

Vrijwillig beloond

*Een onderzoek naar het erkennen en
waarden van vrijwilligers*

Drs. Esther Plemper
Drs. Marieke Wentink
Drs. Norbert Broenink

i.s.m.
Drs. Saskia van Grinsven
Drs. Marie-José Vervest
CIVIQ instituut vrijwillige inzet

Juli 2005

Inhoud

1	Inleiding	5
1.1	Inleiding	5
1.2	Vraagstelling van het onderzoek	9
1.3	Opzet van het onderzoek	10
1.4	Leeswijzer	10
1.5	Dankwoord	10
2	(Her)kennen, erkennen, waarderen en belonen	13
2.1	Inleiding	13
2.2	(Her)kennen, erkennen, waarderen en belonen	13
2.3	De vrijwilliger	15
2.4	Motivatie van werknemers en vrijwilligers	18
2.5	Redenen om als vrijwilliger actief te zijn	20
3	Vormen van herkenning, erkenning, waardering en beloning	25
3.1	Inleiding	25
3.2	Individueel niveau en organisatieniveau	25
3.3	Herkenning	27
3.4	Erkenning	28
3.5	Waardering	32
3.6	Beloning	33
4	Vormen van erkenning, waardering en beloning in andere landen	35
4.1	Inleiding	35
4.2	Vormen van erkenning en waardering in andere landen	36

5	Wensen en mogelijkheden voor erkenning, waardering en beloning	47
5.1	Inleiding	47
5.2	Wensen voor erkenning, waardering en beloning	48
5.3	Mogelijkheden voor erkenning, waardering en beloning	50
6	Slotbeschouwing en een blik naar de toekomst	53
	Geraadpleegde literatuur en andere bronnen	57
Bijlage	Deelnemers expertmeetings	63

1 Inleiding

1.1 Inleiding

Dagelijks verrichten vrijwilligers talloze werkzaamheden in maatschappelijke organisaties. Wie een kleine wandeling maakt door een buurt komt al gauw langs diverse locaties waarin vrijwilligers actief zijn: de sportclub, de kerk, de moskee, de school, het buurthuis en het verzorgingshuis. Vrijwilligers voeren allerlei werkzaamheden uit die aanvullend of ondersteunend zijn op het werk van betaalde krachten en mantelzorgers. Het gaat onder andere om bestuurlijk werk, administratieve taken, klusjes uitvoeren, vervoer bieden, informatie geven, collecteren, bezoek afleggen en gezelschap houden, maar ook om actie voeren of belangen behartigen van burgers of dieren.

Deelname aan vrijwilligerswerk kan de samenleving leefbaarder maken, vooral door de bijdrage die het levert aan sociale integratie. Samenwerking tussen mensen binnen de *civil society* kan bijdragen aan het 'sociaal kapitaal'. Hiermee wordt bedoeld op de aanwezigheid van vertrouwen tussen mensen, normen rond wederkerigheid en sociale netwerken (Putnam, 2000). Sociaal kapitaal vergemakkelijkt samenwerking tussen mensen, zowel bij de aanpak van collectieve problemen als in de zakelijke sfeer. Binnen complexe samenlevingen waarin de samenhang wordt bedreigd door individualisering, diversificatie en verzakelijking is dat een groot maatschappelijk goed. Het

deelnemen aan organisaties en het verrichten van vrijwilligerswerk kunnen mensen dichterbij elkaar brengen (*bonding social capital*) en kunnen bruggen bouwen tussen groeperingen die op afstand van elkaar staan (*bridging social capital*). Een voorbeeld van overbrugging is intercultureel vrijwilligerswerk waarin mensen met verschillende etnische achtergronden samenwerken.

Vrijwilligerswerk is van nut voor de samenleving en de burgers in de samenleving, waaraan de vrijwilligersactiviteiten ten goede komen, maar ook voor de vrijwilligers zelf. Het biedt hen zowel de gelegenheid om contacten te leggen en sociale netwerken op te bouwen als de mogelijkheid om vaardigheden op te doen die hen van pas kunnen komen in de samenleving of in ander (betaald) werk. De Commissie Vrijwilligersbeleid noemde in haar eindrapport (2005) de volgende functies van vrijwilligerswerk voor de samenleving:

- Participerende functie: deelname van burgers aan het maatschappelijk verkeer op een door hen zelf gekozen wijze.
- Democratische functie: beïnvloeding van maatschappelijke processen door burgers.
- Sociale functie: bijdrage aan de cohesie in de samenleving.
- Integreerende functie: bijdrage aan de inburgering van allochtonen en bevordering van contacten tussen verschillende groepen in de samenleving.
- Kwaliteitsbevorderende functie: bevordering van de leefbaarheid binnen de samenleving.
- Kanaliserende functie: bieden van een uitlaatklep voor maatschappelijke behoeften.
- Solidariteitsbevorderende functie: kunnen tonen van betrokkenheid door burgers bij anderen en/of de samenleving.
- Signalerende functie: aanduiden van nieuwe groeiende maatschappelijke noden of juist van het wegvallen van bestaande voorzieningen (dit geldt voor sommige vormen van [nieuw] vrijwilligerswerk).
- Emanciperende functie: bijdrage aan de ontwikkeling en betrokkenheid van individuele burgers.

In Nederland heeft het lang geduurd voordat de overheid enige bemoeienis kreeg met het vrijwilligerswerk. Van oudsher boden kerken en religieuze ordes hulp aan armen en zieken. In de Gouden Eeuw beschouwden rijke burgers liefdadigheid als hun morele plicht. Ook in de periode van de industrialisatie was armenzorg vooral een zaak van de rijken. In het begin van de vorige eeuw ontstond een sterk maatschappelijk middenveld waarbinnen burgers hun eigen verantwoordelijkheid namen voor het openbare leven zonder interventie van de staat. Tot ver na de Tweede Wereldoorlog speelde het publieke leven zich vooral af binnen de verschillende zuilen, gebaseerd op een gemeenschappelijke religie of ideologie. Iedere zuil had zijn eigen organisaties en verenigingen. Rond de Tweede Wereldoorlog – toen de behoefte aan georganiseerde hulp groot was – ontstonden grote vrijwilligersorganisaties, zoals de Zonnebloem, de Unie van Vrijwilligers (UVV) en Humanitas. Ook zij waren naar zuil georganiseerd: de Zonnebloem was een rooms-katholieke organisatie, de UVV was een niet-religieuze organisatie met een liberale kleur en Humanitas was bedoeld voor mensen met een humanistische achtergrond (zie onder andere Plemper, 2001; Plemper, 1996).

Toen de verzorgingsstaat in de jaren zestig en zeventig van de vorige eeuw groeide, kregen ‘liefdadigheid’ en ‘vrijwilligerswerk’ een negatieve klank. Niemand behoefde meer arm, behoeftig of hulpeloos te zijn en vrijwel niemand had directe hulp, voedsel, geld of goederen nodig van andere mensen. De verzorgingsstaat werd de anonieme leverancier van gelijke zorg voor iedereen. Verschillende werkzaamheden van vrijwilligers, bijvoorbeeld in de gezinszorg, het maatschappelijk werk en de maaltijdvoorziening – werden overgenomen door beroepskrachten die hiervoor speciaal waren opgeleid. Toen de verzorgingsstaat onder druk kwam te staan in de jaren zeventig van de vorige eeuw kwam er meer aandacht vanuit de overheid voor het belang van de inzet van burgers. De idee van de ‘zorgzame samenleving’ werd gelanceerd. Sinds die tijd voert de overheid een coherent vrijwilligersbeleid waarin burgers worden gestimuleerd om deel te nemen aan vrijwilligerswerk (zie onder meer Plemper, 2001; Plemper, 1996).

Met een toenemende aandacht voor de betekenis van vrijwillige inzet van burgers groeide het belang voor erkenning en waardering voor het vrijwilligerswerk. Er zijn in de afgelopen jaren diverse initiatieven ontstaan om vrijwilligers in het zonnetje te zetten, zoals het Nationaal Compliment, lokale complimenten, vrijwilligersprijzen en andere onderscheidingen. Gemeenten en het bedrijfsleven bieden vrijwilligersorganisaties speciale avonden met concerten, theatervoorstellingen en diners aan. Ook stellen ze speciale passen of voordeelregelingen beschikbaar voor vrijwilligers. Traditioneel erkennen vrijwilligersorganisaties hun vrijwilligers door het uitreiken van spelden of erepenningen. Andere vormen van erkenning en waardering zijn het uitreiken van certificaten en diploma's en het vaststellen van competenties van vrijwilligers.

In de meting van 'Geven in Nederland' in 2002 (Van Daal & Plemper, 2003) troffen we een verband aan tussen het hebben van een altruïstische houding en het verrichten van vrijwilligerswerk. Desondanks liggen er voor de meeste vrijwilligers meerdere motieven ten grondslag aan het doen van onbetaald werk. Voor driekwart van de vrijwilligers is de waardering van de omgeving een belangrijke motivatie voor hun vrijwillige inzet. Dit betekent dat ondanks een relatief altruïstische houding vrijwilligers zeker belang hechten aan waardering van hun inzet.

Er is in Nederland weinig bekend over de aansluiting van bestaande vormen van waardering op de behoeften van vrijwilligers. Evenmin is bekend of bepaalde vormen van waardering ertoe leiden dat meer mensen participeren als vrijwilliger of dat vrijwilligers behouden blijven voor het vrijwilligerswerk. Er is bij vrijwilligersorganisaties, organisaties waarin vrijwilligers hun diensten aanbieden, lokale overheden en bedrijven behoefte aan meer inzicht in de wensen en behoeften van vrijwilligers aan erkenning en waardering. Het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport heeft het Verwey-Jonker Instituut en CIVIQ gevraagd hiernaar onderzoek te doen.

1.2 Vraagstelling van het onderzoek

Hoe vrijwilligers verschillende vormen van erkenning en waardering beoordelen, weten we niet. We gaan ervan uit dat ze blij zijn met de geboden attenties. Het is echter niet duidelijk of de vormen van erkenning en waardering aansluiten op de behoeften van de vrijwilligers. Voor sommige vrijwilligers is een speld van grote waarde, voor anderen wellicht niet. Het is niet bekend of de vormen van waardering ertoe leiden dat bestaande vrijwilligers worden behouden voor het werk of dat nieuwe vrijwilligers zich melden.

In dit onderzoek inventariseerden we diverse vormen van erkenning en waardering in Nederland. We deden dit ook voor een aantal andere landen om te zien of daar mogelijke interessante voorbeelden van erkenning en waardering bestaan. We brachten ook de wensen van vrijwilligers en de mogelijkheden van organisaties, overheid en bedrijven in beeld. Het onderzoek leidde bovendien tot een aantal concrete ideeën, die CIVIQ in een aparte folder en brochure presenteert als handreiking aan de vrijwilligersorganisaties en andere betrokkenen.

De onderzoeksvragen luiden als volgt:

- Welke vormen van erkenning en waardering van vrijwilligers bestaan er in Nederland?
- Welke vormen van erkenning en waardering van vrijwilligers bestaan er in andere landen, zoals Verenigde Staten, Verenigd Koninkrijk, Frankrijk, Noorwegen en Zweden?
- Wat zijn de wensen en behoeften van vrijwilligers aangaande vormen van erkenning en waardering?
- Wat zijn de mogelijkheden van erkenning en waardering bij vrijwilligersorganisaties, bedrijven, overheid en gemeenten?
- Welke concrete ideeën zijn er op te stellen voor vormen van erkenning en waardering?
- Hoe ziet een checklist eruit voor vrijwilligersorganisaties om de wensen en behoeften van vrijwilligers en de bestaande mogelijkheden voor erkenning en waardering te inventariseren?

1.3 Opzet van het onderzoek

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden, hebben we de volgende onderzoeksmethoden toegepast:

- Literatuurstudie.
- Deskresearch.
- Raadpleging internet.
- Raadpleging deskundigen.
- Raadpleging zusterorganisaties van CIVIQ in andere landen.
- Expertbijeenkomsten met vrijwilligers en coördinatoren van vrijwilligersorganisaties.
- Expertbijeenkomst met vertegenwoordigers van bedrijven, gemeenten, fondsen en vrijwilligersondersteunende organisaties.

1.4 Leeswijzer

Dit rapport heeft betrekking op de eerste vier onderzoeksvragen. De laatste twee vragen zijn beantwoord via de folder en brochure die CIVIQ naar aanleiding van dit onderzoek heeft opgesteld. Het rapport bevat een inventarisatie van de toegepaste vormen van erkenning en waardering in Nederland en andere landen. Daarnaast biedt het inzicht in de wensen en behoeften van vrijwilligers en de mogelijkheden van bedrijven, fondsen, gemeenten en andere organisaties om aan de wensen en behoeften tegemoet te komen.

1.5 Dankwoord

Deze rapportage was niet mogelijk geweest zonder de waardevolle inbreng van vrijwilligers en beroepskrachten van vrijwilligersorganisaties, bedrijven, fondsen, gemeenten en vrijwilligersondersteunende organisaties. Ze namen deel aan expertbijeenkomsten en leverden ons schriftelijk materiaal. In de bijlage bij dit rapport staan de deelnemers aan de expertbijeenkomsten vermeld. De zusterorganisaties van CIVIQ in het buitenland leverden schriftelijk en telefonisch informatie. Henk Jan van Daal van het Verwey-Jonker Instituut adviseerde bij de uitvoering van

het onderzoek. Ina Wilbrink van CIVIQ gaf tekstuele suggesties. De heer P.T.F.M. Hovens van de directie Lokaal Beleid van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en mevrouw M. Steenbergen van CIVIQ voorzagen de tussenrapportage en de concept eindrapportage van commentaar.

2 (Her)kennen, erkennen, waarderen en belonen

2.1 Inleiding

Om te kunnen bepalen welke vormen van erkenning en waardering van vrijwilligers er zijn, dienen we allereerst deze begrippen te definiëren. We breiden de begrippen bovendien uit met (her)kennen en belonen. Als in de literatuur gesproken wordt over het erkennen en waarderen van werknemers of vrijwilligers wordt vaak in één adem motivatie genoemd. Er is een samenhang tussen de vorm en mate van erkenning en waardering die betaalde werknemers en vrijwilligers voor hun werkzaamheden ontvangen en hun motivatie voor de uitvoering van hun werkzaamheden. In dit hoofdstuk geven we behalve omschrijvingen van (her)kennen, erkennen, waarderen en belonen een typologie van de vrijwilliger. Ook beschrijven we de motieven van mensen om vrijwilligerswerk te verrichten.

2.2 (Her)kennen, erkennen, waarderen en belonen

De psycholoog Maslow (1954) onderscheidde in zijn motivatietheorie een vijftal niveaus van behoeften van menselijk gedrag. De eerste drie niveaus worden gevormd door achtereenvolgens primaire biologische behoeften, bestaanszekerheid en sociale

behoefden. Het vierde niveau betreft de behoeften aan erkenning en waardering en het vijfde niveau zelfverwezenlijking. Maslow maakte onderscheid in twee soorten behoeften aan erkenning en waardering:

1. de behoefte aan zelfwaardering en zelfrespect op grond van wat je doet en wat je hebt bereikt;
2. de behoefte aan waardering door anderen, respect van anderen en erkenning van anderen op grond van je kwaliteiten en prestaties.

In dit onderzoek staat de tweede behoefte centraal: het erkennen en waarderen door anderen van de inzet van vrijwilligers.

(Her)kennen

Aan het erkennen en waarderen van vrijwilligers gaat het kennen of herkennen van vrijwilligerswerk vooraf. Voordat men vrijwilligers kan erkennen of waarderen, moet men bekend zijn met het verschijnsel vrijwilligerswerk en vrijwillige inzet van burgers herkennen.

Erkennen

Erkennen geeft aan dat men het belang van vrijwilligerswerk inziet. Hieronder vallen wettige maatregelen. Erkenning komt bijvoorbeeld tot uiting in een vrijwilligersbeleid, een formele positie van de vrijwilliger in de organisatie en aandacht voor de individuele wensen van de vrijwilliger. Ook kunnen we hierbij denken aan het erkennen van eerder of elders verworven competenties of de ontheffing van de sollicitatieplicht voor werkzoekenden van 57½ en ouder die een bepaalde mate van vrijwilligerswerk verrichten.

Waarderen

Via blijken van waardering laat men zien dat de inzet van de vrijwilliger op prijs wordt gesteld. Een voorbeeld is het sturen van een kaartje of het publiekelijk zichtbaar maken van de goede inzet van de vrijwilliger en zijn of haar organisatie, zoals bij de 'Vrijwilliger van de Maand' of de 'Vrijwilliger van het Jaar'.

Belonen

Een aparte vorm van waardering is een beloning: een stoffelijke vergelding voor de diensten van de vrijwilliger of de vrijwilligersorganisatie.

Het onderscheid tussen erkenning, waardering en beloning is niet absoluut, vooral tussen waarden en belonen is sprake van een glijdende schaal. Een klein presentje is een vorm van waardering, maar kan ook gezien worden als een eenvoudige beloning. Het geven van een groter cadeau of een prijs in de vorm van een geldbedrag is een duidelijkere vorm van beloning.

Vrijwilligers hebben verschillende motieven om vrijwilligerswerk te doen. Daarmee heeft een blijk van erkenning of waardering voor elke vrijwilliger een andere waarde. Sommige vrijwilligers stellen een materiële vorm van waardering zeer op prijs, anderen vinden het voldoende dat hun inzet beloond wordt met een schouderklopje. Om deze reden kijken we in de volgende paragraaf eerst naar de verschillende soorten vrijwilligers.

2.3 De vrijwilliger

'De vrijwilliger' bestaat niet, maar er is wel een aantal achtergrondkenmerken bekend van vrijwilligers. In een representatieve steekproef van de Nederlandse bevolking uit 2002 (Van Daal & Plemper, 2003) geeft tweederde (67%) van de personen van 18 jaar en ouder aan bij één of meer organisaties betrokken te zijn als deelnemer. Verenigingen, clubs en andere organisaties in de sport en recreatieve sfeer zijn het populairst (29%). Zeventien procent van de mensen is betrokken bij kerkelijke, religieuze en levensbeschouwelijke organisaties. Andere veel genoemde terreinen waarin men participeert, zijn: milieu, natuurbehoud en dierenbescherming (14%); vakbond en beroepsorganisatie (14%); gezondheidszorg (13%); buurtvereniging, belangenbehartiging, woningbouw en huurdersvereniging (9%); school en volwasseneducatie (9%). Een groot deel van de betrokkenen bij maatschappelijke organisaties verricht vrijwilligerswerk. Zij zijn niet alleen lid of deelnemer, maar verrichten ook actief onbetaalde werkzaamheden voor een organisatie. Het percentage

Nederlanders van achttien jaar en ouder dat in de twaalf maanden voorafgaand aan mei 2002 ten minste eenmaal vrijwilligerswerk heeft verricht, is 43. Dertig procent deed het vrijwilligerswerk minimaal één keer per maand. Bijna een kwart (23%) van de Nederlanders was één tot tien uur per maand actief als vrijwilliger.

Eén op de zes Nederlanders (17%) nam in 2002 onbetaald deel aan een bestuur. Een andere veel genoemde onbetaalde werkzaamheid was het bieden van vervoer (12%). Andere relatief veel uitgevoerde onbetaalde werkzaamheden waren: het verrichten van klussen (13%); het geven van informatie en advies (12%); het verrichten van kantoor- en administratief werk (11%); bezoeken afleggen en gezelschap bieden (10%); fondsen werven en collecteren (9%); persoonlijke raadgeving (7%) en het bieden van training en scholing (7%).

Sport en recreatie is het werkterrein waarop in 2002 het meest frequent vrijwilligerswerk werd gedaan (15%). Andere terreinen waarop een relatief groot aantal personen vrijwilligerswerk verrichtte, waren: religie en levensbeschouwing (10%), gezondheidszorg (8%); school en volwasseneneducatie (7%); opbouw- werk, club- en buurthuiswerk (6%); buurtvereniging, belangen- behartiging, woningbouw en huurdersvereniging (6%).

De meeste vrijwilligers (85%) ontvingen geen financiële vergoeding voor hun werkzaamheden. Vijftien procent kreeg een onkostenvergoeding, bijvoorbeeld voor de reiskosten.

CIVIQ heeft een model opgesteld voor typen vrijwilligers: het CIVIQ 'Vrijwilligerskwadrant'. Het gaat ervan uit dat vrijwilligers zijn onder te brengen in vier globale typen wat betreft wensen, behoeften en eisen ten aanzien van het verrichten van vrijwilligerswerk. Het model is opgebouwd uit twee dimensies en maakt een onderscheid tussen vier typen vrijwilligers.

Het model is opgebouwd uit de volgende twee dimensies:

- De verticale dimensie beschrijft de manier waarop de vrijwilliger het werken in een vrijwilligersorganisatie ervaart en benut. Een deel van de vrijwilligers zoekt uitdaging in het

vrijwilligerswerk: het biedt hen mogelijkheden om te experimenteren, te ondernemen en kansen te grijpen. Een ander deel van de vrijwilligers zoekt veiligheid in het vrijwilligerswerk. Het werken in een vrijwilligersorganisatie biedt hen rust en zekerheid.

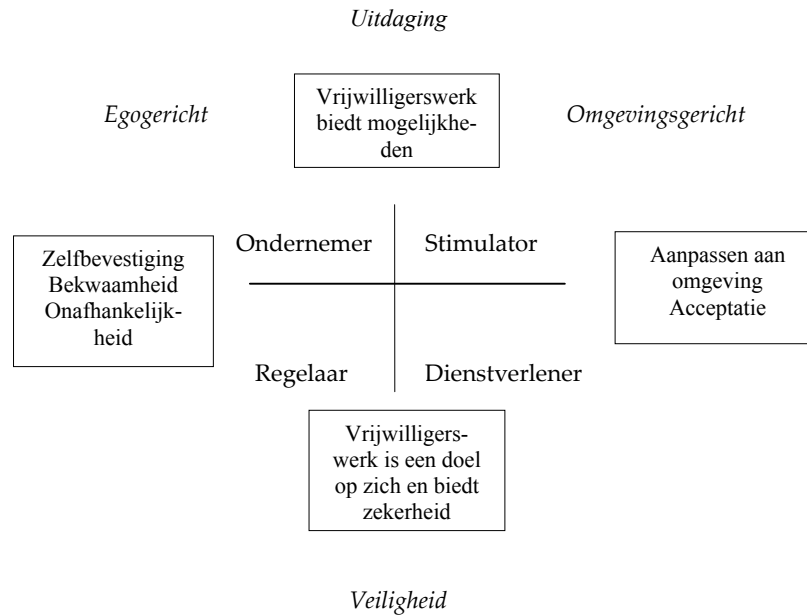
- De horizontale dimensie beschrijft het gedrag van de vrijwilliger naar de sociale omgeving waarbij een onderscheid kan worden gemaakt tussen egogerichte en omgevingsgerichte vrijwilligers. Vrijwilligers die egogericht gedrag vertonen in het vrijwilligerswerk zijn op zoek naar bekwaamheid, onafhankelijkheid en zelfbevestiging. Vrijwilligers die omgevingsgericht gedrag vertonen zijn op zoek naar acceptatie waardoor zij zich aanpassen aan de omgeving.

Deze twee dimensies worden in een model weergegeven. Ze bieden een referentiekader waarbinnen vier typen vrijwilligers kunnen worden onderscheiden:

- **Ondernemers** zien het vrijwilligerswerk als een uitdaging en een manier om zichzelf te ontwikkelen. Zij zijn meer gericht op zelfbevestiging dan op acceptatie door anderen. Zij hebben een actieve en initiatiefrijke houding. Openheid, ruimte om te groeien en om invloed uit te oefenen zijn voor hen van belang.
- **Stimulatoren** zien vrijwilligerswerk eveneens als een omgeving vol kansen en uitdagingen, maar daarbij hebben zij behoefte aan acceptatie en erkenning van hun omgeving. Het werk dat zij verrichten, moet duidelijk zichtbare resultaten opleveren. Samenwerking, begeleiding en feedback vinden zij belangrijk.
- **Dienstverleners** zoeken in het vrijwilligerswerk rust en zekerheid. Hierbij zijn zij, evenals stimulators, gericht op sociale acceptatie. Zorg voor anderen en waardering zijn voor hen van belang. Gemakkelijk haalbare doelen, een heldere structuur en een duidelijke taakafbakening bieden hen de zekerheid en veiligheid waaraan zij behoefte hebben.
- **Regelaars** zoeken, net als dienstverleners, rust en zekerheid in het vrijwilligerswerk. Zij zijn erg betrokken bij de organisatie en trekken graag verantwoordelijkheid en controle naar zich toe, waarbij zij meer gericht zijn op zichzelf dan op de

sociale omgeving. Duidelijke afspraken, regels, en het uitvoeren van invloed zijn voor hen van belang.

In het onderstaande model worden de dimensies en de typen weergegeven.



2.4 Motivatie van werknemers en vrijwilligers

Zoals gezegd in paragraaf 2.1, wordt het onderwerp erkenning en waardering van werknemers of vrijwilligers vaak in één adem met motivatie genoemd. Er is een samenhang tussen de vorm en mate van erkenning en waardering die betaalde werknemers en vrijwilligers voor hun werkzaamheden ontvangen en hun motivatie voor de uitvoering van hun werkzaamheden. Hierbij wordt vaak onderscheid gemaakt tussen intrinsieke en extrinsieke motivatie. Hoewel de begrippen niet eenduidig worden gebruikt, is een gangbare omschrijving dat intrinsieke motivatie geheel te maken heeft met de aard van de activiteit zelf en niets van doen heeft met een externe beloning of bekrachtiging. Intrinsieke motivatie wordt meestal gestuurd door gevoelens van tevreden-

heid en voldoening. Extrinsieke motivatie vindt haar oorsprong in factoren buiten het individu. Het gedrag wordt dan gemotiveerd door een van anderen afkomstige beloning of straf (Vinke, 1996). De Moor (1992) hanteert een nog scherpere indeling. Hij onderscheidt intrinsieke motivatie in groeimotivatie (zelfontplooiing, zelfwaardering) en cultuurmotivatie (betrokkenheid, synergie) en extrinsieke motivatie in economische motivatie (salaris, zekerheid, fysieke werkomstandigheden) en sociale motivatie (erbij horen, erkenning en status, promotie).

In de arbeids- en managementpsychologie is de idee dat werknemers gemotiveerd moeten zijn om hun werk goed uit te oefenen een bekend gegeven. Hierbij speelt het doel van de organisatie een rol, bijvoorbeeld toename van het economisch voordeel (Broenink, 2001). Bruel en Colsen (1998) spreken over het binden en boeien van medewerkers. Sommige medewerkers kan men binden, omdat ze zich erg verbonden voelen met de organisatie. Andere medewerkers zoeken een meer persoonlijke uitdaging en willen geboeid worden. Ze vertrekken als het werk hen niet meer boeit.

Hoewel bepaalde elementen van motivatie voor betaalde werknemers en onbetaalde vrijwilligers hetzelfde zijn, zijn er ook fundamentele verschillen. Er is sprake van een zekere noodzaak tot het hebben van betaald werk, het verwerven van een salaris en het opbouwen van een pensioen. Bij vrijwilligerswerk ligt dat anders. De term zegt het al: het werk wordt vrijwillig gedaan, dat wil zeggen uit vrije keuze dus niet gedwongen. Vrijwilligers kiezen voor een bepaalde organisatie of werksoort waarin ze vrijwillig actief zijn en kiezen voor een bepaalde activiteit die ze willen uitvoeren.

Vrijwilligers worden echter net zoals betaalde werknemers gedreven door extrinsieke en intrinsieke motieven. Van Daal (1990) onderscheidt redenen en motieven voor het doen van vrijwilligerswerk. Onder redenen verstaat hij beïnvloedende factoren in het algemeen of krachten van buitenaf. Motieven benoemt hij als krachten van binnenuit. In een grote representatieve steekproef onder de Nederlandse bevolking naar het verrichten van onbetaald werk werd vastgesteld dat doorgaans

verschillende factoren tegelijkertijd een rol spelen voor het al dan niet actief zijn als vrijwilliger. Krachten van buitenaf worden meestal als eerste genoemd, zoals het al actief zijn in een organisatie als deelnemer of lid, of het gevraagd zijn door iemand van de organisatie. Vaak spelen familie of vrienden een stimulerende rol. Daarna noemt men motieven als religieuze of ideologische overwegingen. Van Daal merkt op dat altruïstische en religieuze motieven hand in hand gaan met motieven om vaardigheden te ontwikkelen. Zowel intrinsieke als extrinsieke motieven werden door vrijwilligers genoemd: mensen wilden het werk doen, omdat ze het boeiend vonden, maar ook omdat ze daarmee hun marktwaarde konden vergroten.

2.5 Redenen om als vrijwilliger actief te zijn

We wezen in paragraaf 2.2 op de samenhang tussen motieven voor het verrichten van vrijwilligerswerk en het belang dat vrijwilligers aan een beloning of waardering hechten. Gezien de maatschappelijke relevantie van vrijwilligerswerk en de behoefte van organisaties om vrijwilligers te behouden en nieuwe vrijwilligers te rekruteren, is de vraag naar de motieven of redenen van vrijwilligers om onbetaald werk te verrichten een veel onderzocht thema.

In de periode na de Tweede Wereldoorlog deed men vrijwilligerswerk in Nederland vaak vanuit een kerkelijke overtuiging of als een logisch gevolg van het lidmaatschap van een vereniging. Nu de verzuilde staat is verdwenen, is de reden om vrijwilligerswerk te verrichten ook veranderd. Niet zozeer het lidmaatschap wordt als reden genoemd, maar de wens om anderen te helpen, mensen te ontmoeten, iets te leren of gewoon omdat men het leuk vindt. Van Daal (1994) stelt dat een sociaal-culturele benadering van motivatie relevant is. Mensen worden in hun handelen geconditioneerd door de waarden van de cultuur van een samenleving. Zo zijn de motieven om vrijwilligerswerk te doen, verschoven met de wording van de verzorgingsstaat en de individualisering in de laatste decennia van de vorige eeuw.

Willems (1993) noemt een viertal redenen om vrijwilligerswerk te gaan doen:

- Het doen van vrijwilligerswerk ligt in het verlengde van de specifieke ervaringen, interesses en bezigheden van betrokkene.
- De rol van sociale netwerken is belangrijk: veel vrijwilligers geven aan gevraagd te zijn om vrijwilligerswerk te gaan doen door familieleden, vrienden of collega's.
- De vrijwilliger heeft een instrumenteel motief. Hij zoekt afleiding, sociale contacten en ontspanning.
- Er zijn morele en normatieve redenen om vrijwilligerswerk te gaan doen.

In het Europees onderzoek 'A new civic Europe?' (Gaskin, 1995) worden voor Nederland cijfers gepubliceerd van een onderzoek naar de motieven om vrijwilligerswerk te verrichten. Driekwart van de ondervraagden gaf als antwoord 'ik vind het leuk om te doen'. Andere genoemde motieven zijn:

- Verbreden van levenservaring (37%).
- Actief en gezond blijven (37%).
- Mensen ontmoeten en vrienden maken (34%).
- Leren en beoefenen van vaardigheden (27%).
- Zien van resultaat (24%).
- Morele, religieuze of politieke principes (20%).
- Sociale erkenning (12%).

In de tweejaarlijkse meting Geven in Nederland (Van Daal & Plempers, 2003) zijn vragen opgenomen naar de motieven en de voldoening van vrijwilligers. In 2002 vonden vrijwel alle vrijwilligers (93%) hun werk nuttig. Ook gaf 88% van de vrijwilligers aan plezier in het werk te hebben. Voor veel mensen tellen persoonlijke baten mee, zoals het contact met andere vrijwilligers (83%) en de verbreding van de levenservaring (73%). Voor vrouwen zijn vooral het opdoen van vaardigheden en het verbreden van levenservaring belangrijk. Voor mannen is het belangrijker dat vrijwilligerswerk een uitdaging is. Voor driekwart (74%) van de vrijwilligers is de waardering van de omgeving een belangrijke motivatie voor het werk.

Van Daal (1976) ontdekte in een onderzoek onder vrijwilligers in het sociaal-cultureel werk dat erkenning krijgen en een prestatie kunnen leveren motieven waren voor het doen van vrijwilligerswerk. Andere genoemde motieven waren: nieuwe contacten opdoen, compensatiemogelijkheden voor betaald werk of het huishouden door creatief bezig te zijn of een prettige werksfeer te ervaren, de mogelijkheid om aan verandering van de maatschappij te werken en het evangelie uitdragen. Op grond van de motivatiepatronen kwam Van Daal tot een driedeling van vrijwilligers:

- het maatschappelijk vooruitstrevende type, dat sterk is gemotiveerd vanuit maatschappelijk engagement;
- het eigen belangen nastrevende type, dat voornamelijk werkt vanuit persoonlijke behoeften en belangen (ontplooiing, creativiteit, sociale contacten);
- het behoudend religieuze type dat het minst maatschappelijk vooruitstrevend is, maar wel altruïstisch is ingesteld.

Onafhankelijk van het type vrijwilliger waartoe men behoorde, was men tevreden met het werk als er de mogelijkheid bestond om eigen ideeën te ontwikkelen en in te brengen, er gelegenheid was om feedback en erkenning te krijgen, er een goede werksfeer was en men goede sociale contacten kon aangaan.

Plemper (1996) onderscheidde een aantal strategieën van Nederlandse vrouwen om vrijwilligerswerk te verrichten door de eeuwen heen: vrijwilligerswerk als middel van distinctie voor de niet-werkende vrouw uit de hogere klasse (*noblesse oblige*), als instrument van emancipatie, als strategie om een carrière te verkrijgen buiten de betaalde arbeidsmarkt en als een opstap naar de betaalde arbeidsmarkt.

Sherrot (1983, in Willems, 1994) typeerde vrijwilligers als instrumentalisten en moralisten. Voor de instrumentalisten blijkt het vrijwilligerswerk verband te houden met hun vorige, huidige of toekomstige beroep. Ze zoeken afleiding, sociale contacten en ontspanning. De moralisten zijn te verdelen in *natural helpers* (mensen die volgens de wederkerigheidsnorm het vanzelfsprekend vinden om burens en buurtgenoten te helpen), *noblesse oblige* (wie het goed gaat, moet armen en zwakkeren helpen), religieus

geïnspireerden en schulddelgers (ter compensatie van het eigen gedrag in het verleden).

We noemden in de inleiding het belang van sociaal kapitaal voor de samenleving en het verband met vrijwilligerswerk. In de European Values Survey (Van Schaik, 2002) wordt sociaal kapitaal gemeten in vier dimensies: interpersoonlijk vertrouwen, institutioneel vertrouwen, participatie in de *civil society* (formeel en informeel) en betrouwbaarheid van de respondenten zelf. Interpersoonlijk vertrouwen wordt gemeten met de vraag: 'Generally speaking, would you say that most people can be trusted or that you can't be too careful in dealing with people?' Hierop zijn twee antwoorden mogelijk: 1. 'most people can be trusted' of 2. 'can't be too careful' (have to be very careful). In Nederland is het interpersoonlijk vertrouwen in vergelijking met andere landen hoog. In 2001 koos 59,7% van de bevolking voor optie 1: de meeste mensen zijn te vertrouwen (Halman, 2001). In het onderzoek Geven in Nederland (Van Daal & Plemper, 2003) zijn twee vragen gesteld die zijn gebaseerd op deze indicator naar interpersoonlijk vertrouwen: 'In het algemeen zijn de meeste mensen wel te vertrouwen' en 'Je kunt niet voorzichtig genoeg zijn in de omgang met andere mensen'. Hierop konden de respondenten hun antwoord scoren op een vijfpuntsschaal, variërend van 'past helemaal bij mij' tot 'past helemaal niet bij mij'. Ook hiervoor hebben we de antwoorden omgescoord naar een interpersoonlijke vertrouwenswaarde. Deze loopt van minimaal twee tot maximaal tien. De gemiddelde score van de Nederlanders van 18 jaar en ouder in 2002 is 6,5. Vrijwilligers hebben een hogere interpersoonlijke vertrouwenswaarde, namelijk 6,7. Vrouwelijke vrijwilligers scoren hoger dan mannen (6,8 tegenover 6,2), evenals vrijwilligers die zich tot een kerkgenootschap rekenen (6,8) en vrijwilligers die wekelijks naar de kerk gaan (6,9). Vrijwilligers die politiek links georiënteerd zijn, scoren relatief hoog: 7,1.

Concluderend kunnen we stellen dat vrijwilligers significant hoger scoren op waarden als altruïsme en vertrouwen dan niet-vrijwilligers. Vooral vrouwen, kerkgangers, politiek links georiënteerden en vrijwilligers die frequent vrijwilligerswerk

(minimaal wekelijks) verrichten, scoren relatief hoog op deze waarden.

De verschillende typen vrijwilligers en de diverse motieven van mensen om vrijwilligerswerk te verrichten, leiden tot verschillende verwachtingen en behoeften bij vrijwilligers aangaande vormen van erkenning en waardering. In het volgende hoofdstuk beschrijven we de diverse vormen die we in het onderzoek aantreffen.

3 Vormen van herkenning, erkenning, waardering en beloning

3.1 Inleiding

Voor de beantwoording van de eerste onderzoeksvraag: ‘Welke vormen van erkenning en waardering van vrijwilligers bestaan er in Nederland?’ is een inventarisatie gehouden van verschillende vormen van erkenning, waardering en beloning. De inventarisatie is tot stand gekomen door literatuurstudie, deskresearch, raadpleging internet, raadpleging deskundigen, expertbijeenkomsten met vrijwilligers en coördinatoren van vrijwilligersorganisaties en een expertbijeenkomst met vertegenwoordigers van bedrijven, gemeenten, fondsen en vrijwilligersondersteunende organisaties. Om de gevonden vormen overzichtelijk te clusteren, hebben we een indeling gemaakt in twee niveaus: individueel niveau en organisatieniveau. In dit hoofdstuk beschrijven we de diverse vormen op deze niveaus.

3.2 Individueel niveau en organisatieniveau

Uit de inventarisatie kwam een groot aantal typen van erkenning, waardering en beloning naar voren. Vrijwel elke vrijwilligersorganisatie biedt enige vorm van erkenning en waardering aan haar vrijwilligers, variërend van kleine presentjes tot speciaal beleid.

Sommige organisaties hebben een 'attentiebeleid' waarin is vastgelegd welke vormen er voorhanden zijn en wanneer deze kunnen worden toegepast. Ook diverse gemeenten en provincies bieden diverse vormen van erkenning en waardering aan vrijwilligers(organisaties). In de projectendatabank van de Tijdelijke Stimuleringsregeling Vrijwilligerswerk van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (<http://www.tsvproject.nl/projectenbank/index.asp>) zijn 66 projecten op het gebied van 'erkenning en waardering' te vinden op lokaal en provinciaal niveau (peildatum juni 2005).

We hebben de gevonden vormen van erkenning, waardering en beloning ingedeeld in twee niveaus: individueel niveau en organisatieniveau. Deze indeling is gebaseerd op het niveau waarop de erkenning, waardering of beloning wordt ontvangen: door een individu of een organisatie. Het krijgen van een attentie is een voorbeeld van een vorm van waardering op individueel niveau: de vrijwilliger ontvangt de attentie. Een voorbeeld van een speciale vorm van waardering is een 'lintje' ofwel een koninklijke onderscheiding. Deze wordt namens de koningin onder andere gegeven aan mensen die zich lange tijd als vrijwilliger voor de samenleving hebben ingezet. Het jaarlijkse Nationaal Compliment, ingesteld door de Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk en de Rabobank, is een voorbeeld van een financiële beloning gericht op een organisatie of een project.

De typen van erkenning, waardering en beloning kennen - naast een indeling naar het niveau van de ontvanger - een indeling naar het niveau van de geveer. Zo kunnen we een onderscheid maken in blijken van erkenning, waardering en beloning die door personen worden gegeven of door de eigen organisatie of door andere organisaties, de overheid of de samenleving.

Zoals we in het vorige hoofdstuk al benadrukten, is het onderscheid tussen erkenning, waardering en beloning niet absoluut. Er is veelal sprake van een glijdende schaal. Ook is er verschil in de beleving van de blijk van erkenning, waardering en beloning, zowel bij de ontvanger als bij de geveer. Ook de hoogte of mate van de waardering of de beloning kan verschil maken. Een kleine attentie is eerder een blijk van waardering terwijl een duur

cadeau meer een beloning is. Onze indeling is echter niet absoluut, maar zoveel mogelijk gebaseerd op de indeling die de geraadpleegde experts aanbrachten en op wat we in de onderzoeksbronnen aantreffen.

3.3 Herkenning

Alvorens we overgaan tot de vormen van erkenning, waardering en beloning volgens onze indeling staan we even stil bij (her)kennen. Dat is immers een voorwaarde voor erkennen, waarderen en belonen. Uit de omschrijvingen uit hoofdstuk 2 van (her)kennen weten we dat bekendheid en vertrouwdheid met vrijwilligerswerk belangrijk zijn, evenals het gegeven dat men iets door studie of oefening heeft geleerd en het feit dat men iets herkent dus herinnert nadat men het eerder heeft gezien of gehoord. Pas als men het verschijnsel vrijwilligerswerk kent en hiermee vertrouwd is, kan men overgaan tot erkenning, waardering en beloning. In de expertbijeenkomsten wezen de deelnemers op de volgende vormen van herkenning van vrijwilligerswerk:

- Publiciteit.
Aandacht voor vrijwilligers en hun werk in de media.
- PR door ambassadeurs.
Promotie van vrijwilligerswerk door bekende Nederlanders.
- Voorlichting.
Voorlichting en informatie over de mogelijkheden van vrijwilligerswerk aan potentiële vrijwilligers, organisaties en bedrijven.
- Oefening.
Vrijwilligerswerk (leren) doen op jonge leeftijd, bijvoorbeeld via school.
- Kennis en onderzoek.
Kennis van en onderzoek naar vrijwilligerswerk. Inzicht in aantallen vrijwilligers en achtergrondkenmerken. Inzicht in

motieven en redenen van mensen om vrijwilligerswerk te verrichten.

- Definitie.

Definitie van vrijwilligerswerk. Omschrijven welke activiteiten en werkzaamheden vrijwilligerswerk zijn.

- Herkenbaarheid.

Herkenbaarheid van vrijwilligers in organisaties en daarbuiten, bijvoorbeeld door badges, spelden, kleding.

3.4 Erkenning

Vervolgens gaan we over tot de indeling van typen van erkenning op individueel niveau en organisatieniveau. Uit de omschrijving van erkennen in hoofdstuk 2 weten we dat inzien van de waarde van vrijwilligerswerk, wettig aanvaarden en ook tonen van dankbaarheid wezenlijke elementen zijn van erkenning. Hieronder noemen we de vormen van erkenning die we in het onderzoek aantreffen met omschrijvingen erbij.

Individueel niveau

- Begeleiding.

Begeleiden van de vrijwilliger vanaf het moment van binnenkomst tot en met het vertrek. Persoonlijke aandacht geven, serieus nemen van de vrijwilliger en aandacht voor persoonlijke behoeften. Duidelijke afspraken maken over de werkzaamheden. Ruimte bieden voor intervisie en werkbesprekingen.

- Flexibele tijdsindeling.

Ruimte bieden om eigen werktijden te kunnen bepalen en mogelijkheid bieden om het vrijwilligerswerk te combineren met vakanties en eventueel alternatieven bieden.

- Kwaliteiten.

Aandacht voor de persoonlijke kwaliteiten van de vrijwilliger. Vrijwilligers speciaal hierop werven in plaats van een algemene oproep voor een vrijwilliger. Omschrijving competentieprofiel.

- Werksfeer.
Aandacht besteden aan een prettige werksfeer, die misschien afwijkt van de werksfeer voor beroepskrachten. Prettige samenwerking, zodat vrijwilligers zich 'thuis' voelen in de organisatie.
- Informatie over reilen en zeilen van de organisatie.
- Formele positie in de organisatie.
Duidelijkheid over verschillen en overeenkomsten van vrijwilligers met beroepskrachten. Stemrecht of inspraak bij belangrijke beslissingen en informatie over belangrijke ontwikkelingen. Reglement. Contract. Sollicitatiegesprek. Vrijwilligersraad.
- Deskundigheidsbevordering.
Mogelijkheid tot het volgen van cursussen en trainingen. Persoonlijk Ontwikkelingsplan (POP). Loopbaanbeleid waarbij mensen kunnen 'groeien' in de organisatie en zich kunnen blijven ontwikkelen.
- Regelingen.
Verzekeringen specifiek voor vrijwilligers. Arboreglement aangepast aan de werkzaamheden van vrijwilligers. Vertrouwenspersoon. Kinderopvangregeling.
- Onkostenvergoeding.
Vergoeding van reiskosten en andere onkosten die de vrijwilliger extra maakt om het vrijwilligerswerk te kunnen verrichten. Ook de mogelijkheid voor de vrijwilliger om deze onkostenvergoeding aan een goed doel te kunnen schenken.
- Werkplek.
Naast een goede (arbo)werkplek ook een prettige werkplek. Aandacht voor eventuele aanpassingen in verband met fysieke beperkingen. Gebruik van faciliteiten, zoals computers. Geen 'afdankertjes'.

- Mogelijkheid om (sociale) competenties te vergroten. Aandacht en ruimte voor competentiebehoeften van speciale vrijwilligers, bijvoorbeeld jongeren of werkzoekenden, die gericht zijn op het opdoen of vergroten van (sociale) competenties.
- Vrijwaring sollicitatieplicht. Oudere vrijwilligers (57½ en ouder) die minimaal 20 uur per week vrijwilligerswerk verrichten, hebben geen plicht tot sollicitatie. Erkenning van regelmatig vrijwilligerswerk als alternatief voor betaald werk. Werken met behoud van uitkering.
- Certificering en competentiebeloning. Toekenning van studiepunten, een getuigschrift of de erkenning van elders verworven competentie. Voorrang bij sollicitatie, het recht om deel te nemen aan interne sollicitatieprocedures en het schrijven van aanbevelingsbrieven bij het zoeken van een baan. Opbouwen van een portfolio.
- Vrijwilligersbeleid. Speciaal vrijwilligersbeleid van de vrijwilligersorganisatie of de organisatie waarvoor men vrijwilligerswerk doet, gericht op het werven, behouden, binden en boeien van vrijwilligers. Vacatures voor vrijwilligers. Functioneringsgesprekken met vrijwilligers. Bij sollicitatiegesprekken vrijwilligers een rol laten vervullen. Exit-brief van de vrijwilliger als getuigschrift.
- Wet- en regelgeving toegespitst op vrijwilligers. Landelijke regelingen op het gebied van verzekering en arbowetgeving. Werknemersvrijwilligerswerk of toestemming om werktijd aan vrijwilligerswerk te mogen besteden.

Organisatieniveau

- Subsidie en sponsoring. Subsidie voor de organisatie vanuit de (lokale) overheid en sponsoring vanuit het bedrijfsleven. Financiering van vrijwilligersprijzen en projecten door bedrijven of fondsen van bedrijven. Instelling en financiering van een bijzondere leerstoel op het terrein van vrijwilligerswerk.

- Steunpunten.
Opzetten en onderhouden van lokale en regionale steunpunten voor bemiddeling en ondersteuning van vrijwilligersorganisaties, zoals vrijwilligerscentrales en provinciale ondersteuningsorganisaties.
- Landelijk en lokaal vrijwilligersbeleid.
Ontwikkelen van specifiek landelijk en gemeentelijk beleid op het gebied van vrijwilligerswerk. Beschikbaar stellen van geld voor onderzoek. Tijdelijke stimuleringsmaatregel vrijwilligerswerk (TSV).
- Extra ondersteuning van organisaties.
Ondersteuning, bijvoorbeeld als de vrijwilligersorganisatie meer intercultureel wil gaan werken of hulp bij de financiële administratie. Bedrijven geven managementadvies of cursussen deskundigheidsbevordering aan vrijwilligersorganisaties. Vrijwilligers kunnen gebruik maken van gemeentelijke cursussen of regelingen, zoals een cursus brandveiligheid.
- Invloed.
Politieke invloed bij beleidsbeslissingen op landelijk en gemeentelijk niveau. Uitnodigingen voor gesprekken of bijeenkomsten over beleidsvorming. Uitnodigingen voor informele samenkomsten, zoals recepties van de gemeente of andere organisaties.
- Bemiddeling/matching maatschappelijke organisaties en bedrijfsleven.
Stimuleren van werknemersvrijwilligerswerk.
- Publiciteit.
Aandacht van de landelijke of lokale media voor vrijwilligerswerk en voor vrijwilligersorganisaties op nationaal of lokaal niveau.
- Ambassadeurs (bekende Nederlanders).
Ambassadeurs van het vrijwilligerswerk en bekende Nederlanders die zich verbinden aan vrijwilligersorganisaties.

3.5 Waardering

Bij waardering gaat het vooral om een uiting van het appreciëren van de inzet van vrijwilligers. Ook bij waardering is een aantal categorieën ondergebracht, uitgesplitst naar individueel niveau en organisatieniveau.

Individueel niveau

- Schouderklopje.
Iemands inzet publiekelijk benoemen, bijvoorbeeld tijdens vergaderingen. Vooral waardevol als de directeur of voorzitter de waardering uitspreekt.
- Attentie.
Klein presentje of een 'aardigheidje', zoals een kaartje of een persoonlijke brief, bos bloemen, bonbons.
- De vrijwilliger van de week, maand of het jaar.
- Koninklijke onderscheiding of 'lintje'.
- Vrijwilligersuitje of feest.
Speciaal dagje uit of avondje uit voor de vrijwilligers. Deelname van de vrijwilligers aan personeelsfeesten bij organisaties met beroepskrachten.
- Persoonlijke media-aandacht.
Aandacht voor individuele vrijwilligers en het werk dat ze verrichten in de lokale of landelijke pers en andere media.
Aandacht voor vrijwilligers in het ledenblad van een organisatie of in een speciaal blad voor vrijwilligers.
- Werkbezoek van vip's.
Bezoek aan de vrijwilligers en de vrijwilligersorganisatie van bekende mensen of mensen die hoog in de hiërarchie staan, zoals de burgemeester, de wethouder, de voorzitter of directeur, een raadslid of een bekende Nederlander als ambassadeur van de organisatie.

Organisatieniveau

- Vrijwilligersorganisatie van het jaar.
Lokale of landelijke verkiezing van de vrijwilligersorganisatie van het jaar. Belonen van andere initiatieven, zoals vrijwilligersorganisaties die zich inzetten voor specifieke doelgroepen.

3.6 Beloning

Belonen verwijst naar het honoreren of vergoeden van bepaalde diensten. Er is hierbij sprake van een stoffelijke vergoeding. We geven hieronder de indeling weer van de vormen van beloning op individueel en organisatieniveau:

Individueel niveau

- Cadeau.
Cadeau of geldelijk geschenk voor verjaardag, bij jubileum, afscheid of op één moment per jaar, zoals een kerstpakket. Vrijkaartjes voor voorstellingen.
- Korting.
Kortingen op lidmaatschap van verenigingen of clubs. Korting bij toegang of vrije toegang bij evenementen of concerten.
- Gebruik van faciliteiten.
Mogelijkheid om privé gebruik te maken van ruimtes, gereedschap of materiaal van de vrijwilligersorganisatie of de organisatie waarvoor men actief is als vrijwilliger.
- Vrijwilligersvoordeelkaart.
Kaart of pas waarmee vrijwilligers korting kunnen krijgen bij winkels en bedrijven. Kortingsbonnen voor attracties.

Organisatieniveau

- Nationaal Compliment.
Beloning in aandacht en geld voor vrijwilligersorganisaties.

- Lokaal of Gemeenten Compliment.
Beloning in aandacht en geld voor gemeenten.
- Nationaal Ondernemerscompliment.
Bedrijven die zich inzetten voor vrijwilligerswerk kunnen hiervoor een prijs krijgen.
- Lokaal Ondernemerscompliment.
Bedrijven die zich inzetten voor vrijwilligerswerk speciaal op lokaal niveau kunnen hiervoor een prijs krijgen.

Zoals we in het vorige hoofdstuk stelden: verschillende typen vrijwilligers en verschillende motieven van mensen om vrijwilligerswerk te verrichten, leiden tot verschillende verwachtingen en behoeften bij vrijwilligers ten aanzien van vormen van erkenning en waardering. Zo kunnen we aannemen dat ondernemers en stimulators meer gericht zijn op erkenning in de zin van ontplooiingsmogelijkheden en opdoen van ervaring, terwijl dienstverleners en regelaars meer gericht zijn op waardering vanuit de sociale omgeving. In hoofdstuk vijf gaan we nader in op de wensen en behoeften aan erkenning en waardering van de vrijwilligers.

4 Vormen van erkenning, waardering en beloning in andere landen

4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk heeft betrekking op de tweede onderzoeksvraag: 'Welke vormen van erkenning en waardering van vrijwilligers bestaan er in andere landen zoals de Verenigde Staten, het Verenigd Koninkrijk, Frankrijk, Noorwegen en Zweden'. De internationale inventarisatie is verricht via literatuurstudie en raadpleging van het internet. Daarnaast is telefonisch en per e-mail contact gezocht met de nationale instituten en centra voor vrijwilligerswerk in deze landen. Tot slot is gebruik gemaakt van de resultaten van het onderzoek dat CIVIQ met de Erasmus Universiteit uitvoerde naar het vrijwilligersbeleid in de lidstaten van de Europese Unie (Van Hal e.a., 2004). In dit hoofdstuk worden per land diverse vormen van erkenning en waardering van vrijwilligers gepresenteerd. Ook zijn interessante voorbeelden van erkenning en waardering opgenomen uit een aantal andere landen: Duitsland, Ierland, Finland, Hongarije, Zwitserland, Oostenrijk, België en Denemarken.

4.2 Vormen van erkenning en waardering in andere landen

Verenigde Staten

Erkenning

In de Verenigde Staten is door diverse organisaties ervaring opgedaan met elders verworven competenties (EVC) om te kunnen voldoen aan toelatingseisen voor bepaalde opleidingen of studies. De *Council for Adult and Experiential Learning (CEL)* beschrijft acht typen *experiential learning* die in aanmerking komen voor accreditatie, waaronder vrijwillige inzet (Scholten & Teuwsen, 2001).

Waardering/beloning

Jaarlijks wordt door het *Nationaal Volunteer Center Points of Light* (<http://www.pointsoflight.org/>) de *Volunteer Recognition Week* georganiseerd (<http://www.nonprofits.org/npofaq/04/36.html>). Tijdens deze week zetten vrijwilligersorganisaties hun vrijwilligers extra in het zonnetje. Soms individueel in de vorm van een bloemetje, cadeautje of een brief waarin de vrijwilligers worden bedankt voor hun inzet, soms collectief in de vorm van een bijeenkomst of feest. Het is tevens een week die veel media-aandacht trekt, omdat *nationwide* waardering aan de inzet van vrijwilligers wordt geschonken. Verder is er de jaarlijkse *Family Volunteer Day* met bijbehorende *awards*, specifiek gericht op vrijwilligerswerk in familieverband. Op lokaal niveau worden mensen uitgenodigd een dag in familieverband vrijwilligerswerk te verrichten ten behoeve van de lokale samenleving. *Points of Light* ondersteunt deze dag met een draaiboek en de uitreiking van de *awards* tijdens de jaarlijkse *National Conference on Community Volunteering and National Service*. De *awards* worden uitgereikt aan *outstanding* voorbeelden waarbij de effecten op de lokale samenleving belangrijk zijn.

Op de websites:

http://charitychannel.com/articles/article_173.html en

<http://www.energizeinc.com/ideas.html> vonden we de volgende vormen van erkenning, waardering en beloning:

- De vrijwilliger van de maand.

- Vrijwilligers *wall-of-fame* waarbij vrijwilligers met foto en naam worden bekendgemaakt en gewaardeerd voor hun inzet. Soms letterlijk aan de wand, soms op een website.
- (E-mail)kaartjes aan vrijwilligers.
- Korting voor vrijwilligers op aankopen in eigen winkel van vrijwilligersorganisatie.
- Brieven naar de formele werkgever (vaak gebruikt voor personeelsdossier).
- Koffiebijeenkomsten en lunches voor vrijwilligers.
- Schouderklopjes, lof geven tijdens informatiebijeenkomsten.
- Kleine geschenkjes in de vorm van paperclips, buttons, een vrijwilliger-EHBO-kit (met symbolische voorwerpen als een paperclip, een pleister et cetera.).

Groot-Brittannië

Erkenning

Groot-Brittannië heeft van de Europese landen de langste traditie en meeste ervaring op het terrein van het erkennen en kwalificeren van elders verworven competenties. Dit hangt nauw samen met de lange traditie op het terrein van volwasseneneducatie en allerlei vormen van *community work*. Er wordt gewerkt met een standaardset van zes sleutelvaardigheden:

- Verbeteren van je eigen leren en leesprestaties.
- Oplossen van problemen.
- Samenwerken.
- Communiceren.
- ICT gebruiken.
- Toepassen van getallen.

Voor elke sleutelvaardigheid zijn vijf niveaus van functioneren vastgesteld. Aan de hand daarvan kan worden bepaald welk competentieniveau iemand heeft bereikt. Deze niveaus worden in Groot-Brittannië vrijwel op alle opleidingen erkend. Het verworven competentieniveau wordt vastgelegd in certificaten. Deze mogen door verschillende organisaties worden verstrekt. Controle op deze organisaties en de toekenning van de certificaten vindt plaats door het *Award Scheme Development and Accreditation Network (ASDAN)* en het *Open College Network (OCN)*.

De bepaling van het bereikte competentieniveau vindt plaats aan de hand van toetsingsinstrumenten (*Award Schemes*). Deze zijn verbonden aan verschillende onderscheidingen, zoals de *Community Volunteers' Award 2000+*, ontwikkeld door ASDAN, de *Millennium Volunteers' Award* van het Britse Ministerie van Werkgelegenheid met als doel de inzet van jongeren in vrijwilligersorganisaties te bevorderen en de *Youth Achievement Award* van de *Youth Clubs UK*. De *Millennium Volunteers' Awards* worden uitgereikt aan jongeren die minimaal 200 uur vrijwilligerswerk hebben gedaan. De feestelijke uitreiking wordt gedaan door een Engels lid van de Europese Commissie (Braakenburg, 2003).

De organisatie *Volunteer Development Scotland* heeft de volgende mogelijkheden om het werk en de inzet van vrijwilligers informeel te erkennen: een bedankje, feestje, referenties, een overzicht van gevolgde trainingen, certificaat, persoonlijk ontwikkelplan en portfolio van opgebouwde ervaring. Bovendien kan een organisatie gebruikmaken van de gegevens van *National Occupational Standards*, een benchmark die gegevens bevat over taken en werkzaamheden voor diverse sectoren, onder andere vrijwilligerswerk. Organisaties kunnen deze gebruiken om taakomschrijvingen te maken, maar ook om de werkzaamheden van hun vrijwilligers te vergelijken met die van anderen (<http://www.vds.org.uk/information/docs/goodPractice/pdf1gettingRecGivCredit.PDF>).

Volunteer Development Scotland adviseert organisaties die vooral gericht zijn op groei en doorstroom van medewerkers om zich te richten op het bijhouden van gevolgde trainingen, het portfolio en het geven van referenties. Gaat het om organisaties die vooral gericht zijn op sociale interactie tussen medewerkers, het zorgen voor elkaar en anderen, dan zijn bedankjes en feestjes meer op zijn plaats.

Formele erkenning van verworven competenties in de vorm van accreditatie is eveneens mogelijk in Schotland. De *Scottish Credit and Qualifications Framework (SCQF)* maakt het mogelijk om de trainingen die worden gegeven voor vrijwilligerswerk, te waarderen volgens het landelijke systeem van opleiding en training. Erkenning vindt plaats via het certificaat van deelname

aan de training, waarbij kan worden aangetoond dat dit certificaat een vergelijkbare waarde heeft met een formele opleiding.

Een andere vorm van formele erkenning betreft de toekenning van SVQ's (*Scottish Vocational Qualifications*) voor de competenties die zijn verworven in het vrijwilligerswerk. SVQ's zijn werkgerelateerde, op competenties gebaseerde standaards. Ze geven de vaardigheden weer die iemand moet hebben om een taak effectief te verrichten en worden landelijk erkend door werkgevers.

Ten slotte zijn er door de CEVE (*Community Education Validation and Endorsement*) trainingsstandaarden ontwikkeld voor opleidingen van vrijwilligers.

Van geheel andere orde is het op 1 oktober 2004 gelanceerde *Investing in Volunteers* (<http://www.investinginvolunteers.org.uk/>), een erkend keurmerk, waarmee een organisatie haar betrokkenheid bij vrijwilligers kan tonen. Deze kwaliteitsstandaard kan worden aangevraagd door alle organisaties die werken met vrijwilligers. Het keurmerk wordt toegekend door de grootste vrijwilligerscentrale. Het *Investing in Volunteers*-keurmerk wordt dan ook gezien als de kwaliteitsstandaard voor vrijwilligersmanagement.

Waardering/beloning

Volunteers Week is een jaarlijks terugkerende week die geheel in het teken staat van vrijwilligers en het werk dat zij verrichten. Het landelijke bureau voor vrijwilligerswerk *Volunteering England* (<http://www.volunteering.org.uk/>) levert hiervoor informatie en *merchandise* ter ondersteuning van de activiteiten van de vrijwilligersorganisaties. Ook in Schotland vindt een jaarlijkse *Volunteers Week* plaats, georganiseerd door de organisatie *Partners in Volunteering*.

Volunteering England coördineert de jaarlijkse vrijwilligersprijs: de *Whitbread Volunteer of the Year Award* en de jaarlijkse *Make a Difference Day*. Op deze dag worden mensen uitgenodigd zich gedurende een dag in te zetten als vrijwilliger. Het is echter ook een gelegenheid om aandacht te vragen voor en het waarderen

van het werk van de vele mensen die al werkzaam zijn als vrijwilliger. (Overigens wordt in Nederland in december 2005 eveneens *Make a Difference Day* georganiseerd.)

Groot-Brittannië kent een *honours* systematiek, waarbij vrijwilligers kunnen worden voorgedragen voor een koninklijke onderscheiding: een *MBE* (*Member of the Order of the British Empire*) (<http://www.nationmaster.com/encyclopedia/British-honours-system>).

Sinds de invoering van het minimumloon is het niet meer mogelijk kleine geldbedragen uit te keren aan vrijwilligers. Het officiële beleid van de overheid stelt dat vrijwilligers gecompenseerd moeten worden voor de kosten die zij maken. Onkosten en kosten voor trainingen mogen worden vergoed. Er is een voorstel gedaan om als waardering voor vrijwillige inzet zogenaamde *time credits* op te bouwen, die worden gebruikt bij gezondheidscentra of voor bijvoorbeeld de aankoop van een computer (Liberal Democrats, 2003).

Frankrijk

Erkenning

De Franse wetgeving maakt het mogelijk om ervaring, opgedaan in betaald of onbetaald werk te erkennen (*validation des acquis de l'expérience*, onderdeel van de *loi de modernisation sociale*). Dit kan het geval zijn wanneer iemand hierom vraagt vanwege opleidingswensen, waarbij aan bepaalde instapeisen moet worden voldaan of wanneer men vanuit persoonlijke of beroepsmatige motieven de werkervaring 'officieel' wil maken. In januari 2003 is de wetgeving uitgebreid naar de ervaring die in een onbetaalde of vrijwillige activiteit is opgedaan. De minimum tijd waarin ervaring moet zijn opgedaan is verminderd van vijf naar drie jaar en er zijn meerdere gebieden waarop certificaten kunnen worden behaald. De beoordeling vindt plaats op basis van informatie die door de kandidaat wordt aangeleverd, eventueel gevolgd door een interview (voor certificaten in voor hoger onderwijs) of door een *assessment* in een werkelijke of nagebootste situatie. Wanneer geen certificaat voor een gehele opleiding is behaald, wordt gespecificeerd welke onderdelen de kandidaat nog moet behalen

en op welke wijze aan deze verplichting kan worden voldaan (Céreq, 2003).

Waardering/beloning

Het waarderen van vrijwilligerswerk in de vorm van een individuele beloning is in Frankrijk niet gebruikelijk. Het landelijke bureau voor vrijwilligerswerk en de lokale centra organiseren jaarlijks manifestaties ter gelegenheid van de internationale dag van de vrijwilliger op 5 december. In 2000 organiseerde het landelijke bureau een vrijwilligersweek om het werk van vrijwilligers onder de aandacht te brengen van een breed publiek (bron: Colette Robert, France Bénévolat).

Noorwegen

Erkenning

Het *Realkompetanse project*, dat werd uitgevoerd in de periode 1999-2002, was gericht op het opzetten van een nationaal systeem voor het documenteren en erkennen van niet-formele en formele educatie. De term *Realkompetanse* omvat zowel informele, niet-formele als formele educatie. In het kader hiervan is door de Noorse Muziekraad, het Sport en Studieverband en de Jeugd- en Jongerenraad de 3CV methode ontwikkeld, een documentatiemethode die is ontwikkeld voor jongere vrijwilligers. De vrijwilliger geeft hierbij aan wat hij of zij heeft geleerd van het vrijwilligerswerk. Er is geen onafhankelijke organisatie bij betrokken. De vrijwilliger ondertekent de verklaring. Als direct gevolg van het 3CV-project hebben diverse vrijwilligersorganisaties, waaronder de Noorse Scouting, zogenaamde 'zelf-beoordelingsformulieren' ontwikkeld. Ook door sommige bedrijven wordt gebruik gemaakt van werkmethode die rekening houden met de vaardigheden die mensen als vrijwilliger hebben ontwikkeld. De Noorse vrijwilligers zijn geen voorstander van een al te strikte regeling met een nationale accrediteringsorganisatie. Een certificaat voor vrijwilligerswerk wordt om die reden afgewezen (Braakenburg, 2003).

Waardering/beloning

Noorwegen kent een jaarlijkse vrijwilligersprijs die uitgereikt wordt aan het initiatief of project dat vernieuwend is voor de

vrijwilligerssector. Het belonen van vrijwilligers is echter geen gemeengoed in Noorwegen. Een lange periode actief lid zijn van een organisatie wordt soms beloond met een ere-lidmaatschap. Deze vorm van waardering heeft misschien wel een relatie met het hoge aantal Noren in de categorie 'actief lidmaatschap'. Zo is ongeveer 70% van de kinderen en jongeren lid of actief als vrijwilliger binnen een vereniging. Het plezier in het vrijwilligerswerk is voor de meeste vrijwilligers voldoende. Doorgaans worden gemaakte onkosten voor het vrijwilligerswerk vergoed. Opvallend is dat uit een korte inventarisatie bleek dat geen van de organisaties een beleid voerde op het gebied van belonen van vrijwilligers. Er worden soms feesten georganiseerd voor de vrijwilligers, maar ook dit is zeldzaam (bron: G. Thuve, coördinator jongeren en vrijwilligerswerk in Porsgrunn).

Zweden

Erkenning

De Zweden zijn actief in het vrijwilligerswerk. Het meeste vrijwilligerswerk vindt plaats in de sport, in vakbonden en andere lidmaatschapsorganisaties (vanwege hobby's of andere persoonlijke interesses). Erkenning van de bijdragen van mensen aan deze organisaties vindt op verschillende manieren plaats: door het geven van feedback, het bieden van de mogelijkheid tot het volgen van relevante cursussen en het uitreiken van certificaten. Er is geen sprake van formele erkenning van opgedane ervaringen in het vrijwilligerswerk. Het is gebruikelijk om vrijwilligerswerk te vermelden op het CV. Er is geen wetgeving of landelijk beleid op het gebied van vrijwilligerswerk,

Waardering/beloning

De waardering of beloning van vrijwilligers zit vaak in het directe belang dat zij hebben bij het vrijwilligerswerk. Vrijwilligerswerk voor algemene welzijnsdoelen, zoals in de zorg, komt in Zweden minder voor. Wanneer mensen werkzaam zijn als vrijwilliger in deze sector is het vaak in administratieve functies. De waardering van een organisatie voor vrijwilligerswerk wordt uitgedrukt in de vorm van een brief, het organiseren van festiviteiten en het geven van waardering in de vorm van schouderklopjes en andere

persoonlijke dankuitingen (bron: Amelie Solfverstolpe, Volontarbyran).

Overige landen

Duitsland

In Duitsland is in 2003 een onderzoek afgerond naar de haalbaarheid van een *Weiterbildungspass*, waarin ook competenties zijn opgenomen die buiten formele opleidingstrajecten en het bedrijfsleven zijn verworven. Het onderzoek moest voorstellen opleveren voor een breed toepasbare 'pas' die kan dienen als instrument voor documentatie en structurering. Daarnaast zou de pas ook de motivatie voor levenslang leren moeten bevorderen en de toegang tot vormen van voortgezet onderwijs moeten vereenvoudigen. Ten slotte zou de pas moeten bijdragen aan de *employability* van mensen. Het eindrapport wordt gevolgd door een vierjarige implementatie- en testfase (Braakenburg, 2003).

In de Duitse deelstaat Noordrijn-Westfalen kunnen vrijwilligers in het jeugdwerk gratis naar de film. De minister van Jeugdzaken van deze deelstaat heeft een contract getekend met de bioscoopexploitanten. Vrijwilligers hebben een *Jugendleiter-Card*, die gratis toegang geeft tot zwembaden en musea en een reductie van 25% geeft op spoorabonnementen (De Gelderlander, 21 maart 2002).

Ierland

Het Ierse *Volunteer Development Agency* promoot de waarde van vrijwillige inzet, bijvoorbeeld door landelijke campagnes waarin de toegevoegde waarde van vrijwillige inzet centraal staat. Ierland doet ook mee aan de Engelse *Volunteers Week*. Het *Volunteer Development Agency* houdt zich tevens bezig met beleidsbeïnvloeding en belangenbehartiging van het vrijwilligerswerk bij de Ierse overheid.

Finland

Finland werkt sinds 1996 met het *Recreational Activity Study Book* systeem. Deze methode is ontwikkeld door de *Nuorten Akatemia* (*Youth Academy*), een samenwerkingsverband van een groot aantal Finse jeugd- en sportorganisaties. Het *Study Book* is een CV

betreffende niet-formele en informele leerervaringen, die door een volwassene (jeugdleader, coach, vrijwilligerscoördinator) worden gerapporteerd. De jongere vult zelf een 'zelfbeoordeling' in. Er zijn geen criteria vastgelegd om de leer- of andere resultaten te beoordelen of om de veronderstelde, verworven kwaliteiten te meten. Vaardigheden vormen de hoofdmoot in het *Study Book*. Er waren in het voorjaar van 2003 55.000 *Study Book* bezitters. Het *Study Book* wordt in hoofdzaak verspreid via jeugd- en sportorganisaties.

Hongarije

In Hongarije wordt naar verwachting in 2005 de wet op vrijwillige inzet aangenomen, waarin wordt geregeld dat mensen vrijwilligerswerk mogen doen. De landelijke organisatie voor vrijwilligerswerk, het *Volunteer Centre*, heeft zich als doel gesteld het door hen te ontwikkelen trainingsprogramma voor vrijwilligers officieel te laten registreren en accrediteren. Daarnaast participeert de organisatie in het *Leonardo*-project waarin onderzoek wordt gedaan naar de behoeften en wensen van vrijwilligersorganisaties aan instrumenten om ervaringen opgedaan in vrijwilligerswerk te erkennen. Ook wordt er een jaarlijkse nationale week van de vrijwilliger georganiseerd. Organisaties die hieraan deelnemen, krijgen een certificaat.

Zwitserland

In Zwitserland wordt gewerkt met het *Dossier Bénévolat/Sozialzeit Ausweis*. Het doel hiervan is het bevorderen van erkenning van en waardering voor vrijwilligerswerk, in het bijzonder door individuele vrijwilligers de gelegenheid te bieden hun vrijwilligerswerkactiviteiten te registreren en te documenteren. Het Dossier is een landelijk verspreid product. De vrijwilliger maakt zelf aantekeningen, die formeel bevestigd worden door een begeleider of coördinator. Los hiervan staat het *Q-Buch* dat specifiek wordt gebruikt voor herintredende werknemers met niet-adequate of onvoldoende vooropleiding. Dit biedt de mogelijkheid voor het vermelden van vrijwilligerswerk, maar is daarop niet toegespitst.

Oostenrijk

In Oostenrijk is een Raad voor Vrijwilligerswerk opgericht, die een strategie heeft ontwikkeld om de status van vrijwilligerswerk in de publieke opinie te verhogen. De initiatieven waarop men zich in het kader hiervan richt zijn: het erkennen van verworven competenties, het bepalen van de economische waarde van het vrijwilligerswerk en de waarde die vrijwilligerswerk heeft voor de samenleving (Van Hal e.a., 2004).

België

In België werkt men aan het opstellen van een standaardlijst van sleutelcompetenties die vrijwillige bestuurders in de sociaal-culturele sector door hun taken kunnen verwerven. Een tweede project is gericht op het ontwikkelen, uittesten en evalueren van een EVC-procedure voor vrijwilligers in alle sectoren waarin vrijwilligers actief zijn. Een vorm van waardering is de *thank you*-pagina voor individuele vrijwilligers op de website van het *Centre Europeen du Volontariat* (http://www.cev.be/cev_thanks.htm).

Denemarken

In Denemarken staat vrijwilligerswerk hoog op de politieke agenda, waardoor er vanuit de overheid veel financiële middelen beschikbaar zijn. Hierdoor is het mogelijk veel materialen voor het vrijwilligerswerk gratis beschikbaar te stellen (Van Hal e.a., 2004).

Concluderend kunnen we stellen dat de Verenigde Staten een langere traditie hebben van het waarderen en belonen van zowel betaalde werknemers als vrijwilligers. Het Verenigd Koninkrijk loopt voorop in de ontwikkeling om vrijwilligerswerk te beschouwen als een activiteit waarbij men competenties opdoet. In diverse landen blijkt waardering van vrijwilligers echter minder gebruikelijk dan in Nederland.

5 Wensen en mogelijkheden voor erkenning, waardering en beloning

5.1 Inleiding

In de voorgaande hoofdstukken is uitgebreid aan de orde gekomen welke vormen van erkenning en waardering van vrijwilligers er bestaan en gehanteerd worden. Zijn dit de vormen van erkenning en waardering waar de vrijwilligers zelf blij mee zijn? Om antwoorden te inventariseren op de derde vraagstelling ('Wat zijn de wensen en behoeften van vrijwilligers over vormen van erkenning en waardering?') en de vierde vraagstelling ('Wat zijn de mogelijkheden van erkenning en waardering bij vrijwilligersorganisaties, bedrijven, overheid en gemeenten?') zijn drie expertbijeenkomsten georganiseerd. Twee expertbijeenkomsten werden bijgewoond door vrijwilligers en coördinatoren van vrijwilligersorganisaties. Aan de derde expertbijeenkomst namen vertegenwoordigers van bedrijven, gemeenten, fondsen en vrijwilligersondersteunende organisaties deel (zie Bijlage). In dit hoofdstuk beschrijven we de wensen en behoeften van vrijwilligers aan erkenning, waardering en beloning, zoals die geuit werden in de bijeenkomsten. Ook de mogelijkheden om aan deze wensen en behoeften tegemoet te komen, worden weergegeven.

5.2 Wensen voor erkenning, waardering en beloning

Tijdens de bijeenkomsten bleek dat de deelnemers een scala aan vormen van erkenning, waardering en beloning kenden, ontvingen of toekenden. De variëteit aan vormen hebben we ondergebracht in clusters, zoals beschreven in hoofdstuk 3. Al vragend naar hun verdere wensen en behoeften bleek dat de inhoud van het werk voor de meeste vrijwilligers de belangrijkste drijfveer is. De voldoening halen ze uit het vrijwilligerswerk dat ze verrichten of uit de reacties van de mensen waaraan hun werk ten goede komt. 'Het werk zelf is op zich al een vorm van erkenning', aldus een vrijwilliger. 'Het is toch vrijwillig. Je doet het omdat je het leuk vindt', zegt een deelnemer. Sommige vrijwilligers vinden dat feit op zich voldoende en verlangen niets meer. Zo zijn er voorbeelden van vrijwilligers die bij een lustrum of jubileum van de organisatie niets wensen te ontvangen, maar liever hebben dat het daarvoor beschikbaar gestelde bedrag ten goede komt aan de organisatie of de doelgroep zelf. 'Vrijwilligerswerk is een hobby die geen geld moet kosten', stelt een deelnemer. Sommigen gaan zelfs nog verder: er zijn vrijwilligers die geen gebruik wensen te maken van de onkostenvergoeding en de door hen ontvangen bedragen aan vergoeding weer beschikbaar stellen aan de organisatie.

Een grote beloning kan een negatieve invloed hebben op de vrijwilligers, menen de deelnemers. Grote cadeaus ervaren vrijwilligers niet als gepast. Vrijwilligers die hun diensten aanbieden aan zieken of mensen in behoeftige omstandigheden, voelen zich bezwaard als ze grote beloningen hiervoor ontvangen. Beloningen kunnen hun belangen schaden of hun intenties in twijfel trekken, stellen ze. Het gevaar bestaat dat vrijwilligers hierdoor vervreemden van het werk of de organisatie. Vrijwilligers doen hun werk uit overtuiging, niet voor een beloning, aldus een deelnemer.

Echter: zoveel vrijwilligers, zoveel wensen. Zo is voor de vrijwilligers van Stichting Delinkwentie & Samenleving de onkostenvergoeding in eerste instantie de belangrijkste reden om het werk te verrichten. De vrijwilligers zijn ex-gedetineerden, die rondkomen van een uitkering en weinig kans hebben op betaald

werk. Voor hen is elke kleine bijdrage in de vorm van geld of eten belangrijk. Ze geven voorlichting en gastlessen op scholen. Voor hun voorlichtingswerk krijgen ze een maximale onkostenvergoeding voor het reizen, hun kosten voor eten en drinken tijdens de reis en telefoonkosten. Daarnaast krijgen ze een financiële vergoeding op hun verjaardag en met Kerstmis. Behalve de financiële prikkel spelen voor de vrijwilligers andere motieven, zoals het lotgenotengevoel. Op de landelijke vrijwilligersdag en de interne cursussen heerst een sfeer van 'we hebben allemaal gezeten'. Men voelt zich veilig bij elkaar. Ook ontlenen de vrijwilligers voldoening aan het feit dat leerlingen en leerkrachten geïnteresseerd naar hun verhalen luisteren.

Een vorm van erkenning en waardering die veel vrijwilligers op prijs stellen, is persoonlijke aandacht, vooral van mensen die hoger in de hiërarchie staan van een organisatie, zoals de voorzitter of de directeur, of van een gemeente, zoals de burgemeester. Ook bezoek van bekende Nederlanders of bekende plaatsgenoten stellen de vrijwilligers op prijs. Aandacht vanuit de vrijwilligersorganisatie of de organisatie waarin men werkt, zoals een zorginstelling, voor het belang van het vrijwilligerswerk wordt eveneens gewaardeerd.

In het verlengde hiervan stellen vrijwilligers het op prijs dat de vrijwilligersorganisatie en/of de organisatie waarin ze werkzaam zijn een goede communicatie met hen onderhoudt en hen 'erbij betreft'. Het erbij horen, het serieus nemen bij bijvoorbeeld beleidsbeslissingen wordt belangrijk gevonden. Bij serieus nemen, hoort ook dat vrijwilligers niet met 'afdankertjes' worden opgescheept. 'Mensen schijnen nogal eens te denken dat een oude computer nog wel geschikt is voor de vrijwilligers', aldus een deelnemer.

Uit alle expertbijeenkomsten kwam telkens het belang naar voren van het 'op maat' waarderen van vrijwilligers. Net zoals vrijwilligers verschillen in hun motieven om onbetaald werk te verrichten, verschillen zij in hun voorkeur voor vormen van erkenning en waardering. Voor sommigen is een certificaat interessant, voor anderen gaat het meer om het onderlinge contact. Opvallend in de bijeenkomsten was dat veel deelnemers

geen voorstander zijn van een 'standaard'-cadeau, bijvoorbeeld voor iedereen hetzelfde presentje met Kerstmis. Er zijn altijd vrijwilligers die het niet eens zijn met de keuze of die er geen behoefte aan hebben.

Concluderend kunnen we stellen dat de meeste deelnemers aan onze bijeenkomsten eigenlijk niet zo'n behoefte hebben aan materiële giften of kortingen, met uitzondering van de vrijwilligers van de Stichting Delinkwentie & Samenleving. De meeste deelnemers geven aan dat waardering voor de inbreng van vrijwilligers door een warm woord, een persoonlijk bedankje en interesse van de buitenwereld de voorkeur krijgen. Gezellige bijeenkomsten, etentjes en feesten worden op prijs gesteld voor de onderlinge contacten. Grotere, anoniemere evenementen, zoals een avondje uit naar het theater, worden al minder gewaardeerd. De relatie tussen de vorm van waardering en het verrichten van het vrijwilligerswerk is voor de vrijwilligers minder duidelijk. Bovendien heerst er bij veel vrijwilligers de gedachte dat zoiets veel geld kost en men meent dat dit beter aan een ander maatschappelijk doel kan worden besteed.

5.3 Mogelijkheden voor erkenning, waardering en beloning

De deelnemende organisaties, bedrijven en fondsen kennen en gebruiken een scala aan vormen van erkenning en waardering. Diverse vrijwilligersorganisaties voeren een speciaal 'attentiebeleid' gericht op hun vrijwilligers. Ze zijn zich ervan bewust dat vrijwilligers in toenemende mate als individu behandeld wensen te worden. De vrijwilligersorganisaties ervaren dat hun vrijwilligers weinig prijs stellen op de standaard cadeautjes. Een aantal deelnemende organisaties voert een beleid dat gericht is op een diversiteit aan vrijwilligers en houdt rekening met de verschillende motieven van vrijwilligers. Men besteedt hier uitdrukkelijk meer aandacht aan dan vroeger, hoewel sommige organisaties van mening zijn dat vrijwilligers bescheiden zijn en zich weinig uitlaten over hun wensen voor erkenning en waardering.

Opvallend is dat enkele vrijwilligersorganisaties onderscheid maken in de mate van beloning aan hun vrijwilligers. Zo krijgen

vrijwilligers die zich gedurende lange tijd of gedurende veel uren per week inzetten meer vormen van waardering, zoals een training of kortingsacties, dan vrijwilligers die incidenteel actief zijn.

Hoe weet een organisatie nu welke vormen van erkenning en waardering de verschillende vrijwilligers wensen? Sommige vrijwilligersorganisaties proberen op de diversiteit van vrijwilligers in te spelen door vrijwilligers de mogelijkheid te bieden hun voorkeuren op te geven. Zo kunnen vrijwilligers aangeven of ze bijvoorbeeld een kerstpakket willen ontvangen of een nieuwsbrief. Ook is het bij sommige organisaties mogelijk om te kiezen voor een training. Bij het vinden van de juiste maat is het belangrijk rekening te houden met de motivatie van de vrijwilliger voor het vrijwilligerswerk. De motivatie kan de wijze waarop iemand erkend of gewaardeerd wil worden, bepalen. Daarnaast wijzen de deelnemers erop dat men in de organisatie oog moet hebben voor de persoonlijke ontwikkeling van een vrijwilliger. Mensen kunnen veranderen in hun wensen en behoeften aan erkenning en waardering. Hun behoeften veranderen naarmate ze vaardigheden ontwikkelen.

Een aantal organisaties benadrukt dat het naleven van wettelijke regels, bijvoorbeeld arboregels en verzekering van vrijwilligers, gezien kan worden als vorm van erkenning. Maar zij zien het ook als een beletsel voor de uitvoering van het vrijwilligerswerk bijvoorbeeld door de hoge kosten van een verzekering voor de organisatie of de gevolgen voor de belastingheffing van de vrijwilligers (zie ook: Edinga e.a., 2004; Kannekens, 2004). Hetzelfde geldt voor het vrijwilligersbeleid en overheidssubsidies. Deze zijn te beschouwen als blijken van erkenning. Tegelijkertijd is bij diverse organisaties sprake van kortingen op de subsidies van de overheid.

Verschillende vrijwilligersorganisaties worden steeds meer benaderd voor het beschikbaar stellen van stageplaatsen voor scholieren. Dit wordt gezien als een vorm van erkenning en biedt hen bovendien de mogelijkheid om jongeren bekend te maken met vrijwilligerswerk.

Niet alle organisaties zijn even enthousiast over sponsoring als vorm van erkenning. Zowel vrijwilligersorganisaties als het bedrijfsleven zijn bang voor verstrengeling van commerciële en maatschappelijke belangen. Vrijwilligersorganisaties zijn huiverig om gebruikt te worden door bedrijven die zo een maatschappelijk gunstig imago proberen te verkrijgen. Als er al sprake is van verbintenis van het bedrijfsleven aan vrijwilligersorganisaties proberen de vrijwilligersorganisaties dit zoveel mogelijk incidenteel te doen, voor beperkte onderdelen of activiteiten, of op lokaal niveau. De bedrijven die deelnamen aan onze bijeenkomsten hebben aparte afdelingen en functionarissen die zich bezighouden met maatschappelijk verantwoord ondernemen of werknemersvrijwilligerswerk. Dit wordt gescheiden gehouden van sponsoring, zoals van de professionele sport.

Concluderend kunnen we stellen dat de organisaties, bedrijven en gemeenten een grote variëteit aan typen van erkenning en waardering beschikbaar stellen aan vrijwilligers. Ze letten hierbij meer dan voorheen op de individuele vrijwilliger. Landelijke organisaties laten veelal hun attentiebeleid op regionaal of lokaal niveau flexibel uitvoeren, al naar gelang de wensen en behoeften van de vrijwilligers. De organisaties hebben steeds meer besef van de relatie tussen de motivatie van de individuele vrijwilliger en zijn behoefte aan erkenning en waardering. Als deze relatie in evenwicht is, profiteren zowel de vrijwilliger als de organisatie, en daarmee de samenleving. De vrijwilliger is op zijn plaats als zijn motieven en behoeften erkend worden.

6 Slotbeschouwing en een blik naar de toekomst

In de voorgaande hoofdstukken beschreven we de resultaten van een inventarisatie naar de vormen van erkenning, waardering en beloning van vrijwilligers, hun wensen en behoeften en de mogelijkheden tot de verschillende vormen. We troffen een grote variëteit aan vormen. De meeste deelnemers aan onze bijeenkomsten bleken eigenlijk niet zo'n behoefte te hebben aan materiële giften of kortingen, met uitzondering van de vrijwilligers van de Stichting Delinkwentie & Samenleving. De waardering voor de inbreng van vrijwilligers door een warm woord, een persoonlijk bedankje en interesse van de buitenwereld krijgen de voorkeur. Gezellige bijeenkomsten, etentjes en feesten worden op prijs gesteld voor de onderlinge contacten. Grotere, anoniemere evenementen, zoals een avondje uit naar het theater, worden al minder gewaardeerd. De relatie tussen de vorm van waardering en het verrichten van het vrijwilligerswerk is voor de vrijwilligers minder duidelijk. Bovendien heerst er bij veel vrijwilligers de gedachte dat zoiets veel geld kost en dat dit beter aan een ander maatschappelijk doel kan worden besteed. Vanzelfsprekend vinden vrijwilligers het leuk om een theatervoorstelling bij te wonen, maar ze vinden het niet vanzelfsprekend dat deze voorstelling wordt aangeboden als blijk van waardering voor hun diensten. De vrijwilligers lieten zich in de bijeenkomsten niet verleiden tot uitspraken waaruit bleek dat ze dergelijke vormen van waardering op prijs stelden of dat ze het werk daarom deden. Alleen de vrijwilligers van de Stichting Delinkwentie & Samenle-

ving juichen hun onkostenvergoeding toe en beschouwen het als extra zakcentje of aanvulling op hun uitkering.

Erkenning en waardering zijn voor vrijwilligers belangrijk, maar doorgaans niet in de vorm van grote, materiële geschenken. Het gaat vrijwilligers primair om het vrijwilligerswerk zelf. Dat moet leuk en nuttig zijn. Verder moeten ze zich erkend voelen door persoonlijke aandacht van andere mensen. Ook de vrijwilligers van de Stichting Delinkwentie & Samenleving die meer gedreven zijn door materiële beloningen dan andere vrijwilligers, stellen de erkenning en waardering van leerlingen en leerkrachten op prijs.

De organisaties, bedrijven en gemeenten hebben een grote variëteit aan typen van erkenning en waardering voor vrijwilligers. Ze letten hierbij meer dan voorheen op de individuele vrijwilliger. Landelijke organisaties laten veelal hun attentiebeleid op regionaal of lokaal niveau flexibel uitvoeren, al naar gelang de wensen en behoeften van de vrijwilligers. De organisaties hebben steeds meer besef van de relatie tussen de motivatie van de individuele vrijwilliger en zijn behoefte aan erkenning en waardering. Als deze relatie in evenwicht is, profiteren zowel de vrijwilliger als de organisatie, en daarmee de samenleving. De vrijwilliger is op zijn plaats als zijn motieven en behoeften erkend worden. Bridges Karr (2004; ook in Meijs [2004]) wijst op het belang van de wisselwerking tussen de doelen van de vrijwilligersorganisatie, het proces van organiseren en de ontwikkeling van de motivatie van vrijwilligers. Voor een leefbare organisatie is het belangrijk dat de baten en lasten voor de vrijwilliger in evenwicht zijn of dat de baten hoger zijn dan de lasten.

We vroegen de deelnemers aan de bijeenkomsten naar hun verwachtingen voor de toekomst. Volgens velen zullen de wensen en behoeften van vrijwilligers grotendeels gelijk blijven. Analoog aan de individualisering en de grotere mondigheid van mensen zullen vrijwilligers meer dan vroeger bewuster voor bepaalde vormen van erkenning en waardering kiezen. 'What's in it for me?', mag meer worden uitgesproken. Het vrijwilligerswerk mag ook bijdragen tot bijvoorbeeld vergroting van vaardigheden van de vrijwilliger zelf. De deelnemers verwachten dat vrijwilligerswerk steeds meer een onderdeel zal worden van het CV van

betaalde werknemers. Men verwacht een toename en stimulans van werknemersvrijwilligerswerk. Hiermee samenhangend gaan de deelnemers ervan uit dat vrijwilligerswerk meer status en aanzien zal krijgen. Mensen zullen graag laten merken dat ze vrijwilligerswerk verrichten.

De deelnemers merken op dat vrijwilligers steeds meer ad hoc voor kortere perioden of specifieke werkzaamheden actief zullen zijn. Hierop moeten organisaties hun beleid afstemmen.

Een organisatie moet de redenen van haar vrijwilligers om voor een bepaalde activiteit of organisatie te kiezen, kennen en erkennen. Meer dan nu zal maatwerk voor alle vrijwilligers belangrijk zijn. Vrijwilligers zullen duidelijk moeten maken wat ze van het werk verwachten en de organisaties zullen hen duidelijk moeten maken wat zij kunnen bieden. De deelnemers aan de bijeenkomsten zijn niet bang dat mensen in de toekomst minder vrijwilligerswerk zullen doen dan nu. Contacten, sociale fysieke netwerken zullen altijd belangrijk blijven, stellen ze. Ook dat is een belangrijke drijfveer om vrijwilligerswerk te doen.

De resultaten uit ons onderzoek sluiten naadloos aan bij de resultaten uit eerder onderzoek, die we weergaven in het tweede hoofdstuk. Vrijwilligers worden gedreven door de inhoud van het werk en persoonlijke erkenning uit hun omgeving. Extrinsieke motieven, zoals betaling, zijn minder essentieel en minder effectief dan in een betaalde arbeidssituatie. Al in 1970 ontdekte Titmus dat het van binnenuit gedreven zijn negatief kan worden beïnvloed door zaken of beloningen van buitenaf, met als gevolg een lagere intrinsieke motivatie. Zo beek dat een relatief hoge beloning voor bloeddonthaties tot een ander type donateur leidde en zelfs een lagere kwaliteit van bloed tot gevolg had. Ook uit onderzoek van Frey en Goette (1999) blijkt dat geldelijke beloningen de intrinsieke motivatie van vrijwilligers ondermijnen. Wanneer vrijwilligers betaald krijgen voor hun werkzaamheden, werken ze minder. Deze uitkomsten bevestigen de sociaal-psychologische theorie dat externe beloning de intrinsieke motivatie om iets te doen kan ondermijnen. Vooral bij vrijwilligerswerk is de intrinsieke motivatie belangrijk. De vrijwilligers uit ons onderzoek onderschrijven deze stelling. Ze hebben geen

behoefte aan hoge beloningen. Ze maken duidelijk onderscheid tussen betaald werk en vrijwilligerswerk. Voor de vrijwilligers van de Stichting Delinkwentie & Samenleving ligt dit onderscheid minder duidelijk.

Het besef dat elk individu een andere motivatie kan hebben, is wellicht de belangrijkste vorm van erkenning. 'De inhoud van de klus' is volgens de deelnemers ook over tien jaar voor vrijwilligers nog steeds de meest motiverende factor.

Geraadpleegde literatuur en andere bronnen

Beckhoven, A.P.M. van (1991). *Non-participatie aan vrijwilligerswerk. Een verkennend onderzoek naar achtergronden en motieven van mensen die geen vrijwilligerswerk verrichten*. Utrecht: NCV.

Beckhoven, A.P.M. van, & Renooy, P.H. (1989). *Een warm gevoel bij de mensen. Een studie over sponsorings- en samenwerkingsrelaties tussen bedrijven en vrijwilligersorganisaties*. Amsterdam: Regioplan.

Beeckman, K. (1990). *Human resource management in een vrijwilligersorganisatie. Motiveren en belonen van niet-betaalde vrijwilligers*. Paper. Brussel: EHSAL Management school vzw.

Braakenburg, H. (2003). *Vrijwilligers en EVC. Een globale verkenning van de stand van zaken in een aantal Europese landen*. Utrecht: NIZW.

Broenink, N. (2001). *Onbetaalbare binding. Niet-financiële beloningsaspecten en de binding van medewerkers aan een organisatie*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Brucks, G., & Midden, P. van (1992). *Plezier beleven aan de kerk. Over het werven, motiveren en vasthouden van vrijwilligers in de gemeente*. Kampen: Uitgeversmaatschappij J.H. Kok.

Bruel, M., & Colsen, C. (1998). *De geluksfabriek. Over het binden en boeien van mensen in organisaties*. Schiedam: Scriptum Books.

Centre Européen du Volontariat – The European Volunteer Centre. <http://www.cev.be/index.htm>

Céreq (2003). The accreditation of prior learning in France. Review of current practices, issues for future measures. *Céreq Training & Employment*, no. 50, January-March 2003. <http://www.cereq.fr/cereq/trai50.pdf>

Charity Channel. World's Largest Online Community of Nonprofit-Sector Professionals. <http://charitychannel.com>

Commissie Vrijwilligersbeleid (2005). *Verder werken ... er is nog een wereld te winnen! Eindrapport van de Commissie Vrijwilligersbeleid*. Den Haag: Commissie Vrijwilligersbeleid.

Daal, H.J. van (1976). *Liefdewerk of liefhebberij? Een onderzoek onder vrijwilligers in het wijk-, buurt- en clubhuiswerk, het jeugd- en jongerenwerk en het volksoontwikkelingswerk in verenigingsverband*. Den Haag: NIMAWO.

Daal, H.J. van (1990). *Vrijwilligerswerk en informele hulp in Nederland. Een inventarisatie van onbetaald werk buiten het eigen huishouden, in het bijzonder op het gebied van de hulpverlening*. Den Haag: NIMAWO.

Daal, H.J. van (1994). Omgaan met vrijwilligers. In: Waal, S.P.M. de, Schuyt, Th.N.M., Verveen, P.A. (red.) *Handboek Maatschappelijk Ondernemerschap*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.

Daal, H.J. van, & Plemper, E.M.T. (2003). Geven van tijd: vrijwilligerswerk. In: Schuyt, Th.N.M. (red.) *Geven in Nederland 2003. Giften, Legaten, Sponsoring en Vrijwilligerswerk*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.

Drenth, P.J.D., & Cranendonck, L.J. (1973). *Schaal voor interpersoonlijke waarden. Handleiding*. Lisse: Swets & Zeitlinger.

Duitse vrijwilliger oogst waardering met bioskaart. *De Gelderlander*, 21 maart 2002.

Edinga, R., Hetem, R., & Meulen, M. van der (2004). *Kan het wat minder? De gevolgen van wet- en regelgeving op het vrijwilligerswerk. Een inventarisatie van wetten en regelingen die belastend zijn voor het vrijwilligerswerk*. Utrecht: CIVIQ.

Energize. Volunteer Management – Energize's resources for Directors of Volunteers.

<http://www.energizeinc.com/index.html>

France Bénévolat. <http://www.francebenevolat.org/>

Frey, B.S., & Goette, L. (1999). Does pay motivate volunteers? Zurich: Institute for Empirical Research in Economics, University of Zurich. <http://www.iew.unizh.ch/wp/iewwp007.pdf>

Gaskin, K., & Davis Smith, J. (1995). *A new civic Europe. A study of the extent and role of volunteering*. London: The Volunteer Centre UK.

Govaart, M.M., Daal, H.J. van, Münz, A., & Keesom, J. (eindred.) (2001). *Vrijwilligerswerk wereldwijd*. Utrecht: NIZW (ook verschenen in het Engels als *Volunteering worldwide*).

Halman, L. (2001). *The European Values Study. A third wave*. Tilburg: EVS, WORC, Tilburg University.

Huizing, A. (2001). *Een ervaring rijker. Over het (h)erkennen van vaardigheden opgedaan in vrijwilligerswerk*. Utrecht: NIZW.

Humanitas (2004). *Dagboek van een vrijwilliger. Door vrijwilligers van Humanitas*. Amsterdam: Humanitas.

Internet Non Profit Center. <http://www.nonprofits.org>

Investing in Volunteers.

<http://www.investinginvolunteers.org.uk/>

Kannekens, E. (2004). Vergoedingen voor de vrijwilliger. *Vakwerk*, jrg. 14, nr. 3, pp. 20-21.

Karr, L. Bridges (2004). Keeping an eye on the goal(s). A framing approach to understanding volunteers' motivations. *Vrijwillige Inzet Onderzocht*, jrg. 1, nr. 1, pp. 55-62.

Liberal Democrats (2003). *Policy development paper on volunteering*. London: Liberal Democrats.
<http://www.libdems.org.uk/documents/PDP5Volunteering.pdf>

Maslow, A.H. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper & Row.

Meijs, L. (2004). Keeping an eye on the goal(s). Plaatsbepaling. *Vrijwillige Inzet Onderzocht*, jrg. 1, nr. 1, p. 54.

Moor, W. de (1992). *Arbeidsmotivatie als management-instrument*. Houten/Diegem: Bohn Stafleu Van Loghum.

Nationmaster.com. Encyclopedia.
<http://www.nationmaster.com/encyclopedia/British-honours-system>

Overkamp, L. (1990). *Motiverend vrijwilligerswerk. Inzicht in de samenhang tussen behoeften, motieven en belemmeringen als stimulans voor vrijwilligerswerk en -beleid*. Deventer: Weson.

Plemper, E.M.T. (1996). Women's strategies in Dutch philanthropy. *Voluntas. International Journal of Voluntary and Non-Profit Organisations*, vol. 7, no. 4, pp. 365-382.

Plemper, E.M.T. (1999). *Vernieuwingen in de vrijwilligerszorg van de UUV*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut/Landelijke Unie van Vrijwilligers.

Plemper, E.M.T. (2001). Vrijwilligerswerk in de zorg. In: Huizing, W. (red.). *Vrijwilliger in de zorg. Geestelijke verzorging en vrijwilligerswerk*. Kampen: Uitgeverij Kok/CVZ.

Points of Light Foundation & Volunteer Center National Network. <http://www.pointsoflight.org/>

Putnam, R.D. (2000). *Bowling alone. The collapse and revival of American community*. New York: Simon & Schuster.

Scholten, A.M., & Teuwsen, R. (2001). *Accreditation of prior learning. A background report*. Den Haag: Nuffic.
<http://www.nuffic.nl/ice-plar/pdf/Background.pdf>

Tijdelijke Stimuleringsregeling Vrijwilligerswerk (TSV-project) van de VNG. <http://www.tsvproject.nl/>

Titmus, R.M. (1970). *The gift relationship. From human blood to social policy*. London: Allen & Unwin.

Van Dale (2002). *Groot woordenboek hedendaags Nederlands*. 3e druk. Utrecht: Van Dale.
<http://www.vandale.nl/opzoeken/woordenboek/>

Van Hal, T., Meijs, L., & Steenbergen, M. (2004). *Volunteering and participation on the agenda. Survey on volunteer policies and partnerships in the EU*. Utrecht: CIVIQ.

Van Hal, T., & Plemper, E.M.T. (2003). Social Exclusion in the Netherlands. Country Report. In *European Voluntary Action for an Inclusive Society (EVAIS). Final Report*. CSV Volunteurope. Brussels: European Commission DG Education and Culture.

Van Hal, T., Plemper, E.M.T., & Steenbergen, M. (2002). *Combating social exclusion by voluntary work in the Netherlands. Country report of the Netherlands – European Voluntary Action for an Inclusive Society (EVAIS)*. Volunteurope 11th Workshop on Volunteer Action, October 20th, Lisbon.

Van Schaik, T. (2002). *Social Capital in the European Values Study Surveys*. Tilburg: Tilburg University.

Vinke, R. (1996). *Motivatie en belonen. De mythe van intrinsieke motivatie. Proefschrift*. Deventer: Kluwer Bedrijfswetenschappen.

Volunteer Development Scotland (2002). *Getting recognised, giving credit. Guidance on recognition and accreditation for volunteers in Scotland*. Stirling: Volunteer Development Scotland.
<http://www.vds.org.uk/information/docs/goodPractice/pdf1gettingRecGivCredit.PDF>

Volunteering England. <http://www.volunteering.org.uk/>

Willems, L.F.M. (1993). Vrijwilligerswerk tussen altruïsme, eigenbelang en burgerzin. *Sociale Interventie*, nr. 2, pp. 9-16.

Willems, L.F.M. (1994). Burgerzin en vrijwillige zorg. In: Dekker, P. (red.). *Civil society. Verkenningen van een perspectief op vrijwilligerswerk. Civil society en vrijwilligerswerk. Deel 1*. Rijswijk: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Bijlage Deelnemers expertmeetings

Expertmeeting vrijwilligers en betaalde krachten I

Deelnemers:

- Mevrouw K. Boersbroek, Humanitas
- Mevrouw L.C. Bouma-De Kroon, Nederlandse Vereniging Van Huisvrouwen
- Mevrouw L. Bruines, Slachtofferhulp Nederland
- Mevrouw R.J. Gorter-Emmens, Nederlandse Vereniging Van Huisvrouwen, Wereldwinkel, Telefonische Hulpdienst
- De heer N.A.L.M. Rooswinkel, ANWB
- De heer R. Schreijnders, Humanitas
- De heer H. Snoeren, Slachtofferhulp Nederland
- Mevrouw C. Stäb, Humanitas
- Mevrouw H. van Swaay, Slachtofferhulp Nederland
- De heer M. van Tongeren, Stichting Bollenstreek, Steunpunt Vrijwillige Hulp
- Mevrouw E.A. van de Veen, Reddingsbrigades Nederland
- De heer M. van de Ven, Nederlandse Rode Kruis, Utrecht-Midden
- Mevrouw M. Vis, FNV Bondgenoten

Onderzoekers:

- Saskia van Grinsven, CIVIQ instituut vrijwillige inzet
- Esther Plemper, Verwey-Jonker Instituut

- Marie-José Vervest, CIVIQ instituut vrijwillige inzet
- Marieke Wentink, Verwey-Jonker Instituut (verslag)

Toehoorder:

- Hilair Balsters, CIVIQ instituut vrijwillige inzet

Expertmeeting vrijwilligers en betaalde krachten II

Deelnemers:

- De heer K. Boot, Scouting Gelderland
- De heer W. van Herwijnen, Vereniging ter Bescherming van het Ongeboren Kind
- Mevrouw H. Jansen, Vereniging ter Bescherming van het Ongeboren Kind
- De heer D. de Jonge, Stichting Delinkwentie & Samenleving
- De heer J. Peeters, Scouting Gelderland
- Mevrouw M. van der Staay, Gilde Nederland

Onderzoekers:

- Saskia van Grinsven, CIVIQ instituut vrijwillige inzet
- Esther Plemper, Verwey-Jonker Instituut
- Esmey Kromontono, Verwey-Jonker Instituut (verslag)

Expertmeeting vertegenwoordigers bedrijfsleven, fondsen, gemeenten en vrijwilligersondersteunende organisaties

Deelnemers:

- De heer C. van den Bos, Vrijwilligerscentrale Arnhem
- Mevrouw M.L. Hehenkamp, Matchpoint
- De heer H.P. Kasbergen, Jantje Beton
- Mevrouw M. Klein Kranenberg, Spectrum, Centrum voor Maatschappelijke Ontwikkeling Gelderland
- Mevrouw M. Kok, Raedthuys Groep
- De heer A.F.M. Krijger, wethouder Soest
- De heer M.A.M. Nivard, Fonds 1818

- De heer A. Rust, Achmea, Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen
- Mevrouw M. van Sluis, Fortis Foundation
- Mevrouw J. Veldkamp, HOF, Promotie Haags vrijwilligerswerk
- Mevrouw A. Wienema, Provinciaal Instituut voor Maatschappelijke Ontwikkeling in Noord-Holland (PRIMO nh)
- De heer E. Wilgenhof Plante, ABN AMRO

Onderzoekers:

- Saskia van Grinsven, CIVIQ instituut vrijwillige inzet
- Esther Plemper, Verwey-Jonker Instituut
- Marieke Wentink, Verwey-Jonker Instituut (verslag)

Colofon

De opdrachtgever en financier van het onderzoek is het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Het onderzoek is uitgevoerd door het Verwey-Jonker Instituut en CIVIQ instituut vrijwillige inzet. Het Verwey-Jonker Instituut heeft de inventarisatie verricht van de nationale vormen van erkenning, waardering en beloning. Ook heeft het Verwey-Jonker Instituut het theoretisch en conceptueel kader van de rapportage verzorgd. CIVIQ heeft de internationale inventarisatie uitgevoerd. De expertbijeenkomsten werden door beide instituten gezamenlijk georganiseerd en gepresenteerd. Het Verwey-Jonker Instituut verzorgde de verslaglegging van de bijeenkomsten. Bij het onderzoek behoren een folder en een brochure. Deze zijn door CIVIQ uitgegeven.

opdrachtgever	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
auteurs	Drs. Esther Plemper, Drs. Marieke Wentink, Drs. ing. Norbert Broenink (Verwey-Jonker Instituut)
m.m.v.	Drs. Saskia van Grinsven, Drs. Marie-José Vervest (CIVIQ instituut vrijwillige inzet)
eindredactie	Ida Linse
basisontwerp binnenwerk	Gerda Mulder BNO, Oosterbeek
foto omslag	Arie Kievit / Hollandse Hoogte. Mevrouw Durink is 83 jaar en daarmee de oudste vrijwilligster in de Pauluskerk, Rotterdam. Ze maakt brood en koffie klaar voor dak- en thuislozen.
omslag	Gert Jan Bloemers, Oss
opmaak	Marian de Bondt
uitgave	Verwey-Jonker Instituut

ISBN 90-5830-1796

© Verwey-Jonker Instituut, juli 2005