



# *Voor wat hoort wat?*

Ervaringen met vrijwilligerswerk als wederdienst

Marian van der Klein  
Jessica van den Toorn  
Dick Oudenampsen

# Voor wat hoort wat?

*Ervaringen met vrijwilligerswerk als wederdienst*

Samenvatting

Marian van der Klein  
Jessica van den Toorn  
Dick Oudenampsen

Met medewerking van Diane Bulsink, Freek Hermens, Maarten Davelaar en Fabian Dekker

Juni 2013

# Inhoud

Inleiding: voor wat hoort wat?	7
<i>Deel I Verkenning en conclusies</i>	13
<b>1 Een nieuw sociaal contract tussen overheid, burgers en markt?</b>	15
1.1 De opkomst van wederkerigheid	15
1.2 Vrijwilligers en hun werkzaamheden in sport en de publieke dienstverlening	16
<b>2 Conclusies: vrijwilligerswerk als wederdienst</b>	21
2.1 Transactioneel vrijwilligerswerk: geen gelukkige term	21
2.2 Welke branches, welke afspraken?	22
Onderwijs en zorg: juridische en praktische bezwaren	23
Wederdienst geen keiharde voorwaarde; handhaving ingewikkeld voor amateurclubs	24
Wederdienst geëxpliciteerd, begeleiding en dienst niet	24
2.3 De ervaringen met vrijwilligerswerk als wederdienst: positief	25
Amateurverenigingen: sport, kunst, cultuur en woongroepen	26
Ouderparticipatiecrèches en dak- en thuislozenopvang in zelfbeheer	27
Participatie in zorg en onderwijs	28
Wederdiensten in wijk- en buurtwerk	29
2.4 Het toekomstpotentieel van de verplichte wederdienst	30
2.5 Aanbevelingen	32
<b>3 Coproductie, TimeBank en servicelearning: de internationale literatuur</b>	33
3.1 Coproductie in Noord-West Europa: burgers in lokale en persoonlijke dienstverlening	34
3.2 Time Banks in de Verenigde Staten en Engeland	35
3.3 Collectieve coproductie in Engeland	37
3.4 Service Learning in de Verenigde Staten	38
3.5 Coproductie in de kinderopvang in Zweden en Duitsland	38
3.6 Samenvattend	39
<b>4 Nadere verkenning van de branches: sport, zorg en maatschappelijke opvang</b>	41
4.1 Verkenning in de publieke dienstverlening	41
4.2 Sport: van tot schouderklopje naar voorwaarde	44
4.3 Geluiden uit de zorg: mantelzorg uit en thuis	45
4.4 Maatschappelijke opvang	49
<i>Deel II Casestudies</i>	53
<b>5 Theatergroep Aardewerk en Hemelse Gerechten: een duidelijke tweedeling</b>	55
5.1 Instelling: Theatergroep Aardewerk en Hemelse Gerechten	55
5.2 Transactioneel vrijwilligerswerk	55
5.3 Ervaringen met transactioneel vrijwilligerswerk	56
5.4 Visie van de instelling/vereniging op ontwikkeling en potentieel van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector	59
5.5 Conclusie	60

<b>6</b>	<b>CVV Vriendenschaar: verplichte (ouder)participatie in een voetbalvereniging</b>	<b>61</b>
6.1	Instelling: CVV Vriendenschaar	61
6.2	Transactioneel vrijwilligerswerk	61
6.3	Ervaringen met transactioneel vrijwilligerswerk	62
6.4	Visie van de instelling/vereniging op ontwikkeling en potentieel van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector	67
6.5	Conclusie	67
<b>7</b>	<b>Hockeyclub HC Den Bosch</b>	<b>69</b>
7.1	Instelling: HC Den Bosch	69
7.2	Transactioneel vrijwilligerswerk	69
7.3	Ervaringen met transactioneel vrijwilligerswerk	70
7.4	Visie van de instelling/vereniging op ontwikkeling en potentieel van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector	73
7.5	Conclusie	73
<b>8</b>	<b>Grouster Amateur Voetbal Club</b>	<b>75</b>
8.1	Instelling: Grouster Amateur Voetbal Club (GAVC)	75
8.2	Transactioneel vrijwilligerswerk	75
8.3	Ervaringen met transactioneel vrijwilligerswerk	76
8.4	Visie van de instelling/vereniging op ontwikkeling en potentieel van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector	79
8.5	Conclusie	79
<b>9</b>	<b>Tennisclub TC '91 Stadshagen</b>	<b>81</b>
9.1	Instelling: Tennisclub TC '91 Stadshagen	81
9.2	Transactioneel vrijwilligerswerk	81
9.3	Ervaringen met transactioneel vrijwilligerswerk	82
9.4	Visie van de instelling/vereniging op ontwikkeling en potentieel van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector	86
9.5	Conclusie	86
<b>10</b>	<b>Opvang op basis van liefde en vertrouwen: de ouderparticipatiecrèche</b>	<b>89</b>
10.1	Instelling: Stichting OOK-kinderopvang	89
10.2	Transactioneel vrijwilligerswerk	89
10.3	Ervaringen met transactioneel vrijwilligerswerk	90
10.4	Visie van de instelling/vereniging op ontwikkeling en potentieel van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector	91
10.5	Conclusie	92
<b>11</b>	<b>Montessorischool Parijsch</b>	<b>93</b>
11.1	Instelling: Montessorischool Parijsch	93
11.2	Transactioneel vrijwilligerswerk	93
11.3	Ervaringen met transactioneel vrijwilligerswerk	94
11.4	Visie van de instelling/vereniging op ontwikkeling en potentieel van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector	97
11.5	Conclusie	98

<b>12</b>	<b>Woongroep de Sprong: afspraken maken over samenleven op vrijwillige basis</b>	<b>101</b>
12.1	Instelling: Woongroep de Sprong (initiatief van PaWo) verbonden met woningbouwvereniging Talis	101
12.2	Transactioneel vrijwilligerswerk	101
12.3	Ervaringen met transactioneel vrijwilligerswerk	103
12.4	Visie van de instelling/vereniging op ontwikkeling en potentieel van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector	106
12.5	Conclusie	107
<b>13</b>	<b>Een zorginstelling in de Randstad: een groot verschil tussen papier en praktijk</b>	<b>109</b>
13.1	Instelling: Zorglocatie in een grote stad in de Randstad	109
13.2	Deze case van transactioneel vrijwilligerswerk	109
13.3	Ervaringen in deze case van transactioneel vrijwilligerswerk	110
13.4	Visie van de instelling/vereniging op ontwikkeling en potentieel van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector	111
13.5	Conclusies	111
<b>14</b>	<b>Portes: Talent4me2you: tieners doen iets terug voor de samenleving</b>	<b>113</b>
14.1	Instelling: Portes met project Talent4me2you	113
14.2	Transactioneel vrijwilligerswerk	113
14.3	Ervaringen met transactioneel vrijwilligerswerk	115
14.4	Visie van de instelling/vereniging op ontwikkeling en potentieel van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector	117
14.5	Conclusie	117
<b>15</b>	<b>ElkWelzijn: het Bouwdorp</b>	<b>119</b>
15.1	Instelling: ElkWelzijn	119
15.2	Transactioneel vrijwilligerswerk	119
15.3	Ervaringen met transactioneel vrijwilligerswerk	120
15.4	Visie van de instelling/vereniging op ontwikkeling en potentieel van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector	122
15.5	Conclusie	123
<b>16</b>	<b>Nachtopvang in zelfbeheer: een uniek, succesvol, complex proces</b>	<b>125</b>
16.1	Instelling: Nachtopvang uit Noodzaak Nijmegen (NuNN)	125
16.2	Transactioneel vrijwilligerswerk	125
16.3	Ervaringen met transactioneel vrijwilligerswerk	127
16.4	Visie van de instelling/vereniging op ontwikkeling en potentieel van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector	132
16.5	Conclusie	133
<b>17</b>	<b>Trudo: huurders met een plezierige verplichting</b>	<b>135</b>
17.1	Instelling: Woningstichting Trudo	135
17.2	Deze case van transactioneel vrijwilligerswerk	135
17.3	Ervaringen met deze case van transactioneel vrijwilligerswerk	136
17.4	Visie van de instelling/vereniging op ontwikkeling en potentieel van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector	140

17.5	Conclusies	140
<b>18</b>	<b>Project VoorUit van de Stichting Studenten voor Samenleving: een win-win situatie</b>	<b>143</b>
18.1	Instelling: Project VoorUit van de Stichting Studenten voor Samenleving in samenwerking met de UVA en de VU en woningcorporaties Far West, Ymere en Eigen Haard.	143
18.2	Transactioneel vrijwilligerswerk	143
18.3	Ervaringen met deze case van transactioneel vrijwilligerswerk	144
18.4	Visie van de instelling/vereniging op ontwikkeling en potentieel van transactioneel vrijwilligerswerk in de sector	147
18.5	Conclusies	148
<b>19</b>	<b>Literatuur</b>	<b>151</b>
	<b><i>Deel III Signalementen en bijlagen</i></b>	<b>155</b>
<b>20</b>	<b>Signalementen</b>	<b>157</b>
20.1	Signalementen Amateurverenigingen	157
20.2	Signalementen Onderwijs en kinderopvang	159
20.3	Signalementen Zorg en welzijn	162
20.4	Signalementen Wijk en buurtwerk	165
20.5	Signalementen Maatschappelijke opvang	166
20.6	Signalementen Huisvesting	168
20.7	Signalementen Natuur en Milieu	173
20.8	Geen signalementen Vervoer	174
	<b>Bijlagen: Voorbeelden van contracten en arrangementen</b>	<b>175</b>
1	Bijlage bij de verkenning en conclusies uit Deel I	175
2	Bijlagen bij de casebeschrijvingen uit Deel II	179
3	Bijlagen bij de signalementen uit Deel III	189

## *Samenvatting*

Het Verwey-Jonker Instituut verkende in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport de ervaringen met vrijwilligerswerk als wederdienst in de (semi)-publieke dienstverlening (uitkeringssituaties uitgezonderd). Het rapport *Voor wat hoort wat? Ervaringen met vrijwilligerswerk als wederdienst*, bevat de bevindingen uit meer dan tien casestudies, literatuuronderzoek en interviews met experts en brancheorganisaties.

Steeds vaker wordt van leden van sportverenigingen en verenigingen voor amateurkunst een wederdienst gevraagd: bardienst draaien, jeugdleden trainen of scheidsrechters, pr-werkzaamheden verrichten. Wie dat niet doet, kan rekenen op extra contributie, een reprimande of soms zelfs royement. Ook in andere sectoren zijn arrangementen met wederdienst in opkomst: in wonen (huurcontracten), welzijn (deelname aan zomereactiviteiten, bijvoorbeeld, in zorg (verplichte mantelzorgbetrokkenheid) en onderwijs (verplichte ouderparticipatie) worden burgers soms uitgenodigd tot een tegenprestatie.

Werken deze arrangementen? En bevalt het de betrokkenen? Dat onderzocht het Verwey-Jonker Instituut in de branches waar de vraag om een wederdienst vaak voorkomt: wonen, welzijn, sport en maatschappelijke opvang. Verrassend genoeg zijn de ervaringen met vrijwilligerswerk als wederdienst in die branches heel vaak positief, ook bij mensen die er in eerste instantie de nodige scepsis over hadden. Wel willen zij graag duidelijkheid en keuze hebben in het soort wederdienst dat ze gaan doen. 'U vraagt, wij draaien' wekt bij moderne burgers enige weerstand op.

In dit rapport staan signalementen (Deel III) en de bevindingen uit meer dan tien verdiepende casestudies (Deel II). De casestudies bevatten leerzame lessen uit de praktijk die ook van pas kunnen komen in meer gedwongen arrangementen van wederkerigheid bij uitkeringen. De lessen worden geformuleerd door instellingen, amateurverenigingen, woningcorporaties en welzijnsorganisaties. Maar ook de gevraagde vrijwilligers en degenen die van hun diensten afhankelijk worden (ouderen, kinderen, medebewoners, buurtbewoners) komen in dit rapport aan het woord.

In het maatschappelijk debat over de verzorgingsstaat en actief burgerschap vieren moralistische argumenten vaak hoogtij, maar in de praktijk van verplichte wederdiensten blijken hele andere kwesties te spelen: 'Hoe vraag ik iets aan mijn leden of aan de familie van mijn cliënten? Hoe benut ik enthousiasme? Hoe leg ik de afspraken vast? Wat doe ik als iemand zich niet aan de gemaakte afspraken houdt?'

In elke sector werkt de vraag om een wederdienst anders. Maar er zijn altijd een aantal randvoorwaarden van belang: introductie van de 'nieuwe' vrijwilliger bij de anderen in de organisatie, begeleiding en coördinatie van het 'werk', de match tussen vrijwilliger en de groep die met hem of haar te maken krijgt. Ook is het belangrijk dat de vragende organisatie vriendelijk is tegen de 'nieuwe' vrijwilliger, hem of haar goed wegwijs maakt in het gebouw en vertelt wat er van de kant van de organisatie

tegenoverstaat. Veel organisaties vergeten die kant van het verhaal expliciet te formuleren. Kortom, men kan vrijwilligerswerk als wederdienst vragen, maar de vragende partij moet ook investeren, in tijd, energie of geld. Als je vrijwilligerswerk goed wilt organiseren is dat nooit gratis.

In hoofdstuk 2 (Deel I) vindt u de belangrijkste conclusies van dit onderzoek. We formuleren daar ook een aantal aanbevelingen en het toekomstpotentieel van de wederdienst in de verschillende sectoren. Vrijwilligerswerk als wederdienst komt niet in elke branche even overvloedig voor en soms hindert wetgeving initiatiefnemende instanties (bij ouderparticipatiecrèches bijvoorbeeld). De overheid zou daar meer ruimte kunnen scheppen voor burgers die de opvang in zelfbeheer willen nemen.

### *Toekomstpotentieel*

Over het geheel zien wij op basis van deze verkenning veel toekomstpotentieel voor vrijwilligerswerk als wederdienst. Juist omdat de ervaringen van wie ermee te maken hebben zo goed zijn, ligt een uitbouw voor de hand. Het is daarbij wel de vraag of men (alleen maar) moet koersen op individueel ondertekende contracten. Vaak werkt een dringende uitnodiging bij aanmelding, in een huishoudelijk reglement of een eerste face-to-facegesprek net zo goed en soms nog beter. Uit de literatuur en door het verdiepende casuonderzoek is bekend dat vrijwilligers graag 'gevraagd willen worden'. Maar uit dat verdiepende onderzoek komt ook naar voren dat enige dwang en drang wel helpt. In meer dan de helft van de cases geven de vrijwilligers te kennen dat zij het werk zonder verplichting nooit hadden gedaan. Het is hoe dan ook belangrijk dat de verwachtingen van elkaar tussen instantie en burger besproken worden, liefst vooraf.

Tegelijkertijd realiseren organisaties die een wederdienst vragen van hun cliënten zich onvoldoende dat een goede introductie en voorbereiding van deze vrijwilligers essentieel is voor een goede uitvoering en voor het zich welkom voelen als vrijwilliger.

### *Welzijnswerk en huisvesting*

In welzijnswerk en huisvesting zien we de wederdienst het beste tot bloei komen. Daar worden arrangementen van verplicht vrijwilligerswerk zeer adequaat en goed ingezet tot groot plezier bij alle partijen. Het is misschien niet voor niets dat het juist in deze branche zo goed loopt; burgers zetten zich graag in voor activiteiten die hun leven direct positief beïnvloeden. De leefbaarheid van de eigen buurt wint aantoonbaar bij de projecten die door welzijn en huisvesting worden geëntameerd.

### *Sport en kunst*

Bij de amateurs in sport en kunst is er nog een wereld te winnen: in het aantal verenigingen dat met deze vorm van vrijwilligerswerk kan gaan werken; in de manier waarop de clubs dat (zullen) doen en in het overwinnen van de weerstand tegen de verplichting tot vrijwilligerswerk.

Nog veel meer clubs kunnen bij aanmelding duidelijk maken dat ze het prettig of noodzakelijk vinden dat de (verzorgers van) leden het clubwerk mogelijk maken: zonder vrijwilligers geen club. Ze moeten daarbij vaak wel hun aloude tradities loslaten. Een coördinator, zoals we die in welzijn hebben gezien, kan bij dit proces helpen. Ook zouden de landelijke sportbonden en een organisatie als Kunstfactor meer reclame voor deze vorm van ledenbinding kunnen maken. Gezien de goede ervaringen verdient de wederdienst een betere pers en een beter imago bij amateurverenigingen, dan nu het geval is.



### *Opvang in eigen beheer*

Bij de opvang in eigen beheer is men al meer dan overtuigd van nut en noodzaak van de verplicht gestelde wederdienst. Met dat principe is men eigen initiatieven in kinderopvang en nachtopvang voor dak- en thuislozen gestart. Binnen de Wmo en de bevordering van zelfredzaamheid zou men verwachten dat overheden het dit soort initiatieven gemakkelijk zouden maken. Dat is echter niet altijd het geval. Er bevindt zich een enorm potentieel in de opvanginitiatieven in eigen beheer, maar dan zal de overheid meer moeten faciliteren: belemmerende regelgeving weg nemen en geen nieuwe belemmerende regels opstellen. Overleg tussen overheid (interdepartementaal) en landelijke organisaties van deze initiatieven lijkt dan ook gewenst.

### *Onderwijs en zorg*

Onderwijs en zorg komen uit deze verkenning als de branches waarin het vrijwilligerswerk als wederdienst nog in de kinderschoenen staat. Bij onderwijs zien wij de meeste moeilijkheden om vrijwilligerswerk meer verplicht te stellen. Ook daar denken wij dat helderheid over de wederzijdse verwachtingen aan het begin van de schoolcarrière veel goeds kan doen. Of de sector in combinatie met andere leerplicht daartoe verleid kan worden, is alleen de vraag. Men ziet te veel haken en ogen en er is te weinig motivatie om de status quo te veranderen.

In de zorg ligt dat anders: men wil graag tot meer betrokkenheid van de familie in zorginstellingen komen, maar heeft de juiste formule nog niet gevonden. Daarom stellen wij voor om in de zorg proeftuinen op te zetten. Daarin is er de tijd om te experimenteren met vormen van uitnodiging en verplichting bij de diverse werkzaamheden (zie verder hoofdstuk 4). Dan zal ook de zorg positieve ervaringen opdoen en er langzaam aan gaan wennen dat vrijwilligers, mantelzorgers en professionals het samen moeten doen.

### *Informatie over de publicatie*

Marian van der Klein, Jessica van den Toorn, Dick Oudenampsen. *Voor wat hoort wat? Ervaringen met vrijwilligerswerk als wederdienst*. Te bestellen/gratis te downloaden via [www.verwey-jonker.nl](http://www.verwey-jonker.nl).

## Colofon

Opdrachtgever Auteurs	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn & Sport Dr. M. van der Klein Drs. J. van den Toorn Dr. D. Oudenampsen
Met medewerking van	Drs. D. Bulsink F. Hermens Drs. M. Davelaar Dr. F. Dekker
Omslag Uitgave	Ontwerppartners, Breda Verwey-Jonker Instituut Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht T (030) 230 07 99 E <a href="mailto:secr@verwey-jonker.nl">secr@verwey-jonker.nl</a> I <a href="http://www.verwey-jonker.nl">www.verwey-jonker.nl</a>

De publicatie kan gedownload en/of besteld worden via onze website:  
<http://www.verwey-jonker.nl>.

ISBN 978-90-5830-593-0

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2013.

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut.  
Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.  
The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute.  
Partial reproduction of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.



Steeds vaker wordt van leden van amateurverenigingen (sport en kunst) een wederdienst gevraagd: bardienst draaien, jeugdleden trainen of scheidsrechters, pr-werkzaamheden verrichten. Wie dat niet doet, kan rekenen op extra contributie, een reprimande of soms zelfs roeyement. Ook in andere sectoren zijn arrangementen met wederdienst in opkomst: in wonen (huurcontracten), welzijn (deelname aan zomeractiviteiten, bijvoorbeeld) en zelfs in zorg en onderwijs worden burgers soms uitgenodigd tot een tegenprestatie. Het Verwey-Jonker Instituut heeft onderzocht hoe deze arrangementen werken en of het de betrokkenen bevalt. Verrassend genoeg zijn de ervaringen met vrijwilligerswerk als wederdienst heel vaak positief, ook bij mensen die er in eerste instantie de nodige scepsis over hadden.

