

Ondersteuning in het vrijwilligerswerk(veld)

EEN KWALITATIEF EN VERKENNEND ONDERZOEK

Met steun van de
Vlaamse overheid



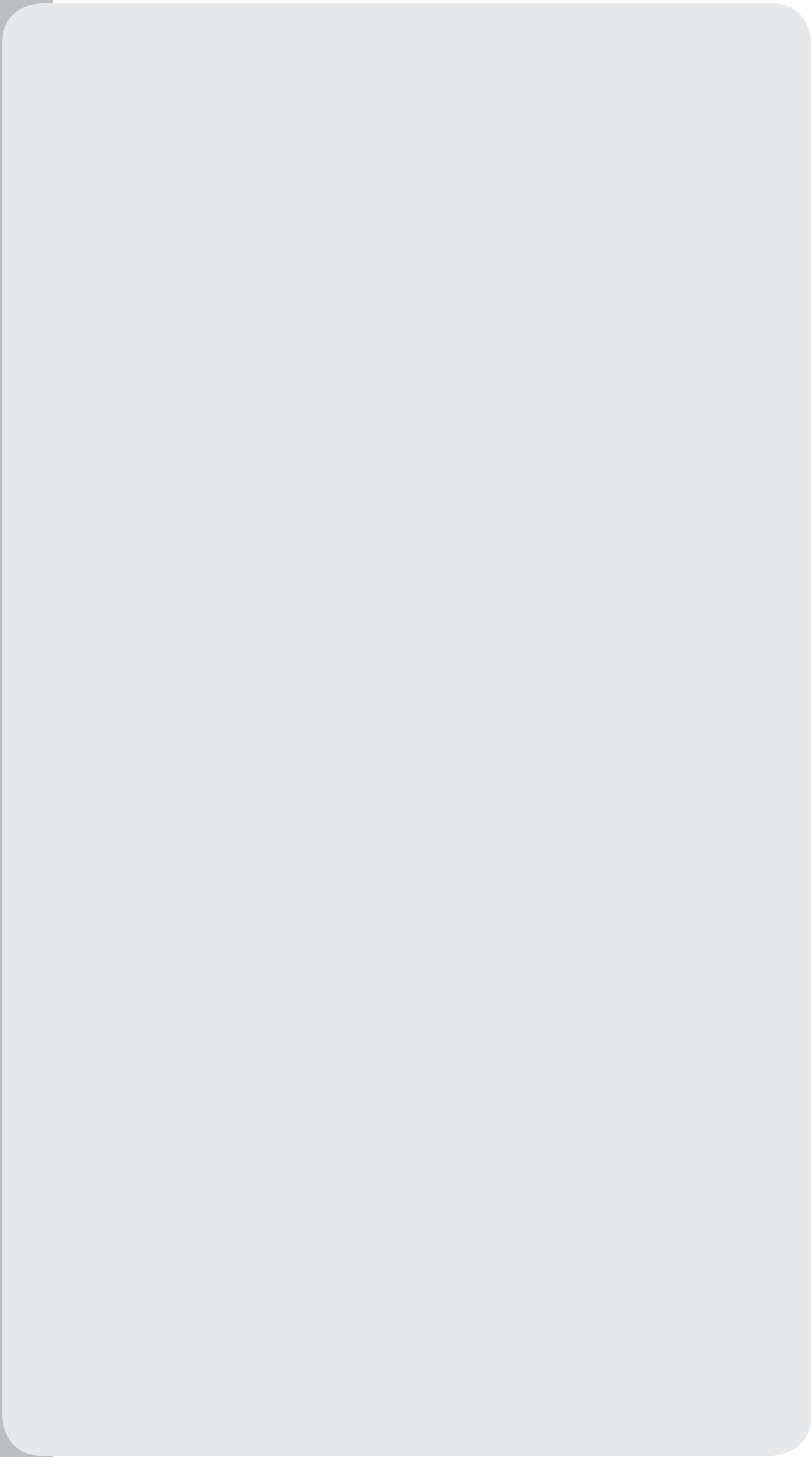
Redactie eindrapport:

Eva Hambach en Els Vanleene

Inhoud

VOORWOORD	5
INLEIDING	7
Aanleiding tot dit kwalitatief onderzoek	7
Methodologie en opzet van de vragenlijst	7
RESULTATEN	9
DEEL 1: BEELD VAN DE RESPONDENTEN	9
1.1 IDENTITEITSKAART VAN DE ORGANISATIE	10
Waar komen de organisaties vandaan en waar zijn ze actief?	11
Wanneer zijn de organisaties opgericht en welk juridisch statuut hebben ze?	12
Welke zijn de belangrijkste doelstellingen van de organisatie en waaruit bestaan de hoofdactiviteiten?	13
In welke sector hoort de organisatie thuis en op welke doelgroep richt zij zich?	14
Hoeveel beroepskrachten zijn er? Hoeveel vrijwilligers? Is er een verband tussen de twee?	16
Is de organisatie aangesloten bij een koepel, federatie of bond?	18
1.2 IDENTITEITSKAART VAN DE VRIJWILLIGERS VAN DE ORGANISATIE	20
Leeftijd, geslacht, opleidingsniveau en beroepsactiviteit van de vrijwilligers	21
Aantal uren engagement en werkdomein van de vrijwilligers	23
Waarom werkt de organisatie met vrijwilligers?	24
Evoluties in aantallen: vrijwilligers, uren inzet en taken	25
BEKNOPTE CONCLUSIE	26
DEEL 2: ANALYSE VAN ONDERSTEUNING	27
2.1 ONDERSTEUNING VRIJWILLIGERS	28
Werving en selectie van vrijwilligers	29
Registratie van gegevens	32
Afspraken, verzekeringen en vergoedingen	33
Informatie, communicatie en inspraak	35
Vorming, coaching en begeleiding van vrijwilligers	37
Problemen en conflicten met vrijwilligers	40
Motivatie en waardering van vrijwilligers	41
Andere vormen van ondersteuning	42
Ondersteuningsbehoeften	43
BEKNOPTE CONCLUSIE	44
2.2 ONDERSTEUNING LIDORGANISATIES/AFDELINGEN	46
Definitie	46
Waarom koepels bevragen?	47
Wat doen de koepels op het vlak van vrijwilligerswerk?	48
Uitdagingen	52
BEKNOPTE CONCLUSIE	53
2.3 EXTERNE ONDERSTEUNING	54
Ondersteunende organisaties	54
Externe ondersteuningsvormen	56
Financiële ondersteuning	57
Ondersteuning van de overheid	58
Tot slot	60

ALGEMENE CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	63
ALGEMENE AANBEVELINGEN T.A.V. DE OVERHEID	64
Behoeftte aan onderzoek naar vrijwilligerswerk	64
Behoeftte aan voldoende middelen voor het vrijwilligerswerk	65
AANBEVELINGEN OP HET GEBIED VAN INFORMATIE	65
AANBEVELINGEN OP HET GEBIED VAN DE ONDERSTEUNING VAN ORGANISATIES	65
AANBEVELINGEN KOEPELSTRUCTUREN	66
AANBEVELINGEN NAAR DE STEUNPUNTEN VRIJWILLIGERSWERK (VLAAMS, PROVINCIALE, BRUSSELS)	6
BIJLAGE: VRAGENLIJST	67
DEEL 1: DE ORGANISATIE EN HAAR VRIJWILLIGERS	68
1.1 Identiteitskaart	68
1.2 Vrijwilligers	69
DEEL 2: ONDERSTEUNING	71
2.1 Ondersteuning vrijwilligers	71
2.2 Ondersteuning lidorganisaties/afdelingen (enkel voor koepels, federaties of bonden)	74
DEEL 3: ONDERSTEUNING DOOR ANDEREN	76
3.1 Externe ondersteuning	76
OVERZICHT VAN DE DEELNEMENDE ORGANISATIES	78
OVERZICHT VAN DE GEÏNTERVIEWDEN	79
GERAADPLEEGDE BRONNEN	79
COLOFON	80
Lijst met figuren en grafieken	
FIGUUR 1: RESPONDENTEN PER PROVINCIE	8
FIGUUR 2: GEOGRAFISCH GEBIED	8
FIGUUR 3: RESPONDENTEN PER JAAR VAN OPRICHTING	9
FIGUUR 4: JURIDISCH STATUUT RESPONDENTEN	9
FIGUUR 5: SECTOR RESPONDENTEN	11
FIGUUR 6: DOELGROEP RESPONDENTEN	12
FIGUUR 7: AANTAL BEROEPSKRACHTEN IN DE ORGANISATIE	12
FIGUUR 8: AANTAL VRIJWILLIGERS IN DE ORGANISATIE	13
FIGUUR 9: LID VAN KOEPEL, FEDERATIE OF BOND	14
FIGUUR 10: WAAROM WEL LID VAN KOEPEL, FEDERATIE OF BOND	15
FIGUUR 11: WAAROM GEEN LID VAN KOEPEL, FEDERATIE OF BOND	15
FIGUUR 12: LEEFTIJD EN GESLACHT VAN DE VRIJWILLIGERS	17
FIGUUR 13: OPLEIDINGSNIVEAU EN BEROEPSACTIVITEIT VAN DE VRIJWILLIGERS	17
FIGUUR 14: AANTAL UREN ENGAGEMENT (PER WEEK) EN WERKDOMEIN VAN DE VRIJWILLIGERS	18
FIGUUR 15: WAAROM WERKT DE ORGANISATIE MET VRIJWILLIGERS?	19
FIGUUR 16: EVOLUTIES IN AANTALLEN: VRIJWILLIGERS, UREN INZET, TAKEN	20
FIGUUR 17: WERVING VAN VRIJWILLIGERS	29
FIGUUR 18: WERVING VAN VRIJWILLIGERS	30
FIGUUR 19: SELECTIE VAN VRIJWILLIGERS	31
FIGUUR 20: REGISTRATIE VAN VRIJWILLIGERS	32
FIGUUR 21: AFSPRAKEN MET VRIJWILLIGERS	33
FIGUUR 22: VERZEKERINGEN VOOR VRIJWILLIGERS	34
FIGUUR 23: VERGOEDINGEN VOOR VRIJWILLIGERS	34
FIGUUR 24: INFORMATIE EN COMMUNICATIE MET VRIJWILLIGERS	35
FIGUUR 25: INSPRAAK VAN VRIJWILLIGERS	36
FIGUUR 26: VORMING VOOR VRIJWILLIGERS	37
FIGUUR 27: COACHING EN BEGELEIDING VAN VRIJWILLIGERS	39
FIGUUR 28: PROBLEMEN EN CONFLICTEN MET VRIJWILLIGERS	40
FIGUUR 29: MOTIVATIE EN WAARDERING VAN VRIJWILLIGERS	41
FIGUUR 30: ONDERSTEUNINGSBEHOEFTE	43
FIGUUR 31: INFORMATIEVERSTREKKING AAN LIDORGANISATIES/AFDELINGEN	48
FIGUUR 32: BEGELEIDING VRIJWILLIGERSWERK LIDORGANISATIES/AFDELINGEN	49
FIGUUR 33: ANTWOORD OP VRAGEN VAN LIDORGANISATIES/AFDELINGEN	50
FIGUUR 34: STELLINGEN KOEPELS, FEDERATIES EN BONDEN	51
FIGUUR 35: ONDERSTEUNENDE ORGANISATIES	55
FIGUUR 36: EXTERNE ONDERSTEUNINGSVORMEN	57
FIGUUR 37: ONDERSTEUNING OVERHEID	58
FIGUUR 38: TEVREDENHEID OVERHEID	59
FIGUUR 39: VERBETERING BELEID EN WERKWIJZE VAN DE OVERHEID	59



Voorwoord

Het Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk is blij betrokken te zijn geweest bij een Europese vergelijkende studie over het vrijwilligerswerk.

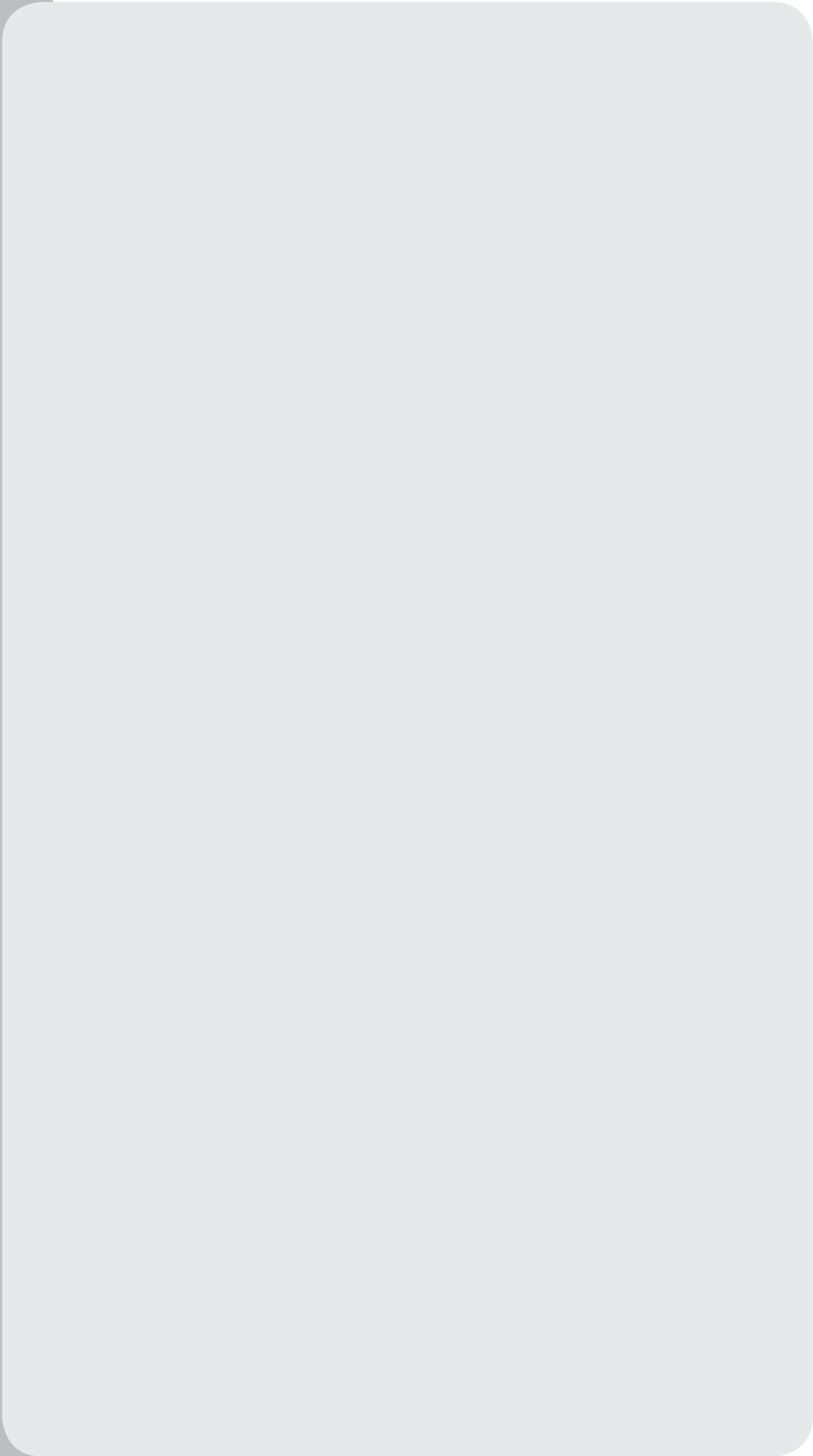
Niet alleen omdat we de Europese context belangrijk vinden en vanuit Vlaanderen op een constructieve wijze willen meebouwen aan een grensoverschrijdende samenwerking binnen het vrijwilligerswerk. Maar ook, en vooral, omdat hierdoor weer wat extra gegevensmateriaal beschikbaar komt. Gegevens die zowel de vrijwilligerssector zelf als de overheid in staat moeten stellen op een gefundeerde basis beleid te kunnen ontwikkelen. Er is binnen onze sector immers behoefte aan meer onderzoek. Te vaak nog wordt er bij het nemen van soms verstrekkende beslissingen vertrokken van veronderstellingen, geëxtrapoleerd op basis van oude cijfers of gemeend dat de Nederlandse situatie ook wel voor Vlaanderen opgaat. Dit is echter niet alleen een opdracht voor de overheid en de academische wereld. Ook het werkveld zelf moet hiervoor open staan en bereid zijn een inspanning te leveren om de gevraagde gegevens boven water te halen. Daarom dank ik de organisaties die ondanks hun vele werk en hun beperkte menskracht, toch tijd maakten om ons de gegevens te bezorgen die voor het onderzoek nodig waren. Ik hoop dat ze zich in het eindresultaat zullen herkennen en er nuttige conclusies uit zullen kunnen trekken.

Ik wil van de gelegenheid tevens gebruik maken een lans te breken voor meer samenwerking op alle vlakken. Er is immers nood aan intersectorale samenwerking. Het Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk is daarom blij dat het een aantal andere steunpunten onder zijn leden telt. Op die manier ontstaat er kruisbestuiving en kunnen we leren van elkaars inzichten en ervaringen. Leerprocessen die bijdragen tot een nog betere ondersteuning van de vrijwilligersorganisaties en daardoor uiteindelijk ook meer kansen en mogelijkheden schept voor vrijwilligers.

Tenslotte wil ik onderlijnen dat de overheid een belangrijke rol in de ontwikkeling van het vrijwilligerswerk heeft te spelen. En niet alleen vanuit altruïstische motieven maar ook omdat vrijwilligerswerk in de toekomst meer dan ooit noodzakelijk zal zijn om een menswaardige samenleving te blijven garanderen. Om te beginnen omdat een volledige professionalisering van de welzijns-, zorg- en culturele sector onbetaalbaar is. Maar eigenlijk nog meer omdat precies door het leveren en ontvangen van vrijwilligerswerk mensen aan de lijve ervaren dat er belangrijker dingen in het leven zijn dan het saldo van je bankrekening. Van de overheid verwachten we dat ze de voorwaarden schept om dat vrijwilligerswerk mogelijk te maken. Zowel door het creëren van goede regelgeving als door het bieden van financiële steun. Ik ben ervan overtuigd dat deze wens niet in dovemansoren terecht komt.

Graag wil ik eindigen met Els Vanleene te danken voor het onderzoekswerk en Eva Hambach voor haar hulp bij de redactie van het eindrapport dat thans voor u ligt. Ik wens u veel leesgenot.

Tuur Hoste
voorzitter Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk



Inleiding

AANLEIDING TOT DIT KWALITATIEF ONDERZOEK

Het Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk vzw had in het werkjaar 2006 de opportuniteit om deel te nemen aan een Europese vergelijkende studie, op initiatief van het Italiaanse onderzoekscentrum voor vrijwilligerwerk SPES. De Engelstalige vragenlijst werd verstuurd naar een tiental steunpuntorganisaties in Vlaanderen en Wallonië. Er werden ook een aantal interviews met bevoorrechte getuigen aan gekoppeld.

De verwerkte informatie zal opgenomen worden in een Engelstalige publicatie: *Volunteering Across Europe. Year II*, die in mei 2007 verschijnt (en via onze website www.vrijwilligersweb.be zal worden aangekondigd).

De uitvoering van het Belgische luik werd toevertrouwd aan een projectmedewerker: Els Vanleene, die hiervoor bij het Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk vzw werd aangevraagd. Ze paste met engelengetuigen de 'questionnaire' aan en organiseerde interviews die uitgebreid werden uitgetypt.

Uit het rapport van de Koning Boudewijnstichting 'Het verenigingsleven in België: een kwalitatieve en kwantitatieve analyse' (2005) kunnen we afleiden dat het verenigingsleven in Vlaanderen duizenden initiatieven telt, waarvan het leeuwendeel draait op vrijwillige inzet.

Vrijwilligerswerk is een aanzienlijk sociaal en menselijk kapitaal in vele organisaties. Het engagement van deze vrijwilligers vraagt een goede begeleiding en ondersteuning door de organisatie. Er komt heel wat kijken bij het werken met vrijwilligers: wervingsacties, vormingsmogelijkheden, communicatie allerhande, een goede verzekering, coaching bij de taakuitvoering, diverse vormen van waardering, ... de lijst is eindeloos lang.

Toch blijven in Vlaanderen accurate gegevens over het vrijwilligerswerk eerder schaars. Daarom kan elk initiatief waarin aandacht wordt geschonken aan de werking met vrijwilligers enkel worden toegejuicht. Alleen zo kan een vergelijkingsbasis aangelegd worden voor volgend onderzoek.

Het algemene doel van het onderzoek dat we u hier presenteren, is zicht krijgen op de ondersteuning in het vrijwilligerswerkveld. We willen te weten komen hoe het nu eigenlijk zit met die ondersteuning. Op welke wijze ondersteunt de organisatie haar vrijwilligers? Van wie en hoe krijgen deze organisaties steun om de vrijwilligerswerking te realiseren?

METHODOLOGIE EN OPZET VAN DE VRAGENLIJST

Tijdens de uitvoering van het SPES onderzoek, leek het ons nuttig om de vragenlijst in te perken, te heroriënteren (van een meer algemene bevraging naar een focus op ondersteuning van en voor vrijwilligers en organisaties) en meteen het nuttige aan het aangename te koppelen door een gelijkaardig onderzoek(je) in Vlaanderen te lanceren. De vragenlijst werd secuur aangepast door de projectmedewerker en omgezet in een online vragenlijst, via www.vrijwilligersweb.be.

De opgestelde vragenlijst was gericht naar alle organisaties die werken met vrijwilligers: klein of groot, uit een diversiteit aan sectoren, met veel of weinig vrijwilligers. De vrijwilligers zelf werden niet bevroegd. In een eventueel vervolgonderzoek kunnen we hen aan het woord laten, om te zien of wat de organisaties beweren, ook realiteit is voor de vrijwilliger.

STRUCTUUR VAN DE VRAGENLIJST

De vragenlijst bestond uit 34 hoofdvragen. Deze kunnen grofweg ingedeeld worden in drie delen:

- Ten eerste waren er 16 vragen die ons een beeld moesten schetsen van de respondenten. Naast enkele algemene gegevens over de organisatie werd ook gevraagd naar de kenmerken (zoals geslacht, leeftijd en opleiding) van de vrijwilligers in de organisatie. Dat valt onder de noemer 'beeld van de respondenten'.

- In het tweede deel werden vragen gesteld over ondersteuning in de organisatie. De vragen werden gesteld aan de hand van een tiental ondersteuningsthema's. Telkens werden een aantal uitspraken geformuleerd die de respondent moest aanduiden indien van toepassing op de organisatie. Hier waren ook een aantal vragen voorzien die enkel voor koepelorganisaties, federaties en/of bonden van toepassing waren. We vroegen hen op welke wijze zij hun lidorganisaties en/of afdelingen ondersteunen op vlak van vrijwilligerswerk.
- Tot slot werden nog een aantal vragen gesteld over ondersteuning door anderen. Wie zijn die 'anderen' en voor welke vorm van ondersteuning wordt op hen beroep gedaan? We vroegen naar financiële ondersteuning en peilden naar de mening over ondersteuning door de overheid.

U vindt de integrale vragenlijst terug als bijlage.

OPROEP TOT DEELNAME

De organisaties werden op de hoogte gebracht van het onderzoek door middel van een uitnodigende mail die verspreid werd via de Provinciale Steunpunten Vrijwilligerswerk en de leden van de Raad van Bestuur van het VSVw. Onder andere VVSG, SoCius en Steunpunt Jeugd lanceerden de oproep op hun website en in een elektronische nieuwsbrief. In het tijdschrift tACTIEF verscheen eveneens een oproep.

De gegevensverzameling gebeurde aan de hand van een webenquête. Met een minimum aan kosten en in een minimum van tijd konden we daarmee snel een groot aantal respondenten bereiken. Een kwalitatieve bevraging in vorm van interviews zou meer diepgaande informatie opleveren, maar voor een beperktere groep. Voor de analyse werd wel gebruik gemaakt van de interviews die verricht werden in het kader van het onderzoek Volunteering Across Europe, als extra materiaal dat ons kon helpen de resultaten te interpreteren.

De vragenlijst was online beschikbaar tussen 18 december 2006 en 15 januari 2007, ietwat ongelukkige data aangezien de kerstvakantie in het midden van deze periode valt. Voor het technische gedeelte (ontwikkelen van het invulformulier) werd de hulp ingeroepen van een vrijwilliger.

Een voordeel van een online bevraging is dat het voor de meeste respondenten veel aangenamer werken is en veel minder tijdsintensief dan wanneer de bevraging schriftelijk ingevuld moet worden. Globaal gezien stelt men vast dat deze vorm van enquêteren beter en vollediger wordt ingevuld dan een geschreven exemplaar. Ook de verwerking achteraf verloopt sneller. De gegevens staan al in een database en de kans op typfouten wordt verkleind.

Ondanks de voordelen van online surveys, moeten we nog een kanttekening maken. Zo kan het gebruik van webenquêtes enkel bij organisaties die een hoge graad van internettoegang hebben. Tot op heden is dit nog steeds niet overall het geval. In totaal werd de website 675 maal bezocht. 207 ingevulde vragenlijsten haalden de eindmeet. Dit grote verschil is te wijten aan een nadeel van online werken. Eens je begint aan de vragenlijst moet je deze helemaal invullen tot op het einde, je kunt niet even stoppen om een dag later verder te doen. Om dit probleem en frustratie bij mogelijke respondenten te vermijden, werd de vragenlijst daarom ook in pdf-vorm aangeboden. Zo konden de vragen rustig op papier beantwoord en later in één keer online gezet worden.

REPRESENTATIVITEIT

Het ontbrak ons op dat ogenblik spijtig genoeg aan tijd en middelen om een representatieve steekproef te maken. Om dit te kunnen doen, is het trouwens nodig een beter overzicht te hebben van het aantal vrijwilligersorganisaties actief binnen elke sector, met inbegrip van de feitelijke verenigingen.

We beseffen dus ten volle dat dit onderzoek niet 'representatief' is, dat er geen gelijke verdeling is van de respondenten over alle sectoren waarin vrijwilligers actief zijn. Toch hebben we voldoende variatie aan organisaties om de resultaten verder te verwerken en te interpreteren. In het eerste deel van dit eindrapport wordt een duidelijk beeld geschetst van de respondenten.

OPBOUW VAN HET EINDRAPPORT

Na de inleidende bladzijden, bieden we een overzicht van de antwoorden op de vragenlijst. Deze zijn opgedeeld in de drieledige structuur, die hoger geschetst werd. We interpreteren de antwoorden en vullen de gegevens aan met opmerkingen die we optekenden tijdens de interviews.

Hierop volgen dan een aantal algemene conclusies op het onderzoek en formuleren we beleidsaanbevelingen.

Beeld van de respondenten

1.1 IDENTITEITSKAART VAN DE ORGANISATIE

288 organisaties namen deel aan de bevraging, waarvan er 207 in beschouwing werden genomen. De overige 81 organisaties werden niet geselecteerd om twee redenen.

Ten eerste, vele organisaties begonnen de vragenlijst maar haalden het einde niet waardoor er onvoldoende vragen beantwoord werden om nog zinvolle informatie te verschaffen (vanuit vergelijkingsperspectief). De lengte van de vragenlijst (10 pagina's met 34 vragen) kan een verklaring zijn voor de 'invulmoeheid'. Een andere verklaring kan liggen in het feit dat een aantal organisaties minder adequaat of minder in detail wist te antwoorden op meer specifieke ondersteuningsvragen.

Ten tweede, een klein aantal organisaties werd niet geselecteerd vermits ze niet tot de populatie behoren. Zo nam bijvoorbeeld een Nederlandse organisatie deel aan de bevraging, terwijl ons onderzoek zich op Vlaanderen concentreerde.

Puur wetenschappelijk gezien zou deze deelverzameling van de populatie van 207 respondenten de representativiteitstest niet doorstaan. Er bestaat een kans dat de werkelijke waarden (d.w.z. de waarden die we zouden bekomen, mochten we een representatief staal van allerhande organisaties uit diverse sectoren hebben genomen) enigszins afwijken van de waarden die we optekenen in deze studie. Zoals aangegeven in de inleiding, heeft deze studie niet de pretentie een fundamenteel wetenschappelijk onderzoek te zijn.

Toch kunnen we stellen dat de resultaten wel een aantal actuele tendensen in het vrijwilligerswerk blootleggen. Via deze situatieschets geven vrijwilligersorganisaties ons immers de kans om eens bij hen binnen te gluren, waardoor we een zicht krijgen 'hoe zij het doen', of, en zo ja, welke druk ze aanvoelen, en of, en zo ja, op welk vlak er betere ondersteuning verstrekt moet worden aan de organisaties zelf. Dit rapport geeft ons in elk geval een aantal hints.

WAAR KOMEN DE ORGANISATIES VANDAAN EN WAAR ZIJN ZE ACTIEF?

Deze vraag stelden we in functie van de identificatie van elke organisatie, en zeker niet om regionale verschillen te duiden of te bewijzen. Omwille van het feit dat er geen representativiteit werd nagestreefd, is dat zelfs niet mogelijk.

PROVINCIE

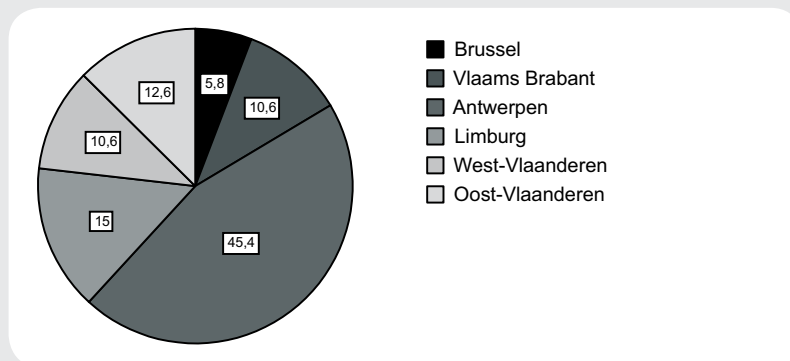
Op basis van de ingevulde postcodes werd het aantal respondenten per provincie berekend.

We zien een oververtegenwoordiging van de provincie Antwerpen (45,4 %). Er zijn ons inziens twee plausibele verklaringen voor te geven. Enerzijds het feit dat het VSVw zelf haar zetel in Antwerpen heeft, en anderzijds – en wellicht een dominantere reden – het feit dat het Provinciaal Steunpunt Vrijwilligerswerk Antwerpen eerder al getuigde over een sterk uitgebreid netwerk van mailadressen te beschikken, wat een goede respons gunstig beïnvloedt.

Er is een evenwichtige verdeling tussen de andere provincies: Limburg (15,0 %), Oost-Vlaanderen (12,6 %), West-Vlaanderen (10,6 %), Vlaams-Brabant (10,6 %) en Brussel (5,8 %).

Uit de grafiek kan u dus afleiden waar de thuisbasis van de bevroegde organisaties gelegen is.

Figuur 1: Respondenten per provincie



N=207 (missing: 0)

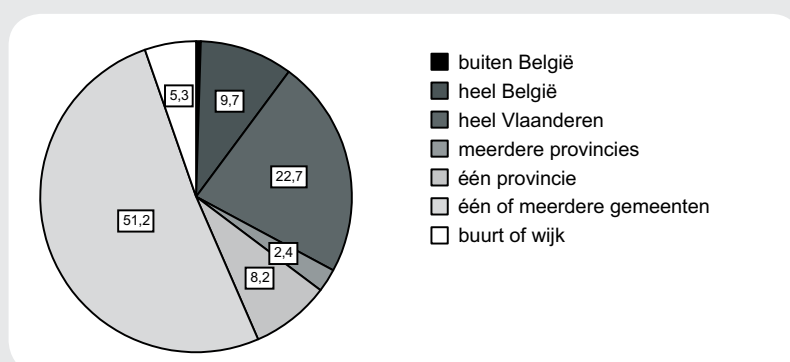
GEOGRAFISCH GEBIED

In tweede instantie vroegen we in welk geografisch gebied de organisaties actief zijn. Meer dan de helft (51,2 %) is actief in één of meerdere gemeenten. 5,3 % is actief in de buurt of wijk.

Slechts een beperkt aantal organisaties is actief in één provincie (8,2 %). Van de organisaties die op provinciaal niveau actief zijn, bestrijkt een minderheid meerdere provincies (2,4 %).

22,7 % van de respondenten is actief in héél Vlaanderen, 9,7 % in héél België. Er is 1 organisatie uit Vlaanderen waarbij de activiteiten en het vrijwilligerswerk buiten België plaatsvinden.

Figuur 2: Geografisch gebied



N = 207 (missing: 0)

Indien we de gegevens 'zetel gevestigd in' combineren met het territorium waarbinnen de organisatie actief is, zien we dat de organisaties die in Brussel gelokaliseerd zijn vooral actief zijn in heel België of Vlaanderen. Dat lijkt logisch, er zijn inderdaad heel wat 'nationale secretariaten' in Brussel gevestigd. Ook voor de provincie Vlaams-Brabant blijkt dat het geval te zijn: er zijn meer organisaties actief over heel Vlaanderen dan men zou verwachten.

Uit de gegevens van de andere provincies tekenen we een ander beeld op. In Antwerpen zijn er opvallend meer organisaties actief op provinciaal niveau. Kijken we naar het lokale niveau, dan zien we dat West-Vlaanderen en Limburg daar hoog scoren. Procentueel gezien hebben zij meer organisaties die actief zijn in één of meerdere gemeenten.

WANNEER ZIJN DE ORGANISATIES OPRICHT EN WELK JURIDISCH STATUUT HEBBEN ZE?

JAAR VAN OPRICHTING

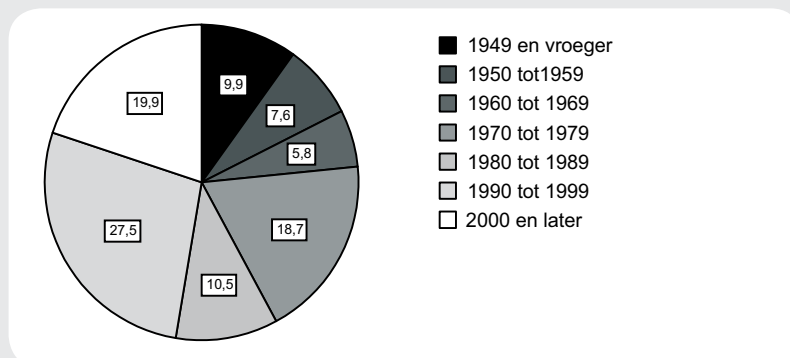
Bijna de helft van de organisaties is opgericht na de jaren '90: 27,5 % is opgericht tussen 1990 en 1999 en 19,9 % is opgericht in 2000 of later. Een groot deel van de bevroegde organisaties is dus nog jong.

Dat geeft toch aan dat de typisch Belgische kriebel (om zich te verenigen) niet weggedeedsterd is. Het is bemoedigend te constateren dat er nieuwe vrijwilligersorganisaties tot stand komen. Het impliceert dat er nog potentieel is en blijft om een vrijwillig engagement op te nemen.

Anderzijds zijn er organisaties die al een lange traditie hebben. Eén op tien is opgericht voor 1949, de oudste dateert van 1883.

Opvallend is een sterke 'boom' te constateren in de jaren zeventig (waar veel van wat thans de 'Nieuwe sociale bewegingen' wordt genoemd, werden opgericht) en in de jaren negentig.

Figuur 3: Respondenten per jaar van oprichting



N = 171 (missing: 36)

JURIDISCH STATUUT

65,7 % van de bevroegde organisaties is opgericht als private rechtspersoon zonder winstoogmerk. Dit zijn de vzw's (of ruimer te interpreteren als ngo's). Tijdens de jaren '70 en '90 zijn er zeer veel organisaties opgericht onder dit statuut.

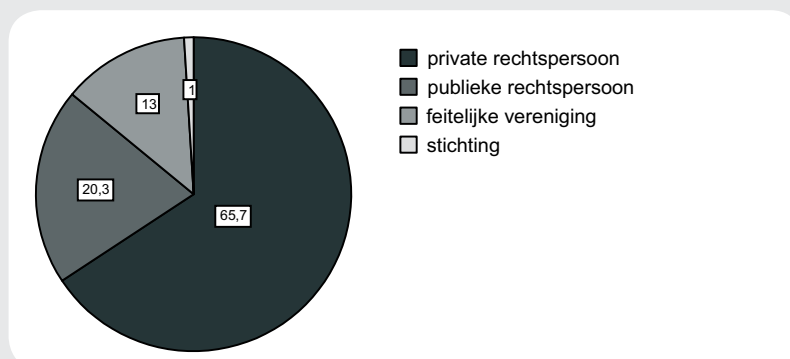
20,3 % valt onder de noemer publieke rechtspersoon zonder winstoogmerk. Hieronder verstaan we de gemeentelijke diensten, OCMW's, dienstencentra, enz. We merken hier op dat ze aangeven een activiteit als vrijwilligersorganisatie op te nemen sinds de jaren '90. Dit zou inderdaad kunnen overeenstemmen met het feit dat er vanuit beleidsoverwegingen meer aandacht ontstond voor het concept van meer 'betrokkenheid van de burger bij het lokale beleid' en uit het feit dat de lokale besturen meer maatschappelijke taken opnemen, ook door beroep te doen op vrijwillig engagement (gidsen, minder mobiele centrales, enz.).

De feitelijke verenigingen vertegenwoordigen 13 % van onze respondentengroep en kennen een grote diversiteit wat betreft jaar van oprichting. De helft van de feitelijke verenigingen is ontstaan voor 1970. Het begrip feitelijke vereniging staat dus zeker niet synoniem voor een 'vergankelijke vorm van samenwerken'.

Het feit dat we met deze bevraging ook feitelijke verenigingen hebben weten te bereiken is positief. Het geeft zeker ook aan dat deze verenigingen niet per definitie bestaan uit 'losse individuen' die wat aanklungelen, maar ook op een reflecterende manier met vrijwilligerswerk begaan zijn.

Slechts 2 stichtingen vulden de vragenlijst in.

Figuur 4: Juridisch statuut respondenten



N = 207 (missing: 0)

WELKE ZIJN DE BELANGRIJKSTE DOELSTELLINGEN VAN DE ORGANISATIE EN WAARUIT BESTAAN DE HOOFDACTIVITEITEN?

Het is minder zinvol om in dit eindrapport een opsomming te maken van de doelstellingen en activiteiten die organisaties nastreven en vrijwilligers uitvoeren.

Zoals verwacht bestaat er een ruime waaier aan doelstellingen. Vanzelfsprekend is de doelstelling van een OCMW anders dan die van een natuurvereniging of een ziekenhuisbibliotheek. Toch kunnen we een aantal frequent voorkomende basisdoelstellingen optekenen: begeleiding en ondersteuning, informatie en advies verlenen, onthaal, preventie, vorming en educatie, belangenbehartiging, activiteiten organiseren, ontspanning en recreatie bieden, verzorging, kwaliteitsverbetering en bevorderen van het welzijn.

We kunnen twee algemene vaststellingen maken:

Ten eerste wordt in de sociale doelstellingen 'het werken met vrijwilligers' meestal niet opgenomen als doelstelling. Enkele organisaties vermelden de vrijwilligerswerking wel expliciet (het betreft hier ongeveer 5 % van alle respondenten). Toch is het niet verwonderlijk dat in de meeste gevallen er geen verwijzing gebeurt: vrijwilligers inschakelen is immers vaak geen doelstelling op zich. Vrijwilligers worden ingezet om de doelstellingen te realiseren. Ze fungeren als een middel (wat geen afbreuk doet aan de erkenning van de meerwaarde die vrijwilligers kunnen betekenen, 75 % van de organisaties die deze vragenlijst invulden benadrukken deze meerwaarde).

Ten tweede viel het enorm op dat de doelstellingen niet eenduidig werden ingevuld in onze vragenlijst. Mogelijk wilden de respondenten snel over deze vraag heen. De formulering bleef vaak te vaag en te onduidelijk. Het lijkt ons merkwaardig, gezien de wet betreffende de rechten van de vrijwilliger een informatieplicht instelt, o.a. over de sociale doelstelling. Die formulieren blijkt echter geen sinecure voor een aantal organisaties. De vraag stelt zich of de vrijwilligers altijd een kristalhelder beeld hebben van waarvoor de werking staat (maar om dit te achterhalen zouden we de vrijwilligers zelf moeten bevragen).

IN WELKE SECTOR HOORT DE ORGANISATIE THUIS EN OP WELKE DOELGROEP RICHT ZIJ ZICH?

SECTOR

We presenteerden de respondenten een overzichtslijst met sectoren, activiteiten en diensten. De organisatie kon aangeven waar ze zich situeerde. Er waren 21 antwoordmogelijkheden, wat relatief veel is. Bij het opstellen van de vragenlijst werd bewust gekozen voor dit hoge aantal antwoordcategorieën, omdat het niet eenvoudig is de grenzen van een sector te bepalen en een exhaustieve lijst op te stellen. Ook eerder verschenen literatuur kon ons hierbij niet helpen: ofwel worden heel beperkte categorieën gehanteerd, ofwel heel uitgebreide. We wilden vermijden dat te veel organisaties zich in een subcategorie 'andere' zouden plaatsen. Daar zouden we weinig informatie kunnen uit halen. Merk ook op dat we ook aan de publieke rechtspersonen gevraagd hebben zich 'tot een bepaalde sector te bekennen'.

Sommige sectoren overlappen elkaar en vele organisaties zijn actief in meerdere sectoren, bijvoorbeeld een organisatie die sportactiviteiten aan gehandicapte kinderen en jongeren aanbiedt.

Uit de antwoorden blijkt dat er 4 sectoren zijn met een tamelijk hoog aantal respondenten:

- zorg- en hulpverlening (20,3 %)
- jeugd (16,4 %)
- socio-cultureel werk (15,9 %)
- welzijnsvoorzieningen (10,6 %)

Deze vier groepen vertegenwoordigen 63 % van de respondenten. Het impliceert meteen ook dat een aantal sectoren in onze resultaten zwaar ondervertegenwoordigd zijn, zoals milieu, sport, ontwikkelingssamenwerking, enz. Geen enkele organisatie rekende zich tot de sectoren 'emancipatie', 'monumenten- en landschapszorg', 'religie en levensbeschouwing' of 'vakbonden, beroepsverenigingen en werkgevers organisaties'. We mogen hier echter niet concluderen dat in deze sectoren minder of geen organisaties bestaan die werken met vrijwilligers maar wel dat een onderzoek, dat er in slaagt een goed evenwicht te realiseren tussen de verschillende sectoren, zich opdringt.

Figuur 5: Sector respondenten

	N	%
buurt- en wijkontwikkeling	3	1,4
gezinszorg	2	1,0
integratie	5	2,4
jeugd	34	16,4
mensenrechten en vrede	2	1,0
milieu en natuur	2	1,0
onderwijs en educatie	5	2,4
ontwikkelingssamenwerking	9	4,3
politiek	1	,5
recreatie en toerisme	9	4,3
seniorenwerking en ouderenzorg	13	6,3
socio-cultureel werk	33	15,9
sport	6	2,9
verkeer en veiligheid	2	1,0
welzijnsvoorzieningen	22	10,6
zorg- en hulpverlening	42	20,3
andere	17	8,2
Totaal	207	100,0

N = 207 (missing: 0)

DOELGROEP

Een doelgroep is een groep mensen die een aantal kenmerken gemeenschappelijk hebben. In de vragenlijst kon men kiezen uit tien verschillende doelgroepen. Deze doelgroepen dekken echter niet de hele lading. Wie al dan niet tot een bepaalde doelgroep behoort, hangt af van op welke basis en hoeveel kenmerken je selecteert bij het bepalen van de doelgroep. Er bestaan oneindig veel verschillende doelgroepen, afhankelijk van de doelstelling en focus van een organisatie. Een doelgroep kan heel ruim zijn of heel erg nauw. Waar in een sportclub iedereen die wil bewegen welkom is, kan een andere organisatie zich bijvoorbeeld uitsluitend richten tot vrouwelijke slachtoffers van huiselijk geweld.

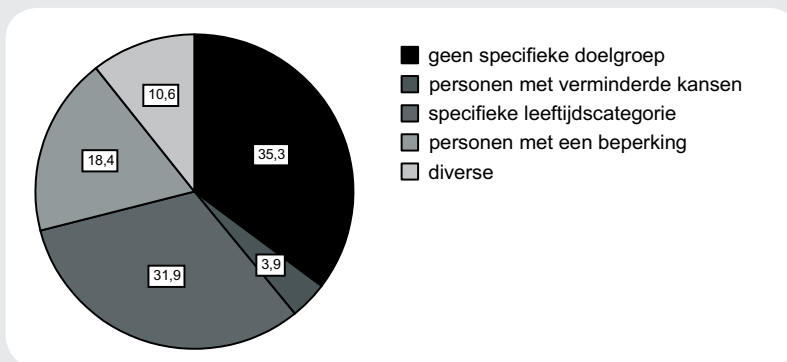
Daarnaast is het mogelijk dat een organisatie zich naar meerdere doelgroepen richt of juist niet naar een specifieke doelgroep. Dit was het geval voor 35,3 % van de respondenten, dus meer dan 60 % richt zich wel tot één doelgroep. Een jeugdbeweging kan zich in eerste instantie richten naar kinderen en jongeren, maar daarnaast een speciaal aanbod voorzien voor gehandicapte of kansarme kinderen en jongeren.

Bij de analyse werden de tien oorspronkelijke doelgroepen herleid tot drie categorieën van doelgroepen, met telkens een ander kenmerk als basis voor de indeling. Een vierde categorie groepeerde een diversiteit aan doelgroepen.

Een overzicht:

- 31,9 % (66 organisaties) richt zich op een specifieke leeftijdscategorie: kinderen en jongeren (43), ouderen (21) of volwassenen (2).
- 18,4 % (38 organisaties) vallen onder de categorie die zich richt tot personen met een beperking. Dit zijn personen met een lichamelijke, psychische of verstandelijke beperking en personen met een ziekte. Organisaties die zich richten op de omgeving van deze personen werden ook in deze categorie opgenomen.
- De categorie die zich richt op personen met verminderde kansen, bestaat uit 8 organisaties. Hieronder verstaan we de organisaties die zich richten op uitkeringsgerechtigden, asielzoekers en vluchtelingen, kansarmen en kwetsbaren van de maatschappij.
- Tot slot is er nog de categorie 'diverse'. Dat zijn 22 organisaties die zich richten naar één of meerdere doelgroepen die niet tot bovenstaande behoren. Ze richten zich bijvoorbeeld op vrouwen (1), holebi's (2), wijkbewoners (3), gezinnen (3) of slachtoffers (2).
- De doelgroepen allochtonen en mannen die in de vragenlijst werden opgenomen, werden door niemand aangeduid. Het betekent zeker niet dat er geen vrijwilligerswerkingen gericht zijn op deze doelgroepen, wel dat ze de vragenlijst niet hebben ingevuld.

Figuur 6: Doelgroep respondenten



N = 207 (missing: 0)

HOEVEEL BEROEPSKRACHTEN ZIJN ER? HOEVEEL VRIJWILLIGERS? IS ER EEN VERBAND TUSSEN DE TWEE?

AANTAL BEROEPSKRACHTEN

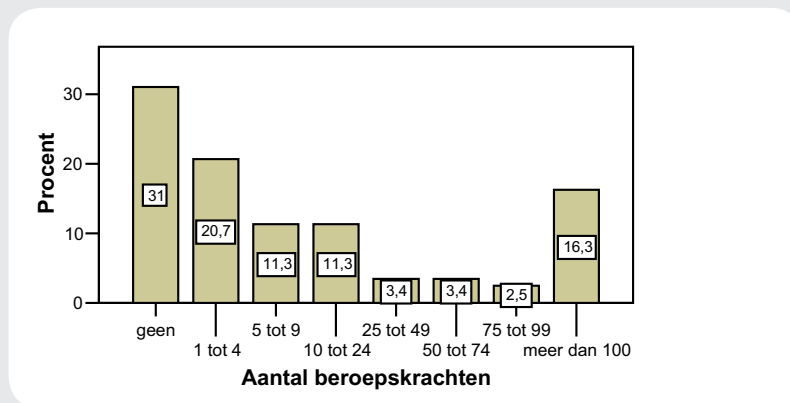
Bijna één derde van de respondenten (31 %) doet het zonder professionele, betaalde ondersteuning. De organisaties met weinig tot geen beroepskrachten situeren zich voornamelijk in de sectoren socio-cultureel werk en jeugd. Het gaat om feitelijke verenigingen en private rechtspersonen zonder winsttoegmerk.

Meer dan de helft (51,7 %) moet het met minder dan 5 beroepskrachten stellen (eerste twee kolommen).

Naarmate het aantal beroepskrachten toeneemt, vermindert het aantal respondenten. 11,3 % van de respondenten heeft 5 tot 9 beroepskrachten in dienst. Nog maar 2,5 % kan beroep doen op 75 tot 99 betaalde krachten. Toch beschikt 16,3 % van de respondenten over meer dan 100 beroepskrachten. De organisaties met meer dan 100 beroepskrachten vind je vooral in de sector zorg- en hulpverlening, in de publieke sector. Dit betekent echter niet dat al deze beroepskrachten de vrijwilligers direct of indirect mee ondersteunen.

Het antwoord op deze vraag geeft een indicatie over de context waarbinnen het vrijwilligerswerk zich afspeelt: in samenwerking met betaalde medewerkers, of eerder niet? Of in het jargon: ingebouwd of autonoom vrijwilligerswerk? Vanzelfsprekend betekent het niet automatisch dat meer beroepskrachten meer ondersteuning impliceert voor de vrijwillige medewerkers: het kan de ondersteuning vanzelfsprekend faciliteren, maar uit de antwoorden kunnen we niet afleiden hoeveel beroepskrachten effectief ingezet worden om de vrijwilligers te begeleiden.

Figuur 7: Aantal beroepskrachten in de organisatie



N = 203 (missing: 4)

AANTAL VRIJWILLIGERS

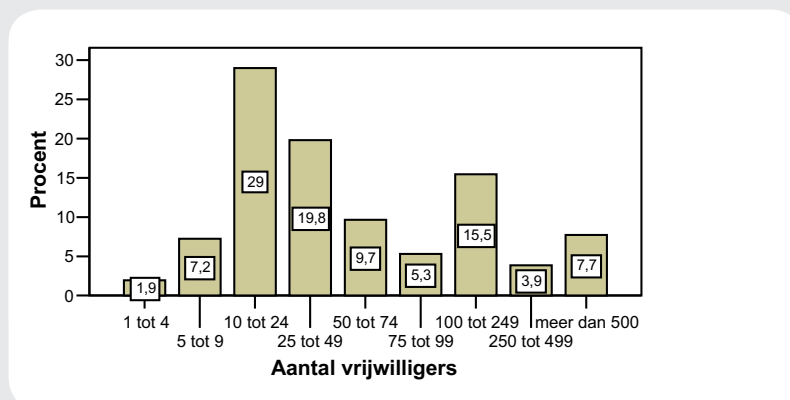
Het aantal vrijwilligers verschilt sterk van organisatie tot organisatie: de context, de grootte, de aard van de activiteit en de sector kunnen hierbij een rol spelen.

Een beknopt overzicht:

- 57,9 % van de respondenten heeft minder dan 50 vrijwilligers
- 30,0 % telt tussen de 10 en 24 vrijwilligers
- 15,5 % telt 100 tot 249 vrijwilligers
- 11,5 % heeft meer dan 250 vrijwilligers

Vanzelfsprekend zijn er organisaties die duizenden vrijwilligers hebben, zoals het Rode Kruis Vlaanderen, Damiaanactie, Oxfam Wereldwinkels, enz. Deze grotere koepelstructuren komen onvoldoende aan bod in dit onderzoek. Ze hebben vooral geparticipeerd aan de interviews en niet aan het invullen van deze vragenlijst. Ze komen dan ook enkel indirect aan bod via citaten uit de interviews.

Figuur 8: Aantal vrijwilligers in de organisatie



N = 209 (missing: 0)

VERBAND AANTAL BEROEPSKRACHTEN EN VRIJWILLIGERS

Als we naar de numerieke verhouding tussen de beroepskrachten en de vrijwilligers kijken, dan zien we dat wanneer er geen (of enkele) beroepskrachten zijn, er voornamelijk ook weinig vrijwilligers zijn (tussen 10 en 24 vrijwilligers). We zouden kunnen concluderen dat kleinere werkingen, gezien de omvang van de activiteiten, het kunnen rooien met minder vrijwilligers. We hebben echter niet bevestigd of dit inderdaad zo is, of er bijvoorbeeld een bewuste keuze is van de organisatie om de werking 'kleinschaliger' te houden, of het bijvoorbeeld te wijten is aan een beperkte capaciteit om vrijwilligers in te schakelen, o.a. omwille van een beperktere ondersteuningskracht. Om dit te achterhalen zou er een diepteanalyse moeten worden uitgevoerd.

Het is opvallend dat van de organisaties met meer dan 100 beroepskrachten, één derde ook meer dan 100 vrijwilligers heeft.

Ten slotte zijn er nog tiental organisaties met weinig beroepskrachten (5 tot 24) die toch meer dan 500 vrijwilligers hebben. Het gaat hier vooral om organisaties die actief zijn over heel Vlaanderen met een hoog aantal afdelingen in verscheidene gemeenten. De beroepskrachten werken op een centrale zetel en de afdelingen draaien uitsluitend op vrijwilligers.

IS DE ORGANISATIE AANGESLOTEN BIJ EEN KOEPEL, FEDERATIE OF BOND?

De begrippen koepel, federatie, liga en bond worden wel eens door elkaar gehusseld. In het kader van dit onderzoek hebben we ze eveneens op een hoopje gegooid. Het was ons immers niet te doen om een strikt juridische analyse, wel om na te gaan of de organisaties één of andere vorm van 'hogere structuur' hebben waarop ze kunnen terugvallen.

Er zijn wel degelijk verschillen tussen de begrippen (wat o.m. van belang is in het kader van de wet betreffende de rechten van de vrijwilliger). We halen inspiratie uit Van Dale's online woordenboek om de begrippen te duiden:

- **koepel**-or-ga-ni-sa-tie (de ~ (v.))
 - 1 overkoepelende organisatie
Met deze verklaring raken we niet echt verder. Ook niet wanneer we kijken naar wat de verklaring is voor het woord 'koepel' (dak in de vorm van een halve bol, tuinhuisje in koepelvorm). In het vrijwilligerswerk zien we een 'koepel' als de 'parapluorganisatie' die onder zich verschillende regionale en/of lokale afdelingen groepeerd. Wat naar onze mening cruciaal is om over een koepel te spreken is de gemeenschappelijkheid van doelstellingen, de wederkerigheid in de 'top-bottom' relatie en de min of meer organische verbondenheid.
- **bond** (de ~ (m.), ~en)
 - 1 samenwerkingsverband van twee of meer staten, gewesten of steden met behoud van een zekere zelfstandigheid
 - 2 vereniging ter behartiging van bepaalde belangen, verspreiding van bepaalde ideeën enz.
Een bond impliceert eveneens een samenwerking maar hierbij zou kunnen gesteld worden dat samenwerking zich eerder situeert op het gebied van de 'opportuniteit', het versterkend effect dat uitgaat van de samenwerking, eerder dan organische of structurele verbondenheid.
- **liga** (de ~, ~'s)
 - 1 verbond
ver**bon**d (het ~, ~en)
 - 1 plechtige overeenkomst tussen staten, waarbij men zich tot iets verbindt
 - 2 geheel van personen die zich op basis van gemeenschappelijke opvattingen, doelstellingen, activiteiten e.d. verenigd hebben
 - 3 onderlinge vereniging van politieke machten => liga, unie
Een liga is ook een vereniging op basis van doelstellingen, en activiteiten, etc... zonder dat hierbij een uitspraak gedaan wordt over de onderlinge verhoudingen tussen de samenstellende delen.
- **fe-de-ra-tie** (de ~ (v.), ~s)
 - 1 verbond van samenwerkende lichamen of staten die hun zelfstandigheid behouden

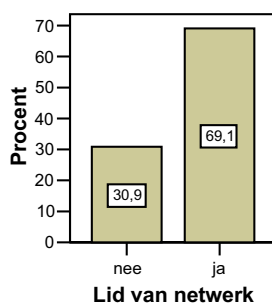
Het begrip 'federatie' is duidelijk omschreven.

Binnen de context van het vrijwilligerswerk kan dit onderscheid wel belang hebben. Men kan immers vooral van koepelorganisaties een meer doorgedreven ondersteuning verwachten t.a.v. de vrijwillige activiteiten die binnen hun dochterorganisaties plaatsvinden. Of dat effectief het geval is, werd niet expliciet bevestigd. Het zou onderwerp kunnen uitmaken van een verdergaande analyse.

Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat twee derde van de bevestigde organisaties (69,1 %) lid is van een koepel, federatie of bond. De meest genoemde zijn: VVSG (Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten), FOV (Federatie van Organisaties voor Volksontwikkeling), VDS (Vlaamse Dienst Speelpleinwerk), Formaat (Jeugdhuiswerk Vlaanderen) en Chirojeugd Vlaanderen.

Het geeft aan dat heel wat organisaties deel uitmaken van een koepel of aansluiting zoeken bij een 'hogere' structuur, ter ondersteuning.

Figuur 9: Lid van koepel, federatie of bond



N = 204 (missing: 3)

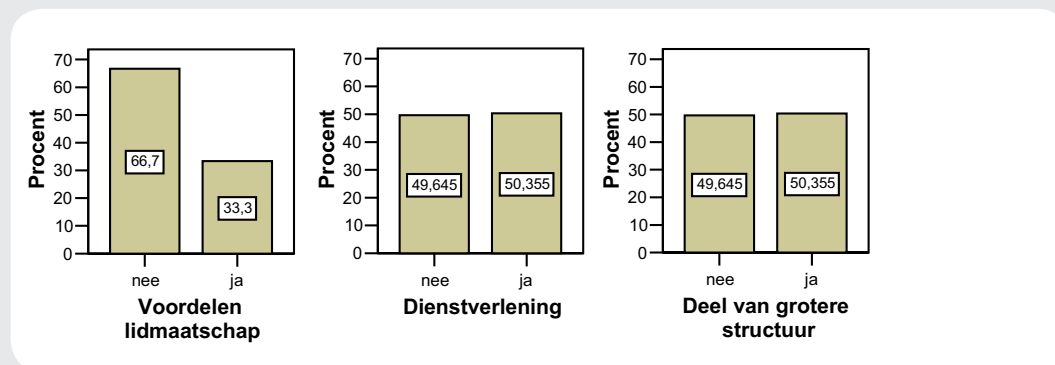
Wie lid is van een koepel, federatie of bond, doet dit voornamelijk omwille van de dienstverlening (50,4 % van de respondenten) en minder om de voordelen van het lidmaatschap (33,3 % van de respondenten). De helft geeft aan dat zij deel uitmaken van die grotere structuur en dus zonder die koepel niet zouden bestaan.

Wat betreft de organisaties die geen band hebben met een 'hogere structuur', stelt 58,7 % niet aangesloten te zijn omdat er geen structuur voorhanden is.

33,3 % van de respondenten die niet aangesloten zijn bij een koepel, federatie of bond geven als reden: ze zijn zelf koepel, ze zijn op zoek naar een netwerk, men wil wel maar men weet niet bij wie of wat, de (hoge) kostprijs van aansluiting, men wil de eigen identiteit bewaren, ...

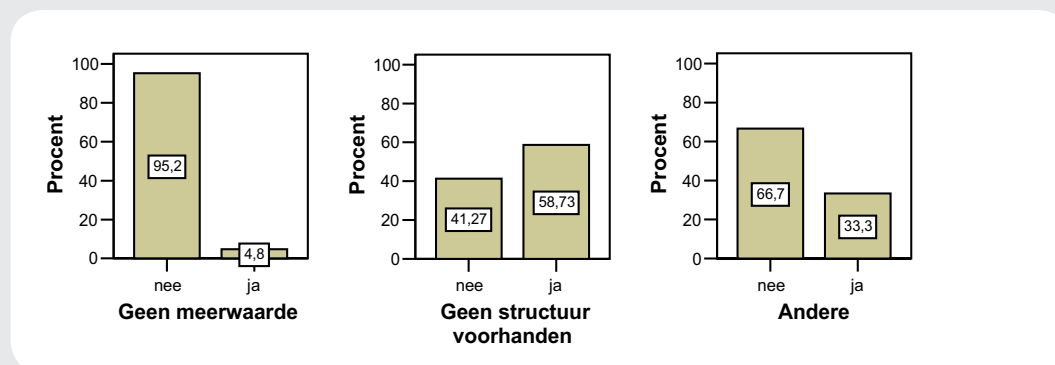
Slechts 4,8 % vindt dat het aansluiten bij een koepel, federatie of bond geen meerwaarde biedt.

Figuur 10: Waarom wel lid van koepel, federatie of bond



N = 141 (missing: 0)

Figuur 11: Waarom geen lid van koepel, federatie of bond



N = 63 (missing: 0)

1.2 IDENTITEITSKAART VAN DE VRIJWILLIGERS VAN DE ORGANISATIE

Nadat we ons een eerste beeld vormden van de respondenten, concentreerden we ons op de interne werking ten aanzien van de vrijwilligers.

Hiermee konden we ons een beeld vormen van de vrijwilligers: wat is hun leeftijd, geslacht en opleidingsniveau? Zijn ze actief op de arbeidsmarkt? Hoe lang en op welk domein zetten de vrijwilligers zich in voor de organisatie?

Opvallend was dat de non-respons op deze vragen hoog was. Op de vraag op welk domein de vrijwilligers actief zijn, gaven 31 organisaties geen antwoord. Voor de vraag over het opleidingsniveau loopt dit aantal op tot 141 organisaties. Hoeveel organisaties precies antwoordden, staat steeds genoteerd onder de grafieken.

Een verklaring hiervoor kan zijn dat organisaties helemaal niet over de gegevens beschikken. In dit geval geeft het aan dat het niet evident is om een degelijk en accuraat beeld te verwerven van het profiel van de vrijwilligers. Er bestaan heel wat 'blinde vlekken'. Is het onrustwekkend dat de organisaties niet over deze basisinformatie beschikken? Moeten er gebruiksvriendelijke instrumenten ontwikkeld worden om deze blinde vlekken in te vullen? Of vertelt deze non-respons gewoon dat het verzamelen van de gegevens niet eenvoudig bleek tijdens het invullen van de vragenlijst?

Aan de organisaties werd gevraagd om aantallen per categorie te geven. Als een organisatie bijvoorbeeld 45 vrijwilligers heeft, dan vroegen we bijvoorbeeld over hoeveel mannen en hoeveel vrouwen het gaat. Op basis van de antwoorden werd dan voor iedere organisatie de verhouding van deze getallen ten opzichte van elkaar berekend. Een organisatie heeft dan bijvoorbeeld 30 % mannen en 70 % vrouwen. Op basis van deze verhouding werd dan een gemiddelde voor alle organisaties berekend.

LEEFTIJD, GESLACHT, OPLEIDINGSNIVEAU EN BEROEPSACTIVITEIT VAN DE VRIJWILLIGERS

LEEFTIJD

Indien we de resultaten m.b.t. de leeftijdsverdeling beschouwen, valt op dat 2 leeftijdscategorieën ondervertegenwoordigd zijn:

- 14 jaar of jonger (0,3 %)
- 75 jaar of ouder (2,9 %)

Volgens de 'arbeidswetgeving' mogen kinderen en jongeren die jonger zijn dan 16 jaar (of 15 in het jaar dat ze 16 worden) enkel actief zijn als het gaat om niet regelmatige inzet en 'verantwoorde' activiteiten. Ze zijn niet volledig 'afwezig', maar het echte engagement in het vrijwilligerswerk situeert zich op wat oudere leeftijd.

- We mogen niet concluderen dat er geen 'jong bloed' in het vrijwilligerswerk is: met 23,9 % is de leeftijdsgroep tussen 15 tot 24 jaar redelijk goed vertegenwoordigd.

Dit percentage ligt enigszins hoger dan in andere onderzoeken omdat er vanuit de sector jeugd stevig geparticipeerd werd aan dit onderzoek.

- 15,4 % van de leeftijdsgroep tussen 25 en 34 jaar is actief

In deze leeftijdscategorie is er een terugval te constateren. Dat is geen bijzonder kenmerk van ons onderzoek: het gaat om een vaststelling die ook in andere onderzoeken tot uiting komt: het is de leeftijd waarop het gezinsleven en carriëreplanning voorrang krijgen. Dit gaat (tijdelijk) ten koste van het vrijwillige engagement.

- de leeftijdsgroep tussen 35 en 54 jaar is ook goed vertegenwoordigd, met 27,2 %
- de leeftijdscategorie tussen 55 en 74 jaar is het best vertegenwoordigd in het vrijwilligerswerk: 30,3 %

Dit is een bevestiging van de cijfers die we in andere onderzoeken terugvinden (zie: 'De Vergrijzing verzilverd'). Een belangrijke reden is dat een grote groep niet meer actief is op de arbeidsmarkt, dat men langer actief wil of kan blijven (levensverwachting), dat er wellicht ook een goed aanbod voor vrijwilligers van deze leeftijdsgroep voorhanden is en het feit dat de overheid toch ook stimuli gaf om deze doelgroep tot vrijwillig engagement aan te zetten.

- 2,9 % van de personen ouder dan 75 doet aan vrijwilligerswerk

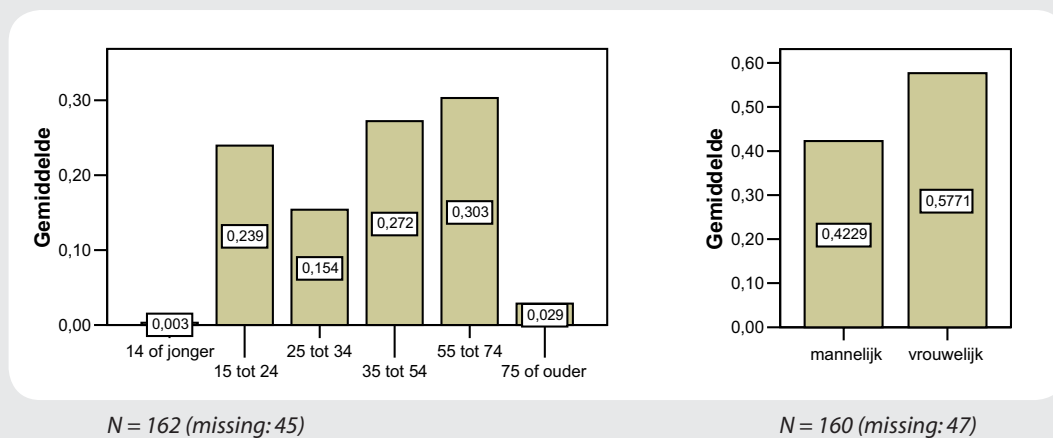
Na de leeftijd van 75 jaar liggen vermoedelijk een aantal externe factoren zoals een slechte gezondheid of mobiliteitsproblemen aan de basis van het lage percentage.

GESLACHT

Hoewel er gemiddeld meer vrouwen (57,7 %) vrijwilligerswerk doen dan mannen (42,3 %), is er geen significante ondervertegenwoordiging van één van beide seksen binnen de organisaties. Dit neemt vanzelfsprekend niet weg dat niet in elke organisatie een evenwichtige verdeling tussen mannen en vrouwen is op te tekenen, bijvoorbeeld wanneer een organisatie zich sterk op mannen richt (vb. een jeugdbeweging enkel voor jongens waar de leiding ook enkel van het mannelijke geslacht is).

Volgens de cijfers in het VRIND-rapport, liggen de cijfers anders. Zij tellen meer mannen dan vrouwen in het vrijwilligerswerk. Dat heeft natuurlijk te maken met het feit dat in dit onderzoek bepaalde sectoren (die 'vrouwelijker' zijn) beter vertegenwoordigd zijn.

Figuur 12: Leeftijd en geslacht van de vrijwilligers



OPLEIDINGSNIVEAU

We kunnen volgende opdeling maken:

- 45,8 % heeft hoger of universitair onderwijs voltooid
- 39,9 % voltooide het middelbaar onderwijs
- 11,2 % van de vrijwilligers beschikt over een diploma lager onderwijs
- 3,2 % heeft geen diploma

De cijfers bevestigen wat in andere onderzoeken reeds herhaalde malen werd vastgesteld: het vrijwilligerswerk lijkt vooral hoger opgeleide mensen aan te trekken. Er zijn verschillende verklaringen voor te geven: een betere vertrouwdheid met het verenigingsleven, een makkelijkere aanpassing aan de cultuur van organisaties, enz.

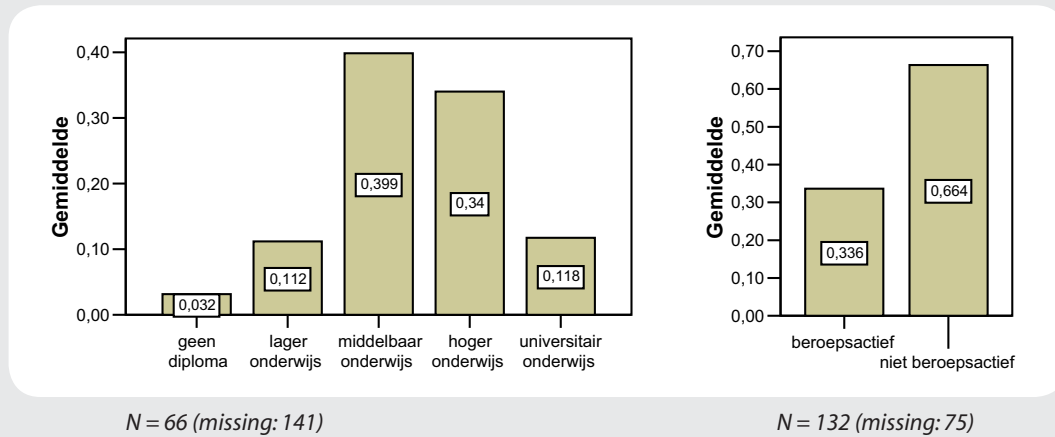
De trend die in de meest recente onderzoeken wordt weergegeven, namelijk dat er een gestage toename is van minder opgeleide mensen naar het vrijwilligerswerk, kunnen we hier niet vaststellen. We tekenden in dit onderzoek immers de actuele situatie op, zonder dit in enig tijdsperspectief te plaatsen.

BEROEPSACTIEF

We vroegen hoeveel vrijwilligers beroepsactief zijn. Dat zijn personen die actief zijn op de arbeidsmarkt: werknemers, zelfstandigen, ambtenaren, enz. De niet beroepsactieven omvatten niet alleen gepensioneerden, werklozen en leefloners maar ook studenten.

Uit de ingevulde gegevens kwam naar voren dat in een organisatie gemiddeld 66,4 % van de vrijwilligers niet beroepsactief is en 33,6 % is wel beroepsactief.

Figuur 13: Opleidingsniveau en beroepsactiviteit van de vrijwilligers



AANTAL UREN ENGAGEMENT EN WERKDOMEIN VAN DE VRIJWILLIGERS

AANTAL UREN ENGAGEMENT

Het aantal uren engagement is uitgedrukt per week. Het levert volgend overzicht op:

- 46,4 % is minder dan 3 uur per week actief (dat zou men kunnen gelijk stellen aan één dagdeel – één ochtend, namiddag of avond per week)
- 27,5 % is tussen 3 en 5 uur actief
- 13,9 % is actief tussen 5 en 10 uur per week
- 3,1 % van de vrijwilligers is meer dan 20 uur per week actief

Deze cijfers bevestigen andere onderzoeksgegevens. Een grote meerderheid (73,9 %) van vrijwilligers engageert zich maximaal 5 uur per week. Eén op de 10 engageert zich meer dan 10 uur per week. Hoewel het om een 'beperkt' aantal gaat, is het toch noemenswaardig: men zou er kunnen uit afleiden dat minstens een aantal organisaties hun werking te danken heeft aan de 'drijvende kracht' van supergeëngageerde vrijwilligers.

"Als iemand zich vroeger aanmeldde als vrijwilliger, dan kon men die bij wijze van spreken zeven dagen per week praktisch onbeperkt inzetten. Nu zeggen veel meer mensen dat ze wel iets willen doen voor onze organisatie, maar zeggen er dan meteen bij dat ze er maar één middag, avond of weekend per 14 dagen voor beschikbaar zijn. We moeten dus meer vrijwilligers hebben om hetzelfde werk te doen."

WERKDOMEIN

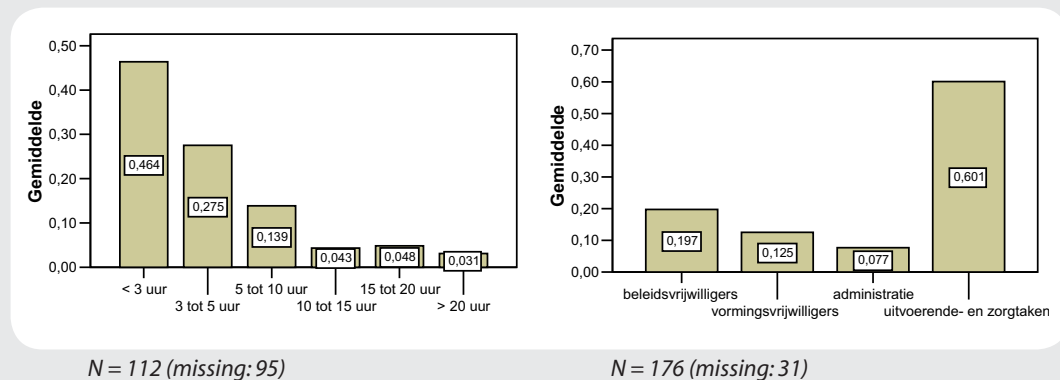
Met werkdomeinen duiden we soorten activiteiten aan, zoals uitvoerende-, administratieve- beleidsactiviteiten, enzovoort. Vanzelfsprekend zijn heel wat vrijwilligers actief in verschillende werkdomeinen. De respondenten werd gevraagd aan te duiden wat het 'dominante' werkdomein is.

Dat leverde volgend resultaat op:

- 60,1 % houdt zich bezig met uitvoerende- en zorgtaken (openhouden van de bar, klusjes doen, kinderen animeren, ziekenbezoek, enz.)
- 19,7 % kan getypeerd worden als beleidsvrijwilligers (bestuursleden, vrijwilligers met een leidinggevende functie)
- 12,5 % zijn 'educatieve' vrijwilligers (lesgevers, cursusbegeleiding, trainers en gidsen)
- met 7,7 % scoren de administratieve taken het laagst (boekhouding, redactie van een tijdschrift, enz.)

Het resultaat geeft aan dat het vrijwilligerswerk zich vooral toespitst op uitvoering van taken. Bestuurstaken zijn minder populair.

Figuur 14: Aantal uren engagement (per week) en werkdomein van de vrijwilligers



WAAROM WERKT DE ORGANISATIE MET VRIJWILLIGERS?

Uit gesprekken en contacten met organisaties leiden we vaak heel uiteenlopende redenen af om vrijwilligers te engageren. Er is een groot continuüm van redenen te vinden, met aan het ene uiterste de ('platte') opportuniteitsredenen (we hebben te weinig financiële middelen) tot het andere uiterste de ('ideologische') overtuiging dat vrijwilligers getuigen van een meer 'pure en ware' inzet in een werking. Bij het beantwoorden van deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk.

De organisaties gaven volgende redenen:

- meerwaarde voor de werking (76,8 %)
- ontplooiingskansen bieden aan vrijwilligers (43 %)
- onvoldoende financiële middelen (38,6 %)
- werken met vrijwilligers is een traditie (28 %)
- beroepskrachten hebben nood aan ondersteuning om rond te komen met hun werk (19,8 %)

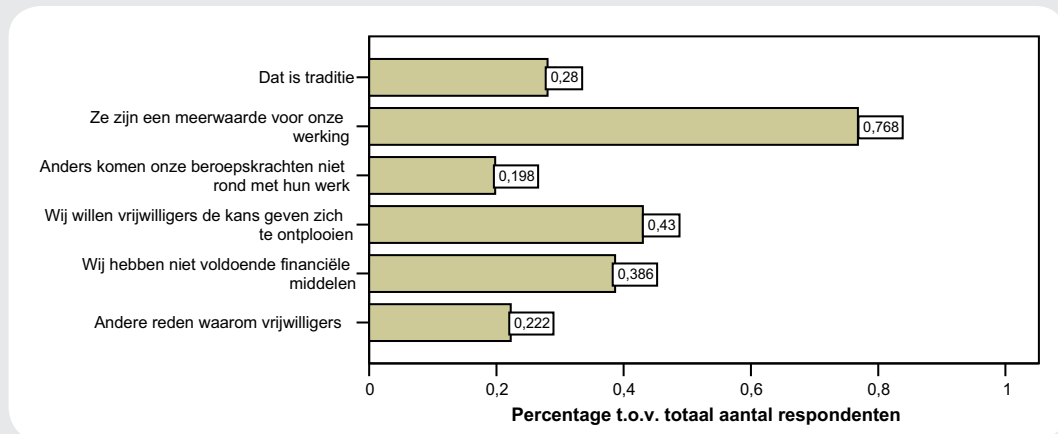
Een aantal organisaties benadrukken dat vrijwilligers de basis zijn van hun werking, en dat er zonder hen geen organisatie zou bestaan. Vrijwilligers zijn de essentie van de organisatie en sturen die ook. Door het werken met vrijwilligers wil men ook de betrokkenheid en solidariteit vergroten.

"Voor ons betekent vrijwilligerswerk aan mensen de kans te geven zich te ontplooiën."

"Vrijwilligerswerk is mensen uit de eigen individuele cocon halen en met andere mensen leren samenwerken, leren nadenken. En ook weten dat democratie niet zo eenvoudig is."

"Zonder vrijwilligerswerk valt alles stil."

Figuur 15: Waarom werkt de organisatie met vrijwilligers?



N = 207 (missing: 0)

EVOLUTIES IN AANTALLEN: VRIJWILLIGERS, UREN INZET EN TAKEN

Kan men evoluties vaststellen over de voorbije 3 jaar, m.b.t. het aantal vrijwilligers, het aantal uren inzet en het aantal taken voor vrijwilligers?

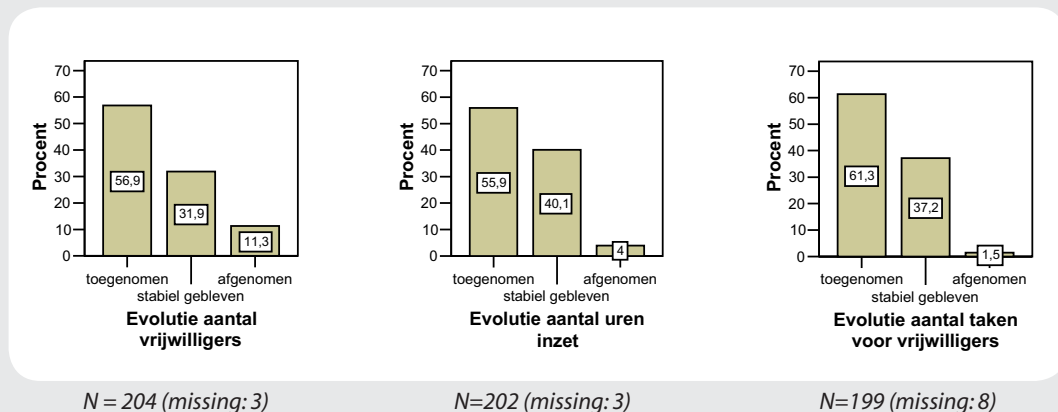
Vrijwilligerswerk leeft nog steeds. 56,9 % van de bevroegde organisaties zegt dat het aantal vrijwilligers is toegenomen. Op het eerste zicht zouden dus steeds meer mensen zich inzetten. Er is op dit ogenblik in Vlaanderen geen cijfermateriaal dat het tegendeel zou bewijzen. Dit lijkt echter in contradictie te staan met het gegeven dat het voor organisaties steeds moeilijker wordt om vrijwilligers te vinden. Eén op tien organisaties geeft hier immers ook aan dat het aantal vrijwilligers is afgenomen. In deze 10 % vinden we opvallend veel speelpleinwerkingen terug. Hier speelt waarschijnlijk de concurrentie met studentenjobs. Toch is deze contradictie perfect mogelijk: het aantal organisaties neemt toe (zie eerder). Er zijn dus meer organisaties die nood hebben aan vrijwilligers, die kunnen kiezen uit een ruimere waaier aan vrijwilligersopportunities.

Mogelijk is er ook geen sprake van een verhoging van het aantal vrijwilligers, maar van een multiple inzet van vrijwilligers. Wie actief is, zou dat kunnen zijn in meerdere organisaties. Om dit te achterhalen, zou een grootschalige bevraging van de vrijwilligers moeten opgezet worden. Indien dit effectief het geval is, zou het eveneens impliceren dat het aantal activiteitenuren per vrijwilliger (waarvan we eerder stelden dat het gemiddelde onder 5 uur per week ligt) gevoelig verhoogt. Dit blijkt eveneens uit de vraag naar de evolutie van het aantal uren inzet over de laatste drie jaar. In 55,9 % van de organisaties is het aantal uren inzet van de vrijwilligers toegenomen.

Van deze drie thema's is 'het aantal taken voor vrijwilligers' het meest toegenomen over de laatste 3 jaar (61,3 %). Voor alsmar meer activiteiten en opdrachten worden vrijwilligers ingezet.

Hieruit kunnen we concluderen dat organisaties recent een grote instroom aan vrijwilligers hebben gekend maar dat ook het aantal taken en het aantal uren inzet van de vrijwilligers gevoelig verhoogd is. Er wordt dus steeds meer en meer verwacht van de vrijwilliger. Ze moeten zich immers langer inzetten en meer taken op zich nemen.

Figuur 16: Evoluties in aantallen: vrijwilligers, uren inzet, taken



BEKNOPTE CONCLUSIE

Het vrijwilligerswerk in Vlaanderen is springlevend. Uit het beeld van de respondenten kunnen we onomstotelijk afleiden dat het verenigingsleven bloeit en zich blijft ontwikkelen. De jaren '70 en '90 zijn hierbij uitschieters: toen ontwikkelden zich erg veel initiatieven van, voor en met vrijwilligers. Er zijn en blijven voldoende doelstellingen en thema's die het werken met vrijwilligers nog steeds de moeite waard maken.

Het onderzoek toont eveneens aan dat de feitelijke verenigingen geen 'paddenstoelfenomenen' zijn. Ze ontstaan niet enkel als spontane, ad hoc initiatieven die op korte termijn gestalte geven aan een samenwerkingsverband en dan weer in het niets verdwijnen zonder sporen achter te laten. Het is duidelijk dat er zeker ook feitelijke verenigingen zijn die reeds een mooi palmares aan activiteiten en werking kunnen voorleggen. Om het fenomeen 'feitelijke vereniging' beter te doorgronden dringt zich een onderzoek op, toegespitst op deze organisatievorm.

Uit het geschetste beeld blijkt vervolgens weer de variatie en diversiteit van het vrijwilligerswerk, zowel op het vlak van doelstellingen, doelgroepen, activiteiten als sectoren waarbinnen het zich afspeelt. Ook op het gebied van ondersteuning tekent zich een bonte verzameling van feiten af: organisaties verschillen ook van elkaar op het vlak van grootte, het territorium dat ze bestrijken, het aantal vrijwilligers die zich (kunnen) inzetten, of er al dan niet samengewerkt wordt met betaalde medewerkers...

Het vrijwilligerswerk omvat een bont allegaartje van werkvormen, doelstellingen en doelgroepen, en ondervindt daar zowel voor- als nadelen van. Niet enkel op beleidsvlak, ook op vlak van operationalisering (zie verder in dit rapport).

Organisaties hebben al langer ontdekt wat de meerwaarde is van het werken met vrijwilligers. De meer opportunistische redenen (goedkoper, ondersteuning aan betaalde medewerkers) scoren opmerkelijk lager dan de kwalitatieve redenen: vrijwilligers bieden meerwaarde, houden de organisatie levendig en dynamisch.

Er geldt een zelfde variatie bij de vrijwilligers. Er lopen 'supervrijwilligers' rond die meer dan 20 uren vrijwilligerswerk per week presteren, hoewel de gemiddelde vrijwilliger het wat bescheidener houdt: hij/zij is ongeveer maximum 5 uur per week actief voor de organisatie. Het lijkt een laag cijfer, maar de gegevens drukken enkel de inzet per organisatie uit. Om een realistischer beeld te hebben over de werkelijke inzet per vrijwilliger, zouden we de vrijwilligers zelf moeten bevragen: zijn ze wellicht actief in meerdere organisaties tegelijkertijd?

Tot slot kunnen we uit dit beeld van de respondenten de beperking van dit onderzoek afleiden: er komen geen 'allochtone' organisaties aan bod. Toch zijn ze er, manifesteren ze zich en trekken ook heel wat vrijwilligers aan. Een gericht onderzoek dringt zich hier op.



Analyse van de ondersteuning

2.1 ONDERSTEUNING VRIJWILLIGERS

Vrijwilligers ondersteunen... hoe pakken organisaties het aan? Ondersteunen kan op verschillende manieren en terreinen gebeuren. Ondersteuning kan zeer pragmatisch zijn: registratie van vrijwilligersgegevens, afspraken maken, een goede verzekering voorzien, kostenvergoedingen uitbetalen, ... Maar het kan ook meer educatief van aard zijn: vorming, coaching en begeleiding, omgaan met problemen en conflicten, motivatie en waardering, ...

In de vragenlijst werden een tiental ondersteuningsvormen onder de loep genomen. Telkens werden een aantal stellingen geformuleerd waar de organisaties het al dan niet mee eens konden zijn. Ondersteuning is immers een kwalitatief begrip en valt moeilijk uit te drukken in cijfers. De vragen zijn daarom ook niet alomvattend maar ze geven ons zeker wel indicatie in welke mate ondersteuning geboden wordt aan de vrijwilligers.

“Ondersteuning van vrijwilligers is voor ons een heel nieuw element. Onze organisatie is gegroeid uit het vrijwilligerswerk. We komen uit een cultuur waar vrijwilligers de baas zijn. Nu moeten we naar een ander evenwicht zoeken, en eigenlijk een meer zakelijke relatie met vrijwilligers opbouwen. Het moet voor de organisatie én de vrijwilliger een win-win situatie opleveren.”

WERVING EN SELECTIE VAN VRIJWILLIGERS

Ondersteuning van vrijwilligers begint alvorens ze actief zijn. Ook hiervoor beschikt een organisatie best over een plan van aanpak, op het vlak van werving, onthaal, selectie en eerste stappen in de inschakeling. Als potentiële vrijwilligers dan effectief aan de slag gaan, is het belangrijk dat ze het gevoel hebben dat ze welkom zijn en dat ze de indruk hebben dat de organisatie waar ze eventueel als vrijwilliger aan de slag gaan, van aanpakken weet en dat (wenselijk in samenspraak met de potentiële vrijwilliger) op basis van de kwaliteiten van de vrijwilliger beslist welke taak hij/zij al dan niet krijgt toegewezen.

WERVING

Praktijk- en managementboeken over vrijwilligersbeleid vermelden meestal in de beginhoofdstukken het belang van werving- en wervingscampagnes, en dat de werving permanente aandacht van de organisatie vergt. We vroegen ons af of de organisaties de afgelopen 3 jaren wervingscampagnes hebben ondernomen, en hoe ze die appreciëren. Men kon meerdere antwoordmogelijkheden geven.

Wervingsacties opgezet de laatste drie jaar?

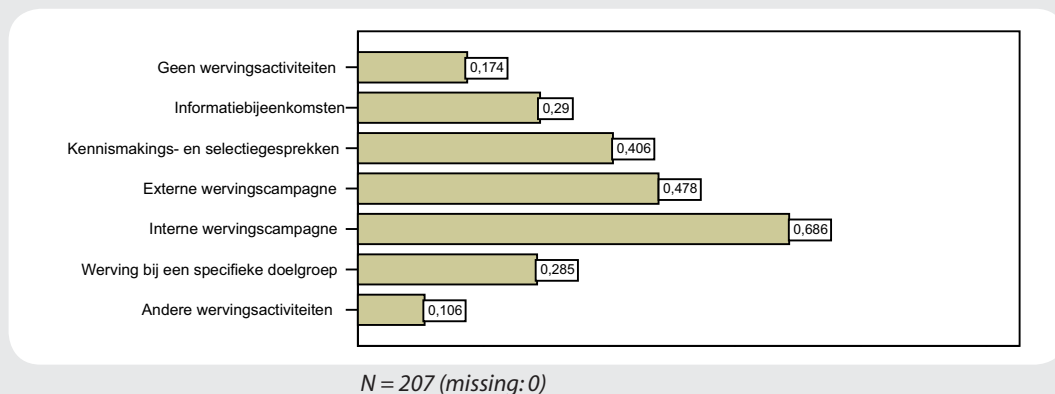
- 17,4 % heeft geen wervingsactie opgezet
- 29 % van de organisaties heeft informatiebijeenkomsten opgezet
- 47,8 % voerde 'externe' wervingscampagnes (gebruik makend van mediakanalen zoals krant, radio, vacaturedatabank...)
- 68,8 % zette 'interne' wervingscampagnes op (folders, mondelinge aanpak via familie en vrienden, bericht op website)
- 10,6 % geeft aan andere wervingsacties ondernomen te hebben zoals: rondschrijven in de buurt, via scholen, via tijdschrift, via aanwezige vrijwilligers, promotie bij andere verenigingen, rondvraag bij leden of andere vrijwilligers, rechtstreeks mensen aanspreken, projectwerking, persoonlijke contacten, flyers en folders uitdelen, een apart gedeelte op de website.

Men kan dus gerust stellen dat de werving van vrijwilligers een belangrijke bezigheid is van vrijwilligersorganisaties. Ongeveer een derde van de organisaties richtte een informatiebijeenkomst in. Dat is niet gering, dergelijke bijeenkomsten vergen immers voorbereiding, promotie en uitvoering.

"Het is een noodzaak, de wervingsactiviteiten. Het is een kwestie van pompen of verzuipen, want als we geen vrijwilligers hebben, is het gedaan."

De vraag stelt zich dan of deze initiatieven de gewenste resultaten opleveren.

Figuur 17: Werving van vrijwilligers



UITSPRAKEN OVER WERVING

Hoewel er al heel wat inspanningen verricht worden op het vak van werving, is toch nog 65,2 % van de organisaties de mening toegedaan dat extra inspanningen noodzakelijk zijn. Een verklaring kan zijn dat de organisaties niet erg tevreden zijn met de uitkomst van de werving. 27,1 % stelt dat ze succes boekten. Dat is geen denderend resultaat. Daar tegenover staat dat een aantal organisaties geen wervingsproblemen optekenen: 22,2 % zegt dat de vrijwilligers hun weg naar de organisatie vinden, zonder inspanningen van hun kant. Het is duidelijk dat bepaalde organisaties, thema's, eventueel zelfs doelgroepen waarmee gewerkt wordt, een soort 'natuurlijke' aantrekkingskracht genieten. Of die aantrekkingskracht permanent en/of van blijvende aard is, kan uit dit onderzoek niet worden afgeleid. Hiervoor zouden deze organisaties apart bevraagd moeten worden, en opnieuw bevraagd na een bepaald tijdsinterval. Hoopgevend is dat vrijwilligerswerk leeft: mensen zoeken en vinden hun weg naar (bepaalde) organisaties. Het feit dat er nog jaarlijks nieuwe initiatieven ontstaan, bevestigen dat het vrijwilligerswerk zijn kracht nog lang niet is verloren.

Uit de interviews blijkt toch dat een aantal organisaties de 'veroudering' van haar vrijwilligersbestand als problematisch typeren. Er is dus toch ook een zekere nood aan gerichte werving en aan het aanboren van andere doelgroepen.

"De Jeugd. De jeugd is minder geneigd om vrijwilligerswerk te hebben."

"Bij ons is er een chemie. Jongeren die als lid doorgroeien tot vrijwilliger. Inzet is iets kenmerkend. Je mag daar zoveel aan vragen en dan bedenken ze zelf nog honderd dingen meer die ze kunnen doen. Je moet

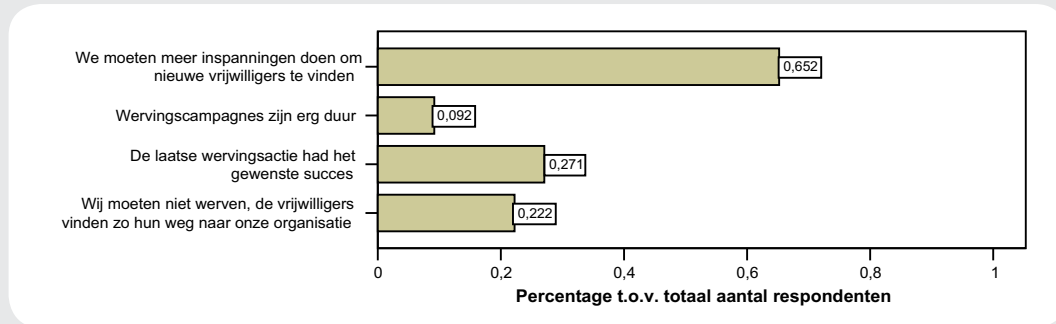
ze dus af en toe tegenhouden. Op dat vlak hebben wij als beweging een luxe. De volwassenenorganisaties moeten veel meer vragen, zien dat ze mensen hebben.”

Afhankelijk van het perspectief, doet er zich al dan niet een probleem voor...

Opvallend is dat organisaties wervingscampagnes niet te duur vinden. We kunnen hieruit afleiden dat het financiële aspect geen doorslaggevend argument is in organisaties om géén wervingscampagne te organiseren.

Werving van vrijwilligers houdt een meerderheid van de organisaties permanent bezig. Het vergt meer inspanningen om de ‘juiste’ vrijwilligers te vinden. Niemand beweert dat er geen interesse meer zou zijn voor het vrijwilligerswerk. Integendeel. Maar vrijwilligerswerk is een activiteit, naast andere.

Figuur 18: Werving van vrijwilligers



N = 207 (missing: 0)

SELECTIE

“Mensen die willen, kunnen meewerken. Hoewel we een zekere openheid willen behouden, gaan we de vrijwilligers misschien nu niet meer van straat plukken. Dat lokte ongelofelijk veel problemen uit. We gaan nu meer gericht zoeken.”

Voeren organisaties selecties door of gaan ze met elke vrijwilliger die zich aandient in zee? Uit het bovenstaande zou men kunnen afleiden dat in tijden van vrijwilligerschaarste, er minder geselecteerd zou worden. Klopt dat?

Een overzicht:

- 31,9 % stelt niet te selecteren: iedereen is welkom
- 49,8 % stelt selectiecriteria voorop voor specifieke taken
- 12,1 % hanteert een selectieprocedure

De meerderheid van de organisaties selecteert vrijwilligers, een derde doet dat niet. Het is gissen waarom er geen selectiemechanismen worden toegepast. Uit de praktijk vernemen we wel eens dat het ‘niet hoort’ om mensen die zich spontaan of via een oproep komen aanbieden, te ‘wegen’. Ze komen toch vrijwillig?

Het merendeel der organisaties kijkt wel of de vrijwilligers in het plaatje passen: ze streven een specifieke kwaliteitsstandaard na, of zoeken gericht naar de ‘juiste vrijwilliger’ voor de ‘juiste taak’. De toenemende kwaliteitseisen die aan organisaties worden gesteld zitten hier wellicht voor iets tussen, evenals de toenemende professionaliteit, de intrede van ‘managementdenken’ binnen organisatie, enz. Het is een evolutie, die onomkeerbaar is.

“Een aantal organisaties hebben hun eisen naar vrijwilligers teruggeschroefd. Dat is iets waar wij heel voorzichtig mee zijn. Wij trachten onze minimumvraag op peil te houden. Dat heeft ons tot nog toe geen windeieren gelegd. We vinden nog voldoende vrijwilligers, maar merken ook dat we uit meer aanmeldingen minder valabele kandidaten uithalen. Toch is het de inspanning waard.”

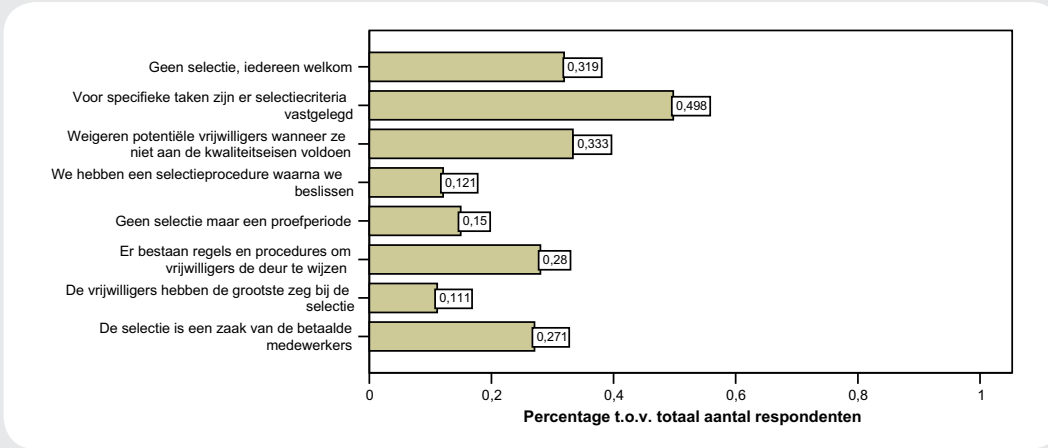
Opvallend is dat de selectie vaak in handen van de betaalde medewerkers wordt gelegd (27,1 %). Eén op vier organisaties is veel aangezien 30 % van de bevroegde organisaties zelfs geen betaalde medewerkers in dienst heeft. In een organisatie waar beide groepen samenwerken, is het niet slecht dat het in onderling overleg gebeurt.

Van de organisaties die geen selectieprocedures toepassen, geeft 15 % aan dat ze een proefperiode inlassen voor de vrijwilligers. In principe hanteren ze dus wel een vorm van selectie.

Slechts 28 % geeft aan over een procedure te beschikken om vrijwilligers de deur te wijzen. We zouden moeten kunnen onderzoeken hoe de praktijk in de meerderheid van de organisaties is. Het lage percentage staat immers in schril contrast tot de verhouding van organisaties die effectief een selectie uitvoeren. Gaat het hier om zelfselectie na een informatiemoment? Zijn het de andere vrijwilligers die het lot een handje helpen?

Selectie van vrijwilligers hoort tot de courante praktijk binnen organisaties. Dat is niet verwonderlijk, geen enkele organisatie werkt met vrijwilligers omwille van de vrijwilligers, maar om concrete doelstellingen en/of resultaten te behalen. Het streefdoel hierbij is een win-win situatie te realiseren: de organisatie haalt iets uit de samenwerking, de vrijwilliger eveneens.

Figuur 19: Selectie van vrijwilligers



N = 207 (missing: 0)

REGISTRATIE VAN GEGEVENS

REGISTRATIE

Een registratiesysteem is een manier om allerlei gegevens over de vrijwilligers bij te houden. Het lijkt een administratieve belasting maar het is vaak een noodzaak voor een goede organisatie en communicatie.

De gegevens in het registratiesysteem hebben 4 belangrijke functies. Ten eerste worden ze gebruikt voor allerlei administratieve aangelegenheden: opmaken van vrijwilligerscontracten, kostenvergoedingen, verzekeringen, subsidieaanvragen, jaarverslag, rapportage naar overheid en andere officiële instanties, enz. Adresgegevens zijn de basis voor communicatie met de vrijwilliger. Ze worden gebruikt voor de nodige briefwisseling (uitnodigingen, verslagen van vergaderingen, verjaardagskaartjes). Een derde functie staat in het teken van een goede organisatie en opvolging. Op basis van de gegevens kan de taakbepaling en werkverdeling gebeuren en kunnen de vrijwilligers gematched worden. Daarop volgt dat ook gecontroleerd wordt of de vrijwilligers gedaan hebben wat ze moesten doen. De gegevens worden zo gebruikt als opvolgingsinstrument en kunnen dienen als basis voor functioneringsgesprekken. Een laatste functie is een meer beleidsmatige functie. De gegevens maken de waarde van vrijwilligerswerk zichtbaar en kunnen helpen om een passend vrijwilligersbeleidsplan op te stellen.

BIJHOUDEN VAN GEGEVENS?

Houden de organisaties er een registratiesysteem op na? De vraag leek ons relevant: peilen naar de ondersteuning van vrijwilligers zou toch moeten inhouden dat men zicht heeft op het profiel van die vrijwilligers.

- 60,2 % heeft een digitaal registratiesysteem
- 21,8 % heeft er één op papier
- 18 % antwoordde geen registratiesysteem te hebben

De overgrote meerderheid van de organisaties houdt dus vrijwilligersgegevens bij.

INHOUD REGISTRATIESYSTEEM?

De vraag stelt zich dan, welke gegevens men inventariseert:

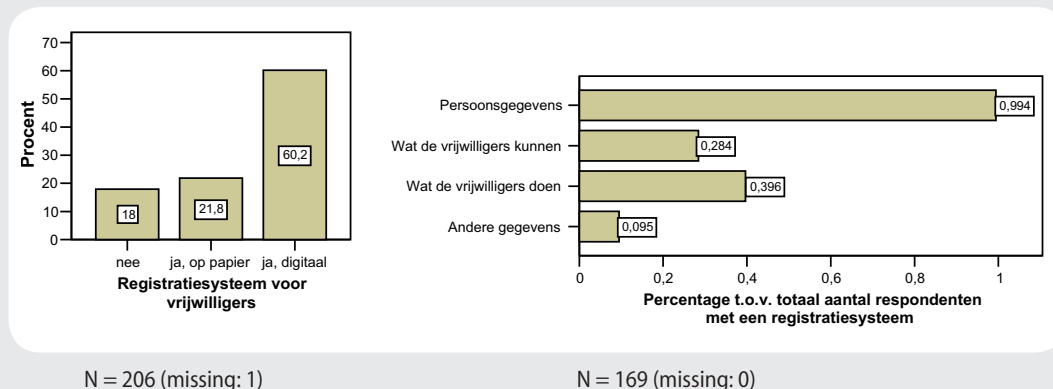
- Op één organisaties na houden alle organisaties een registratiesysteem bij waarin de persoonsgegevens zijn opgenomen
- 39,6 % registreert wat de vrijwilligers effectief doen: activiteiten, werkroosters en aanwezigheidslijsten
- 28,4 % houdt bij wat de vrijwilligers zouden kunnen: beschikbare werktijden, deskundigheden, vaardigheden, persoonlijke belemmeringen

Hoewel de meeste organisaties (82 %) gegevens van de vrijwilligers bijhouden, valt op dat er 'slechts' 28,4 % extra 'kwalitatieve' informatie verzamelt m.b.t. talenten en competenties van vrijwilligers.

Andere gegevens die kunnen voorkomen in de registratiesystemen van organisaties zijn: persoonlijke geschiedenis van de vrijwilliger binnen de organisatie (wat ze al gedaan hebben), welke functie ze hebben, verslagen van functioneringsgesprekken, afsprakennota, medische gegevens, motivaties, interesses en verwachtingen, gegevens met betrekking tot sociaal statuut en een contactpersoon.

Veel organisaties hebben een registratiesysteem. Tot nu toe blijven de gegevens teveel binnen de muren van de organisatie zelf. Het zou niet slecht zijn een systeem te ontwikkelen dat zowel nuttig is voor de organisaties als nuttig is om 'statistieken' bij te houden.

Figuur 20: Registratie van vrijwilligers



AFSPRAKEN, VERZEKERINGEN EN VERGOEDINGEN

AFSPRAKEN

Een kleine 3 % geeft aan geen afspraken te maken. Het is niet eenvoudig zich in te beelden hoe er met vrijwilligers gewerkt kan worden zonder enige vorm van afspraken. De absolute meerderheid van de organisaties maakt wel afspraken.

- 66,2 % zet de afspraken op papier
- 30 % maakt mondelinge afspraken

De meeste organisaties formaliseren hun afspraken door ze op papier te zetten. We hebben de specifieke vorm niet gevraagd: het kan dus gaan om 'vrijwilligersovereenkomsten', afsprakennota's, berichten op de website, enz. We hebben evenmin gevraagd of de recente regelgeving met betrekking tot het vrijwilligerswerk ertoe leidde om afspraken op schrift te stellen. De wet legt een informatieplicht op aan de organisaties, maar vermeldt niet dat het schriftelijk dient te gebeuren.

"We proberen zoveel mogelijk afspraken te maken met de vrijwilligers, zodat ze duidelijk weten wat ze van ons mogen verwachten en wat niet. Daar hebben we in het verleden al misverstanden over gehad."

WAAROVER WORDEN AFSPRAKEN GEMAAKT MET DE VRIJWILLIGER?

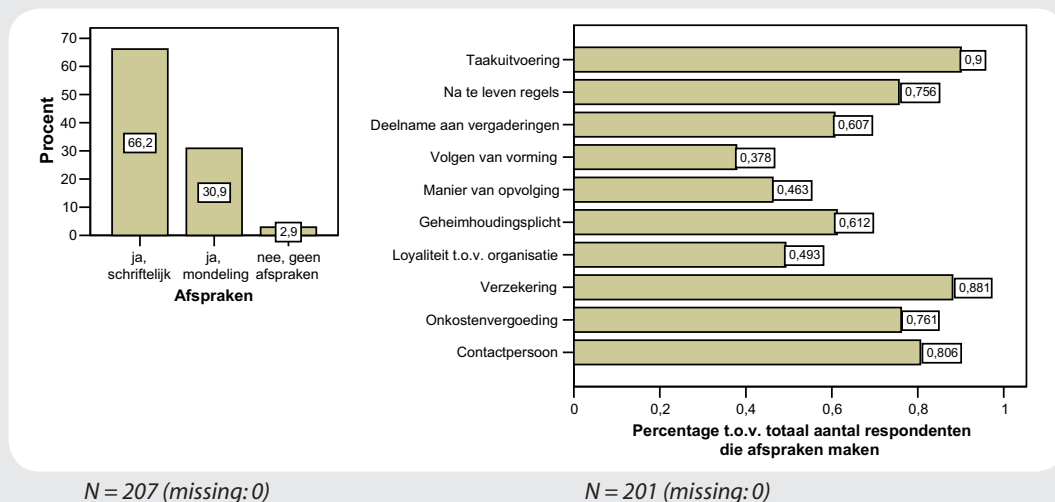
We geven de top vijf van de afspraken zoals aangegeven door de respondenten:

- Taakuitvoering (90 %)
- Verzekeringen (88,8 %)
- Contactpersoon (80,6 %)
- Kostenvergoedingen (76,1 %) (wat niet automatisch impliceert dat er een kostenvergoeding wordt uitbetaald, zie verder)
- Na te leven regels (75,6 %)

Het is perfect logisch dat er vooral afspraken gemaakt worden die onmiddellijk gerelateerd zijn aan de inzet van de vrijwilligers. Het eerste wat aan bod komt, is de concrete taakuitvoering. Opvallend is dat er aan meer 'kwalitatieve' aspecten van het vrijwilligerswerk, namelijk de begeleiding (vorming, feedback, evaluatie, enz.) en de loyaliteit t.a.v. de organisatie hier blijkbaar minder aandacht wordt besteed.

Een aanzienlijk aantal organisaties maakt afspraken over de geheimhoudingsplicht en over het volgen van vergaderingen door vrijwilligers.

Figuur 21: Afspraken met vrijwilligers



N = 207 (missing: 0)

N = 201 (missing: 0)

VERZEKERINGEN

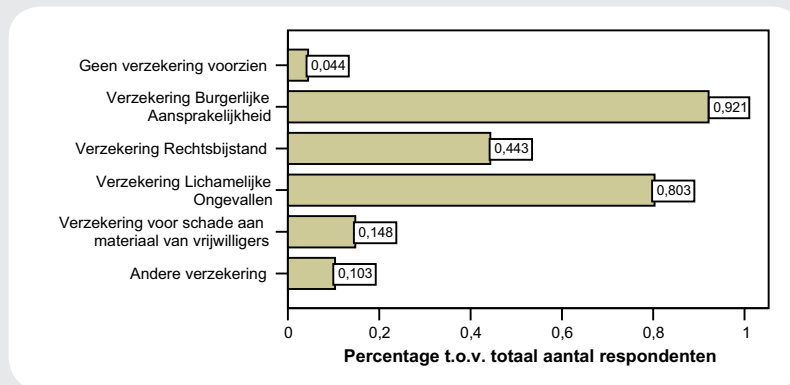
De wet betreffende de rechten van de vrijwilliger legt een verzekeringsplicht op m.b.t. de burgerrechtelijke aansprakelijkheid inzake de risico's van het vrijwilligerswerk. Hoewel niet alle organisaties onder deze verplichting vallen, constateren we een opvallend hoge score.

- 92,2 % voorziet een verzekering BA voor de vrijwilligers
- 80,3 % voorziet een verzekering lichamelijke ongevallen
- 44,3 % heeft een verzekering rechtsbijstand gesloten
- 14,7 % voorziet een verzekering voor schade aan materiaal van vrijwilligers (vb. fototoestel of laptop). Deze verzekering valt onder wat men noemt de 'contractuele aansprakelijkheid': ze is niet verplicht door de vrijwilligerswet.

Slechts 9 respondenten geven aan geen verzekering te voorzien. Hieronder zitten 5 feitelijke verenigingen, 3 private rechtspersonen en 1 stichting. Mogelijk zijn deze feitelijke verenigingen niet verplicht zich te verzekeren. De 4 andere organisaties zijn wettelijk gezien niet in regel. We hebben niet gepeild naar de reden van niet verzekering. Specifieke vragen, aandachts- en knelpunten zijn opgenomen in het eerder gepubliceerde rapport 'Vrijwilligerswerk en Verzekeringen' (Vlaamse Gemeenschap, 2006).

Andere voorziene verzekeringen zijn: de vrijwilligersverzekering die van toepassing is in West-Vlaanderen (opgelet: het gaat om een beperkt aanbod), omniumverzekering voor persoonlijke voertuigen, reisverzekering, verzekering bestuurdersaansprakelijkheid en verzekering voor jeugthuizen.

Figuur 22: Verzekeringen voor vrijwilligers



N = 203 (missing: 4)

VERGOEDINGEN

Vrijwilligerswerk is in hoofdzaak onbezoldigd. Men ontvangt dus geen loon. Toch is het mogelijk een vergoeding te ontvangen, voornamelijk om de gemaakte kosten tijdens het verrichten van het vrijwilligerswerk te vergoeden. Het kan gaan om een forfaitaire kostenvergoeding. De vrijwilliger kan tot een bepaald maximum bedrag per dag of per jaar ontvangen en daarvoor zijn geen bewijsstukken nodig. Een reële kostenvergoeding daarentegen is wel gebaseerd op bewijsstukken en impliceert de terugbetaling van werkelijk gemaakte kosten. Vergoedingen in natura zijn enkel mogelijk als ze occasioneel zijn.

Het onderwerp 'kostenvergoeding' lokt wel eens commotie uit: sommige organisaties zijn er tegen gekant, voor anderen vormt het een onderdeel van het gevoerde vrijwilligersbeleid. Het kostenvergoedingssysteem zoals het wettelijk werd vastgelegd, biedt niet aan alle organisaties een oplossing. Vrijwilligers moeten kiezen: ofwel een forfaitaire kostenvergoeding, ofwel een reële kostenvergoeding. Een aantal organisaties geven aan dat dit systeem voor hun organisatie te weinig soepelheid biedt. Sommige activiteiten liggen in 'de grijze zone'.

"Al onze vrijwilligers krijgen per dag 3 euro, dat is drinkgeld. Nu met de nieuwe wet zitten wij daarmee gewrongen want wij hebben ook reële kostenvergoedingen. Maar je mag die twee dingen niet meer combineren."

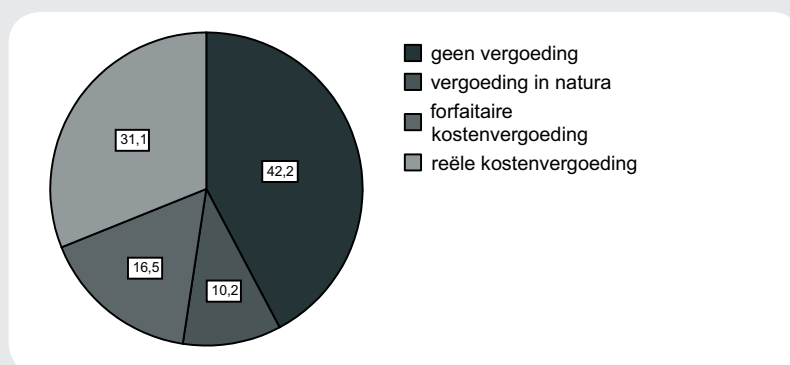
We peilden in ons onderzoek naar het aantal organisaties dat op de ene of de andere manier een vergoedingssysteem toepast.

Het leverde volgende resultaten op:

- 42 % voorziet geen vergoeding voor de vrijwilligers
- 30,9 % vergoedt de reële kosten
- 16,5 % gebruikt het systeem van forfaitaire kostenvergoeding
- 10,2 % voorziet een vergoeding in natura (vb. filmtickets, T-shirt, gratis toegang)

Er zijn nog relatief veel organisaties waar de inzet van vrijwilligers losgekoppeld wordt van een financiële compensatie. De meeste organisaties die een kostenvergoeding uitbetalen, doen dat op basis van bewijsbare of reële kosten: de vrijwilliger krijgt de kosten terugbetaald die hij/zij investeerde in het vrijwilligerswerk. Het toont aan dat de essentie van het vrijwilligerswerk (onbezoldigde activiteiten) overeind blijft.

Figuur 23: Vergoedingen voor vrijwilligers



N = 206 (missing: 1)

INFORMATIE, COMMUNICATIE EN INSPRAAK

INFORMATIE EN COMMUNICATIE

Informatie is in elke 'relatie' van groot belang. Vrijwilligers vragen voldoende informatie en duidelijkheid over de uit te voeren activiteiten om zich goed 'in het vel' te voelen. Voor organisaties is een goede informatiedoorstroming dan weer belangrijk o.a. om misverstanden te vermijden, een degelijk beeld van de werking op te hangen, ...

Communicatie gaat er over een boodschap over te brengen van zender naar ontvanger en weer terug. In dit proces kan er van alles mis gaan. Welke organisatie heeft het nog nooit meegemaakt dat iets mislukt omdat de communicatie tussen verschillende partijen de mist in ging? Vaak komt ook pas tijdens de evaluatie van een activiteit naar voren dat de communicatie de oorzaak is van een aantal dingen die fout liepen.

Wat geven de resultaten weer op dit vlak?

- 82,8 % stellen dat vrijwilligers tijdig op de hoogte worden gebracht van het reilen en zeilen in de organisatie
- 59,8 % organiseert minstens eenmaal jaarlijks een informatiedag voor alle vrijwilligers (eventueel gekoppeld aan een andere activiteit)
- 27,5 % heeft een nieuwsbrief of een tijdschrift gericht aan op de vrijwilligers
- 27,9 % voorziet een aparte vrijwilligers rubriek op de website

Uit deze resultaten zou af te leiden zijn dat in een kleine 20 % van de organisaties onvoldoende aandacht besteed wordt aan de communicatie met/naar vrijwilligers.

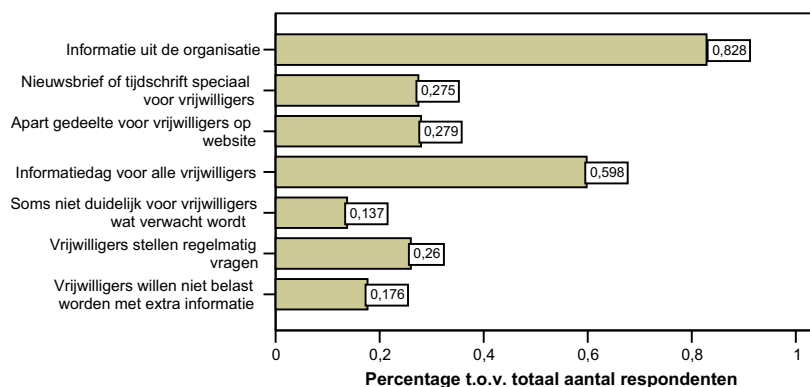
Om een goed beeld te hebben van het in de organisatie gevoerde communicatiebeleid, zouden we de vragen verder moeten uitdiepen én de vrijwilligers bevragen.

Duidelijk is wel, dat naarmate de communicatie-investering voor de organisatie hoger wordt (organisatie van -al is het maar één- dag voor de vrijwilligers ontwikkelen en up to date houden van specifieke communicatiekanalen zoals website of tijdschrift), het voor meer organisaties moeilijker wordt om een doorgedreven communicatie voor/naar vrijwilligers op te zetten. Het vergt inspanning en ter beschikking stellen van tijd en middelen om hieraan tegemoet te komen. Dit doet geen uitspraak over de kwaliteit van het vrijwilligerswerk binnen deze organisaties zelf, maar het roept wel de vraag op of vrijwilligers even tevreden zijn in organisaties waar minder dan wel meer gecommuniceerd wordt.

Een nuancering volgt in de constatering dat 26 % van de vrijwilligers wat dit betreft zelf het heft in eigen handen nemen: zij wenden zich rechtstreeks met hun vragen naar de organisatie. 17,6 % van de organisaties geeft aan dat vrijwilligers zelf niet teveel belast willen worden met extra informatie. Deze informatie verbaast niet: veel vrijwilligers willen gewoon 'hun ding' doen zonder daar verder veel vragen bij te stellen. Aan de andere kant geeft ons onderzoek geen antwoord op de vraag hoe de organisatie dat gepeild heeft en wanneer.

In 13,7 % van de organisaties is het voor vrijwilligers soms niet duidelijk wat er van hen verwacht wordt. Dat lijkt een laag percentage maar het vraagt toch voldoende aandacht. Schort hier iets in de wijze waarop instructies worden gegeven? Is het omwille van de inschakeling van specifieke vrijwilligersgroepen? Zijn de taken te complex voor de vrijwilligers? Is er geen coherente begeleiding? In deze gevallen zou er toch zeker een alarmbel moeten gaan rinkelen.

Figuur 24: Informatie en communicatie met vrijwilligers



N = 204 (missing: 3)

INSPRAAK

Inpraak is een omvattend begrip. Het gaat vooral om de vraag of vrijwilligers een vinger in de pap te brokken hebben binnen de organisatie en zo ja, op welk niveau dat gebeurt. Inpraak kan consequent geïntegreerd zijn in de manier van werken: dat is het geval als de organisatie een plek voorziet voor vrijwilligers om deel uit te maken (en deel te nemen) aan het beleidsluit, via vrijwilligersvertegenwoordigers, een vrijwilligersraad, ...

"Onder invloed van het decreet waar we onder vallen, zijn onze structuren gewijzigd. De vrijwilligers krijgen hierdoor een grotere rol als beleidsmaker. Nu zijn dus de vrijwilligers in de meerderheid en kunnen zij dingen wijzigen of verbeteren."

Inpraak kan ook op eerder operationele basis gestalte krijgen door vrijwilligers de mogelijkheid te geven suggesties te doen over de concrete taakinhouden. Dit is vanzelfsprekend een andere gradatie van inspraak. Intern kunnen opmerkingen makkelijk doorstromen naar boven. De meest genoemde initiatieven zijn regelmatige, doelgerichte contactmomenten, meermaals per jaar of zelfs wekelijks. Soms gebeurt de feedback ad hoc. Uitzonderlijk vind je hier en daar nog de anonieme ideeënbus. Doorgaans heeft iedere organisatie voldoende oog voor het welbevinden van zijn leden en vrijwilligers en al naargelang de noodzaak zijn er ook voldoende contactmomenten.

Volgende resultaten werden opgetekend:

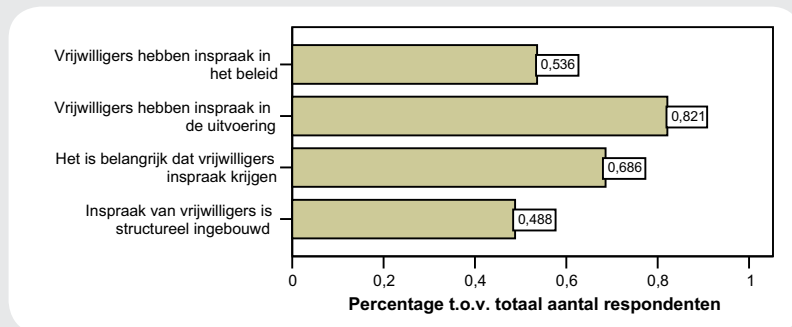
- 82,1 % geeft vrijwilligers inspraak in de uitvoering van de taak
- 53,4 % geeft vrijwilligers inspraak in het beleid
- 48,8 % vermeldt dat inspraak structureel is ingebouwd

De gegevens spreken boekdelen. Het lijkt erop dat de meerderheid van organisaties inspraak geeft. Het zou wellicht erg verbazend zijn moesten we vaststellen dat vrijwilligers gewoon 'stilzwijgend en jaknikkend' hun taak zouden komen uitvoeren. Maar deze vorm van inspraak is natuurlijk ook de makkelijkste: suggesties die vrijwilligers geven tijdens de uitvoering, zou kunnen worden opgetekend als inspraak, terwijl dan aan de essentie ervan voorbij gegaan wordt: onderlinge communicatie (dialoog) en uitoefenen van invloed. Om een beter beeld te krijgen zouden we dus deze vraag verder moeten uitdiepen. Heeft de vrijwilliger ook iets te zeggen over de organisatie van de taken (of wordt dit eerder eenzijdig door de organisatie bepaald?) en over de taakverdeling? Over het feit dat hij/zij zich beter zou voelen bij de uitvoering van een andere taak?

Hetzelfde kan gezegd worden over de inspraak in het beleid. Welke vormen bestaan er? We kennen enerzijds de ver doorgetrokken invloed van de vrijwilligers in een aantal organisaties (waar de professionele krachten in feite gedreven en aangestuurd worden door vrijwilligers, vb. Scouts en Gidsen Vlaanderen, Gezinsbond,...) en anderzijds de star gestructureerde organisatie die een 'hiërarchisch systeem' tussen betaalde en onbetaalde medewerkers hanteert. Hebben alle vrijwilligers echt invloed op het beleid of pas wanneer hij/zij een verantwoordelijke functie bekleedt?(bijvoorbeeld: lid van de Raad van Bestuur)

Inpraak is een begrip dat vaak gehanteerd wordt zonder er kwalitatieve indicatoren aan te koppelen. Het kan onderwerp uitmaken van een apart deelonderzoek, mét betrokkenheid van de vrijwilligers zelf.

Figuur 25: Inspraak van vrijwilligers



N = 207 (missing: 0)

VORMING, COACHING EN BEGELEIDING VAN VRIJWILLIGERS

VORMING

Vorming en opleiding zijn ontegensprekelijk belangrijke instrumenten voor de ondersteuning van vrijwilligers. Vorming zorgt er immers voor dat vrijwilligers competenties kunnen opbouwen, kunnen bijleren en ervaring opdoen in een welomlijnd kader. Tijdens een vorming kunnen ze vragen stellen, situaties uittesten, specifieke technieken onder de knie krijgen en meer van dat. Vooral voor jongere vrijwilligers kan dit interessant zijn, aangezien zij op deze manier ervaring opdoen die later ook in een werksituatie van pas kan komen. Vorming kan gerealiseerd worden door bijvoorbeeld een cursus in te richten of workshops te organiseren voor de geïnteresseerden. Heeft een organisatie niet de tijd, middelen en ruimte om zelf vorming te organiseren, dan kan men in de meeste gevallen beroep doen op andere instanties.

Een hele groep organisaties organiseert een specifieke opleiding voorafgaandelijk aan de instap tot het vrijwilligerswerk: dat heeft te maken met de aard van de activiteiten die ze aanbieden (begeleiding van jongeren, uitwisselingsvrijwilligerswerk in het buitenland, palliatieve zorg, EHBO-helpers voor het Rode Kruis,...). In de volksmond wordt dit ook wel eens een basiscursus genoemd.

“De vrijwilligers volgen hier een vooropleiding. Afhankelijk van de activiteit waarvoor ze worden ingeschakeld, kan dat een opleiding zijn die een half jaar beslaat. De opleiding omvat een theoretisch en praktisch luik, waaraan een stage is gekoppeld.”

In bedrijven staat een zogenaamd VTO-beleid (Vorming, Training en Opleiding) centraal in de voering van een degelijk personeelsbeleid. Het decreet van 1994 (erkenning en subsidiëring van het autonome vrijwilligerswerk in de Welzijns- en Gezondheidssector) legt minstens één vorming per jaar op. In het onderzoek peilden we dan ook of het ook ‘ingeburgerd’ is binnen vrijwilligersorganisaties. We zien volgende variatie in antwoorden:

- 11,7 % organiseert meerdaagse vormingscursussen
- 6,8 % organiseert verplichte bijscholing op bepaalde tijdstippen
- 36,1 % organiseert workshops in functie van een bijscholing

Er kan niet gezegd worden dat er op het vlak van vorming geen inspanningen worden geleverd, hoewel de percentages eerder aan de lage kant uitvallen. De vraag is of het te maken heeft met de taken en activiteiten zelf (uitvoerende activiteiten die minder specifieke vaardigheden en/of kennis vereist), of met het feit dat organisaties misschien een minder goed beeld hebben van welke vorming (opleiding, training) interessant zou kunnen zijn voor vrijwilligers, of ... men er van uit gaat dat het niet de verantwoordelijkheid is van de organisatie om hierin een investering te doen? De organisatie weet immers niet op voorhand of haar investering rendeedt: wat als de opgeleide vrijwilliger er al snel weer de brui aan geeft? Bepaalde organisaties trachten dit risico te beperken via intensieve selectiegesprekken, een minimumengagement te vragen,... In het buitenland (vb. Train de trainer in Hongarije) is het niet ongebruikelijk om een soort ‘waarborg’ te vragen aan de vrijwilligers (ze betalen een deel van de opleidingskost, dat geldt zijn ze kwijt als ze de cursus schorsen of zich achteraf niet engageren).

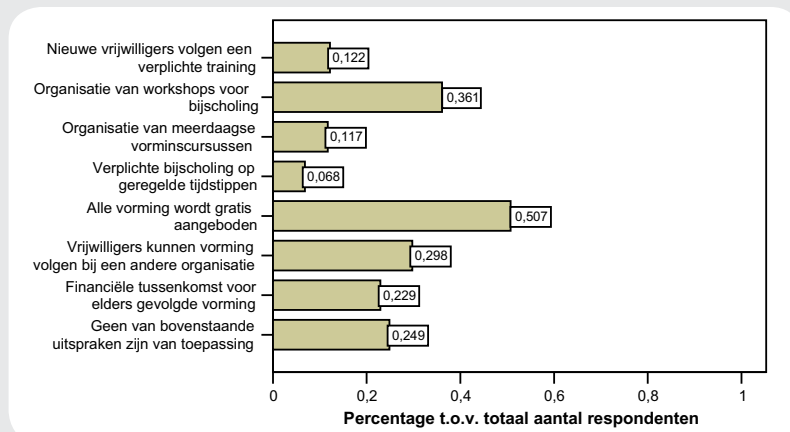
Wie vormingskansen biedt, tracht dat gratis te houden (50,7 %) of een financiële tussenkomst (22,9 %) te voorzien. Als vrijwilligers intern geen vorming kunnen volgen, worden ze wel verwezen naar andere organisaties (29,6 %).

“We organiseren vorming, methodiekenweekends en zo voort. Allemaal intern. We zijn nu bezig met de ontwikkeling van een kwaliteitsbrochure, specifiek naar onze vrijwilligers toe.”

In de praktijk merken we dat de organisatie van vorming voor een aanzienlijk deel van de organisaties een zware financiële kost is om dragen. Dit zou een mogelijke verklaring kunnen zijn voor de eerder lage resultaten.

Heel wat organisaties implementeren een consequent vormingsbeleid voor hun vrijwilligers. In een aantal organisaties wordt hier echter amper aandacht aan besteed. Het zou interessant kunnen zijn een overzicht te verzamelen van het vormingsaanbod van verschillende organisaties: het kan inspirerend werken en vrijwilligers zelf aanzetten om zich te vervolmaken in hun vrijwilligersschap.

Figuur 26: Vorming voor vrijwilligers



N = 205 (missing: 2)

COACHING EN BEGELEIDING

"Als je met vrijwilligers werkt, moet je ook niet overenthousiast doen. Tot scha en schande heb ik moeten ontdekken dat we te hoog gesprongen zijn. Mensen zijn niet altijd in de mogelijkheid. Je moet toch altijd een beetje temperen."

Coaching en begeleiding is misschien wel de belangrijkste vorm van ondersteuning. Door middel van een goede coaching en begeleiding zorg je er niet alleen voor dat de taken van de vrijwilliger goed uitgevoerd worden (wat natuurlijk de organisatie ten goede komt), maar ook dat de vrijwilliger zich geapprecieerd en ondersteund voelt. De vrijwilliger weet dan dat hij/zij bij iemand kan aankloppen in geval van vragen, moeilijkheden of problemen. De organisatie van haar kant volgt op en poogt te garanderen dat de uitvoering van de taken, de samenwerking tussen vrijwilligers onderling, tussen vrijwilligers en betaalde medewerkers, ... zo smetteloos mogelijk verloopt. Door vrijwilligers te begeleiden kan men bijsturen, eventueel heroriënteren. Dat kost minder tijd en geld dan achteraf brandjes te moeten blussen, fouten en eventueel schade te moeten herstellen.

"Wij hebben een wachtsysteem. Vrijwilligers kunnen ons 24 uur op 24 uur oproepen als staf. Het feit dat ze weten dat ze ten allen tijde beroep op ons kunnen doen, is voor hen al een hele grote opluchting."

Zijn de organisaties ook van het belang hiervan overtuigd?

- 49 % van de organisaties werkt met een contactpersoon voor de vrijwilligers
- in 34,5 % van de organisaties is er een persoon die zich uitsluitend met de vrijwilligers bezighoudt
- 41,7 % voorziet voornamelijk in een individuele begeleiding
- 51 % voorziet in een groepsbegeleiding

Eén derde heeft een uitgewerkt vrijwilligersbeleids(plan) en minstens één persoon die zich uitsluitend met vrijwilligers bezighoudt. Dat betekent dat die persoon als hoofdtaak 'de begeleiding van vrijwilligers' op zich neemt. Het betekent niet dat in alle andere gevallen er geen persoonlijke aandacht voor de vrijwilligers voorzien is, wel dat die persoon dan nog extra taken op zich moet nemen (met als mogelijk gevolg dat bepaalde begeleidingsaspecten onvoldoende opgevolgd en/of uitgewerkt kunnen worden).

"We hebben een vrijwilligersmap samengesteld voor onze sector. Het geeft een theoretisch kader maar bevat ook heel wat praktische checklists waarmee men het gevoerde vrijwilligersbeleid kan evalueren en bijstellen in functie van waarneming, ondersteunen, selecteren, enz."

Het is een 'oud zeer' van heel wat organisaties: ze willen een betere omkadering om een beter vrijwilligersbeleid op te kunnen zetten, maar het ontbreekt hen aan middelen.

Indien we verder focussen op de manier waarom de begeleiding zich onder meer concretiseert, tekenen zich toch een aantal interessante elementen af:

- 22,3 % begeleidt uitvoerende vrijwilligers anders dan beleidsvrijwilligers
- 53,9 % houdt regelmatig een tevredenheidsspeiling (maar we weten niet precies hoe dat gebeurt)
- 42,2 % zegt de tevredenheid te kunnen afleiden uit het langlopende engagement van vrijwilligers
- 20,9 % stelt regelmatig te evalueren
- 22,8 % stelt dat ze hulp bieden in geval de vrijwilliger zelf op persoonlijke problemen stuit

Het lijkt erop dat de organisaties die een vrijwilligersbeleid hebben uitgetekend, toch ook wel aandacht hebben voor de verscheidenheid van hun vrijwilligers, o.a. door een andere aanpak te voorzien op basis van de aard van de activiteiten binnen de organisatie. Diversificatie binnen de organisatie is een belangrijk aandachtspunt (vrijwilligers niet als eenheidsworst behandelen) maar het is volgens onze gegevens slechts een minderheid die daar nu van doordrongen is.

De tevredenheid van de vrijwilligers wordt door heel wat organisaties hoog in het vaandel gevoerd, maar indien het vooral 'afgelezen' wordt van de gezichten van de vrijwilligers, is dat geen sterke methode. Veel vrijwilligers blijken loyaal te zijn aan hun organisatie, bijten desnoods op hun tanden, slikken hun bemerkingen in, omdat ze de organisatie en/of de doelgroep tot wie ze zich richten niet in de steek willen laten. Met andere woorden, het feit dat een vrijwilliger lang blijft, zegt misschien iets over de organisatie, maar kan evengoed iets zeggen over het karakter en de persoonlijkheid van de vrijwilliger zelf. We durven organisaties te adviseren een betere indicator te zoeken om de tevredenheid te peilen.

Evaluaties zijn ook niet zo populair in het vrijwilligerswerk. Er kan ook een verklaring voor gegeven worden: de sympathie van de organisatie ten aanzien van het engagement van de vrijwilliger, leidt er wel eens toe dat alles wat de vrijwilliger doet, als positief wordt beschouwd. Zonder vragen of kritieken te formuleren, want die vrijwilliger steekt toch zijn tijd in onze organisatie? Hij bedoelt het toch goed? Wie zijn wij als organisatie om vrijwilligers op de vingers te tikken? Evaluaties lijken wel angstvallig vermeden te worden. Wie echter een goed vrijwilligersbeleid wil voeren, moet deze stap durven nemen.

"Wij ondersteunen via ons evaluatiesysteem. Elke vrijwilliger heeft recht op evaluatie. We geven dan feedback waarbij we op sterke punten wijzen maar ook werkpunten aankaarten, aandachtspunten waar de vrijwilliger zelf aan kan werken of vorming voor kan volgen. Dat is een belangrijke inhoudelijke ondersteuning."

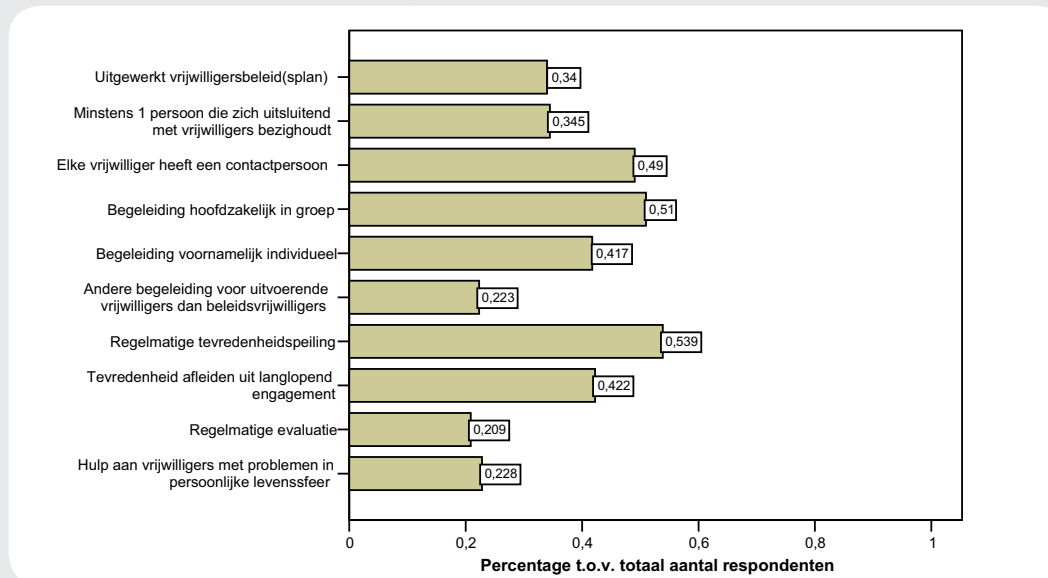
In de laatste vraag komt meteen ook een bijkomende verklaring naar voren. Een deel (niet spectaculair, maar toch vermeldenswaardig) van de organisaties biedt de vrijwilliger ondersteuning aan als die geconfronteerd wordt met problemen in de persoonlijke levenssfeer. Het toont aan dat organisaties toch ook nog wel 'een missie naar vrijwilligers' herbergen: zij willen bijdragen aan het welbevinden van de vrijwilliger. Het geeft een verklaring voor de soms 'zachte' (niet beoordelend bedoeld!) aanpak van organisaties. De troef die dit soort organisaties ongetwijfeld heeft, is dat ze een 'warm huis' voor vrijwilligers bieden.

"Wij geven vooral veel aandacht: op verjaardagen, een bloemetje, veel appreciatie. De mensen vragen dat niet maar je merkt dat het veel deugd doet. Het is een normale menselijke reactie. Het kost niets, enkel wat tijd."

"We bieden vooral persoonlijke ondersteuning. Er wordt geluisterd naar hun verhaal. Het luisteren en persoonlijk coachen van de mensen is wel de stijl hier. Een heel persoonlijke sfeer. Iedereen kent iedereen."

In de praktijk merken we dat heel wat organisaties op zoek zijn naar een methodiek om een begeleidingssysteem te ontwikkelen. Ze zijn op zoek naar bijstand in de interne organisatieontwikkeling, inclusief het vrijwilligerswerk. Het lenigen van deze nood is een aandachtspunt.

Figuur 27: Coaching en begeleiding van vrijwilligers



N = 206 (missing: 1)

PROBLEMEN EN CONFLICTEN MET VRIJWILLIGERS

Zijn vrijwilligersorganisaties conflictvrij? Het zou ons enigszins verbazen want overal waar mensen elkaar treffen, verschillende types met elkaar moeten, samenwerken, bestaat er een kans op spanning en/of conflict. Op zich hoeft dat trouwens geen probleem te zijn, als de organisatie erop is voorbereid en een plan heeft om er mee om te gaan.

“Wij wijzen vaste medewerkers toe aan vrijwilligers. Bij conflict moet dat eerst met die vaste persoon worden geregeld. Als het dan nog niet opgelost is, komt het op de teamvergadering. De coördinator treedt later eventueel op als informele vertrouwenspersoon.”

Een aantal organisaties in Vlaanderen beschikt over uitgebreide conflictbemiddelingsprocedures. Soms worden die zelfs in afsprakennota's geïntegreerd. In Nederland heeft men het concept van de 'mediators' uitgewerkt. Een 'mediator' is niet meer of minder dan een externe bemiddelaar waar de organisatie (tegen betaling) beroep op kan doen om geschillen tussen vrijwilliger en organisatie te beslechten. Of het systeem echt werkt is ons onbekend. Het toont wel aan dat stevige ruzies een realiteit kunnen zijn.

Hoe is het hier gesteld?

- 8,7 % van de organisaties heeft een conflictbemiddelaar
- bij 1 % staat een conflictprocedure op papier

43 % van de organisaties geeft aan nog nooit met noemenswaardige conflicten geconfronteerd te zijn. Er zijn ook slechts 5,3 % organisaties die stellen aan dat er wel dikwijls spanningen optreden. Het lijkt erop dat de Vlaming een 'vredig vrijwilligersvolkje' is. Vanzelfsprekend mondt niet 'elke spanning' uit in een conflict. Toch vormt het een zekere hinderpaal in de werking: de ene vrijwilliger praat niet (meer) met de andere, er kunnen zich kiekjes vormen,... Het vertroebeld de sfeer ongetwijfeld. Het komt dus voor, maar niet in overdreven mate.

Hoe pakken de organisaties het aan?

- 35,3 % anticipeert op de problemen (ze worden opgelost voor ze zich voordoen)
- in 64,7 % wordt eerst naar de conflicterende partijen geluisterd alvorens verdere stappen te ondernemen
- in 28 % van de gevallen stappen vrijwilligers op omwille van een onoplosbaar conflict
- in 17,9 % zet de organisatie een vrijwilliger aan de deur (diegene die de aanleiding gaf tot het conflict)

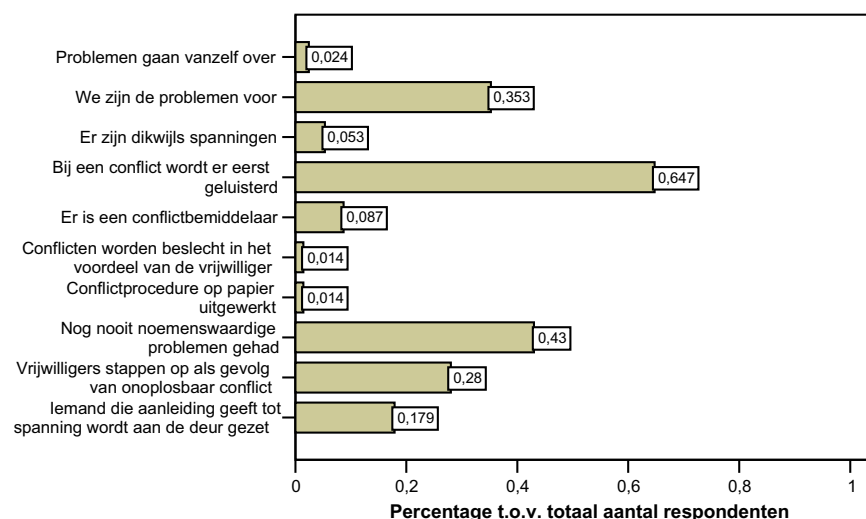
We kunnen hieruit concluderen dat de organisaties het niet zo slecht doen m.b.t. conflictmanagement: er wordt eerst geluisterd om tot een oplossing te komen. De organisaties geven geen voorrang aan de vrijwilligers (ze worden niet 'voortrokken'). Er zijn toch een kleine 20 % organisaties die het lef hebben de 'onruststokende' vrijwilligers aan de deur te zetten. Dat is meestal geen gemakkelijke beslissing, maar in functie van de goede werking van de organisatie is het wel eens noodzakelijk.

“Hoe ver kan je gaan? Is het soms niet beter, om met een smoesje, voor de lieve vrede, iemand duidelijk te maken dat ze niet meer moeten komen omdat ze zoveel kunnen kapot maken?”

Opmerkelijk blijft wel dat bijna één derde van de organisaties, vrijwilligers opstappen na een conflict. Het toont aan dat niet elke bemiddelingspoging succesvol is.

We kunnen ons niet van de indruk ontdoen dat organisaties liever geen pottenkijkers toelaten in de interne keuken. Een conflict wordt wellicht nog te vaak gezien als een mislukking, terwijl er potentieel inzicht om begeleidings- en ondersteuningsaspecten te heroriënteren.

Figuur 28: Problemen en conflicten met vrijwilligers



N = 207 (missing: 0)

MOTIVATIE EN WAARDERING VAN VRIJWILLIGERS

Vrijwilligers motiveren vormt een belangrijk aandachtspunt in de concrete werking van elke organisatie. Het is geen sinecure omdat vrijwilligers verschillende soorten motivaties kunnen hebben, die dan nog eens met elkaar in wisselwerking staan en dynamisch zijn (de originele motivatie om vrijwilligerswerk is niet per definitie de actuele motivatie).

Daarnaast bestaat het fenomeen van waardering. Een waardering kan motiverend werken, maar biedt niet per definitie dé sleutel tot een gemotiveerd vrijwilligerskorps.

Hoe doen onze organisaties het?

- aandacht voor informele, eerlijk open contacten (80,3 %)
- receptie, etentje of feest voor alle vrijwilligers (77,4 %)
- aangenaam maken van bijeenkomsten door een hapje of een drankje te voorzien (76,9 %)
- welgemeende schouderklop (74,5 %)

De meest gehanteerde methode is ook meteen de goedkoopste. Organisaties pogen een goed en kwalitatief contact te onderhouden met de vrijwilligers. Er wordt dus aandacht besteed aan sfeer en vlotte contacten of er wordt geïnvesteerd in het aangenamer maken van deze contacten (drank en hapjes voorzien).

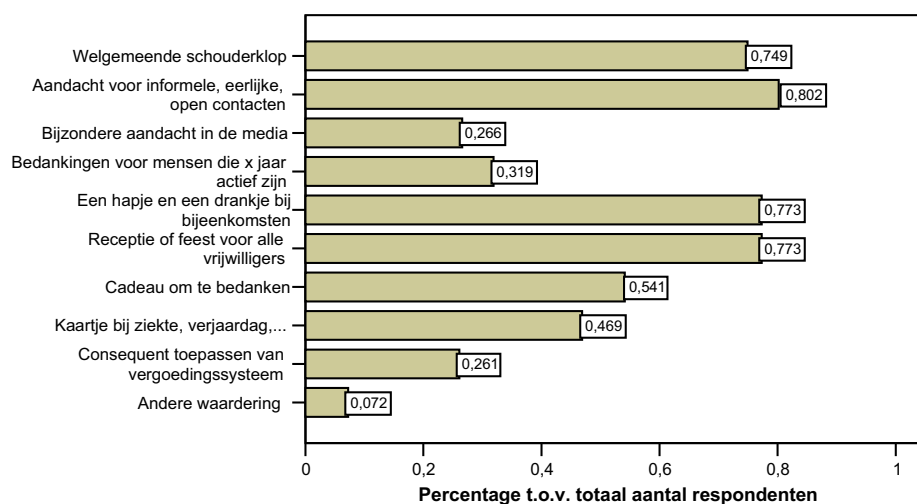
Bij de helft van de organisaties worden nog extra inspanningen geleverd: cadeautjes om vrijwilligers te bedanken (53,8 %), kaartje bij ziekte en/of verjaardag (46,6 %). Tijdens de week van de vrijwilliger grijpen veel organisaties de kans om de vrijwilligers eens extra in de bloemetjes te zetten.

“Wij hebben goede ervaringen met onze vrijwilligersfeesten, die ondertussen al een traditie zijn geworden. De mensen voelen een waardering, versterken de banden met onze organisatie, leren elkaar en de organisatie op een andere manier kennen. Dat leidt zelfs tot nieuwe samenwerkingsverbanden tussen onze vrijwilligers.”

Minder dan de helft van de organisaties zet volgende waarderingssystemen in de praktijk: bedanking voor mensen die x aantal jaar actief zijn (31,7 %), consequent toepassen van een vergoedingssysteem (26,4 %), bijzondere aandacht voor de vrijwilligers op de website, het tijdschrift en/of andere communicatiemedi (26,4 %).

Motivatie en waardering wordt, zo lijkt het, op een hoopje gegooid. De motivatieproblematiek is complexer dan naar voren komt in dit onderzoek. Een bevraging van vrijwilligers zou ook voor dit aspect welkom zijn.

Figuur 29: Motivatie en waardering van vrijwilligers



N = 207 (missing: 0)

ANDERE VORMEN VAN ONDERSTEUNING

Naast de antwoorden op de vragen van bovenstaande vormen van ondersteuning, konden de organisaties nog meegeven welke andere vormen van ondersteuning zij voorzien voor hun vrijwilligers.

“Individuele ondersteuning kan er niet genoeg zijn. Er is nog meer ruimte voor nodig, zoals bijvoorbeeld een soort laagdrempelige ombudscentrale voor vrijwilligers.”

Het zijn vaak kleine dingen die het grote verschil maken, die maken dat een vrijwilliger zich goed voelt in de organisatie. Een voorbeeld hiervan is het bereikbaar en aanspreekbaar zijn. Iemand die vrijwilligers ondersteunt moet tijd kunnen maken voor zijn vrijwilligers, een babbeltje doen en niet alleen over de dingen die hij/zij doet in zijn functie als vrijwilliger.

“Wij proberen tijd te maken voor onze vrijwilligers, ook als stafmedewerker. Wanneer zij het moeilijk hebben, kunnen zij bij ons langskomen. Hier krijgen mensen het gevoel, de tijd om eens hun ziel bloot te leggen in een veilige context.”

Ook het scheppen van een goede groepsgeest onder de vrijwilligers, bijvoorbeeld door het organiseren van een activiteit rond teambuilding, is een mogelijke vorm van ondersteuning. In een goede setting kan ook het samen (vrijwillig) werken met anderen op zich al groepsbevorderend zijn. Vrijwilligers leren zo nieuwe mensen kennen, wat kan uitgroeien tot mooie vriendschappen. Bovendien kunnen ook vrijwilligers van elkaar leren en elkaar ondersteunen.

ONDERSTEUNINGSBEHOEFTE

Welke onderwerpen moeten door de organisatie de komende drie jaar in ieder geval aangepakt worden?

Tot nog toe werd enkel aandacht besteed aan de situatie zoals ze vandaag in de organisaties is. We wilden ook peilen naar toekomstverwachtingen van organisaties. De respondenten konden slechts 3 keuzes aanduiden. Dat liet ons toe een soort prioriteitenlijstje samen te stellen:

- 56,3 % stelt dat de werving van vrijwilligers een aandachtspunt is
- 35,6 % vindt dat er meer inspanning geleverd moet worden m.b.t. begeleiding van vrijwilligers
- 23,1 % wil nieuwe vrijwilligersgroepen aanspreken

De wervingsthematiek komt als absoluut toponderwerp naar voren. Niet verwonderlijk misschien, want eerder in het onderzoek kon reeds opgetekend worden dat wervingsinspanningen niet steeds het verhoopte resultaat opleveren. Daarenboven klagen een aantal organisaties over de veroudering van de bestaande werking of over het groter verloop van vrijwilligers. De inspanningen om vrijwilligers te werven, zijn dus een constante zorg van heel wat organisaties.

"We zitten erg vast aan het beeld van het eeuwig durend engagement."

"Men zou dat kunnen tegengaan door korte engagementen, meer projectmatig tewerk gaan, proberen om mensen stapjes te laten zetten, ze laten doorgroeien in engagementen. Meer op maat van mensen gaan werken."

Volgende onderwerpen wekken minder interesse op bij de organisaties:

- verzekering voor vrijwilligers (4,8 %)
- logistieke ondersteuning (4,8 %)
- verloop van vrijwilligers (1,9 %)

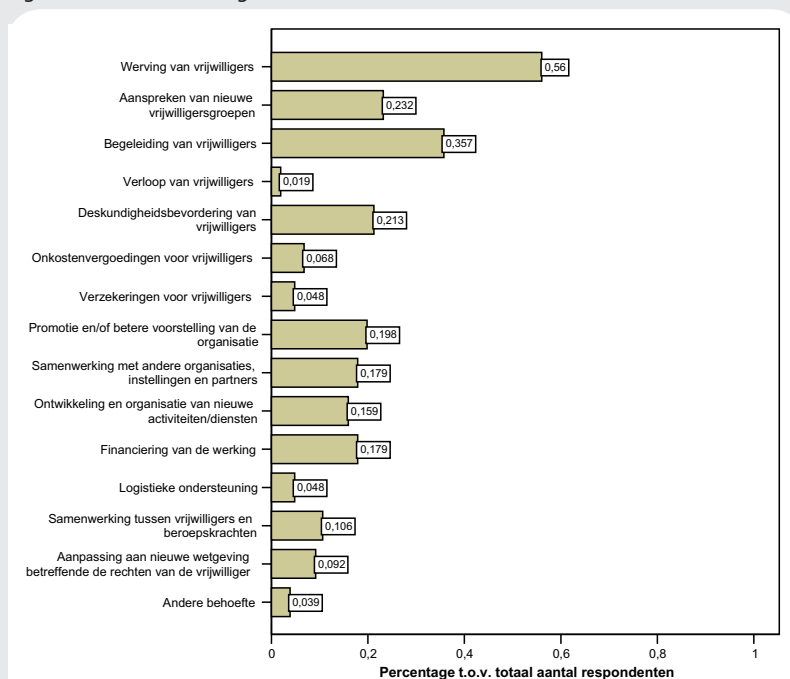
Dat het thema 'verzekeringen' laag scoort, kan verklaard worden uit het hoge percentage van respondenten dat aangaf in orde te zijn op gebied van verzekering. Dat er weinig vraag is naar logistieke ondersteuning, kan verklaard worden uit het feit dat organisaties veelal beroep kunnen doen op faciliteiten en/of materialen van andere organisaties. We mogen ook niet uit het oog verliezen dat de lokale besturen hier meer dan een behoorlijke duit in het zakje doen. De lage score van 'vrijwilligersverloop' staat in contrast met de grote behoefte aan 'wervingscampagnes'. Mogelijk hebben de organisaties iets minder moeilijkheden om hun vrijwilligers te houden, maar situeert de problematiek op het vlak van nieuwe instroom?

Tot slot dienen we aan te geven dat toch ook nog wel wat organisaties op zoek zijn naar een betere financiering van hun organisatie, ze het gevoel hebben meer (of betere?) promotie te moeten voeren en er behoefte is tot samenwerking. Die samenwerkingsbehoefte stelt zich intern op het vlak van de samenwerking tussen betaalde en onbetaalde medewerkers en extern op het vlak van samenwerking tussen organisaties onderling.

Vanzelfsprekend dient elke organisatie haar prioriteiten te bepalen. Vaak is de werving een eerste stap. Menskracht is een eerste vereiste om de doelstellingen te realiseren. De andere aangehaalde elementen zijn hiervan afgeleiden.

De zoektocht van de organisaties gaat onverminderd voort. Het is interessant om na te gaan hoe goede praktijkvoorbeelden, ervaringen, technieken en methodieken en praktische instrumenten die reeds bestaan, verzameld en ontsloten kunnen worden voor de organisaties. Ze zouden er immers heel wat inspiratie uit kunnen halen

Figuur 30: Ondersteuningsbehoeften



N = 207 (missing: 0)

BEKNOPTE CONCLUSIE

Hoewel we een aantal markante zaken kunnen afleiden uit de bevraging, is het duidelijk dat de 'ondersteuning' van vrijwilligers sterk contextgebonden is. Het te maken onderscheid tussen verschillende types vrijwilligersorganisaties heeft consequenties op het gebied van ondersteuning van vrijwilligers.

Volgende types vrijwilligersorganisaties kunnen onderscheiden worden:

- De pure vrijwilligersinitiatieven: vrijwilligers realiseren een werking (al dan niet onder een juridische rechtsvorm) en staan in voor het volledige reilen en zeilen van de werking. Alle 'last' ligt op de schouders van de 'dragers' van het initiatief. Ze zijn zowel zelf vrijwilliger als vrijwilligersbegeleider.
- De geprofessionaliseerde initiatieven: deze initiatieven zijn uit het vrijwilligerswerk ontstaan (kregen de kans tot erkenning of financiële ondersteuning) waardoor een verplaatsing kan opgetekend worden naar meer professionele (in de betekenis van betaalde) inzet. De vrijwilligers worden hierdoor in de feiten wat naar de achtergrond gedrongen.
- De professionele initiatieven die wat meer 'vervrijwilligen': het gaat om organisaties waar in principe taken worden uitgevoerd door betaalde medewerkers, maar die omwille van uiteenlopende redenen besluiten vrijwilligers in te schakelen. De kruitlijnen worden eerder (of uitsluitend) uitgetekend door de professionelen.
- De gemengde initiatieven: in deze organisaties werken professionelen (in de betekenis van betaalde inzet) samen met vrijwilligers. In deze context worden de bakens vooral door de vrijwilligers uitgezet.

Vanzelfsprekend zal de manier waarop gestalte gegeven wordt aan de ondersteuning bepaald worden door het type: dat is immers bepalend m.b.t. de positie en de functie van vrijwilligers in het geheel. We doen hiermee geen uitspraak over 'betere' types. Elke manier van werken heeft voor- en nadelen. De types waarbinnen het vrijwilligerswerk meer ingebakken is, heeft het grote voordeel dat er een vrijwilligersgevoel bestaat. Meer professionele settings hebben dan weer andere voordelen. Toch belet het niet een aantal algemene constatering te verrichten in verband met de ondersteuning van vrijwilligers op zich.

Vrijwilligersorganisaties klagen volgens ons onderzoek niet over het aantal vrijwilligers dat actief is. Sommige organisaties moeten niets speciaals doen: daar vliegen de vrijwilligers binnen als gebraden kippen in een open mond. In de meeste organisaties is het moeilijker om het vrijwilligersaantal op peil te houden, wat niet per definitie iets te maken heeft met de werkvorm, de activiteiten op zich, maar eerder toe te schrijven is aan het gewijzigde profiel van de vrijwilliger.

Die stelt zich kritischer op. Hij/zij bindt zich nog wel aan de organisatie, maar niet langer onvoorwaardelijk. De vrijwilliger is kritischer en mondiger, en zal dus eerder aangeven dat hij/zij niet permanent beschikbaar is. Dat leidt ertoe dat de organisaties voor hetzelfde volume aan activiteiten meer vrijwilligers nodig hebben. Dat lijkt de kern van het wervingsprobleem te zitten.

Het wervingsvraagstuk wordt dus complexer. De organisatie moet niet enkel middelen inzetten om vrijwilligers te vinden, ze zal ook meer inspanningen moeten doen om 'maatwerk' te bieden, een goed evenwicht te vinden tussen haar werkingseisen enerzijds en verwachtingen van vrijwilligers anderzijds en om organisatorisch puzzelwerk te verrichten. Men kan immers niet alles meer aan enkele vrijwilligers vragen.

De schaarste aan vrijwilligers wordt niet omzeild door lagere eisen te stellen. Organisaties durven selectiecriteria voorop te stellen en duwen de eigen standaard niet omlaag. Dat kan ook niet, vermits de toenemende professionalisering en kwaliteitseisen van derden ook mee de leefbaarheid van de organisatie bepalen. Ook de consument wordt kritischer. Een organisatie kan niet beknibbelen op haar kwaliteit want dat zou de doodsteek voor de werking zelf kunnen betekenen.

Het onderzoek geeft aan dat vrijwilligersorganisaties in het algemeen een goede structuur hebben om vrijwilligers in te schakelen. Er is een systeem uitgewerkt op basis van verzekeringen, kostenvergoedingen, het maken van afspraken.

Vier op tien vrijwilligersorganisaties betalen geen kostenvergoeding uit. De overigen doen dat wel. Dat impliceert echter niet dat vrijwilligerswerk haar essentie (onbezoldigde activiteiten) aan het prijsgeven is. In vele gevallen krijgen vrijwilligers een reële kostenvergoeding: de terugbetaling van gemaakte kosten. Noch uit het onderzoek, noch uit de interviews is af te leiden dat vrijwilligerswerk bijna onmogelijk wordt omdat vrijwilligers per definitie een kostenvergoeding zouden eisen. Dat is absoluut niet het geval.

Inzake het maken van afspraken blijkt duidelijk dat het praktisch overal gebeurt. Een engagement zonder dat hierover basisregels worden gesteld, is ondenkbaar. Afspraken worden vaak op papier gezet, maar zeker niet overal. Opvallend is dat de afspraken zich vooral situeren op het vlak van praktische regelingen, maar minder vermelding maken van de meer 'inhoudelijke' of 'kwalitatieve' dimensie van het vrijwilligerswerk (opvolging, begeleiding, vorming). Er zijn natuurlijk uitzonderingen.

Het onderzoek toont overigens aan dat elke vrijwilligersorganisatie in haar vrijwilligers investeert. De mate van investering hangt echter wel af van een aantal variabelen: de plaats en positie van de vrijwilligers binnen de structuur (hoe meer ze wegen op het beleid van de organisatie, hoe meer voorstellen gedaan worden op het vlak van verbetering), de mate waarin de organisatie beschikt over een medewerker die zich (quasi) uitsluitend bezig houdt met de vrijwilligers,... Het merendeel van de organisaties voorziet ondersteuning: dat kan gaan van ruimte tot informele babbels, tot een gesofisticeerd systeem van opvolging en bijscholing.

Een zelfde vaststelling geldt voor het thema inspraak. Vrijwilligers krijgen vaak inspraak, maar vaak beperkt die zich tot de inspraak in de concrete uitvoering van de taak. Dat betekent niet dat er ook beleidsinspraak voor vrijwilligers wordt georganiseerd: het aantal organisaties waarbinnen dat gebeurt ligt significant lager.

In dit onderzoek kunnen we dat moeilijk in relatie brengen tot de tevredenheid van de vrijwilligers. Zijn de vrijwilligers die actief zijn in inspraakminnende organisaties gelukkiger dan andere? Of is het vooral het beeld dat men heeft van vrijwilligerswerk en de verwachtingen die men koestert ten aanzien van de organisatie, de activiteiten, de samenleving in haar geheel van belang? We hebben dringend nood aan een kwalitatief onderzoek bij vrijwilligers zelf om antwoord te vinden op deze en gelijkaardige vragen.

De tevredenheid van vrijwilligers is een kwalitatief gegeven. Niet zo makkelijk te meten. We stellen vast dat heel wat organisaties die tevredenheid aflezen van het gezicht van de vrijwilliger, of denken 'zolang ze niet wegrennen, zal het hier wel meevallen zeker?'. Het lijkt ons cruciaal dat een goede ondersteuning wordt opgebouwd vanuit een wederkerig proces waarin zowel aandacht is voor de invalshoek van de organisatie als die van de vrijwilliger.

Zo merken we dat een aantal organisaties vooral uit is op de creatie van een 'warm nest' voor de vrijwilliger: die moet zich goed voelen, een luisterend oor vinden, in de watjes gelegd. Vaak zijn dit soort organisaties vrij (of zelfs soms té?) mild voor de vrijwilligers. Het geeft opnieuw aan dat er ook wat betreft de invulling van ondersteuning verschillende visies op te tekenen zijn: de 'meer zakelijke' visie (de werking primeert) met daar tegenover de eerder 'zachte' visie (het welzijn primeert). Vanzelfsprekend hebben deze visies consequenties voor de invulling van de ondersteuning.

Het onderzoek geeft steeds weer aan dat visies, profielen van vrijwilligers en type organisatie determinerend zijn voor het ondersteuningsbeleid dat gevoerd wordt. Een algemene lijn is echter duidelijk: hoe de organisatie het ook invult in de praktijk, er lijkt toch een stilzwijgende consensus te bestaan over het feit dat een degelijke ondersteuning een absolute voorwaarde is om goed met vrijwilligers te kunnen werken.

2.2 ONDERSTEUNING LIDORGANISATIES/AFDELINGEN

DEFINITIE

De moeilijkheid van de definiëring van de begrippen zoals koepel, federaties, bonden, liga's hebben we al eerder toegelicht (zie 1.1).

Een koepel, federatie of bond kan ontstaan vanuit verschillende kleine organisaties die zich verenigd hebben. In dit geval is de 'hogere structuur' ontstaan vanuit een bepaalde nood van onafhankelijk werkende organisaties om zich te verenigen.

Het omgekeerde is eveneens mogelijk. Het gaat dan over één organisatie die als hoofdstructuur vertakkingen heeft met verschillende afdelingen. In dit geval spreken we ook over koepelorganisatie.

Een ander punt van verschil zit in de mate van zelfstandigheid van de lidorganisaties of afdelingen.

Het is dus een vlag die meerdere ladingen dekt. Hoewel het van groot belang is in het licht van de Wet betreffende de rechten van de vrijwilliger (zie deel 1) om deze begrippen zo duidelijk mogelijk te definiëren (zeker m.b.t. de kwestie van aansprakelijkheid en verzekeringen), hanteren we hier een 'milde' definitie, waarbij elke 'zogenaamde hogere structuur' als 'koepel' wordt beschouwd.

Want ondanks deze verschillen, hebben koepelorganisaties, federaties en bonden een aantal gemeenschappelijke kenmerken die voornamelijk zijn terug te vinden in hun doelstellingen. Ze verenigen een aantal (vaak lokale) organisaties en nemen een coördinerende, begeleidende en ondersteunende rol op zich. Ze verdedigen gemeenschappelijke belangen, ontwikkelen gemeenschappelijke initiatieven en verstrekken informatie rond een aantal gemeenschappelijke thema's.

In de vragenlijst gebruikten we onderstaande beschrijving:

“Koepels, federaties of bonden zijn structuren die diensten (concrete adviesfunctie, belangenbehartiging, samenwerking,...) verlenen aan afdelingen, deelorganisaties of andere organisaties, al dan niet via een (betalend) lidmaatschap of organische verbondenheid.”

Omwillen van praktische redenen zullen we in het vervolg van dit rapport enkel de term koepel gebruiken. Hiermee bedoelen we echter wel alle organisaties die aan de bovenstaande beschrijving voldoen.

WAAROM KOEPELS BEVRAGEN?

Door ook de koepels te bevragen, willen we te weten komen hoe zij ondersteuning geven in hun werkveld, aan de organisaties en aan de vrijwilligers. Ze zouden immers een belangrijke schakel kunnen zijn in de ondersteuning van het vrijwilligerswerk. Enerzijds 'bedienen' ze hun deel- of lidorganisaties door mee te helpen informatie verspreiden, hulp te bieden bij vraagstukken betreffende vrijwilligerswerk, anderzijds door de belangen van hun organisaties te verdedigen bij het beleid.

Hoewel ze vaak een tweedelijfn functie hebben naar de vrijwilliger toe, staan ze nog tamelijk dicht bij de vrijwilligers. Koepels komen vaak niet rechtstreeks in contact met de vrijwilligers, maar wel met hun verantwoordelijken. Ze kennen vaak ook de noden en behoeften.

Elke situatie en context is verschillend natuurlijk, maar volgende fenomenen tekenen zich af:

- In heel wat koepelstructuren bestaan de bestuursorganen uit vrijwilligers (eventueel vrijwilligers die doorgestroomd zijn naar steeds hogere echelons van beleidsvoering binnen de koepelstructuur).
- Een koepelstructuur is én gedraagt zich vaak als gewone organisatie: het is dus niet uitgesloten dat vrijwilligers binnen de koepelstructuur actief zijn.
- In een aantal koepelstructuren wordt er vanuit het landelijke, centrale of nationale niveau een bepaalde lijn inzake vrijwilligersbeleid uitgestippeld; vaak komt dat tot stand door een samenwerking tussen koepel en vrijwilligers actief in deel en/of lidorganisaties.

BEELD VAN DE RESPONDENTEN (KOEPELS)

Aan de bevraging namen 22 organisaties (11,7 %) deel die onder de noemer koepel vallen. Dat is niet enorm veel. De bevroegde koepels hebben tot 80 leden of tot 620 afdelingen. Er zijn 5 koepels met enkel leden, 12 met enkel afdelingen en 4 koepels hebben zowel leden als afdelingen.

Opmerkelijk is dat een aantal grote koepels uit het Vlaamse verenigingsleven niet hebben deelgenomen aan de bevraging. Toch kunnen we deze vaststelling enigszins nuanceren en temperen. In het kader van het Europese onderzoek zijn een aantal 'bevoorrechte getuigen' geïnterviewd (ze hadden de Engelstalige vragenlijst die wat inhoud en vorm betreft toch afwijkend is van dit Vlaamse onderzoek) reeds ingevuld. Hun op korte tijd een nieuwe vragenlijst voorschotelden, leek ons wat van het goede teveel.

We vullen de informatie uit het onderzoek, waar nodig, verder aan met bevindingen die we optekenden uit de interviews.

Deze verklaring doet geen afbreuk aan het feit dat een aantal koepels niet aan bod komen, zoals de Gezinsbond, Vlaamse Sportfederatie, Erfgoed Vlaanderen, Forum voor Amateurskunsten, ... We hebben geen bijzonder appél gedaan op hun medewerking, omwille van de tijdsdruk waarbinnen dit onderzoek gerealiseerd diende te worden. Bovendien leek de vragenlijst zoals hij online verscheen op het eerste zicht enkel gericht te zijn naar de organisaties in het werkveld zelf. Dat er ook een inbreng van de koepels werd verwacht, hebben we onvoldoende expliciet duidelijk gemaakt.

Dat de koepelorganisaties hun lidorganisaties/afdelingen effectief ondersteunen op het vlak van vrijwilligerswerk, kunnen we afleiden uit de resultaten. Van de 22 koepels geven er 19 aan dat ze ondersteuning bieden op het vlak van vrijwilligerswerk aan hun lidorganisaties en/of afdelingen. Enkel deze koepels werden in beschouwing genomen voor de analyse van de volgende vragen.

WAT DOEN DE KOEPELS OP HET VLAK VAN VRIJWILLIGERSWERK?

INFORMATIE VERSTREKKEN

- in 84,2 % kunnen de lidorganisaties/afdelingen altijd terecht met vragen over het vrijwilligerswerk
- 84,2 % geeft aan informatie over de wet vrijwilligerswerk te verspreiden
- 63,2 % geeft informatie over het vrijwilligerswerk op de website
- 52,6 % ondersteunt de vrijwilligers die actief zijn in adviesraden
- 42,1 % sluipt desgevallend vragen m.b.t. het vrijwilligerswerk door

De dienstverlenende poot van de koepels is ongetwijfeld sterk uitgebouwd; de lid- of deelorganisaties kunnen ergens terecht met hun vragen. Als de vragen te specifiek worden, wordt wel eens doorverwezen naar andere organisaties of diensten. Er wordt echter niet gespecificeerd naar welke. In de jeugdsector wordt geopperd dat men veel steun krijgt via het Steunpunt Jeugd en de Vlaamse Jeugdraad.

"De jeugdsector komt maandelijks bijeen. Daar steek je wel dingen van op. Structureel bestaat dat niet echt voor vrijwilligers..."

De koepels verspreiden ook actief informatie, zonder dat de lidorganisaties/afdelingen daar expliciet naar vragen. Dat wijst op een pro-actief beleid: de koepels vullen het begrip 'ondersteuning' op een actieve manier in.

Zo heeft de Vlaamse Sportfederatie op eigen initiatief een brochure over de wet betreffende de rechten van de vrijwilliger uitgegeven. De brochure is specifiek gericht op de sportsector, bevat voorbeelden uit de eigen praktijk, ... Heel wat koepels van jeugdbewegingen hebben kant- en klare informatie over aansprakelijkheid en verzekeringen op hun sites gezet. Het Rode Kruis Vlaanderen voert een actieve vormingspolitiek t.a.v. van haar afdelingen en vrijwilligers, Bond Beter Leefmilieu heeft een vrijwilligersmap samengesteld, Kunstenloket heeft een aparte katern over de wet op haar site geplaatst, ...

"Dit najaar starten we met een soort van bevraging bij al onze aangesloten organisaties. Zo kunnen we in kaart brengen wat de specifieke problemen zijn m.b.t. het vrijwilligers(werk)beleid."

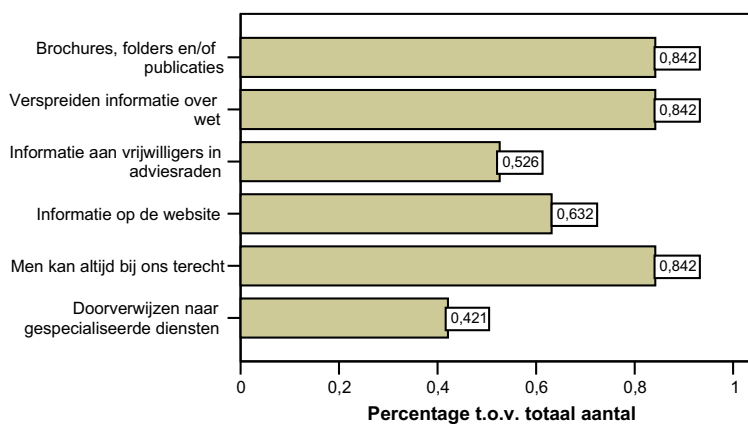
Wat betreft de activiteit van vrijwilligers in adviesraden, kon opgetekend worden dat een aantal koepels dossiers en achtergrondinformatie aanbieden ten behoeve van vrijwilligers die vanuit hun lidorganisatie/afdeling in een adviesraad zetelen.

Via een website (eventueel in een specifieke rubriek) kan een koepel algemene informatie met betrekking tot vrijwilligerswerk 24 uur op 24 beschikbaar stellen. Zo kan een lidorganisatie/afdeling op elk moment een antwoord vinden op vragen. Spijtig genoeg voorzien (nog) niet alle koepels deze informatie op hun website.

"We hebben ook een interactieve website, met een speciale rubriek voor de vrijwilligers, inclusief een forum waar ze met elkaar kunnen praten of een bericht posten."

Het Maatschappelijk Middenveld haalt zijn sterkte uit de met elkaar verbonden afdelingen, verenigingen en vrijwilligers. De koepels investeren heel wat middelen om een degelijk ondersteuningsbeleid naar hun deel- of lidorganisaties te realiseren. Ze focussen zich vooral op informatieverstrekking, dienstverlening en belangenbehartiging. Zo treden ze mee op als 'waakhonden' voor het vrijwilligerswerk. Dat biedt natuurlijk nog meer meerwaarde.

Figuur 31: Informatieverstrekking aan lidorganisaties/afdelingen



N = 19 (missing: 0)

BEGELEIDEN IN VRIJWILLIGERS(WERKING)

Er zijn natuurlijk verschillende mogelijkheden om begeleiding te bieden.

De meest populaire vormen zijn:

- organisatie van studiedagen, workshops (89,6 %)
- belangenbehartiging (73,7 %)
- begeleiden van wervingsacties (68,4 %)
- hulp bij administratieve zaken (68,4 %)

Het informeren van... vormt de belangrijkste actie voor de koepels. Er wordt nogal wat aandacht besteed aan de voorbereiding en realisatie van studiemomenten voor de lid- en/of deelorganisaties. Opmerkelijk is dat de belangenbehartiging een dominante plaats inneemt.

"Het vergt van de vrijwilligers veel capaciteit om mee te kunnen en het beleid effectief mee te kunnen bepalen. Alles is veel complexer geworden."

"Ons bewegingsteam wil die vrijwilligers een stuk beleidsmatig ondersteunen met een aantal beleidstools, nota's met inhoudelijke informatie rond onze advieswerking binnen de afdeling."

Wat minder aan bod komt inzake begeleiding, zijn volgende punten:

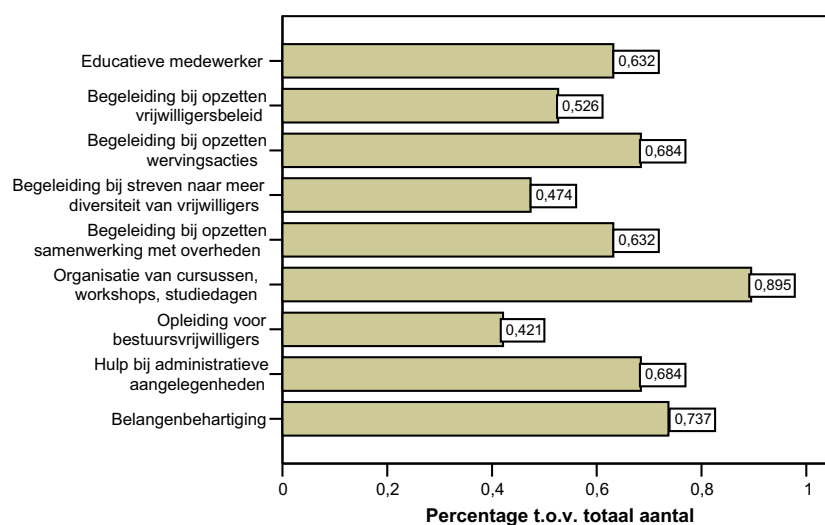
- de opleiding van bestuursvrijwilligers (42,1 %)
- begeleiding inzake meer diversiteit van vrijwilligers (47,4 %)

De vraag is of dit laag scoort omdat er weinig vraag naar is vanuit de lid- of deelorganisaties, of dat de koepel dit eerder ziet als 'maatwerkbegeleiding' en dit omwille van welke reden dan ook, moeilijker kan opnemen.

Zes op de tien koepels hebben een educatieve medewerker in dienst die de begeleiding van de deel- of lidorganisaties op zich neemt m.b.t. vrijwilligerswerk. Het is opnieuw een uiting van het feit dat de koepelstructuren een actieve rol in de versterking van het vrijwilligersbeleid op zich nemen.

"Ik sta er wel achter dat er nu een vrijwilligerscoördinator is. Anders is het iets dat altijd tussen de soep en de patatten moet gebeuren."

Figuur 32: Begeleiding vrijwilligerswerking lidorganisaties/afdelingen



N = 19 (missing: 0)

ANTWOORDEN OP VRAGEN

Het is overduidelijk dat de koepelstructuren een sterk informerende functie op zich nemen. Maar de vraag is dan waar ze hun mosterd halen als het komt op aspecten van vrijwilligerswerk?

We noteerden volgende resultaten:

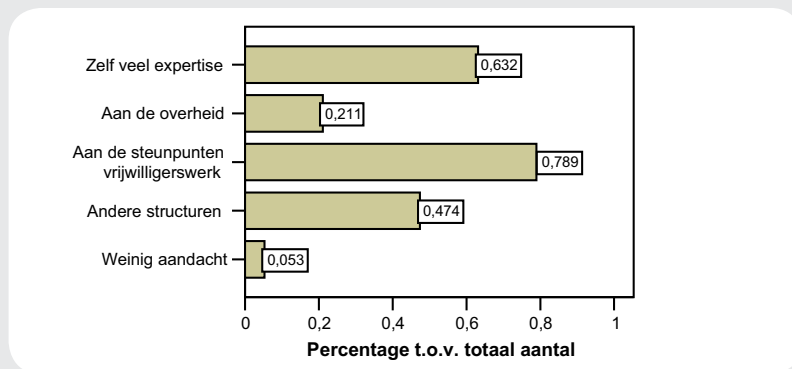
- 78,9 % doet beroep op de steunpunten vrijwilligerswerk
- 63,2 % heeft zelf veel expertise in huis
- 47,4 % wendt zich tot andere structuren
- 21,1 % gaat te rade bij de overheid

De steunpunten vrijwilligerswerk scoren hier uitermate goed. De gegevens zijn bemoedigend voor de activiteiten en initiatieven van deze steunpunten zelf, maar dienen toch gerelativeerd te worden. De 'echt' grote koepels zijn ondervertegenwoordigd!

Opmerkelijk is dat de koepelorganisaties veelal beroep kunnen doen op iemand binnenshuis die de materie opvolgt. Dat ligt in de lijn van een eerder vraag (nl. begeleiding).

Een kleine minderheid gaat te rade bij de overheid. Het lijkt erop dat de overheid minder als relevante informatie-verstrekker m.b.t. het vrijwilligerswerk wordt beschouwd. Dat belet niet dat er van overheidswege toch ook wel informatie over het vrijwilligerswerk wordt verstrekt, hetzij rechtstreeks, hetzij via doorverwijzing.

Figuur 33: Antwoord op vragen van lidorganisaties/afdelingen



N = 19 (missing: 0)

MENING OVER ONDERSTEUNING VAN HET VRIJWILLIGERSWERK

We legden een aantal stellingen voor aan de koepels om hun mening te kennen over een aantal aspecten van de ondersteuning van het vrijwilligerswerk.

We kunnen volgende top 3 opstellen:

- 68,2 % is van oordeel dat de steunpunten vrijwilligerswerk meerwaarde bieden
- 59,1 % is van oordeel dat de inhoud van de website www.vrijwilligerswerk.be relevant is
- 40,9 % oordeelt dat de overheid meer middelen ter beschikking moet stellen opdat de lidorganisaties/afdelingen die beroep doen op de koepels, beter gediend kunnen worden
- 40,9 % stelt dat er binnen de eigen sector zeker één organisatie/structuur is die het vrijwilligerswerk in alle dimensies consequent opvolgt

Gezien heel wat koepels beroep doen op de steunpunten vrijwilligerswerk, ligt het in de lijn der verwachtingen dat dit positief wordt beoordeeld.

De laagste score werd toegekend aan volgende stellingen:

- 13,6 % is van mening dat de eigen koepel meer doet dan gelijkaardige koepels, federaties en bonden om de lidorganisaties/afdelingen te ondersteunen
- 18,2 % stelt dat de federale overheid teveel lasten oplegt aan de lidorganisaties/afdelingen die dagdagelijks vrijwilligers inschakelen
- 18,2 % heeft de mening dat de Vlaamse gemeenschap enorm veel inspanningen doet voor het vrijwilligerswerk

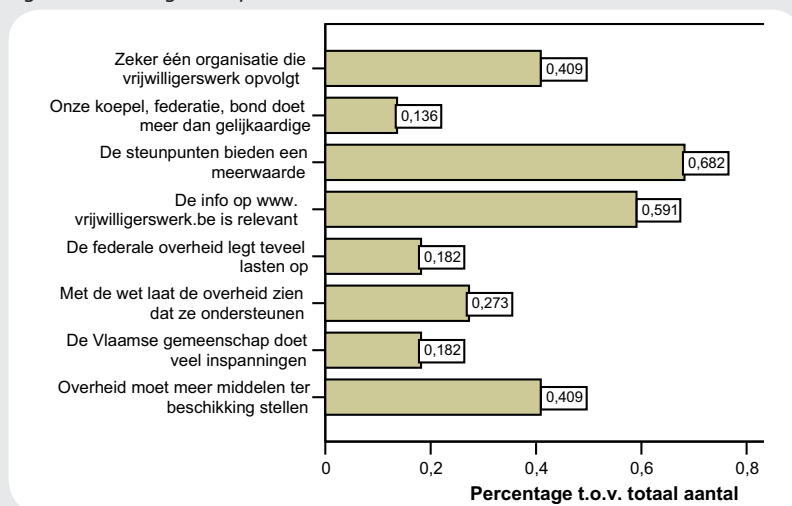
Opmerkelijk is de positie van de wet. Deze wordt enerzijds niet echt enthousiast onthaald (de strubbelingen bij de totstandkoming kunnen er voor iets tussen zitten, maar evengoed een uiting zijn van een soort 'juridische desinteresse' binnen organisaties): ongeveer één derde van de koepels ziet de totstandkoming ervan als een teken van effectieve ondersteuning van het vrijwilligerswerk. Anderzijds lijken de koepel die wet niet als té hinderlijk te ervaren: ze zou voor de meerderheid van hen niet teveel lasten opleggen. De afschaffing van het concept van de organisatie-nota, draagt wellicht bij tot deze milde stemming.

"De wet is een goede zaak. Toch moet er op gelet worden dat het niet teveel administratie met zich brengt."

"We hebben ons eigenlijk niet moeten aanpassen aan die nieuwe wet, weinig veranderingen moeten doorvoeren. Onze vrijwilligers werden al goed ondersteund."

De steunpunten vrijwilligerswerk leveren goed werk af. Hun enige 'nadeel' is dat ze een ruime invalshoek hantieren. Sector- of koepelspecifieke vertaling dringt zich geregeld op.

Figuur 34: Stellingen koepels, federaties en bonden



N = 22 (missing: 0)

UITDAGINGEN

Tot slot werd in een open vraag gepeild naar de belangrijkste uitdagingen met betrekking tot de ondersteuning van het vrijwilligerswerk vanuit het perspectief van de koepels.

WE KUNNEN EEN AANTAL UITDAGINGEN ONDSCHIEDEN

- Op het vlak van praktisch organisatorische elementen:
 - de administratieve lasten en overregulering binnen de perken houden
 - verbeteren van de vrijwilligerswebsite
 - verbeteren en/of verstevigen van de relatie koepel – deel- of lidorganisaties
- Op het vlak van vrijwilligersbeleid en ondersteuning aan de deel- of lidorganisaties:
 - betere opvolging van de vrijwilligers
 - het uitstippelen van een effectief vrijwilligersbeleid met aandacht voor het werven, motiveren van vrijwilligers en de doorstroming naar regionaal en nationaal niveau
 - zoeken naar de broze evenwichten tussen de noden van de organisatie en de talenten/grenzen van vrijwilligers
 - ‘gelijke behandeling’ van vrijwilligers binnen de organisaties zelf (bvb. m.b.t. interne kostenvergoedingspolitiek)
- Op het vlak van ‘belangenbehartiging’:
 - aankaarten dat de belasting voor vrijwilligersorganisaties zonder personeelsleden zwaar doorweegt (op vlak van administratie,...)
 - (administratieve) vereenvoudiging nastreven

Uit de resultaten bleek dat de koepelorganisaties heel wat tijd, geld en energie in het vrijwilligers(werk)beleid investeren. Toch koesteren ze de verwachting het op dat vlak nog beter te (kunnen) doen in de komende periode.

“Er moet meer druk uitgeoefend worden op de samenleving, op de overheid om het vrijwilligerswerk te vrijwaren.”

“De overheid denkt niet altijd na over het effect van hun dingen. Ze moeten begrijpen dat we geen ambtenaren zijn.”

BEKNOPTE CONCLUSIE

Organisaties worden op een bijna permanente manier ondersteund door de koepelstructuren waarvan ze deel uitmaken of lid zijn. 60% van de bevroegde koepels beaamt een educatieve medewerker in dienst te hebben om het vrijwilligerswerk te ondersteunen (dat wordt in een aantal koepels de ondersteuning van de beweging genoemd).

We kunnen verschillende vormen van ondersteuning vermelden. Enerzijds is er een doorgedreven actieve ondersteuning. Onder actieve ondersteuning wordt verstaan de ondersteuning nodig voor het dagdagelijkse functioneren van de organisaties. Het gaat om het samenstellen en voorbereiden van dossiers, het bijstand verlenen aan vrijwilligers die actief zijn binnen adviesraden, de inhoudelijke ondersteuning die zich onder meer concretiseert in de organisatie van studiedagen en workshops, de aanmaak van instrumenten die dienstig kunnen zijn in de praktijk,...

Omdat er in veel koepels medewerkers paraat staan die deskundigheid hebben opgebouwd op het vlak van vrijwilligers(werk)beleid, halen ze inhoudelijk de mosterd meestal binnenshuis of doen beroep op de steunpunten vrijwilligerswerk. Ook hier constateren we een dubbel gevoel: de steunpunten vrijwilligerswerk leveren verdienstelijk werk, maar de universaliteit van hun aanpak is niet steeds voldoende afgestemd op de specifieke noden van de onderscheiden sectoren. Dat noopt de meeste sectoren en koepels er toe contexteigen informatie te ontwikkelen.

Anderzijds is er ook heel wat passieve ondersteuning vast te stellen. Hieronder verstaan we de informatie die door de koepel toegankelijk is gemaakt voor deel- of lidorganisaties, maar die eerder als 'slapend' beschouwd kan worden. De informatie is er, wie er gebruik van wil maken, kan dat. Voorbeelden hiervan zijn handleidingen over de koepelverzekering, een rubriek op de website omtrent vrijwilligerswerk, enz.

Koepelstructuren voeren daarenboven meestal een pro-actief beleid inzake vrijwilligerswerk, maar de mate waarin dit gebeurt, hangt wel samen met de sector waarin de activiteiten zich afspelen. Zo was er in de ontwikkeling naar de wet betreffende de rechten van de vrijwilliger, vooral grote alertheid te bespeuren in de jeugdsector. Pro-actief beleid in deze context betekent dat de koepels zelf initiatieven ter ondersteuning, informatie, belangenbehartiging ondernemen, ook indien hier niet meteen een directe vraag vanuit de deel- of lidorganisaties aan gekoppeld is.

Koepelstructuren hechten veel belang aan de belangenbehartiging. Ze zien het als hun taak de werking van de deel- of lidorganisaties te vrijwaren. Een belangrijk aandachtspunt hierbij is 'vrijwilligersvriendelijke regelingen' met aandacht voor de organisatorische context.

In dit onderzoek kunnen we dan ook slechts een matig enthousiasme voor de nieuwe wetgeving omtrent het vrijwilligerswerk optekenen. Dit doet geen uitspraak over de waarde van de wet, die wel bijdraagt tot een 'erkenning' van het vrijwilligerswerk, maar die aan de andere kant voor de koepels niet zoveel meerwaarde biedt. Met andere woorden, voor beter gestructureerde organisaties die reeds visie en beleid over het vrijwilligerswerk uitstippelden, biedt deze wet niet veel nieuwigheden.

Een belangrijk aandachtspunt is dan ook: niet meer regelgeving, niet meer administratieve overlast maar vooral het scheppen van een vrijwilligersvriendelijk klimaat.

Wat tenslotte niet aan bod komt in dit onderzoek zijn twee interessante driehoeksverhoudingen. Ten eerste de driehoeksverhouding koepel, organisatie en vrijwilliger. Dit vergt echter een verdergaand onderzoek gebaseerd op diepteanalyses. En ten tweede de driehoeksverhouding, die een verdergaande bevraging en analyse van de verhouding tussen sector, koepel en steunpunten vrijwilligerswerk zou kunnen inhouden. Het zijn dimensies van de ondersteuning van het vrijwilligerswerk die tot op heden nog niet systematisch onder de loupe werden gehouden.

2.3 EXTERNE ONDERSTEUNING

In dit laatste deel onderzoeken we de ondersteuning die aan 'derden' wordt gevraagd, of die ervan verwacht wordt. Deze vragen konden opnieuw door alle respondenten worden ingevuld.

We peilen in eerste instantie naar drie zaken. Ten eerste vragen we de organisaties of ze al van die externe instanties gehoord hebben, en zo ja, of ze er al beroep op gedaan hebben en of ze er een resultaat mee boekten.

ONDERSTEUNENDE ORGANISATIES

AL VAN GEHOORD?

We geven een overzicht van de top 5 van de structuren waarvan men al hoorde:

- Koning Boudewijnstichting (66,8 %)
- Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk vzw (59,7 %)
- Provinciaal Steunpunt Vrijwilligerswerk en Vlaamse Overheid (45,9 %)
- Provinciale overheid (41,8 %)
- Lokale overheid (39,3 %)

De Koning Boudewijnstichting scoort hier de hoogste toppen. Dit kan verklaard worden uit het feit dat de Koning Boudewijnstichting een rijke traditie heeft met betrekking tot de ondersteuning van het vrijwilligerswerk. Via allerhande projecten, publicaties, ondersteuningsinitiatieven en projectoproepen is het aanbod van de stichting breed bekend gemaakt.

De steunpunten vrijwilligerswerk (Vlaams, provinciale en Brussels) scoren ook behoorlijk hoog. Merkwaardig is de eerder hoge score van de provinciale overheid als dusdanig. Wellicht dient de score 'Provinciale Steunpunten' hoger geschat te worden dan de cijfers doen blijken.

Tot slot kan geconstateerd worden dat ook de lokale overheden beschouwd worden als een mogelijke bron ter ondersteuning van het vrijwilligerswerk. Via publicaties en nieuwsbrieven vanuit de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten wordt duidelijk dat het vrijwilligerswerk een aandachtspunt is voor deze structuur. Bovendien staat het buiten kijf dat lokale besturen (in mindere of meerdere mate) aandacht hebben voor het vrijwilligerswerk.

Wat opvalt, is dat de eigen koepel, federatie of bond eerder laag scoort met 26 %. Mogelijk vallen een heel deel van de respondenten niet onder een specifieke 'hogere' structuur. Dat het CEV, als Europees netwerk minder bekend is, klinkt erg aannemelijk: de organisatie is wel in België gevestigd maar volgt het vrijwilligerswerk in de Europese Unie op. Een Europees netwerk staat meestal ook verder verwijderd van de dagelijkse praktijk.

HULP OF INFO GEVRAAGD?

In tweede instantie wilden we peilen tot welke instanties de organisaties zich wenden om hulp of informatie te verkrijgen.

Dat levert ons volgende top 5 op:

- Provinciaal Steunpunt Vrijwilligerswerk (33,7 %)
- Internet (27,6 %)
- Collega-organisaties of het Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk vzw (27 %)
- Lokale overheid (25 %)
- Koning Boudewijnstichting (22,4 %)

Het is duidelijk dat de steunpuntstructuren voor het vrijwilligerswerk opnieuw goed scoren. Het feit dat heel wat organisaties informatie zoeken en halen op het internet, geeft aan dat heel wat organisaties zeker voldoende hun plan kunnen trekken. Het onderstreept het belang van degelijke informatieverstrekking via websites.

Toch betekent dat niet dat de honger van de organisaties volledig gestild is. In de interviews vermelden velen het 'eilandgevoel': de sector of organisatie is zo specifiek, dat er meer vereist is dan algemene ondersteuning en/of informatie.

"Ieder is op het eigen eilandje bezig. Men probeert de problemen zelf op te lossen."

"Eigenlijk doen we geen beroep op externen voor de vrijwilligerswerking. We hebben ook nooit spontaan de vraag gekregen 'hebben jullie behoeften?'. Dat ligt misschien aan ons, maar die vraag is nooit gekomen."

"We hebben natuurlijk het steunpunt maar langs de andere kant zijn wij ook, toch binnen de sector, zo een beetje een eiland. We zijn heel specifiek bezig en hebben onze expertise."

Opmerkelijk is dat de Koning Boudewijnstichting heel wat bekendheid geniet, maar relatief minder vragen uitlokt. Het geeft aan dat de werking van de stichting voldoende gekend is en er geen twijfel over bestaat voor welke zaken men er terecht kan.

Afhankelijk van het imago van de 'externe' structuur worden meer of minder vragen over het vrijwilligerswerk uitgelokt. Het feit dat de steunpunten vrijwilligerswerk hun informatietaak benadrukken, leidt vanzelfsprekend tot meer vragen. Wat opvalt is dat, hoewel de Hoge Raad voor Vrijwilligers ook 'aanspreekbaar' is, er amper organisaties beroep hebben gedaan op dat aanbod.

HULP OF INFORMATIE GEKREGEN?

Ergens gaan aankloppen met een concrete vraag is één zaak. Belangrijker is of de organisaties informatie verkregen hebben bij de ondersteuningsstructuren.

De top 5 levert volgend resultaat op:

- Provinciaal Steunpunt Vrijwilligerswerk (51,5 %)
- Collega-organisaties, Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk en internet (40,3 %)
- Eigen koepel, federatie of bond (36,7 %)
- Lokale overheid (34,7 %)
- Koning Boudewijnstichting (28,6 %)

Uit deze gegevens kunnen we afleiden dat de organisaties weten tot wie ze zich moeten wenden en dat de ondersteuningsstructuren een belangrijke taak opnemen op het vlak van informatie.

De overheden krijgen hier een wat lagere score toebedeeld. Dat kan verklaard worden uit het feit dat de drempel wellicht iets hoger ligt voor organisaties.

Figuur 35: Ondersteunende organisaties

	al van gehoord		al hulp of info gevraagd		al hulp of info gekregen	
	N	%	N	%	N	%
The European Volunteer Centre	29	14,8%				
Hoge Raad voor Vrijwilligerswerk	57	29,1%	3	1,5%	5	2,6%
Vlaams Steunpunt vrijwilligerswerk	117	59,7%	53	27,0%	79	40,3%
Provinciaal Steunpunt Vrijwilligerswerk	90	45,9%	66	33,7%	101	51,5%
Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten	85	43,4%	27	13,8%	32	16,3%
Koning Boudewijnstichting	131	66,8%	44	22,4%	56	28,6%
Kom uit uw Kot	90	45,9%	7	3,6%	11	5,6%
Eigen koepel, federatie of bond	51	26,0%	46	23,5%	72	36,7%
Collega-organisaties	64	32,7%	53	27,0%	79	40,3%
Federale overheid	78	39,8%	15	7,7%	27	13,8%
Vlaamse overheid	90	45,9%	31	15,8%	49	25,0%
Provinciale overheid	82	41,8%	36	18,4%	63	32,1%
Lokale overheid	77	39,3%	49	25,0%	68	34,7%
Politici	58	29,6%	21	10,7%	30	15,3%
Internet	73	37,2%	54	27,6%	79	40,3%
Andere	10	5,1%	3	1,5%	7	3,6%

N = 196 (missing: 0)

EXTERNE ONDERSTEUNINGSVORMEN

HULP OF INFORMATIE VAN EXTERNE ORGANISATIE?

Het begrip 'informatie' en 'hulp' kan erg ruim gedefinieerd worden. In de volgende vraag wordt dit containerbegrip verder gedetailleerd. We gaan na over welke deelonderwerpen al informatie werd gevraagd en of er dan voor betaald diende te worden. Tenslotte peilden we naar de vraag of dat het een meerwaarde opleverde voor de organisatie die op een 'derde' beroep deed.

Waarover heeft de organisatie al hulp of informatie gezocht? Dat leverde volgende top 5 op:

- 55,1 % ging op zoek naar informatie over de wet
- 43,4 % zocht naar informatie of hulp m.b.t. de deskundigheidsbevordering voor vrijwilligers, vorming dus
- 30,6 % zocht ondersteuning of maakte gebruik van de vacaturebank
- 29,6 % wilde informatie over de collectieve verzekering
- 27 % organisaties was ook op zoek naar informatie of hulp m.b.t. werving van vrijwilligers en naar vormen van motivatie en waardering van vrijwilligers

Dat de wettelijke regelgeving hoge toppen scoort, is niet verwonderlijk. De wet was in het jaar 2006 voortdurend in de actualiteit. Ook vorming blijkt een belangrijk punt te zijn. Het Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk vzw heeft zelf ook voor het werkjaar 2006 geconstateerd dat de vormingsbehoefte bij organisaties enorm hoog ligt. Hoewel de provinciale steunpunten vrijwilligerswerk werken met lesgevers of met vormingsinstituten, blijft de vraag enorm hoog.

De vrijwilligersdatabank lijkt het niet slecht te doen, evenals de collectieve verzekering. Het feit dat er collectieve verzekeringen werden aangekondigd, er toch heel wat verwarring ontstaan is over de vormen en praktische modaliteiten, heeft veel vragen uitgelokt. Organisaties hebben tot slot ook veel behoefte aan informatie of hulp met betrekking tot werving (zie ook deel 1 van het onderzoek), motivatie en waardering van vrijwilligers.

Er wordt amper of geen informatie of hulp gevraagd met betrekking tot bemiddeling tussen vrijwilligers en organisatie, of tussen de organisatie en de overheid. Eerder in dit onderzoek werd reeds duidelijk dat het aantal interne spanningen en conflicten eerder beperkt blijven. Er lijkt ook geen reden om aan te nemen dat er een gespannen verhouding bestaat tussen de overheid en organisaties die met vrijwilligers werken.

TEGEN BETALING OF GRATIS?

Betalen de vrijwilligersorganisaties voor de informatie of diensten die zij vragen?

- 39,3 % betaalde voor deskundigheidsbevordering
- 16,3 % betaalde voor informatie omtrent de wet- en regelgeving vrijwilligerswerk
- 12,2 % betaalde voor informatie of hulp m.b.t. motivatie en waardering
- 11,2 % betaalde voor hulp of informatie over de collectieve verzekering
- 10,2 % betaalde voor documentatie m.b.t. het vrijwilligerswerk

Het is logisch dat vorming tegen betaling wordt aangeboden. Hoewel er wel een aantal organisaties zijn die enkel informatie verstrekken over regelgeving, mits lidmaatschap, lijkt het percentage van organisaties dat reeds betaalde voor informatie vrij hoog te liggen. Uit een eerdere vraag bleek immers dat de informatie vooral bij de steunpunten of de overheden wordt gehaald: dat zijn allemaal niet betalende diensten. Mogelijk hebben organisaties wel betaald voor een informatiesessie omtrent het vrijwilligerswerk of ergens een publicatie aangeschaft.

In elk geval vallen er geen bijzondere dingen op wat betreft betaling van informatie en/of diensten.

MEERWAARDE OF NIET?

Indien de organisatie beroep doet op externe ondersteuning, levert dat dan meerwaarde op? Het geeft een indicatie in welke mate de dienstverlening die verkregen werd, effectief ondersteunend werkt voor de organisatie.

Het onderzoek geeft volgende top vijf:

- 43,9 % haalt meerwaarde uit de informatie en hulp m.b.t. de wet en regelgeving
- 41,3 % stelt dat deskundigheidsbevordering meerwaarde biedt
- 21,4 % haalt meerwaarde uit de documentatie omtrent vrijwilligerswerk
- 20,4 % haalt meerwaarde uit hulp of informatie omtrent motivatie en waardering van vrijwilligers
- 19,9 % zegt dat hulp of informatie omtrent de begeleiding van vrijwilligers een surplus biedt

Het lijkt er sterk op dat organisaties vooral nood hebben aan praktische ondersteuning, die hen vooruit helpt in de dagdagelijkse werking. Informatie en hulp m.b.t. de wettelijke aspecten van het vrijwilligerswerk biedt, samen met ondersteuning via vorming, het meest meerwaarde.

Visieontwikkeling, (collectieve) verzekeringen en informatie en hulp inzake werving krijgen eveneens een vrij goede score: het zijn allemaal aspecten die organisaties kunnen helpen een kwalitatief vrijwilligerswerk uit te bouwen of in stand te houden.

Figuur 36: Externe ondersteuningsvormen

	hulp of info?		tegen betaling?		meerwaarde?	
	N	%	N	%	N	%
Deskundigheidsbevordering voor vrijwilligers	85	43,4%	77	39,3%	81	41,3%
Motivatie en waardering van vrijwilligers	53	27,0%	24	12,2%	40	20,4%
Verloop van vrijwilligers	12	6,1%	3	1,5%	8	4,1%
Begeleiding van vrijwilligers	51	26,0%	27	13,8%	39	19,9%
Samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten	24	12,2%	12	6,1%	17	8,7%
Stimuleren en promoten van vrijwilligerswerk in onze organisatie	30	15,3%	6	3,1%	20	10,2%
Werving van vrijwilligers	53	27,0%	14	7,1%	33	16,8%
Vacaturebank voor vrijwilligers	60	30,6%	5	2,6%	38	19,4%
Organisatie van een beurs waar organisaties zich kunnen voorstellen	33	16,8%	6	3,1%	19	9,7%
Juridische ondersteuning	39	19,9%	17	8,7%	34	17,3%
Wet- en regelgeving rond vrijwilligers(werk)	108	55,1%	32	16,3%	86	43,9%
(Collectieve) verzekering voor vrijwilligers	58	29,6%	22	11,2%	35	17,9%
Deskundigheidsbevordering voor organisaties	24	12,2%	14	7,1%	22	11,2%
Onkostenvergoedingen voor vrijwilligers	37	18,9%	5	2,6%	25	12,8%
Informatie en advies ivm subsidies	42	21,4%	8	4,1%	29	14,8%
Informatie en advies ivm sponsoring en fondsenwerving	18	9,2%	5	2,6%	12	6,1%
Bemiddeling tussen vrijwilliger en organisatie	5	2,6%	1	,5%	3	1,5%
Conflicthantering	21	10,7%	10	5,1%	15	7,7%
Bemiddeling overheid en organisatie	7	3,6%	1	,5%	5	2,6%
Samenwerking met andere organisaties, instellingen en partners	26	13,3%	4	2,0%	19	9,7%
Begeleiding ivm organisatorische vraagstukken	15	7,7%	8	4,1%	10	5,1%
Visieontwikkeling rond vrijwilligerswerk	43	21,9%	16	8,2%	36	18,4%
Opzetten en opvolgen van projecten	18	9,2%	7	3,6%	15	7,7%
Documentatie over vrijwilligerswerk	51	26,0%	20	10,2%	42	21,4%
Onderzoek van vrijwilligers	24	12,2%	5	2,6%	18	9,2%

N = 196 (missing: 0)

FINANCIËLE ONDERSTEUNING

Op de vraag over financiële ondersteuning gaven 79 organisaties geen antwoord. De non-respons is hier dus zeer hoog. Vermoedelijk gaven een aantal invullers geen antwoord omdat ze op het moment van invullen niet over de gegevens beschikten of omdat de financiële informatie van het jaar 2006 nog niet bekend was. Een andere mogelijke verklaring voor de non-respons is een zekere terughoudendheid door bezorgdheid over privacy. Over dit soort onderwerpen willen respondenten wel vaker niets meedelen.

De financiële ondersteuning van de organisaties levert een heel gevarieerd beeld op, gaande van een volledige subsidieafhankelijkheid tot een volledig autonome financiering van de organisaties. Van de resterende 128 organisaties, ontvangen 20 organisaties alle inkomsten van de overheid. 21 organisaties financieren alles met eigen middelen. Toch vallen de meeste organisaties tussen deze twee uitersten.

De belangrijkste subsidiebronnen zijn de Vlaamse en de Federale overheid. Organisaties ontvangen van deze overheden voornamelijk structurele subsidies.

Opmerkelijk is dat een groot aantal organisaties vermeldt dat er voor 'vrijwilligerswerk' geen specifieke subsidies te verkrijgen zijn.

Organisaties pogen hun middelen uit te breiden door eigen inkomsten te verwerven op allerlei manieren:

- Langs 'externe' weg: via fondsenwerving, sponsoring, bijkomende projectmiddelen
- Langs 'interne' weg: verkoop van producten (cf. Wereldwinkels), ledenbijdragen, steun van de koepelorganisatie, inkomsten uit de organisatie van activiteiten (een quiz, vormingsavond, concert), enz.

Een volledige afhankelijkheid van overheidssubsidies kan een aantal beperkingen opleveren: 'wiens brood men eet, diens woord men spreekt' (men durft niet al té kritisch zijn), het probleem van de evolutie van subsidies (stijging loonkosten, zonder dat dit steeds gepaard gaat met een evenredige verhoging van de subsidie), controle door de overheid, enz. Hoewel deze kanttekeningen geopperd worden, blijkt uit de commentaren meestal geen problematische verhouding te bestaan tussen de organisaties en de lokale of Vlaamse overheid.

Wie de structurele subsidie aanvult met projectsubsidies, voelt hierbij meer onzekerheid. Projecten zijn per definitie eindig.

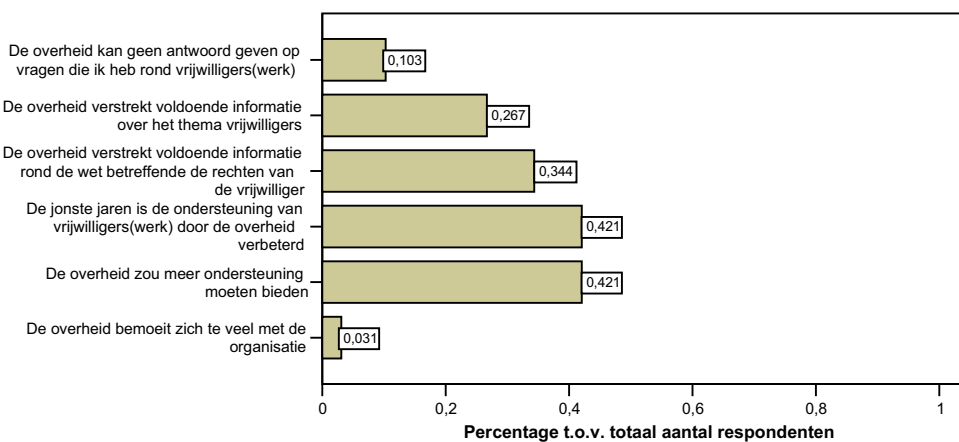
ONDERSTEUNING VAN DE OVERHEID

De overheid moet niet enkel als geldschietter fungeren, maar kan ook op andere manieren ondersteuning bieden aan het vrijwilligerswerk. We bevroegen de organisaties over de ondersteuning door de overheid. Om het geheel overzichtelijk te houden, werd bewust gekozen om hier geen onderscheid te maken tussen de onderlinge bestuursniveaus.

De antwoorden wegen de verschillende niveaus niet tegen elkaar af, maar bieden wel een soort barometer m.b.t. de appreciatie van de organisaties ten aanzien van de overheid.

- Enerzijds oordeelt 42,1 % dat de ondersteuning van het vrijwilligerswerk door de overheid er de laatste jaren is op vooruit gegaan
 - Toch vindt 42,1 % dat de overheid meer ondersteuning zou moeten bieden
 - 34,4 % stelt dat de overheid voldoende informatie verstrekt over de wet betreffende de rechten van de vrijwilliger
 - 26,7 % geeft aan dat de overheid voldoende informatie geeft over het thema 'vrijwilligers' in het algemeen
- De overheid scoort niet denderend goed, maar ook niet slecht. Eén derde van de organisaties zegt voldoende informatie ontvangen te hebben over de nieuwe wet, dat betekent dat het merendeel van de organisaties hierover niet tevreden zijn. Hier is dus een lacune.
- 10,3 % vindt geen antwoord op vragen rond vrijwilligerswerk bij de overheid.

Figuur 37: Ondersteuning overheid



N = 195 (missing: 0)

TEVREDENHEID OVERHEID

In een volgende stap wilden we peilen naar de tevredenheid ten aanzien van de overheid. Hierbij werd wel een onderscheid gemaakt naar verschillende bestuursniveaus.

Voor de goede orde willen we hier vermelden dat de vraag door minder respondenten werd beantwoord, namelijk door 162 organisaties. 45 organisaties hebben de vraag niet beantwoord. Toch blijft het aantal respondenten voldoende hoog om een indicatie te geven.

Over welke overheid zijn de organisaties het meest tevreden?

- Vlaamse overheid (38,3 %)
- Lokale overheid (30,7 %)
- Provinciale overheid (28,2 %)
- Federale overheid (3,1 %)

Op het vlak van het vrijwilligerswerk, is duidelijk dat de Vlaamse overheid het vaakst scoort en de federale overheid het minst. Hoewel de wetgeving betreffende het vrijwilligerswerk op federaal niveau werd geregeld, heeft de federale overheid – wellicht door het uitblijven van transparante informatie – haar inspanningen niet kunnen verzilveren.

Een andere verklaring is dat de meest nabije overheden, relevant voor het vrijwilligerswerk, de Vlaamse, lokale en provinciale bestuursniveaus zijn. Logisch, vrijwilligerswerk is in essentie een gemeenschapsverbonden materie. De federale overheid interfereert hier amper, behalve op het domein van regelgeving.

"We hebben geen intensieve samenwerking met de overheid. We hangen niet echt af van hun subsidies, dus hebben ze niet echt het recht om iets te claimen."

"Op lokaal vlak zit dat wel snor. Alles is al heel wat verbeterd door het online gebeuren."

"Over het algemeen ligt de relatie met de overheid goed."

Figuur 38: Tevredenheid overheid



N = 162 (missing: 45)

VERBETERING BELEID EN WERKWIJZE VAN DE OVERHEID

Tot slot wilden we eveneens een toekomstperspectief m.b.t. de verwachtingen ten aanzien van de overheid peilen.

De respondenten konden drie deelonderwerpen aanstippen. Dit stelt ons in staat een duidelijke top drie samen te stellen:

- 57,5 % verwacht van de overheid dat ze financiële middelen ter beschikking stelt
- 39,2 % verwacht een inbreng op het vlak van de promotie en de stimulering van het vrijwilligerswerk
- 31,5 % verwacht dat de overheid een initiatief net op het vlak van een (collectieve) verzekering voor vrijwilligers

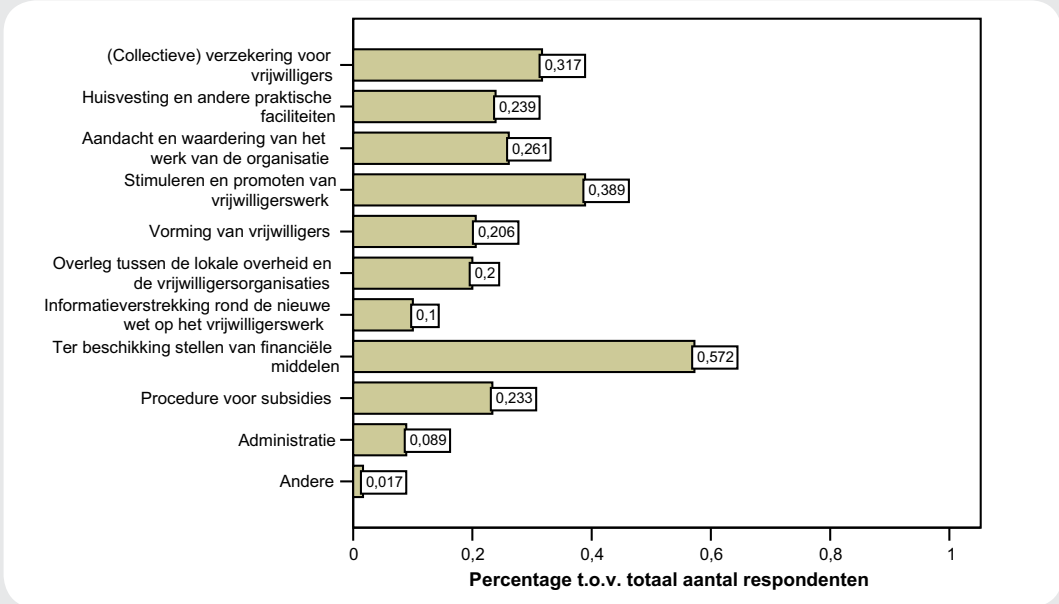
“Dat is iets wat iedereen vraagt, dat zijn extra middelen om stafmedewerkers aan te werven. Enkel op die manier kan het beter.”

“Professionele ondersteuning is alleszins nuttig. Noodzakelijk? Dat weet ik niet. Maar naarmate een organisatie groeit, ze aan kwaliteitszorg beginnen doen, doet professionele hulp wonderen.”

Verbetering op vlak van administratie (8,8 %) en informatieverstrekking rond de nieuwe wet op het vrijwilligerswerk (9,9 %) is het minst noodzakelijk volgens de respondenten.

Dat kan te verklaren zijn door het feit dat o.a. de Vlaamse Gemeenschap op het vlak van administratieve vereenvoudiging en transparantie bijzondere inspanningen heeft verricht de afgelopen jaren. Dat de organisaties niet echt op hun honger blijven zitten op vlak van informatie over de nieuwe wet, is wellicht toe te schrijven aan de initiatieven die door steunpunten, sectoren en koepels ondernomen werden. De organisaties lijken hun weg hier wel te vinden, zoals bleek uit eerdere resultaten in dit onderzoek.

Figuur 39: Verbetering beleid en werkwijze van de overheid



N = 180 (missing: 27)

TOT SLOT

Op het einde van de vragenlijst werd de mogelijkheid geboden bijkomende aandachtspunten, opmerkingen en vragen te signaleren. Een aantal van de bekommernissen werden vertaald in de onderzoeksresultaten.

Een belangrijke, vaak weerkerende opmerking lag in het feit dat de werking en de activiteiten binnen organisaties vaak zo divers zijn, dat het moeilijk is alle nuances in een vast 'carcan' – die elke vragenlijst is – te stoppen. Vanzelfsprekend gaat in elk onderzoek dat op zoek gaat naar specifieke onderwerpen en vraagstellingen en hierbij werkt met een algemeen overzicht en gemiddelden, 'detail' verloren. Het is de keerzijde van een kwalitatief onderzoek. Portretten en casestudy's van verschillende organisaties in het eindrapport verwerken, zou een genuanceerder beeld geven. Er was echter te weinig tijd om dergelijke praktijkvoorbeelden in de tekst te integreren.

De opmerkingen geven weer dat vrijwilligerswerk een bont fenomeen is. Ze geven ook weer dat verder onderzoek nodig is.

Er waren ook tal van organisaties die melding maakten van het feit dat ze niet over alle gegevens beschikten: de organisatie stond nog in haar kinderschoenen, de registratie van vrijwilligers moest nog verder scherp gesteld worden, de boekhoudkundige gegevens voor het jaar 2006 waren nog niet beschikbaar. In het onderzoek wordt per vraag duidelijk aangegeven hoeveel respondenten de vraag hebben beantwoord, en hoeveel er niets invulden. De lezer van dit eindrapport heeft dus permanent een zicht over de totale respons per onderwerp.

Als kwalitatieve bemerking kwam naar voren dat het organisaties soms aan tijd ontbreekt om actief naar samenwerkingsverbanden en/of informatie op zoek te gaan. Enkele organisaties deelden ons een concrete vraag m.b.t. hun werking mee.

BEKNOPTE CONCLUSIE

De steunpunten vrijwilligerswerk blijken een hoofdbron te vormen wat betreft inhoudelijke ondersteuning m.b.t. het vrijwilligerswerk. Ze vervullen een belangrijke behoefte inzake informatie met betrekking tot de regelgeving in het vrijwilligerswerk. Het is echter ook duidelijk dat het internet een belangrijke informatiebron is. Websites vangen al heel wat vragen op.

Voor wat betreft de projectmatige en/of financiële ondersteuning van het vrijwilligerswerk, blijft 'the place to be' (of beter 'to go to') de Koning Boudewijnstichting. Bijna één derde van de respondenten geeft aan reeds hulp of informatie van de Stichting gekregen te hebben.

De Hoge Raad voor Vrijwilligers dient nog te werken aan het imago. Een minderheid van organisaties heeft er al van gehoord, terwijl de Hoge Raad voor Vrijwilligers toch als het 'formele' adviesorgaan inzake vrijwilligerswerk actief is en een uitgebreid palmares kan voorleggen. Het feit dat de Hoge Raad voor Vrijwilligers vooral beleidsmatig actief is en dan nog op Federaal niveau en dus wat verder van het 'echte praktijkleven' af staat, is wellicht een verklaring. Toch denken we dat deze structuur inspanningen dient te leveren om grotere bekendheid te verwerven.

Opvallend is dat organisaties hun weg naar de beleidsmakers kennen en vinden. Zij worden klaarblijkelijk ook persoonlijk en/of rechtstreeks aangesproken inzake vrijwilligerswerkkwesties.

Er bestaat ontegensprekelijk heel veel behoefte aan informatie en ondersteuning: over de regelgeving maar ook over andere onderwerpen die de organisaties concreet ondersteunen. Hoewel de organisaties de inspanningen van de overheid wel honoreren, wordt er een actievere inbreng van de overheid verwacht, op het vlak van informatieverstrekking, maar vooral op het gebied van financiële ondersteuning.

Deze conclusie is logisch. In dit eindrapport staan immers voldoende elementen waaruit een toenemende druk op de organisaties is uit af te leiden. Hoe complexer de samenleving, hoe 'kritischer' de vrijwilliger, hoe meer tijd en energie de organisatie moet investeren in ondersteuning en in het draaiend houden van de werking.

Algemene conclusies en aanbevelingen

Het vrijwilligerswerk heeft in 2006 enorm in de kijker gestaan. De ontwikkeling van de wetgeving was daartoe de hoofdaanleiding. Deze wet betreffende de rechten van de vrijwilliger biedt een 'kader' waarbinnen het vrijwilligerswerk zich afspeelt. Toch zou het verkeerd zijn te denken dat de regelgeving op zich volstaat om een effectieve ondersteuning voor het vrijwilligerswerk te bieden. Hoewel we niet kunnen stellen dan de reacties op de wet 'lauw' zijn, hebben we in dit onderzoek toch ook geen overenthousiaste uitlatingen opgetekend.

De bedoeling van dit onderzoek was niet om na te gaan of de regelgeving een effect heeft op de wijze waarop vrijwilligersorganisaties hun 'ondersteuningsbeleid' hebben aangepast. Ten eerste komt dit onderzoek hiervoor te vroeg. Het zou interessant kunnen zijn, om na een periode van een vol jaar inwerkingtreding van de wet, of zelfs nog wat later, in functie van de aangekondigde evaluatie van de wet opnieuw een bevraging te verrichten. De inhoud van de bevraging dient dan op de wettelijke regelgeving geënt te worden.

Uit de resultaten van dit onderzoek is duidelijk dat organisaties niet op de wet hebben gewacht om een ondersteuningsbeleid voor hun vrijwilligers op te zetten. Heel wat organisaties kunnen bogen op een jarenlange traditie. Voor velen onder hen biedt deze wet geen bijzondere nieuwigheden.

Het was ons vooral te doen om na te gaan op welke 'kwalitatieve' wijze de organisaties hun vrijwilligers ondersteunen. Dat hierbij zijdelingse verbanden gemaakt worden naar het regelgevend kader, spreekt voor zich.

Dit kwalitatief onderzoek m.b.t. ondersteuning van het vrijwilligerswerk in Vlaanderen heeft een vrij goede respons gekend. In een tijdspanne van een kleine maand hebben 207 organisaties de inspanning gedaan om zich door een relatief lange vragenlijst te worstelen.

We kunnen niet verhullen dat er een aantal significante afwezigen waren: de grote koepels, de steunpunten (vrijwilligerswerk en sectorale), de VWSG, ... Hiervoor zou echter een aangepaste vragenlijst opgesteld moeten worden.

Hoewel dit onderzoek – zoals eerder reeds aangegeven, niet representatief is, mag de indicatieve waarde ervan niet onderschat worden.

Zonder de beknopte conclusies die hoger in dit rapport zijn opgenomen te herhalen, attenderen we op nog een aantal opmerkelijke vaststellingen.

Er komen immers een aantal zaken tot uiting. Organisaties ondersteunen hun vrijwilligers, wat niet altijd een eenvoudige opgave is. Niet enkel de vrijwilligers zijn mondiger geworden, ook de overheid komt aandraven met kwaliteitsnormen, indicatoren en effectrapporteringen. Dat leidt er toe dat heel wat organisaties het gevoel hebben op een 'eiland' te werken en steeds meer onder druk komen te staan. Ze concentreren zich op de eigen werking, waardoor ze niet steeds zicht hebben op ondersteuningsstructuren, organisaties waarmee een mogelijk samenwerkingsverband kan gesloten worden, enz.

De organisaties die een koepelstructuur hebben en er organisch mee verbonden zijn, hebben meer geluk: zij kunnen er gerust op zijn dat de koepel het vrijwilligers(werk)beleid mee opvolgt, hen van informatie voorziet en hen ondersteunt op het vlak van deskundigheidsbevordering.

Een geregeld gehoorde commentaar van organisaties die 'er alleen voor staan' is dat ze geen idee hebben tot waar zich te wenden om deel uit te maken van een groter geheel. Sommigen vrezen zelfs dat de netwerking zoveel tijd en energie opsloort, dat het 'reguliere' werk gewoon opgestapeld wordt. Een respondent drukte het als volgt uit: "Netwerken, netwerken...okee. Maar wie netwerkt, werkt niet".

Het lijkt een grappige uitspraak. De onderliggende waarheid is pertinent: de organisaties hebben ondersteuning nodig: van de overheid en via het smeden van samenwerkingsverbanden. Wellicht liggen hier de uitdagingen voor de toekomst van het vrijwilligerswerk: meer en hechtere samenwerking over de grenzen van sectoren heen, in samenwerking met koepelstructuren en steunpunten vrijwilligerswerk, opdat de ondersteuning nog effectiever en toegankelijker gemaakt kan worden. De organisaties, de vrijwilligers en het vrijwilligerswerk zullen er wel bij varen! We durven dan ook een aantal aanbevelingen formuleren.

ALGEMENE AANBEVELINGEN T.A.V. DE OVERHEID

BEHOEFTE AAN ONDERZOEK NAAR VRIJWILLIGERSWERK

Hoewel er in de afgelopen jaren een aantal interessante rapporten over het vrijwilligerswerk verschenen, blijft het een feit dat onderzoek naar vrijwilligerswerk in Vlaanderen eerder schaars blijft, met als gevolg dat de rapporten en verslagen wel een aantal aandachtspunten blootleggen, maar een totaal overzicht uitblijft.

Hierdoor gaat heel wat informatie verloren die nuttig kan zijn in functie van beleidsbeslissingen enerzijds en met betrekking tot een goede ondersteuning van steunpuntstructuren, sectoren, ... anderzijds.

We dringen er bij de overheid op aan om meer middelen vrij te maken voor de studie van de **kwantitatieve én kwalitatieve dimensie** in het vrijwilligerswerk. We zien hier een opdracht voor verschillende beleidsniveaus:

FEDERALE OVERHEID

De Federale overheid, die via een significante uitbreiding van de middelen van de Hoge Raad voor Vrijwilligers in samenwerking met en betrokkenheid van de sector een studie zou kunnen uitvoeren omtrent de situatie van het vrijwilligerswerk in België.

VLAAMSE OVERHEID

De Vlaamse overheid, die binnen de werking van haar eigen administraties, zou kunnen starten met het verzamelen van de gegevens die de sectoren haar (via subsidies, erkenningen of specifieke regelingen) doorzenden. Het verzamelen en inventariseren van bestaande gegevens zou al een eerste stap kunnen zijn en een betere systematiek op het vlak van **dataverzameling**.

De Vlaamse overheid, die blijkens dit eindrapport veel vertrouwen geniet bij de vrijwilligersorganisaties, zou het **voortouw** kunnen nemen in het opzetten van geregelde onderzoeken, waarin verschillende dimensies (zowel kwalitatieve als kwantitatieve) van het vrijwilligerswerk aan bod kunnen komen:

- verderzetting van het onderzoek m.b.t. de verzekeringsthematiek
- opzetten van een onderzoek m.b.t. resterende knelpunten inzake de regelgeving voor het vrijwilligerswerk, met het oog op het suggereren van verbeteringen t.a.v. de federale overheid en eventuele ingrepen in de Vlaamse regelgeving
- verzamelen van informatie (per sector) van het aantal vrijwilligers, evoluties, ..., waarbij de verzamelde informatie ontsloten wordt op een website of enige andere vorm van communicatiemedium

PROVINCIALE OVERHEID

De provinciale steunpunten vrijwilligerswerk bieden binnenkort een 'collectieve verzekering' voor het vrijwilligerswerk aan. We dringen er op aan dat bij de uitwerking van het (erkenning- en) subsidiereglement ook voldoende aandacht wordt besteed aan de **systematische verzameling** van relevante informatie van de aanvragende organisaties. Het ter beschikking stellen van deze informatie kan helpen een inzicht te verwerven in de vragen en behoeften van vrijwilligersorganisaties op het terrein.

LOKALE OVERHEID

De lokale overheid is een belangrijke partner in het vrijwilligerswerk. Dat blijkt duidelijk uit de resultaten van dit onderzoek. Op dit ogenblik zijn er inderdaad heel wat gemeenten die over recente en relevante informatie beschikken m.b.t. het vrijwilligerswerk dat zich op hun territorium afspeelt. Vaak constateren we dat het lokale bestuur wel over nauwkeurige informatie beschikt m.b.t. het vrijwilligerswerk dat ze zelf organiseert, vaak ook over het vrijwilligerswerk (of verenigingsleven) dat zij subsidieert, zonder een totaalbeeld te hebben over alle vrijwilligersactiviteiten. De lokale overheden zouden, bijvoorbeeld via een gecoördineerd onderzoek vanuit de VVSG, een belangrijke onderzoeksbijdrage kunnen leveren.

Bovendien dient een onderzoek, dat intersectoraal opgevat moet worden, aandacht te besteden aan de rol van verschillende actoren:

- vrijwilligersorganisaties die op lokaal vlak actief zijn
- ondersteuningsstructuren voor deze organisaties: lokale besturen (en de VVSG) en sectorale koepels en ondersteuningsstructuren
- steunpunten (Vlaams, provinciale, Brussels én lokale) vrijwilligerswerk
- overheid
- vrijwilligers

Zeker in een bevraging die handelt over de ondersteuning van het vrijwilligerswerk, zou er een aparte vragenlijst ontwikkeld moeten kunnen worden die zich richt op de vrijwilligers: wat is hun perspectief, waar liggen hun noden en verwachtingen, ...?

BEHOEFTE AAN VOLDOENDE MIDDELEN VOOR HET VRIJWILLIGERSWERK

Uit het onderzoek en de bijhorende commentaren en interviews blijkt dat het voor heel wat organisaties moeilijk is om alle gewenste activiteiten te ontplooien. Het ontbreekt heel wat organisaties aan de **nodige middelen** om aan de toenemende vereisten op het vlak van werking, professionaliteit en kwaliteit te kunnen voldoen. Dit gecombineerd met een 'kritischer engagement' van vrijwilligers, impliceert dat heel wat structuren onder druk staan.

Middelen die specifiek vrijgemaakt worden om met vrijwilligers te werken, zijn eerder zeldzaam en minstens beperkt. Zo merken heel wat organisaties op dat het vrijwilligerswerk vaak onvoldoende gehonoreerd wordt door de overheid of dat de overheidsmiddelen van de overheid onvoldoende mee evolueren, wat voor organisaties impliciet een afbouw inhoudt: door de anciënniteit van betaalde medewerkers wordt de loonkost hoger en deze stijging wordt onvoldoende ingecalculleerd in de subsidiemiddelen.

De subsidiërende overheden wordt gevraagd met deze opmerking voldoende rekening te houden en ervoor te zorgen dat de toegekende middelen proportioneel toenemen.

AANBEVELINGEN OP HET GEBIED VAN INFORMATIE

Uit het onderzoek blijkt dat een grote meerderheid van de organisaties de kanalen om informatie over vrijwilligerswerk te vinden, kennen. Zo is duidelijk dat de steunpunten (Vlaams, provinciale, Brussels) vrijwilligerswerk (mede gefinancierd door de Vlaamse overheid) een plaats hebben veroverd. Ook koepels en sectoren verstrekken heel wat informatie over het vrijwilligerswerk.

Toch blijft er een grote informatiebehoefte bestaan. Organisaties krijgen vaak wel informatie maar geven aan dat er ook nood is aan specifieke, meer organisatie- of sectorgetinte informatie, die zo nauw mogelijk aansluit bij hun praktijk.

Uit deze vaststelling willen we aanbevelen dat de overheid, derden en de ruime sector vrijwilligerswerk een 'omvattend' initiatief uitwerkt en waarbij de aanwezige deskundigheid gegroepeerd kan worden.

- Een concretisering hiervan is de verdere ontwikkeling van www.vrijwilligerswerk.be, als dé referentie- en portaal-site voor het vrijwilligerswerk in Vlaanderen, waarop naast algemene informatie over vrijwilligerswerk, ook sector- en desgevallend ook organisatiegerichte informatie kan worden opgenomen, of minstens een koppeling wordt voorzien.

- Gezien sommige organisaties niet weten waartoe ze zich moeten wenden, is een overzichtelijke 'informatiegids voor het vrijwilligerswerk' op intersectoraal niveau samengesteld en ontwikkeld, een wenselijk product.

De meeste actoren stellen jaarlijkse verslagen op. Er dient een **methode** ontwikkeld te worden om de vrijwilligerswerkgerelateerde informatie vanuit die verschillende verslagen, rapporten en documenten te verzamelen, opdat jaarlijks een **'barometer' vrijwilligerswerk** kan worden opgesteld. De thans beschikbare informatie wordt te weinig verwerkt, gekneed, geïnterpreteerd.

AANBEVELINGEN OP HET GEBIED VAN DE ONDERSTEUNING VAN ORGANISATIES

De ondersteuningsbehoefte situeert zich volgens dit onderzoek op volgende afgetekende vlakken: informatie over de regelgeving, deskundigheidsbevordering en ondersteuning op het vlak van werving.

Met betrekking tot de regelgeving werden eerder al suggesties gedaan. De informatie is beschikbaar, hoewel vaak té versnipperd (zie hoger). De Vlaamse overheid zou -in functie van de nieuwe wet betreffende de rechten van de vrijwilliger- (hoewel dit geen regelgeving is van haar hand) een **algemene boodschap van openbaar nut** kunnen verspreiden om de vrijwilligersorganisaties te attenderen op de bestaande informatiebronnen (of naar de Vlaamse infolijn).

Wat betreft de deskundigheidsbevordering, kan geconstateerd worden dat het aanbod vorming over vrijwilligerswerk niet tegemoet komt aan de vraag. Vanuit de steunpunten vrijwilligerswerk is een initiatief genomen, nl. de opleiding van lesgevers in het vrijwilligerswerk, maar zelfs deze ingreep volstaat niet om de organisaties naar behoren te ondersteunen.

De overheid dient na te gaan hoe de deskundigheidsbevordering ten behoeve van de vrijwilligersorganisaties beter ontwikkeld kan worden, zoals bijvoorbeeld volgens deze concrete voorstellen:

- de ontwikkeling van een 'train-de-trainerprogramma', in samenwerking met het werkveld en vormingsinstellingen, waarbij lesgevers gecertificeerd worden als 'lesgever vrijwilligerswerk' (volgens specifieke procedures, criteria en opvolgingsmodaliteiten)
- het toekennen van opleidingscheques ook voor vrijwilligersorganisaties, eventueel ook voor vrijwilligers die zich willen bijscholen op het vlak van ondersteuning van vrijwilligers/vrijwilligerswerk

- een herziening van het subsidiebeleid t.a.v. vormingsinstellingen, waarbij die kunnen rekenen op een stevigere overheidsdotatie voor de vormingsprogramma's waaraan vrijwilligersorganisaties en/of vrijwilligers deelnemen

Ten derde ervaren heel wat vrijwilligersorganisaties nood aan ondersteuning inzake werving (rekrutering, aantrekken van) vrijwilligers. Ondersteuning kan op dit vlak op verschillende manieren geconcretiseerd worden:

- wervende radio- en televisieboodschap gefinancierd door de Vlaamse overheid (voor wat betreft de verspreiding van de boodschap via de Vlaamse televisieomroepen), de provinciale overheid i.s.m. de lokale overheden (voor wat betreft de aanwending van regionale televisiezenders, regionale en lokale media)
- het verstevigen van de bekendheid en het gebruik van de databank op www.vrijwilligerswerk.be dient hierbij een aandachtspunt voor de steunpunten vrijwilligerswerk te vormen
- de ontwikkeling van samenwerkingsverbanden met andere initiatieven (zoals Kom uit uw Kot), de verschillende sectoren waarbinnen vrijwilligers actief zijn en vrijwilligersorganisaties

AANBEVELINGEN KOEPELSTRUCTUREN

De koepelstructuren bezitten heel wat **expertise** op het vlak van het vrijwilligerswerk. Zeker de grote koepelstructuren hebben minstens één persoon die het vrijwilligerswerk consequent opvolgt. De koepelstructuren hebben echter heel wat andere kanten te geselen dan enkel het vrijwilligerswerk. Ze worden langs verschillende kanten bevroegd en overbevroegd.

Hoewel uit de interviews blijkt dat heel wat organisaties bereid zijn hun medewerking te verlenen aan onderzoeken, is het geen eenvoudige opdracht hen er zomaar even bij te betrekken. Bij de uitvoering van onderzoek dient dan ook voldoende rekening gehouden te worden met deze realiteit. Koepels en sectoren betrekken impliceert dat een andere, meer persoonlijke aanpak vereist is: een projectmedewerker dient tijd en ruimte te hebben om afspraken te regelen, dieptegesprekken te voeren om zo de informatie bij elkaar te sprokkelen.

Een **extra investering** die echter heel wat meerwaarde oplevert is het delen van de kennis en ervaring vanuit de verschillende koepels, én het gegeven dat ze een positieve rol kunnen vervullen in:

- De organisatie van een meer systematische bevraging (bij de lidorganisaties/afdelingen)
- De redactie van de vragenlijst (hoewel die universeel toepasselijk dient te zijn, kunnen er extra dimensies aan toegevoegd worden)
- De verspreiding van de vragenlijst: indien koepels en sectoren betrokken kunnen worden bij een alomvattend onderzoek, kan de respons gevoelig stijgen
- Er is een makkelijke toegang tot vrijwilligers; ook hen bevragen biedt meerwaarde en geeft andere invalshoeken/dimensies van een gelijkaardige problematiek

We durven de koepels en sectoren oproepen om de informatie die zij bezitten over het vrijwilligerswerk binnen hun context, te **ontsluiten** en te verspreiden naar het ruime werkveld.

AANBEVELINGEN NAAR DE STEUNPUNTEN VRIJWILLIGERSWERK (Vlaams, provinciale, Brussels)

De steunpunten vrijwilligerswerk dienen een voortrekkersrol te vervullen inzake de verzameling, de detectie en de verwerking van vrijwilligerswerkrelevante gegevens. Concreet vereist dit volgende stappen:

- optimalisering van de communicatielijnen zodat bijvoorbeeld een bevraging in provincie X, eveneens uitgevoerd zou kunnen worden in provincie Y
- consequentere registratie van vragen en problemen die vanuit het werkveld gesignaleerd worden, met oog voor groepering en interpretatie op jaarlijkse basis
- zoeken naar de mogelijkheid om een meetinstrument te ontwikkelen opdat de opgevraagde informatie gestandaardiseerd en veralgemeend kan worden

Bijlage: Vragenlijst

DEEL 1: DE ORGANISATIE EN HAAR VRIJWILLIGERS

1.1 IDENTITEITSKAART

1. GEGEVENS VAN DE ORGANISATIE

Vul hieronder de gegevens van de organisatie in.

Naam van de organisatie: _____
Straat en nummer: _____
Postcode: _____
Gemeente: _____
Telefoon: _____
Fax: _____
E-mail: _____
Website: _____
Jaar van oprichting: _____

2. JURIDISCH STATUUT

Wat is het juridisch statuut van de organisatie? Er is slechts één antwoord mogelijk

- Private rechtspersoon zonder winstoogmerk (vb. vzw, ngo)
- Publieke rechtspersoon zonder winstoogmerk (vb. ocmw, gemeente)
- Feitelijke vereniging
- Stichting van openbaar nut
- Andere: _____

3. Doelstellingen en activiteiten

Wat zijn de belangrijkste doelstellingen van de organisatie?

Waaruit bestaan de hoofdactiviteiten van de organisatie?

4. SECTOR

In welke sector hoort uw organisatie thuis? Duid aan waar de activiteiten en diensten van uw organisatie vooral gericht op zijn. Er is slechts één antwoord mogelijk.

- Buurt- en wijkontwikkeling
- Emancipatie
- Gezinszorg
- Integratie
- Jeugd
- Mensenrechten en vrede
- Milieu en natuur
- Monumenten- en landschapszorg
- Onderwijs en educatie
- Ontwikkelingssamenwerking
- Politiek
- Recreatie en toerisme
- Religie en levensbeschouwing
- Seniorenwerking en ouderenzorg
- Socio-cultureel werk
- Sport
- Vakbonden, beroepsverenigingen en werkgeversorganisaties
- Verkeer en veiligheid
- Welzijnsvoorzieningen
- Zorg- en hulpverlening
- Andere: _____

5. DOELGROEP?

Richt de organisatie zich op een specifieke doelgroep? Indien, ja, op welke? Er is slechts één antwoord mogelijk.

- Nee, wij richten ons niet op een specifieke doelgroep
- Alloctonen
- Asielzoekers en vluchtelingen
- Kinderen en jongeren
- Ouderen
- Mannen
- Vrouwen

- Holebi's
- Personen met een lichamelijke beperking
- Personen met een verstandelijke of psychische beperking
- Uitkeringsgerechtigden
- Andere: _____

6. GEOGRAFISCH GEBIED

Op welk geografisch gebied richt de organisatie zich vooral? Er is slechts één antwoord mogelijk.

- Buiten België
- Heel België
- Heel Vlaanderen
- Meerdere provincies
- Eén provincie
- Eén of meerdere gemeenten
- Buurt of wijk

7. BEROEPSKRACHTEN

Hoeveel beroepskrachten (betaald personeel) heeft uw organisatie? Er is slechts één antwoord mogelijk.

- Onze organisatie heeft geen beroepskrachten in dienst
- 1 tot 4 beroepskrachten
- 5 tot 9 beroepskrachten
- 10 tot 24 beroepskrachten
- 25 tot 49 beroepskrachten
- 50 tot 74 beroepskrachten
- 75 tot 99 beroepskrachten
- Meer dan 100 beroepskrachten

8. NETWERK

Is de organisatie lid van een koepel, federatie of bond?

- Nee
- Ja

Indien ja, wat is de naam van deze koepel, federatie of bond?

Indien ja, waarom is de organisatie aangesloten? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- Omwille van de voordelen van het lidmaatschap
- Omwille van de dienstverlening
- Omwille van het feit dat onze afdeling deel uitmaakt van die grotere structuur

Indien nee, waarom is de organisatie niet aangesloten? Waarom ben je wel of niet aangesloten bij een koepel, federatie of bond?

- We zien er geen meerwaarde in
- Er is geen koepelstructuur, federatie noch bond voorhanden
- Andere: _____

1.2 VRIJWILLIGERS

9. TOTAAL AANTAL VRIJWILLIGERS

Hoeveel vrijwilligers heeft uw organisatie (inclusief bestuursvrijwilligers)? Er is slechts één antwoord mogelijk.

- 1 tot 4 vrijwilligers
- 5 tot 9 vrijwilligers
- 10 tot 24 vrijwilligers
- 25 tot 49 vrijwilligers
- 50 tot 74 vrijwilligers
- 75 tot 99 vrijwilligers
- 100 tot 249 vrijwilligers
- 250 tot 499 vrijwilligers
- 500 vrijwilligers of meer

10. LEEFTIJDEN VAN DE VRIJWILLIGERS

Hoe oud zijn de vrijwilligers van uw organisatie? Geef voor elke categorie het aantal vrijwilligers. vb. Stel dat u 45 vrijwilligers zou hebben. Hoeveel daarvan zijn er dan tussen 25 en 34 jaar?

- 14 jaar of jonger _____
- 15 tot 24 jaar _____

- 25 tot 34 jaar _____
- 35 tot 54 jaar _____
- 55 tot 74 jaar _____
- 75 jaar of ouder _____
- De organisatie beschikt niet over deze informatie

11. GESLACHT VAN DE VRIJWILLIGERS

Hoeveel mannelijke en vrouwelijke vrijwilligers telt uw organisatie? Geef voor elke categorie het aantal vrijwilligers.

Mannelijk _____

Vrouwelijk _____

- De organisatie beschikt niet over deze informatie

12. AANTAL UREN ENGAGEMENT VAN DE VRIJWILLIGERS

Wat is de totale wekelijkse tijdsbesteding van de vrijwilligers in de organisatie? Geef voor elke categorie het aantal vrijwilligers.

Minder dan 3 uur per week _____

3 tot 5 uur per week _____

5 tot 10 uur per week _____

10 tot 15 uur per week _____

15 tot 20 uur per week _____

Meer dan 20 uur per week _____

- De organisatie beschikt niet over deze informatie

Vul aan: Het totaal aantal uren inzet van alle vrijwilligers in de organisatie is de laatste 3 jaar...

- toegenomen
- stabiel gebleven
- afgenomen

13. OPLEIDINGSNIVEAU VAN DE VRIJWILLIGERS

Wat is het opleidingsniveau dat de vrijwilligers van de organisatie genoten hebben? Geef voor elk niveau het aantal vrijwilligers.

Geen diploma _____

Lager onderwijs _____

Middelbaar onderwijs _____

Hoger onderwijs _____

Universitair onderwijs _____

- De organisatie beschikt niet over deze informatie

14. ACTIVITEITEN OP DE ARBEIDSMARKT VAN DE VRIJWILLIGERS

Hoeveel vrijwilligers zijn beroepsactief en hoeveel niet (vb. gepensioneerden, werklozen, leefloners)? Geef voor beide categorieën het aantal vrijwilligers.

Beroepsactief _____

Niet beroepsactief _____

- De organisatie beschikt niet over deze informatie

15. WERKDOMEIN VAN DE VRIJWILLIGERS

Geef aan hoeveel vrijwilligers werkzaam zijn op volgende gebieden. Indien eenzelfde vrijwilliger op verschillende werkdomeinen actief is, kies dan dat werkdomein waarin hij/zij het meest actief is.

Beleidsvrijwilligers (vb. bestuursleden, leidinggevende functies) _____

Vormingsvrijwilligers (vb. lesgevers, cursusbegeleiding, trainers, gidsen) _____

Vrijwilligers voor administratieve taken (vb. boekhouding, redactie van tijdschrift) _____

Vrijwilligers voor uitvoerende of zorgtaken (vb. openhouden bar, klusjes, ziekenbezoek) _____

16. NUT VAN VRIJWILLIGERS

Waarom werkt de organisatie met vrijwilligers? Duid aan wat van toepassing is. Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- Dat is de traditie
- Ze zijn een meerwaarde voor onze werking
- Anders komen onze beroepskrachten niet rond met hun werk
- Wij willen vrijwilligers de kans geven zich te ontplooiën
- Wij hebben niet voldoende financiële middelen
- Andere: _____

DEEL 2: ONDERSTEUNING

2.1 ONDERSTEUNING VRIJWILLIGERS

17. WERVING EN SELECTIE

Vul aan: Het totaal aantal vrijwilligers in de organisatie is de laatste 3 jaar...

- toegenomen
- stabiel gebleven
- afgenomen

Vul aan: Het totaal aantal taken voor vrijwilligers in de organisatie is de laatste 3 jaar...

- toegenomen
- stabiel gebleven
- afgenomen

Welke activiteiten werden de afgelopen 3 jaar ondernomen om vrijwilligers te werven? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- Er werden geen speciale inspanningen geleverd om vrijwilligers te werven
- Informatiebijeenkomsten voor potentiële vrijwilligers
- Kennismakings- en selectiegesprekken voor potentiële vrijwilligers
- Algemene wervingscampagne via externe communicatiewegen (vb. krant, radio, vacaturedatabank)
- Algemene wervingscampagne via interne communicatiewegen (vb. folders, mondeling via familie en vrienden, bericht op website)
- Wervingscampagne bij een specifieke doelgroep
- Andere: _____

Hieronder vindt u een aantal uitspraken rond werving van vrijwilligers. Duid diegene aan die van toepassing zijn voor uw organisatie.

- We moeten meer inspanningen doen om nieuwe vrijwilligers te vinden
- Wervingscampagnes zijn erg duur
- De laatste wervingsactie had het gewenste succes
- Wij moeten niet werven, de vrijwilligers vinden zo hun weg naar onze organisatie

Hieronder vindt u een aantal uitspraken rond selectie van vrijwilligers. Duid diegene aan die van toepassing zijn voor uw organisatie.

- Er gebeurt geen selectie van vrijwilligers, iedereen is welkom
- Voor specifieke taken zijn selectiecriteria vastgelegd
- We weigeren potentiële vrijwilligers wanneer ze niet aan onze kwaliteitseisen voldoen
- We hebben een hele selectieprocedure (vb. opleiding, weekend) waarna we beslissen
- We selecteren niet, maar voorzien wel een proefperiode
- Er bestaan regels en procedures om vrijwilligers de deur te wijzen
- Onze bestaande groep vrijwilligers heeft de grootste zeg bij de selectie
- De selectie is uitsluitend een zaak van de betaalde medewerkers

18. REGISTRATIE

Beschikt de organisatie over een registratiesysteem voor de vrijwilligers (vb. een database)?

- Nee
- Ja, op papier
- Ja, digitaal

Indien ja, welke informatie is hierin aanwezig? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- Persoonsgegevens (vb. naam, adres, telefoonnummer, mail)
- Beschikbare werktijden, deskundigheden, vaardigheden, persoonlijke belemmeringen e.d.
- Activiteiten, werkroosters en aanwezigheidslijsten
- Andere: _____

Indien ja, waarvoor gebruikt de organisatie de geregistreerde gegevens? Geef minstens drie voorbeelden waarbij de geregistreerde gegevens gebruikt worden.

19. AFSPRAKEN, VERZEKERINGEN EN VERGOEDINGEN

Worden er bij het aangaan van het engagement van de vrijwilliger afspraken gemaakt tussen de organisatie en de vrijwilliger? Er is slechts één antwoord mogelijk.

- Ja, de afspraken worden schriftelijk vastgelegd
- Ja, er worden mondeling afspraken gemaakt
- Nee, er worden geen afspraken gemaakt tussen de organisatie en de vrijwilliger

aarover worden afspraken gemaakt met de vrijwilliger? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- Over de taakuitvoering zelf
- Over de na te leven regels (huishoudelijk reglement, wat in geval van ziekte, afwezigheid)
- Over de deelname aan vergaderingen en/of andere informatiemomenten
- Over het al dan niet verplicht volgen van vorming
- Over de manier waarop we de vrijwilligers opvolgen (feedback, evaluatie,...)
- Over de geheimhoudingsplicht
- Over het feit dat de vrijwilligers zich loyaal moeten opstellen t.a.v. de organisatie
- Over het feit dat de vrijwilligers verzekerd zijn
- Over het feit dat de vrijwilligers al dan niet een kostenvergoeding ontvangen
- Over bij wie ze terecht kunnen in geval van opmerkingen, problemen, conflicten

Welke verzekeringen worden door de organisatie voorzien voor alle vrijwilligers? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- Er worden geen verzekeringen voorzien
- Verzekering Burgerlijke Aansprakelijkheid
- Verzekering Rechtsbijstand
- Verzekering Lichamelijke Ongevallen
- Verzekering voor schade aan materiaal van vrijwilligers (vb. fototoestel of laptop)
- Andere: _____

Wordt er een vergoeding uitbetaald aan de vrijwilligers? Indien meerdere antwoorden voorkomen, duid het meest voorkomende antwoord aan.

- Nee, onze vrijwilligers ontvangen geen vergoeding
- Ja, onze vrijwilligers ontvangen een vergoeding in natura (vb. filmtickets, T-shirt, gratis toegang)
- Ja, onze vrijwilligers ontvangen een forfaitaire kostenvergoeding
- Ja, onze vrijwilligers ontvangen een reële kostenvergoeding

20. INFORMATIE EN COMMUNICATIE

Hieronder vindt u een aantal uitspraken rond informatie en communicatie. Duid diegene aan die van toepassing zijn voor uw organisatie.

- De vrijwilligers worden tijdig op de hoogte gebracht van het reilen en zeilen in de organisatie
- We hebben een nieuwsbrief of tijdschrift speciaal voor onze vrijwilligers
- Op onze website is een apart gedeelte voor vrijwilligers voorzien
- Wij organiseren minstens 1x per jaar een informatiedag voor alle vrijwilligers (eventueel gekoppeld aan een andere activiteit)
- Soms is het niet duidelijk voor onze vrijwilligers wat er precies van hen verwacht wordt
- We krijgen regelmatig mails of telefoons met vragen van onze vrijwilligers
- Onze vrijwilligers willen niet teveel belast worden met extra informatie

21. INSPRAAK

Hieronder vindt u een aantal uitspraken rond inspraak. Duid diegene aan die van toepassing zijn voor uw organisatie.

- Vrijwilligers hebben inspraak in het beleid van de organisatie
- Vrijwilligers hebben inspraak in de uitvoering van het vrijwilligerswerk zelf
- Het is belangrijk dat vrijwilligers inspraak krijgen
- Inspraak van de vrijwilligers is bij ons structureel ingebouwd

Op welke manieren wordt inspraak van vrijwilligers gerealiseerd in de organisatie? Geef voorbeelden.

22. VORMING

Hieronder vindt u een aantal uitspraken rond vorming (opleiding) voor vrijwilligers. Duid diegene aan die van toepassing zijn voor uw organisatie.

- Elke nieuwe vrijwilliger moet een verplichte training volgen vooraleer hij/zij van start mag gaan
- We organiseren regelmatig workshops om onze vrijwilligers bij te scholen
- We organiseren zelf meerdaagse vormingscursussen voor onze vrijwilligers
- Elke vrijwilliger moet zich op geregelde tijdstippen bijscholen
- Alle vorming wordt gratis aangeboden aan onze vrijwilligers
- We organiseren zelf geen vorming, maar onze vrijwilligers kunnen vorming volgen die georganiseerd wordt door een andere organisatie
- Wij bieden een financiële tussenkomst voor de vrijwilligers die elders vorming willen volgen
- Geen van bovenstaande uitspraken zijn van toepassing op onze organisatie

Welke andere vormen van vorming worden aan de vrijwilligers aangeboden?

23. COACHING EN BEGELEIDING

Hieronder vindt u een aantal uitspraken rond coaching en begeleiding van vrijwilligers. Duid diegene aan die van toepassing zijn voor uw organisatie.

- De organisatie beschikt over een uitgewerkt vrijwilligersbeleid(splan)
- Er is minstens één persoon die zich uitsluitend met de vrijwilligers bezighoudt
- Elke vrijwilliger heeft een specifieke contactpersoon waar hij/zij terecht kan
- De begeleiding van vrijwilligers gebeurt hoofdzakelijk in groep (vb. overlegmomenten)
- De begeleiding van vrijwilligers gebeurt voornamelijk individueel (vb. informele babbel, functioneringsgesprek,...)
- We begeleiden de uitvoerende vrijwilligers anders dan de beleidsvrijwilligers
- We peilen regelmatig naar de tevredenheid van de vrijwilligers
- Wij leiden de tevredenheid van onze vrijwilligers af uit het feit dat hun engagement reeds jaren loopt
- Onze vrijwilligers worden op geregelde tijdstippen geëvalueerd
- We bieden hulp aan vrijwilligers met een probleem in de persoonlijke levenssfeer

24. PROBLEMEN EN CONFLICTEN

Hieronder vindt u een aantal uitspraken rond problemen en conflicten. Duid diegene aan die van toepassing zijn voor uw organisatie.

- We tillen niet zo zwaar aan problemen, ze gaan vanzelf wel over
- Wij zijn de problemen voor (we grijpen in van zodra we merken dat er iets schort)
- Er zijn dikwijls spanningen
- Bij een conflict wordt altijd eerst geluisterd naar beide partijen
- We hebben een conflictbemiddelaar
- Conflicten worden altijd beslecht in het voordeel van onze vrijwilligers
- We hebben een verfijnde conflictprocedure uitgewerkt op papier
- We hebben nog nooit noemenswaardige problemen gehad
- Er zijn al vrijwilligers opgestapt als gevolg van een (onoplosbaar) conflict
- Een vrijwilliger die zelf tot spanningen aanleiding geeft (ruzie stoken met andere medewerkers, engagement niet behoorlijk realiseren) wordt zonder pardon aan de deur gezet

Welke acties heeft de organisatie de afgelopen 3 jaar ondernomen om spanningen en/of conflicten uit de weg te ruimen? Schets aan de hand van een voorbeeld.

25. MOTIVATIE EN WAARDERING

Op welke manieren gebeurt de waardering van vrijwilligers in uw organisatie? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- Een welgemeende schouderklop
- Aandacht voor informele, eerlijk open contacten
- Bijzondere aandacht voor de vrijwilligers op de website, het tijdschrift en/of andere communicatiemedia
- Bedankingen voor mensen die x aantal jaar actief zijn
- Aangenaam maken van bijeenkomsten door een hapje en een drankje te voorzien
- (Nieuwjaars)receptie, etentje of feest voor alle vrijwilligers
- Attentie/cadeautje om vrijwilligers te bedanken (vb. met Sinterklaas)
- Een kaartje bij ziekte, familiale gebeurtenissen, een verjaardag
- Consequent toepassen van vergoedingssysteem
- Andere: _____

26. ANDERE VORMEN VAN ONDERSTEUNING

Ondersteunt de organisatie de vrijwilligers nog op andere manieren?

27. ONDERSTEUNINGSBEHOEFTE

Welke onderwerpen moeten door uw organisatie de komende 3 jaar in ieder geval aangepakt worden?

Geef maximaal 3 antwoorden.

- Werving van vrijwilligers
- Aanspreken van nieuwe vrijwilligersgroepen (vb. jongeren)
- Begeleiding van vrijwilligers
- Verloop van vrijwilligers
- Deskundigheidsbevordering van vrijwilligers
- Onkostenvergoedingen voor vrijwilligers
- Verzekeringen voor vrijwilligers
- Promotie en/of betere voorstelling van de organisatie
- Samenwerking met andere organisaties instellingen en partners
- Ontwikkeling en organisatie van nieuwe activiteiten/diensten
- Financiering van de werking

- Logistieke ondersteuning
- Samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten
- Aanpassing aan nieuwe wetgeving betreffende de rechten van de vrijwilliger
- Andere: _____

Onder koepels, federaties of bonden verstaan we de structuren die diensten (concrete adviesfunctie, belangenbehartiging, samenwerking,...) verlenen aan afdelingen, deelorganisaties of andere organisaties, al dan niet via een (betalend) lidmaatschap of organische verbondenheid. Valt uw organisatie onder deze categorie?

- Nee (Indien nee, ga naar deel 3)
- Ja

2.2 ONDERSTEUNING LIDORGANISATIES/AFDELINGEN (enkel voor koepels, federaties of bonden)

28. KOEPELS, FEDERATIES OF BONDEN ALGEMEEN

Hoeveel lidorganisaties en/of afdelingen doen beroep op jullie diensten?

- _____ lidorganisaties
- _____ afdelingen

Geeft de koepel, federatie of bond ondersteuning aan haar lidorganisaties/afdelingen op het vlak van vrijwilligers(werk)?

- Nee (Indien nee, ga naar vraag 30)
- Ja

29. ONDERSTEUNING LIDORGANISATIES/AFDELINGEN

Op welke wijzen tracht de koepel, federatie of bond informatie te verstrekken aan haar lidorganisaties/afdelingen? Duid aan wat van toepassing is. Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- Uitgeven of verspreiden van brochures, folders en/of publicaties over thema's die aan het vrijwilligerswerk gerelateerd zijn
- Verspreiden van informatie over de wet betreffende de rechten van de vrijwilliger
- Aanbieden van dossiers en achtergrondinformatie ten behoeve van vrijwilligers die vanuit hun lidorganisatie/afdeling in een adviesraad zetelen
- De website (of een specifieke rubriek) speelt in op specifieke vragen m.b.t. vrijwilligerswerk
- Lidorganisaties/afdelingen kunnen ten alle tijde met hun vragen over vrijwilligerswerk bij ons terecht
- Vragen m.b.t. vrijwilligerswerk sluizen we door naar meer gespecialiseerde diensten

Op welke wijzen tracht de koepel, federatie of bond haar lidorganisaties/afdelingen te begeleiden in de vrijwilligerswerking? Duid aan wat van toepassing is. Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- Er is een educatieve medewerker die de lidorganisaties/afdelingen begeleidt
- Begeleiding bij het opzetten van een vrijwilligersbeleid (vb. advies geven, model voor vrijwilligersbeleid)
- Begeleiding bij het opzetten van wervingsacties
- Begeleiding bij het streven naar meer diversiteit van vrijwilligers (vb. meer jongeren, meer ouderen, meer allochtonen, meer...)
- Begeleiding bij het opzetten van een samenwerking met (lokale) overheden
- Organisatie van cursussen, workshops en/of studiedagen waarin ook het 'werken met vrijwilligers' aan bod komt
- We voorzien een aparte opleiding voor de bestuursvrijwilligers
- We helpen de lidorganisaties/afdelingen bij het afhandelen van administratieve aangelegenheden (opvolgen vzw wetgeving, subsidiedossiers,...)
- Belangenbehartiging van vrijwilligers(werk)

Wanneer de koepel, federatie of bond vragen krijgt omtrent vrijwilligerswerk, waar zoekt u dan een antwoord? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- We hebben zelf veel expertise in huis, zeker ook op het vlak van vrijwilligerswerk
- We stellen vragen omtrent vrijwilligerswerk rechtstreeks aan de overheid
- We wenden ons met specifieke vragen tot de steunpunten vrijwilligerswerk
- We gaan geregeld te rade bij andere structuren m.b.t. bijzondere vraagstukken omtrent vrijwilligerswerk
- We besteden weinig aandacht aan het vrijwilligerswerk: de lidorganisaties/afdelingen kunnen voldoende hun plan trekken

Hieronder worden een aantal stellingen geformuleerd. Duid die stellingen aan waarvan de koepel, federatie of bond de mening deelt.

- Binnen onze sector is er zeker één organisatie/structuur die het vrijwilligerswerk in alle dimensies consequent opvolgt
- Onze koepel, federatie, bond doet meer dan gelijkaardige koepels, federaties en bonden om de lidorganisaties/afdelingen te ondersteunen

- De steunpunten vrijwilligerswerk bieden meerwaarde voor het vrijwilligerswerk
- www.vrijwilligerswerk.be is een website met informatie en databank over het vrijwilligerswerk. De inhoud van die site is relevant
- De federale overheid legt teveel lasten op aan de lidorganisaties/afdelingen die dagdagelijks vrijwilligers inschakelen
- Met de wet betreffende de rechten van de vrijwilliger, laat de overheid zien dat ze het vrijwilligerswerk effectief ondersteunt
- De Vlaamse gemeenschap doet enorm veel inspanningen voor het vrijwilligerswerk
- De overheid dient meer middelen ter beschikking te stellen opdat de lidorganisaties/afdelingen die op ons beroep doen, beter gediend kunnen worden

Wat zijn voor u de belangrijkste uitdagingen binnen het eigen werkveld (organisatie, sector...) m.b.t. de ondersteuning van het vrijwilligerswerk?

DEEL 3: ONDERSTEUNING DOOR ANDEREN

3.1 EXTERNE ONDERSTEUNING

30. ONDERSTEUNENDE INSTANTIES

Hieronder vind je een lijst van instanties die ondersteuning zouden kunnen bieden op vlak van vrijwilligers(werk).

Van welke heb je al gehoord of weet je dat ze ondersteuning bieden op vlak van vrijwilligers(werk)?

Aan welke heb je al hulp of informatie gevraagd? Van welke heb je al hulp of informatie gekregen?

	Al van gehoord	Hulp of info gevraagd	Hulp of info gekregen
The European Volunteer Centre (CEV)			
Hoge Raad voor Vrijwilligerswerk			
Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk			
Provinciaal Steunpunt Vrijwilligerswerk			
Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten			
Koning Boudewijnstichting			
Kom uit uw Kot			
Eigen koepel, federatie of bond			
Collega-organisaties			
Federale overheid			
Vlaamse overheid			
Provinciale overheid			
Lokale overheid			
Politici			
Internet			
Andere: _____			

31. EXTERNE ONDERSTEUNINGSVORMEN

Voor welke van onderstaande ondersteuningsvormen heeft uw organisatie al beroep gedaan op de kennis en expertise van een externe organisatie? Gebeurde deze ondersteuning tegen betaling?

Bodde deze externe ondersteuning een meerwaarde voor de werking?

	Hulp of info van externe organisatie?	Tegen betaling?	Bodde de dienst/info meerwaarde?
Deskundigheidsbevordering (vb. workshops, cursussen, trainingen) voor vrijwilligers			
Motivatief en waardering van vrijwilligers			
Verloop van vrijwilligers			
Begeleiding van vrijwilligers (inclusief bestuursvrijwilligers)			
Samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten			
Stimuleren en promoten van vrijwilligerswerk in onze organisatie			
Werving van vrijwilligers (inclusief bestuursvrijwilligers)			
Vacaturendatabank voor vrijwilligers			
Organisatie van een beurs waar organisaties zich kunnen voorstellen			
Juridische ondersteuning			
Wet- en regelgeving rond vrijwilligers(werk)			
(Collectieve) verzekering voor vrijwilligers			
Deskundigheidsbevordering voor organisaties			
Onkostenvergoedingen voor vrijwilligers			
Informatie en advies i.v.m. subsidies			
Informatie en advies i.v.m. sponsoring en fondsenwerving			
Bemiddeling tussen vrijwilliger en organisatie			
Conflicthantering			
Bemiddeling overheid en organisatie			
Samenwerking met andere organisaties, instellingen en partners			
Begeleiding i.v.m. organisatorische vraagstukken			
Visieontwikkeling rond vrijwilligerswerk			
Opzetten en opvolgen van projecten			
Documentatie over vrijwilligerswerk (vb. publicaties van onderzoek)			
Onderzoek van vrijwilligers (vb. bevraging)			

32. FINANCIËLE ONDERSTEUNING

Wat waren de belangrijkste inkomsten van de organisatie voor het jaar 2006? Geef voor elke vorm van inkomsten het percentage van het totale beschikbare budget.

- Jaarlijkse structurele subsidies van federale of Vlaamse overheid _____ %
- Jaarlijkse structurele subsidies van provinciale of lokale overheid _____ %
- Project- of incidentele subsidies van federale of Vlaamse overheid _____ %
- Project- of incidentele subsidies van provinciale of lokale overheid _____ %
- Subsidies van de Europese Unie _____ %
- Lidgelden _____ %
- Sponsoring _____ %
- Schenking door particulieren, bedrijven of andere organisaties _____ %
- Fondsenwerving en inkomsten door verkoop _____ %
- Aangerekende diensten _____ %
- Andere inkomsten: _____ %
- Totaal 100 %

33. ONDERSTEUNING DOOR DE OVERHEID

Bent u tevreden over de ondersteuning die de overheid momenteel biedt op vlak van vrijwilligerswerk?

Duid die uitspraken aan waarvan uw organisatie vindt dat ze waar zijn.

- De overheid kan mij geen antwoord geven op vragen die ik heb rond vrijwilligers/vrijwilligerswerk
- De overheid verstrekt voldoende informatie over het thema vrijwilligers
- De overheid verstrekt voldoende informatie rond de wet betreffende de rechten van de vrijwilliger
- De jongste jaren is de ondersteuning van vrijwilligers(werk) door de overheid verbeterd
- De overheid zou meer ondersteuning moeten bieden
- De overheid bemoeit zich te veel met de organisatie

Over welke overheid bent u het meest tevreden? Er is slechts één antwoord mogelijk.

- Federale overheid
- Vlaamse overheid
- Provinciale overheid
- Lokale overheid

Op welke terreinen zou het beleid en de werkwijze van de overheid verbeterd kunnen worden voor uw organisatie? Geef maximaal 3 antwoorden.

- (Collectieve) verzekering voor vrijwilligers
- Huisvesting en andere praktische faciliteiten
- Aandacht en waardering van het werk van de organisatie
- Stimuleren en promoten van vrijwilligerswerk
- Vorming van vrijwilligers
- Overleg tussen de lokale overheid en de vrijwilligersorganisaties
- Informatieverstrekking rond de nieuwe wet op het vrijwilligerswerk
- Ter beschikking stellen van financiële middelen
- Procedure voor subsidies
- Administratie
- Andere: _____

34. SLOT

Indien u nog bemerkingsen, vragen of commentaar heeft dan kan u die hier nog kwijt.

Bedankt voor uw medewerking!

OVERZICHT VAN DE DEELNEMENDE ORGANISATIES

11 juli komitee Schoten vzw – 11.11.11 - Koepel van de Vlaamse Noord-Zuidbeweging – 23ste Sint-Jacobus Gidsen – AAK vzw – Aandacht, voor volwassenen met adhd – Adrenaline vzw – AIR Antwerpen – Algemeen Ziekenhuis Sint-Maarten Mechelen-Duffel – ALS Liga België vzw – Amitié - OxfamWereldwinkel Zutendaal vzw – Amnesty International Vlaanderen vzw – Animo Kapellen – Auxilia vzw – AZ Sint-Augustinus – Bautershof vzw – BC Dennenhof – Bewonersgroep 't Dokske vzw – Blindenzorg Licht en Liefde – BOKS vzw – Bouworde vzw – BRONKS jeugdtheater – bru-TAAL vzw – Campus Zonnebloem OCMW Gent – CAW De Kempen – CAW De Kempen afdeling Slachtofferhulp – CAW Midden West-Vlaanderen – CAW Regio Vilvoorde – CAW Waasland – CC Beringen – CC Stroming – Centrum Basiseducatie Hasselt vzw – Chiro Malderen – Chiro Sint-Monulfus en Gondulfus – Chirojongens Londerzeel-Centrum – Chirojongens Rooierheide – CircusVLO vzw – Corporate Funding Programme – Creatief vzw – Cultuurcentrum Zwaneberg – Cultuurdienst stad Halle – Cursuscentrum – Dagcentrum De Zonnebloemen – De Berken – De Kunstvrienden – De Lage Drempel – De Mick – De Olijfboom vzw – De regenbOog vzw – De Sloep – De Speelbrug vzw – De Zon Linkeroever – Departement Onderwijs en Opvoeding Stad Gent – Dienst Welzijn Stad Leuven – Dienstencentrum De Vlaschaard – Dienstencentrum Maria-ter-Heidehove – Dienstencentrum St.-Oda – Dijlehof – Djapo vzw – DVC De kogge – DVC Het Zwart Goor – DVC Sint Jozef – DVC Zevenbergen – Edegems Volkskunstkomitee vzw – EGMP Antwerpia – Erfgoedcel Mechelen – Extra City – Familiares de Dunis vzw – FV Speelpleinwerking Zomergem – Gastvrij St.Truiden vzw – Geels Roemeniëkomitee vzw – Gemeentebestuur Brecht – Gemeentebestuur Edegem – Gemeentebestuur Zwijndrecht – Gemeentelijke Speelpleinwerking Groot-Zedelgem vzw – Geneeskunde voor het Volk Genk – Gewest Kroinjel, Chirojeugd Vlaanderen – Gezinsbond Deerlijk – Groendienst Stad Gent – Grote Routepad – Heide velden vzw – Het Tweede Leven vzw – Het Vlaamse Kruis Boechout – Het Vlaamse Kruis Schoten – Homes Albert Carlier van Zonnehoeve vzw – Huize Monnikenheide vzw – Humanistische Jongeren vzw – Instuifandante vzw – ISIS vzw – Ispahan vzw – Jeugd 2000 vzw – Jeugd Rode Kruis – Jeugd vzw – Jeugddienst Bornem – Jeugddienst Don Bosco vzw – Jeugddienst Nijlen – Jeugdhuis Kroenkel – Jeugdhuis Pagode – Jeugdhuis TEL 18 – JOC 't Scharnier – Jongerenanimatie vzw – Kazou Midden-Vlaanderen regio Vlaamse Ardennen – Kinderdienst vzw – Koninklijk Sint-Maartensjeugdkoor – Koninklijke Belgische Balletschool Josée Nicola – KSJ-KSA-VKSJ – KVG-Vorming vzw – KWB Gierle – KWB Mol-Centrum – Landelijke Thuiszorg – Leesweb vzw (Project de Boekenkaravaan) – LIDOA (Limburgse dienst voor oppas en assistentie) – LINC vzw – Mano Mundo – Mensen In Nood Geel – Mensen met tijd – Metawonen vzw – Minder Mobielen Centrale Groot-Putte – Mixed – Nationaal Komitee Weekendverblijven vzw – Netwerk Bewust Verbruiken vzw – OC Sint-Ferdinand – OCMW Alken – OCMW Bornem – OCMW Heist-op-den-berg – OCMW Herentals – OCMW Sint-Niklaas Vrijwilligerswerking – OCMW Vosselaar – OCMW Wervik – Oikonde Mechelen vzw – OLVE-Orkest vzw – Open Kamp Antwerpen – Openbaar Psychiatrisch Ziekenhuis Geel – Openbare Bibliotheek Middelkerke – Oranje vzw – Organisatie Aanvullende Thuiszorg Houthalen-Helchteren (OATHH) – Oxfam-Solidariteit Mechelen – OxfamWereldwinkels vzw – Pandora – Patient gericht Vrijwilligerswerk M.S en neurologisch revalidatiecentrum Overpelt – PC Bethanië – Plan België – Projecthuis De Dreef – Psylos vzw – Red De Voorkempen – Responsible Young Drivers – Responsible Young Drivers, afdeling Limburg – Rode Kruis Ziekenhuisbibliotheken vzw – Rudolf Steineracademie vzw – Ruggensteun vzw – Rusthuis OCMW Hoogstraten – RVH Wedbos – RVH Zonnestraal – RVT Immaculata OCMW Edegem – Scouts en Gidsen Baden-Powell – Scouts en Gidsen gouw West-Brabant – Seniorendienst Stad Gent – Seniorenoppasdienst – Seniornet Vlaanderen – Servicedienst Ouderenzorg vzw – Sociaal Centrum Mechelen - Lokaal Steunpunt Vrijwilligerswerk vzw – Sociale dienst Stad Geel – Speel-o-theek De Rinkelbel vzw – Speelplein Bartje vzw – Speelpleinen en CKG's voor Groot-Antwerpen vzw – SPK vzw – Sportraad Huldenberg – SPW De Kei – Stadsbestuur Mortsel – Stedelijke Minder Mobielen Centrale – Stoomcentrum Maldegem vzw – 't SAS – Űze Plekke vzw – Vakantiegoegens – VCOV – Vereniging voor Hepatitis C patiënten – Vereniging Voor Verlegen Mensen (VVM) – VFG – VIA vzw – Vivès vzw – Vlaams Verbond voor Gepensioneerden vzw – Vlaamse Dienst Speelpleinwerk vzw – Vlaamse Esperantobond vzw – Vlaamse Ju-Jitsu Federatie – Vlaamse Reddingscentrale – VOC Opstap vzw – Vormingplus Limburg – VPPK vzw – Vriendendienst REKEM – Vrijwilligerswerking lokale dienstencentra OCMW Genk – VVVKB Heiveld Opwijk Kindergroep en Jeugdgroep – Warm Hart - Houthalen vzw – Wel Jong Niet Hetero vzw – Wereldwerkgroep 11.11.11 Marke – Werkgroep Onthaal vzw – Wijk Ter Heide – Woon- en zorgvoorziening Bloesemhof – WZC De Hoge Heide – WZC De Regenboog – Youth For Understanding vzw YFU – Zicht op Cultuur Licht en Liefde – Ziekenzorg CM Roeselare-Tielt – Ziekenzorg CM vzw – ZNA Joostens – Zomer van Antwerpen vzw – Zorg-Inzicht – Zusterhof campus Hadschot – Zwerfkat in Nood II vzw

OVERZICHT VAN DE GEÏNTERVIEWDEN

De interviews werden afgenomen in het kader van het onderzoeksproject *Volunteering across Europe (SPES)*.

- | | |
|--|----------------------------------|
| • 11.11.11. | Luc Callaerts |
| • Bond Beter Leefmilieu | Nicolas De Baere en Lode Conings |
| • Bond zonder Naam | Anniek Gavriilakis |
| • Federatie Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen vzw | Pieter van Waeyenberge |
| • Kazou | Kurt Janssens |
| • Kifkif vzw | Dany Neudt |
| • Opendoek vzw | Bernard Soenens |
| • Rode Kruis Vlaanderen | Tuur Hoste |
| • Talent op Wieltjes | Marleen Kauwenbergs |
| • Scouts en Gidsen Vlaanderen | Rudy Verhoeven en Annelies Daems |
| • Seniorencentrum Brussel | Gerda Van Mercken |
| • Vlaamse Atletiekliga | Willy Pennoit |

GERAADPLEEGDE BRONNEN

- CENTRO DI SERVIZIO PER IL VOLONTARIATO DEL LAZIO (SPES), (2004) *Volunteering Across Europe: Organisations, promotion, participation, Spain, France, United Kingdom, the Netherlands, Poland, Czech Republic, Italy*, SPES, Rome, 288 p.
- DEFOURNY, J., e.a. (2005), *Het verenigingsleven in België: een kwalitatieve en kwantitatieve analyse*. Koning Boudewijnstichting, Brussel, 92 p.
- GODEMONT, J., GOYVAERTS, K., MARYNISSEN, R. (2006), *De vergrijzing verzilverd? Een verkennend onderzoek naar ouderen in het Vlaamse vrijwilligerswerk*. Steunpunt Gelijkekansenbeleid, Consortium Universiteit Antwerpen en Universiteit Hasselt, Antwerpen, 217 p.
- HAMBACH, E. (2007), *Goed gekend: De wet betreffende de rechten van de vrijwilliger*. Uitgave in samenwerking met de steunpunten vrijwilligerswerk, Antwerpen, 28 p.
- HAMBACH, E., CLAASSENS, H.R. (2006), *Eindrapport verzekeringen en vrijwilligerswerk*. In opdracht van de Vlaamse Gemeenschap, Antwerpen, 80 p.
- HATSE, I., TIJSKENS, E., HAMBACH, E., REDIG, G. (2003), *Niet zomaar: over vrijwilligers(werk) in Vlaanderen anno 2003*, Koning Boudewijnstichting, Brussel, 271 p.
- PLAS, H., TIJSKENS, E. (2004), *Lokaal ondersteuningsbeleid voor vrijwillig engagement in Vlaanderen en Brussel*. Provinciale Steunpunten Vrijwilligerswerk en Het Punt vzw, Brussel, 78 p.
- APS, Vrind Rapport 2001, aps.vlaanderen.be
- CIVIQ, Instituut vrijwillige inzet Nederland, www.civiq.nl
- VAN DALE, online woordenboek, www.vandale.be
- VRIJWILLIGERSWERK, Provinciale Steunpunten Vrijwilligerswerk, Het Punt vzw, VSVw vzw, www.vrijwilligerswerk.be
- VLAAMS STEUNPUNT VRIJWILLIGERSWERK vzw, www.vrijwilligersweb.be

Colofon

ONDERSTEUNING IN HET VRIJWILLIGERSWERK(VELD) EEN KWALITATIEF EN VERKENNEND ONDERZOEK

Dit eindrapport werd opgesteld naar aanleiding van het realiseren van een betere kennis m.b.t. de ondersteuningssystemen in het vrijwilligerswerk.

Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk vzw

REDACTIE:

Eva Hambach

Els Vanleene

UITVOERING PROJECT

(samenstelling vragenlijst, verwerking resultaten, interviews bevoorrechte getuigen)

Els Vanleene

MET DANK AAN:

Koen Bosmans

Hilde Wijnandt

LAY-OUT:

X-oc, Borgerhout

Maart 2007

De inhoud van dit eindrapport is eigendom van Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk vzw.

Niets uit deze uitgave mag worden veelevoudigd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, microfilm, geluidsband of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk vzw.