**Samenvatting Kwaliteitsimpuls 2015**

**De opdracht:**

PEP Den Haag bezocht in 2015 150 vrijwilligersorganisaties in Den Haag voor een *face to face* adviesgesprek. Doel van deze gesprekken was het verlenen van instant advies op het terrein van vrijwillige inzet. Bijkomend werden er rapportages opgesteld van de gesprekken. Deze samenvatting is een bondige beschrijving van de analyse van de gesprekken.

**De methode:**

Bij de selectie van de organisaties die deelnamen aan de gesprekken, werd in eerste instantie gekeken naar de buurtbetrokkenheid en grootte van de organisatie. De respondentengroep werd zo variabel in hu doelstellingen, sector en professionaliteit.

Alvorens men het gesprek aanging, kon men online een survey invullen. Van de 150 organisaties namen 89 organisaties hieraan deel. De survey bestond uit enkele kenmerkende vragen, zoals het aantal aanwezige beroepskrachten, en tien stellingen die beantwoordt konden worden met scores van 1 tot 5. Hierbij stond 1 voor totaal oneens en 5 voor totaal eens.

Zowel de survey als de gesprekken gingen dieper in op het boeien, binden en behouden van vrijwilligers, deelname aan vrijwillige inzet van bijstandsgerechtigden, de binding met de buurt en als laatste de perceptie aangaande de ondersteuning vanuit PEP. In tegenstelling tot bij de survey, werd bij de gesprekken ruimte gelaten voor verdieping in een thema waarmee de organisaties het meeste moeite ondervindt.

**De resultaten:**

De survey diende enerzijds om een beter zicht te krijgen op de organisaties die in de respondentengroep zaten. Anderzijds werden ze gebruikt om de gesprekken in goede banen te leiden. Bij het onderdeel *Survey* kan u bevindingen terugvinden die bleken uit de cijfers.

Bij het onderdeel *Gesprekken* vindt u opmerkelijke zaken die uit de gesprekken naar voren kwamen.

Voor de algehele analyse van de Kwaliteitsimpuls 2015 dienden de bevindingen uit de survey als aanvulling op bevindingen uit de gesprekken. Daar waar de survey en de gesprekken op hetzelfde duiden, konden sterke conclusies geformuleerd worden. Deze vindt u terug in het onderdeel *Conclusies en aanbevelingen*.

***Survey***

*Kenmerkende vragen*

Vanuit de antwoorden op de kenmerkende vragen, was het opvallend dat een meerderheid van de organisaties zichzelf niet beschouwt als een zorginstelling, een buurtorganisatie of een welzijnsinstelling. Hiervoor zijn er enkele redenen aan te halen:

Ten eerste zijn er in de respondentengroep Buurthuizen van de Toekomst, culturele- en sportinstellingen opgenomen. Zij acteren voornamelijk in een bepaalde buurt en spreken mensen uit die buurten aan, maar beschouwen zich desondanks niet als ‘alleen voor de buurt’. Immers, hun primaire taak is vaak nog de sport en de reden van bestaan is nog steeds de gedeelde passie die de sport is.

Ten tweede zijn er heel wat organisaties die zichzelf niet als welzijnsinstelling zien, maar er de facto wel bij horen. Hier is het met name het label welzijnsinstelling dat niet aan spreekt.

Ten derde kan gesteld worden dat het de inkomstenbron is die organisaties labelt. Zo doen zorginstellingen veelal beroep op WMO gelden, waardoor het label zorg vanzelfsprekend lijkt. Welzijnsinstellingen doen dan weer beroep op een andere subsidieverstrekker. Dit leidt ertoe dat wanneer de subsidieverstrekker geen impliciet label met zich meebrengt, organisaties zich er ook niet mee zullen identificeren.

Gezien de verschillen in organisatiedoelen lijkt het dan ook beter om te spreken van maatschappelijk georiënteerde organisaties. Immers, vele organisaties vervullen een dubbele rol, zoals bijvoorbeeld koken voor ouderen, maar doen dit wel met de inzet van maatschappelijk kwetsbaardere groepen. Het koken voor ouderen kan dan als zorg gezien worden, terwijl de inzet van kwetsbare groepen en daardoor een mogelijke inkorting van de afstand tot de arbeidsmarkt dan weer meer tot welzijn lijkt te behoren. Eenzelfde redenering kan opgaan voor de sportinstellingen die hun accommodatie openstellen voor bijvoorbeeld een bridgeclub, kinderopvang en kookmiddagen voor ouderen. Wanneer deze activiteiten georganiseerd worden door de sportclub ten behoeve van schaalvoordelen en het leggen van verbindingen in de wijk, kunnen we spreken van een maatschappelijk georiënteerde sportclub.

*Professionals VS vrijwilligers*

Inzake de inzet beschikken 67,4% van de online bevraagde organisaties over minder dan tien betaalde krachten, bijna de helft daarvan heeft totaal geen beroepskrachten in dienst. Hiertegenover staat dat 85% van de organisaties over meer dan tien vrijwilligers beschikken.

Bij een focus op geleide vrijwilligers werd duidelijk dat maximaal 9% van de vrijwilligers geleide vrijwilligers zijn, wat neer komt op minder dan een geleide vrijwilliger per tien vrijwilligers. Gezien de beleidsfocus op de activatie van deze doelgroep en het potentieel van de doelgroep als vrijwilliger, kan gesteld worden dat de organisaties deze doelgroep nog onvoldoende voor ogen hebben of nog onvoldoende bekend zijn met het begrip geleide vrijwilliger.

*Bereik*

Als laatste onderdeel van de kenmerkende vragen, was er het bereik van de organisaties waarbij een overgrote meerderheid claimt meer dan 100 cliënten of gebruikers te bedienen. Afgezet tegen het gegeven dat de meerderheid zich niet als zorginstelling of welzijnsinstelling zien, is een voorzichtige conclusie dat ook kleinere organisaties een groot bereik kunnen hebben. Met in acht name van het feit dat deze organisaties vaak geen beroep kunnen doen op structurele subsidies en dus ook niet op beroepskrachten, kan dat als een groot bereik gelden en dus een grote maatschappelijk toegevoegde waarde.

*Boeien, binden en behouden van vrijwilligers*

Vanuit de stellingen inzake het werven en behouden van vrijwilligers, was het opmerkelijk dat telkens een meerderheid zich onverschillig tot negatief uitspreekt. Voor deze organisaties duidt dit op een dubbel probleem met betrekking tot de vrijwilligers: een moeizame toeloop en een wisselend verloop.

Naast dit gegeven zagen we dat een minderheid van de organisaties werken aan de deskundigheidsbevordering van haar vrijwilligers. Als we in beschouwing nemen dat carrièregerichtheid van vrijwilligers vaak een motief is en trainingen hier als beloningsgrond aan kunnen bijdragen, roept dit vragen op die een diepgaander onderzoek vereisen.

*Geleide vrijwilligers*

Met betrekking tot de stellingen aangaande de inzet van geleide vrijwilligers, dient vermeld te worden dat de score 3 niet in de analyse werd meegenomen. Immers, uit de toevoegingen die organisaties konden doen, blijkt dat vele organisaties niet bekend zijn met de geleide vrijwilliger als zijnde een aparte categorie. Verder was het zo dat 29,2% aangeeft niet tevreden te zijn over de inzet van geleide vrijwilligers, tegenover 21,4% dat wel tevreden is. Hiertegenover staan de inspanningen die een organisatie van geleide vrijwilligers vraagt. 14,8% van de organisaties geeft aan minder inspanningen van geleide vrijwilligers te verwachten tegenover 43,2% dat op zijn minst dezelfde inspanningen verwacht. Dit lijkt een onterechte verwachting, gezien geleide vrijwilligers te kampen hebben met een grote afstand tot de arbeidsmarkt en de toeleiding naar vrijwilligerswerk gezien wordt als een eerste stap in maatschappelijke re-integratie. Dat deze doelgroep dan aan dezelfde verwachtingen moet voldoen als mensen zonder die achtergrond, lijkt niet realistisch en verklaart mogelijks ook de hoge score op ontevredenheid met betrekking tot deze groep. De kwalitatieve analyse zal een genuanceerder beeld schetsen

Voorlopig hoeft het dan ook niet te verassen dat een meerderheid van de organisaties aangeeft dat ze meer begeleiding van de Sociale Dienst van de gemeente verwacht bij de inzet van geleide vrijwilligers. Een kritische kanttekening is dat het uiteraard niet steeds geweten is wanneer een vrijwilliger in principe een geleid vrijwilliger is.

*Betrokkenheid in de buurt*

De resultaten aangaande de betrokkenheid met de buurt in termen van vrijwilligers inzetten uit de buurt en verbinding met andere organisaties uit de buurt, zijn telkens positief. Enerzijds duidt dit op het principe van nabijheid, waarbij vrijwilligers zich steeds vaker lijken in te zetten dicht bij hun leefwereld. Anderzijds duidt het op organisaties die steeds meer gericht zijn op de buurt en hier onderling verbinding op zoeken. Een concept als dat van de Buurthuizen van de Toekomst kan hier als geïnstitutionaliseerde variant dienen. Het feit dat het een geïnstitutionaliseerde variant betreft betekent echter niet – zo zal de kwalitatieve analyse uitwijzen – dat er meer en goede samenwerking tot stand komt. Hiertegenover staat dat, kijkende naar de respondentengroep, ook minder geformaliseerde organisaties de logica van ‘samen komen we verder’ omarmt hebben. Kanttekening bij deze bevindingen is dat de contacten met de betreffende stadsdeelkantoren minder zijn. Wanneer organisaties in een buurtlogica zitten te werken, lijkt een goede aansluiting met het beleid op maat van de buurt - dat door de stadsdeelkantoren aangeboden moet worden – noodzakelijk in termen van het leggen van efficiënte en duurzame verbindingen.

*PEP Den Haag*

Als laatste was er de stelling met betrekking tot de bekendheid met het aanbod van PEP. Opvallend is dat 2,2% volledig oneens en 6,4% oneens hebben gescoord. Gezien de focus op kleinere organisaties die veelal acteren op buurtniveau, lijkt dit een goede score. Uiteraard zegt het niets over de tevredenheid van het aanbod noch het gebruik er van. Ook hier zal de kwalitatieve analyse meer duiding verschaffen.

***Gesprekken***

*Boeien, binden en behouden van vrijwilligers*

Vrijwel alle organisaties die geen professionals in dienst hebben ondervinden veel moeite met het werven van vrijwilligers. Voor de kleinere organisaties is hoofdzakelijk de binding met de buurt de reden van een goede werving, maar in het algemeen verloopt ook daar de werving zeer moeizaam. Eens de vrijwilliger actief is, lijkt de inzet van relatief duurzame aard te zijn. Kortom, het boeien van potentiele vrijwilligers verloopt moeizamer dan het behouden van vrijwilligers.

Voor de professionele organisaties en de zorginstellingen verloopt het werven vlotter en zijn de eigen (online) kanalen de grootste bron van nieuwe vrijwilligers. Verder doen zij ook het meest van al beroep op geleide vrijwilligers, maar enkel daar waar begeleiding mogelijk is.

Vanuit het verschil dat er valt op te tekenen tussen de organisaties die moeilijk nieuwe vrijwilligers vinden en diegene die daar minder moeite mee hebben, kan geconcludeerd worden dat een duidelijke identiteit in combinatie met een gedegen exposure en korte lijnen het werven van vrijwilligers bevordert.

Ook dient vermeld te worden dat organisaties die vanuit een etnisch cultureel motief actief zijn, geen moeite ondervinden met het werven van vrijwilligers en er tevens in slagen om ook jongere vrijwilligers aan zich te binden. Dit heeft te maken met de binding vanuit religie of de gemeenschap.

Het tekort aan bestuursleden of de vrees dat er in de toekomst geen bestuursleden te vinden zijn, wordt door nagenoeg elke niet professionele organisaties onderstreept. Een mogelijke verklaring hiervoor kan voortvloeien uit twee andere bevindingen. De eerste is dat het werven en behouden van jonge vrijwilligers zeer moeilijk blijkt te zijn. Ten tweede blijkt de vrijwillige inzet over het algemeen projectmatiger opgepakt te worden door jongere vrijwilligers: “Het is heel duidelijk dat de traditionele vrijwilliger die heel lang blijft nagenoeg uitgestorven is”.

In het verlengde hiervan is er een bevinding die nagenoeg opgaat voor alle organisaties, namelijk dat het vullen van vacatures die structurele inzet op langere termijn vergt en meerdere dagdelen per week in beslag neemt, het moeizaamst verloopt. Hier kan wel een kritische kanttekening tegenover geplaatst worden: Is een structurele vacature voor meerdere dagdelen op langere termijn een vrijwilligersvacature?

Bij het onderdeel boeien, binden en behouden werd ook gekeken naar sportorganisaties, wijkberaden/bewonersorganisaties en culturele instellingen als aparte groep. Zij geven allen aan te kampen met een structureel tekort aan vrijwilligers en een moeizame werving van nieuwe vrijwilligers. Voor sportorganisaties valt dit te verklaren vanuit hun eigenheid. Zo is het twijfelachtig dat een vrijwilliger die geen relatie heeft met een bepaalde sport, solliciteert op een vacature die desalniettemin zijn competenties vertegenwoordigd. Voor de culturele instellingen is het zo dat er slechts in geringe mate met vrijwilligers gewerkt wordt en dit vaak zonder een vastgelegd beleid. Anders gesteld, het werken met vrijwilligers op grote schaal komt nu pas onder hun aandacht.

Inzake wijkberaden en bewonersorganisaties lijkt het met name een steeds moeizamer wordende identificatie van wijkbewoners de barrière te zijn. Immers, steeds meer wijken worden multinationaler bewoont waardoor een gezamenlijke identiteit minder voor de hand ligt. Bijkomend is de maatschappij individualistischer geworden en is het maar de vraag in hoeverre structuren als wijkberaden de jongere generatie aanspreken.

Met betrekking tot geleide vrijwilligers lijken er met name in de kleinere organisaties te weinig middelen aanwezig om enerzijds een gedegen intake te faciliteren en anderzijds een op maat afgestelde begeleiding aan te bieden. Wat het eerste betreft wordt dit duidelijk door de onbekendheid met het verschil tussen het participatiemodel en het vacaturemodel.

Wel valt er een tweedeling op te tekenen tussen de eigen geworven geleide vrijwilligers en geleide vrijwilligers die via Denhaagdoet solliciteren. Deze laatste groep blijkt met name te moeten en geeft bijgevolg geen gemotiveerde indruk, komt niet opdagen op een sollicitatiegesprek of geeft het na enkele keren al op. Er kan dus gesteld worden dat het gebruik van Denhaagdoet door deze groep, door de organisaties als vervuiling van het medium wordt aanzien.

Voor bijna alle respondenten bleek Denhaagdoet geen uitstekend wervingsmiddel en wordt de werking van de decentrale servicepunten als ontoereikend ervaren. Naast het structureel ervaren gebrek aan een gedegen offline ondersteuning, wordt de af te leggen online route op Denhaagdoet als rommelig, disfunctioneel en te omslachtig ervaren. Let wel, dit is niet absoluut. Er zijn organisaties die wel positieve geluiden laten horen over Denhaagdoet. Hier lijken twee redenen voor aan de basis te liggen:

Ten eerste is er het organisatiepubliek, waaruit blijkt dat bijvoorbeeld organisaties die met kinderen of dieren werken relatief tevreden zijn over Denhaagdoet als het aankomt op werving van vrijwilligers.

Ten tweede blijkt de aanwezigheid van een vrijwilligerscoördinator een stimulans te zijn voor het gebruik van Denhaagdoet. Ook dit is niet absoluut en komt hoofdzakelijk voor bij de grotere instellingen. Vanuit de bevindingen omtrent het gebruik van Denhaagdoet door geleide vrijwilligers, is het dan een interessant wervingsinstrument voor die vrijwilligerscoördinatoren die openstaan voor geleide vrijwilligers.

Een kritische noot op de bevindingen omtrent Denhaagdoet is de volgende: Het blijkt dat slechts weinig organisaties gebruik maken van de kandidatenbank op Denhaagdoet. Echter, hier lijkt het met name de vindbaarheid die contraproductief werkt.

*Geleide vrijwilligers*

Naast de optekeningen uit het onderdeel boeien, binden en behouden van vrijwilligers, zijn de geluiden inzake de inzet van geleide vrijwilligers uiteenlopend. Organisaties die tijd kunnen vrijmaken voor de inzet van geleide vrijwilligers zijn beduidend positiever dan die organisaties die niet in een begeleidingsaanbod kunnen voorzien. Ook zijn er wel wat organisaties die geen behoefte hebben aan deze doelgroep en dit omwille van de eigen doelgroep.

Verder is het opvallend dat een groot deel van de kleinere organisaties niet willen werken met geleide vrijwilligers, maar tevens toegeven dit nog niet geprobeerd te hebben. Mogelijks is dit te verklaren door het stigma dat over deze groep heerst. Bijkomend is het wel zo dat organisaties die het wel geprobeerd hebben weigerachtig zijn geworden. De eerste reden is de hunkering naar een baan en wanneer die niet mogelijk blijkt te zijn mensen afhaken. De tweede reden is dat deze doelgroep zich moeilijk aan afspraken lijkt te houden en bijgevolg als wantrouwig wordt aanzien.

*Ondersteuningsaanbod PEP*

Over het algemeen genomen is er bij grotere organisaties veel waardering voor de bereikbaarheid van PEP en dit voor zowel wat betreft adviseurs als voor Denhaagdoet en de webwinkel. De waardering voor de professionaliteit als het trainingsaanbod wordt expliciet uitgesproken. Met name advies rondom mogelijke samenwerkingspartners, subsidie en fondsen en deskundigheidsbevordering bleken voor velen van waarde.

Bij kleinere organisaties zijn een zelfde geluid te horen, maar lijkt de bereikbaarheid wel eens een probleem te vormen. Immers, de toenemende focus op digitale producten lijkt een *face to face* contact te vervangen. Hierdoor ligt veel van het te nemen initiatief bij de organisaties zelf. Vaak is er een gebrek aan mankracht om hier vorm aan te geven. Voor de kleinere organisaties is het aanbod bijgevolg wel wenselijk, maar wordt er meer pro activiteit vanuit PEP verwacht om de negatieve gevolgen van een gebrek aan eigen middelen in te perken

Een vraag die vaak gesteld wordt en met name door kleinere organisaties, is die naar een cursus besturen. Dit aanbod wordt momenteel slechts sporadisch aangeboden. Verder vallen er ook specifiekere vragen te noteren, zoals het schrijven van projectplannen, het werven van fondsen en het beheren van de financiën. Kortom, er worden steeds meer specifiekere vragen gesteld die te maken hebben met algemene organisatieondersteuning. Bijkomend zijn er best wat organisaties die het bestaande aanbod waarderen en over specifieke cursussen, zoals interculturele communicatie, heel tevreden zijn.

*Buurtbetrokkenheid*

Een grote meerderheid van de organisaties geeft aan matig tot sterk betrokken te zijn bij de buurt. Wel zijn er geluiden te horen dat verbinding met welzijn vaak beter kan en staat men zeker open voor zulke verbindingen. Bijkomend zijn er enkele organisaties die betrokkenheid bij de buurt omwille van hun specifieke karakter niet hoog in het vaandel hebben staan. Wat opvalt is dat met name kleinere organisaties buurtbetrokkenheid van belang vinden. Kortom, de doelstellingen van de organisatie zijn leidend in de opstelling richting verbindingen in de buurt.

Wat een vermelding verdient is het gegeven dat men het oude welzijnswerk en de buurthuizen mist. Immers, de Buurthuizen van de Toekomst hebben de hiaten tot dusver niet kunnen opvangen, aldus de respondenten. Bijkomend slaan ook niet alle buurtinitiatieven in hun opzet. Vaak lukt het hen moeizaam om de eigen trekkersrol te delen met andere buurtbewoners: buurtbewoners willen zich incidenteel inzetten maar mijden hierbij verdere verantwoordelijkheden en structurele inzet.

**Conclusies en aanbevelingen:**

*Boeien, binden en behouden van vrijwilligers*

Wat betreft het werven en behouden van vrijwilligers zijn de problemen velerlei. De algemene teneur is er wel een – op enkele uitzonderingen na – van te weinig aanloop. Inzake de duurzaamheid van de inzet zijn de geluiden vaak positief, maar lijkt er met name bij de jongere generatie minder animo te zijn voor een langdurige verbintenis.

Aan de grond van dit probleem ligt de discrepantie tussen organisatiedoelen en de persoonlijke doelen van de vrijwilliger. Immers, vrijwilligers denken vaker op korte termijn, volgen een actuele agenda waarbij het eigenbelang veel aandacht krijgt en gebruiken vrijwilligerswerk vaak als een opzet. Op zich is dit een positieve evolutie, zeker wanneer men de afstand tot de arbeidsmarkt verkleint via het vrijwilligerswerk of vanuit werkloosheid vrijwilligerswerk als een geslaagd opzet ervaart. Dit gaat echter in tegen de logica van de meeste organisaties waarbij duurzaamheid en continuïteit van de vrijwillige inzet beslissend zijn voor de voortzetting van het initiatief.

Naast investeren in het behoud van huidige vrijwilligers, wordt het voor organisaties zaak om zich in te stellen op een wisselend verloop en dit enigszins in de structuren te borgen. Het waarderen van vrijwilligers door het aanbieden van cursussen en trainingen kan bijdragen aan het langer vasthouden van *young potentials*. Echter, uit de gesprekken kwam naar voren dat organisaties dit nog niet voldoende op hun netvlies hebben als waarderingsmechanisme en daardoor de link met duurzaamheid missen.

Wat de werving betreft lijken persoonlijke doelen en persoonlijke opvattingen de keuze voor een bepaalde organisatie te beïnvloeden. Opvallend is dat organisaties met bepaalde doelgroepen – denk aan bijvoorbeeld kinderen – minder moeite lijken te ondervinden bij het werven. Een ongemakkelijke waarheid is dan dat organisaties die zich niet toespitsen op doelgroepen waarbij onrecht maatschappelijk moeilijker te aanvaarden is, te kampen zullen krijgen met meer moeilijkheden. Dit omwille van een kleiner wordend segment traditionele vrijwilligers en een minder te bereiken segment jonge vrijwilligers. Een kritische bedenking is de volgende: In hoeverre zal in de toekomst de gunst van vrijwilligers het bestaansrecht van een organisatie bepalen? En in hoeverre moet dit als probleem aanzien worden?

Verder lijkt er zich met betrekking tot niet professionele organisaties een algehele tendens van een tekort aan hoogopgeleide bestuurders af te tekenen. Dit tekort kan deels opgevangen worden door intensieve bestuurderscursussen aan te bieden. Wanneer deze cursussen een zekere vorm van credibiliteit en waardering meekrijgen, kan dit ook voor de vrijwilliger met betrekking tot een toekomstige carrière een aantrekkelijk aanbod worden.

*Geleide vrijwilligers*

Wat betreft geleide vrijwilligers blijkt er gegeven de kwantitatieve analyse een probleem van onbekend is onbemind te zijn. Om organisaties in hun kracht te zetten, kan gedacht worden aan een aparte cursus met betrekking tot deze vrijwilligers. Immers, zij hebben vaak een achtergrond die een bepaalde houding vereist wil men hen efficiënt activeren. Organisaties hiermee bekend maken en verbinding doen maken met organisaties die belast zijn met de begeleiding van de bijstandsgerechtigde, kan soelaas beiden. Verder kan het werken met (vrijwillige) coaches bijdragen aan activatie, maar dit blijkt in de praktijk niet steeds even evident. Immers, de coach heeft geen dwangmacht enerzijds en dient verregaand rekening te houden met de organisatielogica anderzijds. Beter zou zijn dat organisaties de middelen krijgen of genereren voor intensieve begeleiding van deze vrijwilligers, zodat zowel vrijwilliger als organisatie het optimale rendement uit de inzet kunnen halen.

Ook blijkt er vooral een probleem van perceptie te zijn, al dan niet gevoed door eerder negatieve ervaringen. Immers, opvallend is dat organisaties die voorzien in begeleiding zich positiever uitlaten over deze doelgroep. Bijkomend lijken negatieve ervaringen met deze groep ook de perceptie over Denhaagdoet te beïnvloeden. Immers, men is van mening dat Denhaagdoet vooral door deze groep gebruikt wordt en dat de vacaturebank dient als verplicht sollicitatiemiddel, maar dat er vanuit de potentiele vrijwilliger niet echt intentie is om het proces serieus te nemen. Mogelijks kan een instrument op Denhaagdoet dat - voorgaande aan de mogelijkheid tot reageren op een vacature - de vrijwilliger screent een oplossing zijn. Een opdracht die idealiter bij de vrijwilligerspunten ligt, maar daar naar de mening van de respondenten te weinig wordt opgenomen. Deze logica doortrekkend kan ook SZW zulk een rol opnemen. Zo start er in februari 2016 een pilot met vrijwilligerspunten op het Werkplein alsook een oriënteringscursus voor geleide vrijwilligers. Kortom, kortere lijntjes in combinatie met ondersteuning.

Echter, naast een flexibelere organisatiehouding zou het breed inzetten van geleide vrijwilligers een toename in werving kunnen betekenen. Immers, deze groep is relatief groot en wordt momenteel veelal over het hoofd gezien. Ook hier ligt de verantwoordelijkheid deels bij de organisaties zelf. Immers, momenteel blijkt men én weigerachtig te staan tegenover deze groep én onrealistische verwachtingen te koesteren ten opzichte van hun inzet. Dat niet elke organisatie begeleiding op maat kan aanbieden is te begrijpen, maar via een splitsing van taken, een gedegen verwachtingsmanagement en een aanbod in deskundigheidsbevordering kan men deze tendens mogelijks kenteren. Kanttekening zijn de negatieve ervaringen die opgedaan werden met bijstandsgerechtigden. Hier lijkt een bewustwordingsproces noodzakelijk. Immers, deze groep is gedifferentieerd en bestaat uit meer dan alleen negatieve uitlopers.

Bijkomend zou een betere samenwerking tussen de organisaties, SZW en PEP hier soelaas kunnen bieden. Het is tevens niet onwenselijk dat stadsdelen hier verregaand in kunnen participeren. De vraag wie de trekkende rol op zich moet nemen kan hier in het midden gelaten worden, maar dat verbindingen via een vorm van accountmanagement tot stand kunnen komen staat buiten kijf. Kortom, kortere lijntjes in de verbindingen om meer aansluiting te creëren voor een specifieke doelgroep.

*Buurtbetrokkenheid*

Bewonersorganisaties en wijkberaden lijken steeds meer in een existentiële crisis terecht te komen, waarbij hun rol mogelijks moet veranderen. Nu zijn zij veelal gericht op de creatie van een activiteitenaanbod, de bezorging van een buurtkrant en dergelijke meer. Indien een bewonersorganisatie zichzelf inbed bij een Buurthuis van de Toekomst, kan zij daar acteren als verbinder. Immers, de verbindende taak binnen de buurthuizen is nu veelal gericht op het vullen van de accommodatie. Verder hebben de bestuurders van de buurthuizen vaak hun oorsprong in een andere organisatie. Hierdoor worden zij geconfronteerd met enerzijds nieuwe taken en dus meer belasting en anderzijds een ledenbestand dat zich niet geroepen voelt om buurthuistaken op zich te nemen. Als overkoepelende organisatie zou een bewonersorganisatie dus dubbele winst kunnen boeken. Ten eerste kan ze haar rol als verbinder in de buurt een nieuwe elan geven. Ten tweede ontlast ze daarmee de huidige bestuurders waardoor die zich meer kunnen richten op hun primaire proces en taak. Bijkomend zorgt zulk een constellatie er voor dat een Buurthuis van de Toekomst niet langer afhankelijk is van de initiatiefnemende organisatie. Gezien bewonersorganisaties vaak al over een groot netwerk beschikken en bekend zijn met de relevante instituties zoals de staddelen, lijkt een territoriale en functionele herdefiniëring van hun verbindende rol zich op te dringen.

*Ondersteuning vanuit PEP*

Er blijkt onvrede te zijn met Denhaagdoet in zijn geheel en dit op twee vlakken. Ten eerste is er de technische kant die als rommelig wordt ervaren en waarbij verschillende functionaliteiten niet logisch in elkaar zitten volgens de respondenten. Ten tweede is er een relatief lage tevredenheidsgraad over het aantal reacties op vacatures. Wat opvalt is dat bijzondere doelgroepen blijkbaar meer aantrekkingskracht uitoefenen op potentiele vrijwilligers. Mogelijks is het een idee om via een statistiekenonderzoek te achterhalen welke zoektermen het vaakst gebruikt worden, in hoeverre ze effectieve matches opleveren en hoe duurzaam die matches zijn. Uitkomsten van zulk een onderzoek kunnen tot aanbevelingen leiden bij het opstellen van vrijwilligersvacatures en/of het bedenken van andere zoekfunctionaliteiten. Denk hierbij aan bovenstaande bevinding. Een kritische kanttekening is dat er vaak geopperd werd voor de-digitalisering. Nu bestaat de idee dat digitalisering een doel is geworden, terwijl het in principe een ondersteuningsinstrument zou moeten zijn: “het systeem zou teruggebracht moeten worden tot een instrument dat het werkproces ondersteunt”.

Ook dient vermeld te worden dat de negatieve ervaringen – al dan niet terecht - met Denhaagdoet een negatief effect hebben op het imago van PEP. Hiernaast bestaat wel een relatief grote tevredenheid over het trainingsaanbod en daar waar dit niet is, blijkt de Vrijwiligersacademie oplossingen te bieden. Het is in de toekomst dan ook zaak om nauwkeurig in de gaten te houden in hoeverre het trainingsaanbod van PEP complementair kan blijven met dat van de academie. Aan te raden is dat PEP de basis van het informeren en trainen met betrekking tot vrijwilligersbeleid verder uitbouwt, maar moet de organisatie daarnaast open staan voor het ontwerpen en implementeren van nieuwe innovatieve trainingen die aansluiten op specifieke behoeften en dit op een breder organisatieniveau dan nu het geval is.

Wanneer de Vrijwilligersacademie een deel van het trainingsaanbod van PEP kan overnemen, kan PEP enerzijds focussen op de instandhouding en bewaking van de kwaliteit van de aangeboden trainingen, anderzijds kan ze zich meer focussen op haar rol als verbinder. Immers, ondanks organisaties vaak sterk betrokken zijn in de buurt, verloopt de verbinding met welzijn- en zorginstellingen vaak nog moeizaam. In het verlengde hiervan kan ook de verbinding met de stadsdelen vaak beter en lijkt de suggestie van accountmanagement vanuit PEP eerder noodzaak. PEP kan dan als kwartiermaker optreden daar waar verbindingen niet organisch tot stand komen.

Ten slotte is het zo dat kleine organisaties vaak geen individuele ondersteuning kunnen genieten zoals Buurthuizen van de Toekomst en sportclubs dat wel kunnen. Binnen de Kwaliteitsimpuls werden dit jaar adviestrajecten opgenomen onder de noemer maatwerktrajecten. De uitbouw van zulk een adviesverstrekking kan bijdragen aan de professionalisering en groei van die organisaties, maar biedt tevens de mogelijkheid te voorkomen dat deze organisaties ondersteuning vragen wanneer het al te laat blijkt te zijn. Via het Start From Scratch programma dat in 2016 gepilot wordt hier gehoor aan gegeven.