

---



# THINK VOLUNTEER

BEGELEIDEND DOCUMENT

05/01/2021



DIDI DE VOS & RUBEN FUKUR  
EINDOPDRACHT BACHELOR SOCIAL WORK

---

# OP WEG NAAR VERANTWOORD VRIJWILLIGERSWERK

## BEGELEIDEND DOCUMENT

Auteurs	Didi de Vos (343126) & Ruben Fukur (327575)
Datum	5 januari 2021
Opleiding	Bachelor Social Work Voltijd
School	Academie voor Sociale Studies, Hanzehogeschool Groningen
Onderdeel	Eindopdracht Advies SSVB20EO
Opdrachtgever	Think Volunteer
Begeleider opdrachtgever	Mirthe Kroeze
Begeleidende docent	Mirabelle Schaub-de Jong
Aantal woorden	6967



## VOORWOORD

Het begeleidend document dat voor u ligt is ontstaan door onze betrokkenheid bij vrijwilligerswerk in ontwikkelingslanden. Wij hebben beide ervaren hoe belangrijk vrijwilligerswerk is in deze landen, maar ook wat er allemaal bij komt kijken om dit zo verantwoord mogelijk te doen. Wij hebben een ontwerponderzoek verricht in opdracht van de stichting Think Volunteer naar hoe een vrijwilliger verantwoord vrijwilligerswerk kan doen met een positieve impact. Dit ontwerponderzoek is tevens de eindopdracht die wij uitvoeren vanuit de opleiding Social Work aan de Hanzehogeschool te Groningen.

Als lerende en beginnende professionals zijn wij dit ontwerpproces ingegaan. Omdat wij zo nauw betrokken zijn bij dit onderwerp gingen wij vlot van start. Al snel werd duidelijk dat het onderzoekstraject anders verliep dan wij gewend waren. Door een onderzoekende houding aan te nemen zijn wij met hier en daar een hobbel tot een eindproduct gekomen met daarin een advies voor Think Volunteer.

Voor de totstandkoming van dit het advies willen wij de opdrachtgever van Think Volunteer, Mirthe Kroeze, bedanken voor het meedenken en het sparren over de richting die we op konden gaan. Daarnaast willen wij onze begeleidend docent, Mirabelle Schaub-de Jong bedanken voor haar ondersteuning en feedback tijdens dit proces. Ook willen wij onze studiegroep bedanken voor het kritisch kijken naar onze stukken die wij tijdens het proces gedeeld hebben. Tot slot bedanken wij de oud-vrijwilligers die wij geïnterviewd hebben voor het product en de lokale projecten waarmee wij in gesprek zijn geweest.

Wij hopen dat dit advies bijdraagt aan het professioneel handelen van de toekomstige vrijwilliger in ontwikkelingslanden, om zo verantwoord vrijwilligerswerk met een positieve impact te waarborgen.

Veel leesplezier toegewenst!

Ruben Fukur & Didi de Vos



## MANAGEMENTSAMENVATTING

Er is veel negatieve aandacht voor vrijwilligerswerk in ontwikkelingslanden de laatste jaren. Terecht, want vrijwilligerswerk met kwetsbare doelgroepen kan veel negatieve gevolgen hebben. De bewustwording die hierdoor gecreëerd wordt is alleen maar goed. Toch is het ook een trend die alleen maar aan het stijgen is de laatste jaren. Reizen en iets betekenen voor de lokale bevolking, oftewel voluntourism. Deze aandacht en groei is mooi, maar hoe kunnen deze mensen zich zo goed mogelijk inzetten zonder schade te leveren aan deze kwetsbare doelgroepen? Iedereen kan zonder de juiste kennis met deze doelgroepen werken, zonder dat zij weten wat de gevolgen hiervan zijn. Met dit onderzoek willen wij de focus leggen op de positieve impact die geleverd kan worden met vrijwilligerswerk om verantwoord vrijwilligerswerk te waarborgen. Dit advies geeft handvatten aan toekomstige vrijwilligers om het professioneel handelen te verbeteren en het sociaal functioneren van de kwetsbare doelgroepen te bevorderen.

In het eerste hoofdstuk wordt beschreven wat de belangrijkste aspecten in het product zijn en hoe het product gebruikt kan worden. Dit product kan worden gebruikt door de coaches van Think Volunteer gebruikt die vrijwilligers begeleiden tijdens het vrijwilligerswerk. Thema's die hierin naar voren komen zijn onder andere de houding, het handelen en de persoonlijke eigenschappen van de vrijwilliger. Daarnaast wordt hierin beschreven hoe en door wie het product ingezet kan worden.

In hoofdstuk twee wordt de aanleiding, die hierboven al kort is samengevat, verhelderd. In de probleemanalyse wordt het daadwerkelijke probleem helder gemaakt aan de hand van literatuur. Zo zijn er al organisaties die richtlijnen hebben gecreëerd voor het waarborgen van verantwoord vrijwilligerswerk. Toch is er geen toezicht op de uitvoering hiervan en wordt er niets gezegd over de begeleiding tijdens. De doelstelling die uit de aanleiding en probleemanalyse naar voren is gekomen is dat er een product moet komen die handvatten geeft aan de vrijwilliger die bijdragen aan het leveren van een positieve impact voor de kwetsbare doelgroepen waarmee gewerkt wordt.

In hoofdstuk drie staat de informatieverzameling centraal. Er is een veldonderzoek geweest waarin verschillende interviews gedaan zijn met oud-vrijwilligers. Hieruit kwamen verschillende ontwerpeisen die bruikbaar zijn voor het product. Hierin kwamen al snel overeenkomsten naar voren, waarin iedereen stelde dat bepaalde aspecten in de voorbereiding belangrijk zijn en dat een open houding en kwetsbaarheid belangrijke competenties zijn die succeservaringen kunnen bevorderen. Tevens zijn de belangrijkste ontwerpeisen die zijn voortgekomen uit literatuuronderzoek beschreven.

In hoofdstuk vier staan de aanbevelingen met daarin de belangrijkste bevindingen. Het product geeft de belangrijkste onderwerpen weer die belangrijk zijn voor het juist handelen als vrijwilliger en hoe de coach hierin ondersteunt. Wij raden Think Volunteer aan om dit product te implementeren in hun bestaande academy, zoals beschreven in hoofdstuk 1. Dit bestaat uit een coachingstraject van minimaal drie bijeenkomsten. Hierin wordt het handelen, de houding en de persoonlijke eigenschappen van de vrijwilliger besproken om succeservaringen te waarborgen waardoor er een positieve impact geleverd kan worden. Tevens raden wij aan verder onderzoek te doen naar de aspecten die van belang zijn in de voorbereiding van het vrijwilligerswerk en hoe de vrijwilliger bepaalde eigenschappen nog beter kan ontwikkelen.



# INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	3
Managementsamenvatting	4
Begrippenlijst	6
1. Beschrijving advies product	7
2. Aanleiding en doelstelling van het advies	9
2.1 Context	9
2.2 Aanleiding	9
2.3 Probleemanalyse	9
2.3.1 Negatieve gevolgen vrijwilligerswerk	10
2.3.2 Positieve gevolgen vrijwilligerswerk	10
2.3.3 Verantwoord vrijwilligerswerk	11
2.4 Doelstelling	12
2.4.1 Professioneel handelen	12
3. Onderbouwing aanpak en inhoud	13
3.1 Veldonderzoek	13
3.1.1 Gesprek opdrachtgever	13
3.1.2 Interviews	13
3.1.3 Uitkomsten interviews	14
3.1.4 Moreel beraad	17
3.2 Literatuur	17
3.2.1 Beroepscode Sociaal Werk	17
3.2.2 Bestaande werkwijzen	17
3.2.3 Bestaande literatuur	17
3.3 Ontwerpeisen	18
3.4 Evaluatieronde product + prototype product	19
4. Aanbevelingen	20
Literatuurlijst	21
Bijlagen	23
Bijlage 1. Verantwoord vrijwilligerswerk	23
Bijlage 2. Onderbouwing interviews	24
Bijlage 3. Interviewvragen	27
Bijlage 4. Respondenten	30
Bijlage 5. Moreel beraad	31
Bijlage 6. Persoonlijke communicatie	33
Bijlage 7. Beroepscode	34
Bijlage 8. Bestaande werkwijzen	36
8.1 Richtlijnen Better Care Network	36
8.2 Onderzoek Muses	36
Bijlage 9. Onderbouwing analyse interviews	38
Tabel 1	39



# BEGRIPPENLIJST

Hieronder staan de betekenissen van structureel gebruikte begrippen in dit document beschreven om de leesbaarheid van dit document te vergroten.

## **Vrijwilliger**

Een persoon die bepaalde werkzaamheden verricht zonder in dienstverband te zitten (Encyclo, z.d.). In dit document hebben wij het voornamelijk over de toekomstige vrijwilliger die zich gaat inzetten voor kwetsbare doelgroepen in ontwikkelingslanden. Hieronder vallen ook studenten.

## **Vrijwilligerswerk**

Werk dat verricht wordt zonder hiervoor betaald te worden. Meestal voor een algemeen of maatschappelijk belang dat niet ten koste gaat van betaalde banen van de lokale bewoners (Rijksoverheid, z.d.). Het vrijwilligerswerk dat in dit document beschreven wordt is onbetaald werk op vrijwillige basis in ontwikkelingslanden met kwetsbare doelgroepen.

## **Lokale projecten**

Hiermee worden projecten bedoeld die zich inzetten voor de kwetsbare doelgroepen in hun eigen land, stad of dorp. Dit is vaak ontstaan uit een probleem wat binnen een bepaalde omgeving speelt. Dit wordt opgezet door mensen die in de lokale bevolking leven al dan niet in samenwerking met vrijwilligersorganisaties (Think Volunteer, z.d.).

## **Vrijwilligersorganisatie**

Deze organisaties bemiddelen in het vrijwilligerswerk voor toekomstige vrijwilligers en lokale projecten in ontwikkelingslanden. Het aanbod van deze organisaties kan verschillen. Een vrijwilliger kan bij deze organisaties terecht voor vragen etc. omtrent het vrijwilligerswerk en soms worden er hele pakketten aangeboden tegen betaling om de vrijwilliger goed op weg te helpen in het land waar vrijwilligerswerk gedaan wordt (Think Volunteer, z.d.).

## **Kwetsbare doelgroepen**

Met kwetsbare doelgroepen bedoelen we alle doelgroepen waarmee vrijwilligers kunnen gaan werken. Dit kunnen o.a. kinderen in een kindertehuis, opvang voor straatkinderen en/of gezinnen die op straat leven en gehandicapte kinderen (Think Volunteer, z.d.).

## **Positieve impact**

Met impact wordt het gevolg bedoeld van een bepaalde gebeurtenis op iets of iemand (Betekenis definitie, z.d.). Positieve impact komt vaak terug in dit document hiermee worden de positieve gevolgen bedoeld voor de kwetsbare doelgroepen waarmee de vrijwilligers werken.

## **Voluntourism**

Vrijwilligers die voor een bepaalde periode naar het buitenland gaan en kiezen voor een combinatie van reizen en vrijwilligerswerk voor zowel de eigen ontwikkeling als voor het leveren van een bijdrage aan de lokale bevolking (McGloin & Georgeou, 2016).



## 01. BESCHRIJVING ADVIES PRODUCT

Het product dat ontworpen is betreft een coachingstraject voor toekomstige vrijwilligers die zich gaan inzetten in ontwikkelingslanden. Dit advies en het ontwikkelde product is gemaakt in opdracht van vrijwilligersorganisatie Think Volunteer. Het doel van dit onderzoek is om een product te ontwikkelen dat handvatten moet geven aan de vrijwilliger, zodat de vrijwilliger zich op een zo'n goed mogelijke manier gaat inzetten voor de kwetsbare doelgroepen en er een positieve impact geleverd kan worden. Het product draagt bij aan het professioneel handelen van de vrijwilligers en aan het sociaal functioneren van de kwetsbare doelgroepen waarmee gewerkt wordt. In het product ligt de focus op de houding, het handelen, persoonlijke eigenschappen en kwaliteiten die ten grondslag liggen aan succeservaringen binnen het vrijwilligerswerk. Dit heeft als doel het vergroten van een positieve impact in het sociaal functioneren van kwetsbare doelgroepen in ontwikkelingslanden. Dit draagt voor een groot deel bij aan de beroepswaarde sociale duurzaamheid. Tevens draagt het product bij aan sociale innovatie. Hiermee wordt bedoeld dat er wordt bijgedragen aan de ontplooiing van de kwaliteiten van vrijwilligers wat het professioneel handelen versterkt.

### *1. Het belang van het coachingstraject (het product)*

Er zijn jaarlijks veel mensen die vrijwilligerswerk doen in ontwikkelingslanden. Vrijwilligers werken vaak met kwetsbare doelgroepen, waar zij geen ervaring mee hebben (Think Volunteer, 2020). Dit kan schadelijk zijn voor de doelgroepen, zowel op korte termijn als op lange termijn. Dit is te lezen in hoofdstuk 2.1. Dit product moet bijdragen aan de bewustwording hiervan en het handelen verbeteren, zodat er geen onnodige onbewuste schade geleverd wordt aan deze doelgroepen.

### *2. Onderbouwing van het coachingstraject*

Het coachingstraject is opgesteld aan de hand van het onderzoek met de daaruit ontstaande ontwerpeisen. Binnen het coachingstraject zijn de belangrijkste aspecten van het onderzoek in acht genomen, zodat deze behandeld kunnen worden voor, tijdens en na het vrijwilligerswerk. Het product is gericht op de coach ter ondersteuning van de coachingsgesprekken. Binnen deze gesprekken kan de coach alle belangrijke aspecten voortgekomen vanuit het onderzoek behandelen met de vrijwilliger, zodat het professioneel handelen wordt verbeterd. Door de samenwerking tussen de coach en de vrijwilliger wordt er bijgedragen aan een duurzame inbedding van het advies.

### *3. Werkwijze product*

Het product is vormgegeven als stappenplan voor de coaches binnen Think Volunteer. Zodra de coaches de stappen volgen tijdens het traject met de vrijwilligers, worden alle aspecten behandeld die van belang zijn voor het waarborgen van verantwoord vrijwilligerswerk met een positieve impact volgens dit onderzoek. De stappen zijn onderbouwd middels een korte beschrijving en voorbeeldvragen. Daarnaast zijn er formulieren toegevoegd die bruikbaar zijn voor de vrijwilligers om hun coachingsproces bij te houden.

### *4. Inzetbaarheid*

Vanuit het meso-perspectief bekeken kan het product door meerdere organisaties ingezet worden. Think Volunteer werkt aan een platform waarmee toekomstige vrijwilligers geschoold kunnen worden. De Think Volunteer Academy. Het wordt aangeraden om dit product te verwerken en te gebruiken in de academy. Think Volunteer heeft als doel dit platform breed inzetbaar te maken. Zo kunnen andere vrijwilligersorganisaties in de toe-



komst dit platform gebruiken om de inzet van hun toekomstige vrijwilligers te verbeteren. Dit product is dus bruikbaar voor meerdere vrijwilligersorganisaties. Het product is gericht op de academy, zodat de eventuele samenwerkende organisaties gebruik kunnen maken van dit coachingstraject waardoor het bereik groter wordt wat resulteert in doorwerking van het advies.





## 02.

# AANLEIDING EN DOELSTELLING VAN HET ADVIES

### 2.1 Context

Dit onderzoek is verricht in opdracht van de stichting Think Volunteer. Think Volunteer stuurde voorheen vrijwilligers en studenten naar Indonesië voor vrijwilligerswerk, stage, vrije minor of een onderzoek. Op dit moment zit Think Volunteer in een transitie met als voornaamste reden dat er door het coronavirus geen vrijwilligers meer gestuurd kunnen worden naar o.a. Indonesië. Think Volunteer heeft besloten om haar werkzaamheden voort te zetten op een andere manier om toch iets te kunnen betekenen voor de lokale bevolking. De eerdergenoemde werkzaamheden heeft Think Volunteer overgedragen aan haar partner 'Intern Indonesia'. Think Volunteer gaat zich nu inzetten op de volgende gebieden binnen de Think Volunteer Academy:

- Verantwoord vrijwilligerswerk met een positieve impact;
- Het verstrekken van de juiste informatie aan vrijwilligersorganisaties en de vrijwilliger conform verantwoord vrijwilligerswerk met een positieve impact;
- Het aanbieden van voorbereidende cursussen;
- Het in contact brengen van de vrijwilligers wereldwijd;
- Het aanbieden van coaching, supervisie en intervisie aan vrijwilligers en studenten wereldwijd (Think Volunteer, 2020).

De missie van Think Volunteer, zoals in het jaarverslag beschreven, luidt: 'Internationaal reizen en vrijwilligerswerk met een positieve impact motiveren en met een negatieve impact tegengaan'. Hun doel is om een positieve bijdrage te leveren met het zogenoemde 'voluntourism' voor zowel de lokale bevolking als voor de reizigers zelf (Think Volunteer, 2020).

### 2.2 Aanleiding

Voluntourism is steeds meer een trend en valt te zien als een maatschappelijke ontwikkeling (Think Volunteer, z.d.). Steeds meer jongeren willen een reis maken en tegelijkertijd iets goeds doen voor de medemens. Op de website van World Nomads (Duthie, 2018) staat vermeld dat voluntourism één van de snelst groeiende reistrends is. 1,6 miljoen mensen per jaar doen vrijwilligerswerk in het buitenland. Sinds de tsunami in 2004 en de orkaan Katrina in 2005, is deze trend gaan stijgen. Mensen zagen deze hartverscheurende beelden op televisie en wilde iets betekenen in combinatie met een reis. Daarnaast zijn er veel reisorganisaties die zich hier ook voor inzetten. Duthie (2018) zegt hierover dat dit beter overgelaten kan worden aan vrijwilligersorganisaties die hier verstand van hebben. Vroeger was vrijwilligerswerk in ontwikkelingslanden iets wat professionals binnen een bepaald vakgebied uitoefenden in de landen waar dit nodig werd geacht. Tegenwoordig kan iemand zonder ervaring binnen ieder vakgebied in ontwikkelingslanden werk verrichten, zonder dat deze persoon weet wat voor schade er aangericht kan worden (Duthie, 2018).

### 2.3 Probleemanalyse

In een kamerbrief van het ministerie van Buitenlandse Zaken van Minister Kaag (2019) staat beschreven dat de overheid in haar bijdrage aan verantwoord vrijwilligerswerk zich beperkt tot bewustwording van grotendeels de negatieve gevolgen van vrijwilligerswerk. Dit doet het ministerie met name door de informatie die ze hebben zoveel mogelijk te verspreiden. Het waarschuwen van de negatieve effecten van vrijwilligerswerk staat onder andere op de website van Nederland wereldwijd, aldus minister Kaag (2019). Dit wil zeg-



ggen dat er vanuit de overheid, in samenwerking met andere partijen zoals Nederland wereldwijd, bewustwording wordt gecreëerd middels het benoemen van de negatieve gevolgen van vrijwilligerswerk. Ook blijkt uit de kamerbrief dat het ministerie van Buitenlandse Zaken in contact staat met het Better Care Network (hierna te noemen: BCN). Het BCN is actief betrokken bij kinderen zonder ouderlijke zorg (BCN, z.d.). Door middel van samenwerkingen willen zij de hulp aan deze kinderen verbeteren. Ook het BCN wijst de vrijwilliger en de vrijwilligersorganisaties op de negatieve gevolgen van vrijwilligerswerk met kwetsbare kinderen. Think Volunteer is in gesprek geweest met het BCN over de richtlijnen (persoonlijke communicatie, 2019). Hierin kwam vanuit het BCN voornamelijk naar voren wat de negatieve gevolgen zijn van vrijwilligerswerk. Het BCN toonde interesse in de visie van Think Volunteer, maar legt meer de nadruk op de negatieve gevolgen.

### **2.3.1 Negatieve gevolgen vrijwilligerswerk**

Na het onderzoeken van de bestaande problemen van vrijwilligerswerk, om tot een eenduidig probleem te komen voor ons onderzoek, zijn wij erachter gekomen dat vrijwilligerswerk veel negatieve aandacht krijgt. Hiermee wordt bedoeld dat de negatieve gevolgen van vrijwilligerswerk veel meer naar voren komen dan de positieve gevolgen. Zo is UNICEF i.s.m. het BCN een campagne gestart gericht op het stoppen van weeshuistoerisme (UNICEF, 2017). Zij geven hiermee aan dat er veel goede bedoelingen zijn met het doen van vrijwilligerswerk (in dit geval in weeshuizen), maar dat deze bedoelingen vaak negatieve gevolgen hebben voor de kwetsbaren waarmee gewerkt wordt. Zo ontwikkelen kinderen in weeshuizen zich minder goed en is de kans op hechtingsproblematiek aanzienlijk groter dan wanneer zij in een kleinschalig gezinshuis zouden opgroeien. Daarnaast worden weeshuizen opgezet voor het verdienen van geld, omdat het westerse vrijwilligers trekt die donaties doen. Opvallend is dat 80% van de kinderen die in weeshuizen verblijven geen wees zijn. Het opgroeien in een weeshuis en kortstondig contact met onbekwame vrijwilligers leidt vaak tot negatieve gevolgen voor de ontwikkeling van deze kinderen (Stop weeshuistoerisme, z.d.). In een onderzoek van Ebbers (2017) wordt gesteld dat westerlingen vrijwilligerswerk doen om het schuldgevoel van hun eigen rijkdom te verminderen. Tevens wordt er gezegd dat de vrijwilliger voornamelijk zelf kijkt naar wat hij wil doen en dat er niet zozeer gekeken wordt naar wat de lokale bevolking op dat moment nodig heeft. Verder blijkt dat ongeveer 55% van de zendende vrijwilligersorganisaties geen erkende richtlijnen hanteren om verantwoord vrijwilligerswerk te waarborgen (Ebbers, 2017).

### **2.3.2 Positieve gevolgen vrijwilligerswerk**

Uit eigen ervaring binnen het vrijwilligerswerk, hebben wij gezien dat er ook juist positieve gevolgen zijn binnen het vrijwilligerswerk. Een voorbeeld hiervan is dat een vrijwilliger in Indonesië een fundraising heeft georganiseerd voor een project die zich richt op straatkinderen. Met behulp van deze vrijwilliger hebben 3 straatkinderen de mogelijkheid gekregen om een jaar naar school te gaan. In het jaarverslag van Think Volunteer (2020) staat onder andere dat er met behulp van vrijwilligers in een jaar tijd 4 nieuwe educatiecentra bij zijn gekomen voor straatkinderen in Yogyakarta. Daarnaast konden er in dat jaar 120 straatkinderen naar school en konden 60 gezinnen ondersteund worden met het 'parent empowerment' project waarbij de ouder in zijn kracht wordt gezet. Verder zijn een aantal vrijwilligers aan de slag gegaan met een jongen binnen dit project die veel agressie liet zien. Zij hebben met behulp van sociaal werkers een interventie bij hem gedaan waarin hij op een speelse manier zijn emoties leerde herkennen en hier mee om leerde gaan. Dit heeft ervoor gezorgd dat zijn probleemgedrag verminderde. Deze interventie is vervolgens overgedragen aan het lokale team. Ook is er binnen een project 'Sayap Ibu' (een weeshuis) onderzoek gedaan en zijn er aanbevelingen gegeven voor hoe kinderen ondersteund



kunnen worden in hun ontwikkeling en hoe er omgegaan moet worden met hechting om problemen hierin te voorkomen (Think Volunteer, 2020). Daniël Guttentag (2009) beschrijft ook in een onderzoek een aantal positieve kanten van vrijwilligerswerk in het buitenland. Het zorgt voor vriendschappen tussen twee nationaliteiten waardoor er intercultureel begrip kan ontstaan. Dit helpt mee aan het tegengaan van stereotyperingen op lange termijn

### 2.3.3 Verantwoord vrijwilligerswerk

Op de website van het BCN staat, ondanks dat hier in het gesprek tussen hen en Think Volunteer geen sprake van leek, wel informatie over wat de vrijwilliger wel kan doen om bij te dragen aan deze kwetsbare kinderen middels vrijwilligerswerk. Het BCN en haar missie en visie is dan ook bruikbaar voor dit onderzoek. Zo omschrijft het BCN (z.d.) in haar richtlijnen voor het leveren van verantwoord vrijwilligerswerk dat de vrijwilliger op de hoogte is van eventuele hechting van kinderen en vaste verzorgers van belang zijn. Daarnaast benoemen zij dat scholing belangrijk is en dat de vrijwilligers de opgedane kennis overdragen aan lokale professionals die deze zorg voort kunnen zetten. Zij spreken ook van goede begeleiding tijdens deze periode. Als dit goed in acht wordt genomen door de vrijwilligersorganisatie en de vrijwilliger dan kan dit positieve gevolgen hebben (BCN, z.d.).

Verder is er een bestaand product binnen een andere vereniging genaamd Volunteer Correct. Dit product is vormgegeven middels een keurmerk dat bestaat uit richtlijnen (Volunteer Correct, z.d.). Volunteer Correct heeft een transparantie onderzoek verricht naar hoe transparant vrijwilligersorganisaties zijn op hun website en de manier waarop deze organisaties hun producten online presenteren met betrekking tot vrijwilligerswerk. Dit onderzoek zegt niets over het te verrichten vrijwilligerswerk door vrijwilligers. Dit benadrukt Volunteer Correct zelf met klem (Volunteer Correct, z.d.). Daarentegen zijn de richtlijnen gebaseerd op het transparantieonderzoek. Zie bijlage 1 voor verdere uitleg.

Veel organisaties gebruiken hun eigen richtlijnen om vrijwilligerswerk op een verantwoorde manier te laten verlopen. Dus de emotionele schade, zowel kort- als langdurig zoveel mogelijk beperken. Zo heeft het BCN haar richtlijnen, Volunteer Correct haar richtlijnen en de overheid haar beleid gericht op bewustwording. Er is geen eenduidig beleid/product die aan positief vrijwilligerswerk bijdraagt. De opdrachtgever benoemt dat veel organisaties dit op hun eigen manier aanpakken.

Doordat er geen eenduidig beleid is conform vrijwilligerswerk, creëren vele organisaties en de overheid hun eigen beleid. De vraag is, in hoeverre hun beleid getoetst wordt en door wie. Tevens is het de vraag of het toetsen hiervan wel mogelijk is. De overheid zegt dat de verantwoordelijkheid bij de vrijwilliger zelf ligt als het gaat om een goede voorbereiding en oriëntatie (Kaag, 2019). Vanuit de overheid worden geen regels opgelegd waaraan organisaties en vrijwilligers zich moeten houden. Er is nog geen 'oplossing' voor verantwoord vrijwilligerswerk. Dit zou kunnen resulteren in vrijwilligerswerk met een negatieve impact. Er is geen controle op de voorbereiding van vrijwilligers en ook niet of richtlijnen van vrijwilligersorganisaties wel nagestreefd worden.

De kwetsbare doelgroepen in ontwikkelingslanden hebben een hulpvraag en aanvaarden alle hulp die ze kunnen krijgen (persoonlijke communicatie, 2020). Volgens onze opdrachtgever zijn projecten enorm dankbaar voor alle kleine beetjes. Als de vrijwilligers niet goed voorbereid op reis gaan kan dit negatieve gevolgen hebben voor de kwetsbare doelgroepen, zonder dat de vrijwilligers en deze doelgroepen zich hier bewust van zijn. De kwetsbare doelgroepen hebben het meeste belang bij een positieve bijdrage/impact van



de vrijwilliger, omdat zij een hulpvraag hebben en het om hun sociaal functioneren gaat. De opdrachtgever benoemt dat vrijwilligersorganisaties weinig tot geen begeleiding geven vooraf, tijdens en na het uitvoeren van vrijwilligerswerk. Eigen ontwikkeling en ervaring opdoen staat grotendeels voorop bij de vrijwilliger. Dit blijkt uit de resultaten van een recent onderzoek binnen Think Volunteer (Think Volunteer, 2020). De kwetsbare doelgroepen krijgen hierdoor niet altijd de hulp die zij nodig hebben als de vrijwilliger zich niet goed voorbereid. De hulp van vrijwilligers is nodig, mits zij zich op een passende manier in weten te zetten voor de kwetsbare doelgroepen. Een verdere onderbouwing van verantwoord vrijwilligerswerk is te lezen in bijlage 1.

## 2.4 Doelstelling

Het doel van dit onderzoek is om een product te ontwikkelen dat handvatten moet geven aan de vrijwilliger, zodat de vrijwilliger zich op een zo'n verantwoord mogelijke manier gaat inzetten voor de kwetsbare doelgroepen en er een positieve impact geleverd kan worden.

### 2.4.1 Professioneel handelen

Wij willen onderzoeken naar wat er ontbrak en naar wat goed ging tijdens het vrijwilligerswerk van oud-vrijwilligers, en hoe dit komt. Deze informatie kan gebruikt worden voor het creëren van het gewenste product. Een belangrijk uitgangspunt voor dit product is de kwaliteiten van de vrijwilliger zoveel mogelijk benutten en de valkuilen inzichtelijk maken. Volgens Mirjam Groen (2015) wordt het professionele handelen hierdoor verbeterd. Dit kan bijdragen aan het bevorderen van het sociaal functioneren van mensen in/en hun gemeenschappen. In dit geval de kwetsbare doelgroepen waar de vrijwilliger mee te maken krijgt.

Om het professionele handelen te verbeteren willen wij het gewenste product creëren door onder andere gebruik te maken van de beroepscode sociaal werk. In Nederland gebruiken sociaal werkers de nationale beroepscode sociaal werk als handvat. De beroepscode is een instrument dat bijdraagt aan het onderbouwen van het professioneel handelen en kan helpen bij het nemen van beslissingen (van der Meij & Luttik, 2018). De kans is groot dat vrijwilligers niet bekend zijn met deze beroepscode en dus kan er niet verwacht worden dat ze volgens deze beroepscode gaan werken omdat zij niet dezelfde opleiding zullen volgen als ervaren sociaal werkers. Wel zou deze beroepscode kunnen bijdragen aan een product dat bepaalde werkwijzen voor vrijwilligers kan onderbouwen. Middels deze werkwijze kan het juist handelen van de vrijwilliger bewaakt en onderbouwd worden.

Met dit onderzoek willen wij ervoor zorgen dat vrijwilligerswerk in een positief daglicht komt te staan. Daarmee wordt bedoeld dat we de positieve gevolgen (impact) van vrijwilligerswerk willen belichten zodat we hiermee de 'ideale vrijwilliger' kunnen creëren. De houding van de vrijwilliger staat bij dit onderzoek centraal. Met dit onderzoek gaan we specifiek de diepte in op de basishouding van de vrijwilliger en wat de vrijwilliger nodig heeft om goed voorbereid op reis te gaan.



## 03.

# ONDERBOUWING AANPAK EN INHOUD

In dit hoofdstuk wordt verantwoord op welke wijze informatie is verzameld en welke ontwerpeisen daaruit zijn voortgekomen. Zowel bij het veldonderzoek als bij de literatuur. Vervolgens worden de ontwerpeisen omschreven die zijn opgedaan uit de gesprekken, interviews, moreel beraad en literatuur. Deze ontwerpeisen zijn leidend voor het product. Tot slot wordt beschreven hoe het prototype van het product tot stand is gekomen en hoe dit geëvalueerd is met de opdrachtgever in de tussentijdse evaluatieronde.

### 3.1 Veldonderzoek

#### 3.1.1 Gesprek opdrachtgever

Om ontwerpeisen te achterhalen voor het product zijn wij in gesprek geweest met de opdrachtgever, zie bijlage 6 (persoonlijke communicatie, 20 november 2020). Hier kwamen onderwerpen naar voren die wij in de interviewvragen verwerkt hebben. In dit gesprek werd voornamelijk duidelijk dat de focus moet komen te liggen op de positieve impact die geleverd kan worden middels het handelen van de vrijwilliger. Ook werd er in dit gesprek benoemd dat vrijwilligerswerk veelal in een negatief daglicht wordt gezet en er vooral benoemd wordt wat niet kan in plaats van wat wel kan, zoals ook te lezen is in hoofdstuk 2.1. In dit product moet de nadruk liggen op wat wel kan op het gebied van vrijwilligerswerk. Een belangrijk aspect hierin is het creëren van bewustwording in zowel de kwaliteiten en valkuilen van de vrijwilliger als in wat er speelt omtrent de doelgroep waarmee gewerkt wordt.

Ontwerpeisen

- Het product moet de mogelijkheden van het vrijwilligerswerk versterken en beperkingen verminderen
- Het product moet bewustwording creëren in de kwaliteiten en valkuilen van de vrijwilliger.
- Het product moet bijdragen aan de bewustwording van de vrijwilliger in wat het lokale project en de kwetsbare doelgroep nodig heeft. Met andere woorden vraaggericht werken.

#### 3.1.2 Interviews

Er zijn semigestructureerde interviews afgenomen bij oud-vrijwilligers en lokale projecten om zo een beeld te krijgen van welke houding kan bijdragen aan een positieve impact en succeservaringen. Er zijn acht oud-vrijwilligers geïnterviewd (zie bijlage 2 voor de onderbouwing).

Het doel van de interviews is inzicht krijgen in het handelen van de vrijwilliger en diens houding. Hiermee wordt bedoeld dat we willen achterhalen hoe het handelen en de houding van de vrijwilliger heeft bijgedragen aan een succeservaring of hoe er is omgegaan met negatieve ervaringen. Deze uitkomsten zijn bruikbaar voor de toekomstige vrijwilligers van Think Voluteer en wellicht in de toekomst ook voor vrijwilligers die vrijwilligerswerk gaan doen via andere vrijwilligersorganisaties. Bij een semigestructureerd interview hebben we de mogelijkheid om door te vragen bij bepaalde onderwerpen die van belang zijn van ons advies (Dingemanse, K., 2020). Voorafgaand hebben we in samenspraak met onze opdrachtgever thema's bedacht die het doel van de interview dekken (persoonlijke communicatie, 9 november 2020). Aan de hand van deze thema's zijn vragen bedacht die het thema dekken. Zo hebben we een leidraad gecreëerd in ons interview (zie bijlage 2 voor de onderbouwing).



De interviews zijn opgesteld met daarin onderdelen van de 'empathy map' methode (bijlage 2). We hebben ervoor gekozen om deze methode te gebruiken om een beeld van de beleving van de vrijwilliger te krijgen (van 't Veer et.al, 2020). Door ons te verdiepen in het gedrag, de gevoelens en de motivatie van vrijwilligers kunnen we ontwerpeisen opstellen die aansluiten bij zowel de vrijwilliger als de kwetsbare doelgroepen waarmee gewerkt gaat worden. Zo wordt er o.a. gevraagd waar de vrijwilliger moeite mee had tijdens het vrijwilligerswerk en hoe hij hier mee om is gegaan. Hierdoor worden valkuilen en kwaliteiten inzichtelijk gemaakt en vanuit daar kunnen ontwerpeisen opgesteld worden die bijdragen aan de handvatten voor de juiste basishouding van een vrijwilliger. De thema's die gehanteerd worden in het interview zijn onderbouwd in bijlage 2 om de validiteit van het onderzoek te vergroten. In bijlage 3 staan de interviewvragen.

### 3.1.3 Uitkomsten interviews

Doordat we acht oud-vrijwilligers hebben geïnterviewd middels een semigestructureerd interview hebben we kwalitatieve data verkregen welke bruikbaar is voor het creëren van ons product. Echter zijn de antwoorden van de respondenten vrij uiteenlopend door de open vragen in combinatie met de verschillende perspectieven van de oud-vrijwilligers. Om de data toch goed te analyseren is het 'thematic analysis' model gebruikt. Dit model is een manier om kwalitatieve data patronen te ontdekken (Van 't Veer et al., 2020). Middels dit model hebben we onze verzamelde data tot de belangrijkste inzichten en thema's teruggebracht (Van 't Veer et al., 2020). Wij volgen dan ook de voorgeschreven stappen vanuit het boek: "ontwerpen voor zorg en welzijn" (pp. 192-195). Zie bijlage 9 voor verdere onderbouwing van de analyse.

We hebben de respondenten naar de volgende thema's gevraagd: introductie, voorbereiding, begeleiding tijdens, negatieve ervaringen, succeservaringen, gevoelsmatige-, gedragmatige- en belevingskenmerken en evaluatie. Per thema beschrijven we de belangrijkste bevindingen en onderbouwing van de ontwerpeisen in bijlage 9. De daaruit voortvloeiende ontwerpeisen staan hieronder beschreven per thema.

#### Introductie

Binnen de introductie is het belangrijkste thema de intentie van de vrijwilliger om vrijwilligerswerk te gaan doen. Anderen willen helpen, zelfontwikkeling, ervaring opdoen (een verre reis maken) en een sterk gevoel voor rechtvaardigheid en gelijkheid zijn de redenen van het doen van vrijwilligerswerk volgens de respondent.

#### *Ontwerpeisen:*

- Met het product moeten we aandacht geven aan de onderwerpen die betrekking hebben op de intentie en motivatie van de vrijwilliger.

#### Voorbereiding

Uit de interviews en het literatuuronderzoek is gebleken dat de voorbereiding van het vrijwilligerswerk enorm belangrijk is voor verantwoord vrijwilligerswerk. Het is een betrouwbare voorspeller van het verbeteren van vrijwilligerswerk. Uit de interviews is gebleken dat iedereen het belangrijk vindt om goed voorbereid op reis te gaan. Dit blijkt vooral uit de respondenten die geen voorbereiding hebben gehad. De overkoepelende thema's 'houding en informatie inwinnen' zijn in de voorbereiding leidend. Zie tabel 1 in bijlage 9 voor de belangrijkste bevindingen, thema's en de betreffende sub thema's. Deze drie aspecten worden bij onderstaande ontwerpeisen in acht genomen.



### *Ontwerpeisen:*

- Het product moet handvatten geven waarop de vrijwilliger zich moet voorbereiden als het gaat om het inwinnen van informatie. De belangrijkste onderwerpen uit de interviews en de literatuur zijn leidend.
- Het product moet inzicht bieden in persoonseigenschappen die belangrijk zijn volgens de respondenten voor goed vrijwilligerswerk en deze stimuleren.
- Het product moet de vrijwilliger het inzicht geven dat zijn/haar kwaliteiten en valkuilen van belang zijn tijdens het vrijwilligerswerk.
- Het product moet ervoor zorgen dat de vrijwilliger inspeelt op de behoeften van het lokale project.
- Het product moet ervoor zorgen dat de vrijwilliger denkt en handelt in het belang van de kwetsbare doelgroep.
- Het product moet het verantwoordelijkheidsgevoel van de vrijwilliger stimuleren.

### **Begeleiding tijdens**

Naast een goede voorbereiding is begeleiding tijdens het vrijwilligerswerk essentieel. De begeleiding zorgt voor meerdere voordelen. Dit is gebleken uit de interviews. De ene heeft het ervaren als een controlemiddel waardoor diegene serieuzer aan de slag ging. Voor de ander was dit een mogelijkheid om over problemen te praten om verbetering te waarborgen. Voor de ander was het leerzaam omdat de begeleidingsmomenten met meerdere personen waren en diegene van andermans handelen en perspectief kon leren. De overkoepelende thema's zijn 'zelfstandigheid en kwetsbaarheid' met betrekking tot begeleiding tijdens. Uit de interviews is vooral gebleken dat merendeels proactief is en ze eerst zelf een oplossing willen zoeken voordat ze gaan vragen. Daarnaast vindt het merendeel jezelf kwetsbaar op kunnen stellen een belangrijke, zodat de vrijwilliger zich durft te uiten op momenten dat het niet goed gaat en daardoor feedback ontvangt om verbetering te waarborgen. De volgende ontwerpeisen zijn voortgekomen uit het thema 'begeleiding tijdens'.

### *Ontwerpeisen:*

- Het product moet zelfstandigheid en een proactieve houding stimuleren. Ga actief op zoek naar oplossingen.
- Het product moet de kwetsbaarheid van de vrijwilliger in acht nemen en stimuleren.
- Het product moet bepaalde persoonseigenschappen inzichtelijk maken en stimuleren (zie tabel 1 bijlage 9: belangrijkste bevindingen).

### **Negatieve ervaringen**

Bij het afnemen van de interviews is er gevraagd of er negatieve ervaringen zich hebben voorgedaan. Alle vrijwilligers hebben iets negatiefs meegemaakt. Dit was bij iedereen anders en daarnaast is een ervaring relatief dus ervaart iedereen dit anders. Desondanks kwam het overkoepelende thema 'communicatie' naar voren om negatieve ervaring te voorkomen of om te verbeteren. Hieruit zijn de volgende ontwerpeisen opgehaald.

### *Ontwerpeisen:*

- Het product moet de vrijwilliger inzicht geven in het eigen vermogen.
- Het product moet de kwetsbaarheid van de vrijwilliger in acht nemen en stimuleren.
- Het product moet de vrijwilliger stimuleren om te communiceren als de vrijwilliger te maken krijgt met negatieve ervaringen.



- Het product moet de vrijwilliger stimuleren om goed samen te werken.
- Het product moet de vrijwilliger stimuleren om de eigen kwaliteiten en valkuilen in kaart te brengen.

## Succeservaringen

Naast de negatieve ervaringen is er ook gevraagd naar succeservaringen en welke houding en handelen hieraan ten grondslag lag. Het thema 'proactieve houding' is leidend als het gaat om succeservaringen. Onder dit thema vallen belangrijke eigenschappen die voort zijn gekomen vanuit de respondenten. Deze eigenschappen worden verwerkt in onderstaande ontwerpeisen en zijn terug te vinden in tabel 1 van bijlage 9.

### *Ontwerpeisen:*

- Het product moet plezier en enthousiasme stimuleren.
- Het product moet een proactieve houding en initiatiefrijk handelen stimuleren.
- Het product moet een professionele afstand en nabijheid stimuleren.
- Het product moet een goede voorbereiding door de vrijwilliger stimuleren door toe te spitsen op het verantwoordelijkheidsgevoel.
- Het product moet de vrijwilliger stimuleren om aan te sluiten bij de behoeften en belangen van de doelgroep.
- Het product moet de vrijwilliger stimuleren om vooraf en tijdens het vrijwilligerswerk doelen te stellen.

## Gevoelsmatige-, gedragsmatige- en belevingskenmerken

Dit thema is ontstaan vanuit de literatuur. Bij het interview werd er gebruik gemaakt van de Empathy Map (EM). De EM kan ingezet worden om het gevoel, het gedrag en de beleving van de professional (de vrijwilliger) die werkzaam is met de doelgroep, in kaart te brengen (Van 't Veer et al., 2020). In samenspraak met de opdrachtgever is er geconcludeerd dat het gevoel, het handelen en de beleving van de oud vrijwilliger van belang is voor het doel van ons onderzoek (persoonlijke communicatie, 20 november 2020, bijlage 6).

Het overkoepelende thema 'persoonlijke eigenschappen' dekt de perspectieven van de respondenten. Vanuit deze perspectieven zijn de volgende ontwerpeisen opgehaald.

### *Ontwerpeisen:*

- Het product moet de flexibiliteit van de vrijwilliger stimuleren.
- Het product moet het aanpassingsvermogen van de vrijwilliger stimuleren.
- Het product moet de kwetsbaarheid van de vrijwilliger stimuleren en communicatie bevorderen. Het bespreekbaar maken van onzeker handelen, negatieve gevoelens en negatieve beleving moet gestimuleerd worden om te komen tot oplossingen.

## Evaluatie

Tot slot hebben we de respondenten gevraagd in hoeverre ze hebben geëvalueerd na afloop van het vrijwilligerswerk en wat volgens hun het belang is van een afsluitende evaluatie. Bij het grootste aantal was de evaluatie matig tot slecht. De respondenten vinden over het algemeen dat de evaluaties beter kunnen. Daarnaast zijn er respondenten die geen evaluatie hebben gehad. De respondenten vinden allemaal dat een goede evaluatie van belang is zodat het lokale project van negatieve- en succeservaringen kan leren, het lokale project nieuwe inzichten kan vergaren en er bewustwording kan worden gecreëerd.





#### *Ontwerpeisen:*

- Het product moet de vrijwilliger stimuleren om de vrijwilligerswerk periode te evalueren.
- Het product moet de vrijwilliger motiveren om een goede overdracht te geven aan de toekomstige vrijwilligers om de gewenste ontwikkelingen vast te houden.

### **3.1.4 Moreel beraad**

Tijdens het moreel beraad hebben we toepasselijke beroepswaarden van het sociale werk bediscussieerd met oud-vrijwilligers, respondenten die nog vrijwilligerswerk willen doen en met een initiatiefnemer van een lokaal project op Sumatra (Bijlage 4). Binnen dit moreel beraad hebben we de volgende handelingsalternatieven besproken, zie bijlage 6 (persoonlijke communicatie, 24 november 2020):

1. Richtlijnen maken voor de toekomstige vrijwilliger om het professionele handelen te verbeteren dat uiteindelijk zal bijdragen aan het sociaal functioneren van de kwetsbare doelgroepen.
2. Geen richtlijnen maken voor toekomstige vrijwilliger zodat dit niet de zelfbeschikking en autonomie in de weg staat.

Vanuit de drie verschillende perspectieven is de conclusie gekomen dat het beter is om de richtlijnen wel te maken. Daaruit voortvloeiend kwamen ook belangrijke aspecten waarmee rekening kan worden gehouden bij het maken van het product. Zo hebben meerdere respondenten gezegd dat het product niet als een vereiste weggezet moet worden, dat het product niet als een bevel gezien wordt en dat het op een duidelijke en aantrekkelijke manier moet worden gemaakt (bijlage 5). Hiermee vergroten we de kans dat het product gebruikt wordt. Dit heeft ervoor gezorgd dat het product een coachingstraject is geworden in plaats van richtlijnen voor de vrijwilliger. Vanuit het moreel beraad zijn de volgende ontwerpeisen tot stand gekomen.

#### *Ontwerpeisen:*

- Het product dient duidelijk en aantrekkelijk te zijn om de kans op gebruik te vergroten.
- Het product moet niet opgelegd worden, zodat het zelfbeschikking niet in de weg staat.

## **3.2 Literatuur**

Hoofdstuk twee is gebaseerd op literatuuronderzoek. In dit hoofdstuk wordt eerder beschreven literatuur aangehaald. De bestaande literatuur en de bestaande werkwijzen worden aangekaart in dit hoofdstuk zodat we hieruit ontwerpeisen kunnen achterhalen.

### **3.2.1 Beroepscode Sociaal Werk**

De Nationale beroepscode Social Work (2018) is bruikbaar voor het creëren van richtlijnen voor het product. Hierin staan handvatten die richting geven aan welke houding belangrijk is als sociaal werker en wat juist handelen is. In bijlage 7 staat omschreven welke artikelen dit zijn en waarom dit passend is voor de richtlijnen. Er kan niet van de vrijwilliger verwacht worden dat hij zich aan de artikelen van de beroepscode houdt, omdat de vrijwilliger niet een jarenlange opleiding heeft gevolgd zoals de afgestudeerde sociaal werker dit wel heeft gehad. Wel kan de beroepscode de richtlijnen onderbouwen die toepasbaar zijn voor de vrijwilliger (van der Meij & Luttik, 2018).

### **3.2.3 Bestaande literatuur**

Uit verschillende onderzoeken is gebleken dat voorbereiding op- en begeleiding tijdens



het vrijwilligerswerk van groot belang is om een positieve impact te waarborgen. Zo ook in het onderzoek van Steele en Scherrer (2018) gericht op de relatie tussen de vrijwilligersorganisaties en vrijwilligers binnen het voluntourism. Zij hebben onderzocht dat het monitoren, begeleiden tijdens en evalueren van het vrijwilligerswerk van belang is voor positieve uitkomsten voor zowel de lokale bevolking waarmee gewerkt wordt als de vrijwilliger zelf (Steele & Scherrer, 2018).

*Ontwerpeisen:*

- Het product moet het belang van monitoren en evalueren tussen de vrijwilligersorganisatie en de lokale projecten benadrukken.

*"Monitoring and evaluation can help organisations to identify and understand problems with their programs before it is too late, thus providing opportunities for improving them. A strong and open relationship between the hosts and the volunteer tourism organisations is nonetheless important to the effectiveness of monitoring and evaluation (Steele & Scherrer, 2018)."*

### 3.3 Ontwerpeisen

Middels gesprekken met onze opdrachtgever, de afgenomen interviews, het moreel be raad, de literatuur hebben we onderstaande ontwerpeisen achterhaald. Aangezien er overlappende ontwerpeisen zijn hebben we de onderstaande ontwerpeisen opgesomd waarin bovenstaande ontwerpeisen zijn samengevoegd.

*Het product moet:*

- de nadruk leggen op de mogelijkheden in plaats van op de beperkingen van het vrijwilligerswerk.
- bewustwording creëren in de kwaliteiten en valkuilen van de vrijwilliger en dat dit van belang is tijdens het vrijwilligerswerk.
- de vrijwilliger bewust maken van wat het lokale project en de kwetsbare doelgroep nodig heeft.
- ervoor zorgen dat de vrijwilliger denkt en handelt in het belang van de kwetsbare doelgroep.
- ervoor zorgen dat de vrijwilliger inspeelt op de behoeften van het lokale project.
- moeten er aandacht besteedt worden aan de onderwerpen die betrekking hebben op de intentie en motivatie van de vrijwilliger.
- handvatten geven waarop de vrijwilliger zich moet voorbereiden.
- inzicht bieden in persoonseigenschappen die belangrijk zijn volgens de respondenten voor goed vrijwilligerswerk en deze stimuleren.
- ervoor zorgen dat de vrijwilliger inspeelt op de behoeften van het lokale project.
- het verantwoordelijkheidsgevoel van de vrijwilliger stimuleren.
- zelfstandigheid en een proactieve houding stimuleren. Ga actief op zoek naar oplossingen.
- bepaalde persoonseigenschappen inzichtelijk maken en stimuleren
- de vrijwilliger inzicht geven in het eigen vermogen.
- de vrijwilliger stimuleren om te communiceren als de vrijwilliger te maken krijgt met negatieve ervaringen.
- plezier en enthousiasme stimuleren.
- een professionele afstand en nabijheid stimuleren.



- een goede voorbereiding van de vrijwilliger stimuleren.
- de vrijwilliger stimuleren om vooraf en tijdens het vrijwilligerswerk doelen te stellen.
- de kwetsbaarheid van de vrijwilliger stimuleren en communicatie bevorderen. Het bespreekbaar maken van onzeker handelen, negatieve gevoelens en negatieve beleving moet gestimuleerd worden om te komen tot oplossingen.
- de vrijwilliger stimuleren om de vrijwilligerswerk periode te evalueren.
- de vrijwilliger motiveren om een goede overdracht te geven aan de toekomstige vrijwilligers om de gewenste ontwikkelingen vast te houden.
- duidelijk en aantrekkelijk zijn om de kans op gebruik te vergroten.
- ervoor zorgen dat de richtlijnen niet worden opgelegd, maar dat het dringend wordt aangeraden zodat het zelfbeschikking en autonomie niet in de weg staat.
- ervoor zorgen dat er rekening wordt gehouden met de waardigheid van de kwetsbare doelgroepen.
- uitdragen dat de vrijwilliger dient iedereen gelijk te behandelen ondanks de verschillen in o.a. etniciteit, cultuur en religie en maakt geen misbruik van zijn afhankelijkheidspositie.
- veiligheid en privacy in acht nemen.
- de samenwerking tussen de vrijwilliger en collega's van de lokale projecten, externe partijen en de kwetsbare doelgroepen stimuleren.
- het belang van monitoren en evalueren tussen de vrijwilligersorganisatie en de lokale projecten benadrukken.
- het belang van monitoren en evalueren tussen de vrijwilligersorganisatie en de lokale projecten benadrukken.

### 3.4 Evaluatieronde product + prototype product

Allereerst is er een evaluatieronde geweest waarin de interviewvragen zijn geëvalueerd met de opdrachtgever. De belangrijkste uitkomst van dit gesprek was dat er meer gevraagd moest worden naar de reflectiemomenten tijdens het vrijwilligerswerk. Dit wordt als een belangrijk aspect gezien door Think Volunteer. Verder vragen wij in het interview naar de negatieve ervaringen. Het was onduidelijk wat wij met deze vragen wilde bereiken. Er is voor gekozen om te vragen naar negatieve ervaringen voor zowel de vrijwilliger als van de kwetsbare doelgroep en welk handelen hieraan ten grondslag lag, om vanuit dit handelen inzicht te krijgen in wat er anders kan om een positieve ervaring te creëren.

Daarnaast hebben we het prototype geëvalueerd met onze opdrachtgever. Hieruit kwam het verzoek om een invulformulier te maken voor vrijwilligers zodat de uitkomsten van de coaching gesprekken bijgehouden kunnen worden door de vrijwilliger en de coach. Dit zorgt voor overzicht wat van belang is voor Think Volunteer. Dit verzoek hebben we uitgewerkt en toegevoegd aan het product. Tevens hebben we algemene feedback gekregen welke is verwerkt. Wat vooral uit deze evaluatieronde kwam is dat we goed aansluiten bij de missie en visie van Think Volunteer en dat dit product een waardevolle toevoeging is op de Think Volunteer Academy.

Voorheen wilde we met ons onderzoek richtlijnen creëren voor de toekomstige vrijwilliger. Vanuit het moreel beraad is naar voren gekomen dat we moesten uitkijken dat we regels gingen opleggen voor vrijwilligers en dat dit de kans vergroot dat dit zelfbeschikking en autonomie in de weg staat. Door deze ontwerpeis hebben we geen richtlijnen gemaakt maar een coachingsmethode. Door het product als een coachingsmethode weg te zetten konden we voldoen aan alle ontwerpeisen die zijn voortgekomen aan het onderzoek.



## 04. AANBEVELINGEN

In dit hoofdstuk worden de aanbevelingen met daarin de belangrijkste bevindingen gedeeld die naar voren zijn gekomen tijdens het onderzoek en het opzetten van het product. Wij raden Think Volunteer aan het product te implementeren in haar Think Volunteer Academy. Middels het product wordt verantwoord vrijwilligerswerk met een positieve impact en succeservaringen gestimuleerd. De houding, het handelen, het denken, het voelen, de persoonlijke eigenschappen en de kwaliteiten van de vrijwilliger staan centraal binnen het product.

*Het product bevat twee aspecten:*

1. Het product geeft belangrijke onderwerpen weer die van belang zijn voor een goede voorbereiding voor de vrijwilliger voorafgaand het vrijwilligerswerk.
2. Het product geeft handvatten voor het coaching traject dat Think Volunteer wil implementeren in de academy. Dit wordt ondersteund middels formulieren die bruikbaar zijn voor de vrijwilliger ter voorbereiding van het coachingstraject en om belangrijke notulen bij te houden tijdens het coachingstraject.

Met dit product raden wij Think Volunteer aan om de onderwerpen te onderzoeken die van belang zijn voor een goede voorbereiding. Wij hebben de belangrijke onderwerpen in een tabel verwerkt voor een duidelijk overzicht (bijlage 9). Vanwege het tekort aan tijd is het niet gelukt om de lokale projecten te interviewen. Hun visie kan bruikbaar zijn voor het product. Ter onderbouwing en versterking van het product kan dit alsnog gedaan worden met de interviewvragen te vinden in bijlage 3.

Het product is gericht op het waarmaken van een positieve impact en succeservaringen. De belangrijkste aspecten die zijn voortgekomen uit het onderzoek zijn gekoppeld aan het coaching traject. Tijdens de coachingsgesprekken kan achterhaald worden in hoeverre de vrijwilliger bijdraagt aan het lokale project en de kwetsbare doelgroep waarmee de vrijwilliger werkt. Tevens biedt dit de mogelijkheid om de belangrijkste aspecten te bespreken waarbij de focus ligt op het waarmaken van een positieve impact en succeservaringen en hoe dit te bereiken is. Dit product is bruikbaar voor de coaches van Think Volunteer. Het is van belang om de beschreven stappen te volgen zodat een positieve impact en succeservaringen gewaarborgd kunnen worden. Wij raden Think Volunteer aan om minimaal 3 begeleidingsmomenten aan te bieden binnen het coachingstraject. Het begin gesprek, een tussenevaluatie en een eindevaluatie. Dit raden we aan zodat er voldoende ruimte is om de belangrijkste aspecten te bespreken.

Ons advies is om extra begeleidingsmomenten aan te bieden mocht de vrijwilliger dit nodig hebben. Wij adviseren om het product samen met de vrijwilligers te evalueren zodat het product verbeterd kan worden op basis van hoe de vrijwilliger het traject heeft ervaren. Tevens raden we aan om gebruik te maken van ervaren coaches die een passende studie achtergrond hebben en affiniteit hebben met vrijwilligerswerk.

Het termijn waarbinnen dit product gerealiseerd moest worden was niet voldoende om het product toe te passen in de praktijk. Daarnaast kan het product momenteel niet getest worden vanwege het coronavirus, omdat er weinig tot geen vrijwilligers werkzaam zijn momenteel.



## LITERATUURLIJST

BCN. (z.d.). Vrijwilligerswerk richtlijnen. Better Care Network. Geraadpleegd op 29 september 2020 van <https://www.bettercarenetwork.nl/pg-17382-7-77163/pagina/vrijwilligerswerk-richtlijnen.html/>

Betekenis defenitie (2018). Betekenis impact. Geraadpleegd van <https://www.betekenis-definitie.nl/impact#:~:text=De%20gevolgen%2C%20de%20invloed%20of,meestal%20in%20de%20sport%2C%20bv.>

Boogart v.d. L., Huisman V. & Mammen J. (2019). Stichting Muses. Impact-research. Geraadpleegd van <https://muses.nl/impact-report/>

Buitink, J., Ebskamp, J. & Groothoff, R. (2019). Moresprudentie. Ethiek en beroepscode in het sociaal werk (2e dr.) ThiemeMeulenhoffBV

Dingemane, K. (2020, 9 juli). Soorten interviews. Scribbr. <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/soorten-interviews/>

Duthie, K. (2018). World Nomads: The Evolution and Future of Voluntourism. Opgevraagd op 15 oktober van <https://www.worldnomads.com/responsible-travel/make-a-difference/participation/the-evolution-and-future-of-voluntourism>

Ebbers, S. (2017). Het verhaal achter vrijwilligerstoerisme. Journal of Social Intervention: Theory and Practice. Doi: <http://doi.org/10.18352/jsi.514/>

Encyclo, (z.d.). Vrijwilliger definities. Geraadpleegd van <https://www.encyclo.nl/begrip/vrijwilliger>

Groen, M. (2019). Reflecteren: de basis. Op weg naar bewust en bekwaam handelen. (4e dr.) Groningen: Noordhoff

Guttentag, D. (2009). The possible negative impacts of volunteer tourism. International Journal of Tourism Research, 11, 537–551. doi:10.1002/jtr.727

Kaag, S. (2019, 26 maart). Kamerbrief over nota 'Een goede bedoeling is niet altijd een goed idee; een voorstel tot bestrijding van weeshuistoerisme' Geraadpleegd van: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2019/03/26/kamerbrief-over-nota-een-goede-bedoeling-is-niet-altijd-een-goed-idee-een-voorstel-tot-bestrijding-van-weeshuistoerisme>

McGloin, C. & Georgeou, N. (2016). 'Looks good on your CV': The sociology of voluntourism recruitment in higher education. Journal of sociology 52 (2). 503. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1440783314562416>

Rijksoverheid, (z.d.). Vrijwilligerswerk, vraag en antwoord. Geraadpleegd van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/vrijwilligerswerk/vraag-en-antwoord/wat-is-vrijwilligerswerk#:~:text=Vrijwilligerswerk%20is%20werk%20dat%20u,anderen%20of%20voor%20de%20samenleving.>



Siegers, F. M. J., & Haan, D. (2002). Handboek supervisiekunde. (3e ed.). Utrecht, Nederland: Bohn Stafleu van Loghum

Stop weeshuistoerisme. (z.d.). Hechting: de ontwikkeling van kinderen. Opgevraagd op 20 november van <https://www.stopweeshuistoerisme.nl/hechting/>

Think Volunteer (2020). Resultaten Enquete – op weg naar verantwoord vrijwilligerswerk. Geraadpleegd van <https://www.thinkvolunteer.com/wp-content/uploads/2020/11/ResultatenEnquete.pdf>

Think Volunteer (2020). Jaarverslag 2019. Geraadpleegd van <https://www.thinkvolunteer.com/wp-content/uploads/2020/07/Jaarverslag-ThinkVolunteer-1.pdf>

Think Volunteer (z.d.). Wat is verantwoord vrijwilligerswerk – wanneer ben je verantwoord bezig? Geraadpleegd op 3 december van <https://www.thinkvolunteer.com/verantwoord-vrijwilligerswerk/wat-is-verantwoord-vrijwilligerswerk/>  
UNICEF. (2017, 10 november).

Weeshuistoerisme: goed bedoeld, slecht idee. Opgevraagd op 15 oktober van <https://www.unicef.nl/nieuws/2017-11-10-weeshuistoerisme-goed-bedoeld-slecht-idee#:~:text=Duizenden%20Nederlandse%20jongeren%20doen%20jaarlijks,zien%20waarom%20dit%20moet%20stoppen.>

Van der Donk, C., & Van Lanen, B.(2015). Praktijkonderzoek in zorg en welzijn. Bussum: Coutinho.

Van der Meij & Luttk. (2018). Beroepscode voor de sociaal werker. Geraadpleegd van <https://www.sociaalwerknederland.nl/?file=15783&m=1521200969&action=file.download>  
Van 't Veer, J., Wouters, E., Veeger, M. & Van der Lugt, R. (2020) Ontwerpen voor zorg en welzijn. Bussum: Coutinho

Volunteer Correct (2019). Transparantie index VC. Opgevraagd van <http://volunteercorrect.org/volunteer-correct-transparantie-index/>



## BIJLAGEN

### Bijlage 1. Verantwoord Vrijwilligerswerk

Volunteer Correct geeft aan dat haar richtlijnen (keurmerk) verantwoord vrijwilligerswerk waarborgen en dat deze richtlijnen in de kern zijn gebaseerd op het transparantie onderzoek. Wij krijgen de indruk dat de basis van het onderzoek dan niets zegt over verantwoord vrijwilligerswerk, omdat Volunteer Correct zelf heeft aangegeven dat het niks zegt over de kwaliteit van de inzet door vrijwilligers (Volunteer Correct, z.d.). Er is dus een bestaand product waarvan wij denken dat deze beter onderbouwd kan worden, omdat zij niet onderzocht hebben hoe de richtlijnen die vrijwilligersorganisaties hanteren daadwerkelijk nagestreefd worden. De bestaande onderbouwing spreekt naar ons idee de uitkomst tegen. Uit een gesprek met de initiatiefnemer van Volunteer Correct (Persoonlijke communicatie, 2019) is gebleken dat de richtlijnen dienen voor het beschermen van de kwetsbare doelgroepen. Door kritische vragen te stellen over de richtlijnen kwam de initiatiefnemer van Volunteer Correct tot de conclusie dat zij schade willen voorkomen bij kwetsbare doelgroepen. Think Volunteer zegt niet op één lijn te zitten met Volunteer Correct, want een vrijwilliger is daar ook om juist iets positiefs achter te laten. Volunteer Correct laat niet blijken dat zij zich inzetten op wat de vrijwilliger wel zou kunnen betekenen voor de kwetsbare doelgroepen, aldus de initiatiefnemer van Volunteer Correct. De organisaties die de richtlijnen van Volunteer Correct aanhouden geven volgens de opdrachtgever geen workshops, coaching en supervisie op locatie wat Think Volunteer wel doet. Deze punten zijn van belang voor verantwoord vrijwilligerswerk volgens de opdrachtgever.

De beweegredenen van het creëren van richtlijnen door de voorheen genoemde organisaties zijn interessant voor dit onderzoek. Dit is ontstaan doordat er veel weeshuizen zijn opgezet, omdat dit als verdienmodel ingezet kon worden doordat dit een toeristische trekpleister is. Verder is het mogelijk dat ongeschoolde vrijwilligers in veel vakgebieden aan het werk kunnen waar zij niet voor opgeleid zijn (BCN, z.d.). Het is goed dat er aandacht wordt besteed aan de negatieve gevolgen van vrijwilligerswerk zodat vrijwilligers weten wat de gevaren zijn voor de kwetsbare doelgroepen waarmee gewerkt wordt, maar het is ook van belang om te weten wat een vrijwilliger wél kan bijdragen aan het sociaal functioneren en ontwikkeling van kwetsbare doelgroepen volgens onze opdrachtgever. Dit kan de vrijwilliger meenemen om een positieve bijdrage te kunnen leveren. Als de vrijwilliger aan de hand van de richtlijnen beter om weet te gaan met de doelgroep waarmee gewerkt gaat worden, is de kans groter dat er een positievere impact geleverd kan worden.



## **Bijlage 2. Onderbouwing Interviews**

### **Doel van het onderzoek**

Een product creëren met daarin handvatten die bijdragen aan het professioneel handelen van de toekomstige vrijwilliger wat kan leiden tot een positieve impact bij de kwetsbare doelgroepen in ontwikkelingslanden.

### **Semigestructureerd interview en thema onderbouwing**

Om het doel van dit onderzoek zo goed mogelijk te onderzoeken zijn we vooraf een gesprek aangegaan met onze opdrachtgever. Al snel kwamen we tot de conclusie om een semigestructureerd interview te houden bij oud-vrijwilligers die vrijwilligerswerk hebben gedaan via een vrijwilligersorganisatie en oud-vrijwilligers die zonder een vrijwilligersorganisatie vrijwilligerswerk hebben gedaan. We hebben voor deze twee groepen respondenten gekozen om een betrouwbaarder resultaat te krijgen.

Om dit semigestructureerde interview op te stellen en een interviewleidraad te krijgen die bijdraagt aan ons doel, hebben we gebruik gemaakt van het stappenplan voor het maken van een instrument zoals beschreven staat in het boek: "praktijkonderzoek in zorg en welzijn" (Van der Donk & van Lanen, 2019, pp. 177 - 179).

We willen onder andere het handelen van de vrijwilliger onderzoeken welke heeft bijgedragen aan de succeservaringen. Omdat het handelen kan verschillen per respondent hebben we besloten dat we moeten kunnen afwijken van de vooropgestelde interviewvragen.

### **Thema's**

De volgende thema's zijn ontstaan vanuit een gesprek met onze opdrachtgever en vanuit de theorie: voorbereiding, begeleiding tijdens vrijwilligerswerk, negatieve ervaringen, succeservaringen en evaluatie (persoonlijke communicatie, 9 november 2020) en gevoelsmatige-, gedragsmatige- en belevingskenmerken (Van 't Veer et al., 2020). De onderbouwing van de thema's kunnen hieronder gelezen worden.

### **Vorbereiding**

De voorbereiding op vrijwilligerswerk is een belangrijk onderwerp. Dit kwam ook naar voren in het gesprek met de opdrachtgever. Tevens is dit gebleken uit recent onderzoek binnen Think Volunteer. Hierin kwam naar voren dat de oud-vrijwilligers veel baat hebben gehad bij een goede voorbereiding (Think Volunteer, 2020). Vanuit de analyse in hoofdstuk 2 kan gesteld worden dat de overheid en de samenwerkende organisaties voorbereiding een belangrijk punt vinden als het gaat om verantwoord vrijwilligerswerk. Met dit thema hebben wij de mogelijkheid om te vragen naar in hoeverre de vrijwilliger zich voorbereid heeft op het vrijwilligerswerk en wat voor invloed dit heeft gehad op het vrijwilligerswerk. Het handelen van de vrijwilliger vooraf (vorbereiding) kan zorgen voor negatieve of positieve gevolgen volgens onze opdrachtgever. Na het bevragen van de respondenten krijgen wij meer inzicht in welk handelen tot welke gevolgen heeft geleid.

### **Begeleiding tijdens vrijwilligerswerk**

Bij dit thema, begeleiding, hebben we de mogelijkheid om naar de begeleiding te vragen die de respondent heeft gehad tijdens het vrijwilligerswerk van de vrijwilligersorganisatie en van het lokale project. We willen hierin achterhalen in hoeverre de respondent dit gehad heeft en hoe dit heeft geleid tot de gevolgen (positief of negatief). In hoeverre het handelen van de vrijwilliger ter sprake is gekomen tijdens begeleidingsmomenten vanuit





de vrijwilligersorganisatie en het lokale project is van belang voor het doel van dit onderzoek. Door dit helder te hebben weten wij of de vrijwilliger zich bewust is van zijn houding. Het is van belang om te weten of de vrijwilliger zich actief heeft opgesteld in het vragen naar begeleiding op de momenten dat de vrijwilliger er niet uit kwam, omdat er zo duidelijkheid verkregen kan worden of iemand bewust met zijn houding is bezig geweest.

### **Negatieve ervaringen**

Tijdens het interview wordt er gevraagd naar de negatieve ervaring van de respondent als die van toepassing zijn. Er wordt dan gevraagd naar een omschrijving van hoe deze ervaringen eruitzagen en hoe er anders gehandeld had kunnen worden om de ervaring positief te maken. In dit thema wordt er voornamelijk de focus gelegd op hoe het anders zou kunnen om de situatie en diens gevolgen in de toekomst positief te maken. Deze inzichten worden meegenomen in het creëren van de handvatten voor de toekomstige vrijwilliger. Met behulp van de empathy map (EM) onderbouwen we dit thema. Zie hiervoor het thema: gevoelsmatige-, gedragsmatige- en belevingskenmerken.

### **Succeservaringen**

Naast de negatieve ervaring wordt er ook gevraagd naar de succeservaringen. Hoe deze tot stand zijn gekomen door het handelen van de vrijwilliger. Het handelen van de toekomstige vrijwilligers verbeteren is ons doel en middels de succeservaringen van de respondenten kunnen we handvatten creëren die bijdragen aan ons doel. Ook dit thema wordt onderbouwd met behulp van de EM. Zie ook hiervoor het thema hieronder: gevoelsmatige-, gedragsmatige- en belevingskenmerken.

### **Gevoelsmatige-, gedragsmatige- en belevingskenmerken**

Dit thema, gericht op beleving, is ontstaan vanuit de literatuur. Bij het interview wordt er gebruik gemaakt van de EM. De EM kan ingezet worden om het gevoel, het gedrag en de beleving van de professional (de vrijwilliger) die werkzaam met de doelgroep is, in kaart te brengen (Van 't Veer et al., 2020). In samenspraak met de opdrachtgever is er geconcludeerd dat het gevoel, het handelen en de beleving van de oud vrijwilliger van belang is voor het doel van ons onderzoek. Een bepaald gevoel of beleving kan het handelen beïnvloeden. Er kan hierbij gedacht worden aan heimwee. Als een vrijwilliger heimwee heeft, in hoeverre heeft dit de vrijwilliger beïnvloed tijdens het vrijwilligerswerk en wat waren de gevolgen hiervan bij de werkzaamheden als vrijwilliger bij het lokale project. Volgens Siegers (2002) is er een samenhang tussen het denken, handelen en voelen en staat dit ook in verband met het beroep, de concrete werksituatie en de persoon. Het handelen in succeservaringen of negatieve ervaringen tijdens het vrijwilligerswerk, de onderliggende gevoelens en beleving zijn van belang en te gebruiken voor het eindproduct. Deze inzichten zullen helpen bij het creëren van handvatten voor toekomstige vrijwilligers.

### **Evaluatie**

Het laatste thema, de evaluatie, is tot stand gekomen door het gesprek met onze opdrachtgever. Onze opdrachtgever heeft aangegeven dat evaluatie van de vrijwilligerswerkperiode een belangrijk proces is binnen het vrijwilligerswerk. Dan gaat het met name om een goede afsluiting. Tijdens een evaluatie kan de vrijwilliger aangeven waar de vrijwilliger tegenaan liep en wat goed ging. Hieruit kunnen inzichten ontstaan die bruikbaar zijn voor het lokale project en de vrijwilligersorganisatie die de vrijwilliger naar het buitenland gestuurd heeft. Deze inzichten kunnen meegenomen worden naar de toekomstige vrijwilligers. Daarnaast kan het lokale project aangeven wat goed en minder goed ging. Deze inzichten kunnen mee worden genomen door de vrijwilligersorganisaties voor in de voorbereiding



van toekomstige vrijwilligers die naar hetzelfde lokale project gaan. Het lokale project krijgt op deze manier ook de kans om stil te staan bij wat de vrijwilliger heeft betekend voor het project en diens kwetsbare doelgroep. Met andere woorden kan het vrijwilligers traject bewust worden afgesloten en kan het lokale project deze inzichten meenemen voor de toekomstige vrijwilligers. Tot slot krijgt de vrijwilliger de mogelijkheid om van het handelen te leren en/of het juist handelen mee te nemen voor in de toekomst. De ontwikkeling van de vrijwilliger kan hierdoor worden verbeterd.

Bij dit thema is het voor ons onderzoek vooral interessant om stil te staan bij hoe de vrijwilliger zich heeft opgesteld tijdens het evaluatiemoment. De houding van de vrijwilliger is hierin belangrijk omdat deze bepalend kan zijn voor het creëren van nieuwe inzichten voor de vrijwilligersorganisatie en het lokale project om de succeservaringen in de toekomst beter te kunnen waarborgen, aldus de opdrachtgever.



## **Bijlage 3. Interviewvragen**

### **Interview vragen voor de oud-vrijwilligers via en zonder vrijwilligersorganisaties**

De volgende interviewvragen hebben we gekoppeld aan de thema's.

#### **Introductie**

- Waar, hoelang, wanneer en met welke doelgroep heb je vrijwilligerswerk gedaan?
- Wat heb je precies gedaan?
- Wat was jouw motivatie om vrijwilligerswerk te gaan doen?

#### **Vorbereiding**

Hoe heb je jezelf/ben je voorbereid op het vrijwilligerswerk?

- Wat kon je hieruit meenemen, wat was toepasbaar in jouw situatie?
- Wat was het meest bruikbare uit de voorbereiding?
- Wat had je graag van tevoren nog meer willen weten?

Waar liep je tegenaan tijdens het vrijwilligerswerk?

- Hoe heeft de voorbereiding hier impact op gehad?
- Wat heeft jou geholpen in de voorbereiding vooraf?

Stel je had je anders kunnen voorbereiden. Had je dit dan gedaan?

- Zo ja, hoe?
- Zo niet, waarom niet?

#### **Begeleiding tijdens**

In hoeverre heb je begeleiding gekregen vanuit de vrijwilligersorganisatie en/of het lokale project?

- Hoe zag dit eruit?
- Hoe heeft dit bijgedragen/tegengewerkt aan jouw inzet?

In hoeverre is je handelen ter sprake is gekomen tijdens begeleidingsmomenten vanuit de vrijwilligersorganisatie en/of het lokale project?

In hoeverre heb je gebruik gemaakt van de vrijwilligersorganisatie en het lokale project op momenten dat je er niet uit kwam?

#### **Negatieve ervaringen**

Is er sprake geweest van negatieve ervaringen?

- Zo ja, hoe zag dit eruit?
- Zo ja, hoe denk je dat dit tot stand is gekomen?
- Zo ja, wat had volgens jou anders gekund zodat het geen negatieve ervaring was maar juist een succeservaring?
- Zo niet, waardoor denk je dat dit niet is voorgekomen?
- Zo niet, hoe heeft jouw handelen ervoor gezorgd dat er geen negatieve ervaring is geweest?

#### **Succeservaringen**

Wat versta jij onder positieve impact?



Waar denk jij een positieve impact geleverd te hebben bij de kwetsbare doelgroep waarmee je hebt gewerkt?

- Wat heeft hieraan bijgedragen?
- Welk handelen lag hieraan ten grondslag?

Wat is voor jou een succeservaring geweest?

- Welk handelen lag hieraan ten grondslag?

Wat denk jij dat belangrijke onderwerpen zijn voor de toekomstige vrijwilligers om mee te geven om een positieve impact te waarborgen?

Wat zou jij een andere persoon aanraden om zoveel mogelijk uit het vrijwilligerswerk te halen en bij te dragen aan de kwetsbare doelgroep om een zo positief mogelijke impact te leveren?

### **Gevoelsmatige-, gedragsmatige- en belevingskenmerken**

Wat hield je het meest bezig tijdens je vrijwilligerswerk?

- Hoe heb jij dit beleefd?
- Wat voor gevoel gaf jou dit?
- Hoe ben je met dit gevoel omgegaan?
- Als je terugkijkt, hoe denk je over de manier waarop je met je gevoel bent omgegaan? Zou je wat anders willen doen? Zo ja, hoe?
- Als je niet tevreden met je handelen bent geweest, hoe heeft dit effect gehad op jouw gedrag en daarmee op het vrijwilligerswerk?
- Als je wel tevreden met je handelen bent geweest, hoe heeft dit effect gehad op jouw gedrag en daarmee op jouw vrijwilligerswerk?

### **Evaluatie**

Was er sprake van evaluatie achteraf?

- Hoe zag dit eruit?
- Wat was het nut van de evaluatie?

Denk je dat jullie evaluatie bij heeft gedragen aan het project?

### **Interview questions for the local projects**

We have linked the interview questions below to the following themes:

- Introduction
- Preparation
- Guidance during volunteering work
- Negative experiences
- Succes experiences
- Evaluation

### **Introduction**

- What is the name of your project and with what kind of target group are you working with?
- How many volunteers do you get average per year?



## Preparation

- How did you contribute to the preparation of the volunteer?
- What is the use of a good preparation according to you?
- How can the preparation stimulate success experiences?
- How can the preparation contribute to stimulate a positive impact within the target group?

## Guidance during volunteering work

- To what extent do you guide the volunteers during the volunteer work?
- What is the purpose of this guidance?
- How did your guidance contribute to success experiences?
- How did your guidance influence the volunteer's behaviour?
- What do you do when you see that a volunteer has a hard time adapting to your country?

## Negative experiences

Have there been any negative experiences?

- If yes, how did this look?
- If yes, where do you think this came from?
- If yes, what did you do about this experience?
- If yes, what would you like to see differently to make this experience a positive one?
- If not, what is the reason according to you why there weren't any negative experiences?

What do the volunteers encounter most often concerning to you?

- How can this be prevented?

## Success experiences

- What is a positive impact according to you?
- What do you do to stimulate a positive impact in the guidance of a volunteer?
- How does a volunteer have to act to achieve a positive impact?
- According to you, what kind of attitude contributes to ensure a positive impact?
- What aspects does a volunteer need to take into consideration to achieve a positive impact?
- What do you think are important topics for the future volunteers to ensure a positive impact?
- What would you recommend to another person to get the most out of the volunteer work and contribute to the vulnerable target group to deliver the most positive impact possible?
- Can you describe the 'perfect' volunteer?

## Evaluation

Was there any evaluation?

- If so, why are you doing this and how did this look?
- What is the use of an evaluation?
- In what ways did the evaluation contribute to success experiences?
- If not, why not?



#### **Bijlage 4. Respondenten**

Binnen dit onderzoek hebben we ervoor gekozen om 8 oud-vrijwilligers en 4 lokale projecten te interviewen. Aangezien we 6 verschillende thema's behandelen binnen het interview met meerdere deelvragen, denken wij dat we binnen het tijdsbestek dat we hebben 12 mensen zouden kunnen interviewen. Mocht dit aantal respondenten ons onderzoeksdoel niet dekken, dan wordt dit meegenomen in de aanbevelingen. De 8 oud-vrijwilligers zijn met en zonder vrijwilligersorganisatie op reis gegaan. Er is gekozen voor deze heterogene groep en met dit aantal tot er saturatie is opgetreden (Van der Donk & van Lanen, 2019) . We hebben hier bewust voor gekozen zodat de verschillende perspectieven voor meer inzicht zorgen.



## Bijlage 5. Moreel Beraad

Dinsdag 24 november hebben we een moreel beraad georganiseerd. Binnen dit moreel beraad hebben we de volgende handelingsalternatieven besproken:

1. Richtlijnen maken voor de toekomstige vrijwilliger om het professionele handelen te verbeteren dat uiteindelijk zal bijdragen aan het sociaal functioneren van de kwetsbare doelgroepen.
2. Geen richtlijnen maken voor toekomstige vrijwilliger zodat dit niet de zelfbeschikking en autonomie in de weg staat.

De volgende waarden zijn aan bod gekomen tijdens het moreel beraad. De deelnemers hebben over deze waarden gedachten en meningen uitgewisseld. Het gaat erom hoe iedere betrokkene de situatie bekijkt of ervaren heeft. Iedereen heeft zijn eigen perspectief op de handelingsalternatieven om wel of geen richtlijnen te maken.

Beroepswaarden die in aanmerking komen bij het doel van de richtlijnen:

- Rechtvaardigheid (voor de kwetsbare doelgroepen)
- Gelijkheid (voor de kwetsbare doelgroepen)
- Betrokkenheid (vrijwilliger betrokken bij kwetsbare doelgroepen)
- Behulpzaamheid
- Toewijding
- Persoonlijke ontwikkeling
- Bekwaamheid

Beroepswaarden die in het geding komen bij het nastreven van de richtlijnen:

- Autonomie

Beroepswaarden als er minder mensen vrijwilligerswerk gaan doen vanwege de richtlijnen:

- Behulpzaamheid
- Toewijding
- Persoonlijke ontwikkeling

Beroepswaarden als er geen richtlijnen worden gemaakt:

- Geen gelijkheid
- Minder bekwaamheid
- Negatieve persoonlijke ontwikkeling (voor de kwetsbare doelgroepen)
- Autonomie
- Rechtvaardigheid, betrokkenheid en behulpzaamheid zijn onzeker. Wordt hier wel rekening mee gehouden?

### Conclusie moreel beraad

De conclusie van het moreel beraad is dat het beter is om te kiezen voor handelingsalternatief 1: *"Richtlijnen maken voor de toekomstige vrijwilliger om het professionele handelen te verbeteren dat uiteindelijk zal bijdragen aan het sociaal functioneren van de kwetsbare doelgroepen"*.

De drie verschillende perspectieven, oud-vrijwilligers, toekomstige vrijwilligers en de projectleider uit Sumatra kwamen uiteindelijk in overeenstemming. Het uitgangspunt was dat



kwaliteit belangrijker is dan kwantiteit als het gaat om vrijwilligerswerk. De respondenten waren in overeenstemming dat de richtlijnen die we willen creëren bij zullen dragen aan de kwaliteit van het vrijwilligerswerk en dat dit zwaarder weegt dan dat er minder vrijwilligers vrijwilligerswerk gaan doen door de richtlijnen. Daarnaast kwam uit het moreel beraad naar voren dat richtlijnen een vorm van regels opleggen is. Dit zou er voor kunnen zorgen dat de toekomstige vrijwilliger denkt dat dit zelfbeschikking en autonomie in de weg staat, waardoor de vrijwilliger er uiteindelijk voor kan kiezen om geen vrijwilligerswerk meer te doen. Dit inzicht vanuit het moreel beraad heeft er onder andere voor gezorgd dat er geen richtlijnen zijn gemaakt, maar dat de belangrijkste aspecten zijn verwerkt in een coachingstraject.





## **Bijlage 6. Persoonlijke Communicatie**

Om goed aan te sluiten bij de behoeften en belangen van onze opdrachtgever zijn we meerdere malen het gesprek aangegaan met onze opdrachtgever M. Kroeze. Daarnaast hebben we advies gekregen van een extern onderzoek adviseur van Think Volunteer in een online meeting. Ook het moreel beraad valt onder persoonlijke communicatie in ons onderzoek. De volgende data zijn we de meest belangrijke gesprekken aangegaan:

- 25 augustus 2020
- 2 september 2020
- 18 september 2020
- 7 oktober 2020
- 20 november 2020
- 24 november 2020 (moreel beraad)
- 7 december 2020



## **Bijlage 7. Beroepscode**

Een aantal ontwerpeisen voor het product zijn ontstaan door onderstaande artikelen vanuit de beroepscode (van der Meij & Luttik, 2018). Bepaalde waarden en competenties die in het product beschreven staan, worden mede-onderbouwd door een aantal artikelen van de beroepscode. De beroepscode bevordert de kwaliteit en bekwaamheid van de hulp die geboden wordt aan de kwetsbare doelgroepen. Daarbij helpt het bij de verantwoording van bepaalde beslissingen (van der Meij & Luttik, 2018).

### *Artikel 1. Het bevorderen menselijke waardigheid*

In dit artikel staat dat het van belang is dat de sociaal werker de persoon in kwestie binnen de kwetsbare doelgroep tot zijn recht laat komen binnen de sociaal-culturele context waarin dit plaatsvindt. Het is belangrijk dat de vrijwilliger de persoon waarmee gewerkt wordt respecteert en de waardigheid bevordert. Een open houding en de waarde gelijkwaardigheid dragen bij aan dit artikel.

### *Artikel 3. Vakbekwaamheid*

Een belangrijk punt uit dit artikel is inzicht hebben in de eigen beperkingen. Het is van belang dat de vrijwilliger zich bewust is van wat hij niet weet en waar zijn beperkingen liggen. Vrijwilligers kunnen in situaties terecht komen met de kwetsbare doelgroepen, waarbij bepaalde beroepskennis vereist is. De vrijwilliger dient zich er bewust van te zijn dat hij niet overal kennis over bezit. In Nederland zou een vrijwilliger bepaalde moeilijkheden in deze situatie ook overlaten aan een professional. Dit hoort in een ontwikkelingsland niet anders te zijn. Eerlijk zijn over wat de vrijwilliger wel of niet weet en kan, is essentieel voor het leveren van goede hulp. Reflecteren op situaties dragen bij aan een professionele houding. Zelfinzicht is hierbij belangrijk.

### *Artikel 4. Gelijke bereidheid*

De vrijwilliger dient geen onderscheid te maken ingevolge de etniciteit, ras, religie, geaardheid, levensovertuiging, nationaliteit, politieke voorkeur of maatschappelijke discussiethema's. De vrijwilliger biedt hulp aan de kwetsbare doelgroepen of voorziet hen in hun behoeften, mits het vraagstuk te complex is voor de vrijwilliger. Er mag geen sprake zijn van voorkeur voor bepaalde mensen binnen de kwetsbare doelgroep.

### *Artikel 7. macht en afhankelijkheid in de professionele relatie*

De vrijwilliger is professioneel wat betreft de relatie met de kwetsbare doelgroep. De kwetsbare doelgroepen verkeren in een afhankelijkheidspositie. De vrijwilliger dient hier zich bewust van te zijn en maakt geen misbruik van deze positie voor eigen gewin en/of behoeften.

### *Artikel 8. Omgaan met vertrouwelijke informatie*

Van de vrijwilliger wordt verwacht dat hij rekening houdt met de privacy van de mensen waarmee hij werkt. Tijdens de vrijwilligerswerkperiode worden vaak veel foto's gemaakt en verhalen gedeeld met het thuisfront. De vrijwilliger dient de privacy van deze kwetsbaren niet te schenden en toestemming te vragen indien hij bv. foto's wil gebruiken voor een project o.i.d.

### *Artikel 16. Het beëindigen van de professionele relatie*

Op het moment dat het vrijwilligerswerk tot een einde komt, beëindigt de vrijwilliger de professionele relatie met de cliënt.



#### *Artikel 17 burger/cliëntgerichte (keten)samenwerking*

De vrijwilliger wordt middels de richtlijnen gestimuleerd om samen te werken met het lokale project om op een zo goed mogelijke manier te kunnen bijdragen aan de kwetsbare doelgroep. Daarnaast stemt de vrijwilliger dingen af met de professionals die betrokken zijn bij de kwetsbare doelgroepen.

#### *Artikel 19 privacy in de samenwerking*

De vrijwilliger dient vertrouwelijk om te gaan met de verkregen informatie van de mensen waarmee de vrijwilliger samenwerkt. Wanneer er 'buitenstaanders' bij bepaalde situaties betrokken raken wat betrekking heeft op een kwetsbaar persoon, dan wordt dit altijd overlegd met deze persoon en/of verzorgers en de professionals binnen het lokale project.

#### *Artikel 20 Samenwerking met informele zorgpartners*

De kans is groot dat de vrijwilliger met meerdere vrijwilligers moet samenwerken. De vrijwilligers ondersteunen elkaar waar nodig en grijpen in wanneer zij zien dat bepaald handelen van een collega niet correct is.

#### *Artikel 21 Organisatie als beleidskader*

De vrijwilliger kent en werkt actief mee aan de doelstelling van de zendende vrijwilligersorganisatie en het lokale project waarbinnen gewerkt gaat worden.

#### *Artikel 22 Professionele autonomie*

De vrijwilliger dient zelfstandig, onafhankelijk en professioneel verantwoord te handelen binnen de handelingsruimte die de vrijwilliger heeft. De vrijwilliger is zich bewust van deze verantwoordelijkheid en levert hierdoor maatwerk binnen zijn kennisveld.

#### *Artikel 25 Schending van het vertrouwen*

Signalen die erop duiden dat vertrouwen van de kwetsbare doelgroep gehinderd wordt of dat er (onbedoeld) schade wordt toegebracht aan deze doelgroep door het handelen van een mede-vrijwilliger, dient besproken te worden met de vrijwilligersorganisatie.



## Bijlage 8. Bestaande Werkwijze

### 8.1 Richtlijnen Better Care Network

Volgens het Better Care Network is het van belang dat vrijwilligers goed geschoold zijn en hiervoor zijn criteria opgesteld (BCN, z.d.):

- De vrijwilliger beschikt over relevante kennis met betrekking tot de kwetsbare doelgroep waarmee gewerkt gaat worden en heeft hier ervaring in en kan dit aantonen
- De vrijwilliger beschikt over levenservaring om in te kunnen spelen op lastige situaties
- De vrijwilliger is zich bewust van de mogelijke hechting die plaats kan vinden vanuit de kinderen tot de vrijwilliger. De vrijwilliger is zichzelf ten alle tijden bewust van het feit dat hij weer vertrekt
- De vrijwilliger is onbevooroordeeld wat betreft de cultuur en ondersteund het kind zoals dit in het kind zijn cultuur gedaan wordt
- De vrijwilliger draagt kennis over op een respectvolle manier aan de lokale medewerkers
- De vrijwilliger werkt dermate mee dat hij niet onmisbaar wordt bij vertrek
- Staan achter de code of conduct en child protection policy van de zendende organisatie
- De vrijwilliger is in het bezit van een VOG

### 8.2 Onderzoek Muses

Uit het impact-onderzoek van Boogart, Huisman & Mammen (2019) voor stichting Muses zijn 10 competenties naar voren gekomen die bijdragen aan vrijwilligerswerk met een positieve impact. Zij hebben tevens onderzocht hoe deze competenties bevorderd kunnen worden bij toekomstige vrijwilligers doormiddel van training. Voor de training, na de training en na terugkomst van het vrijwilligerswerk, zijn er enquêtes afgenomen waarin gevraagd werd in hoeverre de vrijwilligers gegroeid zijn in de hieronder genoemde competenties. Hierin werd een duidelijke groei zichtbaar (Boogart et al., 2019).

De volgende competenties zijn uit het onderzoek naar voren gekomen als belangrijk en onderbouwen richtlijnen die in het product voor Think Volunteer bruikbaar zijn. Achter deze competenties staat omschreven hoe deze bevorderd kunnen worden middels training.

#### *Openheid*

Onder openheid valt nieuwsgierigheid, interesse, empathie, willen leren over de cultuur/religie/leefgewoonten van de mensen om je heen. Dit draagt bij aan een positieve impact. Je geeft met deze houding niet alleen meer, maar je leert als vrijwilliger ook meer door deze houding aan te nemen wat ook weer zorgt voor een leerzamere ervaring.

#### *Samenwerken*

Als vrijwilliger is het van belang om samen te werken met zowel de kwetsbare doelgroep als met de collega's van het lokale project. Er is vaak al een bestaande werkwijze binnen het project en het is belangrijk om hierin mee te gaan en niet alleen je eigen visie te volgen.

#### *Flexibiliteit*

De vrijwilliger komt vrijwel altijd in een totaal andere omgeving terecht dan hij gewend is. Het is belangrijk om hier flexibel mee om te gaan en aan te willen/kunnen passen aan de situatie in het ontwikkelingsland.



### *Nieuwsgierigheid*

Door het vergroten van deze competentie, leert de vrijwilliger sneller de manier van werken en leert de vrijwilliger zelf sneller en vergroot hij de eigen ervaring. Deze competentie valt onder de open houding.

### *Kennis over cultuurverschillen*

Als vrijwilliger is het van belang om kennis te hebben over de cultuur waarmee hij in aanraking komt. Het is als vrijwilliger belangrijk om hiervan te leren en op te merken dat bepaalde benaderingen of interpretaties anders kunnen zijn in andere culturen. Dit vergroot tevens respect voor de cultuur.

### *Zelfkennis*

De vrijwilliger weet waar zijn zwakke en sterke punten liggen. Ook weet de vrijwilliger waar zijn grenzen liggen en deze te bewaken. De vrijwilliger is zich bewust van de houding die hij aanneemt en hoe dit zijn omgeving kan beïnvloeden. Doormiddel van reflectie en het vragen van feedback kan deze zelfkennis vergroot worden.

### *Betrouwbaarheid*

Van de vrijwilliger wordt verwacht dat hij betrouwbaar is en zich houdt aan bepaalde regels die gelden vanuit het project.

### *Initiatief*

De vrijwilliger neemt initiatief in het uitvoeren van taken en denkt mee in het opzetten van activiteiten en projecten. In het product wordt dit vertaald naar pro-actief handelen, wat tevens veelal uit de interviews naar voren kwam.



## Bijlage 9. Onderbouwing analyse interviews

In dit hoofdstuk analyseren we de ontvangen data van onze respondenten. We hebben 8 oud-vrijwilligers geïnterviewd. Om de data goed te analyseren hebben we gebruik gemaakt van het 'thematic analysis' model. Dit model is een manier om kwalitatieve data patronen te ontdekken (Van 't Veer et al., 2020). Middels dit model kunnen we dus onze verzamelde data tot de belangrijkste inzichten en thema's terugbrengen (Van 't Veer et al., 2020). Wij volgen dan ook de voorgeschreven stappen vanuit het boek: "ontwerpen voor zorg en welzijn" (pp. 192-195).

### Stap 1 - bereid de ruwe data voor vooranalyse

We hebben onze interviews online afgenomen met name door de corona maatregelen. Daarnaast was het ook makkelijker om afspraken te maken, omdat we oud-vrijwilligers hebben geïnterviewd die op verschillende plekken in Nederland wonen. We wilden lokale projecten interviewen, maar dit is vanwege tijdgebrek niet gelukt. Het was handig om de interviews online te doen zodat de gesprekken makkelijk konden worden opgenomen. Aan de hand van de opnames hebben we al de besproken thema's tijdens het interview stap voor stap uitgewerkt. Met uitwerken bedoelen we de belangrijkste aspecten overtypen wat resulteerde in een samenvatting.

### Stap 2 en 3 - eerste codering (open codering) en validatie van de codes

In de samenvatting hebben we de meest belangrijke zaken, opvattingen, perspectieven etc. gemarkeerd. We hebben de samenvattingen apart van elkaar gearceerd. Vervolgens hebben we de belangrijkste bevindingen vergeleken en bediscussieerd en zijn we tot overeenstemming gekomen. Zie het korte voorbeeld hieronder, dit hebben we zelfstandig gearceerd, vergeleken en bediscussieerd:

*"Ik raad toekomstige vrijwilligers aan om goed rekening te houden met eigen kwaliteiten en valkuilen. Zodat je hier rekening mee kunt houden tijdens het vrijwilligerswerk. Het heeft mij namelijk geholpen om mezelf beter te leren kennen en om inzicht te krijgen in hoe anderen mij zien middels een kwaliteiten en valkuilen spel. Ik werd bewust van wat ik goed kan en waar ik rekening mee moet houden. En daarnaast zijn de onderwerpen cultuur en taal erg belangrijk. Dit draagt bij aan het vertrouwen, hiermee kun je laten zien dat je daadwerkelijk de cultuur probeert te begrijpen en dat de kinderen dit ook voelen. Dit scheidt een vertrouwensband. Verdiep je ook in de doelgroep en het project en diens missie en visie, zodat je gericht aan de slag kunt gaan en je aansluit bij de behoefte van het lokale project. Maak gebruik van je eigen skills en zorg voor een duurzame impact".*

### Stap 4 en stap 5 - geef namen aan de codes en vorm thema's

We hebben de belangrijkste bevindingen die met elkaar te maken hebben bij elkaar gezocht en een overkoepelende naam gegeven. Zie voorbeeld hieronder:

Respondent A zegt:

*"Ik ben iemand die zelf naar oplossing zoekt en niet per se direct begeleiding nodig heeft. Dit heeft ervoor gezorgd dat ik me op een goede manier kon inzetten voor de kwetsbare doelgroepen. Zelfstandigheid is een belangrijke eigenschap die ik hieraan kan koppelen".*

Respondent B zegt:

*"Als ik meer wist over de achtergrond van de kinderen dan kon ik mezelf daar beter op inspelen. Net zoals bij dat huilende kindje wat ik net benoemde. Als ik meer over dat kindje wist had ik waarschijnlijk beter kunnen handelen. Maar ik heb ervoor gekozen om te vragen om te vertalen, ik heb een knuffel gegeven om te troosten, ik heb gezorgd voor afleid-*



ing middels de activiteit en ik heb ideeën aangedragen om dit probleem te reduceren. Ik denk dat mijn proactieve houding heeft bijgedragen aan het helpen van het kindje”.

Beide respondenten zeggen dat ze zelfstandig te werk zijn gegaan en dat dit een persoonlijke eigenschap is dat heeft bijgedragen aan de manier waarop ze zich hebben ingezet om te komen tot een positief resultaat en/of positief handelen. Respondent A zegt zelf naar oplossingen te zoeken en respondent B zegt een proactieve houding te hebben. Beide zijn een vorm van zelfstandigheid en daarom worden deze termen overkoepeld middels het thema: 'zelfstandigheid'. Sub thema's kunnen proactief en initiatiefrijk zijn.

### Eigen aanvulling (stap 6)

Wij hebben ervoor gekozen om zelf een stap toe te voegen aan de analyse van de verzamelde data. Om het voor onszelf overzichtelijker te maken hebben we de belangrijkste bevindingen verwerkt in een tabel. Van tevoren hebben we ons interview onderverdeeld in verschillende thema's. Per thema hebben we de belangrijkste bevindingen beschreven in onderstaande tabel. Daarnaast schrijven we de overkoepelende thema's en vervolgens de sub thema's indien van toepassing.

**Tabel 1**

Interview Thema's	Belangrijkste bevindingen	Thema's (stap 4)	Sub thema's (stap 5)
<b>Introductie</b> Welke intentie/ motivatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anderen willen helpen</li> <li>• Authentieke ervaring</li> <li>• Iets willen doen voor een ander</li> <li>• Onmacht, sterk gevoel voor rechtvaardigheid en gelijkheid</li> <li>• Zelfontwikkeling</li> </ul>	Intentie	Nieuwsgierig, zelfinzicht
<b>Vorbereiding</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis opdoen over cultuur (aanpassingsvermogen),</li> <li>• Armoede (hoe hier mee om te gaan)</li> <li>• Taal (taalbarrière)</li> <li>• Duurzaamheid (nadenken over hoe dit te bereiken)</li> <li>• Open houding</li> <li>• Gemotiveerd zijn</li> <li>• Inzicht in eigen kwaliteiten en valkuilen</li> <li>• Om kunnen gaan met trauma, waar wel en waar geen ervaring in/mee</li> <li>• Denken in belang van de doelgroep waar je mee werkt.</li> </ul>	Houding en het inwinnen van informatie	<p>Nieuwsgierig, flexibel, Open houding, zelfinzicht (weten waar jouw sterke punten en zwakke punten liggen), grenzen kennen/bewaken, aanpassingsvermogen, proactief</p> <p>Handelings(on) bekwaam</p>



Interview Thema's	Belangrijkste bevindingen	Thema's (stap 4)	Sub thema's (stap 5)
<b>Vorbereiding</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klimaat, hoe hier mee om te gaan. Denken om eigen gezondheid</li> <li>• Kennis opdoen van ervaringen van oud-vrijwilligers</li> <li>• Proactief helpt hierbij</li> <li>• Verantwoordelijkheidsgevoel</li> <li>• Een professionele afstand houden, afstand nabijheid</li> </ul>		
<b>Begeleiding tijdens</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zelf oplossingen verzinnen voor problemen</li> <li>• Zelfbeschikking bevorderen</li> <li>• Openheid (open houding)</li> <li>• kwetsbaarheid</li> <li>• Zelfkennis</li> <li>• Autonomie</li> <li>• Proactieve houding</li> <li>• Gevoel van controle ervaren (om voor motivatie en betrokkenheid te zorgen)</li> <li>• Communiceren</li> </ul>	Zelfstandigheid en kwetsbaarheid	Flexibiliteit, communicatief, oplossingsgericht
<b>Negatieve ervaring</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstand</li> <li>• Signaleren</li> <li>• Bespreekbaar maken</li> <li>• Advies inwinnen</li> <li>• Samenwerken</li> <li>• Eigen grenzen kunnen aangeven</li> <li>• Eigen kwaliteiten en valkuilen kennen</li> </ul>	Afstand en nabijheid	Signaleren, grenzen bewaken, samenwerken
<b>Succes ervaringen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plezier</li> <li>• Vraaggericht werken</li> <li>• Enthousiasme</li> <li>• Proactieve houding</li> <li>• Goede overdracht aan toekomstige vrijwilligers</li> <li>• Initiatief tonen</li> </ul>	Houding	Proactief, enthousiast, initiatiefrijk, empathisch, grenzen kennen en bewaken, zelfinzicht.





Interview Thema's	Belangrijkste bevindingen	Thema's (stap 4)	Sub thema's (stap 5)
Vorbereiding	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Professionele afstand/nabijheid</li> <li>• Goede voorbereiding van activiteit</li> <li>• Aansluiten bij belevingswereld van de cliënt</li> <li>• Doelen stellen</li> </ul>		
Gevoelsmatige Gedragsmatige Belevings-ken- merken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Flexibel</li> <li>• Aanpassingsvermogen</li> <li>• Kwetsbaarheid (maak je eigen problemen bespreekbaar)</li> <li>• Verantwoordelijkheidsgevoel</li> </ul>	Persoonlijke eigenschappen	Zelf reflecterend vermogen, betrekken
Evaluatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewustwording</li> <li>• Eerlijkheid</li> <li>• Leren van succes- en negatieve ervaringen</li> </ul>		Eerlijkheid (naar jezelf en de ander), zelfinzicht, zelf reflecterend vermogen



---



**THINK  
VOLUNTEER**

