ingespeeld door - naast de bestaande werkwijze - ook een andere manier van werken op afstand te ontwikkelen zoals videobellen via ‘Whatsapp’ of op afstand buiten afspreken. Het lukte op die manier toch om nieuwe, met name oudere vrijwilligers aan zich te binden.

### **Hulpvragen complexer**

De ondersteuningsvragen die op Humanitas afkomen verzwaren. Er zijn steeds meer cliënten met meervoudige problemen, wat extra toerusting van vrijwilligers vraagt. Te denken valt aan mensen die zowel een schuldenproblematiek hebben als een verslaving en problemen met het opvoeden van hun kinderen. Vink hierover: “We ontwikkelen trainingsmodules om vrijwilligers te leren hoe zij met deze cliënten om kunnen gaan. Betaalde krachten spijkeren we ook bij en zorgen dat ze goed op de hoogte zijn van de plaatselijke ontwikkelingen en hoe de overheid daar op in wil spelen.” Verder hecht Humanitas aan het belang van een professioneel netwerk van verwijzers. “In de professionele zorg is veel verloop, in de informele sector is dat minder. Daarom is sparren belangrijk om goed op de hoogte te blijven wie je moet benaderen om cliënten snel en warm te kunnen overdragen als wij een cliëntcontact afronden” legt Vink uit. Het professionele netwerk vindt zij van belang om zelf niet steeds het wiel uit te hoeven vinden.

### **Wensen vrijwilligers en binding**

De tijd dat vrijwilligers alleen tijd en energie gaven is voorbij, zij hebben steeds vaker zelf ook wensen. “Ze willen bijvoorbeeld dat het vrijwilligerswerk mogelijkheden biedt om te leren en om zich te kunnen ontwikkelen”, signaleert Vink. Vrijwilligers langdurig binden vraagt veel tijd en energie.

Humanitas heeft de wens van vrijwilligers om zich in het vrijwilligerswerk te kunnen ontwikkelen en te leren opgepakt, haar trainingen weer onder de loep genomen en het 'geitenwollensokken'-imago van zich afgeschud.

### **Duurzaam werken en financiering**

Wat het lastig maakt is dat fondsen alleen tijdelijke projectfinanciering bieden terwijl het werk van bijvoorbeeld 'Home Start' duurzaam is. Daarom is financiële ondersteuning van de gemeente Den Haag zo van belang. "Het is belangrijk om naar de gemeente Den Haag goed inzichtelijk te maken waar we mee bezig zijn en waar we in ons werk tegenaan lopen. Dat leidt tot meer begrip van de gemeente en inzicht in wat we doen. En het belang daarvan, ook als de beoogde resultaten niet helemaal worden gerealiseerd", licht Vink toe.

Het vraagt extra tijd en energie omdat vrijwillige bestuursleden de subsidieaanvragen verzorgen. Zij hebben daarbij ondersteuning van betaalde krachten nodig.

Om nieuwe fondsen te werven heeft Humanitas nieuwe onderwerpen binnen een bepaald thema of onderdelen van het werk uitgelicht, zoals een specifieke training voor vrijwilligers gericht op de complexere problemen. Op die manier lukt het om toch weer fondsen bereid te vinden te financieren, maar ook dat kost wel extra tijd en energie.

### **2.3 Rode Kruis**

*"Leuk gesprek en eyeopener hoe je tegen vrijwilligers aankijkt, en een aansporing om daarover weer na te denken en te kijken welke andere mogelijkheden er zijn."*

*Daphne Talbot-Kleizen,  
Leidinggevende afdeling Den Haag-Rijswijk-Wassenaar*

Het Nederlandse Rode Kruis is een vereniging die bestaat uit ongeveer 14.000 vrijwilligers en 41.000 Ready2Helpers. In heel regio Haaglanden zijn 700 vrijwilligers actief, in de afdeling Den Haag-Rijswijk-Wassenaar ongeveer 300 vrijwilligers.

Het Rode Kruis helpt mensen in nood en doet aan preventie door: paraat te staan bij een lokale ramp, tijdens de coronacrisis en 's zomers op de strandpost in Scheveningen; EHBO te verlenen op bijna elk Haags event; kwetsbare doelgroepen te ondersteunen; EHBO cursussen te organiseren voor inwoners van Den Haag; voorlichting te geven over Humanitair Oorlogsrecht (HOR) en '112 bellen' op basisscholen; en met het project 'Goed voorbereid' een burgerhulpnetwerk te beheren.

### **Flexvrijwilligers, maatwerk en extra inspanning**

Mensen willen steeds meer op projectbasis vrijwilligerswerk doen. Naast het aantal vaste vrijwilligers groeit het aantal flexvrijwilligers sterk. Voor veel mensen is de ruimte in de agenda beperkt om iets aan vrijwilligerswerk te doen. Vrijwilligers voor 'vaste' functies zoals bestuursfuncties met een grotere verantwoordelijkheid, zijn moeilijk te vinden, zoals nu een voorzitter. "Mensen worden voor heel veel dingen gevraagd, dus we proberen al taken op te splitsen, zoals bestuursfuncties, waar we dan van één functie twee functies maken met een kleiner takenpakket", legt Talbot-Kleizen uit.

Het Rode Kruis wil meer tijd en ruimte bieden voor maatwerk als het gaat om inzet van vrijwilligers. Dat vraagt volgens Talbot-Kleizen "een goede, efficiënte planning om mensen te matchen aan een taak, die bij hen past en in hun agenda past. Je bent een soort uitzendbureau voor kortstondige klussen." Verschillende projecten zijn in stukjes gehakt

qua taken, die aansluiten bij een bepaalde expertise van een vrijwilliger en bij de tijd die een vrijwilliger beschikbaar heeft. “Er is een vrijwilliger die vanuit haar kunde alleen projectbeschrijvingen maakt. Eerst voor één bepaald project, maar later ging zij dat ook voor andere projecten doen”, haalt zij als voorbeeld aan. Ze constateert dat de vraag naar vrijwilligers hierdoor groeit, wat meer tijd en inzet vraagt om mensen aan zich te binden. “Vrijwillige trainers zijn vaak moeilijk voor langere tijd te behouden. We proberen hen te ontlasten door bepaalde werkzaamheden, die voor hen te veel zijn, over te laten nemen door beroepskrachten. Per trainer verschilt dit. Wij bieden hen op deze manier vrijwilligerswerk op maat aan”.

### **Vrijwilligersgolf in coronatijd**

Bij een onverwachte crisis blijken veel Hagenaars bereid om zich (extra) in te zetten. In de coronatijd diende zich in korte tijd een heel groot aantal vrijwilligers tegelijk aan, een golf die normaal niet voorkomt. Tegelijkertijd zijn veel evenementen ‘on hold’ gezet. Dat vraagt extra veel tijd en inspanning volgens Daphne Talbot-Kleizen: “Als er zich veel mensen voor korte tijd, of in het geval van corona plotseling, aanbieden, vraagt dit extra veel tijd aan begeleiding om te zorgen dat mensen op een goede manier ingezet kunnen worden. Maar ook om vrijwilligers, die door het evenementenverbod nu niet ingezet worden, betrokken te houden”.

Onder ouderen constateert ze een knelpunt: “Ouderen zijn goed vertegenwoordigd onder onze vrijwilligers, maar daar diende zich in coronatijd aan dat veel van hen vanwege hun eigen gezondheid en veiligheid, hun activiteiten als vrijwilliger moesten staken. Chauffeur zijn voor het busje kon bijvoorbeeld niet meer. Het is een vraag hoe we met hen verder kunnen gaan.”

### **Expats, studenten en vrijwilligerswerk**

Er dienen zich veel Engelstalige vrijwilligers (expats) aan, die iets voor de stad willen betekenen en bijvoorbeeld mensen zonder documenten helpen uit de Filipijnen of Nigeria, die ook Engels spreken. En ook melden zich veel studenten (geneeskunde & bestuurskunde), die graag vrijwilligerswerk willen doen om ervaring op te doen, hun CV te verbeteren, netwerkcontacten op te doen als opstap naar een betaalde baan.

### **Hogere lat voor vrijwilligers en binding**

Talbot-Kleizen signaleert dat er steeds meer van vrijwilligers wordt verwacht: “Vrijwilligers moeten bijvoorbeeld in hun vrijwilligerswerk bepaalde kennis en kwaliteiten hebben om de veiligheidsaspecten van ons vrijwilligerswerk te waarborgen. We vragen onze vrijwilligers om daarvoor extra trainingen te volgen. Dat vraagt van ons een inspanning hoe je hen daarin mee krijgt. En hoe je vrijwilligers vasthoudt, terwijl er steeds meer tijdsinvestering van hen wordt verwacht”.

## **2.4 VluchtelingenWerk**

*“Leerzaam gesprek en ik ben benieuwd naar de uitkomsten. Het is goed om de handen ineen te slaan in Den Haag.”*

*Paula Verstelle, Senior Teamleider Den Haag-Westland*

In Den Haag zijn ongeveer 300 vaste vrijwilligers actief, van wie 80 maatjes. In de tijd van de grote vluchtelingenstromen een aantal jaar geleden dienden zich in korte tijd 1000 vrijwilligers aan, die een helpende hand wilden bieden. Zij zijn ingezet voor projectactiviteiten in de buurt, in de crisisopvang, bij partnerorganisaties van het samenwerkingsplatform Vluchtelingen en deels bij de reguliere dienstverlening van VluchtelingenWerk. Landelijk zijn er tussen de 11.000 en 12.000 vrijwilligers. VluchtelingenWerk Den Haag begeleidt vluchtelingen op het gebied van asielprocedures, juridische vragen, huisvesting, integratie, taal en eventueel terugkeer. Ook geeft ze voorlichting op scholen en bij organisaties.

### **'Time- en talentmanagement'**

"Mensen hebben een drukke agenda, ze willen zich wel inzetten, maar flexibeler, omdat ze minder tijd beschikbaar hebben. Veel studenten of jongeren zoeken bijvoorbeeld in de zomer naar vrijwilligerswerk. Ook de eigen wensen staan meer centraal, mensen zoeken naar wat ze zelf willen en kunnen", brengt Verstelle als eerste punt naar voren als het gaat om trends en ontwikkelingen.

Van de medewerkers van VluchtelingenWerk vraagt dit meer tijd en aandacht voor talentmanagement om een goede match te maken tussen wat zij te bieden hebben en wat de vrijwilliger wil.

### **Flexibel vrijwilligerswerk**

VluchtelingenWerk speelt in op het feit dat veel mensen door de week overdag werken en alleen 's avonds of in het weekend beschikbaar zijn. Ze biedt de mogelijkheid voor flexibel vrijwilligerswerk zoals 'online vrijwilligerswerk'. Vrijwilligers kunnen zo op een moment dat het hen schikt cliënten te woord te staan. Veel diensten, zoals advies in belastingzaken, zijn online goed te verlenen in de huidige context. "Soms kunnen we avondwerk aanbieden, daar proberen we mogelijkheden binnen onze organisatie op af te stemmen. We bieden steeds meer flexwerk aan en zoeken nieuwe werkvormen zoals met taken werken in plaats van met functies", licht Verstelle verder toe. "Maar dat moet nog structureler worden ingebed. Ook taken voor bijvoorbeeld 2 uur per week." Voor een korte periode, bijvoorbeeld voor een maand, is het voor Vluchtelingenwerk lastiger om mensen vrijwilligerswerk te bieden. Dat vraagt relatief te veel tijd om te selecteren, VOG aan te vragen, in te werken en te begeleiden.

### **Samenwerking**

Veel kansen ziet Verstelle in de samenwerking met andere organisaties, die incidentele activiteiten willen organiseren voor hun cliënten. Zoals kerken die vluchtelingen één keer per maand een maaltijd aanbieden met hulp van hun eigen kerkelijke vrijwilligers.

### **Voldoende hoogopgeleide vrijwilligers**

In Den Haag zijn er veel mensen met een bepaalde expertise zoals op juridisch gebied, waarmee zij zich bij VluchtelingenWerk kunnen inzetten. Verstelle is daar blij mee: "Dat is voor ons een gelukkige omstandigheid, waardoor we niet veel moeite hebben om vrijwilligers te werven. Vooral hoogopgeleide studenten (o.a. uit Leiden, die wonen in Den Haag) en gepensioneerden willen zich inzetten." De Universiteit Leiden is bovendien van plan om haar activiteiten in Den Haag uit te breiden.

Ook voor maatschappelijke taken bieden zich genoeg vrijwilligers en stagiaires aan en voor het tolken voor bijvoorbeeld Arabische cliënten, zijn mensen met een migratie-achtergrond actief. Voor receptiewerkzaamheden is het wel moeilijker om vrijwilligers te werven.

### **Omloopsnelheid vrijwilligers**

De doorloop van vrijwilligers gaat wel snel. Dat vraagt van deze organisatie om intensief te blijven werven en om een professionele cyclus van doorlopend werven-inwerken-begeleiden-uitleiden op orde te hebben in haar vrijwilligersmanagement.

### **Corona en vrijwilligers**

In coronatijd is VluchtelingenWerk veel meer online gaan werken. Dat heeft nieuwe vrijwilligers aangetrokken, die dat leuk vinden, terwijl anderen daardoor juist zijn afgehaakt. “We merken ook dat we door corona een aantal vrijwilligers hebben moeten loslaten, die vanwege hun gezondheid afhaken”, merkt Verstelle op.

### **Toename ‘regeldruk’**

In gemeenten komen steeds meer subsidie- en aanbestedingsregels, waarbij naar prestaties en samenwerking wordt gevraagd. Verstelle signaleert dat dit voor vrijwilligers veel administratief werk met zich meebrengt, waardoor ze afhaken. Ze vindt het belangrijk om een informele structuur te houden om dit te voorkomen.

## **2.5 De Zonnebloem**

*“Toch altijd weer leuk en goed om hierbij stil te staan, met afstand weer even anders te kijken naar ons werk en op nieuwe ideeën te komen.”*

*Connie Mennens, districtshoofd & leidinggevende  
Esmé van der Helm, districtshoofd*

Landelijk kent de Zonnebloem ongeveer 33.000 vrijwilligers. Den Haag kent met 8 plaatselijke afdelingen plus een regiobestuur circa 300 unieke vrijwilligers die samen bijna 400 vrijwilligersrollen vervullen.

Bij de Zonnebloem als vereniging draait het om mensen. Deze organisatie brengt mensen bij elkaar en staat voor ze klaar. Door de inzet van vrijwilligers wil ze het welzijn bevorderen van en hulp bieden aan langdurig lichamelijk zieken, lichamelijk gehandicapten en lichamelijk hulpbehoevende ouderen – vooral diegenen onder hen die dreigen te vereenzamen.

De Zonnebloem streeft naar een samenleving waarin mensen met een lichamelijke beperking niet door meer praktische zorgen gehinderd worden dan ieder ander. Door haar sociale en recreatieve activiteiten verrijkt deze vereniging het leven van mensen met een lichamelijke beperking en dat van haar vrijwilligers.

### **Groei flexibel vrijwilligerswerk**

Onder vrijwilligers is er een sneller verloop dan voorheen toen vrijwilligers soms wel 20 jaar bij de Zonnebloem bleven. Mensen hebben minder tijd beschikbaar en lijken meer voor flexibel vrijwilligerswerk te voelen. Ze willen meer projectmatig actief zijn of één taak uitvoeren, liever niet teveel vergaderen of aan trainingen deelnemen. Maatwerk wordt steeds belangrijker. Mennens en Van der Helm: “We willen onze organisatie flexibeler inrichten, minder rigide alle taken in bestuursfuncties gieten en meer met werkgroepen

werken, die praktisch uitvoerende taken van de besturen overnemen. Voor dit soort werk kun je makkelijker vrijwilligers vinden. De nieuwe wijkcontactpersonen en wijkcoördinatoren kunnen activiteiten organiseren in direct contact met de vrijwilligers.” De Zonnebloem wil ook meer flexibel vrijwilligerswerk aanbieden zoals ze al doet met chauffeurstaken of de mogelijkheid om actief te zijn als vakantievrijwilliger. “Met vrijwilligers die niet actief zijn, maar nog wel in ons bestand staan, willen we in gesprek om te kijken wat zij nog voor de Zonnebloem kunnen betekenen. Dat mensen minder tijd hebben voor trainingen proberen we op te lossen door de trainingen te koppelen aan vergaderingen of deze online in de vorm van workshops aan te bieden”, lichten Mennens en Van der Helm toe.

### **Grote omloopsnelheid bestuursfuncties**

Voor de praktisch uitvoerende taken zijn nog voldoende vrijwilligers te vinden. Maar er zijn wel veel meer bestuursvacatures dan 10 jaar geleden, mensen stappen sneller op. In de besturen<sup>7</sup> – de Zonnebloem is een vereniging – is de omloopsnelheid groot. Mennens en Van der Helm signaleren dat er steeds minder mensen de verantwoordelijkheid van een bestuurslid – in het bijzonder de functies van voorzitter en penningmeester - op zich willen nemen. Voor de bestuursfuncties voor bezoekwerk en activiteiten zijn nog wel voldoende bestuursleden te vinden.

Om het afnemende aantal bestuursleden het hoofd te bieden heeft de Zonnebloem verschillende stappen gezet. Er vinden steeds meer fusies tussen afdelingen van de Zonnebloem plaats, waardoor er minder bestuursleden nodig zijn. Om helder te krijgen om welke redenen bestuursleden zo snel afhaken, soms al na een jaar, komt er een onderzoek. En er is meer aandacht voor het landen en inwerken van bestuursleden door middel van de ontwikkeling van het uitgebreide scholingsaanbod voor bestuurders:

- startgesprek over structuur en manier van werken de Zonnebloem;
- functiegerichte workshops gericht op besturen en eigen taak;
- besturendagen over hoe het nationaal bureau en de afdelingen werken;
- thematische workshops, bv. over ‘eenzaamheid’ en ‘grenzen stellen’.

Een ander initiatief is dat districtshoofden en het landelijke bureau besturen meer gaan helpen bij de werving van vrijwilligers.

### **Vernieuwing vraagt omslag**

Nieuwe bestuursleden die jonger zijn of een andere culturele achtergrond hebben, geven nieuwe input, maar tegelijk is er een kloof met de bestaande bestuursleden. Het is voor de nieuwe bestuursleden met andere ideeën lastig om bij hen aan te sluiten, ook al staan die er open tegenover.

Maar de vernieuwing gaat verder dan dat. “Voor onze organisatie is het niet alleen belangrijk om nieuwe vrijwilligers te vinden, maar ook nieuwe deelnemers en gasten geven een verfrissende impuls. Ook daar kunnen we lokaal nog een verbetering in maken om te voorkomen dat we een ‘te gesloten’ groep worden”, leggen Mennens en Van der Helm uit.

---

<sup>7</sup> Bij de Zonnebloem als vereniging spelen de plaatselijke besturen een belangrijke rol, waaronder voor het aannemen van vrijwilligers. Het is een getrapte landelijke organisatie met allerlei onderafdelingen op regionaal en stedelijk niveau.

### **Nieuwkomers en cultuurverschillen**

Een toenemend aantal nieuwkomers<sup>8</sup> wordt vrijwilliger. De Zonnebloem wil gaan samenwerken met Samen Haags om nieuwkomers een mogelijkheid te bieden om als vrijwilliger te leren en nieuwe ervaringen op te doen. Het biedt hun de kans om de taal te leren en zij bieden op hun beurt de gasten/deelnemers tijd en aandacht. In andere steden werkt de Zonnebloem al met soortgelijke projecten.

Over de aandacht die de Zonnebloem wil geven aan cultuurverschillen binnen hun organisatie vertellen Mennens en Van der Helm het volgende: “Nieuwkomers kunnen wij binnen de Zonnebloem nog meer ondersteunen om goed te landen in de afdelingen. Dat vraagt ondersteuning op maat om te zorgen dat de samenwerking met bestaande vrijwilligers goed verloopt. Er is onder nieuwkomers sprake van een andere cultuur met een andere manier van werken en zij zijn veelal niet hoogopgeleid. Zij zijn minder gewend om in een formele organisatie vrijwillig actief te zijn en doen dat zelf eerder in familieverband of binnen een moskee of (migranten)kerk.”

Maatwerk kost echter tijd en energie, bijvoorbeeld door het voor- en nabespreken van een bestuursvergadering of het organiseren van een startbijeenkomst. En het toerusten van afdelingen om op eigen kracht te leren en werken en omgaan met de nieuwkomers kost ook tijd en energie.

### **Nieuwe vrijwilligers en motivatie**

“We moeten meer tijd en energie steken om mensen gemotiveerd te houden en interactief zijn. Nieuwe vrijwilligers verwachten dat. Voor oudere vrijwilligers hoeft dat niet, dus daar zit ook een spanningsveld”, signaleren Mennens en Van der Helm. Het kost de medewerkers van de Zonnebloem veel tijd en energie om nieuwe vrijwilligers in te werken en te begeleiden. Ze merken dat om die reden bestuursleden van de Zonnebloem minder snel in zee willen gaan met mensen die minder intrinsiek gemotiveerd zijn zoals mensen die verplicht vrijwilligerswerk moeten doen. De reden is dat deze mensen relatief kort vrijwilliger blijven en weer vertrekken zodra ze werk hebben.

Mennens en Van der Helm zien hier een taak voor districtshoofden om toch te proberen voldoende nieuwe vrijwilligers te vinden en binden. Om vrijwilligers langer te binden heeft de Zonnebloem een model ontwikkeld om met behulp van mentorvrijwilligers op tussentijdse momenten te monitoren of nieuwe vrijwilligers nog begeleiding of scholing nodig hebben - of misschien iets anders binnen deze organisatie willen gaan doen.

---

<sup>8</sup> Immigranten, asielzoekers en vluchtelingen.

## 3 | Werving vrijwilligers en nieuwe doelgroepen

Het jaar van de vrijwilliger in 2021 onder het motto ‘Mensen maken Nederland’ is voor het NOV het sein geweest om zogenaamde expedities te starten om nieuwe gezichten bij vrijwilligerswerk te betrekken.<sup>9</sup> Met nieuwe gezichten bedoelen ze nieuwe vrijwilligers uit een andere doelgroep dan de groep vrijwilligers die nu in organisaties vertegenwoordigd zijn. Bij nieuwe doelgroepen denken zij bijvoorbeeld aan jongeren of mensen met een andere culturele achtergrond, met een speciale interesse, expertise of talent of met een beperking.

In dit hoofdstuk staat beschreven hoe het huidige vrijwilligerspotentieel van de vijf bevraagde vrijwilligersorganisaties is samengesteld en welke doelgroepen zij nog graag willen bereiken om bij hun organisaties te betrekken voor vrijwillige inzet. Ook vroeg ik welke ideeën zij hebben om die doelgroepen te bereiken, mede op basis van de trends en ontwikkelingen, die zij in het vorige hoofdstuk hebben benoemd.

### 3.1 Buddy Netwerk

Buddy Netwerk heeft over het algemeen meer vrouwen als vrijwilliger en veel jongeren onder de 25 jaar. Vrijwilligers in de leeftijdscategorie 35-55 jaar maken wel deel uit van het vrijwilligersbestand, maar zijn nog onder vertegenwoordigd.

Er komen wel steeds meer vrijwilligers met verschillende culturele achtergronden. Buddy Netwerk staat voor diversiteit, ook in haar contacten met allerlei organisaties in de stad.

#### Zichtbaarheid in de stad

Buddynetwerk bereikt nieuwe vrijwilligers door zichtbaar te zijn in de stad via moderne media, haar contacten en samenwerking met diverse partijen. De boodschap ‘doe iets voor een ander’ sluit aan bij de behoefte van mensen die zich voor een ander willen inzetten en iets voor anderen willen betekenen. “Als een boodschap mensen raakt, komen ze in beweging”, is een vaste overtuiging van Else Kodde.

#### Leef- en systeemwereld verbinden

Buddy netwerk zou graag werknemers van bedrijven en ambtenaren bij haar vrijwilligerswerk betrekken. “Mensen uit het bedrijfsleven en ambtenaren kunnen mogelijk een stukje van hun tijd te investeren in vrijwilligerswerk om zich in te zetten voor de samenleving. Leef- en systeemwereld worden zo met elkaar verbonden, zodat je ziet en voelt wat er leeft in de Haagse samenleving.”, meent Else Kodde.

In Den Haag als ambtenarenstad ziet Kodde kansen voor hen om te participeren in vrijwilligerswerk, binnenkort volgt daarover een gesprek. Ze is ervan overtuigd dat je door elkaar te zien en te ontmoeten dezelfde taal leert spreken: “Via het vertellen van verhalen willen we laten zien wat je kunt betekenen voor de medemens.”

#### Baanlozen versterken

Buddy Netwerk zou ook graag in gesprek gaan met het UWV om te kijken hoe zij mensen zonder baan bij haar vrijwilligersactiviteiten kan betrekken. Door vrijwilligerswerk kunnen zij

---

<sup>9</sup> Zie [www.nov.nl/mensenmakennederland/expedities](http://www.nov.nl/mensenmakennederland/expedities)



weer in hun kracht komen door deel uit te maken van Buddy Netwerk als organisatie, te leren en zo een stap te zetten naar een nieuwe baan.

### **Onderzoek studenten ‘partnerschap bedrijven’**

Twee vliegen in één klap slaat Buddy Netwerk door studenten onderzoek te laten doen naar de mogelijkheid van een partnerschap met bedrijven. Als informele zorgorganisatie is Buddy Netwerk flexibel en daar zit volgens Kodde de kans om met het bedrijfsleven samen te werken. “Niet om de expertise van bedrijven in te zetten, maar om hun mensen sociale vaardigheden op te laten doen en te laten zien wat hun rol als bedrijf is in de maatschappij.” Buddy Netwerk ziet vooral kansen bij het midden- en kleinbedrijf, want grote bedrijven zijn in Den Haag maar beperkt aanwezig.

### **Innovatiepot**

Het communicatiebudget van Buddy Netwerk is erg beperkt. Kodde zou graag een ‘innovatiepot’ voorstaan om in te kunnen spelen op maatschappelijke thema’s. Communicatie speelt daar een belangrijke rol in, maar daar moeten wel middelen voor beschikbaar zijn.

Een belangrijke innovatie die ze voorstaat is om cliëntgericht te gaan denken: “Niet over de cliënt praten door tal van hulpverlenende organisaties, die zich op de oplossing van de problemen van de cliënt richten. Maar de cliënt versterken om zelf weer stappen te zetten en daarbij helpen.”

### **Mobiele Buddy Balie**

Een laatste idee wat Kodde oppert is om een ‘Mobiele Buddy Balie’ in het leven te roepen om op locatie met mensen in gesprek te gaan. “In posters zit de kracht van herhaling, maar via deze ‘Mobiele Buddy Balie’ gaan we meer in gesprek met mensen in de wijk over ons werk.” In de week van de eenzaamheid hebben medewerkers van Buddy Netwerk verhalen verteld over hun werk om het levendig te maken. De lijfkreet van Kodde is: “Ga buiten spelen, want buiten ontmoet je de leefwereld, daar leer je elkaar kennen en kun je samen optrekken.”

## **3.2 Humanitas**

In deze regio heeft Humanitas grotendeels een wit, hoogopgeleid vrijwilligersbestand met een overwegend Westerse achtergrond. Home Start drijft op voornamelijk vrouwelijke vrijwilligers, omdat er gewerkt wordt met moeders. Bij de ‘Thuisadministratie’ zijn er veel ‘doeners’ actief, praktisch ingestelde mensen, vooral mannen. Een project als ‘Tandem’ is qua leeftijd en sexe meer gemêleerd.

### **Historisch: Witte cultuur**

Humanitas heeft over het algemeen in Nederland het imago van een organisatie van witte Nederlanders. De organisatie is na de oorlog als tegenhanger van christelijke instellingen, die ook ‘wit’ waren, ontstaan als een organisatie die voor iedereen toegankelijk is. “Het is lastig om die witte cultuur om te buigen als daarin sinds je ontstaan je ‘roots’ liggen. We werken in een formele structuur, wat voor mensen uit zuidelijke landen minder gewoon is. Zij zijn gewend om in informele verbanden te werken.” licht Vink toe.

Humanitas heeft landelijke werkgroepen van vrijwilligers in het leven geroepen die nadenken over een nieuwe, moderne organisatiestructuur.

### **Huiskamer in de buurt & culturele diversiteit**

Humanitas heeft in Den Haag nu een pand aan de straat in een woonwijk - letterlijk en figuurlijk laagdrempelig. Het is een nieuwe locatie midden in Escamp tussen (nieuwe) doelgroepen die ze graag wil bereiken. Vink is er blij mee en vertelt dat Humanitas met de nieuwe locatie een 'huiskamergevoel' wil uitstralen. Voor de nieuwe plek in de buurt zoeken ze nog naar een passende naam: "We zijn nu gehuisvest in een wijk met veel bewoners met een andere culturele achtergrond dan de Nederlandse. Dat biedt kansen om ons werk bij hen voor het voetlicht te brengen. In wijk- en buurthuizen kunnen we voorlichting gaan geven over wat we doen."

De organisatie heeft al wel vrijwilligers met een Surinaamse achtergrond, maar zou ook graag Turkse of Marokkaanse mensen bereiken om vrijwilliger te worden.

### **Aansluiten bij jongeren - I**

Humanitas wil zich meer richten op jongeren, ook in het bestuur, waarin vooral ouderen vertegenwoordigd zijn. Dat vraagt nogal wat van een bestuurlijk ingerichte organisatie. Als voorbeeld geeft Vink dat in het huidige bestuur de zittingstermijn 4-8 jaar is: "Voor jongeren is dat een eeuwigheid. Loyaliteit is voor hen ouderwets, zij binden zich kortstondiger". Dat stelt de organisatie voor de vraag of zij daarin mee wil gaan of toch voor duurzaam vrijwilligerswerk kiest.

### **Aansluiten bij jongeren - II**

Voor de gezinnen die begeleiding krijgen van vrijwilligers, zijn jongeren zeer welkom. Voor oudere vrijwilligers is het veel moeilijker om aan te sluiten bij de leefwereld van jongeren die veel van social media gebruik maken. Vink meent dat de inzet van jongere vrijwilligers zou kunnen helpen om jongeren in het gezin beter te bereiken.

Ze hoopt die jongeren te vinden via jongerenafdelingen van jongerenbewegingen of politieke partijen en door voorlichting over het werk te laten geven door jonge deelnemers en vrijwilligers. Dat spreekt volgens haar andere jonge vrijwilligers meer aan.

### **Jongeren en communicatie**

"Jongeren kunnen methoden voor communicatie toepassen die beter aansluiten bij jongeren". Als voorbeeld haalt Vink aan dat één van de oudere vrijwilligers een boekje wilde schrijven over de geschiedenis van Humanitas om de doelgroep van vrijwilligers te verjongen. "Dat werkt dus niet meer. Jongeren zijn vooral met de toekomst bezig en veranderingen gaan nu veel sneller. Wij moeten daarin van hen leren in plaats van ons stoffige imago op hen over te brengen". Ze vindt het belangrijk om jongeren serieus te nemen en te vragen wat zij vinden.

### **Ex jonge Moeders helpen jonge moeders**

Via de doelgroep van ex-jonge moeders probeert Humanitas vrijwilligers te vinden die jonge moeders kunnen bijstaan. "Als we aanstaande moeders in de 'picture' zetten, dan reageren daar moeders op die zelf jong zwanger zijn geraakt in het verleden. Zij kunnen aanstaande moeders wegwijs maken. Ook via stagemarkten vinden wij jonge vrouwen die al op jonge leeftijd zwanger waren en nu op hun eenentwintigste alsnog een opleiding beginnen"

vertelt Vink gedreven.

Voor moeders in de buurt is er het plan om koffieochtenden te gaan organiseren.

### **Ex-cliënten als vrijwilliger**

Mensen die ondersteuning hebben gehad van vrijwilligers vergeten niet wat dit project voor hen heeft betekend. Als voorbeeld noemt Vink dat vrijwilligers nog steeds op verjaardagen van ex-cliënten worden uitgenodigd, ook al is het traject al jaren afgerond. Daarom lijkt het haar een goed idee om het eigen cliëntenbestand ook als ingang te gebruiken om vrijwilligers te werven. Ex-cliënten willen graag iets betekenen voor andere cliënten van Home-Start, zodra hun eigen kinderen groter zijn geworden.

### **Drempel voor mensen met beperking**

Voor mensen met een beperking is het lastig om als vrijwilliger bij Humanitas actief te zijn bij de thuisprojecten. Dat vrijwilligerswerk vindt plaats bij mensen thuis, waar drempels en trappen voor hen als vrijwilliger een belemmering vormen.

### **Baanlozen: vrijwilligerswerk als leerervaring**

Humanitas zou in de Haagse regio graag contact hebben met het UWV of de Dienst Sociale Zaken over de vrijwillige inzet van mensen met een uitkering. Vink noemt het wel een belemmering dat mensen die (langdurig) zonder werk zitten beschikbaar moeten blijven voor de arbeidsmarkt. En dat kan een drempel zijn om vrijwilligerswerk te doen. Aan de andere kant kunnen mensen zonder baan veel leren als vrijwilliger. Er is wel enig werk- en denkniveau van belang en de minimumleeftijd is 21 jaar. Het is niet zo dat iedereen diploma's hoeft te hebben, maar per projectthema zijn bepaalde competenties gewenst. "We hebben een heel goed opleidingsprogramma voor vrijwilligers met naast de training ook terugkombijeenkomsten, extra modules zoals leren omgaan met ouderen & mishandeling of de KOPP-training over kinderen & ouders met psychische problemen. Vrijwilligers leren hoe zij met deze situaties om kunnen gaan in hun vrijwilligerswerk", verduidelijkt Vink de manier waarop Humanitas helpt om competenties te ontwikkelen. Ze zou het fijn vinden als de gemeente bevordert dat mensen met een uitkering daaraan deel kunnen nemen. Het feit dat zij voor de arbeidsmarkt beschikbaar moeten blijven belemmert dit nog vaak, waardoor mensen deze training niet mogen volgen. En dat terwijl het maar om een belasting van 4 uur per week gaat. Dus zelfs met betaald werk is het nog mogelijk de lessen te volgen.

### **Samenwerking in de buurt**

In het pand naast hen zit de organisatie Yasmine, die onder andere taallessen voor vrouwen verzorgt. Voor Home-Start is voor vrijwilligers een minimaal taalniveau vereist. "We zouden samen een project kunnen starten om de taal ook in de praktijk te oefenen via vrijwilligerswerk. Ook met andere organisaties uit de informele zorg, zoals die Haghe Groep, Detentie & jongeren en andere hulpverlenende instellingen in de buurt, kunnen we verbindingen aangaan om activiteiten op elkaar aan te laten sluiten" somt Vink als mogelijkheden op. Zo kunnen deze organisaties een 'informeel zorgrijtje' vormen, wat onderling stimulerend werkt en zorgt voor bekendheid onder de buurtbewoners. "We zitten dichtbij de mensen in de buurt en zij praten er met elkaar over."

Intensievere samenwerking met de professionele zorg staat ook op de agenda, maar dan wel met behoud van de eigenheid van het vrijwilligerswerk. Het is niet de bedoeling om het

‘afvoerputje’ (van te complexe cliënten) van de zorg te worden.

### **Flexibel vrijwilligerswerk**

De wens is om het aanbod van vrijwilligerswerk flexibel houden, bijvoorbeeld door inloopsprekuren uit te breiden naar verschillende dagen, maar dan wat korter. Dat biedt ruimte voor vrijwilligers om zich op verschillende dagen in te zetten voor een kortere tijd en minder vaak.

Die flexibiliteit kan het voor grote bedrijven ook mogelijk maken om hun personeel met doorbetaling van salaris een aantal uur vrijwilligerswerk te laten doen.

### **Doelgroepgerichte wervingscampagne**

Een laatste suggestie van Vink is om een goed doordachte wervingscampagne op te zetten gericht op een bepaalde vrijwilligersdoelgroep, eventueel in samenwerking met andere vrijwilligersorganisaties. Voor de kosten daarvan kan een bedrijf of onderneming gevraagd worden om bij te dragen in het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen.

## **3.3 Rode Kruis**

In het vrijwilligersbestand bij het Rode Kruis in de afdeling Den Haag-Rijswijk-Wassenaar zijn jong en oud zijn vertegenwoordigd tussen 18 en 70 jaar. De verhouding man-vrouw is goed verdeeld. Bij de sociale activiteiten zijn ook mensen met een andere culturele achtergrond actief. Bij evenementen is het vrijwilligersbestand overwegend ‘wit’.

En veel studenten doen vrijwilligerswerk voor deze afdeling.

### **Wijkwinkel weg, diversiteit weg – nieuwe impuls**

Mensen met een andere culturele achtergrond dan de Nederlandse maken minder deel uit van het vrijwilligerspotentieel. In de tijd dat het Rode Kruis nog wijkwinkels had, waren zij beter vertegenwoordigd en ontstonden er op natuurlijke wijze relaties. Die wijkwinkels zijn er niet meer en daarmee raakte de afdeling deze doelgroep kwijt. “Bij de evenementenhulp en EHBO-cursussen zouden we graag meer vrijwilligers met verschillende culturele achtergronden willen betrekken. Onze samenleving is multicultureel en ik vind het belangrijk om dat ook terug te zien in onze organisatie. Ik heb er vertrouwen in dat mensen met verschillende culturele achtergronden zich bij ons thuis voelen”, onderstreept Talbot-Kleizen. “Ons werk kan hun een versterkte onderlinge betrokkenheid bieden, een gemeenschapsgevoel en zorg voor elkaar. In coronatijd merkten we dat veel mensen iets willen doen en iets voor elkaar willen betekenen. Dat kan via ons vrijwilligerswerk.”

Zij noemt als mogelijkheid om tijdens multiculturele bijeenkomsten of festiviteiten het werk van het Rode Kruis te promoten. “Of bijvoorbeeld in samenwerking met het Vadercentrum. Daar hebben we al gesprekken mee gevoerd en we zijn er al geweest om over onze activiteiten te vertellen. Eén van onze Marokkaanse medewerkers heeft daar voorlichting gegeven tijdens het bezoek. We kunnen ook voorlichting geven via partners of bij buurthuizen en verpleeghuizen.”

Een gesprek met PEP zou volgens haar goed kunnen helpen om van hun kennis en expertise gebruik te maken rond de vraag hoe je doelgroepen met verschillende culturele achtergronden zou kunnen bereiken. “Maar eigenlijk moeten we er eerst zelf eens goed over nadenken hoe we mensen met een andere culturele achtergrond bij ons werk kunnen

betrekken”, vindt Talbot-Kleizen.

### **Netwerken I: Studenten en leerervaring**

Het lukt goed om studenten bij het vrijwilligerswerk van het Rode Kruis te betrekken. Dat heeft te maken met netwerkrelaties en bepaalde activiteiten die geschikt zijn voor studenten van bepaalde studierichtingen of de combinatie van beide. Studenten kunnen ervaring en netwerkcontacten opdoen, hun CV verbeteren en vrijwilligerswerk gebruiken als opstap naar een betaalde baan.

De inzet van studenten is niet zomaar ontstaan, maar door contacten in het netwerk. Het Rode Kruis hield in coronatijd in ziekenhuizen controles en deed thuistesten in samenwerking met huisartsen, waardoor er steeds meer linken ontstonden in de medische hoek en met studenten Geneeskunde. Zo is het idee ontstaan om hen in te zetten bij activiteiten van het Rode Kruis.

Het contact met de studenten Bestuurskunde ontstond omdat een vrijwilliger van het Rode Kruis bestuurskundige is en weer les ging geven aan de hogeschool. Talbot-Kleizen: “Hij vertelde studenten over zijn ervaringen bij het Rode Kruis. Zo ontstond het idee om onderzoek te gaan doen in het kader van het project ‘Weerbare stad’. Studenten onderzochten hoe het Rode Kruis mensen kan bereiken in de Schilderswijk die grote problemen hebben met de hitte, die in de zomers op hen een steeds grotere impact heeft.”

### **Netwerken II: samenwerking organisaties & deelnemers**

Een andere manier is om via netwerkcontacten en relaties met andere organisaties op het spoor te komen van behoeften van bepaalde groepen. “Via Stek en wijkwinkel ‘Bij Betje’ in Moerwijk kwamen we op het spoor van een groep Filipijnse mensen, die te maken hadden met voedselproblemen. Zij spraken over het algemeen Engels, dus we konden ook Engelstalige vrijwilligers in gaan zetten. Vervolgens keken we naar hun gezondheid en probeerden hen zo ver te krijgen een EHBO-cursus te volgen om vervolgens als vrijwilliger hun kennis weer binnen de eigen groep van Filipijnse mensen aan te kunnen bieden”, licht Talbot-Kleizen toe.

Een andere manier om deelnemers te betrekken als vrijwilligers is om via bestaande activiteiten, zoals EHBO-lessen, deelnemers te benaderen om zich in te zetten bij evenementenhulp of communicatieve activiteiten.

Bij samenwerking met gelijkgestemde organisaties denkt ze bijvoorbeeld aan Schroeder van de Kolk of de Stedelijke Ouderencommissie (SOC).

Ook via verhuur van ruimtes dienen zich soms weer nieuwe vrijwilligers aan.

### **Expats**

In Den Haag willen expats graag iets betekenen voor de Haagse samenleving. De taal is wel een uitdaging en het vraagt een inspanning om Engelstalige vrijwilligers goed te matchen of bijvoorbeeld anders in te zetten. Ze kunnen bijvoorbeeld fondsen werven in hun eigen taal binnen de eigen expatkring, waar het Rode Kruis voorheen nog niet actief was. Een andere mogelijkheid is voedsel uitdelen aan mensen zonder documenten die dezelfde taal spreken als de expatvrijwilliger.

### 3.4 VluchtelingenWerk

Landelijk gezien is de grote meerderheid van vrijwilligers bij VluchtelingenWerk wit en gepensioneerd. De diversiteit op het gebied van culturele achtergrond, leeftijd en wel of geen betaald werk neemt wel toe. De samenstelling van het vrijwilligersbestand in de Randstad is meer divers en daar zijn meer jongeren betrokken.

In Den Haag zijn onder vrijwilligers - meer dan in kleinere gemeenten, waar VluchtelingenWerk actief is – veel hoogopgeleide mannen actief, vaak gepensioneerden. De verhouding man-vrouw is niettemin redelijk gelijk.

Onder vrijwilligers is voldoende diversiteit. Veel jongeren, studenten en stagiaires zijn actief, en ook jonge werkenden en werkzoekenden, die werkervaring willen opdoen. Niet alleen hoger opgeleiden, ook jongeren op MBO- niveau of zonder opleiding. En redelijk veel mensen met een migratieachtergrond zetten zich in voor VluchtelingenWerk, bijvoorbeeld om te tolken.

Omdat er in Den Haag veel hoogopgeleide mensen wonen, heeft VluchtelingenWerk niet veel moeite om vrijwilligers te werven voor vrijwilligerswerk dat om een bepaalde expertise vraagt, bijvoorbeeld voor juridische werkzaamheden. Ook voor maatschappelijke taken bieden zich voldoende mensen aan, voor receptiewerkzaamheden is dat een stuk moeilijker.

#### **Diversiteit als brug naar de samenleving**

Er zijn verschillende groepen die VluchtelingenWerk nog graag meer vertegenwoordigd zou willen zien onder haar vrijwilligers: jonge werkende mensen van 30-40 jaar, mensen met minder opleiding die langdurig uit het arbeidsproces zijn of met een andere culturele achtergrond. Maar ook mensen die niet zo positief tegenover vluchtelingen staan. “Voor ons is het belangrijk om vluchtelingen zoveel mogelijk in contact te brengen met zo divers mogelijke vrijwilligers om zo een brug naar de samenleving te maken. Die diversiteit is ook van belang omdat de groep vluchtelingen ook divers is. Zo kun je bijvoorbeeld jonge vrijwilligers aan jonge vluchtelingen koppelen, en oudere vrijwilligers aan oudere vluchtelingen”, licht Verstelle toe.

#### **Diversiteit & de 5 B's**

Om diversiteit in je vrijwilligersorganisatie door te voeren vindt Verstelle het van belang om “in al je stappen – denk aan de 5 B's<sup>10</sup> - na te denken hoe je diverse mensen bij je vrijwilligerswerk kunt betrekken en wat je ze te bieden hebt.” Bijvoorbeeld door het flexibel aanbieden van deskundigheidsbevordering, de mogelijkheid bieden om werkervaring op te doen en zorgen dat mensen zich thuis voelen bij een vrijwilligersorganisatie.

#### **Vluchtelingen als vrijwilligersdoelgroep**

VluchtelingenWerk stimuleert vluchtelingen om anderen op weg te helpen zodra zij zelf hun weg hebben gevonden. Zij hebben zelf ook iets te bieden met hun kennis en ervaring. Vanuit vluchtelingen is er ook veel vraag naar stages of ervaringsplekken om te integreren, de taal te leren en als opstap naar betaald werk en zo te participeren in de samenleving. Voor sommigen is betaald werk niet haalbaar, zij zouden meer mogelijkheden moeten krijgen om ervaring op te kunnen doen zoals via Samen Haags. “Den Haag heeft in verhouding tot andere steden weinig aanbod van werk voor laagopgeleiden. Er is geen

---

<sup>10</sup> Binnenhalen, Begeleiden, Belonen, Behouden, Beëindigen

industrie terwijl veel statushouders niet werkend zijn, laag leerbaar en laagopgeleid. Dat vraagt veel begeleiding, maar weinig vrijwilligersorganisaties of bedrijven bieden daarvoor mogelijkheden”, zegt Verstelle.

Gemeente en vrijwilligersorganisaties zouden hierover met elkaar in gesprek moeten om te kijken wat ze hierin kunnen verbeteren.

### **Mensen met een beperking**

“Onder onze vrijwilligers hebben we wel mensen met een beperking, maar dat kunnen er nog meer worden. We hebben geen lift, maar beneden in ons pand zijn er wel mogelijkheden en vanuit huis werken zou ook goed kunnen”, zegt Verstelle.

Vluchtelingenwerk wil graag toegankelijk zijn voor mensen met een beperking. Soms lukt dat, zoals aanpassingen die er zijn gedaan voor een slechtziende vrijwilliger. Maar er is niet altijd geld voor.

### **Jonge werkenden 30-40 jaar**

Voor deze doelgroep zou VluchtelingenWerk de huidige digitale werkwijze in de avonden nog structureler willen organiseren en kijken wat voor taken er nog meer mogelijk zijn.

Verstelle: “In plaats van één contactpersoon zouden we ook twee contactpersonen voor één vluchteling kunnen hebben met ieder verschillende taken: één voor juridische zaken en de ander voor de sociale ondersteuning. Het persoonlijk contact en de verbinding blijven daarbij wel centraal staan.”

### **Leerlingen en vluchtelingen**

Op scholen voert VluchtelingenWerk het project ‘Bekend maakt bemind’ uit, een ontmoetingsproject om leerlingen al vroeg kennis te laten maken met (het leven van) vluchtelingen. Een vergelijkbaar project is gedaan met het Humanity House.

### **Ongedocumenteerden**

Voor deze groep is het heel moeilijk om vrijwilligerswerk te kunnen doen als is het alleen al omdat ze niet verzekerd kunnen zijn. Verstelle oppert dat “misschien de gemeente hierin iets kan doen, want deze groep wordt voor een deel wel gedoogd en zal er ook altijd zijn. In dat geval is het beter dat ze zich actief kunnen inzetten”.

### **Omscholen uit bijstand en begeleiding**

“Sporadisch hebben we mensen uit de bijstand en/of die langdurig zonder werk zitten als vrijwilliger. Met de komst van de Participatiewet hebben we daar op ingezet. Bijvoorbeeld iemand die wilde omscholen van de horeca naar sociaal werk en bij ons ervaring wilde opdoen”. Verstelle benoemt hierbij als aandachtspunt dat vrijwilligers uit deze doelgroep soms eerst meer begeleiding vragen en pas later iets kunnen betekenen voor de vrijwilligersorganisatie. “Eén op één inzet van deze doelgroep door koppeling aan een vluchteling vraagt bijvoorbeeld veel van een vrijwilliger. Daar is bij deze doelgroep van vrijwilligers eigenlijk extra begeleiding bij nodig en dat kost weer geld. Het zou mooi zijn als het UWV daarin iets kon betekenen.”

### **Geleid vrijwilligerswerk: motiveren, niet dwingen**

In ieder geval werkt het volgens haar niet om mensen met een bijstandsuitkering te dwingen om vrijwilligerswerk te doen. Gelukkig heeft de gemeente Den Haag daar ook niet

op ingezet. “Inzetten op motivatie en laten zien dat vrijwilligerswerk leuk, leerzaam en gezellig is helpt wel. De kunst is te laten zien wat er allemaal mogelijk is en wat het deze mensen te bieden heeft. Ze kunnen bijvoorbeeld vluchtelingen op weg helpen met alle praktische zaken rond hun woning en wegwijs maken in de wijk of helpen bij het digitaliseren van dossiers”, vindt Verstelle. Ze ziet daarbij voor PEP een goede rol weggelegd in de matching om beter bij elkaar te brengen wat er is aan vrijwilligerswerk en wat goed bij iemand zou passen. De statushouders zouden daar ook erg bij gebaat zijn.

### **Uitkerende instanties & vrijwilligerswerk**

Verstelle geeft nog aan dat het van belang is dat uitkerende instanties er positief tegenover moeten staan als iemand vrijwilligerswerk doet en dat niet moeten frustreren. “Soms horen we van een vrijwilliger met een bijstandsuitkering vervelende verhalen over de uitkerende instantie. Bijvoorbeeld dat iemand zijn 10 euro onkostenvergoeding voor vrijwilligers helemaal moet verantwoorden met bankafschriften om te laten zien waaraan het besteed is.”

### **Samenwerking bedrijven**

VluchtelingenWerk heeft wel enige ervaring met een dergelijke samenwerking, maar niet veel. Haag Wonen heeft bijvoorbeeld een keer een pand van deze organisatie opgeknapt. Verstelle ziet een rol voor PEP in het helpen van vrijwilligersorganisaties om buiten de kaders te denken en zo tot nieuwe vormen van samenwerking met bedrijven te komen.

## **3.5 De Zonnebloem**

Het gros van de vrijwilligers is wit en 60+. In de afdelingen zijn vooral vrouwen actief, in de besturen is de verdeling man/vrouw ongeveer gelijk.

De meeste vrijwilligers zijn laagopgeleid, binnen de besturen vaak wat hoger. In het vrijwilligersbestand zijn er vrijwilligers met en zonder baan. In het laatste geval gaat het dan vooral om gepensioneerden. Hoger opgeleiden die bestuurswerk doen, verrichten dat vaak naast hun baan. Ook jonge studenten zetten zich in.

### **Vrijwillige inzet voor studiepunten**

Al een aantal jaar betreft de Zonnebloem studenten van de Haagse Hogeschool als vrijwilliger in het kader van hun HBO-opleiding verpleegkunde. Voor hun vrijwilligerswerk krijgen zij studiepunten. Zij lopen een jaar lang stage als bezoeker/vrijwilliger van een van de deelnemers. Na dat jaar blijven altijd wel enkele studenten ‘hangen’ als vrijwilliger.

### **Mensen met beperking en 50+-ers**

“Mensen met een beperking hebben we niet veel onder onze vrijwilligers. Landelijk zouden we graag zien dat we meer 50+-ers (in plaats van 60+-ers) bereiken om bij ons vrijwilliger te worden”, zegt Mennens. In Den Haag is die laatstgenoemde groep overigens wel goed vertegenwoordigd onder vrijwilligers.

### **Witte cultuur**

Een ‘witte cultuur’ is bepalend voor bestuur en afdelingen bij de Zonnebloem. Deze leden werven vaak weer mensen met eenzelfde achtergrond. Van der Helm daarover: “Ik zie het in Den Haag als één van de grootste uitdagingen hoe we zorgen dat bestuur en afdelingen



open staan voor vrijwilligers met een andere culturele achtergrond en dat zij daar goed landen. Daarover willen we met hen in gesprek.”

### **Nieuwkomers**

Ook nieuwkomers – immigranten, asielzoekers en vluchtelingen – wil de Zonnebloem graag aan zich binden. Zij kunnen als vrijwilliger de taal oefenen, hun netwerk vergroten en leren hoe het is om in een organisatie te werken. Op hun beurt kunnen zij de gasten en deelnemers tijd en aandacht bieden.

“Met ‘Samen Haags’ willen we gestructureerd oppakken hoe we nieuwkomers kunnen inzetten voor vrijwilligerswerk. Door corona heeft dat een tijdje stilgelegen, maar we hebben er goede ervaringen mee in andere steden” vertelt Van der Helm.

### **Ambassadeurs & culturele diversiteit**

Verder wil de Zonnebloem mensen met een Turkse of Marokkaanse achtergrond meer bij haar werk betrekken. Bijvoorbeeld door bestaande vrijwilligers met een andere culturele achtergrond in te zetten als ambassadeur om andere mensen met dezelfde culturele achtergrond te bereiken. In de afdeling in Amersfoort bezoeken Marokkaanse vrouwen als vrijwilliger nu Marokkaanse deelnemers. Van der Helm merkt hierover op: “In Den Haag gebeurt dit nu nog incidenteel, zoals in Laak, maar we hopen dit verder uit te breiden met de komst - onlangs - van een nieuwe voorzitter met een Arabische achtergrond”.

### **Uitkeringsgerechtigden en baanlozen**

Mensen met een uitkering en langdurig baanlozen zijn voor de Zonnebloem moeilijke doelgroepen, zeker als zij tot vrijwilligerswerk worden verplicht en minder intrinsiek gemotiveerd zijn. “Het vraagt veel investering in deze mensen, terwijl zij er in veel gevallen na korte tijd weer mee stoppen. Ook als mensen weer werk hebben, zijn ze weer weg”, zo ervaren Mennens en Van der Helm. “We hebben wel mensen met deze achtergrond binnen en zijn van plan daar ook meer op in te zetten, maar we willen wel graag mensen die gemotiveerd zijn”.

### **Facebook en werving**

Landelijk heeft De Zonnebloem een Facebookpagina ingericht, waarop zij twee keer per jaar op postcodegebied betaalde advertenties plaatst. Dit levert veel nieuwe vrijwilligers op en werkt heel goed. Zo zijn in een vorige ronde 13 nieuwe Haagse bestuursleden gevonden.

Ook de TV-campagne van De Zonnebloem werkt goed qua werving.

Het project met de expats loopt goed, maar Van der Helm zou graag zien dat PEP weer vrijwilligersmarkten per stadsdeel of beursvloeren met bedrijven gaat organiseren. De rol van PEP om dat te faciliteren en daarin te bemiddelen is belangrijk.

Over de vrijwilligersvacatures en kandidatenbank van Den Haag Doet merkt Van der Helm nog op: “Het bestand lijkt wel te ‘vervuilen’. Dit geven ook geïnteresseerde vrijwilligers aan”. Vrijwilligers laten haar bijvoorbeeld weten dat het wel vaker voorkomt dat vacatures niet meer actueel zijn.

## 4| Samenvatting, conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk geef ik een samenvatting van de trends en ontwikkelingen in vrijwilligerswerk, in het bijzonder in Den Haag, van de nieuwe doelgroepen van vrijwilligers, waarop de bij dit onderzoek betrokken vrijwilligersorganisaties zich willen richten en wat dat vraagt van hun organisatie.

Vervolgens trek ik conclusies op basis van de onderzoeksvraag en sluit af met een aantal aanbevelingen voor de vrijwilligersorganisaties en de gemeente Den Haag.

### 4.1 Samenvatting

#### 4.1.1 Trends en ontwikkelingen

Kenmerken van de hedendaagse burger zijn onder andere eigen verantwoordelijkheid en zeggenschap. In dat beeld past dat vrijwilligers van deze tijd hun eigen belangen en wensen hebben in relatie tot vrijwilligerswerk. Het is lastiger om mensen (langer) te binden als vrijwilliger, vooral twintigers en dertigers, die zich veel flexibeler organiseren.

Tegelijkertijd vragen de geprofessionaliseerde vrijwilligersorganisaties tegenwoordig meer van vrijwilligers qua opleiding, kennis, ervaring en deelname aan trainingen om de kwaliteit van hun vrijwilligerswerk te waarborgen.

#### Hulpvragen complexer – vrijwilligersorganisatie professioneler

Buddy Netwerk en Humanitas krijgen steeds vaker te maken met ‘zwaardere cliënten’ met meervoudige problemen, vaak doorgestuurd door hulpverleners van formele zorgorganisaties. En bij het Rode Kruis vragen veiligheidsaspecten in het vrijwilligerswerk meer aandacht. Om de kwaliteit van het vrijwilligerswerk te waarborgen vraagt dit volgens deze organisaties om professionalisering van het vrijwilligerswerk door:

- trainingen voor vrijwilligers om voldoende toegerust te zijn voor complexe taken;
- betaalde krachten te informeren over plaatselijke ontwikkelingen en hoe de overheid daarop in wil spelen;
- duidelijke criteria naar verwijzers voor het wel of niet aannemen van cliënten;
- een professioneel netwerk van verwijzers voor goede overdracht van cliënten.

#### Wensen vrijwilligers – flexibel vrijwilligerswerk

Vrijwilligers hebben in deze tijd zelf wensen ten aanzien van het vrijwilligerswerk. Tegelijk is er maar beperkt ruimte in hun agenda, waar het vrijwilligerswerk net in moet passen.

Uit de interviewgesprekken teken ik de volgende gesignaleerde ontwikkelingen op:

- het aantal flexvrijwilligers dat op projectbasis vrijwilligerswerk doet of één taak wil uitvoeren groeit sterk;
- vrijwilligers willen liever niet vergaderen of bestuurswerk doen;
- er zijn vrijwilligers die juist behoefte hebben om te leren en zich te ontwikkelen, andere vrijwilligers willen zich juist alleen richten op hun taak;
- de matching van vrijwilligers aan een functie verschuift naar het matchen van vrijwilligers aan een taak. Dit maatwerk vraagt extra inspanning en tijd.

### **Toename omloopsnelheid vrijwilligers en binding**

De tijd dat vrijwilligers zich langdurig met een vrijwilligersorganisatie verbonden is voorbij. De omloopsnelheid neemt toe. Wat kunnen vrijwilligersorganisaties doen om vrijwilligers toch aan zich te (blijven) binden? Uit de interviewgesprekken komen de volgende acties en/of ideeën naar voren:

- bij wervingsactiviteiten inspelen op de intrinsieke motivatie van mensen;
- tijd en aandacht geven aan vrijwilligers, ook om hen te enthousiasmeren;
- behoefte aan trainingen onder vrijwilligers inventariseren, trainingen verbeteren en online of gekoppeld aan vergaderingen aanbieden;
- vrijwilligersorganisatie flexibeler inrichten door:
  - taakgerichter te werken: maatwerk bieden om mensen te matchen aan een taak die in hun agenda past;
  - professionele aanpak van doorlopend werven-inwerken-begeleiden-uitleiden;
  - praktische bestuurstaken over te hevelen naar werkgroepen;
  - ondersteuning door beroepskrachten indien gewenst;
  - online vrijwilligerswerk of avondwerk mogelijk te maken;
  - samenwerking met organisaties, die jouw doelgroep incidentele activiteiten bieden.

### **Corona: nood en deugd**

Alle beperkingen in verband met corona hebben de vijf vrijwilligersorganisaties niet ongemoeid gelaten. Het zorgde in eerste instantie voor verschillende problemen, maar gaandeweg maakten zij van de nood een deugd.

In het begin was bezoekwerk aan huis bijvoorbeeld niet mogelijk, maar later zijn alternatieve vormen van contact gezocht en gevonden zoals videobellen of buiten op afstand afspreken. Omdat evenementen niet door konden gaan, vroeg het veel inspanning om vrijwilligers toch betrokken te houden. En veel ouderen moesten vanwege hun eigen gezondheid en veiligheid hun activiteiten als vrijwilliger staken. Tegelijkertijd dienden zich nieuwe vrijwilligers aan die zich juist in deze crisis voor anderen willen inzetten. Online werken bood voor sommige vrijwilligers een geschikte mogelijkheid om zich als vrijwilliger in te zetten, anderen haakten daardoor juist af.

### **Duurzaam werken en financiering**

Om de kwaliteit van het vrijwilligerswerk te waarborgen, zowel naar vrijwilligers als cliënten, ontstaat soms een spanningsveld met de druk van financiers om aan 'te behalen aantallen' te voldoen. De toename van subsidie- en aanbestedingsregels, waarbij naar prestaties en samenwerking en inzichtelijkheid van het werk wordt gevraagd, brengt voor vrijwillige bestuursleden van verenigingen veel administratief werk met zich mee. Dit kan een reden zijn om af te haken. Voor dit werk is ondersteuning van betaalde krachten nodig.

### **Toename expats, studenten en migranten**

De komende jaren zal het aantal expats in Den Haag fors groeien als corona tenminste tot stilstand komt. Het aantal studenten neemt ook toe nu de Universiteit Leiden haar activiteiten in Den Haag gaat uitbreiden. Het aantal mensen met een migratie-achtergrond is toegenomen door de vluchtelingenstroom in voorgaande jaren. Mensen uit deze laatstgenoemde groep zijn vaak minder gewend om in een 'formele organisatie' vrijwillig actief te zijn, hebben een andere manier van werken en zijn veelal niet hoogopgeleid. Het vraagt extra tijd en inspanning om hen te begeleiden in het vrijwilligerswerk.

#### 4.1.2 Werving vrijwilligers en nieuwe doelgroepen

Het NOV start in 2021 – het jaar van de vrijwilliger – expedities om nieuwe doelgroepen van vrijwilligers bij vrijwilligerswerk te betrekken. De vijf vrijwilligersorganisaties uit dit onderzoek trekken om uiteenlopende redenen verschillende doelgroepen van vrijwilligers aan zoals studenten, jongeren, mannen, vrouwen, hoog- en laagopgeleiden, jong en oud, mensen met en zonder baan en mensen met verschillende culturele achtergronden en/of met een migratieachtergrond.

*Bepalend voor het aantrekken van een bepaalde doelgroep van vrijwilligers kunnen zijn:*

- de doelgroep van cliënten (jonge moeders, vluchtelingen, kwetsbare ouderen);
- de aard van het werk (zorgend, administratief of praktisch);
- historie: een vrijwilligersorganisatie kan van oudsher een ‘witte cultuur’ hebben ontwikkeld;
- benodigde kennis & expertise: juridisch, bestuurskundig, genees-/verpleegkundig;
- soort activiteiten: 1-op-1, groepsactiviteiten, bestuurlijk, uitvoerend, vast, flexibel.

#### Diversiteit vrijwilligers en Haagse samenleving

De betrokken organisaties hebben allerlei wensen en ideeën over doelgroepen van vrijwilligers die zij nog graag zouden betrekken bij hun vrijwilligerswerk: leeftijdscategorie 35-55 jaar, mensen uit het bedrijfsleven, ambtenaren, (langdurig) baanlozen en bijstandsgerechtigden, jongeren, 50+-ers, ex-clieënten, nieuwe Nederlanders, mensen met een beperking, personeel uit bedrijfsleven, vluchtelingen, expats, mensen met andere culturele achtergrond/ migratieachtergrond, jonge werkenden 30-40 jaar.

Uit de gesprekken komen verschillende gezichtspunten naar voren over de betekenis van diversiteit onder hun vrijwilligers:

- ***Als brug naar de samenleving***  
Vluchtelingen komen zo bijvoorbeeld in contact met een zo divers mogelijk deel van de samenleving.
- ***Om leef- en systeemwereld met elkaar te verbinden***  
Mensen uit bedrijfsleven en ambtenaren komen via vrijwilligerswerk in aanraking met wat er leeft onder mensen in de Haagse samenleving.
- ***Mensen met verschillende culturele achtergronden op elkaar betrekken***  
Een locatie midden in een wijk zoals een wijkwinkel of huiskamer in de buurt, biedt de mogelijkheid om laagdrempelig in contact te komen met bewoners van verschillende culturele komaf, en zij met elkaar. Dat maakt het makkelijker om het vrijwilligerswerk onder hun aandacht te brengen, wat een versterkte onderlinge betrokkenheid kan bieden, een gemeenschapsgevoel en zorg voor elkaar.

#### Diversiteit en interne organisatie

Diversiteit in het vrijwilligersbestand ontstaat niet vanzelf, het vraagt van vrijwilligersorganisaties extra tijd en menskracht, in het bijzonder als het om interne veranderingen gaat. De volgende aspecten komen uit het onderzoek naar voren:

- **Zichtbaarheid & communicatie**  
Via social media, contacten en samenwerking met diverse partijen de boodschap 'wat je als vrijwilligersorganisatie betekent voor de Haagse samenleving' uitdragen.
- **Van formeel naar informeel**  
Jongeren passen niet in een bestuursstructuur met lange zittingstermijnen, want zij binden zich korter. En om een 'witte cultuur' met formele structuur om te buigen is het nodig in informele verbanden te gaan werken.
- **Flexibiliteit in 5 B's<sup>11</sup>**  
Aanbod van vrijwilligerswerk vraagt om flexibiliteit in gevraagde beschikbaarheid, omvang van de taak en overige voorwaarden. Om diversiteit door te voeren is het van belang in alle stappen van de 5 B's na te denken hoe je diverse mensen bij je vrijwilligerswerk kunt betrekken en wat je ze te bieden hebt.
- **Kennis en expertise**  
Gebruik maken van de kennis en expertise van PEP hoe je doelgroepen met verschillende culturele achtergronden of bedrijven zou kunnen bereiken om hen bij het vrijwilligerswerk te betrekken.  
De faciliterende en bemiddelende rol van PEP is ook van belang als het gaat om het organiseren van beursvloeren of vrijwilligersmarkten per stadsdeel.
- **Netwerken en samenwerking**  
Het onderhouden van een breed netwerk van personen, vrijwilligers, deelnemers/cliënten en organisaties maakt het mogelijk om:
  - je boodschap uit te dragen;
  - met andere partijen in contact te komen om samen te werken;
  - ingangen te vinden voor voorlichting aan doelgroepen die je zelf niet bereikt;
  - in contact te komen met potentiële vrijwilligers.

### Doelgroepen vrijwilligers

De informatie over een aantal doelgroepen van vrijwilligers die in het bijzonder uit de gesprekken naar voren is gekomen, vat ik hier samen. Met de ene doelgroep is ervaring opgedaan, een andere doelgroep is nog niet bereikt, dat verschilt per vrijwilligersorganisatie. En er zijn verschillende ideeën naar voren gebracht om met bepaalde nieuwe doelgroepen in contact te komen.

- **Baanlozen en bijstandsgerechtigden**  
De bevroegde vrijwilligersorganisaties staan positief tegenover het betrekken van deze doelgroep bij hun vrijwilligerswerk. Er is behoefte om met het UWV en/of Dienst Sociale Zaken hierover in contact te komen over begeleiding, motivatie, beschikbaarheid en belemmerende regelgeving.  
PEP kan hier mogelijk in de matching bijdragen door bij elkaar te brengen wat er is aan aanbod van vrijwilligerswerk en wat goed bij iemand zou passen.

---

<sup>11</sup> Binnenhalen, Begeleiden, Belonen, Behouden, Beëindigen

- **Jongeren en studenten**

Jongeren en studenten doen bij de vijf vrijwilligersorganisaties allerlei activiteiten zoals onderzoek, persoonlijke begeleiding en brengen hun eigen expertise in op bijvoorbeeld juridisch of verpleegkundig gebied.

*Als belemmeringen om jongeren te binden komen naar voren:*

- besturen met lange zittingstermijn (jongeren binden zich korter);
- traagheid in besluitvorming;
- verouderde communicatiemethoden;
- niet serieus genomen worden.

*Wat draagt bij aan het vinden en binden van jongeren en studenten?*

- gebruik maken van moderne communicatiemiddelen;
- benaderen via jongerenbewegingen, jongerenafdelingen politieke partijen, stagemarkten, scholen;
- voorlichting laten geven door jonge deelnemers en vrijwilligers eigen organisatie;
- ingang gebruiken van eigen vrijwilligers, die met jongeren en studenten contact hebben;
- jongeren serieus nemen en vragen wat zij vinden en open staan om van hen te leren;
- de mogelijkheid bieden om (werk)ervaring en netwerkcontacten op te doen, studiepunten te behalen, CV te verbeteren en als opstap naar betaald werk;
- flexibiliteit in het werk aanbieden.

- **Cultureel diverse groepen**

Elk van de vrijwilligersorganisaties streeft naar culturele diversiteit, maar de mate waarin zij dat tot nu toe bereiken verschilt. Het vrijwilligersbestand van de betrokken vrijwilligersorganisaties is grotendeels 'wit', al is er wel sprake van een toename van vrijwilligers met verschillende culturele achtergronden. Soms is dit afhankelijk van de soort activiteit.

Hieronder staan de verschillende manieren, die zijn genoemd, om in contact te komen met mensen met een andere culturele achtergrond:

- samenwerking met andere (vrijwilligers-)organisaties, zoals 'Samen Haags', die al contacten hebben met deze doelgroep;
- via een laagdrempelige ontmoetingslocatie in de buurt;
- door bestaande vrijwilligers met verschillende culturele achtergrond in te zetten als ambassadeur of voorlichter;
- vrijwilligerswerk promoten via multiculturele bijeenkomsten of festiviteiten.

*De volgende belemmeringen om statushouders of ongedocumenteerden werkervaring via (vrijwilligers)werk op te laten doen, kwamen aan de orde:*

- Den Haag heeft weinig aanbod van laagopgeleid werk, er is geen industrie, terwijl veel statushouders niet werkend zijn, laag leerbaar en laagopgeleid;
- vrijwilligersorganisaties of bedrijven kunnen niet voorzien in wat statushouders aan begeleiding vragen in het werk;
- ongedocumenteerden komen niet in aanmerking voor vrijwilligerswerk, alleen al

omdat zij niet verzekerd zijn, terwijl deze groep ten dele wel wordt gedoogd.

- **Mensen met een beperking**

Deze doelgroep is nog niet erg vertegenwoordigd onder de vrijwilligers van de betrokken vrijwilligersorganisaties. Voor bezoekwerk bij mensen thuis zijn drempels en trappen een belemmering. Voor aanpassingen op de locaties van vrijwilligersorganisaties kunnen financiën een struikelblok vormen.

- **Ex-cliënten**

Ex-cliënten of ex-deelnemers kunnen op hun beurt weer als vrijwilliger nieuwe cliënten of deelnemers helpen. Het eigen cliëntenbestand vormt een ingang om nieuwe vrijwilligers te werven.

- **Expats**

Expats willen graag iets betekenen voor de Haagse samenleving, maar de taal is vaak nog een belemmering voor de betrokken vrijwilligersorganisaties. Maar het kan ook zijn dat zij juist vanwege de taal inzetbaar zijn voor bepaalde activiteiten.

## 4.2 Conclusies

Welke factoren kunnen bijdragen aan het betrekken van mensen uit nieuwe doelgroepen bij het vrijwilligerswerk van vrijwilligersorganisaties in Den Haag?

*In de eerste plaats ben ik ingegaan op trends en ontwikkelingen met betrekking tot vrijwilligers en vrijwilligerswerk. Daaruit komen vooral aandachtspunten naar boven die van belang zijn in relatie tot het vinden en binden van vrijwilligers uit alle doelgroepen.*

### Flexibel vrijwilligerswerk: maatwerk

Uit de respons van de vijf Haagse vrijwilligersorganisaties komt duidelijk de trend naar voren dat mensen die vrijwilligerswerk willen doen vaker hun persoonlijke wensen en behoeften hebben - naast hun behoefte om iets voor anderen te betekenen. Dit betreft zowel de inhoud van het werk als beschikbare tijd. De roep om flexibel vrijwilligerswerk en maatwerk groeit. Vrijwilligerswerk is één deel van veel andere activiteiten in hun leven, en hoeft bovendien - vooral voor de jongere generaties - niet persé plaats te vinden in een georganiseerd verband als een vrijwilligersorganisatie. En vrijwilligers binden zich korter. Van vrijwilligersorganisaties vraagt dit extra inspanningen, tijd en professionaliteit om hun organisatie flexibel(er) in te richten. Maar ook intensivering van de wervingsactiviteiten, persoonlijke matching op taken en begeleiding en een kwaliteitsslag in de trainingen. In het bijzonder bij vrijwilligersorganisaties met leden, waar besturen in de uitvoering nog een grote rol spelen, vraagt dit een omslag om flexibeler en slagvaardiger te kunnen opereren.

### Kwaliteit of kwantiteit?

Bovengenoemde ontwikkeling staat op gespannen voet met het toenemende aantal regels voor aanvragen van subsidies en aanbestedingen. Niet alleen vanwege de toename van administratieve druk, maar ook door de spanning tussen de vraag naar kwantiteit (behalen van 'aantallen') vanuit de subsidiegever tegenover het waarborgen van de kwaliteit van het werk door vrijwilligersorganisaties. Het flexibel aanbieden van vrijwilligerswerk op maat

verhoogt die vraag naar kwaliteit: niet alleen cliënten vragen maatwerk – waar bij sommige vrijwilligersorganisaties de ‘zwaarte’ toeneemt – maar ook de vrijwilligers hebben het nodig. En verder ligt er de vraag waar vrijwilligersorganisaties hun grens trekken naar potentiële vrijwilligers in hun roep om maatwerk, als de vraag naar kwaliteit in het geding komt.

### **Corona**

Ondanks de coronacrisis bleken de vrijwilligersorganisaties in staat om creatief om te schakelen en veel vrijwilligers toch betrokken te houden en zelfs nieuwe vrijwilligers aan te trekken. Dat betekent dat zij zich in korte tijd aan een dergelijke ingrijpende crisis kunnen aanpassen, wat bewonderingswaardig is. Maar het heeft veel extra tijd, moeite en energie gevraagd. Dat geldt in het bijzonder voor de vraag hoe zij oudere vrijwilligers, die vanwege corona afhaakten, opnieuw aan zich kunnen binden.

*Het tweede gedeelte van de gesprekken richtte zich op wat er nodig is om verschillende doelgroepen bij het vrijwilligerswerk te betrekken. Dat levert de volgende conclusies op.*

### **Visie op diversiteit**

Het streven naar diversiteit onder vrijwilligers binnen vrijwilligersorganisaties komt niet zo maar uit de lucht vallen. Het vindt plaats vanuit de visie dat de samenstelling van hun vrijwilligersbestand een afspiegeling moet zijn van de verschillende groepen mensen binnen de Haagse samenleving. En over de bijdrage die dat levert aan het op elkaar betrekken van hun verschillende leefwerelden, wat de leefbaarheid in de stad versterkt. De vrijwilligersorganisaties dragen daar door hun vrijwilligerswerk al aan bij, maar in het bijzonder door tegelijk te werken aan een divers vrijwilligersbestand.

### **Veranderingsproces**

De bovengenoemde visie brengt een veranderingsproces op gang binnen de eigen organisatie om deze zodanig in te richten dat er ruimte voor diverse groepen vrijwilligers ontstaat. Eigen vrijwilligers en betaalde krachten, die tot een bepaalde doelgroep behoren, kunnen hier een belangrijk bijdrage leveren, door hun kennis daarover en hun relaties. Het vraagt van vrijwilligersorganisaties een aparte investering om nieuwe doelgroepen aan zich te binden. Intern qua organisatiestructuur, besluitvormingsproces, communicatie, management, het vergaren van kennis en expertise, en eigen betaalde en vrijwillige medewerkers bewust te maken. En extern door samen te werken, een breed netwerk te onderhouden en een boodschap uit te dragen. Dat vraagt tijd, aandacht en kunde.

### **Doelgroepen**

De verschillende vrijwilligersorganisaties zijn zich alle bewust van het belang om nieuwe doelgroepen vrijwilligers aan zich te binden, staan er heel positief tegenover en hebben hiermee al verschillende ervaringen. Vrijwilligersorganisaties binden al veel mensen uit verschillende doelgroepen, die aansluiten bij de cultuur, werkwijze en activiteiten van de organisatie. Voor het vinden, binden of inzetten van nieuwe doelgroepen zijn verschillende ideeën genoemd:

- afstemming en afspraken met verschillende betrokken partijen over samenwerking, in het bijzonder met organisaties die bepaalde doelgroepen al bereiken;
- kennis en expertise: PEP kan een belangrijke rol spelen met het oog op het benaderen van nieuwe doelgroepen, de matching en centrale wervingsactiviteiten;



- doelgroep serieus nemen en betrekken bij veranderingsprocessen of inzetten als ambassadeur;
- eigen locatie inzetten als plek voor ontmoeting van verschillende doelgroepen;
- present zijn op plekken of momenten waar mensen uit verschillende doelgroepen samenkomen;
- cliëntenbestand 'up to date' houden voor inzet ex-clieënten als vrijwilliger;
- financiële middelen om de fysieke omgeving van de eigen locatie voor iedereen toegankelijk te maken;
- nieuwe activiteiten ontwikkelen die voor nieuwe doelgroepen interessant zijn.
- laagopgeleid werk & begeleiding voor statushouders en activiteiten voor mensen zonder verblijfsvergunning aanbieden.

Doelgroepen die extra interessant zijn om contact mee te zoeken gezien de (verwachte) groei in aantal in Den Haag zijn expats, studenten en migranten (ervan uitgaand dat de vaccins corona gaan verdrijven). Ook deze doelgroepen vragen om verschillende redenen extra begeleiding, dus tijd en professionaliteit.

### **Investeren = tijd = professionele inzet**

Het realiseren van diversiteit in het vrijwilligersbestand en het betrekken van nieuwe doelgroepen vraagt om een diepte-investering in de ontwikkeling van een flexibele organisatie, het stimuleren en toerusten van personeel en vrijwilligers, het verwerven van benodigde know-how, het onderhouden van een netwerk, het ontwikkelen van samenwerking met andere partijen en de communicatie naar buiten.

***Het vraagt niet alleen een structurele aanpak, maar ook structurele aandacht.***

Vrijwilligerswerk moet in toenemende mate voldoen aan hogere eisen qua zwaarte van cliënten, behoefte en belangen van vrijwilligers, subsidie- en aanbestedingswensen, maar ook wat betreft diversiteit van het vrijwilligerspotentieel. Extra investeren gaat niet zomaar; het kost tijd, inspanning en personele inzet.

### **Hoe verhoudt Stek zich tot deze uitkomsten?**

Veel aandachtspunten die de vertegenwoordigers van de vijf vrijwilligersprojecten naar voren hebben gebracht, zijn ook voor Stek herkenbaar. Meer complexe hulpvragen, toenemende wensen van vrijwilligers in relatie tot flexibel vrijwilligerswerk en toename van de omloopsnelheid van vrijwilligers; en het spanningsveld tussen het leveren van kwaliteit en de roep van financiers om aan een bepaalde kwantiteit te voldoen. Dit vraagt veel van een professionele vrijwilligersorganisatie.

Als het gaat om het vinden van vrijwilligers met verschillende culturele achtergronden hebben we een sterk punt met onze locaties in de verschillende stadswijken. Op deze laagdrempelige plekken voelen buurtbewoners van verschillende komaf zich snel thuis en komen zij gemakkelijk met andere mensen uit de wijk in contact. En ook met het vrijwilligerswerk van Stek.

Wat de maatjesprojecten betreft is het punt van de omloopsnelheid van vrijwilligers vergelijkbaar met de bevraagde vrijwilligersorganisaties.

Stek is net als de collega-organisaties qua vrijwilligers nog overwegend 'wit', maar de mate waarin verschilt wel per project. De factoren die bepalend zijn voor het aantrekken van bepaalde doelgroepen vrijwilligers zijn herkenbaar. Een groot voordeel voor Stek is dat ze veel diverse soorten activiteiten heeft voor diverse doelgroepen van cliënten, waardoor ze

automatisch verschillende doelgroepen van vrijwilligers bereikt. Tegelijkertijd zijn er ook doelgroepen die we nog niet of niet voldoende bereiken zoals mensen met een lichamelijke beperking, mensen uit het bedrijfsleven, jongeren of expats.

Stek heeft veel in huis aan ervaringen van heel diverse vrijwilligers en kan die via hen breder in de Haagse samenleving voor het voetlicht brengen en zo ook vrijwilligers uit andere doelgroepen betrekken bij haar vrijwilligerswerk.

Het werk van Stek is vooral functiegericht en in beperkte mate maatwerk, dus dat roept de vraag op of zij daar nog een slag in wil maken.

Herkenbaar is de kennis, kunde, energie en tijd die het vraagt om structureel werk te gaan maken van een gericht diversiteitsbeleid om nieuwe doelgroepen bij het werk van Stek te betrekken.

### 4.3 Aanbevelingen

#### Vrijwilligersorganisaties

- Richt de eigen organisatie flexibel en informeel in, en lever maatwerk aan vrijwilligers om voor het toenemend aantal flexibele vrijwilligers aantrekkelijk te zijn. Hanteer eventueel een tweesporenbeleid voor vaste vrijwilligers en flexvrijwilligers.
- Maak tijd en ruimte om in samenspraak met vrijwilligers – in het bijzonder die uit een bepaalde doelgroep - een visie te ontwikkelen op het benaderen en betrekken van bepaalde doelgroepen bij vrijwilligerswerk. Betrek daarbij kennis en ervaring van buiten (belangengroepen, fondsen), van PEP of (vrijwilligers)organisaties die al ervaring en contacten hebben met beoogde doelgroepen. Zorg dat het intern een breed gedragen veranderingsproces is van bewustwording en gedeelde verantwoordelijkheid.
- Besteed aandacht aan werving op de korte termijn, maar ook aan werving op de langere termijn door te investeren in relaties met mensen, (vrijwilligers)organisaties of belangengroepen die bepaalde doelgroepen al bereiken. Maak wederzijds gebruik van expertise en ontwikkel samen nieuwe activiteiten.
- Maak naar buiten zichtbaar in beeld en communicatie wat je aan diversiteit binnen je vrijwilligersorganisatie te bieden hebt. Zet vrijwilligers in als ambassadeurs, levendige persoonlijke verhalen raken de motivatie van mensen om in beweging te komen. Gebruik de eigen locatie als ontmoetingspunt in de buurt of presenteer je vrijwilligersorganisatie op plekken of momenten, waar bepaalde doelgroepen te vinden zijn.
- Bespreek het spanningsveld tussen het waarborgen van kwaliteit en de vraag naar kwantiteit. Laat aan subsidiegevers en fondsen zien wat het vraagt en kost om:
  - kwaliteit te (blijven) leveren - zowel naar de cliënt als de vrijwilliger;
  - te investeren in het betrekken van nieuwe doelgroepen bij het vrijwilligerswerk van je vrijwilligersorganisatie;
  - om te gaan met de gevolgen van het coronavirus binnen je vrijwilligersorganisatie.

- Ga het gesprek aan met vrijwilligers die door corona zijn afgehaakt en bespreek hoe zij op een andere manier betrokken kunnen blijven bij het vrijwilligerswerk. Vraag wat zij nodig hebben en bied daarvoor faciliteiten of creëer nieuwe activiteiten.

### **Gemeente Den Haag**

- Investeer extra in vrijwilligersorganisaties die in hun beleid werk maken van diversiteit in hun vrijwilligersbestand. Dat kost hen extra tijd, aandacht en personele inzet en gaat niet vanzelf. Te denken valt aan een innovatiefonds voor vrijwilligerswerk, waar vrijwilligersorganisaties aanvragen kunnen doen voor vernieuwende initiatieven om nieuwe doelgroepen aan zich te binden. Als voorwaarde kan daarbij gesteld worden dat er wordt samengewerkt met organisaties die bepaalde doelgroepen al bereiken en/of dat PEP bij dit proces wordt betrokken.
- Overvraag vrijwilligersorganisaties niet door te veel administratieve en kwantitatieve voorwaarden. Die kunnen contraproductief werken voor vrijwilligers en het vrijwilligerswerk. Houd oog voor de kwaliteit van het vrijwilligerswerk, dat in het bijzonder in deze tijd extra aandacht en inspanning vergt.
- Neem ten aanzien van bepaalde doelgroepen de regie om hen te betrekken bij vrijwilligerswerk zoals (langdurig)baanlozen, laagopgeleiden en mensen met een beperking door belanghebbende partijen bij elkaar te brengen. Zij kunnen samen - elk vanuit hun eigen expertise en beschikbare capaciteit – de voorwaarden scheppen voor deze doelgroepen om ook bij het vrijwilligerswerk betrokken te raken. Zet daarbij in op het bieden van perspectief aan deze doelgroepen, waardoor zij eerder gemotiveerd zijn om vrijwilligerswerk te doen.  
Dereguleer op dit gebied en stimuleer ambtenaren om hieraan mee te werken, geef vertrouwen.
- Breng bij PEP onder de aandacht:
  - de behoefte aan vrijwilligersmarkten en beursvloeren;
  - de rol die zij kan vervullen bij het bemiddelen tussen vrijwilligers uit bepaalde doelgroepen die moeilijk de weg naar vrijwilligerswerk vinden;
  - promotie naar buiten van de adviserende rol naar vrijwilligersorganisaties bij het benaderen van nieuwe doelgroepen.

## Bijlage I Missie - visie - doel vrijwilligersorganisaties

### Buddynetwerk

#### Missie en doel

'Samen versterken' is het nieuwe motto van Buddy Netwerk. Buddy Netwerk biedt tijdelijke 1-op-1 versterking en ondersteuning aan mensen die dat nodig hebben door de inzet van vrijwilligers om de kracht in de samenleving te versterken. In het bijzonder aan volwassenen en kinderen met een chronische of levensbedreigende ziekte, ouderen die zich eenzaam voelen en/of een zeer gering sociaal netwerk hebben en mensen met beginnende dementie en hun mantelzorgers. Tijd, aandacht en versterking staan centraal in de dienstverlening.

#### Samen

In verbinding met elkaar én samen met andere organisaties.

#### Toegewijd

Duurzame versterking van cliënten in hun eigen omgeving.

#### Enthousiast

Energiek en positief

#### Resultaatgericht

Versterken van de kracht in de samenleving.

#### Kundig

Als gezonde en representatieve organisatie cliënten en hun netwerk ondersteunen en versterken, maar ook de buddy's, andere vrijwilligers en medewerkers. En op die wijze de maatschappelijk impact vergroten.

### Humanitas

Humanitas is een landelijke vrijwilligersorganisatie met ruim tachtig lokale afdelingen verspreid over het hele land.

In de regio Haaglanden zijn er onder andere de projecten 'Thuisadministratie', 'Steun bij verlies en rouw', 'Home-Start' voor ondersteuning van gezinnen met kinderen tot 14 jaar en 'Tandem' voor mensen die zich eenzaam voelen.

#### Missie en doel

Iedereen kan Humanitas 'om de hoek' vinden, dankzij hun ruim tachtig lokale afdelingen, verspreid over het hele land. De hulp is kosteloos, tijdelijk, gelijkwaardig en wordt geboden ongeacht achtergrond, levensverhaal of leeftijd. De vrijwilligers van Humanitas staan naast hun deelnemers, nooit erboven. Ze bieden praktische hulp, tips, vriendschappelijk contact en een luisterend oor op basis van de behoeften van de deelnemer. Ze zijn maatjes waar je veel aan hebt.

Humanitas houdt goed in de gaten wat er in de maatschappij leeft en via de afdelingen wat er in de regio speelt. Zo kan zij steeds die hulp aanbieden waaraan behoefte is. Alles – de organisatie, de vrijwilligers, de aanpak – is erop gericht hun deelnemers zelfvertrouwen te geven. Zo kunnen ze hun toekomst zelfstandig en met plezier tegemoet zien.

## Het Rode Kruis

### Missie

Het voorkomen en verzachten van menselijk lijden waar dan ook, het beschermen van levens en gezondheid en het waarborgen van respect voor de mens.

Bijzondere aandacht gaat daarbij uit naar hen die het meest kwetsbaar zijn tijdens gewapende conflicten, rampen en andere noodsituaties.

### Visie

Via lokale aanwezigheid met vrijwilligers actief bijdragen aan het versterken van gemeenschappen, zodat in de tijd van de grootste nood niemand alleen staat.

En via hulpverlening de zelfredzaamheid van die gemeenschappen dusdanig versterken, dat mensen die daarin leven zichzelf en anderen kunnen helpen. En dat op basis van respect en medemenselijkheid.

Het Rode Kruis helpt mensen in nood en doet aan preventie door:

- Paraat te staan bij een lokale ramp, tijdens de coronacrisis en 's zomers op de strandpost in Scheveningen;
- EHBO te verlenen op bijna elk Haags event, zoals op Prinsjesdag, Parkpop, de Duinenmars en Veteranendag;
- Kwetsbare doelgroepen te ondersteunen;
- EHBO cursussen te organiseren voor inwoners van Den Haag e.o.;
- Voorlichting te geven over Humanitair Oorlogsrecht (HOR), 112 bellen op basisscholen en 'Goed voorbereid';
- Een burgerhulpnetwerk Ready2Help paraat te hebben.

## VluchtelingenWerk

### Missie en doel

Stichting VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland voert lokaal uit, is regionaal georganiseerd en landelijk ingebed in de Vereniging VluchtelingenWerk Nederland.

Vrijwilligers en professionele beroepskrachten:

- Bieden asielzoekers ondersteuning bij toelating;
- Begeleiden vluchtelingen bij het opbouwen van een bestaan in ons land;
- Helpen uitgedeelde asielzoekers bij duurzame vrijwillige terugkeer;
- Werken aan draagvlak voor vluchtelingen in de samenleving.

VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland leidt haar vrijwilligers goed op en zorgt voor begeleiding van elke vrijwilliger door een deskundige beroepskracht. Beiden kunnen gebruik maken van de expertise van het Landelijk Bureau van VluchtelingenWerk. Op deze manier zorgt Vluchtelingenwerk dat vluchtelingen op een zo goed mogelijke manier integreren in de Nederlandse samenleving. Daarbij houdt ze rekening met de specifieke omstandigheden en achtergronden van vluchtelingen. Met deze brugfunctie geeft zij handen en voeten aan de participatiesamenleving en aan burgerkracht.

VluchtelingenWerk Den Haag begeleidt vluchtelingen op het gebied van asielprocedures, juridische vragen, huisvesting, integratie, taal, en eventueel terugkeer. Ook geeft ze voorlichting op scholen en bij organisaties.

## De Zonnebloem

Bij de Zonnebloem als vereniging draait het om mensen. Deze organisatie brengt mensen bij elkaar en staat voor ze klaar.

Door de inzet van vrijwilligers wil de Zonnebloem het welzijn bevorderen van en hulp bieden aan langdurig lichamelijk zieken, lichamelijk gehandicapten en lichamelijk hulpbehoevende ouderen – vooral diegenen onder hen die dreigen te vereenzamen.

De Zonnebloem streeft naar een samenleving waarin mensen met een lichamelijke beperking niet door meer praktische zorgen worden gehinderd dan ieder ander. Door haar sociale en recreatieve activiteiten verrijkt ze het leven van mensen met een lichamelijke beperking en dat van haar vrijwilligers.

In het meerjarenplan staan drie pijlers centraal:

- ***dichtbij mensen staan***: iedereen met een lichamelijke beperking kan deelnemen en activiteiten zijn afgestemd op deelnemers;
- ***eropuit, mensen mee de deur uit nemen***: voldoende aanbod van activiteiten en deelnemers worden goed geïnformeerd;
- ***aangesloten blijven***: verbonden met elkaar en de vereniging, en deel kunnen nemen aan de samenleving.

## Bijlage II Vragenlijst onderzoek

### A Kennismaking

- Rol en positie geïnterviewde
- Omvang van de vrijwilligersorganisatie
- Missie - visie - doel

### B Inhoud gesprek

1. Wat zijn volgens u de belangrijkste trends en ontwikkelingen in vrijwilligerswerk in Den Haag? Wat is daarvan merkbaar binnen uw eigen vrijwilligersorganisatie?
2. Wat betekenen deze trends en ontwikkelingen voor uw vrijwilligersorganisatie? Wat vraagt het van uw vrijwilligersorganisatie? Hoe speelt u erop in?
3. Hoe is uw vrijwilligerspotentieel hoofdzakelijk samengesteld? Welke doelgroepen mist u onder uw vrijwilligers? Welke zijn juist goed vertegenwoordigd?  
Denk aan verhouding: man/vrouw, jong/oud, hoog-/laagopgeleid, met of zonder baan, met of zonder beperking, verschil in culturele achtergrond.
4. Wat maakt dat uw organisatie vooral de bestaande doelgroepen onder vrijwilligers goed bereikt?
5. Welke doelgroepen zou u graag nog willen bereiken om bij uw vrijwilligerswerk te betrekken en met welk doel? Wat heeft u hen te bieden?
6. Heeft u ideeën hoe u die doelgroepen zou kunnen bereiken om hen meer te betrekken bij uw vrijwilligersorganisatie? Wat is daarvoor nodig?
7. Wat kan uw vrijwilligersorganisatie hierin zelf doen? En wat zouden PEP of andere organisaties/anderen hierin voor uw vrijwilligersorganisatie kunnen betekenen?

### C. Overige vragen/opmerkingen?

### D. Wat vond u van dit gesprek?