

Rapportage behoeftenonderzoek vrijwilligers

Den Haag Zuidwest



Colofon

Projectnummer: FC 483

Auteurs: Artem Vardanyan
Gerard Nieuwe Weme
Ghislaine Hieralal

B&A B.V.
Bezuidenhoutseweg 161
Postbus 829
2501 CV Den Haag

070 - 3029500
info@bagroep.nl
www.bagroep.nl

Den Haag, 17 juni 2025

© Copyright B&A B.V. 2024.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Op alle opdrachten en werkzaamheden zijn de Algemene voorwaarden van B&A B.V. van toepassing, gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Haaglanden onder dossiernummer: KvK Haaglanden 27177844. De Algemene voorwaarden treft u als bijlage aan en kunt u tevens inzien op onze website, www.bagroep.nl.

B&A is gevestigd in Den Haag, Amsterdam en Rotterdam.



Inhoudsopgave

1. Managementsamenvatting	5
1.1 Inleiding	5
1.2 Beantwoording centrale vraag	5
1.3 Conclusies en aanbevelingen	6
2. Inleiding	11
2.1 Aanleiding	11
2.2 Onderzoeksvragen	12
2.3 Onderzoeksverantwoording	13
3. Bestaand aanbod vrijwilligersondersteuning	15
3.1 Inleiding	15
3.2 Huidig ondersteuningsaanbod vrijwilligers	15
3.3 Aandacht voor kennen, kunnen, willen, zijn in aanbod	18
4. Vraagstukken (potentiële) vrijwilligers	21
4.1 Inleiding	21
4.2 Vraagstukken vrijwilligers	21
4.3 Behoeften aan ondersteuning en ontwikkeling	24
4.4 Behoeften aan begeleiding richting betaald werk	27
4.5 Behoeften aan waardering van vrijwilligerswerk	32
4.6 Overige ondersteuningsbehoeften	37
5. Hiaten in bestaande aanbod	40
5.1 Inleiding	40
5.2 Hiaten in bestaande aanbod	40
5.3 Instrumenten om hiaten in aanbod te vullen	43
Bijlage 1: geraadpleegde bronnen	47
Bijlage 2: overzicht ondersteuningsaanbod	48

1

Managementsamenvatting

1. Managementsamenvatting

1.1 Inleiding

Het Nationaal Programma Den Haag Zuidwest (NPZW) richt zich op het verbeteren van de leefomstandigheden in de kwetsbare wijken Bouwlust, Vrederust, Moerwijk en Morgenstond. Deze wijken kampen met problemen zoals werkloosheid, armoede en beperkte sociale mobiliteit. Eén van de zes ambities van het programma is het bevorderen van sociale samenhang en participatie. Doel is dat bewoners zich thuis voelen, actief betrokken zijn bij hun leefomgeving en meer vertrouwen krijgen in maatschappelijke organisaties. Hiervoor is ruimte nodig voor bewonersinitiatieven, betere communicatie en samenwerking binnen de wijk.

Vrijwilligers zijn een cruciale schakel in het realiseren van deze ambitie. Zij verbinden gemeenschappen, organiseren buurtactiviteiten en ondersteunen kwetsbare groepen, waarmee ze bijdragen aan een hechtere wijk. Om vrijwilligers effectief te ondersteunen, is inzicht nodig in hun behoeften. Het programma onderzoekt daarom wat (potentiële) vrijwilligers nodig hebben, zodat gerichte strategieën kunnen worden ontwikkeld om hun inzet te versterken. Zo draagt NPZW bij aan een sociaal veerkrachtiger en inclusiever Den Haag Zuidwest.

1.2 Beantwoording centrale vraag

“Wat zijn de behoeften van (potentiële) Haagse vrijwilligers in de Den Haag Zuidwest ten aanzien van aanvullende vormen van ondersteuning, begeleiding en waardering?”

Deze vraag is beantwoord door de belangrijkste bevindingen op de 3 hoofdpijlars (ondersteuning en ontwikkeling, begeleiding richting betaald werk en waardering), gevolgd door conclusies en aanbevelingen.

Belangrijkste bevindingen

Ondersteuning en ontwikkeling

Het huidige trainingsaanbod is ruim, maar niet voldoende toegespitst op de behoeften van de vrijwilligers in Zuidwest. Trainingen vanuit PEP Den Haag richten zich vaak op beleidsmatige of bestuurlijke onderwerpen, terwijl vrijwilligers in de praktijk (ook) behoefte hebben aan trainingen die direct toepasbaar zijn in hun dagelijkse werkzaamheden. Vrijwilligers hebben behoefte aan zichtbare, toegankelijke en praktische cursussen die aansluiten bij hun situatie, wensen en talenten. Trainingen worden gezien als motor voor persoonlijke ontwikkeling én als vorm van erkenning. Om dit effectief te maken, is begeleiding nodig die informeel, laagdrempelig en persoonlijk is – gericht op groei, in het eigen tempo van de vrijwilliger. Ondanks de sterke ontwikkelbehoefte zijn veel vrijwilligers niet bekend met de beschikbare cursussen en trainingen. Het ontbreken van overzicht vormt een belangrijke drempel voor persoonlijke ontwikkeling. Coördinatoren pleiten voor meer toegankelijke, praktische en op maat gemaakte trainingen. Ze zien informele begeleiding en leren in de praktijk als effectief, maar vragen tegelijkertijd om meer structurele ondersteuning vanuit gemeente of partners om trainingen te organiseren en vrijwilligersontwikkeling professioneel te kunnen faciliteren.

Begeleiding richting betaald werk

Vrijwilligers hebben uiteenlopende behoeften als het gaat om begeleiding richting betaald werk. Praktische hulp, erkenning van vrijwilligerswerk als leerplek, toegang tot betaalbare scholing, duidelijke

communicatie en respect voor het persoonlijke tempo zijn daarbij essentieel. Alleen dan kunnen vrijwilligers op een duurzame en passende manier stappen zetten richting de arbeidsmarkt, mits zij dat zelf willen. Vrijwilligers hebben behoefte aan persoonlijke en praktische ondersteuning richting betaald werk. De coördinator is hierin een sleutelfiguur, die vanuit vertrouwen en nabijheid mensen weet te activeren. Hoewel de rol van vrijwilligersorganisaties als opstap naar werk vaak onderbelicht blijft, zijn zij in de praktijk juist essentieel om vrijwilligers te begeleiden naar een volgende stap.

Waardering

Vrijwilligers hebben een brede en genuanceerde behoefte aan waardering. Hoewel geld niet voor iedereen het hoofdmotief is, wordt het door velen wel als een legitieme en rechtvaardige vorm van waardering gezien en is een financiële waardering voor sommige vrijwilligers in Zuidwest noodzakelijk om rond te komen. Echter bestaat waardering naast een financiële vorm ook uit betrokkenheid en inspraak, een warme en open sfeer, symbolische gebaren en andere materiële en immateriële vormen van waardering. Wat vooral opvalt, is dat vrijwilligerswerk voor veel mensen niet zomaar een tijdsbesteding is, maar een betekenisvolle rol in hun leven vervult. Waardering, zowel financieel als symbolisch, bevestigt deze waarde en vergroot het gevoel van verbondenheid, trots en motivatie.

Coördinatoren zien waardering van vrijwilligers als een belangrijk onderdeel van hun werk, maar ervaren daarbij ook belemmeringen. Er is veel inzet om waardering vorm te geven via persoonlijke aandacht en symbolische gebaren, zoals bedankjes of kleine attenties. Toch ontbreekt het vaak aan middelen en een duidelijke structuur om ook financiële waardering goed en eerlijk te organiseren. Coördinatoren benadrukken dat waardering niet alleen over geld gaat, maar ook over betrokkenheid, vertrouwen en het serieus nemen van elke bijdrage, betaald of onbetaald.

1.3 Conclusies en aanbevelingen

Om inzicht te krijgen in wat vrijwilligers nodig hebben om zich te verbinden, te ontwikkelen en te blijven bijdragen, hanteren we het gedragsveranderingsmodel: Kennen - Kunnen - Willen - Zijn. Dit model gaat er vanuit dat het belangrijk is om op elk van de vier facetten in te spelen om mensen in beweging te krijgen. Deze paragraaf verbindt de conclusies en aanbevelingen aan dit model, om gericht te kunnen sturen op duurzaam vrijwilligerswerk in Zuidwest.

1. Kennen: Inzicht in het wat en waarom

Vrijwilligers kunnen pas participeren als ze weten welke mogelijkheden er zijn en wat vrijwilligerswerk inhoudt.

Conclusies:

- Fysieke en mentale afstand tot voorzieningen in Zuidwest is te groot: het aanbod aan trainingen en cursussen voor vrijwilligers in Zuidwest is niet alleen fysiek ver weg (trainingen zijn vaak in het centrum), maar ook mentaal ver weg (trainingen zijn niet top of mind, vrijwilligers willen zich wel ontwikkelen maar weten niet hoe en hebben hierin begeleiding nodig).
- Onvoldoende kennis over het trainingsaanbod: ondanks dat er onder andere vanuit PEP Den Haag een relatief groot aanbod aan trainingen en cursussen beschikbaar is, weten veel vrijwilligers niet wat er beschikbaar is en waar ze terecht kunnen. Het ontbreekt vaak aan begeleiding bij het vinden en kiezen van passende cursussen.

Aanbevelingen:

- Aanbeveling 1: Vergroot de zichtbaarheid van vrijwilligerswerk en ontwikkelmogelijkheden in de wijk. Breng informatie en trainingen dichterbij en zorg voor toegankelijke communicatie.

Denk bijvoorbeeld aan een sociale kaart voor vrijwilligerswerk waarin het aanbod voor vrijwilligers zichtbaar is en waarin duidelijk wordt wie wat doet en wanneer. Door het ondersteuningsaanbod beter zichtbaar en toegankelijk te maken, kunnen vrijwilligers gerichter gebruikmaken van de kansen die er zijn en voelen zij zich beter ondersteund in hun inzet.

2. Kunnen: Vaardigheden en ondersteuning

De effectiviteit, maar ook het werkplezier van vrijwilligers hangt af van de kennis en vaardigheden van de vrijwilliger en de ondersteuning die zij ontvangen.

Conclusies:

- Huidige trainingen zijn weinig praktisch: Het huidige trainingsaanbod vanuit PEP Den Haag richt zich vaak op beleidsmatige of bestuurlijke onderwerpen, terwijl vrijwilligers in de praktijk (ook) behoefte hebben aan trainingen die direct toepasbaar zijn in hun dagelijkse werkzaamheden. Hoewel er initiatieven zijn, zoals de BHV-cursus voor vrijwilligers, is het aanbod van dergelijke praktische trainingen beperkt.
- Informeel leren wordt onvoldoende erkend en benut: vrijwilligers leren veelal 'on the job' door praktijkervaring en samenwerking met anderen. Het huidige trainingsaanbod erkent en faciliteert deze vorm van leren echter onvoldoende. Er is behoefte aan meer ondersteuning en erkenning van informeel leren, bijvoorbeeld door het aanbieden van praktijkgerichte leermodules of het formaliseren van opgedane ervaring.
- Coördinatoren zijn essentieel, maar krijgen te weinig ondersteuning: Vrijwilligerscoördinatoren spelen een cruciale rol in het begeleiden en ondersteunen van vrijwilligers. Echter beschikken zij vaak niet over voldoende middelen en tijd om deze rol effectief te vervullen. Er is behoefte aan meer structurele ondersteuning voor coördinatoren, in de vorm van trainingen en advies van bijvoorbeeld PEP Den Haag, om hen in staat te stellen vrijwilligers adequaat te begeleiden en ondersteunen.

Aanbevelingen:

- Aanbeveling 2: Voer een inventarisatie uit naar de behoeften rondom praktisch trainingsaanbod en voer dit uit in Zuidwest. Zorg daarbij voor een betere afstemming van het aanbod op de dagelijkse werkzaamheden van vrijwilligers en erken en ondersteun leren op de werkvloer als een waardevolle leermethode, en integreer dit in het formele trainingsaanbod. Idealiter heeft iedere vrijwilligersorganisatie de rol van coaching van vrijwilligers geborgd. Daar waar dit niet geborgd is in de organisaties, kan de SSP een rol vervullen door het gesprek hierover te voeren en advies te geven. Daarnaast kunnen vrijwilligers aan 'job carving' doen waarbij goed wordt gekeken naar een passende functie voor de vrijwilliger die aansluit bij de kwaliteiten en ontwikkelbehoeften.
- Aanbeveling 3: Zorg voor een persoonlijk ontwikkelplan voor coördinatoren en sluit het trainingsaanbod van PEP Den Haag hierop aan. Zorg voor continu contact en begeleiding van coördinatoren.

3. Willen: Motivatie en waardering

Vrijwilligers blijven zich inzetten wanneer zij gemotiveerd zijn en hun inzet wordt gewaardeerd.

Conclusies:

- Onduidelijkheid over vergoedingen en ongelijkheid in vergoedingen en waardering: er is geen uniforme richtlijn voor vrijwilligersvergoedingen, wat leidt tot verschillen tussen en binnen organisaties. Sommige vrijwilligers ontvangen een vergoeding, terwijl anderen met vergelijkbare inzet die niet krijgen. Voor sommige vrijwilligers is een vergoeding essentieel om

hun inzet mogelijk te maken. Daarnaast wordt een vergoeding gezien als een vorm van erkenning. Het ontbreken van een uniforme en toegankelijke regeling voor vrijwilligersvergoedingen leidt tot ongelijkheid en kan demotiverend werken. Aan de andere kant is het onmogelijk om iedere vrijwilliger maximaal te waarderen. Er zullen dus keuzes moeten worden gemaakt binnen de schaarse middelen. Daarnaast is er ruimte om binnen een organisatie een uniforme richtlijn aan te houden. PEP Den Haag zou hier een rol in kunnen spelen door organisaties te adviseren hoe ze hun vrijwilligers kunnen waarderen en met hun middelen om kunnen gaan.

- Andere initiatieven voor waardering zijn in Zuidwest weinig zichtbaar: Hoewel er op stadniveau veel gedaan wordt om vrijwilligers te waarderen en in het zonnetje te zetten, lijkt er in Zuidwest minder bekendheid mee te zijn. Vrijwilligersorganisaties en coördinatoren in Zuidwest zouden hier beter over geïnformeerd en meer betrokken in kunnen worden.

Aanbevelingen:

- Aanbeveling 4: Ontwikkel uniforme kaders (bijvoorbeeld in een beleidskader of een regeling) voor vergoedingen, afhankelijk van inzetduur en -intensiteit. Maak eenduidig bij welk soort vrijwilligerswerk welke vergoeding hoort en zorg voor bekendheid en transparantie hierover. Bijvoorbeeld: een vrijwilliger die minimaal 16 uur per week, voor minimaal 6 maanden werkt, heeft recht op een maandelijkse vrijwilligersvergoeding van €X. Vrijwilligers die minstens 4 keer vrijwilligerswerk hebben gedaan binnen een periode van 6 maanden kunnen een vergoeding van €X per jaar krijgen.
- Aanbeveling 5: Vergroot het gebruik van stedelijke waarderingsinitiatieven in Zuidwest en organiseer bijvoorbeeld de Haagse Vrijwilligersprijzen lokaal. Initieer andere vormen van waardering in Zuidwest. Zowel vanuit de gemeente als vanuit vrijwilligersorganisaties zelf. Vergroot daarnaast de bekendheid van stedelijke initiatieven in Zuidwest en overweeg de organisatie van de Haagse Vrijwilligersprijzen en de Vrijwilligersmarkt in Zuidwest te organiseren.

4. Zijn: Identiteit en verbondenheid

Op dit niveau identificeren vrijwilligers zich met hun rol en voelen ze zich onderdeel van een groter maatschappelijk doel.

Conclusies:

- Vrijwilligerswerk wordt nog onvoldoende erkend als opstap naar betaald werk: Hoewel vrijwilligerswerk een belangrijke rol speelt in het opbouwen van ritme, sociale contacten en zelfvertrouwen, wordt het volgens vrijwilligers vaak niet erkend als waardevolle werkervaring door werkgevers. Er is behoefte aan formele erkenning van vaardigheden en ervaringen opgedaan tijdens vrijwilligerswerk, bijvoorbeeld door middel van certificaten of praktijkverklaringen, om de overgang naar betaald werk te vergemakkelijken. Dit geldt niet alleen voor het vrijwilligerswerk zelf, maar ook voor de trainingen en cursussen die vrijwilligers volgen. Nu ontvangen vrijwilligers lang niet altijd een certificaat of bewijs van deelname, wat belemmert in het aantonen van hun verworven vaardigheden en ervaring.

Aanbevelingen:

- Aanbeveling 6: Stimuleer structurele samenwerking tussen vrijwilligersorganisaties en formele instanties zoals Den Haag Werkt. De alliantie Sociale Samenhang & Participatie kan hier het initiatief voor nemen en een leidende rol in spelen.
- Aanbeveling 7: Zorg voor erkenning van vrijwilligerservaring via certificaten en praktijkverklaringen.

Overkoepelende aanbevelingen

Aanbeveling 8: Investeer in de samenwerking tussen de allianties Sociale Samenhang & Participatie en Werk & Economie.

Samenwerking tussen de allianties is van essentieel belang voor het versterken en ondersteunen van vrijwilligerswerk in Zuidwest. Vrijwilligerswerk bevindt zich op het snijvlak van beide allianties. Enerzijds draagt het bij aan sociale cohesie, inclusie en actieve participatie van bewoners in hun eigen leefomgeving. Anderzijds vormt het een waardevolle opstap naar werk, scholing of economische zelfredzaamheid. Het is daarom belangrijk dat deze allianties samenwerken op ambtelijk en beleidsmatig niveau, maar ook op uitvoeringsniveau in de wijken waar vrijwilligers dagelijks actief zijn. Dat vraagt om gezamenlijke initiatieven, gedeelde middelen, en een integrale aanpak waarbij vrijwilligerswerk als volwaardige pijler van zowel sociale als economische ontwikkeling wordt erkend.

Aanbeveling 9: Blijf in verbinding met de doelgroep in de verdere ontwikkeling van de ondersteuning. Het is van belang dat de gemeente Den Haag ook in de verdere ontwikkeling van beleid en maatregelen rondom vrijwilligerswerk structureel in verbinding blijft met de doelgroep: de vrijwilligers zelf. Vrijwilligers beschikken over waardevolle praktijkervaring en inzichten die essentieel zijn voor het opstellen van effectief, realistisch en gedragen beleid. De ontwikkelkamer, waarin vrijwilligers en beleidsmakers gezamenlijk in gesprek gingen over de uitkomsten van het onderzoek en mogelijke oplossingsrichtingen, vormde een krachtige eerste stap in deze samenwerking. Deze vorm van co-creatie heeft laten zien dat het betrekken van de doelgroep niet alleen leidt tot rijkere inzichten, maar ook tot meer draagvlak en betrokkenheid bij de uitvoering van beleid. Wij bevelen daarom aan om deze werkwijze voort te zetten en verder uit te bouwen. Door het organiseren van structurele momenten van ontmoeting, dialoog en gezamenlijke reflectie, blijft het beleid aansluiten bij de werkelijkheid van vrijwilligers in Zuidwest.

De integrale toepassing van het model Kennen, Kunnen, Willen en Zijn maakt zichtbaar waar vrijwilligers in Zuidwest kansen en knelpunten ervaren. Door gericht te investeren in alle fasen van dit model, van kennismaken tot structurele betrokkenheid, kan Den Haag vrijwilligerswerk versterken als krachtig middel voor participatie, persoonlijke ontwikkeling én economische zelfredzaamheid.

Deze rapportage biedt handvatten voor beleidsmakers, professionals en vrijwilligersorganisaties om gezamenlijk een duurzaam, inclusief en gewaardeerd vrijwilligersklimaat in Zuidwest te realiseren.

2

Inleiding

2. Inleiding

2.1 Aanleiding

Het Nationaal Programma Den Haag Zuidwest (NPZW) is een initiatief dat zich richt op het verbeteren van de sociale en economische omstandigheden van inwoners in de meest kwetsbare wijken van Den Haag. Het gebied Zuidwest, bestaande uit de wijken Bouwlust, Vrederust, Moerwijk en Morgenstond, kampt al jarenlang met verschillende sociaal-economische uitdagingen. Deze wijken hebben te maken met hoge werkloosheid, beperkte toegang tot onderwijs, armoede en een gebrek aan sociale mobiliteit, wat de levenskwaliteit van veel bewoners aanzienlijk belemmert.

Het Nationaal Programma Zuidwest heeft zes hoofdambities geformuleerd, waar sociale samenhang en participatie er één van is. Het belangrijkste doel van deze ambitie is dat inwoners zich daadwerkelijk thuis voelen in hun wijk en dat ze actief betrokken zijn bij het verbeteren van hun leefomgeving. Dit kan alleen worden bereikt als er meer ruimte is voor initiatieven van inwoners zelf, als er betere communicatie en interactie is tussen bewoners, en als er meer vertrouwen is in de maatschappelijke organisaties en voorzieningen in de wijk. Het versterken van de sociale cohesie is hierbij een cruciaal aspect. Dit houdt niet alleen in dat bewoners beter toegang krijgen tot de hulpbronnen en kansen die de wijk biedt, maar ook dat zij actief bijdragen aan de verbetering van hun eigen leefomgeving.

Vrijwilligers spelen een sleutelrol in dit proces, aangezien zij niet alleen bijdragen aan de uitvoering van initiatieven, maar ook fungeren als bruggenbouwers tussen verschillende gemeenschappen binnen de wijk. Vrijwilligers zorgen ervoor dat de uiteenlopende groepen binnen Zuidwest elkaar beter leren kennen en dat er meer samenwerking ontstaat, wat bijdraagt aan een hechtere en veerkrachtigere gemeenschap. Ze kunnen bijvoorbeeld helpen bij het organiseren van buurtactiviteiten, het begeleiden van jongeren, of het ondersteunen van ouderen. Hierdoor ontstaan nieuwe vormen van sociale netwerken en wordt de sociale binding versterkt.

Om vrijwilligers zo goed mogelijk te ondersteunen is het van belang goed inzicht te hebben in hun behoeften. Dit onderzoek richt zich dan ook op het in kaart brengen van de behoeften van (potentiële) vrijwilligers in Den Haag Zuidwest. Door deze inzichten te verzamelen, kan het programma beter inspelen op de wensen en behoeften van de wijkbewoners, wat uiteindelijk zal bijdragen aan een effectievere en duurzamere inzet van vrijwilligers. Bovendien kan het programma hierdoor gerichte strategieën ontwikkelen om de betrokkenheid van vrijwilligers te vergroten en hen te ondersteunen in hun rol.

Uiteindelijk is het versterken van sociale samenhang en het bevorderen van actieve burgerparticipatie essentieel voor het succes van het Nationaal Programma Den Haag Zuidwest. Het versterken van de onderlinge relaties en het creëren van een inclusieve omgeving waarin iedereen zich gehoord voelt, zal bijdragen aan een wijk die niet alleen economisch sterker is, maar ook sociaal veerkrachtiger.

2.2 Onderzoeksvragen

De centrale vraagstelling luidt:

“Wat zijn de behoeften van (potentiële) Haagse vrijwilligers in de Den Haag Zuidwest ten aanzien van aanvullende vormen van ondersteuning, begeleiding en waardering?”

Om deze centrale vraag te beantwoorden zijn de volgende deelvragen geformuleerd, geordend naar de verschillende invalshoeken:

Bestaande aanbod ondersteuning vrijwilligers

1. Welk aanbod op het gebied van ondersteuning, begeleiding en coaching, en waardering (de 3 pijlers) is momenteel beschikbaar voor vrijwilligers in Den Haag Zuidwest?
2. In welke mate is in het bestaande aanbod aandacht voor kennen, kunnen, willen, zijn?

Vraagstukken vrijwilligers en hun ondersteuningsbehoefte

3. Met welke vraagstukken hebben vrijwilligers te maken waar zij hulp of ondersteuning bij nodig hebben?
4. Welke behoeften hebben vrijwilligers op het gebied van ondersteuning en ontwikkeling en wat is de rol van cursussen en trainingen hierin (pijler 1)?
5. Welke behoeften hebben vrijwilligers met betrekking tot begeleiding richting betaald werk (pijler 2)?
6. Welke behoeften hebben vrijwilligers ten aanzien van waardering van hun vrijwilligerswerk (pijler 3)?
7. Aan welke overige ondersteuning hebben vrijwilligers behoefte?

Hiaten in bestaand aanbod

8. In hoeverre sluiten de behoeften van vrijwilligers aan op het bestaande ondersteuningsaanbod uitgesplitst naar de 3 pijlers?
9. Op welke vlakken zijn er ervaren hiaten in het bestaande aanbod en welke omvang hebben deze?
10. Welke praktische en realistisch uitvoerbare instrumenten kan de gemeente inzetten om de hiaten in het aanbod te vullen?

2.3 Onderzoeksverantwoording

Het onderzoek heeft bestaan uit de volgende stappen:

Veldwerk bestaand aanbod

De documentenstudie is gebruikt om inzicht te krijgen in het bestaande ondersteuningsaanbod voor vrijwilligers. Hiervoor zijn onder andere relevante beleidsstukken en de website van de Alliantie Sociale Samenhang en Participatie geraadpleegd. Naast de documentenstudie zijn groepsinterviews gehouden met verantwoordelijken binnen de gemeente, de Alliantie Sociale Samenhang en Participatie en Nationaal Programma Zuidwest, partners als PEP Den Haag en WijkZ en verantwoordelijken binnen de wijken Moerwijk, Morgenstond, Bouwlust en Vrederust. Het geheel van de documentenstudie en groepsinterviews is gebruikt om de opzet van het verdere onderzoek nader vorm te geven.

Veldwerk interviews vrijwilligers en coördinatoren

Om de behoeften van vrijwilligers en coördinatoren in beeld te brengen zijn individuele interviews gehouden met vrijwilligers en coördinatoren in Zuidwest. Naast inzicht in de brede ondersteuningsbehoeften is in de gesprekken verdieping gezocht op de drie hoofdthema's: ondersteuning, waardering en begeleiding naar werk.

Veldwerk enquête (potentiële) vrijwilligers

De bevindingen uit de interviews onder vrijwilligers en coördinatoren zijn getoetst en gekwantificeerd middels een vragenlijst onder vrijwilligers en potentiële vrijwilligers (N=55). De vragenlijst geeft inzicht in de grootste behoeften van vrijwilligers en de belangrijkste drempels onder inwoners om vrijwilliger te worden.

Ontwikkelkamer

In de ontwikkelkamer is samen met vrijwilligers en beleidsmedewerkers gereflecteerd op de bevindingen uit de eerdere fasen van het onderzoek. Samen zijn een aantal uitdagingen geformuleerd en is in groepsverband aan ideeën en oplossingen gewerkt. Doormiddel van de ontwikkelkamer is inzicht verkregen in de meeste wenselijke en werkbare adviezen.

Rapportage

De rapportage bevat de belangrijkste bevindingen uit de documentenstudie en alle fasen van het veldwerk, inclusief conclusies en aanbevelingen.

3

**Bestaand aanbod
vrijwilligersondersteuning**

3. Bestaand aanbod vrijwilligersondersteuning

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk is het bestaande ondersteuningsaanbod voor vrijwilligers in Den Haag Zuidwest beschreven. Eerst zijn in de grijze kaders de bevindingen per deelvraag op hoofdlijnen weergegeven, gevolgd door een onderbouwing daarvan. De snelle lezer kan volstaan met het lezen van de beantwoording op hoofdlijnen in de grijze kaders.

In dit hoofdstuk zijn de volgende deelvragen behandeld:

1. Welk aanbod op het gebied van ondersteuning, begeleiding en coaching, en waardering (de 3 pijlers) is momenteel beschikbaar voor vrijwilligers in Den Haag Zuidwest?
2. In welke mate is in het bestaande aanbod aandacht voor kennen, kunnen, willen, zijn?

3.2 Huidig ondersteuningsaanbod vrijwilligers

1. Welk aanbod op het gebied van ondersteuning, begeleiding en coaching, en waardering (de 3 pijlers) is momenteel beschikbaar voor vrijwilligers in Den Haag Zuidwest?

Bevindingen op hoofdlijnen:

- Op stadsniveau is er een uitgebreid ondersteuningsaanbod voor vrijwilligers in Den Haag, echter is het ondersteuningsaanbod op stadsniveau niet altijd zichtbaar of bekend in Zuidwest. Vrijwilligers maken vaak voornamelijk gebruik van ondersteuning die via hun eigen organisatie wordt aangeboden.
- **Ondersteuning en ontwikkeling:** Op stadsniveau biedt PEP Den Haag via de Den Haag Doet Academie diverse trainingen en maatwerk voor vrijwilligers. In Zuidwest is dit aanbod minder bekend en sluit het niet altijd aan op lokale behoeften. Vrijwilligersorganisaties vullen dit soms aan met eigen trainingen.
- **Begeleiding richting betaald werk:** De gemeente ondersteunt via programma's zoals Instapeconomie en Den Haag Werkt. In Zuidwest begeleiden wijkbedrijven inwoners met een bijstandsuitkering richting werk via zogeheten instapwerk, zoals bij wijkbedrijf Allekanten.
- **Waardering:** Vrijwilligers worden op verschillende manieren gewaardeerd, zoals via cadeaukaarten, een jaarlijkse vrijwilligersprijs en lokale initiatieven zoals het Zuidwest Speldje. Organisaties kunnen ook middelen inzetten voor waardering via gemeentelijke subsidies.

Onderbouwing

De gemeente Den Haag wil dat vrijwilligers een sleutelrol spelen in hun wijk. De wens is dat zij niet alleen bijdragen aan de uitvoering van activiteiten, maar ook als bruggenbouwer fungeren tussen verschillende gemeenschappen en zo bijdragen aan een sterke sociale samenhang in de wijk. Om ervoor te zorgen dat vrijwilligers deze rol ook kunnen innemen, is het van belang hen daar zo goed mogelijk in de ondersteunen. Hieronder wordt het ondersteuningsaanbod op stads- en wijkniveau beschreven.

Aanbod op stadsniveau (bevindingen beleidsmedewerkers)

Op stadsniveau wordt veel georganiseerd voor vrijwilligers door de gemeente Den Haag en door partners als PEP Den Haag en WijkZ. Dit aanbod is echter voor alle vrijwilligers in Den Haag en richt zich niet specifiek op vrijwilligers in Den Haag Zuidwest.

Ondersteuning en ontwikkeling

Op het gebied van ondersteuning en ontwikkeling van vrijwilligers biedt PEP Den Haag een groot aanbod voor vrijwilligers in de stad. De Den Haag Doet Academie van PEP biedt verschillende trainingen en cursussen voor vrijwilligers en coördinatoren. Ook is er de mogelijkheid om een training op maat te organiseren.

Vanuit de gemeente Den Haag zijn er verschillende programma's die inwoners richting (betaald) werk begeleiden. De programma's die zich focussen op de instroom, doorstroom en uitstroom van werkenden valt binnen de alliantie Werk & Economie en is daarom minder belicht in dit onderzoek. Wel is het van belang een nauwe samenwerking hiermee te houden en de verbinding te blijven zoeken tussen Sociale Samenhang & Participatie en Werk & Economie.

Waardering van vrijwilligers

Waardering voor vrijwilligers is er op veel verschillende manieren. Er zijn verschillende initiatieven vanuit de gemeente en partners:

- Subsidie voor vrijwilligerswaardering: organisaties die subsidie ontvangen via de regeling zoals *Samen sociaal en vitaal* mogen een deel van het budget gebruiken voor de waardering van vrijwilligers. Dit kan worden ingezet voor bijvoorbeeld attenties of activiteiten ter erkenning van hun inzet. Hierbij moet worden benoemd dat deze subsidie lastig te krijgen is voor kleine, minder gevestigde vrijwilligersorganisaties.
- Cadeaukaart: vrijwilligers in Den Haag die tenminste 3 maanden vrijwilligerswerk doen voor een organisatie in Den Haag, kunnen een cadeaukaart aanvragen als blijk van waardering. Deze kaart kan worden ingewisseld voor diverse producten of diensten.
- Haagse Vrijwilligersprijzen: jaarlijks rijkt de gemeente de Haagse Vrijwilligersprijzen uit aan individuen, teams en organisaties die zich bijzonder inzetten voor de stad.
- De verzekering voor Haagse vrijwilligers en mantelzorgers: deze polis is afgesloten door de Gemeente Den Haag en biedt dekking voor vrijwilligers en mantelzorgers die actief zijn in de stad. Het doel van deze verzekering is om vrijwilligers en mantelzorgers te beschermen tegen mogelijke risico's die kunnen ontstaan tijdens hun werkzaamheden, zonder dat ze daarvoor extra kosten hoeven te maken.
- De Gulden Klinker: dit is een beloning voor actieve bewoners die samen actie ondernemen om hun omgeving schoner, veiliger of prettiger te maken. Om kans te maken op de Gulden Klinker moeten bewoners zich aanmelden via een aanmeldformulier. Genomineerden krijgen vervolgens 1 jaar de tijd om zich te bewijzen en kunnen daarna beloond worden met de Gulden Klinker. Wanneer het project 4 jaar bestaat en actief is, kan men voor de Platina Klinker in aanmerking komen.
- Stadsspeld: dit is een onderscheiding van de gemeente Den Haag voor vrijwilligers die zich minimaal 10 jaar hebben ingezet voor hun wijk of buurt.
- Stadspenning: is een onderscheiding voor mensen die 25 jaar of langer als vrijwilliger in een bestuur hebben gezeten. De bronzen penning is ook voor vrijwilligers die na 20 jaar of meer stoppen met hun werk binnen een bestuur.

- Koninklijke onderscheiding / lintje: voor mensen die zich op een bijzondere of uitzonderlijke manier verdienstelijk hebben gemaakt voor de samenleving zoals vrijwilligers die zich langdurig inzetten.

Daarnaast is het zo dat wanneer je als vrijwilligersorganisatie het Haags Keurmerk voor Vrijwilligersorganisaties (HKV) wil hebben, je aandacht moet besteden aan het vrijwilligersbeleid waar waardering een belangrijk onderdeel van is.

Aanbod op wijkniveau (bevindingen vrijwilligers en coördinatoren)

Hoewel er op stadniveau een breed ondersteuningsaanbod is voor vrijwilligers, is dit aanbod niet altijd in Zuidwest aanwezig, of wel aanwezig maar niet/nauwelijks bekend bij vrijwilligers en/of coördinatoren. Veel vrijwilligers zijn niet goed op de hoogte van het ondersteuningsaanbod. Als zij al gebruik maken van ondersteuning, dan is dat vaak het aanbod dat door de eigen vrijwilligersorganisatie is opgezet.

Ondersteuning en ontwikkeling

Vanuit de Den Haag Doet Academie worden er cursussen en trainingen georganiseerd in Den Haag Zuidwest, maar uit interviews met vrijwilligers en coördinatoren blijkt dat zij hier vaak niet bekend mee zijn of dat het aanbod niet goed aansluit op de behoeften van de vrijwilligers in Zuidwest. Daarnaast hebben vrijwilligersorganisaties soms een eigen inwerkprogramma of trainingsaanbod om vrijwilligers op te leiden en kennis en vaardigheden te leren. Een uitgebreide toelichting op de behoeften van vrijwilligers ten aanzien van ondersteuning en ontwikkeling is te vinden in paragraaf 4.3

Begeleiding en coaching (richting betaald werk)

Vanuit de Instapeconomie zijn er in Den Haag Zuidwest vier wijkbedrijven die inwoners begeleiden richting (betaald) werk. Dit werk wordt ook wel instapwerk genoemd en is bedoeld voor inwoners van 27 jaar of ouder die 10 maanden of langer een Bijstandsuitkering ontvangen. Een voorbeeld van een wijkbedrijf in de wijk Bouwlust is Allekanten, waar ruimte is voor het betrekken van mensen en participatie. Een uitgebreide toelichting op de behoeften van vrijwilligers ten aanzien van begeleiding richting betaald werk is te vinden in paragraaf 4.4

Waardering van vrijwilligers

Op het gebied van waardering zijn vrijwilligers afhankelijk van de vrijwilligersorganisatie waar zij werkzaam zijn. De manieren waarop vrijwilligers gewaardeerd worden lopen sterk uiteen en zijn afhankelijk van de middelen en kennis van de organisatie. Daarnaast zijn er een aantal initiatieven vanuit de gemeente en partners specifiek voor Den Haag Zuidwest:

- Vrijwilligersfestival Escamp: afgelopen zomer heeft WijkZ een vrijwilligersfestival in stadsdeel Escamp georganiseerd waarin de waardering van huidige vrijwilligers werd gecombineerd met de werving van nieuwe vrijwilligers.
- Het Zuidwest Speldje: ieder jaar wordt een aantal vrijwilligers publiekelijk bedankt en in het zonnetje gezet middels een speldje.

Een uitgebreide toelichting op de behoeften van vrijwilligers ten aanzien waardering is te vinden in paragraaf 4.5.

3.3 Aandacht voor kennen, kunnen, willen, zijn in aanbod

2. In welke mate is in het bestaande aanbod aandacht voor kennen, kunnen, willen, zijn?

Bevindingen op hoofdlijnen:

- Kennen: via campagnes, markten en tools zoals de Talent Scan worden inwoners geïnformeerd over vrijwilligerswerk en geholpen passend vrijwilligerswerk te vinden
- Kunnen: met trainingen en cursussen van de Den Haag Doet Academie en trainingen van vrijwilligersorganisaties worden kennis en vaardigheden ontwikkeld die vrijwilligers nodig hebben in hun werk of voor hun ontwikkeling.
- Willen: intrinsieke motivatie van vrijwilligers wordt versterkt door goede en laagdrempelige kennismaking, begeleiding door coördinatoren en positieve ervaringen in de praktijk.
- Zijn: vrijwilligers die zich verbonden voelen met het doel en de waarden van de organisatie blijven doorgaans langer actief en voelen zich onderdeel van iets groters. Waardering speelt hierin een sleutelrol. Cadeaukaarten, prijzen, festivals en speldjes zorgen voor waardering en versterken de motivatie en betrokkenheid.

Onderbouwing

De gemeente Den Haag wil dat vrijwilligers een sleutelrol spelen in hun wijk. De wens is dat zij niet alleen bijdragen aan de uitvoering van activiteiten, maar ook als bruggenbouwer fungeren tussen verschillende gemeenschappen en zo bijdragen aan een sterke sociale samenhang in de wijk. Om dit te bewerkstelligen is het van belang niet alleen inzicht te hebben in de behoeften van vrijwilligers, maar ook in de manieren om hen in actie te krijgen. Hiervoor gebruiken we het model van *Kennen, Kunnen, Willen en Zijn* geïnspireerd op theorieën uit verandermanagement. In deze paragraaf gebruiken we het model om inzichtelijk te maken hoe het huidige ondersteuningsaanbod voor vrijwilligers eruit ziet.

De Gemeente Den Haag biedt samen met haar partners, vrijwilligersorganisaties en buurtkamers een uitgebreid pakket aan ondersteuningsmogelijkheden voor vrijwilligers, variërend van cursussen / training tot het organiseren van evenementen waarbij de vrijwilliger in het zonnetje wordt gezet. Onderstaand is het ondersteuningsaanbod voor vrijwilligers gecategoriseerd binnen het model van *Kennen, Kunnen, Willen en Zijn*.

Kennen: Kennis over vrijwilligerswerk en de ontwikkelmogelijkheden

Om de stap richting vrijwilligerswerk te zetten is het van belang dat inwoners weten wat vrijwilligerswerk inhoudt en wat de mogelijkheden zijn. Daarnaast is het ook van belang dat inwoners weten wat de voordelen zijn van vrijwilligerswerk en wat het hen kan brengen. Als inwoners eenmaal vrijwilliger zijn, is het van belang dat zij kennis hebben over de ontwikkelmogelijkheden.

Op het gebied van bekendheid van vrijwilligerswerk wordt veel gedaan door onder andere PEP Den Haag en Wijkz, maar zeker ook door vrijwilligersorganisaties zelf. Zo zijn er campagnes voor de promotie van vrijwilligerswerk vanuit PEP, zijn er vrijwilligersmarkten op stads- en wijkniveau, zijn er de Haagse Vrijwilligersprijzen die bijdragen aan de bekendheid van vrijwilligerswerk en de positieve beeldvorming. Daarnaast zijn er bij verschillende vrijwilligersorganisaties en ontmoetingscentra mogelijkheden om op een laagdrempelige manier kennis te maken met vrijwilligerswerk. Verder kunnen inwoners middels de Talent Scan, onderdeel van het platform Den Haag Doet, geholpen worden bij het

vinden van passend vrijwilligerswerk. Middels een vragenlijst krijgen inwoners inzicht in hun kwaliteiten, persoonlijke interesses en voorkeuren voor vrijwilligerswerk. Op basis van de antwoorden wordt een persona gedeeld en relevante vrijwilligersvacatures getoond. Inwoners van Den Haag die hulp nodig hebben bij het vinden van (passend) vrijwilligerswerk kunnen tevens terecht bij een Servicepunt XL van WijkZ. Hier wordt samen met een medewerker naar de mogelijkheden voor vrijwilligerswerk gekeken.

Kunnen: Kennis en vaardigheden om vrijwilligerswerk te doen

Naast de kennis over vrijwilligerswerk en vrijwilligersorganisaties is het van belang dat vrijwilligers over de juiste kennis en vaardigheden beschikken om vrijwilligerswerk uit te kunnen voeren en zich te kunnen ontwikkelen. Ook hier speelt PEP Den Haag een belangrijke rol met de Den Haag Doet Academie. Hier kunnen vrijwilligers namelijk een breed aanbod aan cursussen en trainingen volgen, variërend van het trainen van vaardigheden tot inhoudelijke kennis. Daarnaast bieden vrijwilligersorganisaties zelf vaak (interne) trainingen om vrijwilligers op te leiden en hun in staat te stellen hun werk beter en professioneler uit te voeren. Ook huren vrijwilligersorganisaties soms externe partijen in om trainingen te geven.

Willen: Wens en motivatie om (vrijwilligers)werk te doen

Het *willen* gaat over de persoonlijke motivatie en de wens om vrijwilligerswerk te doen, zich te ontwikkelen, en/of de stap te zetten naar betaald werk. Aangezien het om de intrinsieke motivatie gaat is er geen aanbod op dit vlak. Wel is het belangrijk om het verband tussen *willen* en *kennen* te erkennen. Onbekend maakt immers onbemind. Uit gesprekken met vrijwilligers blijkt namelijk dat veel vrijwilligers een heel ander beeld van vrijwilligerswerk hadden voordat zij hiermee begonnen en dat het doen van vrijwilligerswerk hun beeld in positieve zin heeft veranderd. Ook de rol van de vrijwilligerscoördinator kan in dit licht niet worden onderschat. De coördinator speelt een belangrijke rol in het signaleren van de intrinsieke motivatie en hier begeleiding en sturing in te bieden.

De waardering van vrijwilligers is het beste te plaatsen onder *willen* en *zijn*. Waardering raakt direct aan de motivatie van vrijwilliger. Wanneer vrijwilligers zich gewaardeerd voelen, versterkt dit hun motivatie om zich in te zetten. Het geeft hen het gevoel dat hun bijdrage er toe doet en dat hun inzet wordt gezien. Dit draagt bij aan een positieve houding ten aanzien van vrijwilligerswerk. Waardering draagt ook bij aan de ontwikkeling van een vrijwilligersidentiteit. Als vrijwilligers erkenning krijgen voor hun rol, voelen ze zich onderdeel van een groter geheel en zien ze zichzelf als waardevolle schakel binnen de organisatie of wijk. Dat versterkt het gevoel van verbondenheid, betrokkenheid en eigenwaarde, wat belangrijk is voor de langdurige inzet. Gewaardeerde vrijwilligers blijven immers vaak langer actief.

Zijn: Verbinding persoonlijke identiteit aan vrijwilligerswerk

Het *zijn* betreft de persoonlijke houding, waarden en identiteit van de vrijwilliger. Het gaat om wie je bent als persoon en hoe deze identiteit zich verhoudt tot het vrijwilligerswerk dat je doet. Het omvat de mate waarin vrijwilligers zich verbonden voelen met de missie en het doel van de organisatie, het gevoel van verantwoordelijkheid en betrokkenheid, en de bereidheid om met andere mensen samen te werken of hen te helpen. Het zijn-aspect is bijzonder belangrijk, omdat het niet alleen de praktische aspecten van vrijwilligerswerk weerspiegelt, maar ook hoe vrijwilligers zichzelf zien in hun rol. Het heeft te maken met de persoonlijke identiteit die iemand aan het vrijwilligerswerk verbindt. Dit kan sterk bijdragen aan de lange termijn betrokkenheid van vrijwilligers, omdat het hen helpt om zich niet alleen als uitvoerder van taken te voelen, maar ook als actieve deelnemer aan een grotere maatschappelijke beweging.

4

**Vraagstukken en
ondersteuningsbehoeften
vrijwilligers**

4. Vraagstukken (potentiële) vrijwilligers

4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft de vraagstukken en ondersteuningsbehoeften van vrijwilligers en coördinatoren in Den Haag Zuidwest. Eerst zijn in de grijze kaders de bevindingen per deelvraag op hoofdlijnen weergegeven, gevolgd door een onderbouwing van dat antwoord. De snelle lezer kan volstaan met het lezen van de beantwoording op hoofdlijnen in de grijze kaders.

In dit hoofdstuk zijn de volgende deelvragen behandeld:

3. Met welke vraagstukken hebben (potentiële)vrijwilligers te maken waar zij hulp of ondersteuning bij nodig hebben?
4. Welke behoeften hebben vrijwilligers op het gebied van ondersteuning en ontwikkeling en wat is de rol van cursussen en trainingen hierin (pijler 1)?
5. Welke behoeften hebben vrijwilligers met betrekking tot begeleiding richting betaald werk (pijler 2)?
6. Welke behoeften hebben vrijwilligers ten aanzien van waardering van hun vrijwilligerswerk (pijler 3)?
7. Aan welke overige ondersteuning hebben vrijwilligers en coördinatoren behoefte?

4.2 Vraagstukken vrijwilligers

3. Met welke vraagstukken hebben (potentiële) vrijwilligers te maken waar zij hulp of ondersteuning bij nodig hebben?

Bevindingen op hoofdlijnen:

- Vrijwilligers die de vragenlijst hebben ingevuld, geven een hoge beoordeling aan hun vrijwilligerswerk: een 8,8.
- Vrijwilligers zijn met name tevreden over het leren kennen van nieuwe mensen, flexibele werktijden en de waardering voor hun werk.
- Tegelijkertijd worden de vergoeding voor extra kosten (zoals reiskosten, materiële kosten), hulp bij het vinden van passend werk en mogelijkheden voor leren en trainingen het laagst beoordeeld.
- Vrijwilligers geven aan vooral behoefte te hebben aan leren en trainingen, groei en ontwikkeling, en een vergoeding voor extra kosten.
- Potentiële vrijwilligers benoemen vooral tijdsgebrek als reden om niet deel te nemen aan vrijwilligerswerk.
- Daarnaast noemen potentiële vrijwilligers flexibelere inzetbaarheid en training en begeleiding als mogelijke oplossingen om deelname aan vrijwilligerswerk te bevorderen.

Onderbouwing

Bevindingen enquête onder vrijwilligers

De vrijwilligers die de enquête hebben ingevuld zijn erg tevreden over het vrijwilligerswerk dat zij doen en beoordelen hun werk als vrijwilliger gemiddeld met een 8.8 (n=31). Vrijwilligers zijn vooral tevreden met de volgende aspecten binnen hun vrijwilligersorganisatie: nieuwe mensen leren kennen, flexibele werktijden en waardering voor je werk.

Onderwerp	Beoordeling
Algemene beoordeling vrijwilligerswerk	★★★★★★★★ 8.80
Nieuwe mensen leren kennen	★★★★★★★★ 8.44
Flexibele werktijden	★★★★★★★★ 8.44
Waardering voor je werk	★★★★★★★★ 8.26

Ondanks de hoge gemiddelde beoordeling, zijn er ook aspecten binnen het vrijwilligerswerk die relatief minder goed beoordeeld worden. De vergoeding van extra kosten, ondersteuning bij het vinden van betaald werk en toegang tot leer- en trainingsmogelijkheden krijgen de laagste beoordeling, maar scoren nog steeds voldoende.

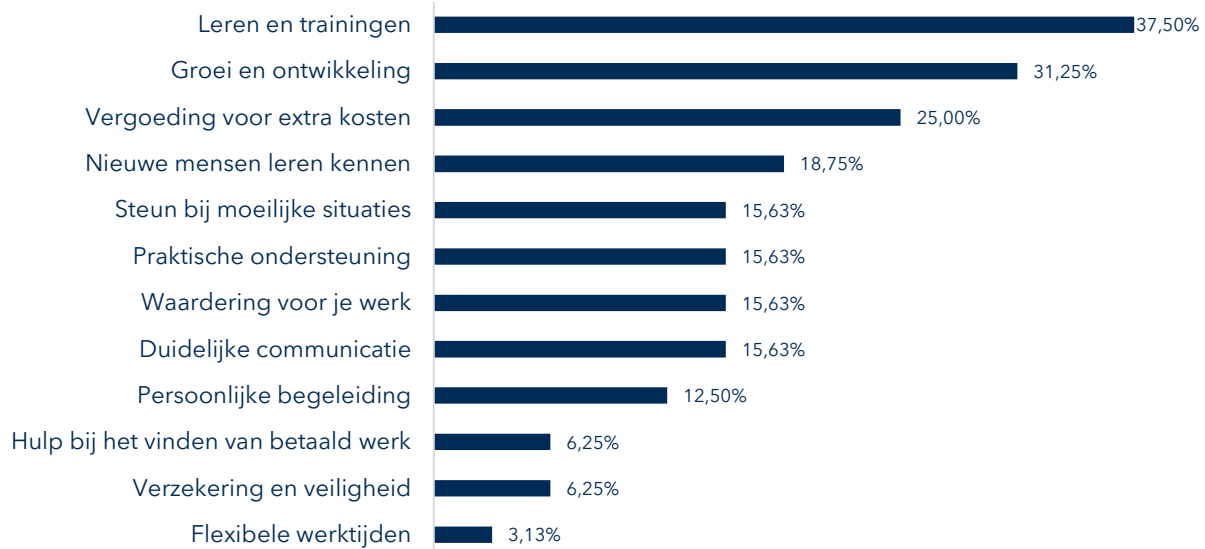
Onderwerp	Beoordeling
Vergoeding voor extra kosten	★★★★★★ 6.00
Hulp bij het vinden van betaald werk	★★★★★★ 6.12
Leren en trainingen	★★★★★★ 7.00

In de onderstaande grafiek 1 zijn de ondersteuningsbehoeften van vrijwilligers binnen de organisatie weergegeven. Respondenten konden hierbij meerdere opties aankruisen. De percentages geven aan welk deel van alle respondenten (n=32) een bepaalde behoefte heeft geselecteerd.

Uit de resultaten blijkt dat vrijwilligers vooral behoefte hebben aan leren en trainingen, mogelijkheden voor groei en ontwikkeling, en een vergoeding van extra kosten. Daarentegen is de behoefte aan ondersteuning bij flexibele werktijden, verzekering en veiligheid, en hulp bij het vinden van betaald werk het minst sterk aanwezig.

Uit open antwoorden blijkt dat vrijwilligers vooral behoefte hebben aan meer mogelijkheden voor training en ontwikkeling, waaronder een breder en betaalbaar aanbod aan opleidingen, ook buiten de organisatie. Daarnaast noemen respondenten het belang van duidelijkheid over verwachtingen, betere begeleiding, meer waardering en ondersteuning bij persoonlijke groei. Tegelijkertijd zijn meerdere vrijwilligers tevreden en hebben zij geen behoefte aan extra ondersteuning.

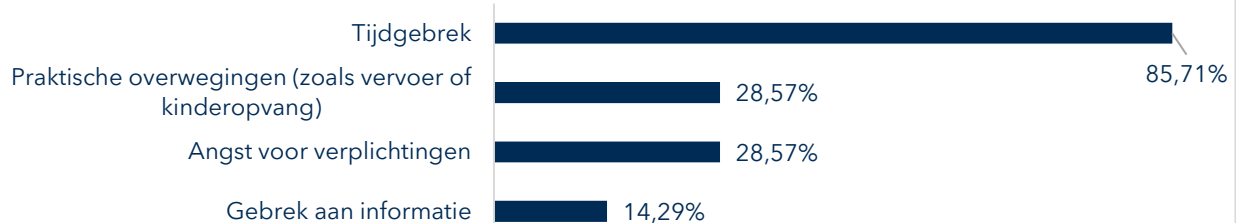
Grafiek 1: Ondersteuningsbehoeften van vrijwilligers binnen de organisatie



Bevindingen potentiële vrijwilligers

Uit onderstaande grafiek blijkt dat respondenten die (nog) geen vrijwilligerswerk doen (n=7*) tijdsgedbrek als belangrijkste belemmering zien om vrijwilligerswerk te doen. Daarnaast zijn er, zij het in mindere mate, ook praktische drempels, zoals vervoer of kinderopvang, evenals zorgen over verplichtingen en een gebrek aan informatie. Andere mogelijke antwoordopties, zoals gezondheidsproblemen of negatieve ervaringen, zijn door de respondenten niet geselecteerd.

Grafiek 2. Redenen waarom respondenten terughoudend zijn om vrijwilligerswerk te doen



Uit onderstaande grafiek 3 blijkt dat de respondenten (n=7) die (nog) geen vrijwilligerswerk doen, vooral geholpen zouden zijn met flexibele inzetbaarheid, training en begeleiding, en een laagdrempelige kennismaking. Duidelijke communicatie en informatie over de mogelijkheden worden even vaak genoemd en zijn daarmee eveneens relevant.

Verder geeft deze groep aan dat gratis deelname aan trainingen of cursussen, het verkrijgen van certificaten of officiële erkenning, en een vrijwilligersvergoeding de meest gewaardeerde vormen van waardering voor vrijwilligerswerk zijn.

*Vanwege de opzet van de enquête - waarbij respondenten afhankelijk van hun antwoorden in subgroepen werden ingedeeld - is het aantal reacties op deze vragen beperkt. Dit wijst op een lastig te bereiken doelgroep. Desondanks zijn de resultaten, ondanks de lage respons, opgenomen om een indicatie te geven van de resultaten. .

Grafiek 3: Factoren die de bereidheid tot vrijwilligerswerk kunnen vergroten



4.3 Behoeften aan ondersteuning en ontwikkeling

4. Welke behoeften hebben vrijwilligers op het gebied van ondersteuning en ontwikkeling en wat is de rol van cursussen en trainingen hierin (pijler 1)?

Bevindingen op hoofdlijnen:

- Veel vrijwilligers zijn niet bekend met beschikbare cursussen en trainingen, en hebben behoefte aan iemand die hen hierbij helpt. Het ontbreken van overzicht vormt een belangrijke drempel voor persoonlijke ontwikkeling.
- Vrijwilligers willen vooral praktische vaardigheden ontwikkelen zoals samenwerken, projectmatig werken en Excel. Voor sommigen zijn trainingen een opstap naar betaald werk, waarbij een certificaat belangrijk is voor hun cv.
- Cursussen worden gezien als erkenning van inzet en vaardigheden, en vrijwilligers willen serieus genomen worden. Een officieel bewijs van deelname vergroot hun gevoel van waardering en professionele ontwikkeling.
- Vrijwilligers waarderen zelfstandigheid, maar ook de mogelijkheid tot informele coaching of overleg. Persoonlijke ondersteuning door coördinatoren of collega's wordt als prettig en effectief ervaren.
- Coördinatoren spelen een centrale rol in de ontwikkeling van vrijwilligers. Ze signaleren leerbehoeften, bieden ondersteuning en zorgen voor passende leerkansen. Hun betrokkenheid is essentieel voor een veilige en stimulerende leeromgeving.
- Volgens coördinatoren is het bestaande cursusaanbod, zoals dat van PEP, vaak niet praktisch genoeg en niet afgestemd op de behoeften van vrijwilligers in Zuidwest.
- Coaching gebeurt op maat en in gesprek, afhankelijk van wat de vrijwilliger nodig heeft. Structurele middelen voor begeleiding ontbreken vaak, ondanks de grote meerwaarde ervan.

Onderbouwing

Bevindingen vrijwilligers

Ondersteuning bij ontwikkeling en toekomstperspectief

Vrijwilligers willen zich graag ontwikkelen, zowel persoonlijk als professioneel. Sommigen willen zich ontwikkelen binnen hun huidige rol, anderen willen doorgroeien naar een nieuwe rol binnen het vrijwilligerswerk en weer anderen hebben de ambitie om door te groeien naar betaald werk. Daarbij is behoefte aan trainingen, het opdoen van nieuwe vaardigheden of het kunnen opzetten van eigen initiatieven. Ook begeleiding bij het ontdekken van wat de 'volgende stap' kan zijn, wordt gewaardeerd. Veel vrijwilligers hebben een ontwikkelbehoefte, maar hebben begeleiding nodig om dit te ontdekken en verder vorm te geven. Wat betreft begeleiding zijn vrijwilligers vooral geholpen met laagdrempelige ondersteuning. Ze waarderen het als er ruimte is om zelfstandig te werken, maar ook iemand die beschikbaar is voor hulp of overleg wanneer nodig. Coaching van de vrijwilliger vindt vaak informeel plaats, via gesprekken met collega's of coördinatoren.

Behoefte aan zichtbaarheid en toegankelijkheid van aanbod

Veel vrijwilligers staan open voor het volgen van cursussen of trainingen, maar weten vaak niet goed wat het aanbod is. Websites zoals die van PEP Den Haag bieden een uitgebreid overzicht, maar de bekendheid en verbinding met organisaties in Zuidwest ontbreekt vaak. Vrijwilligers hebben behoefte aan iemand die hen helpt om inzicht te krijgen in hun eigen behoeften, het juiste aanbod te vinden en keuzes te maken. Het gebrek aan informatie of overzicht vormt voor sommige vrijwilligers een drempel om actief met ontwikkeling aan de slag te gaan.

"Ik weet niet wat er allemaal is. Ik zou graag iemand willen hebben die mij hierbij kan helpen." - vrijwilliger

Rol van cursussen en trainingen

Trainingen en cursussen spelen een belangrijke rol in de ondersteuning en ontwikkeling van vrijwilligers. Cursussen en trainingen zijn zowel een middel voor ontwikkeling als een vorm van waardering.

Cursussen als middel voor groei

Vrijwilligers zien cursussen vooral als kans om concrete vaardigheden te verbeteren of nieuwe kennis op te doen. Er is interesse in onderwerpen zoals communicatie, samenwerken, projectmatig werken, Excel en voedselveiligheid. Voor sommige vrijwilligers zijn trainingen zelfs een opstap naar een formele baan, waarbij een certificaat of bewijs van deelname belangrijk wordt gevonden voor het cv.

Vrijwilligerswerk wordt vaak niet serieus genomen als werkervaring. Een bewijs of certificaat zou echt helpen." - vrijwilliger

Cursussen en trainingen gezien als waardering

Het volgen van cursussen draagt niet alleen bij aan persoonlijke groei, maar wordt ook gezien als vorm van waardering en erkenning voor het werk. Ook het idee dat een organisatie in de vrijwilliger investeert door middel van cursussen of trainingen draagt bij aan het gevoel van waardering. Vrijwilligers willen serieus genomen worden, en het krijgen van een bewijs van deelname of erkenning van opgedane

ervaring helpt daarbij. Dit geldt zeker voor vrijwilligers die via vrijwilligerswerk de stap naar betaald werk willen maken.

Bevindingen coördinatoren

Rol van coördinatoren als sleutel tot ontwikkeling

Vrijwilligerscoördinatoren vervullen een cruciale rol in het signaleren van leerbehoeften, begeleiden bij persoonlijke vragen en het organiseren van passende trainingen. Zij creëren een veilige leeromgeving en zorgen voor groepsbinding, wat het leerproces versterkt. De begeleiding van vrijwilligers gebeurt vooral door er te zijn, te luisteren en regelmatige gesprekken te voeren. Coördinatoren stemmen hun aanpak af op de behoeften van de individuele vrijwilliger en bieden waar mogelijk persoonlijke ondersteuning. Hoewel deze begeleiding essentieel is, ontbreekt het vaak aan structurele middelen om dit duurzaam en professioneel op te zetten.

Aanbod sluit niet aan op behoeften

Volgens vrijwilligerscoördinatoren is er veel informatie en ondersteuning voor vrijwilligers, maar is dit moeilijk toegankelijk en niet altijd relevant. Coördinatoren signaleren dat veel bestaande trainingen, zoals die van PEP Den Haag, onvoldoende aansluiten bij de dagelijkse praktijk van vrijwilligers in Zuidwest. Het aanbod richt zich vaak op bestuurlijke of beleidsmatige functies, terwijl onder vrijwilligers in Zuidwest juist behoefte is aan praktische cursussen die direct toepasbaar zijn op de werkvloer zoals hospitality en omgaan met agressie en trainingen zoals EHBO, BHV en HACCP. Hoewel sommige van deze trainingen wel worden aangeboden, moeten coördinatoren ze vaak zelf regelen, wat tijd en middelen kost. Iets dat vaak ondergesneeuwd raakt in het toch al drukke schema van de coördinator.

"Het aanbod van PEP is mentaal en fysiek ver weg en sluit niet goed aan op onze vrijwilligers. PEP en andere vrijwilligersorganisaties richten zich op een ander type vrijwilliger dan de vrijwilligers dan de buurtkamers."- coördinator

Leren in de praktijk als belangrijkste leermethode

Coördinatoren benadrukken dat vrijwilligers het meeste leren 'on the job'. Praktijkervaring, samenwerking met anderen en informele uitwisseling vormen de kern van hun ontwikkeling. Interne trainingen, zoals hoe je een tafel dekt of voedselveiligheid (HACCP), sluiten vaak beter aan dan formele cursussen van buitenaf.

Figuur 1 toont een overzicht van de belangrijkste ondersteunings- en ontwikkelingsbehoeften van vrijwilligers.

Figuur 1: overzicht ondersteunings- en ontwikkelingsbehoefte

Kennen	Ondersteuning gewenst bij het inzichtelijk maken van de ontwikkel- en doorgroeimogelijkheden.
Kunnen	Behoeftte aan trainingen en cursussen om werk beter uit te kunnen voeren en aan verdere ontwikkeling te werken. Het huidige aanbod sluit vaak onvoldoende aan op de behoeften van de vrijwilligers.
Willen	Het volgen van cursussen en trainingen wordt gezien als een vorm van waardering en erkenning.
Zijn	

4.4 Behoeften aan begeleiding richting betaald werk

5. Welke behoeften hebben vrijwilligers met betrekking tot begeleiding richting betaald werk (pijl 2)?

Bevindingen op hoofdlijnen:

- Het merendeel van de respondenten van de enquête is van mening dat vrijwilligerswerk bijdraagt aan het vinden van betaald werk.
- Uit de enquête blijkt tevens dat ondersteuning bij het vinden van werk momenteel weinig relevant of zichtbaar is voor vrijwilligers.
- Respondenten benoemen beperkte werkervaring als belangrijkste drempel bij de overgang van vrijwilligerswerk naar betaald werk.
- Een andere veelgenoemde drempel is de angst voor het verlies van uitkeringen.
- Veel vrijwilligers zijn zoekende naar hun mogelijkheden en toekomst, soms richting betaald werk. Ze hebben ruimte nodig om dit in eigen tempo te verkennen.
- Begeleiding moet maatwerk zijn, met oog voor tempo en belastbaarheid. Stapsgewijze opbouw voorkomt overbelasting en vergroot de kans op duurzame stappen richting betaald werk. Vrijwilligers vragen om positieve begeleiding zonder prestatiedruk. Vertrouwen en ruimte om een stap terug te zetten zijn essentieel.
- Vrijwilligerswerk fungeert als een leerplek voor ritme, sociale contacten en zelfvertrouwen. Het helpt bij persoonlijke groei en oriëntatie op werk. Vrijwilligerswerk biedt een veilige basis voor persoonlijke groei en toekomstplannen.
- Coördinatoren zijn sleutelfiguren in de begeleiding en verbinding naar werk. Ze begeleiden informeel en benutten hun netwerk om vrijwilligers door te verwijzen.
- Er is grote behoefte aan laagdrempelige, persoonlijke begeleiding buiten formele trajecten. Informele gesprekken in vertrouwde omgevingen zijn effectiever dan standaardaanpakken van instanties.
- Vrijwilligersorganisaties worden vaak onvoldoende erkend als opstap naar werk. Coördinatoren dragen veel verantwoordelijkheid, maar missen structurele ondersteuning en erkenning vanuit beleid.

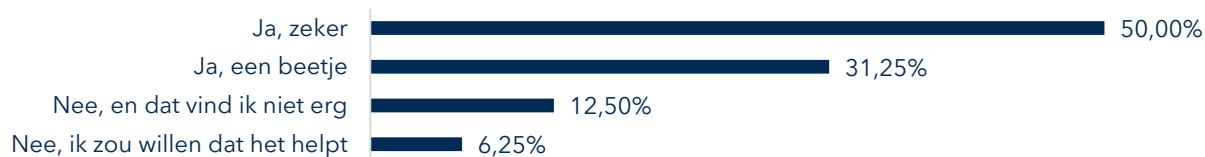
Onderbouwing

Bevindingen vrijwilligers

Bevindingen enquête onder (potentiële) vrijwilligers

Uit grafiek 4 (n=16) blijkt dat 8 op de 10 vrijwilligers het belang van vrijwilligerswerk ziet bij het vinden van betaald werk. 50 procent van de respondenten denkt dat vrijwilligerswerk in zekere mate helpt bij het vinden van betaald werk. Daarnaast geeft 31,5 procent aan dat dit in enige mate het geval is.

Grafiek 4: "Denk je dat het doen van vrijwilligerswerk mensen helpt om betaald werk te vinden?"

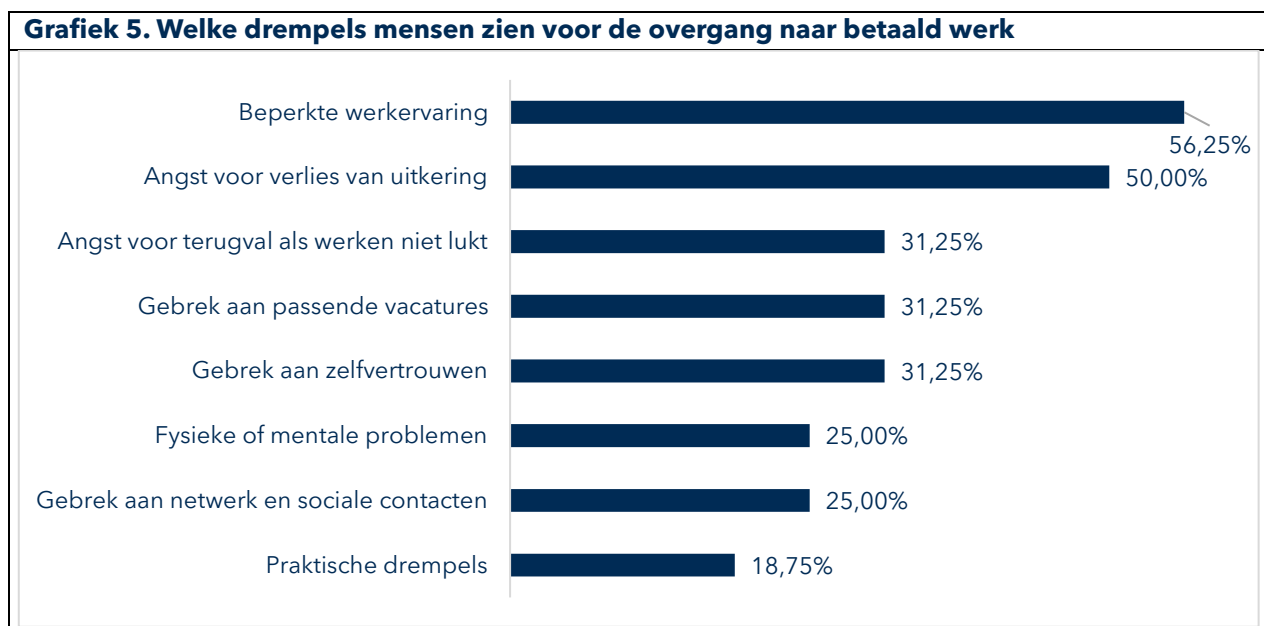


In paragraaf 4.2 (Vraagstukken vrijwilligers) blijkt dat ondersteuning bij het zoeken naar werk een van de laagst gewaardeerde aspecten is, met een gemiddelde score van 6,12 (n=31). Het onderdeel 'vinden van betaald werk' wordt door 26 van de 31 respondenten als 'neutraal' bestempeld, een verdeling die bij de andere onderwerpen niet voorkomt. Dit kan erop wijzen dat de hulp bij het vinden van betaald werk als minder relevant wordt beschouwd of dat onduidelijk is wat er precies onder wordt verstaan. Bij de inventarisatie van behoeften staat dit thema bovendien op de een-na-laatste plaats: slechts 6,25 % van de respondenten noemt het als behoefte. Samen laten deze cijfers zien dat ondersteuning bij het vinden van werk momenteel weinig op de radar staat bij vrijwilligers.

Hulp bij het vinden van betaald werk	★★★★★	6.12
--------------------------------------	-------	------

Grafiek 5 (n=16) toont de belangrijkste drempels die vrijwilligers ervaren bij de overgang van vrijwilligerswerk naar betaald werk. De belangrijkste drempel is de beperkte werkervaring. Uit gesprekken met vrijwilligers blijkt ook dat het waardevol zou zijn als vrijwilligerswerk erkend wordt als een serieuze opstap naar werk, waarbij ook leerdoelen en werkervaring expliciet gemaakt kunnen worden.

Daast de beperkte werkervaring, wordt angst voor verlies van uitkering als tweede belangrijke drempel gezien.



Bevindingen interviews vrijwilligers

Zoektocht naar richting en mogelijkheden

Uit de interviews met vrijwilligers blijkt dat vrijwilligers een brede ontwikkelbehoefte hebben die voor sommigen ook richting betaald werk gaat. Veel vrijwilligers bevinden zich in een fase waarin zij zoekende zijn naar wat ze precies willen en kunnen. Ze hebben ruimte nodig om hun interesses te ontdekken en te verkennen en te onderzoeken welke richting bij hen past. Sommigen willen pas stappen zetten als hun thuissituatie dat toelaat, zoals wanneer de kinderen naar school gaan, terwijl anderen al voorzichtig nadenken over concrete beroepen, zoals werken in de zorg of horeca, maar nog twijfelen over de juiste keuze.

Op dit moment heb ik geen betaalde baan en dat vind ik voor nu oké, maar ergens wil ik wel vooruit. Ik weet alleen ook nog niet welke stap ik wil gaan maken. Uiteindelijk zou ik wel de stap willen maken naar een betaalde baan.

In deze zoektocht is het belangrijk dat de begeleiding niet eenduidig of sturend is, maar aansluit bij de persoonlijke situatie en het tempo van de vrijwilliger. Er is behoefte aan stapsgewijze begeleiding waarin vrijwilligers zich gesteund voelen en ruimte krijgen om in hun eigen tempo te groeien. Daarbij is het essentieel dat de fysieke en mentale belastbaarheid wordt meegenomen in het traject, zodat realistische stappen gezet kunnen worden zonder overbelasting. Voor sommigen is een vijfdaagse werkweek bijvoorbeeld nog te intensief, en hebben zij baat bij een opbouwend traject richting werk.

Praktische ondersteuning richting werk en actieve rol van instanties

Voor de vrijwilliger die actief op zoek is naar werk, is praktische ondersteuning in de begeleiding naar werk van grote waarde. Deze ondersteuning wordt vaak op een andere plek gezocht dan bij de vrijwilligersorganisatie of buurtkamer. Vrijwilligers moeten vaak zelf op zoek naar informatie en zouden graag zien dat instanties actiever en persoonlijker contact opnemen, bijvoorbeeld door langs te komen in de wijk en het gesprek aan te gaan. Dit zou niet alleen leiden tot betere ondersteuning, maar ook tot meer vertrouwen in het systeem.

Het hebben van een coach, zoals via UWV of een organisatie als Reakt, wordt als zeer helpend ervaren. Deze coaches bieden concrete hulp bij het opstellen van een cv, het voorbereiden van sollicitatiegesprekken of het zoeken naar passende vacatures. De meerwaarde van een vast contactpersoon die meedenkt en ondersteunt bij de overgang naar werk, blijkt groot. Dit versterkt het gevoel van richting en geeft het vertrouwen dat er hulp is wanneer dat nodig is.

Vrijwilligerswerk als leerplek

Ondanks dat de begeleiding richting betaald werk vaak buiten de vrijwilligersorganisatie of buurtkamer wordt gezocht, speelt vrijwilligerswerk weldegelijk een belangrijke rol in de ontwikkeling richting betaald werk. Het wordt door velen ervaren als een veilige plek om weer ritme op te bouwen, sociale contacten aan te gaan en vertrouwen in eigen kunnen terug te winnen.

Vrijwilligerswerk heeft heel veel voor me betekend. Het heeft me sociaal gered, ik kom weer naar buiten en zie dat ik dingen kan en ergens goed in ben. – vrijwilliger

Vrijwilligerswerk wordt niet alleen als waardevol ervaren vanwege het sociale aspect, maar ook omdat het helpt bij het ontdekken van interesses en kwaliteiten. Het zou dan ook waardevol zijn als vrijwilligerswerk erkend wordt als een serieuze opstap naar werk, waarbij ook leerdoelen en werkervaring expliciet gemaakt kunnen worden.

Hoewel ik vrijwilligerswerk en betaald werk los van elkaar zie, merk ik wel dat het vrijwilligerswerk me heeft laten inzien dat ik in de zorg wil omdat ik in mijn vrijwilligerswerk ook mensen help. – vrijwilliger

Motiverende begeleiding zonder druk

Wat verder opvalt, is de behoefte aan motiverende begeleiding zonder prestatiedruk. Sommige vrijwilligers voelen zich onder druk gezet om snel te "bewijzen" dat zij klaar zijn voor werk, bijvoorbeeld binnen een vast traject van enkele maanden. Deze druk werkt eerder verlamrend dan stimulerend. Vrijwilligers hebben behoefte aan een positieve benadering, waarin vertrouwen, aanmoediging en ruimte om een stap terug te doen centraal staan. Vrijwilligers willen zich gehoord en gewaardeerd voelen, niet afgerekend worden op tempo of resultaat.

Respect voor individuele keuzes

Tot slot is het belangrijk om te onderkennen dat niet iedere vrijwilliger de ambitie heeft om (weer) betaald werk te doen. Voor sommigen, bijvoorbeeld vanwege hun leeftijd of gezondheid, is vrijwilligerswerk een waardevolle invulling van hun tijd zonder dat daar een volgende stap aan verbonden hoeft te zijn. Ook deze keuze verdient respect en moet vrijuit gemaakt kunnen worden zonder verplichting of verwachting van buitenaf.

Bevindingen coördinatoren

Vrijwilligersorganisaties spelen een belangrijke rol in de ontwikkeling van vrijwilligers die op termijn willen (of kunnen) doorstromen naar betaald werk. De vrijwilligerscoördinator speelt hierin een belangrijke en diverse rol:

- **Vertrouwenspersoon en groeibegeleider:** De vrijwilligerscoördinator speelt een centrale rol in het begeleiden van vrijwilligers richting betaald werk. Deze begeleiding is doorgaans informeel, maar zeer betekenisvol. Coördinatoren bouwen een vertrouwensrelatie op en herkennen wanneer iemand toe is aan een volgende stap. Ze helpen vrijwilligers om hun mogelijkheden te ontdekken, zonder hen onder druk te zetten.
- **Bruggenbouwer tussen vrijwilliger en arbeidsmarkt:** Coördinatoren zetten vaak hun netwerk in om vrijwilligers te verbinden aan kansen, zowel binnen als buiten de organisatie. Ze verwijzen vrijwilligers door, regelen stageplekken of zetten zelf trajecten op. In enkele gevallen, zoals bij de Participatiekeuken, werken organisaties met gestructureerde stappenplannen die mensen begeleiden van sociale activering tot zelfstandigheid. Deze aanpak is intensief, maar effectief.

Herstel van zelfvertrouwen en persoonlijke ontwikkeling

Volgens vrijwilligerscoördinatoren zijn de behoeften van vrijwilligers op het gebied van begeleiding richting betaald werk divers en persoonlijk van aard. Een directe koppeling met werk is zelden het vertrekpunt; veel vrijwilligers hebben eerst behoefte aan rust, zelfvertrouwen en betekenisvol contact. Een van de meest genoemde behoeften is het hervinden van zelfvertrouwen. Coördinatoren zien dat veel vrijwilligers in een kwetsbare positie verkeren en dat zij vrijwilligerswerk ervaren als een eerste stap richting herstel van hun eigenwaarde. Door weer deel uit te maken van een groep, verantwoordelijkheden te dragen en gewaardeerd te worden, ontstaat ruimte voor persoonlijke groei. Vanuit daar kunnen vrijwilligers weer nadenken over toekomstplannen, waaronder betaald werk.

Behoefte aan begeleiding op maat

Vrijwilligers vragen om begeleiding die aansluit bij hun persoonlijke situatie, mogelijkheden en tempo. De traditionele trajecten van de gemeente of het UWV sluiten vaak niet goed aan bij deze doelgroep. Coördinatoren zien dat vrijwilligers vaak drempels ervaren bij het bezoeken van gemeenteloketten of formele jobmatchingdagen. Zij geven de voorkeur aan laagdrempelige, informele gesprekken in een vertrouwde omgeving. Er is grote behoefte aan persoonlijke aandacht en één-op-één begeleiding.

Structurele ondersteuning en erkenning vanuit beleid

Coördinatoren benadrukken dat de overheid en formele instanties het belang van vrijwilligerswerk als opstap naar betaald werk onderschatten. Vrijwilligersorganisaties worden niet altijd erkend als geschikte plekken voor doorstroom, bijvoorbeeld door het UWV. Daarnaast groeien de verantwoordelijkheden van coördinatoren, terwijl de middelen en ondersteuning vaak beperkt blijven. Er is behoefte aan gespecialiseerde vrijwilligerscoördinatoren die zich kunnen richten op individuele begeleiding. Daarnaast zou samenwerking met wijkbedrijven en andere instanties structureler en laagdrempeliger kunnen worden ingericht. Coördinatoren zien zichzelf vaak gedwongen tot het vervullen van taken die officieel elders horen te liggen, zoals werkbegeleiding. Ze pleiten voor betere afstemming van beleid op de realiteit van de wijk, en voor meer investering in organisaties die daadwerkelijk verschil maken.

Bevindingen beleidsmedewerkers

Zo veel mogelijk mensen op de juiste plek

Beleidsmedewerkers signaleren dat vrijwilligersorganisaties er misschien geen belang bij hebben om vrijwilligers te laten doorstromen naar betaald werk. Het doel zou volgens hen dan ook niet moeten zijn om zo veel mogelijk vrijwilligers te hebben, maar om zo veel mogelijk mensen op de juiste plek te krijgen. Om inwoners hierin te begeleiden is niet alleen goede matching nodig, maar ook continue begeleiding. Daarnaast is het van belang dat er ook een veilige situatie (zowel mentaal als financieel) is op het moment dat een volgende stap voor een inwoner niet realistisch blijkt.

Figuur 2 toont een overzicht van de belangrijkste behoeften van vrijwilligers ten aanzien van de stap en begeleiding richting betaald werk

Figuur 2: overzicht begeleiding richting betaald werk	
Kennen	Vrijwilligers zijn op ontdekkingsreis naar waar hun interesses liggen en wat bij hen past. Vrijwilligerswerk wordt gebruikt om te ontdekken waar men goed in is wat men leuk vindt en er is behoefte aan begeleiding in deze zoektocht.
Kunnen	Vrijwilligerswerk is een leerplek voor onder andere het opdoen van ritme, vaardigheden, sociale vaardigheden en werkervaring. Begeleiding in 'waar ben ik goed in', 'waar wil ik me in ontwikkelen' is gewenst.
Willen	Veel vrijwilligers willen wel een volgende stap zetten, maar zijn nog zoekend of hier door omstandigheden nog niet klaar voor. Er is behoefte aan persoonlijke en motiverende begeleiding zonder prestatiedruk.
Zijn	Vrijwilligerswerk draagt bij aan het herstellen van identiteit en eigenwaarde. Het is belangrijk om te erkennen dat niet iedereen naar betaald werk wil of hoeft.

4.5 Behoeften aan waardering van vrijwilligerswerk

6. Welke behoeften hebben vrijwilligers ten aanzien van waardering van hun vrijwilligerswerk (pijler 3)?

Bevindingen op hoofdlijnen:

- Vrijwel alle respondenten van de enquête geven aan dat zij waardering voor vrijwilligerswerk belangrijk vinden.
- Een vrijwilligersvergoeding wordt het vaakst genoemd als belangrijkste vorm van waardering. Een persoonlijk bedankje en gratis deelname aan trainingen of cursussen worden echter ook vaak genoemd en scoren niet veel lager.
- Vrijwilligers voelen zich gewaardeerd wanneer hun inzet erkend wordt en zij serieus genomen worden. Gelijkwaardigheid en betrokkenheid bij de organisatie zijn hierbij essentieel. Informele waardering via sfeer, humor en acceptatie is minstens zo belangrijk als formele waardering. Een veilige, sociale omgeving maakt dat vrijwilligers zich echt thuis voelen.
- Over de vrijwilligersvergoeding lopen de meningen uiteen; sommigen vinden het noodzakelijk, anderen niet. Toch wordt het vaak gezien als een belangrijke vorm van waardering. Coördinatoren erkennen dat voor sommigen de vrijwilligersvergoeding essentieel is, maar het roept ook vragen op over de balans tussen motivatie en beloning.
- Coördinatoren waarderen vrijwilligers sociaal, symbolisch en financieel, afhankelijk van wat mogelijk is. Zij proberen vrijwilligers echt onderdeel te laten zijn van het team.
- Beperkte financiële middelen maken het lastig om alle vrijwilligers gelijk te belonen. Dit leidt soms tot frustratie of ongelijkheid binnen de groep.
- Coördinatoren roepen gemeenten op tot meer ondersteuning en eenvoudige procedures. Ze vragen om zichtbaarheid en erkenning van de waarde van vrijwilligerswerk in beleid.

Onderbouwing

Bevindingen vrijwilligers

Bevindingen enquête onder (potentiële) vrijwilligers

Waardering voor vrijwilligerswerk is van groot belang. Zo blijkt ook uit onderstaande grafiek (n=37). Voor ruim 9 op de 10 vrijwilligers is waardering zelf heel belangrijk.

Grafiek 6. Belang van waardering voor vrijwilligerswerk

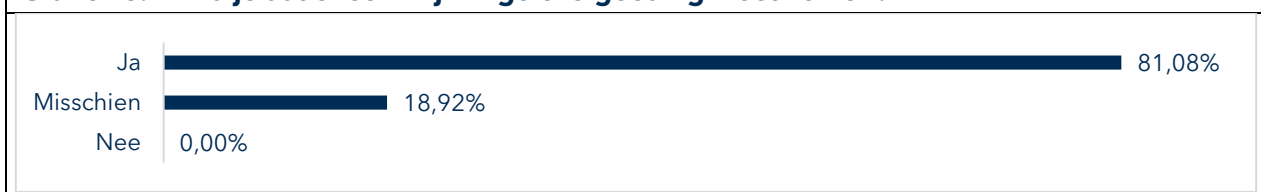


Welke vorm van waardering het meeste aanspreekt, verschilt van vrijwilliger tot vrijwilliger. Uit grafiek 7 (n=37) blijkt dat een vrijwilligersvergoeding (vergoeding per uur) de meest aansprekende vorm van waardering is, maar ook een persoonlijk bedankje en gratis deelname aan trainingen en cursussen scoren hoog als vorm van waardering. Dit blijkt tevens uit de interviews met vrijwilligers waarin zij aangeven dat een vrijwilligersvergoeding wenselijk is, maar zeker niet de enige en/of belangrijkste vorm van waardering.

Grafiek 7. Meest aansprekende vormen van waardering voor vrijwilligerswerk



Grafiek 8. "Vind je dat er een vrijwilligersvergoeding moet komen?"



Bevindingen interviews vrijwilligers

Waardering als erkenning en betrokkenheid

Vrijwilligers voelen zich gewaardeerd wanneer hun inzet wordt erkend en wanneer zij actief betrokken worden bij de organisatie waarvoor zij zich inzetten. Dit creëert een gevoel van gelijkwaardigheid en bevestigt dat hun bijdrage ertoe doet. Ook het feit dat vrijwilligerswerk niet als "minder dan betaald werk" wordt gezien, draagt bij aan een gevoel van waardering. Vrijwilligers willen niet in een hokje worden geplaatst of over het hoofd worden gezien; ze willen serieus genomen worden door hun collega's, hun omgeving, maar ook door instanties zoals de gemeente.

Vrijwilligersvergoeding: voor sommigen noodzakelijk, voor anderen niet doorslaggevend

De meningen over een vrijwilligersvergoeding lopen uiteen. Sommige vrijwilligers verwachten geen vergoeding, hebben geen financiële vergoeding nodig of doen het vrijwilligerswerk puur vanuit intrinsieke motivatie. Tegelijkertijd wordt erkend dat een vergoeding ook een belangrijke vorm van waardering is en dat het voor sommigen het verschil kan maken of zij wel of niet rondkomen aan het einde van de maand. Er zijn vrijwilligers die een vergoeding ontvangen en dit als prettig en soms als noodzakelijk ervaren - soms aangevuld met kleine extraatjes zoals maaltijden of cadeautjes. Daarnaast

kan het ontbreken van een vergoeding mogelijk ook vrijwilligers kosten, omdat andere plekken wel een vergoeding bieden. Er is nu geen uniforme richtlijn voor de vrijwilligersvergoeding wat tot verontwaardiging bij vrijwilliger kan leiden. Sommige organisaties maken gebruik van een proeftijd om te ontdekken of de vrijwilliger geschikt is voor de functie en de bijbehorende vergoeding.

Ik krijg een vrijwilligersvergoeding en vind het ook redelijk dat mensen die zich hier zo hard inzetten daar iets voor krijgen. - vrijwilliger

Waardering zit ook in sfeer, cultuur en sociale relaties

Naast financiële vormen van waardering, speelt ook de informele waardering een grote rol. Vrijwilligers geven aan dat de sfeer en cultuur op de werkplek belangrijk zijn. Een plek waar niemand oordeelt, waar ruimte is voor een grapje en waar men zich welkom voelt, draagt sterk bij aan het gevoel gewaardeerd te worden. Het gevoel erbij te horen, geaccepteerd te worden en deel te zijn van een sociale gemeenschap is voor velen minstens zo belangrijk als materiële waardering. Ook mentale steun wordt als een vorm van waardering gezien. Vrijwilligers hechten waarde aan het gevoel erbij te horen, en ervaren het als positief wanneer hun inzet serieus genomen wordt. Het meedoen aan het dagelijkse ritme en het contact met anderen draagt bij aan hun welzijn en gevoel van zingeving. Informele gesprekken of check-ins van collega's en coördinatoren worden dan ook als waardevolle ondersteuning en waardering ervaren. Naast financiële vergoedingen, worden kleine, concrete vormen van dankbaarheid gewaardeerd. Denk aan maaltijden, bloemen of cadeautjes, of uitjes. Deze blijken meer te zijn dan alleen materiële voordelen – ze vormen tastbare symbolen van erkenning en waardering. Ook dit draagt bij aan het gevoel dat hun bijdrage wordt gezien en gewaardeerd. Waardering hoeft niet groots of formeel te zijn om impact te hebben.

Waardering als motivatie en betekenis

Voor veel vrijwilligers is waardering ook gekoppeld aan het gevoel dat ze iets bijdragen aan de maatschappij. Het feit dat het werk “voor de buurt” is, dat het impact heeft, geeft hen voldoening en motivatie. Dit gevoel van betekenis geeft energie en zorgt ervoor dat vrijwilligers blijven terugkomen. Waardering zit hier dus in de zingeving van het werk zelf, en in het besef dat hun inzet ertoe doet. Dit kan zelfs inspireren tot het zoeken van soortgelijk werk in een betaalde vorm.

Het belangrijkste is de waardering en het compliment. Het is dankbaar werk, anders was ik niet gebleven. Het is leuk om ergens te werken waar je iets voor de mensheid doet. Ik heb in de loop der jaren ontdekt dat ik dat ook in een betaalde baan wil. - vrijwilliger

Bevindingen coördinatoren

Uit interviews met vrijwilligerscoördinatoren blijft dat het waarderen van vrijwilligers een belangrijk, maar complex vraagstuk is. Coördinatoren erkennen de inzet van vrijwilligers op verschillende manieren, maar ervaren ook beperkingen in middelen. Coördinatoren spelen een belangrijke rol in de waardering van vrijwilligers. Zij doen er veel aan om hun waardering uit te spreken en te laten ervaren dat de vrijwilligers onderdeel zijn van de organisaties, en waar mogelijk een vrijwilligersvergoeding te bieden.

Waardering in vele vormen: sociaal, symbolisch en financieel

Vrijwilligerscoördinatoren waarderen hun vrijwilligers op verschillende manieren. Sociale waardering speelt hierbij een grote rol. Vrijwilligers worden gezien als volwaardige leden van het team en krijgen erkenning voor hun bijdrage, bijvoorbeeld door het tonen van persoonlijke aandacht, het vieren van verjaardagen of andere gezinsmomenten. Symbolische vormen van waardering zoals bloemen, kaartjes, een gezamenlijke maaltijd of een etentje worden regelmatig genoemd. Deze blijken vaak even waardevol als financiële beloning, omdat ze bijdragen aan het gevoel van verbondenheid en erkenning. Tegelijkertijd geven veel coördinatoren aan dat zij vrijwilligers ook een vrijwilligersvergoeding bieden. Deze vergoeding wordt gezien als een belangrijke stimulans en vorm van erkenning, maar roept ook vragen op. Enerzijds geeft het vrijwilligers een gevoel van verantwoordelijkheid en verbondenheid met de organisatie, anderzijds beschouwen sommige vrijwilligers het eerder als een inkomstenbron dan als blijk van waardering.

De vrijwilligersvergoeding: essentieel of problematisch?

Een veel terugkerende uitdaging is het gebrek aan structurele financiële middelen. Coördinatoren willen vrijwilligers graag financieel waarderen, maar dit is vaak maar beperkt mogelijk. Budgetten zijn beperkt en het verkrijgen van extra middelen, bijvoorbeeld via gemeentelijke regelingen of subsidies, is vaak ingewikkeld en bureaucratisch. Dit leidt soms tot frustratie of ongelijkheid binnen een vrijwilligersgroep: niet iedereen ontvangt een vergoeding, terwijl de inzet vergelijkbaar is. Daarnaast zorgt het gebrek aan eenduidigheid ervoor dat potentiële vrijwilligers organisaties uitkiezen op basis van waardering.

Vrijwel alle coördinatoren erkennen dat een vrijwilligersvergoeding voor sommige vrijwilligers essentieel is en het verschil kan maken of iemand wel of geen vrijwilliger wordt. Voor vrijwilligers met een kleine beurs is het vaak een noodzakelijke aanvulling op hun inkomen. Toch leeft er ook een kritische blik: sommige coördinatoren vinden dat vrijwilligerswerk in principe vrijwillig moet blijven en vrezen dat de focus op vergoeding de intrinsieke motivatie kan ondermijnen. Bovendien blijkt uit de praktijk dat het huidige systeem rond de vrijwilligersvergoeding verouderd of onvoldoende passend is. Coördinatoren benoemen dat de vrijwilligersvergoeding ooit in het leven is geroepen als onkostenvergoeding, maar dat veel vrijwilligers (zeker in Zuidwest) deze vergoeding meer zien als een salaris dat vaak niet toereikend is. Zij verwachten meer dan alleen een onkostenvergoeding.

*Vrijwilligersvergoeding is een belangrijke vorm van waardering, maar niet de enige.
Het geeft een gevoel van verantwoordelijkheid en erkenning. – coördinator*

Structurele erkenning in plaats van incidentele beloning

Coördinatoren benadrukken het belang van structurele erkenning boven incidentele beloning. Vrijwilligers willen zich gezien, gehoord en serieus genomen voelen. Dat betekent: betrokken worden bij beslissingen, ruimte krijgen voor eigen initiatief, en het gevoel hebben dat hun bijdrage daadwerkelijk verschil maakt in de wijk of organisatie. Sommige coördinatoren geven aan dat langdurige inzet alleen mogelijk is als vrijwilligers ook perspectief en steun ervaren, bijvoorbeeld in de vorm van ontwikkelingskansen, begeleiding of opleidingen. Gratis toegang tot cursussen wordt dan ook genoemd als mogelijke alternatieve vorm van waardering.

Oproep aan gemeenten en beleidsmakers

Een terugkerende boodschap is dat gemeenten meer actief en laagdrempelig contact moeten zoeken met vrijwilligersorganisaties onder andere over de vrijwilligersvergoeding. Coördinatoren vragen om zichtbaarheid, ondersteuning en eenvoudige procedures voor het verkrijgen van vergoedingen of subsidies. Nu ervaren zij dat hulp vaak pas komt na langdurige trajecten, en dat er weinig oog is voor de dagelijkse realiteit van vrijwilligersorganisaties en de mensen die zich daar belangeloos inzetten.

Wij hebben geen vrijwilligersvergoeding, maar ik vind dat vrijwilligers dit wel moeten krijgen. Om dit te krijgen moet je een heel plan maken, je moet via een lastige route om een vergoeding te krijgen. Ik ben mijn vrijwilligers heel dankbaar voor het werk dat ze doen. Deze mensen hebben een extraatje nodig.

Figuur 3 toont een overzicht van de belangrijkste behoeften van vrijwilligers ten aanzien waardering van vrijwilligerswerk

Figuur 3: overzicht behoeften waardering	
Kennen	Vrijwilligers en coördinatoren hebben behoefte aan informatie over de mogelijke waarderingsvorming, met name financieel.
Kunnen	Trainingen en cursussen kunnen ingezet worden als vorm van waardering.
Willen	Waardering van vrijwilligers, in brede zin, draagt bij aan het vergroten van de betrokkenheid van vrijwilligers bij de organisatie, en de motivatie om zich daarvoor in te (blijven) zetten.
Zijn	Waardering van vrijwilligers kan bijdragen aan het verbeteren van de eigenwaarde van de vrijwilligers en de identiteitsvorming.

4.6 Overige ondersteuningsbehoeften

7. Aan welke overige ondersteuning hebben vrijwilligers behoefte?

Bevindingen op hoofdlijnen:

- Vrijwilligers willen meer buurtbewoners activeren om samen te werken aan initiatieven, wat de impact en verbondenheid in de wijk vergroot. Ze vragen om ondersteuning bij het bereiken van deze bewoners.
- Vrijwilligers voelen zich soms overvraagd door vrijwilligersorganisaties en willen realistische verwachtingen, passende begeleiding en erkenning van hun vrijwillige inzet.
- Coördinatoren willen hun organisaties versterken en beter samenwerken met externe partners zoals gemeente, politie en woningcorporaties.
- Veel inwoners zoeken hulp bij de buurtkamer vanwege de laagdrempeligheid. Coördinatoren vangen daardoor veel informele hulpvragen op die buiten hun functie vallen.
- In buurtkamers groeien bezoekers vaak door naar vrijwilligersrollen. Dit zorgt voor natuurlijke instroom, maar leidt soms tot onduidelijkheid over rollen en vergoedingen.

Onderbouwing

Bevindingen interviews vrijwilligers

Naast de behoeften binnen de drie pijlers (ondersteuning en ontwikkeling, begeleiding richting betaald werk en waardering) leven er bij vrijwilligers en coördinatoren nog een aantal andere behoeften.

Betrekken van bewoners en versterken van de wijk

Een belangrijk thema dat vrijwilligers kenbaar maken, is de wens om meer bewoners bij het vrijwilligerswerk en/of de organisatie te betrekken. Vrijwilligers zien dat activiteiten meer impact hebben wanneer ze breed gedragen worden in de wijk. Betrokkenheid van buurtbewoners zorgt voor een sterker gevoel van gemeenschap en verantwoordelijkheid. Vrijwilligers hebben behoefte aan ondersteuning bij het bereiken en activeren van andere bewoners, zodat initiatieven echt van en voor de wijk worden.

Duidelijkheid over de grenzen van vrijwilligerswerk

Daarnaast blijkt uit de gesprekken dat vrijwilligers zich soms overvraagd voelen door de organisatie en hun begeleiders. Er zijn situaties waarin verwachtingen worden neergelegd alsof zij een betaalde kracht zijn, terwijl er geen passende begeleiding of ondersteuning tegenover staat. Daarnaast krijgen vrijwilligers naarmate zij langer vrijwilliger zijn, vaak meer taken en verantwoordelijkheden waar zij niet altijd om gevraagd hebben. Vrijwilligers vragen om realistische verwachtingen en duidelijke grenzen. Het is belangrijk dat hun inzet gewaardeerd wordt, maar ook dat het vrijwilligerswerk blijft passen binnen hun mogelijkheden en draagkracht.

Bevindingen coördinatoren

Behoefte aan professionalisering en samenwerking

Binnen de buurtkamers en andere vrijwilligersorganisaties is er een duidelijke behoefte aan verdere professionalisering van de organisatie en aan samenwerking met externe partijen, zoals woningcorporaties, politie, werkbedrijven en de gemeente. Uit de praktijk blijkt dat gemeentelijke

loketten en formele trajecten vaak niet goed aansluiten op de leefwereld van de doelgroep die een buurtkamers bezoekt. Deze mensen komen doorgaans niet zelf naar een loket, naar moeten op een actieve en laagdrempelige manier worden benaderd. Gemeentelijke initiatieven zijn daarnaast veelal te formeel van aard, terwijl de kracht van de buurtkamers juist ligt in hun laagdrempelige en informele aanpak.

Hoge drempel naar hulpinstanties

Hoewel er verschillende initiatieven zijn – zoals spreekuren met woningcorporaties, wijkagenten en voorlichting over werk – worden deze niet altijd goed bezocht door inwoners en vrijwilligers. De drempel naar formele hulpinstanties is voor veel vrijwilligers te hoog en de buurtkamer of vrijwilligersorganisatie biedt een veilige en laagdrempelige plek voor hulp. Hierdoor vangen coördinatoren veel informele hulpvragen op die buiten hun takenpakket vallen. Zij zijn aanspreekpunt, hulpverlener, coach en organisator tegelijk, zonder dat daar altijd tijd, ondersteuning of erkenning tegenover staat. Structurele ondersteuning van coördinatoren – bijvoorbeeld via extra formatie, scholing of een professioneel ondersteunend team – is daarom noodzakelijk om deze rol duurzaam te kunnen blijven vervullen. Daarnaast onderstreept dit het belang van een goede samenwerking met hulpinstanties en gemeente.

Soms vage scheidingslijn tussen doelgroep en vrijwilligers

In veel buurtkamers bestaat soms een vage scheidingslijn tussen bezoekers (doelgroep) en vrijwilligers. In veel gevallen starten vrijwilligers hun betrokkenheid als bezoeker en groeien zij op een natuurlijke wijze door naar een vrijwilligersrol. Deze organische ontwikkeling zorgt enerzijds voor een natuurlijke instroom van vrijwilligers en maakt de buurtkamer echt een plek van de wijk. Anderzijds kan het ook voor uitdagingen zorgen als gaat om de vrijwilligersvergoeding.

5

Hiaten in bestaande aanbod

5. Hiaten in bestaande aanbod

5.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft de hiaten in het bestaande aanbod en de instrumenten om deze hiaten te vullen. Eerst zijn in de grijze kaders de bevindingen per deelvraag op hoofdlijnen weergegeven, gevolgd door een onderbouwing van dat antwoord. De snelle lezer kan volstaan met het lezen van de beantwoording op hoofdlijnen in de grijze kaders.

In dit hoofdstuk zijn de volgende deelvragen behandeld:

8. In hoeverre sluiten de behoeften van vrijwilligers aan op het bestaande ondersteuningsaanbod uitgesplitst naar de 3 pijlers?
9. Op welke vlakken zijn er ervaren hiaten in het bestaande aanbod en welke omvang hebben deze?
10. Welke praktische en realistisch uitvoerbare instrumenten kan de gemeente inzetten om de hiaten in het aanbod te vullen?

5.2 Hiaten in bestaande aanbod

8. In hoeverre sluiten de behoeften van vrijwilligers aan op het bestaande ondersteuningsaanbod uitgesplitst naar de 3 pijlers?
9. Op welke vlakken zijn er ervaren hiaten in het bestaande aanbod en welke omvang hebben deze?

Bevindingen op hoofdlijnen:

Hiaten in ondersteuning en ontwikkeling

- Vrijwilligers in Zuidwest zijn vaak niet op de hoogte van bestaande trainingen van PEP Den Haag; er is behoefte aan betere zichtbaarheid en begeleiding naar passend aanbod.
- Het huidige cursusaanbod sluit onvoldoende aan op praktische leerbehoeften zoals Excel, samenwerken en projectmatig werken. Beleidsmedewerkers erkennen dat het ondersteuningsaanbod soms niet voldoende toegankelijk of afgestemd is op vrijwilligers in Zuidwest.
- Coördinatoren vervullen een sleutelrol in ontwikkeling en coaching, maar kampen met een tekort aan structurele ondersteuning.

Hiaten in begeleiding richting betaald werk

- Vrijwilligers zien vrijwilligerswerk als opstap naar werk, maar ervaren drempels zoals gebrek aan werkervaring en angst voor verlies van uitkering.
- Vrijblijvende oriëntatie op werk wordt gemist in formele trajecten; vrijwilligers vragen om maatwerk en ruimte voor hun eigen tempo.
- Vrijwilligers zijn vaak niet bekend met trajecten als Den Haag Werkt of de Instapeconomie.
- Coördinatoren begeleiden informeel richting werk, maar missen samenwerking met gemeentelijke trajecten en erkenning van hun rol.

Hiaten in waardering

- Vrijwilligers hechten veel waarde aan immateriële waardering zoals erkenning, complimenten en teamgevoel.

- Financiële waardering is belangrijk, maar niet altijd beschikbaar of eerlijk verdeeld; dit kan leiden tot ongelijkheid of frustratie.
- Coördinatoren erkennen het belang van een vrijwilligersvergoeding, maar zien beperkingen in middelen en uitvoerbaarheid.
- Beleidsmedewerkers maken zich zorgen over mogelijke gevolgen van stapeling van vergoedingen voor toeslagen, en pleiten voor betere afstemming van initiatieven.

Onderbouwing

Bevindingen interviews vrijwilligers

Ondersteuning en ontwikkeling

- Hoewel PEP Den Haag via de Den Haag Doet Academie een ruim aanbod aan trainingen biedt, blijkt uit interviews dat veel vrijwilligers in Zuidwest hier niet van op de hoogte zijn. Er is een duidelijke behoefte aan meer zichtbaarheid en begeleiding bij het vinden van passend aanbod.
- Vrijwilligers willen praktische vaardigheden leren zoals samenwerken, Excel en projectmatig werken, mede als opstap naar werk. Het huidige trainingsaanbod vanuit PEP Den Haag sluit daar niet altijd goed op aan.
- Vrijwilligers waarderen informele coaching van coördinatoren, maar coördinatoren geven aan dat zij vaak tijd en middelen missen om deze begeleiding structureel te bieden. Hier zit een knelpunt in capaciteit en ondersteuning van coördinatoren zelf.

Begeleiding richting betaald werk

- Veel vrijwilligers zijn zoekende naar hun mogelijkheden en toekomst, soms richting betaald werk. Ze hebben ruimte nodig om dit in eigen tempo te verkennen. Huidige, formele trajecten zijn vaak resultaatgericht en missen soms de ruimte voor deze fase van vrijblijvende oriëntatie waarin vrijwilligers rustig kunnen ontdekken wat de mogelijkheden zijn.
- Veel vrijwilligers zijn van mening dat vrijwilligerswerk een belangrijke bijdrage levert aan het vinden van betaald werk, maar zien beperkte werkervaring tegelijkertijd als belangrijkste drempel bij de overgang van vrijwilligerswerk naar betaald werk.
- Hoewel de stap naar betaald werk voor veel vrijwilligers momenteel niet aan de orde is, zijn er zeker vrijwilligers die nadenken over de volgende stap. Ondanks de ruime mogelijkheden vanuit bijvoorbeeld Den Haag Werkt en de Instapeconomie, weten veel vrijwilligers niet waar en hoe zij moeten beginnen en zijn zij onbekend met het aanbod.

Waardering

- Veel vrijwilligers hebben behoeften aan immateriële vormen van waardering zoals het krijgen van een compliment en erkenning, zich een belangrijk onderdeel voelen van de organisatie en deel uit maken van een team. Vrijwilligers zien deze behoeften vaak vervuld binnen de vrijwilligersorganisatie.
- Als het gaat om financiële vormen van waardering, dan sluiten de behoeften van vrijwilligers niet altijd aan op het aanbod. Lang niet alle vrijwilligers die een vrijwilligersvergoeding zouden willen krijgen, kunnen deze ook krijgen. Vrijwilligers vinden het niet eerlijk dat er een onderscheid is tussen en binnen organisaties.

Bevindingen interviews coördinatoren

Ondersteuning en ontwikkeling

- Coördinatoren spelen een centrale rol in de ontwikkeling van vrijwilligers. Ze signaleren leerbehoeften, bieden ondersteuning en zorgen voor passende leerkansen. Hun betrokkenheid is essentieel voor een veilige en stimulerende leeromgeving, maar zij hebben niet altijd de tijd en mogelijkheden om hier invulling aan te geven.
- Coördinatoren spelen een belangrijke rol in de coaching van vrijwilligers. Dit gebeurt op maat en in gesprek, afhankelijk van wat de vrijwilliger nodig heeft. Ondanks de grote meerwaarde hiervan, ontbreken structurele middelen voor begeleiding echter vaak.
- Volgens coördinatoren is het bestaande cursusaanbod, zoals dat van PEP, vaak niet praktisch genoeg en niet afgestemd op de behoeften van vrijwilligers in Zuidwest.

Begeleiding richting betaald werk

- Coördinatoren zijn sleutelfiguren in de begeleiding en verbinding naar werk. Ze begeleiden informeel en benutten hun netwerk om vrijwilligers door te verwijzen. De mate van begeleiding en verbinding is echter afhankelijk van de capaciteit en het netwerk van de coördinator. Coördinatoren zouden graag een nauwere samenwerking zien met gemeentelijke trajecten die inwoners naar werk begeleiden.
- Coördinatoren vinden dat vrijwilligersorganisaties vaak onvoldoende worden erkend als opstap naar werk. Coördinatoren dragen veel verantwoordelijkheid, maar missen structurele ondersteuning en erkenning vanuit beleid.

Waardering

- Over de vrijwilligersvergoeding lopen de meningen uiteen; sommigen vinden het noodzakelijk, anderen niet. Toch wordt het vaak gezien als een belangrijke vorm van waardering. Coördinatoren erkennen dat voor sommigen de vrijwilligersvergoeding essentieel is, maar het huidige systeem maakt het lastig om dit aan (alle) vrijwilligers te bieden. Beperkte financiële middelen maken het lastig om alle vrijwilligers gelijk te belonen. Dit leidt soms tot frustratie of ongelijkheid binnen de groep en kan ervoor zorgen dat potentiële vrijwilligers opzoek gaan naar een plek waar zij wel een vergoeding kunnen krijgen.

Bevindingen interviews beleidsmedewerkers

Ondersteuning en ontwikkeling

- Hoewel beleidsmedewerkers benadrukken dat er in Den Haag een groot aanbod is aan ondersteuning en ontwikkelmogelijkheden voor vrijwilligers, erkennen zij ook dat het aanbod van PEP Den Haag voor de vrijwilliger in Zuidwest soms wat te ver weg is.

Begeleiding richting betaald werk

- Vanuit Den Haag Werkt en de Instapeconomie zijn er voor inwoners verschillende mogelijkheden om stappen te zetten richting (betaald) werk. Beleidsmedewerkers zien wel ruimte om vrijwilligersorganisaties beter te ondersteunen in de doorstroming van vrijwilligerswerk naar betaald werk.
- Daarnaast is er momenteel weinig aandacht in de begeleiding richting betaald werk om een stap "terug" te doen. Veel mensen vinden het gevoel van doorstromen spannend omdat ze

bang zijn voor de financiële en/of mentale gevolgen als dit niet lukt. Het is belangrijk om hier aandacht voor te hebben in de begeleiding, er moet een veilige situatie zijn als het niet lukt.

Waardering

- Vanuit beleidsmedewerkers zijn er zorgen over de vrijwilligersvergoeding. Omdat er veel vrijwilligersinitiatieven zijn, is er ook het risico van vergoeding op vergoeding waardoor vrijwilligers bijvoorbeeld gekort worden op hun toeslagen. Beleidsmedewerkers zijn van mening dat waardering niet moet eindigen in een straf en dat dit vraagt om goede afstemming tussen de verschillende initiatieven.

5.3 Instrumenten om hiaten in aanbod te vullen

10. Welke praktische en realistisch uitvoerbare instrumenten kan de gemeente inzetten om de hiaten in het aanbod te vullen?

Bevindingen op hoofdlijnen:

- **Scholing:** Vrijwilligers willen vooral praktische, direct toepasbare trainingen op maat, bij voorkeur verzorgd door externe partijen om kwaliteit en continuïteit te waarborgen; ook coördinatoren hebben behoefte aan een vast scholingsaanbod en duidelijke ondersteuning.
- **Waardering:** Er is behoefte aan meer uniforme financiële waardering en meer aandacht voor persoonlijke erkenning; transparante communicatie over vergoedingen en betere bekendmaking van stedelijke waarderingsinitiatieven zijn essentieel.
- **Professionalisering:** Vrijwilligersorganisaties vragen om een gestructureerde aanpak van instroom, begeleiding en ontwikkeling van vrijwilligers, deskundige ondersteuning, en versterking van coördinatoren, onder andere via experts en promotie van doorgroeimogelijkheden.
- **Overzicht:** Vrijwilligers missen overzicht in het ondersteuningsaanbod en vragen om een toegankelijke structuur, bijvoorbeeld via een sociale kaart, informatiemarkten, folders of een centrale website om aanbod en kansen zichtbaar te maken.

Onderbouwing

Bevindingen ontwikkelkamer

In de zogenaamde ontwikkelkamer zijn vrijwilligers en beleidsmedewerkers samengekomen om de belangrijkste ondersteuningsbehoeften van vrijwilligers te identificeren en tot praktische en realistische instrumenten te komen om deze behoeften in te vullen. Deze ontwikkelkamer is gehouden met een selecte groep vrijwilligers aangevuld met een aantal beleidsmedewerkers en is daarmee slechts een start van het gesprek dat in de toekomst gehouden kan worden met de verschillende betrokkenen rond de belangrijkste ondersteuningsbehoeften van vrijwilligers.

Ondersteuningsbehoeften en in te zetten instrumenten

Vrijwilligers en beleidsmedewerkers hebben gezamenlijk vier clusters aan behoeften geïdentificeerd: (1) scholing, (2) waardering, (3) professionalisering en (4) overzicht.

Scholing

Er is onder vrijwilligers vooral behoefte aan praktische scholing die aansluit op de dagelijkse praktijk van vrijwilligers. Vrijwilligers willen vooral leren door te doen en hebben behoefte aan trainingen en cursussen die direct toepasbaar zijn in hun werkzaamheden. Daarbij is het belangrijk dat het scholingsaanbod (deels) op maat wordt aangeboden, afgestemd op de specifieke context van de organisatie en het soort werk dat de vrijwilligers uitvoeren. Dit vergroot niet alleen de effectiviteit van de trainingen, maar ook de motivatie en betrokkenheid van de vrijwilligers.

Daarnaast is het belangrijk dat deze trainingen worden verzorgd door een externe partij, zoals PEP Den Haag. Hierdoor wordt de kwaliteit en continuïteit van het aanbod geborgd en is het niet afhankelijk van de draagkracht of middelen van de vrijwilligersorganisatie zelf. Zeker in Zuidwest is dit van belang omdat organisaties vaak met beperkte capaciteit werken.

Ook voor coördinatoren is structurele scholing van groot belang. Zij spelen een centrale rol in de begeleiding en ontwikkeling van vrijwilligers, maar zijn vaak zoekende en hebben behoefte aan ondersteuning. Een vast scholingsaanbod voor coördinatoren kan hierin uitkomst bieden. Denk bijvoorbeeld aan een startpakket voor nieuwe coördinatoren met basistrainingen en informatie over hun rol, of een praktische factsheet met aandachtspunten en tips rondom begeleiding, waardering en het signaleren van ontwikkelbehoeften bij vrijwilligers. Hiermee wordt niet alleen hun werk verlicht, maar wordt ook de kwaliteit van begeleiding op de lange termijn versterkt.

Waardering

Er is een duidelijke behoefte aan meer uniformiteit in de financiële waardering van vrijwilligers. Vrijwilligers geven aan dat financiële waardering een belangrijke rol speelt bij het aantrekken en behouden van hun inzet. Tegelijkertijd leidt het huidige beleid, waarbij de ene vrijwilliger wel en de ander geen vergoeding ontvangt, of dit zelfs binnen dezelfde organisatie verschilt, tot gevoelens van ongelijkheid en onduidelijkheid. Er leeft daarom de wens om hierin meer lijn te brengen: ofwel alle vrijwilligers ontvangen een vergoeding, of niemand.

Tegelijkertijd is er behoefte aan meer aandacht voor andere vormen van waardering dan alleen de financiële. Vrijwilligers hechten veel waarde aan persoonlijke erkenning, het krijgen van een compliment, en het gevoel onderdeel te zijn van een team of organisatie. Deze vormen van waardering versterken het gevoel van verbondenheid en betrokkenheid, en verdienen meer nadruk in beleid en praktijk.

Ook is er behoefte aan meer duidelijkheid en transparantie over wat organisaties wel en niet kunnen bieden op het gebied van vrijwilligerswaardering. Niet iedere organisatie heeft dezelfde middelen of mogelijkheden, maar het is belangrijk dat hierover open gecommuniceerd wordt, zodat verwachtingen helder zijn. Wat daarbij als essentieel wordt gezien, is dat vrijwilligerswerk nooit geld mag kosten. Een onkostenvergoeding, bijvoorbeeld voor reiskosten, zou altijd beschikbaar moeten zijn.

Tot slot is het belangrijk dat stedelijke waarderingsinitiatieven, zoals de Dag van de Vrijwilliger en de jaarlijkse vrijwilligersprijzen, beter bekend worden gemaakt in Zuidwest. Veel vrijwilligers en coördinatoren weten niet van het bestaan van deze initiatieven, terwijl ze een waardevolle kans bieden om vrijwilligers zichtbaar en publiekelijk te waarderen. Een bredere bekendmaking kan bijdragen aan het gevoel van erkenning en trots onder vrijwilligers in de wijk.

Professionalisering

Vrijwilligers(organisaties) in Den Haag Zuidwest hebben een duidelijke behoefte aan verdere professionalisering. Deze behoefte speelt op meerdere vlakken. Zo is er behoefte aan een beter georganiseerde instroom, doorstroom en uitstroom van vrijwilligers. Dit vraagt om een gestructureerde aanpak waarbij ook wordt afgestemd met andere partijen in de wijk, zodat vrijwilligers op de juiste plek terechtkomen en hun talenten optimaal kunnen inzetten.

Daarnaast blijkt uit de ontwikkelkamer dat er behoefte is aan professionele begeleiding voor vrijwilligers, bijvoorbeeld in de vorm van een vertrouwenspersoon of een begeleider met specifieke expertise. Deze rol kan helpen bij het signaleren van problemen, het bieden van een luisterend oor, of het ondersteunen bij persoonlijke of organisatorische uitdagingen.

Ook op het gebied van coördinatie is verdere professionalisering gewenst. Coördinatoren hebben een spilfunctie in de begeleiding van vrijwilligers en hebben behoefte aan meer kennis en vaardigheden, bijvoorbeeld rondom het leiden van vergaderingen, het voeren van coachende gesprekken of het omgaan met complexe situaties binnen het team.

Vrijwilligers en beleidsmedewerkers hebben ideeën geopperd om deze professionaliseringsslag te maken. Zo wordt het aanstellen van een expert genoemd die langsgaat bij vrijwilligersorganisaties om te observeren hoe het gaat, knelpunten te signaleren en advies of gerichte trainingen aan te bevelen. Daarnaast zijn er ideeën rondom promotie en communicatie, bijvoorbeeld door een ambassadeur aan te stellen die het belang van doorgroeimogelijkheden zichtbaar maakt. Ook het delen van succesverhalen van vrijwilligers die zijn doorgegroeid, of het regelmatig in het zonnetje zetten van betrokkenen, kan bijdragen aan een professionelere uitstraling en meer waardering binnen het vrijwilligerswerk.

Overzicht

Vrijwilligers in Den Haag Zuidwest hebben behoefte aan meer overzicht in het ondersteuningsaanbod. Het gaat daarbij vooral om trainingen, cursussen en mogelijkheden om door te groeien, maar ook om informatie over evenementen en activiteiten die specifiek gericht zijn op vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties in de wijk. Veel vrijwilligers weten niet goed wat er beschikbaar is, waar ze moeten zijn of bij wie ze terechtkunnen met vragen.

Er is daarom behoefte aan een duidelijke en toegankelijke structuur waarin het aanbod inzichtelijk wordt gemaakt – wie doet wat, waar en wanneer. Een soort sociale kaart voor vrijwilligerswerk in Zuidwest zou hierin kunnen voorzien. Dit overzicht kan op verschillende manieren worden aangeboden, bijvoorbeeld in de vorm van een informatiemarkt waar organisaties en aanbieders zich presenteren, via folders die verspreid worden in de wijk, of via een centrale en goed vindbare website waarop alle informatie gebundeld is. Door het ondersteuningsaanbod beter zichtbaar en toegankelijk te maken, kunnen vrijwilligers gericht gebruikmaken van de kansen die er zijn en voelen zij zich beter ondersteund in hun inzet.

A large, dark blue geometric shape, resembling a triangle or a trapezoid, occupies the bottom right portion of the page. It has a diagonal edge separating it from the white background above and to the left.

Bijlage

Bijlage 1: geraadpleegde bronnen

Documenten en websites

- Uitvoeringsplan Nationaal Programma Zuidwest 2023-2027
- Regiodeal Den Haag Zuidwest II, Ministerie van Binnenlandse Zaken & Koninkrijksrelaties
- Actielijn Informele zorg 2024-2026, Gemeente Den Haag 2024
- Subsidieregeling Instapeconomie Den Haag 2024
- Evaluatierapport ontmoetingscentra
- www.pepdenhaag.nl
- www.denhaag.nl/nl/zorg-en-ondersteuning
- www.wijkz.nl

Interviews en enquête

Inwoners

- Interviews met 8 vrijwilligers werkzaam in Zuidwest
- Interviews met 6 coördinatoren werkzaam in Zuidwest
- 55 (potentiële) vrijwilligers hebben deelgenomen aan de vragenlijst

Gemeente / NPZW / SSP

- Interviews met 6 beleidsmedewerkers
- Interviews met 3 community builders
- Interviews met 2 medewerkers Welzijn, Participatie en Jeugd

Partners

- Interviews met 2 vertegenwoordigers van PEP Den Haag en Wijkz

Bijlage 2: overzicht ondersteuningsaanbod

Onderstaande tabel biedt een overzicht van het ondersteuningsaanbod. Deze tabel bevat het aanbod dat besproken is in de interviews met beleidsmakers, coördinatoren en vrijwilligers en is niet alomvattend.

Thema	Stadsniveau	Wijkniveau (Zuidwest)
Ondersteuning en ontwikkeling	Den Haag Doet Academie: trainingen, cursussen, maatwerk aanbod voor vrijwilligers, coördinatoren en bestuur.	Aanbod is aanwezig, maar vaak onbekend of sluit niet aan bij behoeften- Sommige organisaties bieden eigen trainingen
Begeleiding richting werk	Gemeenteprogramma's via Werk & Economie (buiten scope onderzoek)-	- Vier wijkbedrijven via Instapeconomie (o.a. Allekanten in Bouwlust) - Sommige vrijwilligersorganisaties maken gebruik van hun eigen netwerk om vrijwilligers richting werk te begeleiden.
Waardering	- Subsidie voor waardering via Samen sociaal en vitaal - Cadeaukaart - Haagse Vrijwilligersprijzen - Vrijwilligersverzekering - Gulden Klinker - Stadsspeld, Stadspenning - Koninklijke onderscheiding - Haags Keurmerk Vrijwilligersorganisaties (HKV)	- Afhankelijk van middelen van organisatie - Vrijwilligersfestival Escamp (WijkZ) - Zuidwest Speldje als lokale erkenning

Mogelijke andere vormen van waardering:

- Persoonlijke erkenning:
 - Bedankbriefje of kaartje
 - Persoonlijk compliment of bedankje
 - Vermelding in een nieuwsbrief, website of op sociale media
 - Foto of verhaal van de vrijwilliger delen
- Symbolische waardering:
 - Vrijwilligerscertificaat of oorkonde
 - Kleine attenties zoals bloemen, een boek of cadeaubon
 - Vrijwilligersbadge, T-shirt of andere herkenningstekens
- Sociale activiteiten:
 - Vrijwilligersfeest of borrel
 - Bedanklunch of diner
 - Teamuitje of excursie
- Opleiding en ontwikkeling:
 - Cursussen of workshops aanbieden

- Mogelijkheden om nieuwe vaardigheden te leren
 - Betrekken bij besluitvorming of coördinatie
5. Formele erkenning:
- Vrijwilliger van de maand/het jaar
 - Vrijwilligers penning, speld, guldenlinker of koninklijke onderscheiding/lintje
 - Vermelding tijdens officiële bijeenkomsten of in jaarverslagen
 - Aanbevelingsbrief voor werk of studie