

## *Opbrengsten en kosten van de tegenprestatie: de wijk Bloemhof als case*

Onderzoek en Business Intelligence





Onderzoek en Business Intelligence (OBI)

In opdracht van Cluster Maatschappelijke Ontwikkeling, Manager Taskforce  
Tegenprestatie Nico van Wijk

© 2016 Onderzoek en Business Intelligence (OBI)

Project: 4109

Auteur(s): Justine Anschütz, Carolien de Haan, Ivo Libregts, Bram Meima, Staf van Zeele

Juni 2016

Postadres:

Postbus 21323

3001 AH Rotterdam

Telefoon: (010) 453 32 22

E-mail: [onderzoek@rotterdam.nl](mailto:onderzoek@rotterdam.nl)

Website: [www.rotterdam.nl/onderzoek](http://www.rotterdam.nl/onderzoek)

## **Opbrengsten en kosten van de tegenprestatie: de wijk Bloemhof als case**



## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>7</b>
1.1	Aanleiding	7
1.2	Doel van het onderzoek	7
1.3	Onderzoeksvragen	8
1.4	Methoden	8
1.5	Opbouw van het rapport	9
<b>2</b>	<b>De invulling van de tegenprestatie in Bloemhof</b>	<b>10</b>
2.1	Inleiding	10
2.2	Achtergrondkenmerken	10
2.3	Soort tegenprestatie	14
2.4	Vrijwilligerswerk	19
<b>3</b>	<b>Begeleiding bij het vinden en behouden van vrijwilligerswerk</b>	<b>21</b>
3.1	Inleiding	21
3.2	Informeren en motiveren door activeringscoaches	21
3.3	Bemiddeling door Wilskracht Werkt	24
3.4	Begeleiding door vrijwilligersorganisaties	25
3.5	Moeilijke groepen om te begeleiden	26
<b>4</b>	<b>Individuele effecten van vrijwilligerswerk als tegenprestatie</b>	<b>28</b>
4.1	Inleiding	28
4.2	Profiel van geïnterviewde werkzoekenden	28
4.3	Individuele effecten volgens vrijwilligers	30
4.4	Individuele effecten volgens vrijwilligersorganisaties, bemiddelingsorganisatie en activeringscoaches	35
<b>5</b>	<b>Effecten van vrijwilligerswerk op vrijwilligersorganisaties en op de buurt</b>	<b>41</b>
5.1	Inleiding	41
5.2	Profiel vrijwilligersorganisaties	41
5.3	Effecten op vrijwilligersorganisaties	42
5.4	Effecten op de buurt	45
5.5	Andere effecten van vrijwilligerswerk als tegenprestatie	52

<b>6</b>	<b>Kosten en baten van vrijwilligerswerk als tegenprestatie</b>	<b>54</b>
6.1	De onderbouwing van kosten en baten	54
6.2	Kosten en baten	56
6.3	Basisscenario maatschappelijke rendement	59
6.4	Alternatieve scenario's	63
6.5	Tot slot	64
<b>7</b>	<b>Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>65</b>
7.1	Inleiding	65
7.2	Beperkingen van het onderzoek	65
7.3	Conclusies en aanbevelingen van het onderzoeksteam	66
7.4	Aanbevelingen van betrokkenen	73
7.5	Tot slot	75
	<b>Referenties</b>	<b>76</b>
	<b>Bijlage 1 Profiel van geïnterviewde werkzoekenden</b>	<b>78</b>
	<b>Bijlage 2 Profiel van vrijwilligersorganisaties</b>	<b>81</b>
	<b>Bijlage 3 Ervaringen van werkzoekenden met begeleiding</b>	<b>82</b>
	<b>Bijlage 4 Onderbouwing maatschappelijke kosten-baten analyse</b>	<b>84</b>

# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding

In Rotterdam wordt een tegenprestatie gevraagd aan bijstandsgerechtigden voor het ontvangen van een uitkering. Dit kan vrijwilligerswerk, mantelzorg, werken aan jezelf of het volgen van taal- en beweegcursussen zijn. Het basisidee achter de tegenprestatie is dat iemand iets terug doet voor de uitkering die hij ontvangt, dus iets wat maatschappelijk nut heeft. Dit staat in de Wet Werk en Bijstand (WWB) en is ook opgenomen in de nieuwe Participatiewet die vanaf 1 januari 2015 van kracht is. In februari 2015 ontvingen 38.500 Rotterdammers een bijstandsuitkering, waarvan circa 17.500 (45%) onder de Taskforce Tegenprestatie vallen (Cluster Maatschappelijke Ontwikkeling).

Het programma Tegenprestatie is begin 2011 gestart in Overschie, toen nog onder de naam Full Engagement, later Maatschappelijke Inspanning. In 2014 werd het programma uitgevoerd in 14 wijken, namelijk Oud-Crooswijk, Nieuw-Crooswijk, Bospolder, Tussendijken, Oude Noorden, Overschie, Agniesebuurt, Pendrecht, Bloemhof-Noord, Bloemhof-Zuid, Oud-Charlois, Tarwewijk, Feijenoord en Groot IJsselmonde-Zuid. Dit betreft de uitvoering door activeringscoaches van het Cluster Maatschappelijke Ontwikkeling (MO). Het Cluster Werk & Inkomen (W&I) is actief in drie pilotgebieden: Bloemhof, IJsselmonde en Crooswijk, waar wordt samengewerkt met MO. Het programma Tegenprestatie richt zich feitelijk vooral op de MO-doelgroep met recht op bijstand, dus de bijstandsgerechtigden die niet naar werk worden begeleid door W&I. Ook dit onderzoek richt zich op deze zogenaamde activeringsdoelgroep.

Het programma Tegenprestatie wordt geleidelijk uitgebreid naar 22 wijken. In 2015 is het uitgebreid naar Stadsdriehoek, Zuidwijk, Hillesluis, Afrikaanderwijk, Groot-IJsselmonde, Hoogvliet, Kralingen-West, Schiebroek en Oosterflank/Zevenkamp. Eind 2018 is het de bedoeling dat de tegenprestatie is ingevoerd in alle 42 wijken.

Werkzoekenden besteden 20 uur per week aan de tegenprestatie, of naar vermogen. Dit wordt bepaald in overleg met de activeringscoach van de gemeente.

## 1.2 Doel van het onderzoek

Ter voorbereiding op deze evaluatie is door RSO-O&BI in 2014 een literatuuronderzoek uitgevoerd naar de potentiële individuele en maatschappelijke effecten van de invoering van de tegenprestatie door te kijken naar relevante uitkomsten van eerdere onderzoeken.

Het doel van de Maatschappelijke Business case is het maken van een kwantitatieve en kwalitatieve inschatting van de effecten van het programma Tegenprestatie in één Rotterdamse wijk op drie aspecten:

- de invulling van de tegenprestatie door werkzoekenden;
- de meest plausibele effecten van het programma;
- de kosten en opbrengsten van het programma.

### 1.3 Onderzoeksvragen

Het onderzoek richt zich op de volgende onderzoeksvragen:

1. *Welke invulling geven werkzoekenden in één Rotterdamse wijk aan de tegenprestatie voor de bijstandsuitkering?*
2. *Welke effecten van hun vrijwilligerswerk als tegenprestatie benoemen werkzoekenden? Welke kosten maken werkzoekenden om het vrijwilligerswerk uit te voeren?*
3. *Welke kosten maken activeringscoaches, bemiddelingsorganisaties en vrijwilligersorganisaties om werkzoekenden uit de gekozen wijk deze tegenprestatie te laten verrichten?*
4. *Welke effecten en opbrengsten van het vrijwilligerswerk als tegenprestatie definiëren activeringscoaches, bemiddelingsorganisaties en vrijwilligersorganisaties?*
5. *Welke financiële baten kunnen bij benadering aan deze opbrengsten worden verbonden?*

In overleg met de opdrachtgever is de wijk Bloemhof in Rotterdam Zuid gekozen als case study voor het onderzoek. In deze wijk loopt het programma Tegenprestatie al enige jaren. De wijk was ook geen onderwerp van het recente onderzoek van Hogeschool Inholland. Daarnaast is het een wijk met relatief veel initiatieven die mogelijkheden bieden voor vrijwilligerswerk.

### 1.4 Methoden

De voor dit onderzoek gebruikte methoden zijn:

- Dossieronderzoek van 625 dossiers van werkzoekenden woonachtig in Bloemhof, die onder het Cluster MO vallen
- Interviews met 20 aselect geselecteerde werkzoekenden uit Bloemhof die vrijwilligerswerk deden in 2014
- Interviews met 11 vrijwilligersorganisaties waar bovengenoemde 20 werkzoekenden werkzaam waren in 2014
- Interviews met 3 activeringscoaches die in Bloemhof werken of in 2014 werkten
- Twee gesprekken met een beleidsmedewerker van de gemeente werkzaam in het programma Tegenprestatie
- Interview met 2 medewerkers van de bemiddelingsorganisatie die de gemeente heeft gecontracteerd in Bloemhof
- Observatie van 2 groepsbijeenkomsten in het Kameliagebouw in april 2015 waar werkzoekenden voorlichting kregen over de tegenprestatie
- Beperkt literatuuronderzoek ten behoeve van het kosten-batendeel van de analyse

De interviews hebben plaatsgevonden in de periode mei-juni 2015.

Een kort profiel van de geïnterviewde werkzoekenden staat in Bijlage 1, van de vrijwilligersorganisaties in Bijlage 2.

## **1.5 Opbouw van het rapport**

Hoofdstuk 1 is de Inleiding.

Hoofdstuk 2 beschrijft de invulling van de tegenprestatie in Bloemhof, op basis van de resultaten van het dossieronderzoek.

Hoofdstuk 3 richt zich op het proces van begeleiding van de werkzoekenden bij het invulling geven aan de tegenprestatie en de ervaringen daarmee.

Hoofdstuk 4 geeft de effecten op individueel niveau weer, zoals deze voortkomen uit de verschillende interviews.

Hoofdstuk 5 geeft een indicatie van de effecten op vrijwilligersorganisaties en op de buurt. Ook eventuele andere effecten die belanghebbenden signaleren, worden hier genoemd.

Hoofdstuk 6 gaat in op de kosten en baten van het programma Tegenprestatie, met een focus op vrijwilligerswerk in Bloemhof.

Hoofdstuk 7 bevat conclusies en aanbevelingen, zowel van de belanghebbenden zoals de werkzoekenden en vrijwilligersorganisaties, als ook van het onderzoeksteam.

## 2 De invulling van de tegenprestatie in Bloemhof

### 2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op Onderzoeksvraag 1:

*Welke invulling geven werkzoekenden in één Rotterdamse wijk aan de tegenprestatie voor de bijstandsuitkering?*

Subvragen:

- Hoeveel werkzoekenden doen vrijwilligerswerk, hoeveel mantelzorg en hoeveel zijn vrijgesteld (onthefing van tegenprestatie)?
- Hoeveel uren doen zij vrijwilligerswerk of mantelzorg?
- Bij welke organisaties doen zij vrijwilligerswerk en op welke locatie?
- Op welk niveau (buurt/stad) en welk type vrijwilligerswerk doen zij?

Dit hoofdstuk biedt de kwantitatieve basis voor de berekening van kosten en opbrengsten.

Deze vraag is door middel van dossieronderzoek in het registratiesysteem RMW Raak onderzocht. In totaal zijn 625 dossiers van werkzoekenden in de wijk Bloemhof onderzocht op achtergrondkenmerken van de werkzoekenden (paragraaf 2.2) en op de inhoud van de tegenprestatie (paragraaf 2.3). Het gaat hierbij om de activeringsdoelgroep die onder Cluster MO valt. Er is vervolgens ingezoomd op de werkzoekenden die vrijwilligerswerk doen als tegenprestatie (paragraaf 2.4).

### 2.2 Achtergrondkenmerken

Van de 625 dossiers uit Bloemhof die in dit dossieronderzoek zijn onderzocht, waren meer dossiers van vrouwelijke werkzoekenden (58,7%) dan van mannelijke werkzoekenden (41,3%). Ook in de bestandsanalyse Werk & Inkomen over gegevens van activeringsklanten uit heel Rotterdam, zien we meer vrouwelijke dan mannelijke werkzoekenden (53% versus 47%)<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Bestandsanalyse Werk & Inkomen, 1 juli 2014-1 januari 2015, OBI

De leeftijd van de werkzoekenden uit Bloemhof op peildatum 1 januari 2015 was bijna 51 jaar gemiddeld (50,9). Dit komt overeen met de gegevens van activeringsklanten uit heel Rotterdam (51,1 jaar gemiddeld). De jongste werkzoekende uit het dossieronderzoek van Bloemhof is 27 jaar en de oudste 66 jaar. De grootste groep werkzoekenden behoort tot de leeftijdscategorie 40 tot 55 jaar (49%; Tabel 1).

**Tabel 1 Leeftijd op 1 januari 2015 in categorieën, in Bloemhof en over heel Rotterdam**

	Bloemhof		Rotterdam
	Aantal	Percentage	Percentage
Tot 27 jaar	0	0	0
27 tot 40 jaar	72	11,5	14
40 tot 55 jaar	309	49,4	42
55 tot 65 jaar	238	38,1	43
65+	6	1,0	
<b>Totaal</b>	<b>625</b>	<b>100,0</b>	<b>100</b>

Gemiddeld hebben de 625 werkzoekenden uit het dossieronderzoek ruim 10 jaar een uitkering (10,9 jaar). Dit komt overeen met het beeld uit heel Rotterdam (ruim 11 jaar gemiddeld). Sommigen hebben deze uitkering nog maar net en anderen al 25 jaar. Zowel in Bloemhof als in Rotterdam heeft de grootste groep langer dan 5 jaar een uitkering (Tabel 2).

**Tabel 2 Aantal jaren uitkering op 1 januari 2015 in categorieën, in Bloemhof en Rotterdam**

	Bloemhof		Rotterdam
	Aantal	Percentage	Percentage
Minder dan een jaar	14	2,2	6
1 tot 5 jaar	131	21	26
Langer dan 5 jaar	479	76,6	68
<b>Totaal</b>	<b>624</b>	<b>99,8</b>	<b>100</b>

In de dossiers uit Bloemhof wordt uitkeringstype geregistreerd. Op basis daarvan is Tabel 3 samengesteld. Bijna driekwart van de werkzoekenden uit het dossieronderzoek is alleenstaand (72,2%), waarvan 13,4% alleenstaand ouder (Tabel 3). Ook dit verschilt niet heel sterk van het beeld uit Rotterdam (68% alleenstaand en 17% alleenstaand ouder).

**Tabel 3 Gezinssituatie op basis van uitkeringstype**

	<b>Aantal</b>	<b>Percentage</b>
Alleenstaand	367	58,7
Alleenstaande ouder	84	13,4
Paar met kinderen	52	8,3
Paar zonder kinderen	120	19,2
Overleden/verhuisd	2	0,3
<b>Totaal</b>	<b>625</b>	<b>100,0</b>

Dus deze achtergrondkenmerken van de werkzoekenden in Bloemhof verschillen niet veel van alle werkzoekenden in Rotterdam. Informatie over herkomst ontbreekt in de dossiers.

### 2.2.1 Ontheffing en gezondheid

In het dossier wordt geregistreerd of er een ontheffing is afgegeven. Een ontheffing kan gegeven worden op sociale gronden of medische gronden. Een ontheffing kan volledig zijn of gedeeltelijk (dan is er bijvoorbeeld ontheffing van sollicitatieplicht, maar niet van participatieplicht).

**Tabel 4 Ontheffing; nu, ooit of nooit gehad**

	<b>Aantal</b>	<b>Percentage</b>
Nooit ontheffing gehad	316	50,6
In verleden ontheffing gehad	247	39,5
Nu ontheffing	62	9,9
<b>Totaal</b>	<b>625</b>	<b>100,0</b>

Voor Tabel 4 is er gekeken of er ooit een ontheffing is afgegeven op welke grond dan ook en tot wanneer deze geldig was. Als peildatum is weer 1 januari 2015 genomen. 'In het verleden een ontheffing gehad', betekent dat de ontheffing uiterlijk tot 31-12-2014 geldig was. 'Nu ontheffing' betekent dat er een ontheffing is gegeven die geldig is tot een datum vanaf 1-1-2015. De helft van de werkzoekenden uit het dossieronderzoek heeft of heeft ooit een ontheffing gehad (Tabel 4).

Er is ook informatie te vinden over de gezondheid van de werkzoekenden in het dossier. We hebben hiervoor vooral gekeken onder het tabblad 'Werkprofiel'. Dit leverde een veelheid van klachten en problemen op, die grofweg gecategoriseerd zijn in lichamelijke klachten, psychische klachten en een combinatie daarvan. Bij meer dan de helft van de werkzoekenden zijn er lichamelijke of psychische klachten geregistreerd of een combinatie hiervan. Lichamelijke klachten komen vaker voor dan psychische klachten (Tabel 5).

**Tabel 5 Gezondheid**

	Aantal	Percentage
Lichamelijke klachten	150	24,0
Psychische klachten	122	19,5
Combinatie van problemen	87	13,9
Niet ingevuld/geen klachten geregistreerd	266	42,6
<b>Totaal</b>	<b>625</b>	<b>100,0</b>

### 2.2.2 Contact met werkzoekenden

Het aantal contacten in 2014 tussen werkzoekenden en activeringscoaches is bekeken aan de hand van alle contacten en afspraken<sup>2</sup>. Gemiddeld heeft een werkzoekende in 2014 bijna 6 contacten gehad met zijn of haar activeringscoach (5,87). Er zijn 78 werkzoekenden waarbij in 2014 geen contacten zijn geregistreerd in het dossier (Tabel 6). Een verklaring hiervoor kan zijn dat men in Bloemhof Zuid later is gestart met dit project dan in Bloemhof Noord. Het duurt even voordat alle werkzoekenden zijn opgeroepen. De grootste groep, bijna driekwart van de werkzoekenden, heeft tussen de 1 en 10 contacten met hun activeringscoach gehad in 2014 (Tabel 6).

**Tabel 6 Aantal contacten in 2014 in categorieën**

	Aantal	Percentage
Geen contact in 2014	78	12,5
1 t/m 10 contacten in 2014	453	72,5
11 t/m 20 contacten in 2014	76	12,2
21 t/m 30 contacten in 2014	14	2,2
31 t/m 40 contacten in 2014	4	,6
<b>Totaal</b>	<b>625</b>	<b>100,0</b>

In het dossier is in veel gevallen de uitnodigingsbrief voor de groepsbijeenkomsten te vinden. In sommige gevallen is tevens geregistreerd of de werkzoekende wel of niet is verschenen of zich heeft afgemeld. Van bijna 37% van de 625 werkzoekenden is geregistreerd dat ze aanwezig zijn geweest op een groepsbijeenkomst. Voor een klein aantal daarvan (15 werkzoekenden; ongeveer 2,5%) is dit echter al weer een tijdje geleden (in 2012 of 2013). Van 82 werkzoekenden (13%) is alleen de uitnodigingsbrief in het dossier aanwezig, maar is niet te zien of zij aanwezig waren op de groepsbijeenkomst. Van 208 (33%) werkzoekenden is geregistreerd dat zij niet aanwezig waren op de groepsbijeenkomst. Van 106 werkzoekenden (17%) is geen uitnodigingsbrief of informatie over aanwezigheid bekend (Tabel 7).

<sup>2</sup> Daarbij zijn alle contactmomenten meegeteld; ook contacten als 'track and trace' en 'invloegen in dossier'. Elk contact is apart meegeteld; drie contactmomenten op één datum zijn meegeteld als drie afzonderlijke contacten.

**Tabel 7 Aanwezigheid groepsbijeenkomsten**

	<b>Aantal</b>	<b>Percentage</b>
Aanwezig bij groepsbijeenkomsten	229	36,6
Wel uitnodigingsbrief, maar aanwezigheid onduidelijk	82	13,1
Niet aanwezig bij groepsbijeenkomst volgens dossier	208	33,3
Geen informatie over uitnodiging of aanwezigheid bij groepsbijeenkomst in dossier	106	17,0
<b>Totaal</b>	<b>625</b>	<b>100,0</b>

Uit de dossiers blijkt dat in het gunstigste geval ongeveer de helft van de werkzoekenden aanwezig is bij de groepsbijeenkomsten. Dit is een laag percentage, maar een gedeeltelijke verklaring hiervoor kan zijn dat sommige werkzoekenden worden uitgenodigd voor individuele gesprekken. Een andere mogelijke verklaring is dat de screening voor de uitnodiging niet optimaal verloopt. Uit de dossiers blijkt dat sommige werkzoekenden per abuis voor twee groepsbijeenkomsten achter elkaar worden uitgenodigd. Ook komt het af en toe voor dat werkzoekenden met ernstige psychische of lichamelijke problematiek voor groepsbijeenkomsten worden uitgenodigd. Een andere verklaring is dat een deel van de werkzoekenden niet komt opdagen, dus dat er veel no-show is.

## 2.3 Soort tegenprestatie

Volgens het dossieronderzoek doet 70% van de werkzoekenden in Bloemhof een vorm van tegenprestatie, van 30% is niet duidelijk geregistreerd of zij een tegenprestatie doen (Tabel 8).

Ruim een kwart van de werkzoekenden doet vrijwilligerswerk als tegenprestatie (26,8%; tabel 8a). Daarvan doen 20 werkzoekenden dat in combinatie met iets anders (tabel 8b), zoals mantelzorg, een (taal)cursus, een traject bij de kredietbank of een psychische behandeling. Daarnaast zijn er nog 20 werkzoekenden (3,3%) die in het verleden vrijwilligerswerk deden, maar waarvan er geen recente informatie bekend is (Tabel 8).

Bijna 29% doet een andere tegenprestatie dan vrijwilligerswerk (Tabel 8 en 9). Zij werken bijvoorbeeld aan zichzelf, hebben een traject bij de kredietbank, geven mantelzorg of volgen een taalcursus. Veelal lopen deze tegenprestaties naast elkaar, bijvoorbeeld is een werkzoekende in psychiatrische behandeling en loopt er tegelijk een traject bij het KBR.

Een deel van de werkzoekenden is aangemeld bij Wilskracht Werkt voor bemiddeling naar een vrijwilligerswerkplek (4,5%). Een ander deel van de werkzoekenden is aangemeld bij Dock om te gaan starten met de voorlichtingsbijeenkomsten (1,7%; Tabel 9).

Ook is er een aantal werkzoekenden dat parttime werkt (2,6%). De training 'Actief in Zicht', conversatielessen, werkstage en computerles, vallen in de categorie 'Overig'.

**Tabel 8 Soort tegenprestatie op 1 januari 2015**

	<b>Aantal</b>	<b>Percentage</b>
Geen tegenprestatie bekend	183	30,2
Andere tegenprestatie dan vrijwilligerswerk (evt in combinatie)	175	28,9
Vrijwilligerswerk (evt in combinatie)	162	26,8
Aanmelding Wilskracht Werkt of Dock	37	6,1
Vrijwilligerswerk in verleden	20	3,3
Parttime werk	16	2,6
Overig	12	1,9
<b>Totaal<sup>3</sup></b>	<b>605</b>	<b>100</b>

**Tabel 9 Soort tegenprestatie op 1 januari 2015 uitgesplitst**

	<b>Aantal</b>	<b>Percentage</b>
Vrijwilligerswerk	142	33,6
Psychische/psychiatrische behandeling of dagbesteding	50	11,8
Voorlichtingsbijeenkomsten Dock	48	11,4
Aanmelding Wilskracht Werkt	27	6,4
Traject bij Kredietbank (schuldhulpverlening)	21	5,0
Vrijwilligerswerk in verleden, geen recente informatie	20	4,7
Vrijwilligerswerk in combinatie met andere tegenprestatie	20	4,7
Mantelzorg	19	4,5
Andere combinatie (wel tegenprestatie)	19	4,5
Parttime werk	16	3,8
Taalcursus	13	3,1
Aanmelding voorlichtingsbijeenkomsten Dock	10	2,4
Bewegen	5	1,2
Overig	12	2,8
<b>Totaal</b>	<b>422</b>	<b>100</b>

Van ongeveer 30% van de werkzoekenden is niet duidelijk of zij een tegenprestatie doen (Tabel 8). In Tabel 10 staat weergegeven wat mogelijke verklaringen zijn voor het feit dat zij geen tegenprestatie doen.

---

<sup>3</sup> De aantallen tellen niet op tot 625, doordat er een groep van 20 werkzoekenden uitgelaten is, die overleden, geëmigreerd of ouder dan 65 is.

**Tabel 10**      **Categorie ‘Geen tegenprestatie’ uitgewerkt**

	<b>Aantal</b>	<b>Percentage</b>
Minimaal een jaar geen contact mee	69	37,7
Ontheffing arbeidsverplichting en/of participatieverplichting	26	14,2
Arbeidsdeskundig onderzoek	22	12,0
Lichamelijke klachten	20	10,9
Recentelijk uitkering/overgedragen aan MO	16	8,7
Geen reactie op uitnodigingen, no-show	13	7,1
Overig	9	4,9
Onduidelijk	8	4,4
<b>Totaal</b>	<b>183</b>	<b>100,0</b>

Bij het grootste deel van de werkzoekenden die geen tegenprestatie doen (38%) is er weinig contact met deze werkzoekenden geweest, mogelijk omdat er moeilijk contact met hen te krijgen is. Daarnaast heeft 14% een ontheffing van de arbeidsverplichtingen en/of de participatieverplichtingen, waardoor ze geen tegenprestatie hoeven te doen. Bij 12% is er in 2014 een arbeidsdeskundig onderzoek gedaan (bij Parnassia en/of de arbeidsdeskundige). Iets meer dan 10% geeft aan te veel lichamelijke klachten te hebben om een tegenprestatie te kunnen doen. Sommigen (bijna 9%) zijn pas recent (eind 2014) overgedragen aan MO of zij hebben pas recent een uitkering gekregen. Weer anderen (7%) reageren niet op uitnodigingen voor groepsbijeenkomsten of individuele interviews, komen niet opdagen of reageren pas, nadat hun uitkering opgeschort is geweest. Onder de categorie ‘Overig’ vallen degenen die huisvestingsproblemen hebben en die niet behandeld willen worden.

### 2.3.1 Achtergronden voor het niet doen van een tegenprestatie

In Tabel 11 is te zien dat het doen van een tegenprestatie samenhangt met de leeftijdscategorie (Chi-kwadraat=32,53, N=605,  $P < .05$ ). Degenen in de hogere leeftijdscategorieën doen vaker geen tegenprestatie, dan degenen in de lagere leeftijdscategorieën. Een mogelijke verklaring daarvoor kan zijn dat oudere werkzoekenden meer gezondheidsklachten ervaren en dat zij daarom geen vrijwilligerswerk meer kunnen doen.

**Tabel 11 Relatie tegenprestatie met leeftijd**

		Leeftijdscategorie			Totaal
		27 tot 40 jaar	40 tot 55 jaar	55 tot 65 jaar	
<b>Geen tegenprestatie</b>	<b>Aantal</b>	15	88	80	183
	<b>%</b>	8,2%	48,1%	43,7%	100,0%
<b>Vrijwilligerswerk (evt in combinatie met andere tegenprestatie)</b>	<b>Aantal</b>	24	103	35	162
	<b>%</b>	14,8%	63,6%	21,6%	100,0%
<b>Andere tegenprestatie dan vrijwilligerswerk</b>	<b>Aantal</b>	20	71	84	175
	<b>%</b>	11,4%	40,6%	48,0%	100,0%
<b>Overig</b>	<b>Aantal</b>	13	46	26	85
	<b>%</b>	15,3%	54,1%	30,6%	100,0%
<b>Totaal</b>	<b>Aantal</b>	72	308	225	605
	<b>%</b>	11,9%	50,9%	37,2%	100,0%

Er is ook een verband te zien tussen het doen van een tegenprestatie en de deelname aan de groepsbijeenkomsten (Tabel 12; chi-kwadraat=56,60, N=605,  $p < .05$ ). Degenen die niet deelnemen aan de groepsbijeenkomsten doen vaker geen tegenprestatie dan degenen die wel naar de groepsbijeenkomsten komen. Dus het is inderdaad mogelijk, zoals ook uit Tabel 10 blijkt, dat een deel van de werkzoekenden niet bereikt wordt met een groepsbijeenkomst en het daardoor onbekend is of zij een tegenprestatie doen. Een klein deel van de werkzoekenden wordt echter benaderd voor een individueel gesprek.

**Tabel 12 Relatie tegenprestatie met deelname groepsbijeenkomst**

		Deelname groepsbijeenkomst		Totaal
		ja	nee	
<b>Geen tegenprestatie</b>	<b>Aantal</b>	28	155	183
	<b>%</b>	15,3%	84,7%	100,0%
<b>Vrijwilligerswerk (evt. in combinatie met andere tegenprestatie)</b>	<b>Aantal</b>	81	81	162
	<b>%</b>	50,0%	50,0%	100,0%
<b>Andere tegenprestatie</b>	<b>Aantal</b>	77	98	175
	<b>%</b>	44,0%	56,0%	100,0%
<b>Overig</b>	<b>Aantal</b>	41	44	85
	<b>%</b>	48,2%	51,8%	100,0%
<b>Totaal</b>	<b>Aantal</b>	227	378	605
	<b>%</b>	37,5%	62,5%	100,0%



### 2.3.2 Aantal uur tegenprestatie

In totaal doen 337 werkzoekenden in Bloemhof een tegenprestatie (vrijwilligerswerk of een andere tegenprestatie; Tabel 8). Degenen van wie het bekend is uit het dossier, besteden gemiddeld 12 uur per week aan hun tegenprestatie. Sommigen besteden 2 uur per week aan hun tegenprestatie (de voorlichtingsbijeenkomsten) en anderen bijna hun hele week.

## 2.4 Vrijwilligerswerk

In totaal doen 162 werkzoekenden in Bloemhof vrijwilligerswerk als tegenprestatie, al dan niet in combinatie met een andere tegenprestatie (Tabel 8). Zij besteden gemiddeld ruim 15 uur per week aan het vrijwilligerswerk. Uit de interviews is ook bekend dat veel werkzoekenden op den duur meer uren aan hun vrijwilligerswerk gaan besteden.

Werkzoekenden in Bloemhof doen vrijwilligerswerk op meer dan 100 verschillende plekken, zoals op scholen, in wijkcentra, bij religieuze organisaties, in gemeenschappelijke tuinen, in de zorg, bij sportclubs, in de kringloopwinkel. De drie organisaties waar de meeste werkzoekenden uit Bloemhof vrijwilligerswerk doen zijn het Wijkpastoraat, Dock en Laurens. In Tabel 13 is te zien bij welk type instelling de vrijwilligers uit Bloemhof hun vrijwilligerswerk doen. De meeste werkzoekenden doen vrijwilligerswerk bij een welzijnsinstelling. Ook de zorginstellingen en het (basis)onderwijs hebben veel vrijwilligers.

**Tabel 13 Type instelling waar werkzoekenden vrijwilligerswerk doen**

	Aantal	Percentage
Welzijn	76	46,9
Zorg	24	14,8
Onderwijs	22	13,6
Migrantenzelforganisatie	10	6,2
Sport	7	4,3
Buurtvoorziening voor lage inkomens	5	3,1
Religieuze organisatie	3	1,9
Politie	3	1,9
Groenvoorziening	2	1,2
Cultureel	2	1,2
Bedrijf	1	0,6
Onbekend	7	4,3
<b>Totaal</b>	<b>162</b>	<b>100</b>

Ook is tijdens het dossieronderzoek het niveau van het vrijwilligerswerk geregistreerd; dus of de instelling een buurt-, gebieds- of stadsfunctie heeft. De meeste instellingen (meer dan de helft) waar werkzoekenden vrijwilligerswerk doen, hebben een buurtfunctie en 24% een functie op gebiedsniveau (Tabel 14).

**Tabel 14 Niveau vrijwilligerswerk**

	<b>Aantal</b>	<b>Percentage</b>
Buurt	84	51,9
Gebied	39	24,1
Stad	26	16,0
Regio	3	1,9
Onbekend	10	6,2
<b>Totaal</b>	<b>162</b>	<b>100</b>

Tot slot is in het dossieronderzoek gekeken naar het soort werkzaamheden dat de werkzoekenden doen als vrijwilligerswerk. De meeste werkzoekenden volgen een traject bij het Wijkpastoraat. De werkzaamheden bij het Wijkpastoraat bestaan uit het volgen van een lesprogramma, koken en tuinieren. Daarnaast zijn er relatief veel werkzoekenden die gastvrouw/heer zijn, bij een buurthuis (Tabel 15). Tabel 15 laat zien dat de werkzaamheden zeer verschillend zijn en dat het vrijwilligerswerk zowel laagopgeleid als hoger opgeleid werk betreft.

**Tabel 15 Type vrijwilligerswerk**

	<b>Aantal</b>	<b>Percentage</b>
Volgen lesprogramma, koken, tuinieren	14	8,6
Gastvrouw/heer	12	7,4
Ondersteunen bij activiteiten/ keukenhulp/ schoonmaken	11	6,8
Ondersteunen ouderen/ maaltijdverzorging/ klusjes doen	10	6,2
Baliewerk	9	5,6
Overblijfhulp op school	7	4,3
Onderhoud en reparatie, beheerder (kantine), hulp conciërge	6	3,7
Koken/ catering/ kantinewerkzaamheden	5	3,1
Financieel/administratief	4	2,5
Algemeen	3	1,9
Assistent begeleider, lesgeven, onderwijsbegeleider	3	1,9
Cursisten werven/ cursus volgen	3	1,9
Ondersteunen cliënten zorg en schuldhulpverlening/ intern begeleider	3	1,9
Ouderkamerhulp op school	3	1,9
Sportbegeleiding/ sporten en bewegen	3	1,9
Allround medewerker buurthuis	2	1,2
Buurtpreventie	2	1,2
Coördinator, begeleiding vrijwilligers, gezinsbegeleider	2	1,2
Magazijnmedewerker, sjouwer, uitgave pakketten	2	1,2
Omroeper/ presentator/ reportages maken	2	1,2
Ondersteunen bij taaltrajecten/ voorlichtingsbijeenkomsten	2	1,2
Webdesign	2	1,2
Culturele activiteiten	1	0,6
Tuinonderhoud, bezoekers rondleiden	1	0,6
Verkoop	1	0,6
Voorlichtster/budgettraining	1	0,6
Divers	7	4,3
Onbekend	41	25,4
<b>Totaal</b>	<b>162</b>	<b>100</b>

## 3 Begeleiding bij het vinden en behouden van vrijwilligerswerk

### 3.1 Inleiding

Dit hoofdstuk geeft een overzicht van de toeleiding, bemiddeling en begeleiding van werkzoekenden naar vrijwilligerswerk. Deze informatie is van belang voor het in perspectief zetten van de effecten en om de kosten in te schatten.

In dit hoofdstuk komen achtereenvolgens de screening en gesprekken door de activeringscoaches (paragraaf 3.1), bemiddeling (paragraaf 3.2) en begeleiding door vrijwilligersorganisaties (paragraaf 3.3) aan de orde. Daarna worden de ervaringen van activeringscoaches, Wilskracht Werkt en vrijwilligersorganisaties (paragraaf 3.4) met de begeleiding en de ervaringen van werkzoekenden met de begeleiding (paragraaf 3.5) beschreven.

### 3.2 Informeren en motiveren door activeringscoaches

Figuur 1 geeft weer hoe het proces van de toeleiding, bemiddeling en begeleiding van werkzoekenden naar vrijwilligerswerk als tegenprestatie eruit ziet. Er zijn drie verschillende typen actoren hierbij betrokken: activeringscoaches, bemiddelingsorganisatie Wilskracht Werkt en de vrijwilligersorganisaties<sup>4</sup>. Zij hebben ieder een andere rol.

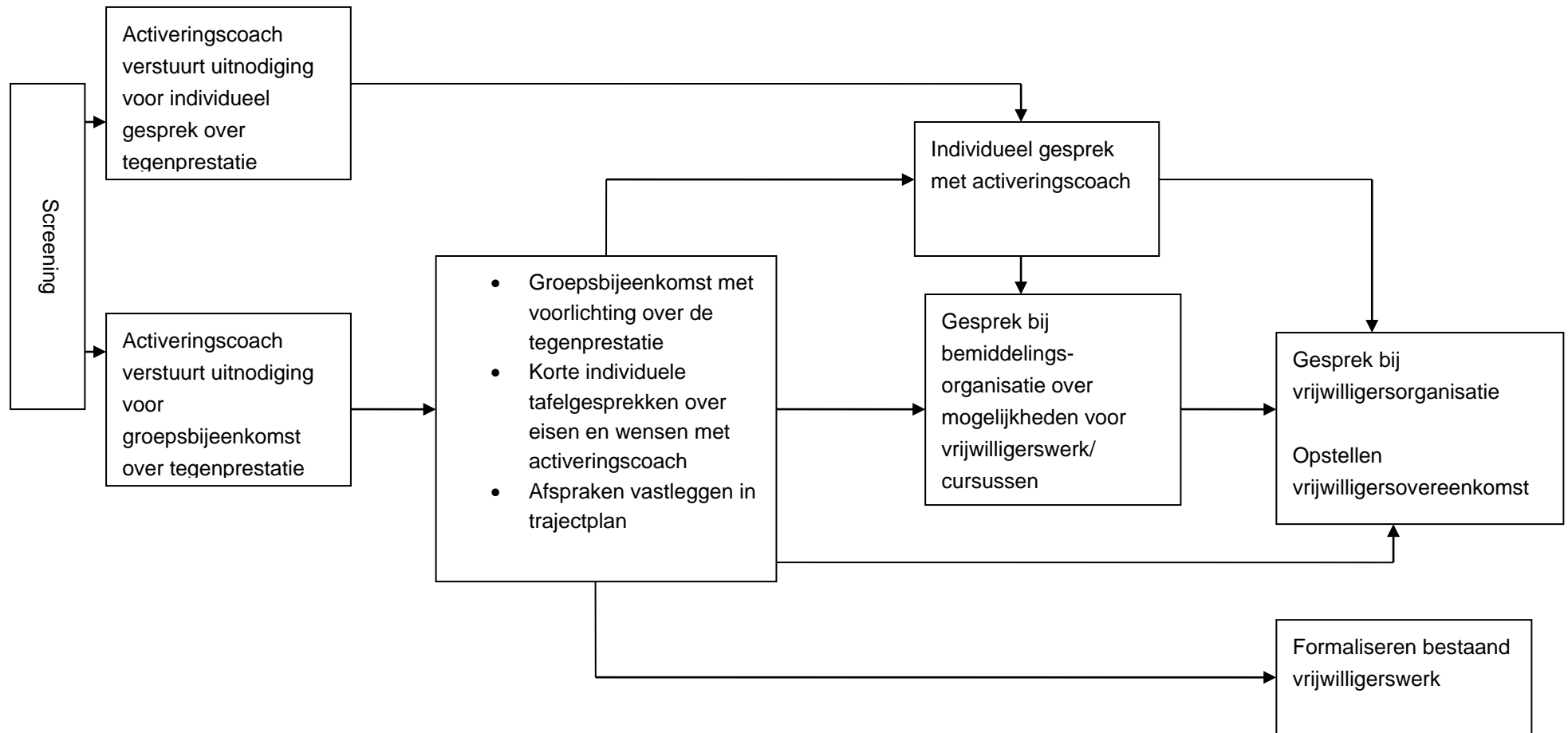
Activeringscoaches van de gemeente zijn de eerste aanspreekpunten voor de werkzoekenden als het de tegenprestatie betreft. In 2015 zijn er 24 activeringscoaches met een vast contract en 16 activeringscoaches met een flexibel contract. Zij werken in 22 wijken en hebben een doelgroep van ca. 10.000 werkzoekenden. In 2014 en 2015 zijn extra activeringscoaches in dienst genomen, omdat er uitbreiding van het budget was met het vaststellen van het nieuwe collegeprogramma in 2014. In Bloemhof werken 2 activeringscoaches. Zij hebben een gemiddelde caseload van 250-300 werkzoekenden.

De activeringscoaches geven aan dat zij zoveel mogelijk aansluiten bij wensen en behoeften van werkzoekenden en ook met hun vermogen om te participeren. Daarin gaan zij flexibel om met de 20-uurs eis. Ook stimuleren zij de werkzoekenden om zelf verantwoordelijkheid te nemen en een vrijwilligersplek te zoeken. Als dit niet lukt, doen zij suggesties of verwijzen ze hen door aan Wilskracht Werkt, de bemiddelingsorganisatie om de werkzoekenden verder te helpen. Tijdens observaties van groepsbijeenkomsten werd deze benadering inderdaad waargenomen.

---

<sup>4</sup> Organisaties die vrijwilligerswerk bieden worden kortweg aangeduid met "vrijwilligersorganisaties" in dit rapport.

**Figuur 1: Proces van bemiddeling en begeleiding naar een tegenprestatie**



De activeringscoaches organiseren wekelijks groepsbijeenkomsten, het hele jaar door. Doel is om werkzoekenden te informeren en motiveren voor de tegenprestatie en hen zoveel mogelijk toeleiden naar een traject of plek voor vrijwilligerswerk. Daarbij worden werkzoekenden die al vrijwilligerswerk doen aan het woord gelaten en als rolmodel ingezet. Gemiddeld nodigen de activeringscoaches 30 werkzoekenden uit voor een groepsbijeenkomst. Volgens een van de activeringscoaches is de opkomst bij de groepsbijeenkomsten gemiddeld 80-90%. Bij de twee bijeenkomsten die de onderzoekers bezochten was de opkomst bij de ene 50% en de andere ruim 80%.

Een van de activeringscoaches geeft aan dat zij kleinere groepen van 15 werkzoekenden uitnodigt, omdat dat volgens haar effectiever is. Ac 3: *“Dat is intensiever, maar dan kan ik de juiste aandacht geven en dan laten mensen meer van zichzelf zien en durven ze meer te zeggen. Heel veel mensen laten pas het achterste van hun tong zien als het contact wat intensiever is. Het effect daarvan is vele malen beter. Zo is er minder uitval.”*

Naast de groepsbijeenkomsten voor de nieuwe werkzoekenden waren er in 2014 ook bijeenkomsten Actief in Zicht in Bloemhof, die uit drie dagdelen bestaan<sup>5</sup>. Die sessies zijn bedoeld om te bekijken of werkzoekenden nog onder de goede afdeling vallen. Sommige werkzoekenden hebben zoveel werkervaring opgedaan in het vrijwilligerswerk, dat ze worden overgedragen aan de afdeling Prematching van Cluster Werk en Inkomen.

Incidenteel voeren de activeringscoaches ook huisbezoeken uit, bijvoorbeeld bij werkzoekenden die niet mobiel zijn vanwege lichamelijke problematiek, of bij werkzoekenden waarbij er vermoedens zijn van verborgen problematiek.

Sommige werkzoekenden worden uitgenodigd voor een individueel gesprek. Het gaat dan om werkzoekenden met zware psychische of lichamelijke belemmeringen, zij die moeite hebben om in een groep aanwezig te zijn of waarbij een risico op agressie is. Ook met werkzoekenden die mantelzorg verrichten wordt vaak een individueel gesprek gevoerd. De activeringscoaches screenen deze werkzoekenden via de dossiers. De individuele gesprekken vinden plaats op een van de Werkpleinen, volgens activeringscoaches onder meer vanwege de beveiliging aldaar. Soms komt een behandelaar mee naar het gesprek.

Individuele gesprekken voeren de activeringscoaches 1 à 2 keer per maand. De activeringscoaches voeren 5 à 6 individuele gesprekken op een dag. Twee activeringscoaches kunnen zo ongeveer 15-20 individuele gesprekken per maand voeren. Elk individueel gesprek duurt 0,5-1 uur.

Een van de activeringscoaches geeft aan dat zij de werkzoekenden wel goed moet selecteren en kijken waar iemand het beste past om de relatie goed te houden met de vrijwilligersorganisaties.

---

<sup>5</sup> Dit betreft een pilot die inmiddels gestopt is in Bloemhof.

*“ Het hangt ervan af wie je ernaartoe stuurt. Wij moeten daarin wel selectief zijn en niet de eerste de beste ernaartoe sturen. Weten welke persoon je in huis hebt en hoe zorg je ervoor dat je hem bij de juiste organisatie zet, zodat de organisatie er zo min mogelijk last van heeft. Als je een slechte match doet, dan investeer je er eerst in als organisatie en komt die persoon vervolgens niet opdagen, bijvoorbeeld omdat eruit komt dat iemand een verslaving heeft. Dan raakt zo’n organisatie teleurgesteld. Die denkt dan ook twee keer na voor ze weer zo’n vrijwilliger in huis nemen.” (Ac 3)*

Volgens een van de activeringscoaches is het beeld dat activeringscoaches hebben van de werkzoekenden veranderd vanwege de tegenprestatie. De aanpak is nu meer op het individu gericht volgens deze activeringscoach.

*“Voorheen werden de ouderen allemaal hetzelfde gezien. Ze waren allemaal ziek, zwak en misselijk, in de beleving van de collega’s. Naarmate je met die mensen gaat praten, kom je erachter dat de ene zestigjarige niet de andere is. Je hebt dertigers en veertigers die ziek, zwak en misselijk zijn en daartegenover een zestigjarige vrouw die nog actief is. Wat we nu doen is niet generaliseren, maar individualiseren.” (Ac 1)*

Wat hierbij meespeelt is dat er niet meer zo snel ontheffingen van de participatieplicht worden gegeven. *“Vroeger kregen werkzoekenden vanaf hun 57,5e jaar een ontheffing. Dat is nu niet meer zo.” (Ac 1)* Dus dan loont het voor activeringscoaches om ook te investeren in de oudere werkzoekenden.

### **3.3 Bemiddeling door Wilskracht Werkt**

In Bloemhof is Wilskracht Werkt (WKW) de organisatie die bemiddelt en de werkzoekenden verder ondersteunt bij het vinden van vrijwilligerswerk of het kiezen van een andere vorm van tegenprestatie. Het werkgebied van Wilskracht Werkt is de oude deelgemeente Feijenoord. Wilskracht Werkt is daar actief sinds eind 2011.

WKW medewerkers zijn aanwezig bij de wekelijkse groepsbijeenkomsten van de activeringscoaches in het Kameliagebouw. De medewerkers van Wilskracht Werkt spreken de werkzoekenden direct na de bijeenkomst of maken een aparte afspraak. WKW ondersteunt de werkzoekenden om vrijwilligerswerk te vinden, of een cursus te volgen (bijv. taal, sport). Soms doen de werkzoekenden alleen vrijwilligerswerk, soms volgen zij ook cursussen ernaast. Sommige werkzoekenden geven les als vrijwilligerswerk (bijv. computerlessen van Hoedje van Papier).

WKW heeft vooral contact met de werkzoekende tijdens het intakegesprek. Daarna worden de werkzoekenden doorverwezen naar een vrijwilligersorganisatie. Soms gaat WKW mee naar de eerste afspraak met de vrijwilligersorganisatie. Als de match tot stand komt, krijgt WKW een kopie van de vrijwilligersovereenkomst, via de werkzoekende of via de vrijwilligersorganisatie.

Het komt voor dat een match niet goed gaat. Soms zijn meerdere gesprekken nodig om erachter te komen waarom dat gebeurt. Volgens een medewerker van WKW: *“Bij een werkzoekende kwam pas na 3 gesprekken naar voren dat de werkzoekende mantelzorger was en daardoor eigenlijk geen vrijwilligerswerk erbij kon hebben. Meerdere gesprekken zijn soms nodig om een vertrouwensband op te bouwen. Bij het derde gesprek zijn we wel strenger.”*

WKW heeft geen expliciete rol in monitoring van werkzoekenden, als deze eenmaal vrijwilligerswerk doen.

### 3.4 Begeleiding door vrijwilligersorganisaties

Als de werkzoekenden eenmaal zijn aangemeld bij de vrijwilligersorganisatie, neemt deze de begeleiding over. De meeste organisaties voeren een intakegesprek. In twee gevallen wordt er alleen een sollicitatiegesprek gevoerd. Verder wordt de meeste begeleiding “on-the-job” gegeven. Slechts vier van de 11 geïnterviewde organisaties voeren individuele voortgangsgesprekken en/of een groepsoverleg om het vrijwilligerswerk te bespreken. Dit zijn organisaties die door de gemeente worden gecontracteerd of gesubsidieerd. Deze bevindingen worden bevestigd door de interviews met werkzoekenden. Bij twee organisaties is het onbekend of zij voortgangsgesprekken voeren.

De meeste vrijwilligersorganisaties ervaren geen verschil tussen de tegenprestatievrijwilligers en de reguliere vrijwilligers of vinden dit onderscheid moeilijk om te maken. Slechts twee van de 11 organisaties noemen wel verschillen:

*“Degenen die het doen als tegenprestatie zijn minder gemotiveerd. Ze zijn vaker ziek en werken dus minder. Degenen die het niet als tegenprestatie doen zijn betrokken bij de wijk en het gebouw en willen zelf vrijwilligerswerk daar doen. Ze doen het meer uit vrije keus.*

“(Organisatie B)

Bij Organisatie K is er verschil in taken en in type overeenkomst tussen reguliere en tegenprestatievrijwilligers. Reguliere vrijwilligers hebben andere taken zoals koken, administratie en bestuurlijke activiteiten. Ze hebben vaak een overeenkomst voor onbepaalde tijd. Tegenprestatievrijwilligers hebben een overeenkomst voor een jaar, die soms wordt verlengd. Zij volgen specifieke leertrajecten. Ook de persoonlijke kenmerken verschillen. Volgens deze organisatie zijn de tegenprestatievrijwilligers veelal ongeschoold en hebben zij veel fysieke en psychische klachten.

Terugkoppeling bij uitval blijkt een knelpunt. Als vrijwilligers niet komen opdagen bij het vrijwilligerswerk, horen de vrijwilligersorganisaties WKW of de activeringscoach te informeren. Bij wijzigingen behoort de werkzoekende de activeringscoach te informeren. Uit de interviews blijkt dat de terugkoppeling door werkzoekenden en vrijwilligersorganisaties aan activeringscoaches niet altijd ideaal is. Ac 2.: *“Dan start iemand [met vrijwilligerswerk], maar twee maanden later komt hij niet opdagen. En dat horen wij dan te laat”*. Ook WKW geeft aan niet altijd zicht te hebben op uitval.

### 3.5 Moeilijke groepen om te begeleiden

Activeringscoaches, WKW en sommige vrijwilligersorganisaties geven aan dat er drie groepen werkzoekenden zijn die relatief moeilijk te begeleiden zijn of die meer tijd vragen:

- autochtone oudere werkzoekenden
- werkzoekenden die niet gemotiveerd zijn voor de tegenprestatie
- werkzoekenden met psychische of psychiatrische problematiek

Soms komen deze groepen overeen. De meeste vrijwilligersorganisaties vinden het lastig om typen werkzoekenden te benoemen die moeilijk(er) te begeleiden zijn.

*“De oudere autochtone groep is moeilijker te begeleiden. Zij hebben veel lichamelijke en geestelijke klachten. Ze zeggen: ‘Ik kan minder of weinig of niks’. Ze komen al ongemotiveerd binnen. Ze denken vanuit belemmeringen. Daar moet je wat harder aan trekken, pushen.” (Ac 2)*

*“De oudere autochtone groep hecht erg aan de ‘rechtsgedachtengang’. Ze hebben weerstand tegen het idee van de tegenprestatie. ‘Waarom moeten we nu wel werken? Vroeger hoefde het ook nooit,’ zeggen ze. Ze hebben ook vaak gezondheidsklachten.” (WKW)*

In het algemeen zijn werkzoekenden die niet gemotiveerd zijn voor de tegenprestatie een lastige groep: *“Ook gezonde mensen kunnen veel begeleidingstijd kosten, omdat ze niet gemotiveerd zijn en geactiveerd moeten worden. Sommigen willen niks.” (Ac 1)*

Zowel de activeringscoaches als WKW geven aan dat bij veel werkzoekenden er een omslag plaatsvindt wat betreft motivatie. Werkzoekenden zijn in het begin vaak negatief over de tegenprestatie, maar dat verandert als ze eenmaal een tijdje aan de slag zijn als vrijwilliger. Volgens WKW en activeringscoaches komt de omslag vaak, als werkzoekenden merken dat ze zelf iets uit de tegenprestatie kunnen halen, dat het hen iets oplevert. Ook speelt de kans op een maatregel mee. *“Dat is het mooie van de tegenprestatie. Dat is die stok achter de deur: doe je het niet, dan krijg je een maatregel. Je kunt het pas beoordelen als je het echt hebt gedaan. Mensen gaan het proberen en komen erachter dat het toch leuk is om te doen. Er wordt ook gehoor gegeven aan de behoeften van mensen, aangesloten bij wat zij leuk vinden. Anders zou de weerstand groter worden.” (Ac 1)*

Ac 3 geeft aan dat volgens haar werkzoekenden met lichamelijke en/of psychische beperkingen vaak meer begeleiding nodig hebben, *“vooral werkzoekenden met een volledige ontheffing of werkzoekenden die met zichzelf in de knel zitten” (Ac 3).*

Ook Organisatie K geeft aan dat werkzoekenden met psychische problemen vaak meer begeleiding vragen: *“Psychische en psychiatrische klachten zijn soms wel een probleem. Deze mensen vergen ook meer begeleiding van de organisatie (bijvoorbeeld bij vragen over schulden, het lezen van brieven en bij rechtszaken). Ditzelfde geldt voor de groep die veel weerstand voelt tegen het onder dwang moeten verrichten van een tegenprestatie.”*

Een van de activeringscoaches ziet echter dat het afhangt van de werkzoekende.

Werkzoekenden die in behandeling zijn hebben minder begeleiding nodig:

*"Dat verschilt enorm. Je kunt niet zeggen dat mensen met psychische problemen de meeste tijd en energie vergen, want als je een werkzoekende met psychische belemmeringen hebt, die in behandeling is, daar heb je eigenlijk geen omkijken naar. Je houdt contact met de behandelaar.*

*Maar aan sommige andere werkzoekenden met psychische problemen heb je wel veel werk, die bellen je lam of hebben iets in de krant gelezen. Die mensen hebben vaak een heel andere interpretatie van dingen."* (Ac 1)

Aangezien er veel psychische problematiek voorkomt in Bloemhof en het ontheffingenbeleid strenger is sinds 2015, denkt een van de activeringscoaches dat de gemeente meer arbeids-medische keuringen zal gaan inzetten. *"Ontheffingen worden niet meer zo maar verleend. Als je een ontheffing verleent, moet je goed kunnen afbakenen dat dat terecht is. Daarvoor heb je een keuring nodig. Dat is (...) leidend."* (Ac 2)

Bovenstaande betekent dat in wijken met veel oudere autochtone werkzoekenden rekening moet worden gehouden met hogere begeleidingskosten, omdat activeringscoaches meer tijd besteden aan hen motiveren en activeren. Ook is het belangrijk om de ontwikkeling van arbeids-medische keuringen te volgen en te vergelijken tussen wijken, omdat dit een nog onbekend aspect van de tegenprestatie is.

De geïnterviewde werkzoekenden ervaren de begeleiding door vrijwilligersorganisaties en bemiddelingsorganisatie Wilskracht Werkt als positief. Alleen over het contact met de gemeente zijn de gevoelens gemengd. De meeste werkzoekenden zeggen geen contact te hebben gehad met de gemeente na het groepsgesprek. Een klein deel van de werkzoekenden is minder tevreden over het contact met de gemeente; zij ervaren teveel dwang en te weinig oog voor persoonlijke omstandigheden. Bijlage 3 geeft meer informatie over de waardering van de begeleiding door werkzoekenden.

## 4 Individuele effecten van vrijwilligerswerk als tegenprestatie

### 4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de volgende onderzoeksvragen beantwoord:

Onderzoeksvraag 2a:

*Welke effecten van hun vrijwilligerswerk als tegenprestatie benoemen werkzoekenden?*

Subvragen:

- Welke vrijwilligerstaken en welke verantwoordelijkheden hebben zij?
- Waarom hebben zij gekozen voor dit type vrijwilligerswerk?
- Heeft het vrijwilligerswerk invloed op hun competenties, sociale netwerken, hun gezondheid en welbevinden?
- Heeft het vrijwilligerswerk invloed op hun relaties en contacten met andere sociale groepen en lagen van de bevolking? Hebben zij meer begrip voor anderen gekregen?
- Ervaren zij nog andere effecten van hun vrijwilligerswerk?

Onderzoeksvraag 4:

*Welke effecten en opbrengsten van het vrijwilligerswerk als tegenprestatie definiëren activeringscoaches, bemiddelingsorganisaties en vrijwilligersorganisaties?*

Subvraag:

- Welke individuele effecten en opbrengsten zijn er voor werkzoekenden?

In dit hoofdstuk gaat het dus om de effecten op de werkzoekenden zelf, op individueel niveau.

Paragraaf 4.2 gaat in op het profiel van de geïnterviewde werkzoekenden. In paragraaf 4.3 worden de individuele effecten van vrijwilligerswerk als tegenprestatie beschreven zoals werkzoekenden die zelf ervaren. In paragraaf 4.4 komen de individuele effecten aan de orde, zoals vrijwilligersorganisaties, de bemiddelingsorganisatie en activeringscoaches deze rapporteren.

### 4.2 Profiel van geïnterviewde werkzoekenden

Van de 625 dossiers van werkzoekenden in Bloemhof uit RMW Raak bleken 140 werkzoekenden vrijwilligerswerk als Tegenprestatie te doen. Uit deze 140 personen hebben we een aselechte steekproef getrokken van 20 personen die we hebben geïnterviewd. In Bijlage 1 staat een toelichting op de kenmerken van de 20 respondenten.

#### 4.2.1 Achtergrondkenmerken en inhoud vrijwilligerswerk

Qua achtergrondkenmerken verschilden de geïnterviewden niet veel van alle werkzoekenden in Bloemhof. Wel zijn onder de geïnterviewden relatief meer mensen uit de groep 45-55 jarigen dan in het hele bestand.

De respondenten werken bij een veelheid aan organisaties in de welzijnssector, onderwijs, zorg en sport. Ook het type werk verschilt. Circa een kwart van de vrijwilligersfuncties betreft zwaardere functies. Hiervoor zijn meer vaardigheden vereist.

De respondenten zijn vaak al lang op dezelfde vrijwilligersplek actief. Bijna de helft doet al twee jaar of meer vrijwilligerswerk bij dezelfde organisatie. Een kwart van de respondenten zit al vijf jaar of meer op de werkplek die ze in 2014 hadden. Dit laat zien dat zij het naar hun zin hebben en dat vrijwilligersorganisaties hen vertrouwen. Een risico is dat ze blijven hangen in het vrijwilligerswerk, een "lock-in effect". Het is aan de activeringscoaches om jaarlijks te kijken naar de voortgang en ontwikkelingsmogelijkheden van de werkzoekenden.

Overigens is er ook sprake van uitval. 75% van de respondenten zitten ten tijde van het interview (mei/juni 2015) nog steeds op dezelfde werkplek die ze in 2014 hadden. De rest (25%) is in die tijd uitgevallen. Vier daarvan zijn uitgevallen vanwege gezondheidsklachten en zwangerschap (één hiervan is tijdelijk gestopt); de vijfde is gestopt omdat het kookproject waaraan zij deelnam is beëindigd vanwege geldgebrek.

Vaak wordt vrijwilligerswerk gecombineerd met het volgen van een of meer cursussen. Bijna de helft van de respondenten (9 van de in totaal 20) zegt tijdens het vrijwilligerswerk een externe of interne cursus gevolgd te hebben. Sommigen zouden graag een cursus willen volgen, maar dat is om diverse redenen niet gelukt.

#### 4.2.2 Invloed Tegenprestatie

Het beleid van de gemeente om een Tegenprestatie te verlangen van werkzoekenden heeft invloed gehad op het aantal werkzoekenden dat vrijwilligerswerk doet.

Zeven personen (bijna een derde van het totaal) zaten al op hun huidige werkplek (die ze in 2014 hadden) voordat ze door de gemeente benaderd werden voor de Tegenprestatie. Zij hebben allen toentertijd het vrijwilligerswerk dat ze al deden laten 'formaliseren' of 'omvlaggen' door een vrijwilligersovereenkomst te laten opstellen en dat op te sturen naar de gemeente. Eén van die zeven geeft wel expliciet aan dat het aantal uren dat ze is gaan werken is verhoogd. Een ander zegt dat ze vijf jaar geleden op haar plek is terechtgekomen via de OK-bank. Alhoewel deze personen al op hun vrijwilligersplek zaten heeft de gemeente toch tijd in hen geïnvesteerd bijvoorbeeld door ze uit te nodigen voor groepsbijeenkomsten. Ook heeft de tegenprestatie voor meer zichtbaarheid van het vrijwilligerswerk gezorgd.

Elf personen (meer dan de helft) zaten nog niet op hun huidige werkplek toen ze door de gemeente werden benaderd. Van twee personen is het onbekend. *"Het voelde wel erg heftig om twee keer een aangetekende brief te krijgen, maar ik zag het als positieve dwang, als een 'kans' om weer wat meer buiten de deur te gaan doen"*, zo zegt een respondent. Vijf van de elf personen die nog geen vrijwilligersplek hadden hebben daarna zelf hun huidige werkplek gevonden. Vijf anderen hebben daarbij hulp gehad van de gemeente of een bemiddelingsorganisatie. Van één respondent is onbekend hoe hij aan zijn plek is gekomen.

Dit betekent dat de gemeente bij een deel van de werkzoekenden (een derde) het vrijwilligerswerk formaliseert en zichtbaar maakt, een ander deel (25%) stimuleert om zelf vrijwilligerswerk te vinden en het laatste deel (25%) aan vrijwilligerswerk helpt. De laatste categorie betekent het meeste werk voor de activeringscoaches (en WKW).

#### 4.2.3 Mening over vrijwilligersplek

Driekwart van de respondenten heeft het goed tot erg goed naar de zin op zijn/haar vrijwilligerswerk. *“Het werk bevalt mij erg goed. Ik doe verschillende dingen en leer er veel van. Alle culturen werken samen en iedereen kan goed met elkaar omgaan”. En: “Ik vind het leuk om het vrijwilligerswerk op school te doen. Ik hou van kinderen en de kinderen op school houden van mij. Ik ben alleen niet blij met de medicijnen die ik dagelijks nodig heb”.*

De overige vijf respondenten (25%) zijn minder tot matig tevreden. *“Het vrijwilligerswerk gaat mij niet gemakkelijk af. Mijn smetvrees beperkt me behoorlijk. Ik vind het moeilijk om handen te geven en kop en schotels aan te pakken. Ik heb mijn eigen drankjes bij me en mijn eigen zakdoekjes om mijn handen af te vegen. Maar ik wil het blijven volhouden”,* zo zegt een respondent. En een ander: *“Ik vond het een lange tijd; dit werk moet je niet langer doen”.* Een mevrouw met wie het nu weer beter gaat: *“In het begin vond ik het werk erg zwaar door mijn lichamelijke problemen en had ik moeite met het combineren van het vrijwilligerswerk en de opvoeding van mijn kinderen”.* En een man die al snel is uitgevallen: *“Het verrichten van vrijwilligerswerk kon eigenlijk toen al niet meer vanwege mijn medische klachten. Het werk was veel te zwaar voor me en ik moest al snel afhaken. Ik vind het vreemd dat ik met mijn zware lichamelijke klachten een Tegenprestatie moet verrichten en voel me ook erg gedwongen. Ze hadden alleen mijn gezondheidsklachten maar hoeven te controleren of mijn medisch dossier op te vragen om te weten dat het eigenlijk helemaal niet kon. Maar ik was bang voor korting op de uitkering; gelukkig is dat tot op heden niet gebeurd”.*

Het is opvallend dat zo'n groot deel van de werkzoekenden positief is over het vrijwilligerswerk, omdat uit de interviews met activeringscoaches bekend is dat veel werkzoekenden in het begin negatief zijn en weerstand ervaren tegen het idee van het een tegenprestatie. Het lijkt erop dat de aanpak van de activeringscoaches van “sturen op zelfsturing” in die zin succesvol is. Activeringscoaches (en WKW) stimuleren werkzoekenden om zelf vrijwilligerswerk te zoeken dat bij hen past en zij proberen in de ondersteuning zo veel mogelijk aan te sluiten bij de eigen wensen van werkzoekenden.

### 4.3 Individuele effecten volgens vrijwilligers

Aan de 20 respondenten hebben we expliciet gevraagd of er aan een aantal zaken iets veranderd is sinds zij vrijwilligerswerk doen. In onderstaande tabel is weergegeven om welke zaken het gaat en hoeveel respondenten welke effecten benoemen.

Respondenten benoemen het vaakst positieve effecten op hun sociale netwerken (16x) en hun competenties (13x). Het minst vaak worden positieve effecten op hun inzet in de buurt (3x), de situatie thuis (3x) en hun kansen op de arbeidsmarkt genoemd.

**Tabel 16 Individuele effecten als gevolg van vrijwilligerswerk, zoals gerapporteerd door werkzoekenden (n=20)**

	Gerapporteerde effecten			
	Positief	Geen	Negatief	Onbekend
Gezondheid	5	13	2	
Waardering vanuit omgeving	7	13		
Zelfvertrouwen	11	9		
Competenties	13	7		
Sociale netwerken	16	4		
Inzet in de buurt	3	17		
Dagbesteding	11	8	1	
Situatie thuis	3	16	1	
Kansen op de arbeidsmarkt	1	16		3

Conclusie is dat de werkzoekenden relatief veel positieve effecten benoemen, waarvan de effecten van vrijwilligerswerk op de uitbreiding van sociale netwerken, op het vergroten van competenties en op het vergroten van zelfvertrouwen het meest genoemd worden. Deze conclusie bevestigt de uitkomsten van de literatuurstudie die eerder door OBI is uitgevoerd naar de effecten van vrijwilligerswerk. Daarin zijn de effecten op het individueel welzijn (inclusief zelfvertrouwen), vergroten van sociale netwerken en competenties het meest plausibel, effecten op gezondheid geven een gemengd beeld, en het effect op uitstroomkansen is beperkt en soms negatief<sup>6</sup>. Ook komen de resultaten voor een groot deel overeen met recente case study onderzoeken van studenten naar de tegenprestatie in de wijken Bloemhof en Pendrecht<sup>7</sup>. In deze onderzoeken worden wel meer positieve effecten op gezondheid gerapporteerd.

Hieronder bespreken we de genoemde effecten afzonderlijk.

#### 4.3.1 Gezondheid

Het merendeel van de 20 respondenten geeft in de interviews aan behoorlijke gezondheidsklachten te hebben. Die klachten zijn in de afgelopen jaren in het algemeen toegenomen, zo rapporteren zij. Maar die toename van gezondheidsklachten zien de meesten niet als een gevolg van het vrijwilligerswerk dat zij doen.

<sup>6</sup> Aa, van der P. et al. (2014). Bouwstenen voor evaluatie. Literatuurverkenning naar plausibele uitkomsten van het programma Maatschappelijke Inspanning.

<sup>7</sup> Bouwman, J. (2014). Doe je plicht, verdien je recht! Een onderzoek naar de uitkomsten en kritische factoren van geleid vrijwilligerswerk voor uitkeringsontvangers. Scriptie. En Deijl, M. (2014). Geleid vrijwilligerswerk onder de loep: een onderzoek naar de opbrengsten van geleid vrijwilligerswerk voor de deelnemers. Scriptie.

Op basis van de interviews schatten wij in dat van 13 van de 20 respondenten de gezondheid niet veranderd is als gevolg van het vrijwilligerswerk. Van twee respondenten is de gezondheid achteruit gegaan. De een krijgt dikke vingers van het vele schoonmaakwerk en de ander heeft rugklachten gekregen door het tillen van kratten met flessen tijdens het vrijwilligerswerk.

Van vijf respondenten (een kwart van het totaal) is de gezondheid verbeterd door het vrijwilligerswerk. Drie hiervan zeggen door het vrijwilligerswerk minder stress te hebben. *“Thuis ga ik piekeren en denken en daar word ik depressief van”* en *“Nu kan ik meer relativeren en pieker ik minder omdat het werk afleiding geeft”*. De overige twee rapporteren *“minder lichamelijke en geestelijke klachten”* en *“minder migraine”* door het vrijwilligerswerk.

Zoals eerder vermeld, komt uit de case study onderzoeken een iets positiever beeld naar voren, wat betreft de effecten op gezondheid. Dit kan te maken hebben met de relatief hogere leeftijd van de werkzoekenden die voor dit onderzoek zijn geïnterviewd.

#### 4.3.2 Waardering vanuit omgeving

Zeven respondenten (bijna een derde) voelen zich meer gewaardeerd door anderen door hun vrijwilligerswerk. De overige 13 merken geen verschil met de tijd voordat ze vrijwilligerswerk deden. Van die laatste groep zegt er één *“Ik krijg niet meer waardering, niet van de sjoelers, die vinden het gewoon. En niet van mijn moeder die liever wil dat ik bij haar ben dan dat ik vrijwilligerswerk doe.”*

De mensen die zich wel gewaardeerd voelen ontvangen die waardering van familie, de klanten van de vrijwilligersorganisaties waar zij werken en/of van buurtbewoners. *“Sinds mijn vrijwilligerswerk in de tempel heb ik meer waardering gekregen van mijn kinderen, mijn zus en de mensen in de tempel”*. En: *“ik krijg nu meer respect van zowel de mensen in de organisatie als daarbuiten”*.

Soms wijzen respondenten op verschillen in waardering die zij krijgen: *“Nederlanders zeggen dat ik het heel goed doe, van hen krijg ik waardering. Van Turkse mensen krijg ik (zelf een Turkse vrouw) die minder; die zeggen al gauw als ik aangeef vrijwilligerswerk te doen: “Oh, dat is zeker schoonmaakwerk”.”*

#### 4.3.3 Zelfvertrouwen

Van 11 respondenten (meer dan de helft) is het zelfvertrouwen toegenomen als gevolg van het vrijwilligerswerk. Doordat zij hun persoonlijke vaardigheden vooruit zien gaan en ze nieuwe dingen leren groeit ook hun zelfvertrouwen. *“Door het praten met Nederlanders is mijn Nederlands verbeterd en dit geeft mij meer zelfvertrouwen”* en *“Door het werken ben ik steviger in mijn schoenen komen te staan.”* Voorts rapporteren mensen dat ze *“trots”* zijn dat het ze gelukt is zelf een cursus te geven of *“dat het goed doet”* om het vertrouwen van een ander te krijgen.

De overige 9 respondenten melden geen stijging van hun zelfvertrouwen. Eén hiervan antwoordt dat hij naar eigen zeggen altijd al ruim voldoende zelfvertrouwen heeft gehad.

#### 4.3.4 Competenties

13 Respondenten geven aan dat hun persoonlijke vaardigheden zijn toegenomen door hun vrijwilligerswerk. De overige zeven zeggen geen vooruitgang te zien.

De vaardigheden die respondenten het vaakst noemen zijn taalvaardigheid in het Nederlands, opvoedvaardigheden en (gezonder en gevarieerder) koken. Deze worden door telkens vier respondenten genoemd. Verder zeggen drie respondenten dat hun computervaardigheden zijn verbeterd, twee dat ze hebben leren naaien en nog eens twee dat ze socialer zijn geworden: “Ik kan nu makkelijker omgaan met mensen, zowel met moeilijke als met makkelijke”.

Voorts noemen respondenten: leren zwemmen (1x), tuinieren (1x) en vergroting van het organisatietalent (1x). Opvallend is dat drie mensen hebben geleerd om vaardigheden over te dragen op anderen: één heeft een cursus voor voetbaltrainer gevolgd, de ander heeft een groepsles over gezond eten en bewegen gegeven en de derde heeft een ‘empowerment’-certificaat gehaald, waardoor ze in staat was om andere vrouwen te helpen en te adviseren bij de opvoeding.

#### 4.3.5 Sociale netwerken

Maar liefst 16 respondenten (80%) zeggen dat zij meer sociale contacten hebben gekregen door hun vrijwilligerswerk. De overige vier zien geen verandering.

De sociale contacten doen zij op op hun werk. *“Hier doe ik het voor, de sociale contacten zijn heel belangrijk voor mij”*, zo zegt een respondent. Een ander vertelt: *“Ik heb thuis niemand om mee te praten, dus vind ik het fijn dat ik op mijn werk wel met mensen kan praten”*.

Voor de meeste respondenten blijft de uitbreiding van hun sociale netwerk beperkt tot hun werk. Voor een deel komt dit omdat zij hun vrijwilligerswerk doen op een locatie buiten hun eigen buurt en hun opgedane contacten niet in hun eigen woonomgeving tegenkomen. Maar ook komt het omdat ze niet zoveel behoefte hebben aan contacten buiten hun werk; meestal gaan ze alleen met familie om.

Van de 16 respondenten met een groter netwerk zeggen er vier expliciet dat zij hun contacten van het werk ook tegenkomen op straat in hun eigen wijk en op de markt. Eén respondent zegt vrienden te hebben gemaakt die komen helpen als er iets is.

Zeven respondenten (35%) zeggen dat zij ook contact hebben gekregen met mensen van andere culturen. Ze leren elkaars gerechten te koken en kunnen praten over eten en koken in andere culturen. Ook zeggen respondenten meer begrip en respect voor elkaar te hebben gekregen.

Dit duidt erop dat vrijwilligerswerk een effect heeft op het ontwikkelen van *bridging* sociaal kapitaal. Dit betekent dat er groep overstijgende contacten plaatsvinden waardoor een brug geslagen kan worden naar andere groepen in de samenleving (Putnam, 2000). Dit is in overeenstemming met recente literatuur<sup>8</sup>.

#### 4.3.6 Inzet in de buurt

De meeste respondenten (n=17) zijn zich niet vaker gaan inzetten in de buurt en doen niet vaker mee aan activiteiten in de buurt als gevolg van hun vrijwilligerswerk. Drie zeggen dat wel vaker te doen. *“Ik heb laatst meegedaan aan een Opzoomeractie, waarbij we bloemen hebben gegeven aan de burens. Ook neem ik wel eens eten van de tuin- en kookclub mee voor mijn oudere, alleenstaande burens”,* zo zegt één van hen. De tweede: *“Ik ben zelf niet meer gaan doen in de buurt, maar anderen wel. Als die dingen organiseren, dan doe ik wel altijd mee.”* De derde geeft aan op verzoek van de gemeente met burens een aantal tuinen onder handen te hebben genomen.

#### 4.3.7 Dagbesteding

Van 12 respondenten is door hun vrijwilligerswerk hun dagbesteding veranderd. *“Ik keek daarvoor veel meer tv. Als ik het vrijwilligerswerk niet zou doen, dan zou ik mijn huis veel minder uit komen en veel meer op de bank tv blijven kijken”,* zo zegt een respondent. De meeste personen die hun dagbesteding vinden veranderd praten daar positief over. Eén respondent echter niet: *“mijn dagbesteding is veranderd ten nadele. Een aantal keer ben ik telefonisch opgeroepen, maar dat is lastig te combineren met mijn slechte gezondheid. Ik moet dingen plannen en me voorbereiden en hopen dat mijn gezondheid (maag en darmen) dan meewerkt.”*

De overige acht respondenten geven aan dat hun dagbesteding niet is veranderd door hun vrijwilligerswerk. Vooral de mensen die minder dan een dag per week vrijwilligerswerk doen zeggen dat hun dagbesteding niet of nauwelijks is gewijzigd.

#### 4.3.8 Situatie thuis

Vier respondenten geven aan dat hun situatie thuis is veranderd sinds het vrijwilligerswerk. Twee hiervan ervaren thuis minder stress. Verder zegt een respondent dat ze *“de kennis over opvoeding en omgaan met mensen thuis kan gebruiken”*. Een ander zegt dat ze *“de kookrecepten die ze leert thuis kan uitproberen.”* Ook zegt iemand dat *“het thuis rommeliger is geworden.”* Dit is een negatief effect.

De overige 16 respondenten zeggen dat er thuis niet zoveel is veranderd. Onder hen een aantal alleenstaanden dat er op wijst alleen te zijn en niet veel huishoudelijk werk te hebben.

---

<sup>8</sup> Aa, van der P. et al. (2014). Bouwstenen voor evaluatie. Literatuurverkenning naar plausibele uitkomsten van het programma Maatschappelijke Inspanning.

Bouwman, J. (2014). Doe je plicht, verdien je recht! Een onderzoek naar de uitkomsten en kritische factoren van geleid vrijwilligerswerk voor uitkeringsontvangers. Scriptie.

#### 4.3.9 Kansen op de arbeidsmarkt

Eén respondent suggereert dat haar kansen op de arbeidsmarkt door haar vrijwilligerswerk zijn toegenomen: *“Vrijwilligerswerk is goed voor mijn CV”*. Tegelijkertijd zegt ze het lastig te vinden dat haar gezondheid haar beperkt, *“want wat moet een werkgever met iemand die last heeft van ups en downs?”*

Twee respondenten weten niet goed of hun kansen zijn vergroot; van drie respondenten is het antwoord onbekend. De overige 14 respondenten denken dat hun kansen niet vergroot zijn. Meestal noemen zij hun leeftijd en hun gezondheid als reden. Ook geven zij als reden: gebrek aan diploma's, werkervaring en de hoge werkloosheid.

#### 4.3.10 Overige effecten

Naast bovenstaande effecten noemen respondenten nog andere zaken die het vrijwilligerswerk hen oplevert. Drie respondenten zeggen expliciet dat het vrijwilligerswerk afleiding geeft. *“Het voordeel van vrijwilligerswerk is dat je even niet met jezelf bezig bent, dat je er afleiding van hebt en wat uit je sociale isolement komt”*.

Twee respondenten zeggen dat ze door het vrijwilligerswerk meer bewegen. *“Het vrijwilligerswerk biedt mij beweging en activiteit, in plaats van dat ik thuis tv zit te kijken”*.

Tenslotte geeft het vrijwilligerswerk positieve energie en een gevoel van voldoening. *“Het doet me goed om anderen te helpen. Bovendien kan ik erg opknappen van positieve energie van buitenaf, hoe klein ook”*, zo zegt een respondent. En een ander: *“Het is een plek waar ik een maatschappelijke bijdrage kan leveren, het is een uitlaatklep voor me en het geeft me voldoening.”*

Het is aannemelijk dat de bovenstaande effecten (afleiding, meer bewegen, gevoel van voldoening) indirect invloed hebben op het welzijn en de gezondheid van de werkzoekenden.

### 4.4 Individuele effecten volgens vrijwilligersorganisaties, bemiddelingsorganisatie en activeringscoaches

In het algemeen rapporteren de activeringscoaches en medewerkers van bemiddelingsorganisatie Wilskracht Werkt (WKW) veel positieve effecten van het vrijwilligerswerk als tegenprestatie:

*“De tegenprestatie opent veel deuren voor mensen: vooral voor laaggeschoolde, laaggeletterde mensen en het bevordert de emancipatie van allochtone vrouwen. Dat is een beweging die je heel erg in Bloemhof ziet.” (Ac 1)*

Het is bekend uit literatuur dat de percepties van uitvoerenden in het sociaal werk over het algemeen positiever zijn dan die van de doelgroep. Veel sociale professionals geloven sterk in hun methode.<sup>9</sup> Dat zie je ook deels in dit onderzoek terug. Echter, sommige activeringscoaches gaven ook aan, dat zij in het begin zelf sceptisch waren over de tegenprestatie.

De werkzoekenden hebben verschillende uitgangsniveaus qua opleiding en taalniveau. Volgens vrijwilligersorganisaties, WKW en activeringscoaches ontwikkelen sommige werkzoekenden zich van eenvoudig vrijwilligerswerk via trainingen en uitbreiding van taken naar complexer vrijwilligerswerk.

*“Een vrouw, die als schoonmaakster binnen is gekomen, heeft de balietraining gevolgd en heeft toen een jaar als vrijwillige baliemedewerker bij een andere organisatie gewerkt. Die heeft nu een [betaald] contract aangeboden gekregen.” (Organisatie I)*

*“Via vrijwilligerswerk leren werkzoekenden nieuwe vaardigheden en doen ze nieuwe contacten op, ze maken nieuwe vrienden. Bij een groep mensen zie je dat ze zich ontwikkelen.” (Ac 3)*

#### **4.4.1 Positieve en negatieve effecten**

De vrijwilligersorganisaties noemen de volgende positieve en negatieve effecten van het vrijwilligerswerk voor de werkzoekenden, zie Tabel 17.

---

<sup>9</sup> Vasco Lub (2014). Kwalitatief evalueren in het sociaal domein, Mogelijkheden en beperkingen. Boom/Lemma.

**Tabel 17            Individuele effecten van vrijwilligerswerk op werkzoekenden zoals gerapporteerd door vrijwilligersorganisaties (n=11)**

<b>Positieve effecten</b>	<b>Aantal keer genoemd</b>
Gezondheid (goed voor persoonlijk welzijn, meer energie)	2
Waardering vanuit de omgeving (meer waardering, meer status)	2
Zelfvertrouwen (meer gevoel van eigenwaarde, opbloeien)	5
Competenties (waaronder vergroten taalvaardigheid, meer zelfstandig leren werken, met mensen leren omgaan, beter leren communiceren)	7
Sociale netwerken, leren omgaan met verschillende culturen	10
Inzet in de buurt	0
Dagbesteding (meer dagritme, uit de dagelijkse sleur van thuis)	2
Situatie thuis (moeders worden rolmodel voor kinderen)	1
Kansen op de arbeidsmarkt	4
<b><i>Meer naar buiten gaan, uit isolement, horizon verbreden, bredere kijk op de wereld</i></b>	<b>5</b>
<b><i>Nuttige dagbesteding, zingeving</i></b>	<b>4</b>
<b><i>Overig</i></b>	<b>5</b>
<b>Negatieve effecten</b>	
Wennen aan de combinatie werk-privé	1
Aangesproken worden in de buurt op activiteiten van de werkgever	1
Meer stress bij persoonlijke problemen werkzoekenden, meer stress vanwege druk/dwang, verslechtering gezondheid	2
Emotioneel worden, omdat ze het vrijwilligerswerk met tegenzin doen	1
Tijdelijk, kortdurende contracten, "carrousel" van vrijwilligerswerk	1

De drie belangrijkste effecten die vrijwilligersorganisaties noemen komen overeen met de belangrijkste effecten die werkzoekenden noemen:

- uitbreiding van sociale netwerken (10x)
- vergroten van competenties (7x)
- meer zelfvertrouwen (5x)

De cursief gedrukte effecten zijn niet genoemd door werkzoekenden zelf. Dit betreft het in beweging komen, uit een sociaal isolement, het hebben van een nuttige dagbesteding en overige effecten.

Hieronder worden de gerapporteerde effecten toegelicht waarin de vrijwilligersorganisaties, WKW en activeringscoaches verschillen van de percepties van werkzoekenden.

#### 4.4.2 Gezondheid

Net als bij de werkzoekenden noemen de vrijwilligersorganisaties weinig expliciete effecten op gezondheid: *"Het is lastig om te zeggen of hun gezondheid verbetert. Je hoort vaak dat ze met hun bloeddruk zitten, met suikerziekte. Maar of het nu beter of slechter gaat..... Gevoelsmatig zeg ik, het is goed. Ze bewegen wel iets meer, bijv. doordat ze hier trappen moeten lopen. Het ritme is beter. In het begin hadden de vrouwen heel veel moeite met op tijd komen en nu komen ze wel op tijd. In het begin hebben we hier vrij sterk op gestuurd."* (Organisatie I)

Een van de activeringscoaches ziet wel effecten op de gezondheid van werkzoekenden.

*"In het begin waren mensen heel veel ziek, zwak en misselijk. En als je dan nu vraagt, hoe vaak ga je naar de huisarts, dan zeggen ze: "Nou, bijna niet." Ze voelen zich goed. Ze voelen zich gehoord. Als je ze zag in het begin, het waren echt dooie vogeltjes [ze maakt een gebaar]." (Ac 3)*

#### 4.4.3 Uitstroom naar werk

Uitstroom naar betaald werk is niet het primaire doel van de tegenprestatie. Niettemin komt het voor. De vrijwilligersorganisaties en activeringscoaches zijn positiever over de uitstroom naar werk dan de werkzoekenden, hoewel velen ook de beperkingen van de doelgroep en arbeidsmarkt aangeven.

*"Drie vrijwilligers zijn rechtstreeks naar betaald werk gegaan. Een aantal bezoekers, vooral Antilliaanse vrouwen, die al meer naar buiten treden, assertiever zijn, hebben een betaalde baan gevonden."* (Organisatie I)

*"(...) het feit dat er enkelen uit deze groep zijn uitgestroomd naar een vaste baan bij onze organisatie, omdat ze zelfs beter functioneerden dan de beroepskrachten."* (Organisatie J)

*"Het doen van vrijwilligerswerk (...) geeft een positieve boost aan mensen. Ze krijgen meer zelfvertrouwen en meer energie. Je ziet de mensen opbloeien en soms uitstromen naar een baan."* (Organisatie F)

*“Er is wel sprake van enige doorstroming na beëindiging van de tegenprestatie zoals naar de Greenery. (...) Het is eigenlijk ook de bedoeling dat op een gegeven moment de veilige haven wordt verlaten en deelnemers verder kunnen en zelf initiatief daarvoor nemen. Dit laatste lukt echter in de praktijk niet altijd zo best omdat de concurrentie groot en de groep ongeschoold is. Ook leert de ervaring dat bijvoorbeeld uitzendbureaus soms moeite hebben met het gebrek aan scholing/vaardigheden en de gezondheidsklachten in de groep en liever het werk aan anderen geven.” (Organisatie K)*

Overigens laat een analyse van uitstroom in 2014 uit RMW zien dat de uitstroom naar werk in Bloemhof inderdaad zeer klein is, namelijk twee personen (Tabel 18). Hierbij is echter niet de doorstroom naar de afdeling Prematching gerekend. De totale uitstroom betreft 33 personen. De belangrijkste reden van uitstroom voor de activeringsgroep is in bijna de helft van de gevallen vanwege het bereiken van de AOW-leeftijd. Dat aandeel is hoger in Bloemhof dan onder uitstromers uit de activeringsgroep in heel Rotterdam (33%).

**Tabel 18 Reden van uitstroom uit de bijstand in Bloemhof, 2014**

Reden van uitstroom	Aantal	Percentage
Bereiken van de AOW-leeftijd	16	48,5
Inkomsten uit arbeid	2	6,1
Inkomsten andere uitkering	1	3,0
Studie/opleiding	0	0,0
Regelovertreding	5	15,2
Detentie	1	3,0
Overlijden	2	6,1
Verhuizing	0	0,0
Andere reden	6	18,2
<b>Totaal</b>	<b>33</b>	<b>100,0</b>

Bron: RMW

#### 4.4.4 Naar buiten gaan, uit isolement komen

Een aspect dat werkzoekenden niet zo specifiek benoemen, maar activeringscoaches, WKW en vrijwilligersorganisaties wel, is het meer naar buiten gaan, het uit een isolement komen en verbreden van de horizon van werkzoekenden.

Een van de activeringscoaches vertelt dat veel families in Bloemhof, vooral die met een Turkse achtergrond, dichtbij elkaar wonen, vaak naast of in het huis van hun schoonouders. Mannen halen hun vrouwen uit Turkije. *‘Die vrouwen zijn veel binnen, doen vooral huishoudelijk werk, ook voor hun schoonfamilie. Ze komen weinig buiten. Ze hoefden geen Nederlands te praten. Alles was in het Turks. Je hebt in Bloemhof een Turkse groenteboer, een Turkse slager, een Turkse bakker, etc.’* (Ac 3)

Volgens deze activeringscoach worden deze vrouwen door de tegenprestatie gestimuleerd om naar buiten te komen en de Nederlandse taal te leren.

In deze context organiseren sommige vrijwilligersorganisaties uitjes, om de actieradius van de werkzoekenden te vergroten en hun horizon te verbreden.

*“Heel veel mensen wisten ook niet wat er buiten Bloemhof aanwezig was in Rotterdam. Organisatie K heeft op een gegeven moment een uitje georganiseerd naar de Centrale Bibliotheek, de brug over de Maas over. Daar gingen die vrouwen lopend heen. Een hele wereld ging voor ze open. Veel vrouwen waren daar nog nooit geweest.” (Ac 3)*

De activeringscoach is hier heel verbaasd over. Ook WKW heeft vergelijkbare ervaringen.

#### **4.4.5 Nuttige dagbesteding, zingeving**

Een aantal vrijwilligersorganisaties geeft aan dat de werkzoekenden nu een nuttige dagbesteding hebben, in plaats van dat ze thuis zitten. Als ze niet het vrijwilligerswerk zouden komen, zouden ze alleen de dagelijkse dingen doen (boodschappen e.d.). Dat geeft ook meer zin aan het leven van de werkzoekenden en heeft zo een positieve invloed op hun welzijn.

#### **4.4.6 Overige effecten**

Vrijwilligersorganisaties hebben nog een aantal andere effecten genoemd die zeer divers zijn, samengevoegd onder de categorie Overig:

- Onderdeel van de maatschappij geworden
- Opstapje naar meer participatie
- Tijd voor jezelf hebben
- Kennis over opvoeding en gezonde leefstijl neemt toe, dit dragen vrouwen over op kinderen en ouderen

## 5 Effecten van vrijwilligerswerk op vrijwilligersorganisaties en op de buurt

### 5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de volgende onderzoeksvraag beantwoord:

Onderzoeksvraag 4:

*Welke effecten en opbrengsten van het vrijwilligerswerk als tegenprestatie definiëren activeringscoaches, bemiddelingsorganisaties en vrijwilligersorganisaties?*

Subvragen:

- Welke effecten en opbrengsten zijn er voor vrijwilligersorganisaties? Hoeveel extra uren vrijwilligerswerk krijgen organisaties door de inzet van werkzoekenden?
- Welke effecten en opbrengsten zijn er voor de afnemers van vrijwilligersdiensten?
- Zijn vrijwilligersorganisaties en afnemers van vrijwilligersorganisaties tevreden over de inzet van werkzoekenden die een tegenprestatie verrichten?
- Welke maatschappelijke effecten en opbrengsten zijn er voor de wijk?

Het gaat in dit hoofdstuk dus om de effecten voor vrijwilligersorganisaties en effecten op de buurt.,

Paragraaf 5.2 gaat in op de effecten op vrijwilligersorganisaties, paragraaf 5.3 op de effecten op de buurt en paragraaf 5.4 op overige effecten.

### 5.2 Profiel vrijwilligersorganisaties

In totaal zijn vertegenwoordigers van 11 organisaties die vrijwilligerswerk aanbieden geïnterviewd. Deze zijn geselecteerd op basis van de steekproef van werkzoekenden. Een aantal organisaties bleek moeilijk bereikbaar vanwege de zomervakantie en Ramadan. Het lukte daardoor niet hen binnen de tijdsplanning te interviewen.

De organisaties verschillen sterk in grootte. Het aantal vrijwilligers per organisatie loopt uiteen van 4 tot 150 per organisatie. Het gemiddeld aantal vrijwilligers per organisatie is 38. Het aantal vrijwilligers dat het vrijwilligerswerk als tegenprestatie doet, varieert van 3 tot 30 personen. Het gemiddelde is 10. Het percentage vrijwilligers dat het vrijwilligerswerk als tegenprestatie doet, varieert van 10 tot 100%. Het gemiddelde is 49%. Tabel 19 geeft een overzicht van het type vrijwilligersorganisatie. Bijlage 2 geeft meer informatie per vrijwilligersorganisatie.

**Tabel 19      Type vrijwilligersorganisatie**

Type organisatie	Aantal geïnterviewde vrijwilligersorganisaties
Welzijn	3
Integraal	2
Zorg/ondersteuning	2
Bemiddeling burenhulp/vrijwilligerswerk	2
Sport	1
Onderwijs	1
<b>Totaal</b>	<b>11</b>

Sommige organisaties ontvangen een subsidie van de gemeente (vooral op het gebied van welzijn), of hebben een contract met de gemeente, bijvoorbeeld voor huishoudelijke verzorging. Bij andere organisaties is dit niet het geval.

### 5.3      Effecten op vrijwilligersorganisaties

Uit de interviews met vrijwilligersorganisaties, WKW en activeringscoaches kwamen de volgende positieve effecten van het vrijwilligerswerk op vrijwilligersorganisaties naar voren:

- Meer mankracht
- Meer mogelijkheden tot behalen targets
- Aanbod dat beter aansluit bij doelgroepen
- Meer samenwerking tussen organisaties

Ook werden een aantal negatieve effecten van het vrijwilligerswerk voor de organisatie genoemd:

- Tegenprestatievrijwilligers hebben veel begeleiding nodig
- Niet voldoende plek voor alle gegadigden
- Bezwaren tegen de twintig-uurseis
- Spanningen met reguliere vrijwilligers of betaalde krachten

Veel vrijwilligersorganisaties zagen overigens helemaal geen negatieve effecten van het vrijwilligerswerk.

#### 5.3.1      Meer mankracht

De meeste vrijwilligersorganisaties geven aan dat ze meer mankracht hebben door de tegenprestatie. Ze kunnen vanwege de extra vrijwilligers meer werk verzetten en taken meer verdelen. Dit vermindert de werkstress in sommige gevallen. Op een school hoeven ze voor bepaalde taken geen ouders in te schakelen, maar zijn er de vaste vrijwilligers. Dit bespaart tijd en moeite.

*“Ze nemen je werk uit handen en verminderen de werkstress. Als je even weg moet, kunnen zij de boel even overnemen.” (Organisatie G)*

*“We kunnen veel meer doen dan zonder de vrijwilligers die dit als tegenprestatie doen. Eerst hadden we één professional die Nederlandse taalles gaf. Nu hebben we vier vrijwilligers die taalles geven.” (Organisatie I)*

De meeste vrijwilligersorganisaties zien geen financiële voordelen zoals besparingen voor hun organisatie. De meeste geïnterviewde organisaties werken grotendeels met vrijwilligers en met een klein deel betaalde krachten.

*“De organisatie draait bijna volledig op vrijwilligers. Het levert een grote groep mensen op, op wie men kan bouwen. Er is geen geld voor betaalde krachten. Er zijn verder geen financiële voordelen voor de organisatie.” (Organisatie E)*

*“We hadden het zonder ook gered, maar het is meegenomen, je kunt meer werk verzetten met de extra vrijwilligers.” (Organisatie H)*

### **5.3.2 Meer mogelijkheden tot behalen targets**

Sommige welzijnsorganisaties ontvangen een subsidie van de gemeente of hebben een contract met de gemeente voor het begeleiden van werkzoekenden in leerwerktrajecten. De tegenprestatie levert hen een instroom aan vrijwilligers op die potentieel naar deze trajecten kunnen doorstromen. Daardoor halen zij volgens de activeringscoaches hun targets beter. Volgens de activeringscoaches is het door de tegenprestatie beter mogelijk om werkzoekenden te activeren, omdat het verplicht is. Die verplichting is een stok achter de deur als iemand bijvoorbeeld niet komt opdagen.

Sommige vrijwilligersorganisaties zien dit ook zo. Volgens Organisatie D nemen de vrijwilligers werk uit handen dat anders betaalde krachten zouden moeten doen. Dit betekent voor hen winst in tijd en winst in het behalen van resultaten. Organisatie J heeft een contract met de gemeente om huishoudelijke ondersteuning te bieden aan een bepaald aantal cliënten met een indicatie. Omdat de indicaties lager geworden zijn vanwege bezuinigingen, lukt dit steeds minder goed met alleen betaalde krachten. Deze organisatie zet vrijwilligers aanvullend in, om de betaalde krachten deels te ontlasten. De gemeente heeft deze organisatie ook verplicht om in het kader van Social Return on Investment (SROI) een bepaald percentage werkzoekenden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt vrijwilligerswerk te bieden. De tegenprestatie helpt hen om beide targets te halen. De investering in begeleiding van de vrijwilligers en de risico's zijn echter geheel voor de vrijwilligersorganisatie.

### 5.3.3 Aanbod dat beter aansluit bij doelgroepen

Volgens de activeringscoaches zijn vrijwilligersorganisaties die actief zijn in de wijk en plekken voor een tegenprestatie bieden meer gaan nadenken over hun trajecten en hebben dit meer aangepast op de doelgroep MO werkzoekenden. *“Organisatie N is een aantal jaar geleden begonnen, dat is nu een aardig grote organisatie, omdat ze goed op de behoeften van werkzoekenden heeft ingespeeld en die van de gemeente. Voorheen hadden ze een plan, heel algemeen.”* (Ac 1). Door de trajecten aantrekkelijker te maken, blijven de vrijwilligers langer. Dus aanpassing van trajecten is ook in het belang van de vrijwilligersorganisatie.

De vrijwilligersorganisaties hebben dit effect overigens niet genoemd.

### 5.3.4 Meer samenwerking tussen organisaties

Volgens de activeringscoaches is er ook meer samenwerking tussen vrijwilligersorganisaties en minder concurrentie, bijvoorbeeld doordat de gemeente netwerkbijeenkomsten heeft georganiseerd. Zowel de gesubsidieerde als de niet-gesubsidieerde organisaties werden daarbij betrokken. Daardoor kwam er meer inzicht in welke organisatie welke doelgroep bediende. Organisatie K geeft aan dat zij meer integrale samenwerking vanwege de tegenprestatie constateert tussen organisaties op het gebied van welzijn, zorg, woningbouw en met gebiedsnetwerkers van de gemeente.

Uit de interviews blijken er verschillen tussen de grotere (vaak gesubsidieerde/gecontracteerde) organisaties en kleinere organisaties. Een voorzichtige conclusie is dat de grotere organisaties beter op de hoogte lijken te zijn van het aanbod aan vrijwilligerswerk in de wijk en in het gebied Feijenoord. Zij lijken ook meer gericht op doorstroming van werkzoekenden naar complexer vrijwilligerswerk bij henzelf of bij andere organisaties. De kleinere organisaties lijken meer gericht op het bieden van een vrijwilligersplek en begeleiding bij het dagelijks werk.

### 5.3.5 Tegenprestatievrijwilligers hebben soms veel begeleiding nodig

Een negatief effect dat genoemd is door een aantal organisaties is dat sommige tegenprestatievrijwilligers veel begeleiding vragen, meer dan reguliere vrijwilligers.

*“Er is heel veel begeleiding nodig. Ze zitten niet voor niks in de bijstand. Als je nooit of heel lang niet gewerkt hebt, dan moet je gewoon begeleid worden naar dat ritme van zoveel uur per week werken. En dat het normaal is dat je je houdt aan de regels die bij een bedrijf gelden.”*  
(Organisatie I)

Organisatie D denkt dat goede begeleiding op den duur wel veel kan opleveren voor de organisatie:

*“Stel dat het vrijwilligers zijn die nog groen zijn, dan moet je er veel tijd en begeleiding aan toewijden. Alleen zo kan je kwalitatief je doelen behalen. Het kost dus tijd, die ten koste gaat van inhoudelijk werk, maar als je het investeert in goede mensen, dan verdien je dat terug op de lange termijn.”*

Uiteraard moeten de vrijwilligers wel bij die organisatie blijven werken, anders levert de investering de organisatie niet veel op.

### 5.3.6 Niet voldoende plekken voor alle gegadigden

Sommige vrijwilligersorganisaties zijn zo populair geworden, dat ze niet voldoende plaats hebben om alle vrijwilligers een werkplek te bieden. Dit betreft twee organisaties die niet door de gemeente worden gecontracteerd. Het is onduidelijk of zij dit ook hebben aangekaart bij de gemeente.

### 5.3.7 Bezwaren tegen de twintig-uurseis

Werkzoekenden kunnen niet bij alle organisaties 20 uur per week aan de slag. Dus zij moeten meerdere baantjes combineren. Het is soms lastig om een andere plek te vinden, volgens de vrijwilligersorganisaties. Organisatie A, een school, gaf aan dat soms flexibele inzet nodig is: *“De vrijwilligers moeten minimaal 20 uur vrijwilligerswerk doen, maar de ene keer is het drukker dan de andere keer. In de weken dat er niet veel te doen is, is 20 uur wel heel erg veel. 15 uur zou beter zijn.”*

### 5.3.8 Spanningen met reguliere vrijwilligers of betaalde krachten

Twee vrijwilligersorganisaties melden dat er wel eens spanningen zijn met reguliere vrijwilligers of met betaalde krachten. Het is onduidelijk waardoor deze spanningen precies ontstaan, maar etnische verschillen lijken hierin een rol te spelen. (Organisatie J en K)

## 5.4 Effecten op de buurt

Uit de interviews met vrijwilligersorganisaties, WKW en activeringscoaches kwamen ook een aantal effecten van het vrijwilligerswerk op de buurt naar voren. De belangrijkste hiervan zijn:

- Groter aanbod aan activiteiten
- Emancipatie van vrouwen
- Meer contact tussen etnische groepen

Daarnaast noemden de activeringscoaches nog een aantal effecten op de buurt, die wat minder goed onderbouwd lijken:

- Buurtinitiatieven zijn bekender geworden
- Meer rolmodellen in de wijk
- Meer sociale cohesie
- Verbeterde leefbaarheid in de buurt

Sommige vrijwilligersorganisaties vonden het lastig om effecten op de buurt te benoemen. Wat hierbij meespeelt is dat sommige organisaties niet op buurtniveau werken, maar op gebieds- of op stadsniveau.

#### 5.4.1 Groter aanbod aan activiteiten

Volgens activeringscoaches zijn er nieuwe initiatieven ontstaan vanwege de tegenprestatie en dus een groter aanbod aan activiteiten in de wijk. *"In het begin had je niet zoveel aanbod. Nu heb je wel een groter aanbod aan vrijwilligerswerk. Het is nu zo divers geworden. Vroeger was het bijna alleen maar baliewerk en taaltrajecten. Er is nu heel veel: koken, activiteiten voor liefhebbers van groene vingers, sportactiviteiten, buddytrajecten, etc. "* (Ac 1)

*"Dat is ontstaan, omdat de tegenprestatie werd verplicht. Nu is het aanbod voortgekomen uit die verplichting en dat de vrouwen dat op een veilige plek wilden doen. Dat is dus nu gecreëerd. Ze hebben bijvoorbeeld nieuwe sportactiviteiten opgestart alleen voor vrouwen, maar ook taalles, zumbales, lunches voor de basisschool."* (Ac 1)

Twee vrijwilligersorganisaties bevestigen deze groei in het aanbod van activiteiten in de wijk: *"Er is veel meer aanbod dan er in eerste instantie was. Door de vrijwilligers zijn er nieuwe activiteiten ontstaan, zoals de naailes en de creatief hergebruik cursus."* (Organisatie I)

*"Het wijkcentrum is sinds twee jaar weer open. De wijk profiteert van de activiteiten die door het wijkcentrum worden georganiseerd. "* (Organisatie B)

Dit aanbod zou je het effect op de "afnemers" van vrijwilligerswerk kunnen noemen, zoals in het literatuuronderzoek benoemd<sup>10</sup>.

Dit grotere aanbod is door de vrijwilligersorganisaties in samenwerking met activeringscoaches en met de werkzoekenden ontwikkeld, door goed naar de werkzoekenden te luisteren en mee te bewegen. Met name voor (niet-westers allochtone) vrouwen lijkt er een groter aanbod te zijn ontstaan in Bloemhof. Box 1 geeft een voorbeeld.

---

<sup>10</sup> Aa, van der P. et al. (2014). Bouwstenen voor evaluatie. Literatuurverkenning naar plausibele uitkomsten van het programma Maatschappelijke Inspanning.

### Box 1 Voorbeeld van de ontwikkeling van een nieuw initiatief voor en door vrouwen

Een van de activeringscoaches in Bloemhof merkte dat veel werkzoekenden een tegenprestatie wilden doen die rust gaf en ze wilden in contact komen met verschillende culturen. Dit heeft zij met Organisatie K besproken. Die hebben deze werkzoekenden toen bij elkaar in een groep gezet, met opzet een etnisch gemengde groep. Ook merkte Organisatie K dat veel vrouwen groene vingers hadden. Ze hadden ervaring met het kweken van paprika's en tomaten. Zo ontstond het idee van een gezamenlijke moestuin. Een andere organisatie, Organisatie L, had toegang tot een stuk grond. De twee organisaties hebben daar toen in samengewerkt, Organisatie L deed de tuin en Organisatie K de overall coördinatie en het begeleiden van de vrouwen. Later is daar het idee van samen koken bij gekomen. Iedere vrouw maakte een gerecht vanuit haar eigen cultuur. De vrouwen koken nu elke donderdag soep en verkopen die voor een kleine vergoeding aan de ambtenaren van het voormalige deelgemeentekantoor. (Ac 1 en Ac 3)

Dit project had effect op de taal- en rekenvaardigheden van werkzoekenden, ze haalden certificaten, ze leerden samenwerken.

*“Ze waren genoodzaakt om te spreken met elkaar, met handen en voeten was het in het begin. Door de tijd heen is hun Nederlands bevorderd. De een ging de ander dingen bijbrengen, over kruiden, variaties en verschillende eetgewoonten. (...) Ze hebben allemaal een sociaal hygiëne certificaat behaald. Als ik dat had gezegd twee jaar geleden, dan hadden ze gezegd: dat is te hoog gegrepen. De groep werd hechter. De taal is bevorderd. Ze wilden nog meer hun taalniveau verbeteren. Voorheen hadden we ze taal aangeboden, maar dat wilde niemand! Naarmate ze merkten dat ze de voorraad mochten bepalen, daarvoor moesten ze rekensommetjes maken. Zelfs met rekenen ging het beter. Ik denk dat een derde analfabeet was. Als je ziet hoe ze schrijven, dat is niet echt geweldig. Maar dat ze daarin ontwikkeld zijn, dan denk ik: petje af, F., dat heb je wel kunnen realiseren.” (Ac 3)*

#### 5.4.2 Emancipatie van vrouwen

Activeringscoaches en vrijwilligersorganisaties in Bloemhof noemen als een van de belangrijke effecten van de tegenprestatie de emancipatie van niet-westers allochtone vrouwen. Daarmee wordt bedoeld dat de vrouwen uit een sociaal isolement zijn gekomen en zich persoonlijk zijn gaan ontwikkelen. Een aantal organisaties die vrijwilligerswerk bieden doen dat in een voor allochtone vrouwen veilige omgeving.

Organisatie D: *“Een veilige plek voor het vrijwilligerswerk is belangrijk. Voor veel allochtone mannen is het belangrijk dat het “veilig” is. Dan laten ze de vrouwen gaan. In de buurt is veilig, alleen onder vrouwen is veilig.”*

Een van de activeringscoaches vertelt: *“Ik ontdekte dat heel veel vrouwen die niet de straat op mochten van hun man, wel naar de activiteiten van Organisatie K mochten. Het was (...) niet gelinkt met een wijkagent of een instantie. Daar was het veilig, want er kwamen geen mannen.”* (Ac 3)

Veel (allochtone) mannen wilden niet dat hun vrouw een tegenprestatie deed. Toen de activeringscoach Organisatie K leerde kennen, stuurde ze deze vrouwen daarheen, want die kon het vertrouwen van de mannen winnen. *“Deze vrouwen belden veel af. Dan kreeg je ze na 3-4 keer bellen niet te spreken. Dan gaven we dat signaal door aan Organisatie K. Die belde de vrouwen dan en nodigde hen uit voor activiteiten. Of ze ging langs bij de school van hun kinderen.”*

Ook bij Organisatie C komt het aspect “veilige omgeving” terug: *“De vrijwilligers zijn veelal huismoeders, die in principe nooit buiten kwamen en die nu in de veilige omgeving van een keuken met andere vrouwen zich kunnen ontwikkelen.”*

Organisatie I merkte dat vrouwen steeds meer op eigen initiatief naar hen toe komen en zich onttrekken aan sociale controle: *“Nu komen vrouwen als individu binnen, niet meer omdat het moet van de gemeenschap, maar omdat ze het zelf willen. Ze hebben daardoor ook geen rekening te houden met: vindt mijn zus, mijn buurvrouw het goed dat ik hier dit zeg en dat ik hier dit doe. (...) Er worden ook minder sociaal gewenste antwoorden gegeven. Sommige vrouwen doen binnen hun hoofddoek af, als er geen vreemden in de buurt zijn. Ze gaan ook met elkaar in discussie, bijvoorbeeld over het dragen van een hoofddoek.”*

*“Je merkt dat veel vrouwen in hun eigen buurt blijven. En ze mogen dan ook verder, omdat het vanuit onze organisatie georganiseerd wordt. Sommige vrouwen mogen van hun man niet. Al merken we dat gelukkig steeds minder. Toen onze organisatie werd opgericht, zaten er mannen op het plein voor het gebouw op de bankjes om te kijken wie er naar binnen ging. Toen ze zagen dat er alleen vrouwen kwamen, toen mochten hun vrouwen blijven komen.”* (Organisatie I)

Uit bovenstaande voorbeelden blijkt dat zo’n veilige omgeving nodig is voor deze vrouwen om letterlijk en figuurlijk hun grenzen te verleggen.

#### **5.4.3 Meer contact tussen etnische groepen**

Al eerder is genoemd dat voor werkzoekenden de uitbreiding van hun sociale netwerk een belangrijk individueel effect is van vrijwilligerswerk als tegenprestatie. Verschillende vrijwilligersorganisaties en activeringscoaches sturen ook bewust op de vorming van etnisch gemengde groepen voor vrijwilligerswerk. Dit gebeurt vaak met als doel het bevorderen van contact tussen etnische groepen en het stimuleren van het gebruik van de Nederlandse taal. Zo is de tuingroep die opgezet is door Organisatie K en Organisatie L met opzet een multiculturele groep.

Volgens sommige activeringscoaches is dit nodig en het mag volgens hen zelfs nog meer aandacht krijgen: *“Heel veel mensen waren heel erg in zichzelf gekeerd en gingen alleen met mensen van hun eigen cultuur om.”* (Ac 1)

*“Ze hebben meer sociale contacten; ook met mensen van andere culturen en andere leeftijden. In de Ouderkamer komen allemaal verschillende ouders langs.”* (Organisatie A) ’

*“De tegenprestatie heeft voor mij ook een duidelijk sociaal element: er wordt samengewerkt met anderen van vele verschillende nationaliteiten.”* (Organisatie J)

De conclusie is dat er sterke aanwijzingen zijn dat het vrijwilligerswerk helpt om bruggen te slaan naar mensen met andere etnische achtergronden. Omdat de vrijwilligers een verschillende herkomst hebben, met elkaar in contact komen en vaak moeten samenwerken, leren ze van elkaar. Dit wordt ook wel *bridging* sociaal kapitaal genoemd<sup>11</sup>. Activeringscoaches en vrijwilligersorganisaties sturen hier echter ook bewust op.

#### **5.4.4 Buurtinitiatieven zijn bekender geworden**

Buurtinitiatieven zijn bekender geworden door de tegenprestatie volgens activeringscoaches en een van de vrijwilligersorganisaties. De vrijwilligers die bij hen actief zijn, geven Organisatie I meer bekendheid in de wijk. *“We moeten het vooral hebben van mond-tot-mond reclame. We hebben het ook wel geprobeerd met flyers, via de website, brieven en zo, maar dat werkte niet. De vrouwelijke vrijwilligers nemen wel eens een buurvrouw of familielid mee naar hier.”* (Organisatie I)

Bemiddelingsorganisatie Wilskracht Werkt geeft ook aan dat het Kameliagebouw bekender is geworden door de tegenprestatie: *“Er is veel mond-tot-mond reclame geweest over de tegenprestatie. In het begin kenden mensen het Kamelia gebouw niet. Nu wel. Werkzoekenden zijn daardoor beter geïnformeerd en komen zelf al met opties voor vrijwilligerswerk.”*

De grotere bekendheid van buurtinitiatieven is een interessant effect. Met name de grotere bekendheid van het Kameliagebouw heeft betekenis, omdat dit een multifunctioneel gebouw is in de wijk Bloemhof, waar naast Wilskracht Werkt verschillende gemeentelijke en welzijnsvoorzieningen gevestigd zijn, zoals de Vraagwijzer. Er werken ook veel vrijwilligers. Werkzoekenden komen zo in aanraking met andere voorzieningen en zien veel voorbeelden van vrijwilligerswerk. De grotere bekendheid van het Kameliagebouw en de voorzieningen aldaar veroorzaken zo een multiplier effect van de tegenprestatie.

---

<sup>11</sup> Dit betekent dat er groep overstijgende contacten plaatsvinden waardoor een brug geslagen kan worden naar andere groepen in de samenleving (Putnam, 2000).

#### 5.4.5 Meer rolmodellen in de wijk

Actieve vrijwilligers zijn steeds meer als rolmodellen gaan fungeren in de wijk. De activeringscoaches hebben dit ook gestimuleerd door een aantal hun ervaringen te laten vertellen tijdens de groepsbijeenkomsten. Sommigen van hen hadden in het begin veel weerstand tegen de tegenprestatie. Een activeringscoach geeft een voorbeeld van een vrouw die nu als rolmodel geldt in Bloemhof:

*“Het was een vrouw was net gescheiden en ze wilde met rust gelaten worden. Die wilde geen tegenprestatie doen. Het is echt mensenwerk. Je moet gehoor geven aan die mensen. Je moet er niet van uitgaan dat het luie mensen zijn die niks willen doen en die laaggeschoold zijn. Dat is die mevrouw absoluut niet. Er is toen een gesprek met haar geweest en ze is toch iets gaan doen. Zij is nu leider van de Buurtmoeders, ze doet ook taaldingen en sportdingen. In Bloemhof zijn daar heel veel voorbeelden van, heel veel mensen zijn zo begonnen en die worden nu in de wijk als voorbeeld gezien.” (Ac 1)*

Alleen activeringscoaches hebben dit aspect genoemd. Het vergt nader onderzoek om te bepalen of dit effect inderdaad optreedt ten gevolge van de tegenprestatie.

#### 5.4.6 Meer sociale cohesie

Volgens een van de activeringscoaches is de sociale cohesie toegenomen in Bloemhof, doordat er gezamenlijke initiatieven zijn ontstaan waardoor mensen elkaar en de buurt beter leerden kennen. Ook initiatieven als Buurtvaders en Buurtmoeders zijn voortgevloeid uit de tegenprestatie, volgens deze activeringscoach. *“Mensen komen met eigen initiatieven, bijvoorbeeld Buurtvaders. Bewoners hadden last van hangjongeren. Nu gaan elke avond de Buurtvaders door de wijk met hesjes aan. De jongeren nemen het eerder van dit soort vaderfiguren aan. We hebben ook Buurtmoeders, die zijn actief met schoolreisjes, Kerst en Sinterklaas op school. (...) Ik merk dat er meer saamhorigheid en meer betrokkenheid in de wijk is ontstaan door de tegenprestatie.” (Ac 1)*

Ook Organisatie K ziet meer sociale cohesie en zichtbaarheid van de groep bijstandsgerechtigden in de buurt vanwege de tegenprestatie.

Volgens sommige activeringscoaches is er een beweging gaande naar meer wederzijdse hulp, tussen verschillende werkzoekenden die een tegenprestatie moeten doen.

*“Ook een heel mooie beweging: mensen die een schuldhulpverleningstraject hebben doorlopen, helpen nu anderen met schulden als buddy. Dit zijn werkzoekenden die elkaar helpen, allebei als tegenprestatie.” (Ac 1)*

Ook op het gebied van taal is dit zichtbaar, bij Taalvrijwilligers. Soms zijn dit autochtonen die Taalvrijwilliger zijn als tegenprestatie.

Een van de activeringscoaches koppelt werkzoekenden die geen tegenprestatie kunnen leveren vanwege bepaalde beperkingen aan een buddy, via een van de netwerkpartners (Ac 3).

Naar het effect van de tegenprestatie (vrijwilligerswerk) op sociale cohesie zou nog meer onderzoek moeten worden gedaan om dit goed te onderbouwen. Het aspect van wederzijdse hulp valt goed te verklaren vanuit de nadruk op zelfredzaamheid en “samenredzaamheid” die de gemeente Rotterdam legt in haar beleid. Het is de vraag of dit effect nu meer optreedt dan voorheen vanwege de tegenprestatie, of vanwege het feit dat samenredzaamheid wordt gestimuleerd door de gemeente. Ook dit aspect vergt nader onderzoek.

#### 5.4.7 Verbeterde leefbaarheid in de buurt

In beperkte mate heeft de tegenprestatie volgens een van de activeringscoaches ook bijgedragen aan meer groen in de wijk en een betere leefbaarheid in de wijk. Dit kwam met name door het project van Organisatie L waarbij mannelijke werkzoekenden werden ingeschakeld. Een activeringscoach vertelt dat er in het begin veel activiteiten voor vrouwen werden ontplooid. De mannen werden daardoor gestimuleerd om ook iets gezamenlijks te doen. Deze coach speelde daarop in samen met Organisatie L:

*“De groenvoorziening was iets wat de mannen aansprak. De vrouwen zorgden voor de stekjes. De mannen hebben planten geplant, plantenbakken ingericht en een ..hoe heet zo’n ding...een pergola neergezet op het Oleanderplein. Status was heel belangrijk voor de mannen. Dus die kregen een hesje met het logo van Organisatie L erop en speciale werkschoenen. Dat vonden die mannen geweldig!” (Ac 3)*

Het eerder genoemde tuinproject (Box 1 in paragraaf 5.4.1) is een goed voorbeeld van vrijwilligerswerk als tegenprestatie dat tot een verhoogde leefbaarheid kan leiden. In een eerdere studie van 14 Rotterdamse stadslandbouwprojecten wordt betoogd dat deze projecten bijdragen aan grotere sociale cohesie en de aantrekkelijkheid van de wijk vergroten<sup>12</sup>. Deze conclusie is echter op een analyse van de resultaten en niet op effectonderzoek gebaseerd.

Voor het genoemde effect op leefbaarheid vinden we nog te weinig onderbouwing in ons onderzoek. Het is sterk afhankelijk van het type vrijwilligersactiviteiten dat wordt ontplooid en het aantal werkzoekenden dat zich hiermee bezighoudt. Uit het dossieronderzoek blijkt dat in Bloemhof ongeveer 9% van de werkzoekenden zich met dit type vrijwilligerswerk bezig houdt. In potentie kan vrijwilligerswerk gericht op groenvoorziening, stadslandbouw, opknappen van speeltuinen en dergelijke bijdragen aan de leefbaarheid van een wijk.

---

<sup>12</sup> Bronsveld, C. (2014). Onze oogst. Sociale effecten van Rotterdamse stadslandbouwprojecten. Trichis.

## 5.5 Andere effecten van vrijwilligerswerk als tegenprestatie

Activeringscoaches, WKW en vrijwilligersorganisaties hebben nog twee effecten van vrijwilligerswerk als tegenprestatie genoemd, die geen betrekking hebben op de buurt:

- Meer ouderbetrokkenheid op school
- Mogelijk verdringing van betaalde arbeid

### 5.5.1 Meer ouderbetrokkenheid op school

Een aantal scholen en ook Organisatie C, verbonden aan een viertal scholen, biedt ouders een plek om vrijwilligerswerk te doen, bijv. helpen in de Ouderkamer, schoonmaken, in de keuken helpen, in de tuin helpen. Het gaat hierbij om ongeveer 13% van de werkzoekenden in Bloemhof (zie Tabel 13 in Hoofdstuk 2), vrijwel alleen vrouwen. Ouders doen dit vrijwilligerswerk vaak, omdat ze een bijdrage willen leveren aan de school van hun kind. Volgens Organisatie C vergroot het vrijwilligerswerk als tegenprestatie de ouderbetrokkenheid bij de school en die zorgt ervoor dat de kinderen beter presteren op school. Er is ook veel literatuur die onderbouwt dat ouderbetrokkenheid de schoolprestaties van kinderen vergroot en de kans op schooluitval verkleint (Lusse, 2013).

### 5.5.2 Mogelijk verdringing van betaalde arbeid

Vrijwilligerswerk dat leidt tot verdringing van betaalde arbeid wordt in de slipstream van de interviews door een aantal respondenten genoemd. Volgens een van de activeringscoaches was er weerstand bij sommige netwerkpartners zoals welzijnsorganisaties tegen de tegenprestatie: *“Er waren bij hen recent ontslagen gevallen door bezuinigingen en ze waren bang dat de gemeente deze gaten zou vullen met vrijwilligers die een tegenprestatie zouden doen.”* (Ac 3)

Ook in de interviews met vrijwilligersorganisaties wijzen sommigen dat er een gevaar is op verdringing van betaald werk, of op zijn minst een grijs gebied. Als schoonmaakwerk onderdeel is van een (tijdelijk) traject, of gecombineerd wordt met taallessen, dan wordt het door vrijwilligersorganisaties niet als verdringing gezien. Hetzelfde geldt voor baliewerk dat veelvuldig voorkomt als vrijwilligerswerk in het kader van de tegenprestatie. In sommige gevallen is dit echter geen tijdelijk vrijwilligerswerk. Het onderzoeksteam is één geval bekend van een betaalde baliefunctie waarop, vanwege bezuinigingen, permanent een vrijwilliger is geplaatst.

Organisatie J zet vrijwilligers in in de huishoudelijke ondersteuning, aanvullend op betaalde krachten. Vanwege bezuinigingen op de huishoudelijke ondersteuning zijn de indicaties kleiner geworden, dus zijn de vrijwilligers nodig om de afgesproken resultaten te behalen. In de praktijk blijken de taken van betaalde krachten en vrijwilligers door elkaar te lopen. Enkele vrijwilligers zijn wel uitgestroomd naar een vaste baan bij deze organisatie.

In Rotterdam zijn in eerste instantie organisaties die vrijwilligerswerk bieden zelf verantwoordelijk voor het voorkomen van verdringing van regulier werk. Burgers en organisaties kunnen hun vragen ter advies voorleggen aan de Adviescommissie Vrijwilligerswerk, gericht op advies over verdringing<sup>13</sup>.

Op basis van dit onderzoek kunnen geen uitspraken over verdringing van betaalde arbeid door vrijwilligerswerk in het kader van de tegenprestatie worden gedaan. Er zijn hooguit beperkte signalen. Het vrijwilligerswerk als tegenprestatie concentreert zich vooral in de non-profit sector, waar de laatste jaren bezuinigd is. Volgens de onderzoekers is het daarom wel een punt van aandacht.

---

<sup>13</sup> <http://www.vrijwilligerswerkrotterdam.nl/news/458/actueel-adviescommissie>

## 6 Kosten en baten van vrijwilligerswerk als tegenprestatie

In dit hoofdstuk wordt de volgende onderzoeksvragen beantwoord:

Onderzoeksvraag 2b:

*Welke kosten maken werkzoekenden om het vrijwilligerswerk uit te voeren?*

Onderzoeksvraag 3:

*Welke kosten maken activeringscoaches, bemiddelingsorganisaties en vrijwilligersorganisaties om werkzoekenden uit de gekozen wijk deze tegenprestatie te laten verrichten?*

Subvragen:

- Hoeveel uur investeren gemeente, bemiddelingsorganisaties en vrijwilligersorganisaties gemiddeld in bemiddeling en begeleiding van werkzoekenden?

Onderzoeksvraag 5:

*Welke financiële baten kunnen bij benadering aan deze opbrengsten worden verbonden?*

Dit hoofdstuk is als volgt opgebouwd:

Paragraaf 6.1 laat de onderbouwing van de analyse zien en beschrijft de kanttekeningen erbij. Paragraaf 6.2 beschrijft de kosten en baten in meer detail. Paragraaf 6.3 geeft de uitkomsten van de analyse, het indicatief maatschappelijk rendement van vrijwilligerswerk als tegenprestatie.

### 6.1 De onderbouwing van kosten en baten

Dit onderzoek geeft een indicatief maatschappelijke rendement van vrijwilligerswerk als tegenprestatie in Bloemhof. Het betreft alleen de wijk Bloemhof (dus niet heel Rotterdam) en alleen vrijwilligerswerk als tegenprestatie, dus niet de andere vormen van tegenprestatie zoals mantelzorg, een taaltraject, een beweegcursus.

#### 6.1.1 Kanttekeningen vooraf

Bij de analyse zijn een aantal kanttekeningen op zijn plaats. De kosten zijn gebaseerd op reële kosten, maar in de vervolgverwerking zijn enkele aannames gedaan, met name welk deel van de kosten van de gemeente wordt toebedeeld aan vrijwilligerswerk. De aannames over kosten zijn met een groep gemeentelijke beleidsmedewerkers gecheckt.

De baten zijn meer indicatief en gebaseerd op de resultaten uit de interviews uitgevoerd in het kader van dit onderzoek, het dossieronderzoek, literatuur en aannames. Een grootschaliger kwantitatief onderzoek onder meer werkzoekenden is nodig om de baten verder te onderbouwen.

De kosten en baten voor vrijwilligers zelf zijn niet meegenomen in de analyse. Het maatschappelijk rendement is voorts een prognose gebaseerd op ongewijzigd beleid. Mocht het beleid veranderen, dan zal het rendement mogelijk ook veranderen.

### 6.1.2 Beleidscontext

De Taskforce tegenprestatie hanteert bij de invoering van de tegenprestatie vier fasen<sup>14</sup>:

1. Onderhoud (geen actieve dienstverlening ten behoeve van tegenprestatie)
2. Nieuw (ontsluiten van de wijk, organiseren van vrijwilligersmarkten, netwerkbijeenkomsten, zoeken van een bemiddelingsorganisatie, eerste groepsbijeenkomsten organiseren met werkzoekenden, eerste afspraken)
3. Ontwikkelen (verder uitbouwen groepsgesprekken, werken aan persoonlijke problemen tot die gestabiliseerd zijn)
4. Behoud (oproepen van de werkzoekenden voor monitoringdoeleinden, nieuwe instroom motiveren voor tegenprestatie)

Bloemhof verkeert in fase 3 (Ontwikkelen) en zal zich eind 2015 in fase 4 (Behoud) bevinden, zo is de verwachting. De fasen 2 tot en met 4 komen terug in de analyse van maatschappelijke kosten en baten.

### 6.1.3 Simulatiemodel

Voor de berekening van de maatschappelijke kosten en baten hebben we een simulatiemodel gemaakt in Excel, waarin de kans dat iemand vrijwilligerswerk gaat doen en blijft doen verwerkt is. Deze kansen zijn deels gebaseerd op het dossieronderzoek en interviews met werkzoekenden, deels op aannames. We hebben rekening gehouden met uitval uit het vrijwilligerswerk en met werkzoekenden die al vrijwilligerswerk deden voor de tegenprestatie.

Het maatschappelijk rendement is berekend over vijf jaar (2014-2018). Simulatie van het cohort van alle werkzoekenden op 1 januari 2014 over deze periode van 5 jaar vormde de grondslag voor het bepalen van de kosten en baten. Daarbij is het aantal vrijwilligers in de jaren 2014 en 2015 gebaseerd op het dossieronderzoek. De aantallen voor 2016 tot 2018 zijn aannames. Het aantal vrijwilligers over de tijd beïnvloedt het rendement. Om die reden hebben we hieraan ook scenario's verbonden (zie paragraaf 6.3).

We gebruiken geen cijfers over de instroom, omdat we met het cohort rekenen.

In Bijlage 4 geeft een gedetailleerde uitwerking van het simulatiemodel.

---

<sup>14</sup> Interview Mark Visser, 16 juni 2015.

## 6.2 Kosten en baten

### 6.2.1 Kosten van vrijwilligerswerk als tegenprestatie

De kosten van het vrijwilligerswerk als tegenprestatie betreffen de kosten van de gemeentelijke organisatie, van de bemiddeling en de begeleiding door vrijwilligersorganisaties, zie Tabel 20. De gemeentelijke kosten zijn berekend op basis van informatie van beleidsmedewerkers van de gemeente. Deze kosten bestaan uit kosten van management en overhead die proportioneel zijn toebedeeld aan Bloemhof en de kosten van activeringscoaches en administratieve ondersteuning die naar rato van het aantal werkzoekenden zijn berekend. De inzet van activeringscoaches en administratieve ondersteuning is intensiever in de fasen Nieuw en Ontwikkelen dan in de fase Behoud.

De gemeentelijke kosten worden voor alle tegenprestatie ingezet. We gebruiken twee scenario's om te bepalen welk deel van deze kosten toe te delen is aan vrijwilligerswerk: 27% (het percentage werkzoekenden dat daadwerkelijk vrijwilligerswerk doet in Bloemhof) en 50% (aannemende dat veel werkzoekenden een voortraject zoals een taalcursus voor vrijwilligerswerk volgen). Dit wordt verder toegelicht in paragraaf 6.3.

De kosten van bemiddeling zijn gebaseerd op gegevens uit het contract van Wilskracht Werkt en de aanname dat alle werkzoekenden worden geplaatst. In 2016 en 2017 neemt Dock in het gebied Feijenoord de bemiddeling van werkzoekenden naar ene tegenprestatie over.

De kosten van begeleiding door vrijwilligersorganisaties zijn gebaseerd op informatie van de vrijwilligersorganisaties en getrianguleerd met informatie van Wilskracht Werkt en literatuur. De kosten van begeleiding zijn voor 50% toebedeeld aan de gemeente, vanwege het gegeven dat veel organisaties subsidies of contracten hebben met de gemeente, en voor 50% aan de maatschappij.

**Tabel 20 Kosten van vrijwilligerswerk als tegenprestatie in Bloemhof**

	Totaal 2014-2018 met discontering naar 2014			
	Gemeente	Maatschappij	Totaal	Percentage
<b>Kosten</b>				
Task Force gemeente	258.250	0	258.250	16,5%
Bemiddelingskosten	227.572	0	227.572	14,6%
Kosten begeleiding vrijwilligers	538.462	538.462	1.076.924	68,9%
<b>Totaal</b>	<b>1.024.284</b>	<b>538.462</b>	<b>1.562.746</b>	<b>100,0%</b>

Uit Tabel 20 blijkt dat de grootste kostenpost de kosten van de begeleiding door de vrijwilligersorganisaties zijn: ruim 1 miljoen euro, oftewel 69%. Hierbij gaat het om de uren van de begeleiding.

Vrijwilligersorganisaties maken soms ook andere kosten ten behoeve van vrijwilligers zoals reiskostenvergoeding, onkostenvergoeding, Verklaring Omtrent Gedrag, incidentele presentjes. Deze kosten verschillen echter zo sterk tussen organisaties, dat hiermee geen rekening is gehouden.

### 6.2.2 Baten

#### Van effecten naar baten

In Hoofdstuk 4 en 5 zijn de effecten van vrijwilligerswerk als tegenprestatie benoemd die werkzoekenden, vrijwilligersorganisaties en activeringscoaches in Bloemhof rapporteren.

De meest plausibele (gerapporteerde) *effecten op individueel niveau* zijn:

- Uitbreiding van sociale netwerken
- Ontwikkeling van competenties
- Vergroten van zelfvertrouwen
- Meer gestructureerde dagbesteding
- In beweging komen, uit sociaal isolement komen

De meest plausibele (gerapporteerde) *effecten op vrijwilligersorganisaties*:

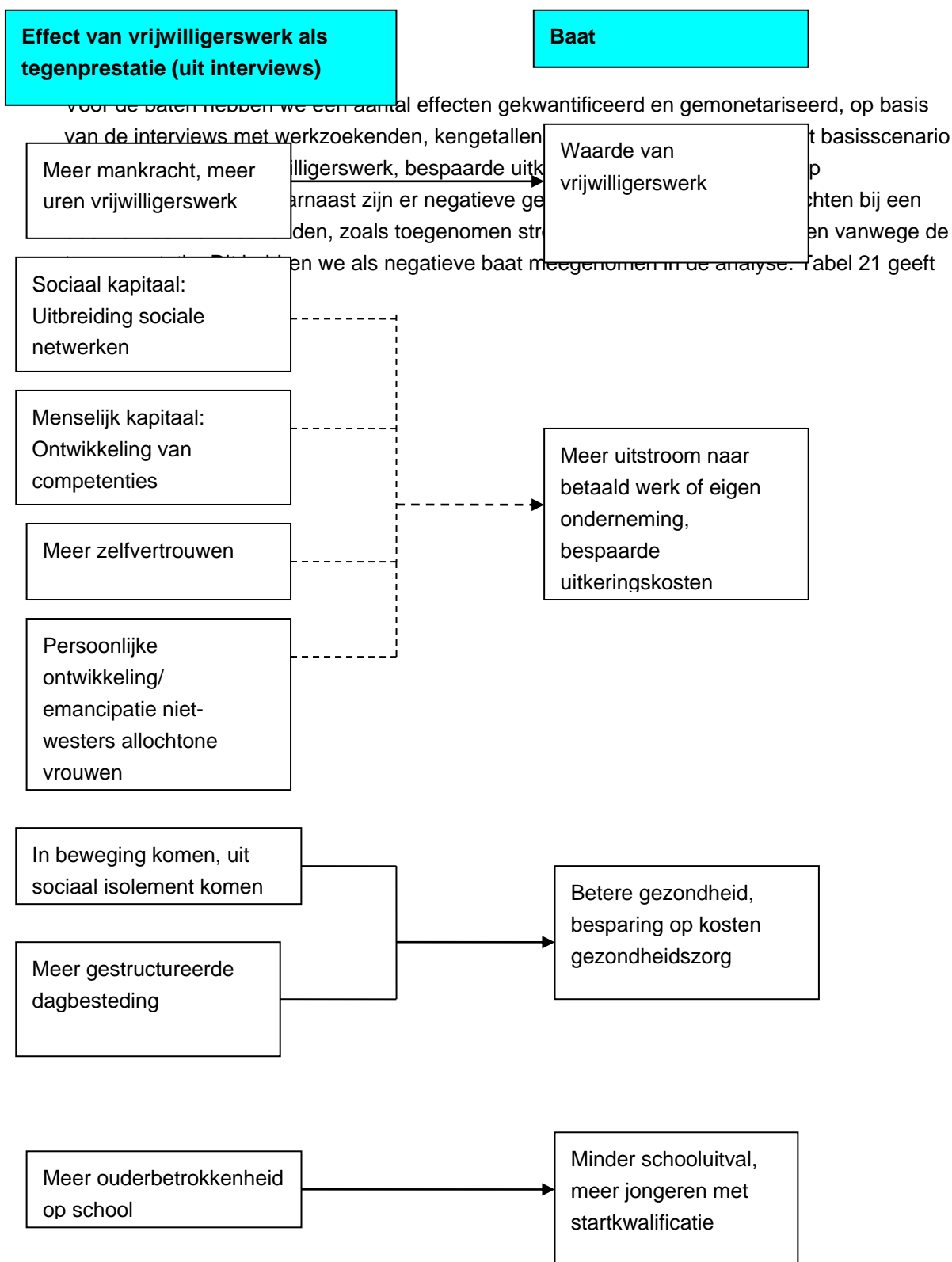
- Meer mankracht voor de vrijwilligersorganisaties
- Meer mogelijkheden tot behalen targets

De meest plausibele (gerapporteerde) *effecten op de buurt*:

- Groter aanbod aan activiteiten
- Emancipatie niet-westers allochtone vrouwen
- Meer contact tussen etnische groepen

Een *ander effect* dat niet direct gelieerd is aan de buurt, maar wel plausibel is, is meer ouderbetrokkenheid op basisscholen.

Veel van deze effecten zijn immateriële baten, d.w.z. ze zijn moeilijk te monetariseren. Een ander deel van deze effecten is echter wel te monetariseren. Op basis van literatuur hebben we onderzocht of deze effecten op de lange duur ook kunnen leiden tot materiële baten zoals uitstroom naar betaald werk, minder beroep op gezondheidszorg of minder schooluitval. Figuur 1 geeft een overzicht van de relatie tussen effecten en deze baten.



**Figuur 1 Effecten en baten van vrijwilligerswerk als tegenprestatie**

Voor de baten hebben we een aantal effecten gekwantificeerd en gemonetariseerd, op basis van de interviews met werkzoekenden, kengetallen en literatuur. De baten in het basisscenario zijn de waarde van vrijwilligerswerk, bespaarde uitkeringskosten en besparing op gezondheidskosten. Daarnaast zijn er negatieve gezondheidseffecten te verwachten bij een deel van de werkzoekenden, zoals toegenomen stress en gezondheidsproblemen vanwege de tegenprestatie. Dit hebben we als negatieve baat meegenomen in de analyse. Tabel 21 geeft de baten weer.

**Tabel 21 Baten van vrijwilligerswerk als tegenprestatie in Bloemhof**

	<b>Totaal 2014-2018 met discontering naar 2014</b>			
	<b>Gemeente</b>	<b>Maatschappij</b>	<b>Totaal</b>	<b>Percentage</b>
<b>Baten</b>				
Waarde vrijwilligerswerk	0	2.288.010	2.288.010	92,1%
Bespaarde uitkeringskosten	157.969	0	157.969	6,4%
Besparing gezondheidskosten	0	49.575	49.575	2,0%
Extra gezondheidskosten (negatieve baten)	0	-10.469	-10.469	-0,4%
<b>Totaal</b>	<b>157.969</b>	<b>2.327.115</b>	<b>2.485.084</b>	<b>100,0%</b>

Inflatie: 2,5%, discontovoet: 2,5%

Zoals Tabel 21 laat zien is de belangrijkste baat de waarde van vrijwilligerswerk: ruim 2 miljoen euro over de 5 jaar periode, d.w.z. 92% van alle baten.

Een verwachte baat op basis van literatuur is ook dat vrijwilligerswerk op (basis)scholen zal leiden tot meer ouderbetrokkenheid en op de lange duur tot minder schooluitval. Volgens diverse onderzoeken draagt ouderbetrokkenheid, ongeacht de sociaaleconomische achtergrond van ouders, bij aan schoolsucces en voorkomen van schooluitval (Lusse, 2013). Schooluitval leidt vaak tot een zwakke positie op de arbeidsmarkt, een hogere kans op werkloosheid, op criminaliteit en sociale uitsluiting. Hieraan zijn maatschappelijke kosten verbonden die in MKBA analyses worden gebruikt (Schenk & Dursema, 2013).

Het effect van vrijwilligerswerk op school op het voorkomen van schooluitval en het behalen van een startkwalificatie is echter een lange termijn effect (5-10 jaar), dat we niet kunnen meenemen in ons model, omdat het te ver in de toekomst ligt.

In Bijlage 4 geven we de precieze uitwerking van de maatschappelijke kosten en baten weer, inclusief de aannames, kengetallen en wijze van berekening. De volgende paragraaf geeft een samenvatting van het maatschappelijke rendement en de aannames van het basisscenario.

### 6.3 Basisscenario maatschappelijke rendement

In overleg met de opdrachtgever en beleidsmedewerkers zijn we tot het volgende basisscenario gekomen. Dit is gebaseerd op de volgende aannames:

**Aannames basisscenario:****1. Overgangskansen 2016-2018:**

<b>Overgangskansen (jaarbasis)</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Instroom in vrijwilligerswerk	5%	5%	5%
Uitval uit het vrijwilligerswerk	14%	14%	14%
Terugstroom naar vrijwilligerswerk	50%	50%	50%

**2. Uitstroom naar betaalde arbeid:**

1% van de vrijwilligers stroomt jaarlijks uit naar een betaalde baan.

**3. Besparing gezondheidskosten:**

45% van de vrijwilligers bezoekt de huisarts 3 keer minder per jaar, 5% van de vrijwilligers gebruikt 10 uur minder GGZ per jaar.

**4. Extra gezondheidskosten (negatieve baten):**

10% van de vrijwilligers bezoekt de huisarts 3 keer meer per jaar, 1% van de vrijwilligers gebruikt 10 uur meer GGZ per jaar.

Tabel 22 laat zien dat het basisscenario met deze aannames een indicatief maatschappelijke rendement (saldo van baten en kosten) oplevert van ruim 900.000 euro, met een ratio baten/kosten van 1,6.

**Tabel 22      Indicatief maatschappelijk rendement van vrijwilligerswerk als tegenprestatie in Bloemhof**

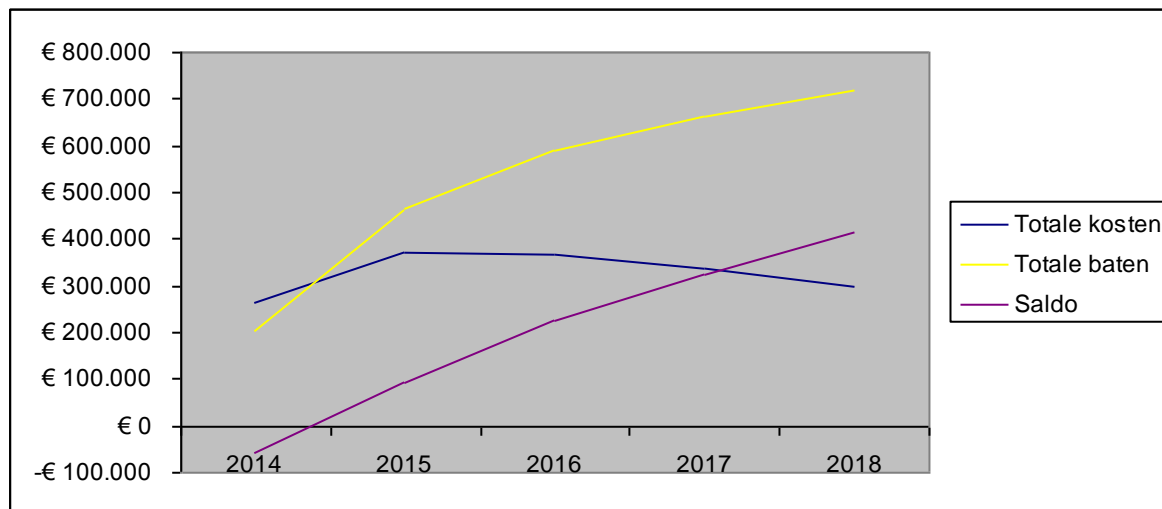
	<b>Totaal 2014-2018 met discontering naar 2014</b>		
	<b>Gemeente</b>	<b>Maatschappij</b>	<b>Totaal</b>
<b>Kosten</b>			
Task Force gemeente	258.250	0	258.250
Bemiddelingskosten	227.572	0	227.572
Kosten begeleiding vrijwilligers	538.462	538.462	1.076.924
<b>Totaal</b>	<b>1.024.284</b>	<b>538.462</b>	<b>1.562.746</b>
<b>Baten</b>			
Waarde vrijwilligerswerk	0	2.288.010	2.288.010
Bespaarde uitkeringskosten	157.969	0	157.969
Besparing gezondheidskosten	0	49.575	49.575
Extra gezondheidskosten (negatieve baten)	0	-10.469	-10.469
<b>Totaal</b>	<b>157.969</b>	<b>2.327.115</b>	<b>2.485.084</b>
<b>Saldo (=baten-kosten)</b>	<b>-866.315</b>	<b>1.788.653</b>	<b>922.338</b>
<b>Ratio (baten/kosten)</b>			<b>1,6</b>

Inflatie: 2,5%, discontovoet: 2,5%

Zoals Tabel 22 van het basisscenario laat zien, levert vrijwilligerswerk als tegenprestatie in Bloemhof een **indicatief maatschappelijk rendement** op van **922.338 euro** over de periode 2014-2018. De ratio kosten-baten loopt op van 0,8 in 2014 tot 2,4 in 2018. Gemiddeld is de **ratio 1,6** over de periode 2014-2018. Dat wil zeggen dat de kost voor de baat uitgaat. Vanaf het tweede jaar (2015) zijn de kosten ongeveer gelijk aan de baten. Vanaf het vierde jaar (2017) levert elke geïnvesteerde euro in vrijwilligerswerk als tegenprestatie ruim het dubbele op.

Figuur 2 toont de ontwikkeling van kosten en baten over de periode van 5 jaar.

**Figuur 2**      **Ontwikkeling kosten en baten van vrijwilligerswerk als tegenprestatie over 5 jaar**



## 6.4 Alternatieve scenario's

Vervolgens hebben we zes verschillende scenario's bekeken, waarbij de effecten op besparing van gezondheidskosten, op bespaarde uitkeringskosten en de aannames over overgangskansen telkens variëren. Deze scenario's hebben we vergeleken met het basisscenario. Voor alle scenario's is gerekend met een inflatie van 2,5% en een discontovoet van 2,5%.

Tabel 23 toont de effecten van de verschillende scenario's op het saldo en op de ratio.

**Tabel 23      Gevoeligheidsanalyse**

<b>Scenario's</b>	<b>Saldo (baten-kosten)</b>	<b>Ratio (baten/kosten)</b>
<b>Basisscenario</b>	<b>922.338</b>	<b>1,6</b>
<b>Scenario 1: Meer toedeling gemeentelijke kosten aan vrijwilligerswerk</b> 50% van gemeentelijke kosten tegenprestatie toebedeeld aan vrijwilligerswerk.  (Basisscenario: 27% van de gemeentelijke kosten tegenprestatie toebedeeld aan vrijwilligerswerk)	720.347	1,4
<b>Scenario 2: Grotere uitstroom naar betaalde arbeid:</b> Extra uitstroom naar betaalde arbeid: 1% in 2015, 2% in 2016, 3% in 2017 en 2018, vanwege meer werkervaring, meer vaardigheden, meer zelfvertrouwen.  (Basisscenario: jaarlijks 1% extra uitstroom naar betaalde arbeid)	1.048.355	1,7
<b>Scenario 3: Minder besparing gezondheidskosten</b> 45% bezoekt de huisarts 3 keer minder, gebruik GGZ hetzelfde.  (Basisscenario: 45% bezoekt de huisarts 3 keer minder, 5% gebruikt 10 uur minder GGZ)	897.705	1,6
<b>Scenario 4: Hogere instroom in vrijwilligerswerk</b> Overgangskansen instroom in vrijwilligerswerk (2016-2018): 10% jaarlijks  (Basisscenario: Overgangskansen instroom in vrijwilligerswerk (2016-2018): 5% jaarlijks)	1.046.955	1,6

<b>Scenario 5: Meer uitval bij vrijwilligerswerk</b> Uitval uit vrijwilligerswerk (2016-2018): 25% jaarlijks  (Basisscenario: Uitval uit vrijwilligerswerk (2016-2018): 14% jaarlijks)	827.093	1.6
<b>Scenario 6: Hogere terugstroom naar vrijwilligerswerk</b> Terugstroom naar vrijwilligerswerk (2016-2018): 75%  (Basisscenario: Terugstroom naar vrijwilligerswerk (2016-2018): 50%)	1.007.768	1,6

Bovenstaande scenario's laten zien dat toedeling van gemeentelijke kosten de meeste impact heeft op het saldo en de ratio.

## 6.5 Tot slot

Dit onderzoek geeft inzicht in de effecten en baten van vrijwilligerswerk als tegenprestatie, in de wijk Bloemhof. Een groot deel van de baten is immaterieel (bijvoorbeeld meer vaardigheden, meer zelfvertrouwen, uit sociaal isolement komen, emancipatie van vrouwen). Het indicatief maatschappelijk rendement is positief over een vijfjaarsperiode. De kost gaat daarbij voor de baat uit. In werkelijkheid is het maatschappelijk rendement mogelijk nog hoger, omdat niet alle effecten kwantificeerbaar of te monetariseren zijn.

Voor verdere uitwerking en onderzoek zijn er verschillende mogelijkheden:

- Lange termijn effecten en baten van (vrijwilligerswerk als) tegenprestatie onderzoeken door middel van grootschaliger kwantitatief onderzoek met een controlegroep
- Een cohort van werkzoekenden bijv. 3 jaar volgen om te kijken of bovengenoemde effecten zich in de praktijk voordoen, hoe werkzoekenden zich ontwikkelen als gevolg van de tegenprestatie
- Doorrekenen effecten en baten op QALY's (Quality Adjusted Life Years<sup>15</sup>)
- Individuele kosten van vrijwilligerswerk voor werkzoekenden zelf beter in beeld brengen
- De uitstroom vanuit vrijwilligerswerk via Prematching naar betaald werk onderzoeken

<sup>15</sup> De QALY is een maat voor het aantal jaren dat iemand nog te leven heeft, met een correctie voor de kwaliteit hiervan. Eén QALY staat voor één jaar in leven in goede gezondheid.

## 7 Conclusies en aanbevelingen

### 7.1 Inleiding

In dit hoofdstuk formuleren we conclusies en aanbevelingen voor vrijwilligerswerk als tegenprestatie.

We geven daarbij antwoord op de onderzoeksvragen:

6. *Welke invulling geven werkzoekenden in één Rotterdamse wijk aan de tegenprestatie voor de bijstandsuitkering?*
7. *Welke effecten van hun vrijwilligerswerk als tegenprestatie benoemen werkzoekenden? Welke kosten maken werkzoekenden om het vrijwilligerswerk uit te voeren?*
8. *Welke kosten maken activeringscoaches, bemiddelingsorganisaties en vrijwilligersorganisaties om werkzoekenden uit de gekozen wijk deze tegenprestatie te laten verrichten?*
9. *Welke effecten en opbrengsten van het vrijwilligerswerk als tegenprestatie definiëren activeringscoaches, bemiddelingsorganisaties en vrijwilligersorganisaties?*
10. *Welke financiële baten kunnen bij benadering aan deze opbrengsten worden verbonden?*

Een belangrijk onderwerp waaraan we ook aandacht hebben besteed in het onderzoek is het motiveren, toeleiden en begeleiden van werkzoekenden, omdat dit invloed heeft op zowel kosten als effecten.

Paragraaf 7.1 bespreekt de beperkingen van dit onderzoek. Paragraaf 7.2 geeft de conclusies en aanbevelingen van het onderzoeksteam weer wat betreft de (gerapporteerde) effecten, kosten en de baten. Paragraaf 7.3 beschrijft aanbevelingen van betrokkenen om de effecten en het rendement te vergroten, d.w.z. de werkzoekenden, de vrijwilligersorganisaties, de bemiddelingsorganisatie en de activeringscoaches.

### 7.2 Beperkingen van het onderzoek

Zoals elk onderzoek heeft dit onderzoek zijn beperkingen. Dit onderzoek geeft een indicatief maatschappelijke rendement van vrijwilligerswerk als tegenprestatie in Bloemhof. Het betreft alleen de wijk Bloemhof (dus niet heel Rotterdam) en alleen vrijwilligerswerk als tegenprestatie, dus niet de andere vormen van tegenprestatie zoals mantelzorg, een taaltraject, een beweegcursus.

Het is een kleinschalig onderzoek, waarbij 20 werkzoekenden en 11 betrokken vrijwilligersorganisaties zijn geïnterviewd. De gevonden effecten zijn zelfgerapporteerde effecten. Deze kunnen vertekend zijn door percepties, vooroordelen etc. Het is ook niet met zekerheid te zeggen dat de effecten toe te schrijven zijn aan de tegenprestatie. Daartoe zou een grootschaliger kwantitatief onderzoek met een onderzoeksgroep en een controlegroep (zonder tegenprestatie) moeten plaatsvinden. Dit onderzoek biedt daartoe wel een goede voorbereiding vanwege het inzicht in de praktijk en indicaties van effecten.

Desalniettemin is door het gebruik van verschillende onderzoeksmethoden triangulatie van de data mogelijk, waardoor toch met een zekere betrouwbaarheid uitspraken te doen zijn.

Bloemhof is daarnaast een heel specifieke wijk. De uitkomsten van het onderzoek kunnen niet zonder meer gegeneraliseerd worden naar heel Rotterdam, bijvoorbeeld alleen al vanwege de bevolkingssamenstelling. Bloemhof herbergt een grote Turkse groep met eigen culturele kenmerken en gedragingen. Volgens activeringscoaches verschilt de aanpak van de tegenprestatie niet wezenlijk in de andere wijken van Rotterdam, maar is het aanbod van verschillende typen vrijwilligerswerk wel relatief groot in Bloemhof. Dit betekent dat de effecten en baten mogelijk ook groter zijn in Bloemhof dan in andere wijken.

## **7.3 Conclusies en aanbevelingen van het onderzoeksteam**

### **7.3.1 Invulling van de tegenprestatie in Bloemhof**

Uit het dossieronderzoek blijkt dat de werkzoekenden relatief vaak vrouwen zijn en dat zij vaak langdurig werkloos zijn (gemiddeld ruim 10 jaar, 77% langer dan 5 jaar). Ook zijn er relatief veel ouder dan 45 jaar. Daarnaast bevinden er zich veel alleenstaanden en alleenstaande ouders onder de werkzoekenden. Wat betreft deze kenmerken wijken werkzoekenden in Bloemhof niet sterk af van die van Rotterdam als geheel. Veel werkzoekenden in Bloemhof hebben lichamelijke en/of psychische klachten, meer dan 50% van de werkzoekenden.

Volgens het dossieronderzoek doet 70% van de werkzoekenden in Bloemhof een vorm van tegenprestatie. Van 30% is niet duidelijk uit de registratie of zij een tegenprestatie doen.

Het niet uitvoeren van een tegenprestatie heeft meerdere oorzaken. De meest voorkomende oorzaken zijn: er is minimaal een jaar geen contact geweest met de werkzoekende, er geldt een ontheffing voor arbeidsverplichting en/of participatieverplichting, er loopt een arbeidskundig onderzoek, of er zijn lichamelijke klachten. Ook de slechte bereikbaarheid en no-show van sommige werkzoekenden bij groepsbijeenkomsten speelt een rol bij het niet uitvoeren van de tegenprestatie.

Bij het grootste deel van de werkzoekenden die geen tegenprestatie doen (38%) is er weinig contact met deze werkzoekenden geweest. De overige 62% heeft een ontheffing, ondergaan een arbeidskundig onderzoek, hebben lichamelijke klachten, zijn recentelijk overgedragen aan de activeringscoaches, of reageren niet op uitnodigingen.

Uit het dossieronderzoek en uit de interviews met werkzoekenden blijkt voorts dat het proces van screenen en uitnodigen door de activeringscoaches niet altijd goed verloopt. Soms worden werkzoekenden twee keer achter elkaar voor een groepsbijeenkomst uitgenodigd. Ook komt het af en toe voor dat werkzoekenden met ernstige psychische of lichamelijke problematiek voor groepsbijeenkomsten worden uitgenodigd in plaats van voor individuele gesprekken.

Binnen de werkzoekenden die wel een tegenprestatie doen, doet de grootste groep vrijwilligerswerk (27% van het totaal aantal werkzoekenden). Bijna 29% van de werkzoekenden doet een andere tegenprestatie dan vrijwilligerswerk. Zij ondergaan bijvoorbeeld een psychiatrische behandeling, volgen een schuldhulpverleningstraject bij de Kredietbank, geven mantelzorg of volgen een taalcursus.

Werkzoekenden in Bloemhof doen vrijwilligerswerk op meer dan 100 verschillende plekken, zoals op scholen, in wijkcentra, bij religieuze organisaties, in gemeenschappelijke tuinen, in de zorg, bij sportclubs, in de kringloopwinkel. De drie organisaties waar de meeste werkzoekenden uit Bloemhof vrijwilligerswerk doen zijn het Wijkpastoraat, Dock en Laurens. Gemiddeld doen werkzoekenden 15 uur per week vrijwilligerswerk.

De meeste werkzoekenden doen vrijwilligerswerk bij een welzijnsinstelling. Ook de zorginstellingen en het (basis)onderwijs hebben veel vrijwilligers. Vanuit de gemeente wordt vrijwilligerswerk bij een non-profit instelling gestimuleerd.

De meeste instellingen (52%) waar werkzoekenden vrijwilligerswerk doen, hebben een buurtfunctie en 24% een functie op gebiedsniveau. De baten van het vrijwilligerswerk komen dus relatief veel in de buurt en het gebied terecht.

#### ***Aanbeveling:***

##### ***Om meer werkzoekenden te bereiken:***

- ***Check of de screening voor de groepsbijeenkomsten goed verloopt.***
- ***Nodig kleinere groepen uit voor de groepsbijeenkomsten.***
- ***Geef meer follow-up bij het niet komen opdagen bij groepsbijeenkomsten, bijv. nabellen of huisbezoeken, voer meer individuele gesprekken.***

***Dit vereist mogelijk wel een lagere caseload voor activeringscoaches.***

### **7.3.2 Toeleiding naar en begeleiding bij vrijwilligerswerk**

Niet alle vrijwilligers hebben via de gemeente vrijwilligerswerk gevonden. Een deel vindt vrijwilligerswerk op eigen kracht. Dit wordt ook gestimuleerd door activeringscoaches in het kader van het bevorderen van zelfredzaamheid van werkzoekenden. Van de geïnterviewde werkzoekenden deed bijna een derde al vrijwilligerswerk voordat het verplicht was. Nog een kwart heeft het vrijwilligerswerk op eigen kracht gevonden, nadat ze zijn opgeroepen om een tegenprestatie te gaan doen. De overige groep (ca. 25%) heeft daarbij hulp gehad van de gemeente of de bemiddelingsorganisatie. Daarnaast is er sprake van (tijdelijke) uitval bij ongeveer 25% van de geïnterviewde werkzoekenden. Dit zijn belangrijke gegevens voor het berekenen van het maatschappelijk rendement van de tegenprestatie.

Activeringscoaches, bemiddelingsorganisatie en vrijwilligersorganisaties zijn achtereenvolgens verantwoordelijk voor het motiveren tot een tegenprestatie en de begeleiding van werkzoekenden.

De activeringscoaches roepen in principe elk jaar de werkzoekenden op en monitoren zo de voortgang en eventuele vooruitgang bij werkzoekenden. Veel van de dagelijkse begeleiding van vrijwilligers wordt door de vrijwilligersorganisaties gegeven. Zij spelen dan ook een cruciale rol bij het vrijwilligerswerk. Terugkoppeling van vrijwilligersorganisaties en werkzoekenden naar de activeringscoaches en bemiddelingsorganisatie is een knelpunt. Uitval komt daardoor niet altijd tijdig in beeld.

De begeleiding door vrijwilligersorganisaties wordt verschillend ingevuld. De meeste organisaties doen een intakegesprek en geven on-the-job coaching. Er is een verschil tussen de grotere, formelere organisaties en de kleinere informele organisaties in de begeleiding van vrijwilligers. De wat grotere formelere vrijwilligersorganisaties lijken een meer gestructureerde begeleiding te bieden, met individuele voortgangsgesprekken en vormen van intervisie. Het lijkt er ook op dat zij meer sturen op doorstroom en meer letten op de persoonlijke ontwikkeling van de werkzoekenden. Kleinere en informelere organisaties zien de vrijwilligers als extra mankracht en lijken minder gericht op doorstroom.

De werkzoekenden zijn merendeels tevreden over de begeleiding door de vrijwilligerorganisaties en door de bemiddelingsorganisatie. De meeste werkzoekenden zeggen geen contact te hebben gehad met de gemeente na het groepsgesprek. Een klein deel van de werkzoekenden is minder tevreden over het contact met de gemeente; zij ervaren teveel dwang en te weinig oog voor persoonlijke omstandigheden.

Activeringscoaches en bemiddelingsorganisatie geven aan dat oudere autochtonen en niet gemotiveerde werkzoekenden het lastigst te begeleiden zijn en het meeste tijd kosten, evenals een deel van de werkzoekenden met psychische en psychiatrische klachten.

De meeste vrijwilligersorganisaties zien weinig verschil in het functioneren tussen tegenprestatie-vrijwilligers en reguliere vrijwilligers. Een enkele organisatie geeft aan dat tegenprestatie-vrijwilligers minder gemotiveerd zijn dan reguliere vrijwilligers. Ook vindt een andere organisatie dat tegenprestatie-vrijwilligers met psychische en psychiatrische klachten meer begeleiding nodig hebben en meer tijd vergen dan reguliere vrijwilligers.

**Aanbeveling:**

- ***Verbeter de monitoring van vrijwilligers, om uitval uit het vrijwilligerswerk te voorkomen, bijvoorbeeld door regelmatig voortgangsgesprekken met activeringscoaches of door een grotere rol in monitoring door de bemiddelingsorganisatie.***
- ***Geef doorstroom en persoonlijke ontwikkeling beter vorm, vooral bij de kleinere, meer informele vrijwilligersorganisaties.***
- ***Houd in wijken met relatief veel oudere autochtonen in het bestand rekening met meer tijdsinvestering in de beginfase (motiveren) en stem daar de caseload op af.***

### 7.3.3 Van extrinsieke naar intrinsieke motivatie?

Belangrijk onderdeel van de begeleiding is het motiveren van werkzoekenden. Volgens de activeringscoaches en WKW is bij sommige werkzoekenden een omslag te zien in de loop van de tijd. Ze zijn in het begin negatief en voelen vaak weerstand tegen het doen van een tegenprestatie, vanwege de verplichting. Gaandeweg, als zij de organisatie en het werk beter leren kennen raken zij vaak meer gemotiveerd. Kennelijk wordt hun extrinsieke motivatie omgezet in een intrinsieke. Het feit dat werkzoekenden zelf mee kunnen bepalen welk type vrijwilligerswerk zij gaan doen, lijkt hierbij positief te werken. De verplichting werkt niet bij alle werkzoekenden belemmerend, maar is voor sommigen een extra duwtje om werkzoekenden in beweging te krijgen. Juist bij deze groep lijkt wat drang nodig, omdat ze een bepaalde weerstand moeten overwinnen om (weer) actief te worden. Het is daarbij opvallend dat 75% van de geïnterviewde vrijwilligers aangeeft het (erg) naar zijn zin in het vrijwilligerswerk.

Echter, die omslag is niet zichtbaar bij alle werkzoekenden. Sommigen ervaren te veel dwang en raken daar gestrest van.

Om het rendement te verhogen betekent dit dat in het begin activeringscoaches, bemiddelingsorganisatie en vrijwilligersorganisaties veel moeten investeren, een geschikte plek voor het vrijwilligerswerk moeten selecteren die past bij de persoon en hen vervolgens op een adequate manier moeten begeleiden, vooral in het begin. Voor sommige werkzoekenden, die nog niet goed weten welk vrijwilligerswerk ze willen doen, kunnen voortrajecten een rol vervullen. Daarin worden interesses en capaciteiten van werkzoekenden onderzocht en kunnen werkzoekenden het vrijwilligerswerk beter leren kennen.

Essentieel is dat activeringscoaches een effectief onderscheid maken tussen werkzoekenden die echt geen tegenprestatie kunnen leveren (niet-kunners) en degenen die weerstand ertegen hebben (niet-willers). Daarvoor is het noodzakelijk om de achtergronden van de weerstand van sommige werkzoekenden te begrijpen en mee te denken over mogelijke oplossingen voor praktische problemen. Een aandachtspunt hierbij is mantelzorg. Een aantal malen is in de interviews genoemd dat activeringscoaches en bemiddelingsorganisatie er pas laat achter kwamen dat een werkzoekende mantelzorg verrichte. In de screening en groepsbijeenkomsten zou hier meer aandacht voor mogen zijn. Daarbij is het nuttig om geen jargon te gebruiken. Niet iedereen kent de term mantelzorg.

#### **Aanbeveling:**

- ***Ontwikkel voortrajecten voor werkzoekenden die nog niet weten wat ze willen.***
- ***Neem weerstand weg bij werkzoekenden door mee te denken over belemmeringen.***
- ***Geef aandacht aan mantelzorg in de groepsbijeenkomsten en individuele gesprekken.***

### 7.3.4 Individuele effecten

De meest plausibele effecten van vrijwilligerswerk als tegenprestatie op individueel niveau, genoemd door werkzoekenden en vrijwilligersorganisaties, zijn:

- Uitbreiding van sociale netwerken en contacten
- Vergroting van competenties, zoals taalvaardigheden, opvoedvaardigheden en communicatieve vaardigheden
- Vergroting van het zelfvertrouwen
- Meer gestructureerde dagbesteding

Sommige werkzoekenden ervaren positieve effecten op hun gezondheid (bijv. minder stress, minder piekeren, afleiding), andere negatieve effecten (bijv. lichamelijke klachten vanwege het werk, meer stress vanwege de verplichting).

Over het vergroten van hun kansen op de arbeidsmarkt zijn de werkzoekenden zelf relatief negatief. Ook uit registratiegegevens blijkt dat de uitstroom naar betaalde arbeid in Bloemhof laag is. Activeringscoaches en in mindere mate vrijwilligersorganisaties geven aan dat doorstroom naar betaalde arbeid wel plaatsvindt, zij het in beperkte mate. Zij zijn over het algemeen positiever hierover. Volgens hen ontwikkelen sommige werkzoekenden zich van eenvoudig vrijwilligerswerk via trainingen en uitbreiding van taken naar complexer vrijwilligerswerk en soms naar een betaalde baan.

De bovenstaande gerapporteerde effecten bevestigen eerdere uitkomsten van het literatuuronderzoek, dat vrijwilligerswerk leidt tot de ontwikkeling van 'menselijk kapitaal' en 'sociaal kapitaal' (van der Aa et al., 2014). De ontwikkeling van menselijk en sociaal kapitaal kan op den duur de kans op betaald werk vergroten. Er zijn aanwijzingen dat vrijwilligerswerk de werkzoekenden meer 'job-ready' maakt, door hen vaardigheden aan te leren, hun zelfvertrouwen te vergroten en hun zelfbeeld te verbeteren. Net als in het literatuuronderzoek zien we dat werkzoekenden zowel 'hard skills' (bijv. taal- en computervaardigheid) als 'soft skills' (bijv. op tijd komen, gestructureerd werken, communicatie, teamwork) leren.

Een effect van het vrijwilligerswerk dat werkzoekenden niet zo specifiek benoemen, maar activeringscoaches, bemiddelingsorganisatie en vrijwilligersorganisaties wel, is het meer naar buiten gaan, het uit een isolement komen en verbreden van de horizon van werkzoekenden. Dit kwam niet uit het literatuuronderzoek naar voren en lijkt specifiek te zijn voor de situatie van langdurig werklozen, en dan met name voor niet-westers allochtone vrouwen.

### 7.3.5 Effecten voor vrijwilligersorganisaties

Het meest genoemde effect van het vrijwilligerswerk op vrijwilligersorganisaties dat uit de interviews naar voren komt, is dat de organisaties meer mankracht hebben en (daardoor) meer mogelijkheden om hun doelen te bereiken en targets te halen.

Ook worden een aantal negatieve effecten van het vrijwilligerswerk genoemd, waarvan de belangrijkste is dat tegenprestatievrijwilligers relatief veel begeleiding nodig hebben en dat dat de organisatie veel tijd kost. Veel vrijwilligersorganisaties zien overigens helemaal geen negatieve effecten van het vrijwilligerswerk.

### 7.3.6 Effecten op buurtniveau

De meest plausibele effecten van vrijwilligerswerk op de buurt, genoemd door activeringscoaches en bemiddelingsorganisatie, zijn:

- Groter aanbod aan activiteiten in de wijk
- Emancipatie van (niet-westers allochtone) vrouwen
- Meer contact tussen etnische groepen

Er zijn sterke aanwijzingen zijn dat het vrijwilligerswerk helpt om bruggen te slaan naar mensen met andere etnische achtergronden en dat het leidt tot *bridging* sociaal kapitaal. De grotere bekendheid van het Kameliagebouw door de tegenprestatie zorgt mogelijk voor een multiplier effect.

Werkzoekenden komen er in aanraking met andere voorzieningen en zien veel voorbeelden van vrijwilligerswerk.

Nader onderzoek is nodig om te bezien of vrijwilligerswerk als tegenprestatie tot meer rolmodellen in de wijk leidt, tot meer sociale cohesie en wederzijdse hulp en of de leefbaarheid van de wijk toeneemt.

Andere effecten van vrijwilligerswerk als tegenprestatie die genoemd zijn meer ouderbetrokkenheid op school en beperkte signalen van verdringing van betaalde arbeid.

Op basis van dit onderzoek zijn er beperkte signalen van verdringing van betaalde arbeid door vrijwilligerswerk als tegenprestatie. Volgens de onderzoekers is het een punt van aandacht, gezien de concentratie van vrijwilligerswerk in de non-profit sector en de bevindingen van onderzoek door de Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid in 2015<sup>16</sup>. In Rotterdam zijn in eerste instantie organisaties die vrijwilligerswerk bieden zelf verantwoordelijk voor het voorkomen van verdringing van regulier werk. Burgers en organisaties kunnen hun vragen ter advies voorleggen aan de Adviescommissie Vrijwilligerswerk, gericht op advies over verdringing<sup>17</sup>.

Bovenstaande effecten geven aan dat vrijwilligerswerk als tegenprestatie bredere effecten lijkt te hebben dan alleen meer mankracht voor vrijwilligersorganisaties, of meer individuele vaardigheden voor werkzoekenden. Met het versterken van sociale netwerken van werkzoekenden kan beargumenteerd worden dat de Taskforce tegenprestatie bijdraagt aan het bereiken van de doelen van het programma Eenzaamheid. Daarnaast kan het effect van vrijwilligerswerk als tegenprestatie op de emancipatie van niet-westers allochtone vrouwen gezien worden als een bijdrage aan het Integratiebeleid van de gemeente.

Qua kosten lift de Taskforce echter ook mee op de kosten van andere afdelingen en programma's, met name van welzijn, omdat welzijnsorganisaties begeleiding bieden aan werkzoekenden, vanuit hun subsidie voor welzijn.

---

<sup>16</sup> Lanjouw, D. & B. Bakker Tauritz (2015). Meer aandacht gemeenten nodig voor verdringing door bijstandsgerechtigden. Sociaal Bestek, Augustus/september 2015.

<sup>17</sup> <http://www.vrijwilligerswerkrotterdam.nl/news/458/actueel-adviescommissie>

**Aanbeveling:**

- ***Zoek de samenwerking met andere programma's en beleidsterreinen om kosten te bundelen en de gezamenlijke effecten te vergroten.***
- ***Onderzoek of vrijwilligerswerk als tegenprestatie leidt tot meer rolmodellen in de wijk, meer sociale cohesie en wederzijdse hulp en grotere leefbaarheid in de wijk.***

### 7.3.7 Kosten en baten

Dit onderzoek geeft een indicatief maatschappelijk rendement van vrijwilligerswerk als tegenprestatie in Bloemhof. Daarbij zijn een aantal kanttekeningen op zijn plaats. De kosten zijn gebaseerd op reële kosten. Wel is hier sprake van enkele aannames, met name welk deel van de kosten van de gemeente wordt toebedeeld aan vrijwilligerswerk. De baten zijn meer indicatief en gebaseerd op de resultaten uit de interviews, literatuur en aannames. Een grootschaliger kwantitatief onderzoek is nodig om de baten meer te onderbouwen. Het maatschappelijk rendement is voorts een prognose gebaseerd op ongewijzigd beleid. Mocht het beleid veranderen, dan zal het rendement mogelijk ook veranderen. Het maatschappelijk rendement is berekend over vijf jaar (2014-2018). De kosten en baten voor vrijwilligers zelf zijn niet meegenomen in de analyse.

De kosten van het vrijwilligerswerk als tegenprestatie betreffen de kosten van de gemeentelijke organisatie, van de bemiddeling en de begeleiding door vrijwilligersorganisaties. Uit de analyse blijkt dat de grootste kostenpost de kosten van de begeleiding door de vrijwilligersorganisaties zijn.

De baten zijn meer uren vrijwilligerswerk, bespaarde uitkeringskosten en besparing op gezondheidskosten. De eerste baat levert verreweg het meeste op. Daarnaast zijn er negatieve gezondheidseffecten te verwachten bij een deel van de werkzoekenden, zoals toegenomen stress en gezondheidsproblemen vanwege de tegenprestatie.

Mits de gemeente de begeleiding van doorstroom naar betaald werk intensiveert, dan is op de lange duur meer besparing op uitkeringslasten te verwachten.

Een verwachte baat op basis van literatuur is dat vrijwilligerswerk op scholen zal leiden tot meer ouderbetrokkenheid en op de lange duur tot minder schooluitval. Dit is echter een effect dat pas op de lange termijn speelt (na 5-10 jaar) en dit is daarom niet meegenomen in deze analyse.

In het basisscenario levert vrijwilligerswerk als tegenprestatie in Bloemhof een **indicatief maatschappelijk rendement** op van **922.338 euro** over de periode 2014-2018. De ratio kosten-baten loopt op van 0,7 in 2014 tot 2,4 in 2018. Gemiddeld is de **ratio 1,6** over de periode 2014-2018. Dat wil zeggen dat de kost voor de baat uitgaat. Vanaf het tweede jaar (2015) zijn de kosten ongeveer gelijk aan de baten. Vanaf het vierde jaar (2017) levert elke geïnvesteerde euro in vrijwilligerswerk als tegenprestatie ruim het dubbele op.

**Aanbeveling:**

- ***Onderbouw de kosten en baten meer met een grootschalig kwantitatief onderzoek met een onderzoeksgroep en een controlegroep en meer gestructureerde vragenlijsten. Richt je daarbij op de hele tegenprestatie, niet alleen vrijwilligerswerk.***
- ***Intensiveer de begeleiding van doorstroom naar betaald werk, zodat het maatschappelijk rendement hoger wordt (besparing op uitkeringslasten)***

## **7.4 Aanbevelingen van betrokkenen**

Betrokkenen bij vrijwilligerswerk als tegenprestatie, d.w.z. de werkzoekenden, de vrijwilligersorganisaties, de bemiddelingsorganisatie en de activeringscoaches, hebben ook verschillende suggesties gedaan om de effecten en daarmee het maatschappelijk rendement van de tegenprestatie te vergroten. Deze aanbevelingen vloeien voort uit de ervaringen en beelden van deze belanghebbenden. Deze komen onderling niet altijd overeen. Zo zeggen activeringscoaches dat zij flexibel omgaan met de 20-uurs eis en dat zij maatwerk bieden en rekening houden met de persoon van de werkzoekende.

### **7.4.1 Vrijwilligersorganisaties**

Verscheidene vrijwilligersorganisaties wijzen op het belang van een goede begeleiding van werkzoekenden. De kwaliteit van de begeleiding en het vrijwilligersbeleid bij organisaties (zo min mogelijk onderscheid met reguliere vrijwilligers) zijn succesfactoren. Maar er moet ook een betere matching komen van vrijwilligers met hun werkplek. Hierbij zouden voortrajecten kunnen helpen, die inzicht geven in de capaciteiten van de werkzoekenden en de inhoud van het vrijwilligerswerk. Een betere samenwerking tussen activeringscoaches en de vrijwilligersorganisaties is hiervoor een randvoorwaarde.

De vrijwilligersorganisaties noemen meerdere verbeterpunten voor de gemeente, de activeringscoaches en klantcoördinatoren:

- Houd de aandacht voor de tegenprestatie in Bloemhof vast en handhaaf de standplaats in de wijk.
- Geef de doelgroep de ruimte om gezamenlijk initiatieven te ontplooiën om daarmee de effecten van de tegenprestatie op de lange termijn te garanderen.
- Verbeter het relatiemanagement met de klant: stap vaker op de fiets, luister naar de klant en zorg dat in ieder geval de NAW-gegevens op orde zijn.
- Zorg voor minder wisselingen van contactpersonen (2x genoemd).
- Verbeter de telefonische bereikbaarheid van de gemeente.
- Zorg voor alertheid en creativiteit in het bedenken van oplossingen. Het belang dat iemand uit de bijstand komt moet voorop staan, niet het toepassen van beleidsregels.
- Investeer in lokale organisaties en minder in grote welzijnsinstellingen.
- Investeer in persoonlijke contacten en minder in websites.

- Een kleine vergoeding voor de tegenprestatie zou voor veel mensen toch wel aantrekkelijk zijn.
- De eis van 20 uur vrijwilligerswerk zou flexibeler moeten zijn.

#### 7.4.2 Werkzoekenden

Alhoewel we in de interviews met werkzoekenden niet expliciet gevraagd hebben naar verbeterpunten zijn deze toch in een aantal gevallen genoemd:

- Oefen minder dwang uit om werkzoekenden tot een tegenprestatie te krijgen, houd hierbij rekening met de persoon van de werkzoekende.
- Houd er rekening mee dat een aantal vrijwilligers een werkplek heeft bij een gesubsidieerde organisatie of project. Als de subsidie wegvalt, verdwijnt de vrijwilligersplek eveneens.
- Houd niet vast aan 20 uur vrijwilligerswerk, als werkzoekenden dat door bijvoorbeeld gezondheidsproblemen niet kunnen.
- Houd er rekening mee dat groepsbijeenkomsten niet voor iedereen geschikt zijn, omdat sommigen daar paniekaanvallen van krijgen of te individualistisch zijn.
- Zorg voor een reiskostenvergoeding voor werkzoekenden die reiskosten maken.
- Zorg voor een extraatje als beloning voor de tegenprestatie bovenop de uitkering.
- Maak het mogelijk dat mensen die een cursus willen volgen dat kunnen doen.
- De activeringscoaches zouden zich meer kunnen verplaatsen in de situatie van de werkzoekende en zouden een vriendelijker houding kunnen aannemen.

#### 7.4.3 Bemiddelingsorganisatie Wilskracht Werkt

Bemiddelingsorganisatie Wilskracht Werkt (WKW) had de volgende aanbevelingen:

- Meer voortrajecten om de interesses en capaciteiten van werkzoekenden te leren kennen. Werkzoekenden kunnen daardoor ook een beter beeld krijgen van de mogelijkheden voor vrijwilligerswerk.
- Meer terugkoppeling van de vrijwilligersorganisaties, bijvoorbeeld als werkzoekenden stoppen met de tegenprestatie. Dan kan WKW de werkzoekenden begeleiden naar een nieuwe match.

#### 7.4.4 Activeringscoaches

Ook de activeringscoaches hebben vanuit hun perspectief een aantal aanbevelingen gedaan:

- Organiseer taalaanbod op verschillende niveaus. Er zijn nu teveel basiscursussen en er is te weinig aanbod op gevorderdenniveau.
- Organiseer samen met organisaties in de wijk ("netwerkpartners") loopbaantrajecten, inclusief toetsen.
- Activiteiten om etnische verschillen te overbruggen blijven nodig.
- Maak concretere afspraken met organisaties in de wijk ("netwerkpartners") vastgelegd in contracten over de verwachtingen van de gemeente. Sluit daarbij aan bij de behoeften van werkzoekenden en problemen in de wijk.
- Selecteer goed bij wie de tegenprestatie past. Als het niet past, moet je andere oplossingen zoeken, bijvoorbeeld een koppeling maken met andere werkzoekenden, de GGZ behandelaar meer druk erop laten zetten, bij ouderen Zichtbare Schakels inzetten.

- Onderhoud goede relaties met organisaties in de wijk. Het is de kunst om goed het veld te overzien, goed te delegeren en uit te besteden.

Samenvattend betreffen deze aanbevelingen van belanghebbenden:

1. **Veranderingen in het systeem** (ruimte voor voortrajecten en loopbaantrajecten, concretere afspraken met organisaties, terugkoppeling tussen bemiddelingsorganisatie, vrijwilligersorganisaties en gemeente, continuïteit en toegankelijkheid van de gemeentelijke dienstverlening)
2. **Veranderingen in houding en vaardigheden van activeringscoaches** (meer maatwerk, vriendelijker bejegening, meer creativiteit in oplossingen, meer netwerken in de wijk)
3. **Meer materiële opbrengsten voor de vrijwilligers** (vergoeding, extraatje)

## 7.5 Tot slot

Dit rapport geeft inzicht in gerapporteerde effecten van vrijwilligerswerk als tegenprestatie in Bloemhof en een indicatieve doorrekening naar maatschappelijk rendement hiervan. Over een periode van vijf jaar blijkt vrijwilligerswerk als tegenprestatie en positief rendement op te leveren. Een van de opvallende zaken in Bloemhof is het grote aanbod aan vrijwilligersactiviteiten. Alert activeringscoaches en vrijwilligersorganisaties hebben een deel van dit aanbod ontwikkeld in het kader van de tegenprestatie. Dit lijkt een belangrijke factor in het succes en rendement van de tegenprestatie in Bloemhof.

## Referenties

Aa, P. van der, J. Anschutz, S. Jagmohansingh & B. Christiaanse (2014). *Bouwstenen voor evaluatie. Literatuurverkenning naar plausibele uitkomsten van het programma Maatschappelijke Inspanning*. Gemeente Rotterdam.

Bouwman, J. (2014). *Doe je plicht, verdien je recht! Een onderzoek naar de uitkomsten en kritische factoren van geleid vrijwilligerswerk voor uitkeringsontvangers*. Scriptie.

Calvó-Armengol, A., & Jackson, M.O. (2004). The Effects of Social Networks on Employment and Inequality. *The American Economic Review*, 94(3), 426-454.

Delander, L, M. Hammarstedt, J. Månsson & E. Nyberg (2005). Integration of Immigrants: The Role of Language Proficiency and Experience. *Eval Rev* February 2005 29: 24-41.

Deijl, M. (2014). *Geleid vrijwilligerswerk onder de loep: een onderzoek naar de opbrengsten van geleid vrijwilligerswerk voor de deelnemers*. Scriptie.

El Hammoud, Inssaf (2015). Depressive symptoms as a mediator on the association between ethnicity and loneliness in an urban context. (Master scriptie, Vrije Universiteit, Amsterdam).

Hawkey, L.C., & Cacioppo, J.T. (2010). Loneliness matters: A theoretical and Empirical Review of Consequences and Mechanisms. *Annals of Behavioral Medicine*, 40(2), 218-227.  
doi:10.1007/s12160-010-9210-8

Hooft, E. A.J. van, M. Ph. Born, T.W. Taris & H. van der Flier (2004.) *Werk zoeken en werk vinden: Een vergelijkend onderzoek onder Turkse en autochtone Nederlanders*. Vrije Universiteit.

Jahoda M. 1982. *Employment and Unemployment: A Social-Psychological Analysis*. London: Cambridge Univ. Press

Kanfer R, Wanberg CR, Kantrowitz TM. 2001. Job search and employment: a personality-motivational analysis and meta-analytic review. *J. Appl. Psychol.* 86:837–55

Meijs, L.C.P.M., Huisman, W.H.A. & Roza, L. (2011). ECSP webpublicatie: *De economische waarde van het vrijwilligerswerk door Humanitas*. Verkregen op 5 juni 2015 van [http://www.irim.eur.nl/ERIM/Research/Centres/Erasmus\\_Centre\\_for\\_Strategic\\_Philanthropy/Research/Publications/De\\_economische\\_waarde\\_van\\_het\\_vrijwilligerswerk\\_door\\_Hum.pdf](http://www.irim.eur.nl/ERIM/Research/Centres/Erasmus_Centre_for_Strategic_Philanthropy/Research/Publications/De_economische_waarde_van_het_vrijwilligerswerk_door_Hum.pdf)

Lanjouw, D. & B. Bakker Tauritz (2015). Meer aandacht gemeenten nodig voor verdringing door bijstandsgerechtigden. *Sociaal Bestek*, Augustus/september 2015.

Luske, M. (2013). *Een kwestie van vertrouwen. Een ontwerpgericht onderzoek naar het verbeteren van het contact met ouders in het 'grootstedelijke' vmbo als bijdrage aan preventie van schooluitval*. Proefschrift.

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

Schenk, S. & H. Duursema (2013). *Maatschappelijke Kosten-Batenanalyse Pilot Wraparound Care Helmond*. Rebel.

Spera, C., R. Ghertner, A. Nerino, DiTommaso, A. (2013), *Volunteering as pathway to employment. Does volunteering increase odds of finding a job for the out of work?* Washington: Corporation for national and community service, office of research and evaluation.

Spera, C., R. Ghertner, A. Nerino, DiTommaso, A. (2015). Out of work? Volunteers have higher odds of getting back to work. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, Vol. 44(5) 886-907

Stokkom, B. & N. Toenders (2010), *De sociale cohesie voorbij actieve burgers in achterstandswijken*. Amsterdam: Pallas Publications.

Tilburg, T.G. van (2011). *Geen bewijs voor meer eenzaamheid. Licht op later: Twintig jaar onderzoek naar ouder worden*. Amsterdam: VU uitgeverij.

Verbruggen, M. & S. Vansteenkiste (2015). Werkloosheid dynamisch bekeken. *OVER.WERK Tijdschrift van het Steunpunt WSE/Uitgeverij Acco*, 2/2015, 57-64.

Wanberg, C.R. (2012). The Individual Experience of Unemployment. *Annual Review of Psychology*, 63, 369-396. doi:10.1146/annurev-psych-120710-100500.

Zorlu, Aslan (2014). Is Education an Engine for Immigrants' Employment Outcome? *British Journal of Education, Society & Behavioural Science*. 4(10): 1386-1399, 2014.

## Bijlage 1 Profiel van geïnterviewde werkzoekenden

Van de 625 dossiers van werkzoekenden in Bloemhof uit RMW Raak bleken 140 werkzoekenden vrijwilligerswerk als Tegenprestatie te doen. Uit deze 140 personen hebben we een aselechte steekproef getrokken van 20 personen die we hebben geïnterviewd.

### Achtergrondkenmerken

We hebben 15 vrouwen en 5 mannen geïnterviewd. Onder de geïnterviewden zijn vrouwen iets beter vertegenwoordigd dan onder alle vrijwilligers uit het dossieronderzoek (75% versus 69%).

**Tabel 24 Geslacht**

	Interviews		Alle vrijwilligers
	Aantal	%	%
Man	5	25%	31%
Vrouw	15	75%	69%
<b>Totaal</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

De gemiddelde leeftijd van de geïnterviewden is 50 jaar. De gemiddelde leeftijd van alle vrijwilligers uit het dossieronderzoek is 48 jaar. De grootste groep geïnterviewden zit in de leeftijdscategorie 45 tot 55 jaar. Deze groep is onder de geïnterviewden beter vertegenwoordigd dan onder alle vrijwilligers uit het dossieronderzoek.

**Tabel 25 Leeftijd in categorieën**

	Interviews		Alle vrijwilligers
	Aantal	%	%
25 tot 35 jaar			6%
35 tot 45 jaar	3	15%	26%
45 tot 55 jaar	13	65%	44%
55 tot 65 jaar	4	20%	23%
<b>Totaal</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Het merendeel van de geïnterviewden is alleenstaande of alleenstaande ouder (70% versus 72% onder alle vrijwilligers).

**Tabel 26 Gezinssituatie**

	Interviews		Alle vrijwilligers
	Aantal	%	%
Alleenstaande	8	40%	51%
Alleenstaande ouder	6	30%	21%
Paar met kinderen	5	25%	11%
Paar zonder kinderen	1	5%	17%
<b>Totaal</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## Type werk en soort organisatie

Hieronder gaan we onder andere in op het type vrijwilligerswerk dat respondenten doen, het aantal uur per week en de periode dat ze al op hun vrijwilligersplek zitten.

De geïnterviewden werken bij een veelheid van organisaties in de welzijnssector, onderwijs, zorg en sport. Ook het type werk verschilt. In onderstaande tabel staan de eenvoudigere functies bovenaan. Circa een kwart van de vrijwilligersfuncties betreft zwaardere functies. Hiervoor zijn meer vaardigheden vereist.

**Tabel 27** Soort organisatie en type vrijwilligerswerk

Soort Organisatie	Type werk	Aantal
Welzijn	volgen lesprogramma, koken, tuinieren, maatjesproject/kringloopwinkel	2
Welzijn, Zorg, Religieus	gastvrouw, koffie/thee zetten, schoonmaken en assisteren bij activiteiten	5
Onderwijs	ouderkamermedewerkster, wassen, schoonmaken, koffie zetten, begeleiding activiteiten	2
Onderwijs	overblijfhulp	2
Welzijn, Religieus	bezoeken ouderen, koken voor ouderen en bij buurtprojecten	1
Werkvoorziening	inpakker washandjes	1
Bemiddeling	webdesign	1
Sport	technische onderhoudswerkzaamheden	1
Welzijn	organiseren activiteiten, baliewerk, administratie, winkelbediende	1
Zorg	gezinsondersteuning	1
Welzijn, Sport	coördinator, beheerder, begeleiding vrijwilligers	1
Welzijn, Religieus	geven taalles, les over de islam, voorlichting over opvoeding	2
<b>Totaal</b>		<b>20</b>

## Aantal uur per week

De verschillen in het aantal uur dat respondenten werken zijn groot. Zeven personen (een derde van het totaal) werken minder dan 10 uur, waarvan zes personen vier of vijf uur per week. Acht personen hebben een vrijwilligerbaan voor 20 of meer uur per week. Eén daarvan heeft zelfs twee vrijwilligersplekken voor in totaal 32,5 uur.

**Tabel 28** Aantal uur vrijwilligerswerk

Uur per week	Aantal respondenten
< 10 uur	7
10-20 uur	4
>= 20 uur	8
onregelmatig	1
<b>Totaal</b>	<b>20</b>

## Periode op werkplek

Een kwart van de respondenten zit al vijf jaar of meer op de werkplek die ze in 2014 hadden. Eén respondent zit er zelfs al 15 jaar. Bijna de helft (n=9) zit er twee jaar of meer.

**Tabel 29**            **Periode op werkplek**

Periode	Aantal respondenten
< 1 jaar	4
1-2 jaar	7
2-5 jaar	4
>=5 jaar	5
<b>Totaal</b>	<b>20</b>

## Volgen van cursussen tijdens het vrijwilligerswerk

Bijna de helft van de respondenten (9 van de in totaal 20) zegt tijdens het vrijwilligerswerk een externe of interne cursus gevolgd te hebben.

Vijf respondenten hebben een externe cursus betaald door de vrijwilligersorganisatie gevolgd. De genoemde cursussen zijn: Bedrijfshulpverlening, Sociale Hygiëne, cultureel sensitief werken, Empowerment training en de Home-Start training. Eén van deze respondenten zegt dat ze van de vrijwilligersorganisatie elk jaar één cursus mag volgen.

Vier respondenten zeggen interne trainingen bij de vrijwilligersorganisatie te volgen; voor een deel zijn dit trainingen die onderdeel van het vrijwilligerswerk zijn (een gecombineerd les- en werktraject) of voorlichtingen die in de ouderkamer van een school worden gegeven. In deze gevallen gaat het bijvoorbeeld om trainingen en voorlichtingen over gezond eten, bewegen en opvoeden.

De overige 11 respondenten hebben tijdens het vrijwilligerswerk geen training of cursus gevolgd en ook geen aanbod gehad van de vrijwilligersorganisatie. Sommigen hebben ook geen behoefte om een cursus te volgen of kunnen dat vanwege de belasting niet aan. Anderen echter zouden best wel willen: *“Was het maar zo dat ik een cursus mocht doen. Ik heb de directeur ooit gevraagd om een cursus ‘omgaan met kinderen’ te mogen doen, maar daar was hij niet zo voor.”*

En een ander zegt: *“Er is mij niet gevraagd of ik een cursus of training wilde doen. Eigenlijk zou ik wel een cursus hygiëne willen doen; dit heb ik toen ook aangegeven, maar ze zouden me bellen.”*

## Bijlage 2 Profiel van vrijwilligersorganisaties

	Type organisatie	Aantal vrijwilligers	Aantal tegenprestatie vrijwilligers	% tegenprestatie vrijwilligers
<b>Organisatie A</b>	school/onderwijs	4	3	75%
<b>Organisatie B</b>	buurtcentrum/welzijn	10	7	70%
<b>Organisatie C</b>	integraal (gezondheid, persoonlijke ontwikkeling, vaardigheden)	50	15	30%
<b>Organisatie D</b>	bemiddeling	3	3	100%
<b>Organisatie E</b>	sport	150	4	3%
<b>Organisatie F</b>	ondersteuning gezinnen	61	14	23%
<b>Organisatie G</b>	buurtcentrum/welzijn	10	5	50%
<b>Organisatie H</b>	bemiddeling burenhulp	20	6	30%
<b>Organisatie I</b>	welzijn/ontwikkeling vrouwen	20	17	85%
<b>Organisatie J</b>	huishoudelijke ondersteuning	n.a.	n.a.	10%
<b>Organisatie K</b>	welzijn/ontwikkeling vrouwen/zorg	50	30	60%

## Bijlage 3 Ervaringen van werkzoekenden met begeleiding

In de interviews met de 20 werkzoekenden hebben we een aantal vragen gesteld over hun ervaringen met de begeleiding die zij ontvangen, door vrijwilligersorganisaties, bemiddelingsorganisatie Wilskracht Werkt en het contact met de gemeente Rotterdam.

### Waardering begeleiding vrijwilligersorganisaties

Het merendeel van de respondenten is tevreden over de begeleiding die zij krijgen van de vrijwilligersorganisatie, ook degenen die niet zoveel begeleiding krijgen.

*“Het klikt goed”, “Ik ben er heel blij mee” en “Bij haar kan ik met alles terecht, met vragen over het werk, maar ook als ik ergens mee zit en even met iemand moet praten” zijn uitspraken van respondenten. En een ander: “Over het contact met mijn begeleider ben ik zeer te spreken. Ik vind het vooral fijn dat zij opbouwend, positief en stimulerend is”.*

In twee gevallen is aan de respondenten niet expliciet gevraagd wat zij van hun begeleiding vonden, omdat de begeleidster bij het gesprek aanwezig was. Twee andere respondenten wilden niet zeggen wat zij van hun begeleiding vonden.

Eén respondent heeft kritiek op de begeleiding tijdens een (cursus)traject: *“De begeleiding was niet goed. Regelmatig kwamen de docenten niet of waren ze ineens ziek. Het ging niet volgens afspraak. Ik vroeg me af of de docenten wel professioneel genoeg waren en bij wie ze in dienst waren of waren het vrijwilligers?”*

### Waardering bemiddeling en begeleiding door Wilskracht Werkt

Respondenten zijn tevreden over de bemiddeling en begeleiding door Wilskracht Werkt.

Een klein gedeelte (n=4) van de respondenten heeft expliciet aangegeven begeleiding te hebben ontvangen van Wilskracht Werkt tijdens het zoeken naar vrijwilligerswerk. Drie hiervan zeggen tevreden te zijn over deze begeleiding (van de vierde is dit onbekend). *“Na ontvangst van de brief van de gemeente, heb ik een aantal keer contact gehad met een mevrouw van Wilskracht Werkt. Over de begeleiding van haar ben ik zeer te spreken. Het klikte gelijk en ik voelde me ontspannen en begrepen. Ze heeft een aantal dingen geopperd als vrijwilligerswerk en ik heb ook een aantal van die dingen uitgetest (taalcoach, conversatieles geven).”*

Een andere respondent zegt: *“Over de begeleiding van Wilskracht Werkt ben ik tevreden. Mijn begeleidster daar heeft mij goed geholpen toen ik vorig jaar aangaf waar ik vrijwilligerswerk wilde doen. Ik had goed contact met haar.”*

Overigens geeft één respondent aan niet goed te weten of zij door Wilskracht Werkt of de gemeente werd begeleid.

## Waardering contact met de gemeente

Drie respondenten zeggen tevreden te zijn met het contact met de gemeente over de Tegenprestatie en drie respondenten zeggen daar minder tevreden over te zijn.

De meeste respondenten geven aan in het verleden een brief van de gemeente over de Tegenprestatie te hebben gehad. Daarnaast zijn de meesten naar een groepsbijeenkomst over de Tegenprestatie geweest en/of hebben zij een individueel gesprek met een activeringscoach gevoerd. Drie respondenten geven expliciet aan dat zij tevreden waren over die eerste contacten met de gemeente over de Tegenprestatie. *“De groepsbijeenkomst in de Kamelia is destijds prima verlopen.”* Een tweede zegt: *“Destijds ben ik goed geholpen door de activeringscoach, daarna is er geen verder contact geweest.”* En een derde: *“Over de contacten met de gemeente Rotterdam (de activeringscoaches) was ik vorig jaar tevreden. Ik vind het jammer dat ik daar nu geen contact meer mee heb.”*

Tegenover deze drie tevreden respondenten staan drie minder tevreden respondenten. *“De begeleiding van de werkconsulenten van de gemeente vond ik niet vriendelijk. Ze konden zich niet verplaatsen in mijn situatie, waren wel streng en er zat teveel dwang achter.”* Een tweede: *Ik ben er boos om geweest dat ik op de groepsbijeenkomst in Kamelia voorjaar 2014 een contract onder mijn neus kreeg om 20 uur vrijwilligerswerk te gaan doen, terwijl dit veel te veel voor me is. Maar uiteindelijk na een keuring in november kreeg ik mijn gelijk.”* En de derde ontevreden respondent voelde zich “erg gedwongen”.

De meeste respondenten zeggen na het eerste contact over de brief over de Tegenprestatie en eventueel een groepsbijeenkomst of individueel gesprek geen verder contact te hebben gehad met de gemeente. Twee respondenten klagen dat ze nog steeds voor groepsbijeenkomsten worden uitgenodigd, terwijl ze al lang vrijwilligerswerk hebben. Het is hen kennelijk niet duidelijk dat de activeringscoaches hen oproepen als een vorm van monitoring, om te weten of ze nog steeds vrijwilligerswerk doen.

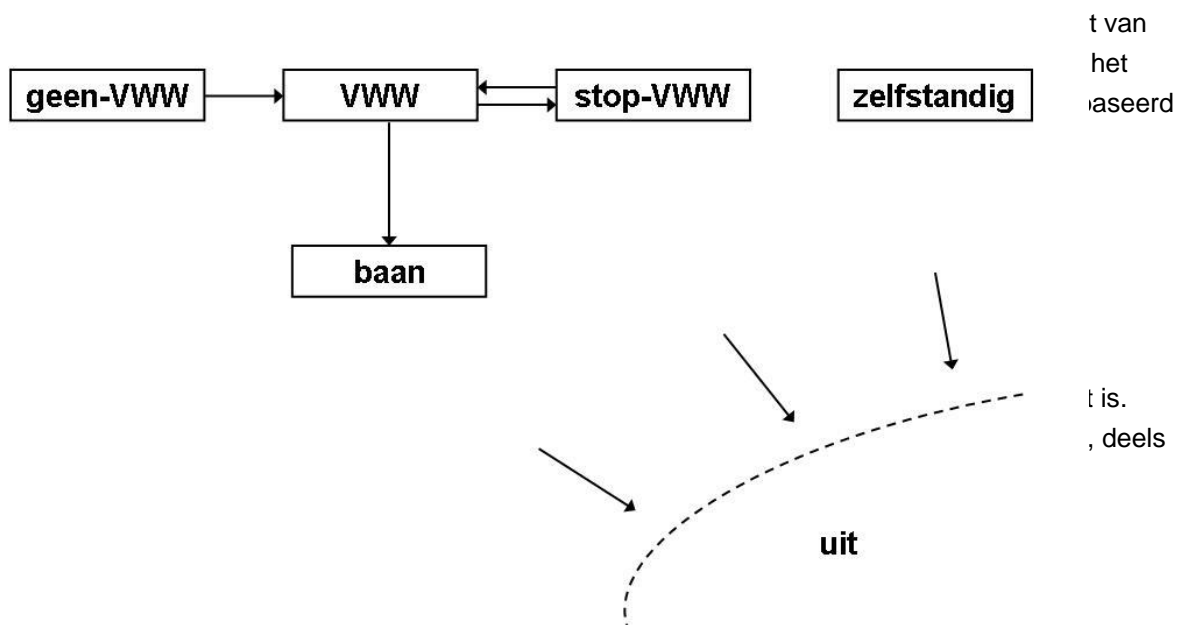
Sommige respondenten hebben wel contact met de klantmanagers van de gemeente voor hun uitkering. Meestal kunnen zij geen goed onderscheid maken tussen een activeringscoach en een klantmanager.

## Bijlage 4 Onderbouwing maatschappelijke kosten-baten analyse

In deze Bijlage geven we een gedetailleerde uitwerking van de resultaten van de maatschappelijke kosten-baten analyse zoals gepresenteerd in Hoofdstuk 6, met alle aannames en stappen.

De uitgevoerde berekeningen betreffen alleen de wijk Bloemhof (dus niet heel Rotterdam) en alleen vrijwilligerswerk als tegenprestatie, dus niet de andere vormen van tegenprestatie zoals mantelzorg, een taaltraject, een beweegcursus.

### Uitgangspunten



- Geen-VWW: werkzoekenden die (nog) geen vrijwilligerswerk doen én geen betaalde arbeid hebben
- VWW: werkzoekenden die vrijwilligerswerk doen
- Stop-VWW: werkzoekenden die (tijdelijk) gestopt zijn met vrijwilligerswerk én geen betaalde arbeid hebben
- Baan: werkzoekenden met betaalde arbeid (uitgestroomd)
- Zelfstandig: werkzoekenden die al vrijwilligerswerk deden voor de invoering van de tegenprestatie of zij die parttime werken
- Uit: werkzoekenden die zijn uitgestroomd, maar niet naar betaalde arbeid (reden uitstroom is bijv. bereiken AOW leeftijd, overlijden, verhuizen).

Samen maken deze groepen het cohort uit, waarmee we rekenen.

## Samenstelling van het cohort

De samenstelling van het cohort is op de volgende manier berekend, zoals Tabel 1 laat zien.

**Tabel 30 Samenstelling van het cohort**

<b>1. Personen met vrijwilligerswerk (1/1/2015)</b>			
Personen in dossieranalyse	605		
Aantal met vrijwilligerswerk in dossieranalyse	162		
Percentage onderschatting van vrijwilligerswerk	10%		
(A) Aantal met vrijwilligerswerk (na correctie)	178		
<b>2. Onderverdeling van vrijwilligers</b>	<b>Interviews (aantal)</b>	<b>Interviews (%)</b>	<b>Aannames</b>
Aantal interviews	20		
Had al vrijwilligerswerk	7	41%	35%
Zelf gevonden, na contact tegenprestatie	5	29%	65%
(B) Bemiddeld via Wilskracht Werkt of gemeente, na contact tegenprestatie	5	29%	
Onbekend	3		
<b>3. Gestopt met vrijwilligerswerk (Stop-VWW)</b>	Aantal	%	
Aantal interviews	20		
Uitgevallen: geen vrijwilligerswerk bij interview (mei/juni 2014)	5	25%	
<b>4. Uitstroom (Uit)</b>			
Jaarlijkse uitstroom, anders dan naar arbeid	5%		
<b>5. Samenstelling cohort</b>	1/1/2015	1/1/2014	
Vrijwilligerswerk vóór tegenprestatie ( $0.35 * 178$ )	62	65,7	82,5
Parttime werk (dossieranalyse)	16	16,8	
Geen-VWW	527	554,3	
<b>Totaal</b>	605	636,8	
<b>6. Rekencohort: hulpinfo voor bepalen overgangskansen</b>			
(A) Totale cohort 1/1/2014		637	
(B) Geen-VWW 1/1/2014		554	
(C) Zelfstandig 1/1/2014		82	
(D) # gestart met extra vrijwilligerswerk in 2014, bij geen uitstroom: $0.65 * 178$		116	

Ad 1.

De dossieranalyse van Bloemhof bevat 625 cases. We sluiten 20 cases uit wegens overlijden, emigratie en ouder dan 65. Dan zijn er 605 cases over. Uit de dossieranalyse blijkt dat 27%, dus 162 personen in 2014 vrijwilligerswerk heeft gedaan. We nemen aan dat dit een onderrapportage van 10% is, omdat niet alle vrijwilligersovereenkomsten tijdig in de dossiers staan. Totaal komen we dan op 178/605 personen die in 2014 op enig moment vrijwilligerswerk hebben gedaan.

Ad 2.

Sommige werkzoekenden deden al vrijwilligerswerk voor de tegenprestatie werd ingevoerd. Volgens de interviews met werkzoekenden gaat het hierbij om 41% van de werkzoekenden die vrijwilligerswerk doen. 29% heeft zelf vrijwilligerswerk gevonden, na contact met de gemeente over de tegenprestatie. Nog eens 29% is bemiddeld naar vrijwilligerswerk door WKW of gemeente. Voor 3 respondenten is het onbekend. Op basis van de interviews met activeringscoaches hebben we deze percentages aangepast. De aanname is dat 35% al vrijwilligerswerk deed en 65% begon met vrijwilligerswerk na contact met Tegenprestatie.

Ad 3.

Uit de interviews blijkt dat 25% van de vrijwilligers die in 2014 vrijwilligerswerk deden, dit niet meer deden in mei/juni 2014, ten tijde van de interviews.

Ad 4.

De jaarlijkse uitstroom anders dan naar betaald werk is 5%. Dit is gebaseerd op analyse van gegevens van het cluster Werk en Inkomen (instroom/uitstroomcijfers voor Bloemhof van 2014).

Ad 5. en 6.

Op basis van deze eerdere stappen kunnen we het cohort voor 2014 vaststellen.

Dan gaan we de samenstelling van het cohort over de tijd simuleren. Simulatieperiode is 1/1/2014 tot/met 31/12/2018, met een simulatietijdstap van een maand. tijd. Tabel 2 geeft de gehanteerde overgangskansen per jaar, zoals de kans dat iemand vrijwilligerswerk gaat doen (van geen-VWW naar VWW), of bijvoorbeeld juist stopt met het vrijwilligerswerk (VWW naar stop-VWW).

De overgangskansen in paars zijn gebaseerd op model fitting, zodat we goed uitkomen op de cijfers die bekend zijn uit de dossieranalyse en de interviews (i.e. 116/605 personen dat na contact met Tegenprestatie op enig moment vrijwilligerswerk heeft gedaan in 2014 en het percentage gestopten ten tijde van de interviews). Bij het fitten is er rekening mee gehouden dat het algemene uitstroombestand van 5% ook geldt voor 2014: de omvang van het startcohort is daarom niet de 605 personen uit de dossier-analyse, maar  $605 / (1 - 0,05) = 636,8$  personen.

De overgangskansen in rood zijn aannames voor de percentages per jaar die van de ene subgroep naar de andere subgroep gaan. Bij uitstroom van vrijwilligerswerk naar betaald werk (VWW naar baan) kan gekozen worden voor een bepaald scenario (blauw).

**Tabel 31 Overgangskansen op jaarbasis**

	2014	2015	2016	2017	2018
Geen-VWW → VWW	22%	19%	5%	5%	5%
VWW → stop-VWW	28%	28%	14%	14%	14%
Stop-VWW → VWW	0%	25%	50%	50%	50%
<b>VWW → baan (resultaat scenario-keuze)</b>		1%	1%	1%	1%
Naar "Uit"	5%	5%	5%	5%	5%

Paars: resultaat van model fitting

Rood: aannames

Blauw: volgt uit scenario's

De verdeling van het begincohort op 1 januari 2014 over de verschillende subgroepen wordt getoond in Tabel 3.

**Tabel 32 Verdeling van het begincohort op 1/1/2014**

geen-VWW	VWW	stop-VWW	baan	zelfstandig	uit	totaal
554,3	0	0	0	82,5	0	636,8

Simulatie van het cohort met deze startsamenstelling en de gehanteerde overgangskansen per jaar tot aan einde 2018 leidt tot de onderstaande jaargemiddeldes voor de omvang van de subgroepen van het cohort (Tabel 4). Kanttekening is dat de groepen Baan en Uit niet meer behoren tot de groep werkzoekenden: de laatste kolom Restant\_cohort geeft aan hoeveel personen van het oorspronkelijke cohort nog werkzoekend zijn.

**Tabel 33 Jaargemiddeldes voor omvang van de subgroepen**

	geen-VWW	VWW	stop-VWW	baan	zelfstandig	uit	totaal	resta
2014	479	56	6	0	80	16	636,8	
2015	362	121	30	1	76	47	636,8	
2016	301	145	40	2	73	77	636,8	
2017	272	153	35	3	69	105	636,8	
2018	245	157	34	5	65	131	636,8	

Vanwege de jaarlijkse uitstroom (Uit) blijft het totale cohort telkens gelijk (636,8). Dat er 157 vrijwilligers actief zijn na 5 jaar lijkt weinig, maar dit komt, omdat het cohort werkzoekenden krimpt. Daarnaast zijn er werkzoekenden die al vrijwilligerswerk deden voor de tegenprestatie en die parttime werken (de groep Zelfstandig).

## Kosten

De kosten vallen uiteen in drie categorieën:

- Kosten van de gemeente
- Kosten van bemiddeling naar vrijwilligerswerk door Wilskracht Werkt
- Kosten van begeleiding door vrijwilligersorganisaties

Voor de kosten van de gemeente en de vrijwilligersorganisaties is steeds gerekend met een jaarlijkse inflatie van 2,5%. Voor de bemiddeling geldt in 2014 en 2015 een vast bedrag per geplaatste werkzoekende per jaar.

Opbrengsten en kosten van de tegenprestatie: de wijk Bloemhof als case

### Kosten van de gemeente

De kosten van de gemeenten om werkzoekenden vrijwilligerswerk te laten doen zijn gebaseerd op de kosten van de formatie voor de Taskforce Tegenprestatie in 2014. Voor 2015 volgen de kosten per fte per jaar voor de activeringscoaches en administratief ondersteuners. Tevens zijn er richtlijnen voor het aantal in te zetten fte per werkzoekende in de fasen Nieuw, Ontwikkeling en Behoud. Uit de formatiekosten volgen ook de overige kosten (Staf & MT, afdracht RSO) per werkzoekende per jaar. Uit de simulatie volgen de jaargemiddeldes voor het aantal werkzoekenden in Bloemhof voor 2014 tot en met 2018. Op basis van deze gegevens kunnen de totale kosten worden bepaald. Dit is door geëxerceerd in de beide onderstaande tabellen (Tabel 5 en 6).

**Tabel 34 Aannames gemeentelijke kosten**

Aannames kosten uitvoering	2015	2015	2015	#werkzoekenden per fte	
	fte begroot (vast+flex)	€ begroot	kosten/fte/jr	Nieuw/Ontw	Behoud
Uitvoering					
AC: Activeringscoach	42,7	3.298.342	77.245	250	500
AO: Administratief ondersteuner	11,8	600.748	50.997	1000	1000
<b>Aannames "overige kosten"</b>	<b>2015</b>				
# werkzoekenden (scope tegenprestatie)	10250				
Staf & MT	500.000				
Afdracht RSO	300.000				
Totale overige kosten	800.000				
"Overige kosten" per werkzoekende (€)	78				

**Tabel 35 Berekening gemeentelijke kosten**

	2014 (N+O)	2015 (N+O)	2016 (B)	2017 (B)	2018 (B)
Gemiddelde omvang cohort	621	589	558	529	501
fte activeringscoach	2,5	2,4	1,1	1,1	1,0
fte administratief medewerker	0,6	0,6	0,6	0,5	0,5
Kosten activeringscoach	187.131	182.046	88.426	85.867	83.360
Kosten administratief medewerker	30.886	30.047	29.190	28.345	27.517
Overige kosten	47.270	45.985	44.673	43.381	42.114
<b>Totale kosten tegenprestatie</b>	<b>265.287</b>	<b>258.079</b>	<b>162.289</b>	<b>157.593</b>	<b>152.991</b>

Een deel van deze totale gemeentelijke kosten voor de tegenprestatie is toe te delen aan vrijwilligerswerk. We gebruiken twee scenario's om te bepalen welk deel van deze kosten toe te delen is aan vrijwilligerswerk:

- 27% (het percentage werkzoekenden dat volgens de dossieranalyse in 2014 daadwerkelijk vrijwilligerswerk heeft gedaan in Bloemhof), en
- 50% (aannemende dat veel werkzoekenden een voortraject zoals een taalcursus voor vrijwilligerswerk volgen).

Bij een aanname van 27% (basisscenario) komen we dan op de volgende gemeentelijke kosten (Tabel 7).

**Tabel 36 Gemeentelijke kosten, op basis van 27% toedeling aan vrijwilligerswerk**

	2014 (N+O)	2015 (N+O)	2016 (B)	2017 (B)	2018 (B)
<b>Totale kosten t.b.v. vrijwilligerswerk (€)</b>	<b>71.628</b>	<b>69.681</b>	<b>43.818</b>	<b>42.550</b>	<b>41.307</b>

### Kosten van bemiddeling

Bemiddelingsorganisatie Wilskracht Werkt bemiddelt werkzoekenden in Bloemhof in 2014 en 2015 naar een tegenprestatie. Zij krijgt van de gemeente 1.092 euro subsidie van de gemeente per geplaatste werkzoekende. Het grootste deel van de plaatsingen heeft plaatsgevonden in 2014, een deel vindt plaats in 2015. De prognose van het aantal plaatsingen per 31 december 2015 is 125 werkzoekenden. Van deze werkzoekenden nemen we aan dat 100% naar vrijwilligerswerk wordt bemiddeld.

In 2016 en 2017 is Dock verantwoordelijk voor de bemiddeling naar een tegenprestatie in het gebied Feijenoord, waaronder Bloemhof valt. Voor de periode 2016-2017 nemen we aan dat de kosten van bemiddeling 10% lager zijn dan in de periode 2014-2015, in verband met bezuinigingen op welzijn.

Dit leidt tot de volgende aannames (Tabel 8) en kosten van bemiddeling (Tabel 9).

**Tabel 37 Aannames bemiddeling**

Subsidie gemeente per geplaatste werkzoekende (€)	1.092
Aantal plaatsingen per 31/12/2014 ("84 in feb 2015")	75
Prognose aantal plaatsingen per 31/12/2015	125
Aantal plaatsingen in 2015, 2016 en 2017 per jaar	50
Kortingspercentage subsidie (2016-2017) per geplaatste werkzoekende t.o.v. 2014	10%
Percentage plaatsingen naar vrijwilligerswerk	100%

**Tabel 38 Kosten bemiddeling**

	2014 (N+O)	2015 (N+O)	2016 (B)	2017 (B)	2018 (B)
<b>Totale kosten t.b.v. vrijwilligerswerk (€)</b>	<b>81.900</b>	<b>54.600</b>	<b>49.140</b>	<b>49.140</b>	<b>0</b>

### Kosten van begeleiding door vrijwilligersorganisaties

Hieronder staan de gemaakte aannames voor de kosten van begeleiding door vrijwilligersorganisaties (Tabel 10). Vrijwilligersorganisaties maken soms ook andere kosten ten behoeve van vrijwilligers zoals reiskostenvergoeding, onkostenvergoeding, VOG, incidentele presentjes. Deze kosten verschillen echter zo sterk tussen organisaties, dat hiermee geen rekening is gehouden. De jaargemiddeldes voor het aantal vrijwilligers via Tegenprestatie volgen uit het simulatiemodel.

De totale kosten voor de begeleiding volgen door de aannames te combineren met de simulatieresultaten, zie Tabel 11. We nemen aan dat de intensiteit van de begeleiding afneemt naarmate werkzoekenden langer vrijwilligerswerk doen (kortingspercentages uren).

**Tabel 39 Aannames begeleiding**

Aantal uur begeleiding /vrijwilliger /week	1,0				
Uurtarief begeleiding (info WKW) (€)	45				
Aantal weken aanwezig per jaar (zie blad Varia)	45,5				
	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Kortingspercentages uren t.o.v. 2014/2015	0%	0%	10%	25%	25%
Uurtarief na inflatie (€)	43,9	45,0	46,1	47,3	48,5
Kosten begeleiding /vrijwilliger /jaar (€)	1997	2047	1888	1613	1653

**Tabel 40 Kosten begeleiding door vrijwilligersorganisaties**

	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Gemiddeld aantal vrijwilligers in periode	55,8	120,7	144,6	153,2	156,9
<b>Totale kosten begeleiding vrijwilligers</b>	<b>111.474</b>	<b>247.130</b>	<b>273.086</b>	<b>247.077</b>	<b>259.379</b>

Veel van de vrijwilligersorganisaties ontvangen een vorm van subsidie van de gemeente. Daardoor nemen we aan dat 50% van de kosten toevallt aan de gemeente en 50% aan de maatschappij, d.w.z. de vrijwilligersorganisaties.

## Baten

### Waarde van vrijwilligerswerk

Volgens de interviews met vrijwilligersorganisaties leidt het vrijwilligerswerk als tegenprestatie tot de beschikbaarheid van meer mankracht en dus meer uren vrijwilligerswerk die verricht kunnen worden. De grootste opbrengst van het vrijwilligerswerk als tegenprestatie blijkt de waarde van het vrijwilligerswerk zelf te zijn.

De volgende aannames zijn gebaseerd op de dossieranalyse en de interviews met vrijwilligersorganisaties en WKW (zie Tabel 12). Het aantal weken vrijwilligerswerk per jaar is gebaseerd op het totale aantal werkdagen (5/7\*365) minus feestdagen en 10,5% vakantiedagen. Het gemiddelde uurtarief van 6,05 euro is gebaseerd op het gegeven uit het dossieronderzoek dat een deel van het vrijwilligerswerk (15%) hogeropgeleid werk betreft (uurtarief 12 euro/ uur) en een groot deel (85%) lageropgeleid werk (uurtarief 5 euro/uur). Dit laatste betreft een algemeen uurtarief voor informeel werk uit de literatuur (Meijs et al., 2011).

Door het onderstaande uurtarief, het aantal uur per week en het aantal weken vrijwilligerswerk per jaar met elkaar te vermenigvuldigen en te corrigeren voor het verzuimpercentage volgt de waarde van het vrijwilligerswerk door één vrijwilliger per jaar. Vermenigvuldiging met de gesimuleerde jaargemiddeldes voor het aantal vrijwilligers via Tegenprestatie geeft de totale waarde van het vrijwilligerswerk per jaar (Tabel 13).

**Tabel 41 Aannames waarde vrijwilligerswerk**

Uurtarief vrijwilliger (€)	6,05
Aantal uur vrijwilligerswerk/week	15
Verzuimpercentage	10%
Aantal weken vrijwilligerswerk per jaar	45,5

**Tabel 42 Waarde van vrijwilligerswerk**

	2014	2015	2016	2017	2018
Gemiddeld aantal vrijwilligers in periode	55,8	120,7	144,6	153,2	156,9
<b>Totale waarde vrijwilligerswerk (€)</b>	202.325	448.541	550.724	597.926	627.697

### Bespaarde uitkeringskosten

Volgens de interviews met werkzoekenden leidt het vrijwilligerswerk tot uitbreiding van sociale netwerken (bij 80% van de vrijwilligers), ontwikkeling van competenties (bij 65% van de vrijwilligers), waaronder taalvaardigheden, en meer zelfvertrouwen (bij 55% van de vrijwilligers).

Uit literatuur is bekend dat vrijwilligerswerk de kans op betaald werk kan vergroten. Een recent grootschalig kwantitatief onderzoek in de VS laat zien dat vrijwilligerswerk samenhangt met een hogere kans van werklozen op uitstroom naar betaald werk, vooral bij lager opgeleiden (Spera et al., 2015). Verondersteld wordt dat de kans op betaald werk toeneemt door uitbreiding van het sociaal kapitaal, sociale contacten en netwerken. De ontwikkeling van sociale contacten leidt tot het leren kennen van nieuwe mensen en het kan toegang geven tot informatie over mogelijkheden voor betaald werk. In een review-artikel verwijst Wanberg (2012) naar diverse onderzoeken die het belang van sociale netwerken om werk te vinden onderbouwen (zie ook Calvó-Armengol & Jackson, 2004).

Uit diverse Europese studies is bekend dat taalvaardigheid samenhangt met de kans op betaald werk en inkomen (Zorlu, 2014; Clark & Drinkwater, 2008; Delander et al., 2005; Hooft et al., 2004). Volgens een Engelse studie is menselijk kapitaal in het algemeen en taalvaardigheid in het bijzonder van invloed op arbeidsmarkttuitkomsten (Clark & Drinkwater, 2008).

Er zijn een aantal onderzoeken bekend waaruit blijkt dat de kans op het vinden van betaald werk samenhangt met de mate van zelfvertrouwen. Zo vonden Verbruggen en Vansteenkiste (2015) dat personen die langer werkloos zijn vaak minder vertrouwen hebben in hun eigen competenties waardoor hun zoeksucceskansen lager liggen. Onderzoek van Kanfer et al. (2001) laat zien dat zelfvertrouwen een positief effect heeft op de duur van werkloosheid.

De algemene literatuur over het verband tussen vrijwilligerswerk en uitstroom naar betaald werk laat echter een gemengd beeld zien: soms bevordert vrijwilligerswerk de uitstroom naar betaald werk, soms zorgt het juist voor een "lock-in" effect, omdat vrijwilligers zich sterk identificeren met het vrijwilligerswerk en zich er teveel thuis voelen (van der Aa, 2014).

Op basis van deze literatuur verwachten we dat op den duur een bescheiden deel van de werkzoekenden die vrijwilligerswerk doen zal uitstromen naar betaald werk, omdat ze uitgebreidere netwerken ontwikkelen, hun competenties vergroten en meer zelfvertrouwen krijgen. Dit leidt tot een (beperkte) besparing op uitkeringskosten.

De totale besparing door uitstroom naar arbeid is hieronder afgeleid door de aangenomen bespaarde uitkering per uitgestroomde werkzoekende te vermenigvuldigen met de jaargemiddeldes voor de cumulatieve aantallen voormalige werkzoekenden die zijn uitgestroomd naar betaalde arbeid (omvang van subgroep “Baan”), zie Tabel 14 en 15.

**Tabel 43 Aannames besparing uitkeringskosten**

Bespaarde uitkeringslast /persoon/jaar (€)	15.882				
	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Uitstroom naar betaald werk	0%	1%	1%	1%	1%

**Tabel 44 Bespaarde uitkeringskosten**

	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Gemiddeld aantal personen met betaalde arbeid in periode	0,0	0,6	1,8	3,2	4,6
<b>Totale besparing (€)</b>	<b>0</b>	<b>8.861</b>	<b>30.020</b>	<b>53.654</b>	<b>78.291</b>

### Besparing gezondheidskosten

Uit de interviews met werkzoekenden leidt het vrijwilligerswerk bij ongeveer 25% tot een betere gezondheid. Bij ongeveer de helft van de werkzoekenden helpt het vrijwilligerswerk de werkzoekenden om in beweging te komen, uit een sociaal isolement en om een meer gestructureerde dagbesteding te ontwikkelen.

Uit diverse onderzoeken is bekend dat sociaal isolement en eenzaamheid een impact hebben op psychologische gezondheid en welbevinden en op fysieke gezondheid (ElHammoud, 2015). Gevoelens van eenzaamheid zorgen voor een verhoogde kans op ziekten (Hawkley & Cacioppo, 2010). Daarnaast blijkt uit onderzoek van Van Tilburg (2011) dat mensen die zich eenzaam voelen gemiddeld eerder overlijden. Eenzaamheid kan leiden tot een lagere mate van kwaliteit van leven en is in verband gebracht met psychische en somatische gezondheidsproblemen, zoals depressiviteit, angst, slaapproblemen en hart-en vaatklachten (Van Tilburg, 2011). Mensen die eenzaam zijn bezoeken vaker een arts (ElHammoud, 2015).

Uit ons dossieronderzoek blijkt dat 33% van de werkzoekenden in Bloemhof last heeft van psychische problemen.

Uit het literatuuronderzoek van OBI naar vrijwilligerswerk bleek dat sommige onderzoeken een samenhang vonden tussen sociale netwerken en gezondheid. Sociale netwerken kunnen steun geven in de omgang met stress en het risico op ziekte verminderen (van der Aa, et al., 2014).

Een bekend model voor de gevolgen van werkloosheid is het "latent deprivation model" van Jahoda (1982). Jahoda stelt dat betaald werk manifeste en latente voordelen heeft: "Employment provides both manifest (e.g. income) and latent (e.g. time structure, social contact, sharing of common goals, status, and activity) benefits." Als mensen werkloos zijn, hebben ze geen toegang tot deze voordelen van werk en ervaren daardoor een minder goede psychologische gezondheid. Aspecten als een betere structuur in de dag, meer sociale contacten en meer status zijn ook uit de interviews met werkzoekenden naar voren gekomen. Het lijkt erop dat vrijwilligerswerk een deel van de latente voordelen van betaald werk biedt. Dit maakt het aannemelijk dat de psychologische gezondheid van werkzoekenden die vrijwilligerswerk doen verbetert.

We verwachten dat een deel van de werkzoekenden minder naar de huisarts zal gaan en minder gebruik zal maken van de Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ) (Tabel 16).

De totale besparing aan gezondheidskosten is hieronder bepaald door de som van de kosten van de vermeden huisartsconsulten per vrijwilliger ( $45\% \times 3 \times 30$ ) en de som van de vermeden uren GGZ-zorg per vrijwilliger ( $5\% \times 10 \times 80$ ) bij elkaar op te tellen en te vermenigvuldigen met de gesimuleerde jaargemiddeldes voor het aantal personen dat via Tegenprestatie vrijwilligerswerk doet (Tabel 17).

**Tabel 45 Aannames bespaarde gezondheidskosten**

Kosten per huisartsconsult (€)	30
Aantal keer minder huisartsconsult per persoon	3
Kosten GGZ per uur (€)	80
Aantal uur minder GGZ per persoon	10
<b>Gekozen scenario</b>	
% vrijwilligers dat huisarts 3x minder/jaar bezoekt	45%
% vrijwilligers dat 10 uur minder GGZ gebruikt	5%

**Tabel 46 Bespaarde gezondheidskosten**

	2014	2015	2016	2017	2018
Gemiddeld aantal vrijwilligers in periode	55,8	120,7	144,6	153,2	156,9
<b>Totale besparing (€)</b>	<b>4.384</b>	<b>9.719</b>	<b>11.933</b>	<b>12.955</b>	<b>13.600</b>

### Extra gezondheidskosten

Daarnaast zijn er negatieve gezondheidseffecten (dus extra gezondheidskosten) te verwachten bij een deel van de werkzoekenden, zoals toegenomen stress en gezondheidsproblemen vanwege de tegenprestatie. 10% van de geïnterviewde werkzoekenden hebben dit genoemd. Dit hebben we als negatieve baat meegenomen in de analyse (Tabel 18). De totale extra gezondheidskosten hieronder zijn op de zelfde manier bepaald als de totale besparing in de vorige paragraaf (Tabel 19).

**Tabel 47 Aannames extra gezondheidskosten**

Kosten per huisartsconsult (€)	30
Aantal keer meer huisartsconsult per persoon	3
Kosten GGZ per uur (€)	80
Aantal uur meer GGZ per persoon	10
<b>Gekozen scenario</b>	
% vrijwilligers dat huisarts 3x meer/jaar bezoekt	10%
% vrijwilligers dat 10 uur meer GGZ gebruikt	1%

**Tabel 48 Extra gezondheidskosten**

	2014	2015	2016	2017	2018
Gemiddeld aantal vrijwilligers in periode	55,8	120,7	144,6	153,2	156,9
<b>Totale extra gezondheidskosten (€)</b>	<b>-926</b>	<b>-2.052</b>	<b>-2.520</b>	<b>-2.736</b>	<b>-2.872</b>

### Maatschappelijke rendement

Het uiteindelijke maatschappelijke rendement per kalenderjaar volgt nu door voor ieder jaar de totale kosten en de totale baten te bepalen en met elkaar te vergelijken. Het baten-kosten saldo volgt als de totale baten minus de totale kosten, en de baten/kosten ratio als de totale baten gedeeld door de totale kosten.

Voor het eindoverzicht worden de verschillende kostenposten en batenposten voor de verschillende kalenderjaren 2014 tot en met 2018 bij elkaar opgeteld, met inachtneming van een discontovoet van 2,5% per jaar en een inflatie van 2.5%. Het totale baten-kosten saldo en de totale baten/kosten ratio worden vervolgens op dezelfde manier bepaald als bij de afzonderlijke kalenderjaren. Tabel 20 geeft dit eindoverzicht voor het basisscenario.

**Tabel 49** Indicatief maatschappelijk rendement van vrijwilligerswerk als tegenprestatie in Bloemhof

	Totaal 2014-2018 met discontering naar 2014		
	Gemeente	Maatschappij	Totaal
<b>Kosten</b>			
Task Force gemeente	258.250	0	258.250
Bemiddelingskosten	227.572	0	227.572
Kosten begeleiding vrijwilligers	538.462	538.462	1.076.924
<b>Totaal</b>	<b>1.024.284</b>	<b>538.462</b>	<b>1.562.746</b>
<b>Baten</b>			
Waarde vrijwilligerswerk	0	2.288.010	2.288.010
Bespaarde uitkeringskosten	157.969	0	157.969
Besparing gezondheidskosten	0	49.575	49.575
Extra gezondheidskosten (negatieve baten)	0	-10.469	-10.469
<b>Totaal</b>	<b>157.969</b>	<b>2.327.115</b>	<b>2.485.084</b>
<b>Saldo (=baten-kosten)</b>	<b>-866.315</b>	<b>1.788.653</b>	<b>922.338</b>
<b>Ratio (baten/kosten)</b>			<b>1,6</b>

Inflatie: 2,5%, discontovoet: 2,5