



Verloop van vrijwilligers bij de zelfmoordlijn. Welke motieven schuilen achter het beëindigen van hun engagement?

Eindwerk in de Agogische wetenschappen
Daphne Chuffart
Promotor: Prof. dr. Dominique Verté
Organisatie: Centrum Preventie Zelfmoord

Academiejaar 2005-2006

I. SAMENVATTING

Het Centrum ter Preventie van Zelfmoord (CPZ) is een non-profitorganisatie die zijn vrijwilligers voornamelijk inzet om aan zelfmoordpreventie te doen via het beantwoorden van crisisoproepen (de zelfmoordlijn). In dit onderzoek wordt aan de hand van een kwalitatieve bevraging nagegaan wat de motieven van ex-vrijwilligers waren om te stoppen, en of deze motieven verband hield met een negatieve beleving van (delen van) beleidsaspecten. De bevraging van de beleidsaspecten is gebaseerd op een onderzoek van Van Win en Sels (2005) naar de beleidsaanpak van het CPZ. Verder werden de vragen zo opgesteld dat ze geïnterpreteerd kunnen worden aan de hand van de Verwachtingstheorie van Vroom (1970) en de 'Theory of Planned Behavior' van Ajzen en Fishbein (1980).

Voor ex-vrijwilligers die stopten om uitsluitend praktische redenen (veranderingen in werksituatie,...) tonen de resultaten geen verband tussen hun stopmotieven en hun beleving van het beleid. Voor ex-vrijwilligers die stopten om andere dan uitsluitend praktische redenen, blijkt vooral een negatievere beleving van het aspect "taken" doorslaggevend te zijn geweest.

Dit onderzoek komt tot volgende hypothese: Vrijwilligers bij het CPZ haken af omwille van de discrepantie die zij ervaren tussen de task-specific self-efficacy² bij aanvang van het engagement en die na verloop van tijd. Vrijwilligers bij het CPZ halen hun voldoening en beloning voornamelijk uit de taken (het beantwoorden) zelf. Wat verder bij het engagement komt kijken is niet van primordiaal belang. Pas wanneer het positieve beeld dat zij hadden van hun eigen (aan)kunnen van het beantwoorden negatief evolueert, daalt hun verwachting er de verhoopte voldoening/ beloning uit te halen, en overwegen zij om af te haken. De staf kan de inzichten uit deze werkhypothese gebruiken om in de toekomst gericht in te spelen op het zelfbeeld van zijn vrijwilligers, om zo het verloop te beperken.

² Bandura stelt dat 'task-specific self-efficacy' het beeld is dat een persoon heeft m.b.t hoe succesvol hij een bepaalde taak kan uitvoeren (Pajares & Schunk, 2001).

II INHOUDSTAFEL

Dankwoord

I SAMENVATTING

II INHOUDSTAFEL

III PROBLEEMSTELLING

A. THEORETISCH GEDEELTE.....	1
1. <i>Vrijwilligerswerk</i>	1
1.1 Situering vrijwilligerswerk.....	1
1.2 Definitie vrijwilligerswerk.....	1
1.3 Veranderingen in de samenleving.....	2
1.4 Invloed van deze veranderingen op het vrijwilligerswerk.....	2
1.4.1 Inleiding.....	2
1.4.2 Het zesvoudige kader van Hustinx en Lammertyn.....	3
2. <i>Motivatie</i>	5
2.1 Definitie motivatie.....	5
2.2 Motivatietheorieën.....	5
2.2.1 The Theory of Planned Behavior.....	6
2.2.2 De Verwachtingstheorie van Vroom.....	6
2.2.3 Task-specific self-efficacy.....	7
2.3 Motieven voor vrijwilligerswerk.....	7
3. <i>Het vrijwilligersbeleid van het CPZ</i>	8
3.1 Algemene visie op vrijwilligers in de organisatie.....	8
3.2 De vrijwilligerstaken.....	9
3.3 Trend in het vrijwilligersbeleid.....	10
3.4 De uitvoerende taken.....	10
3.5 Motieven.....	12
B. PRAKTIJKGEDEELTE.....	13
1. <i>Methode</i>	13
1.1 Onderzoeksprobleem en voorlopige probleemstelling.....	13
1.2 Verzamelen van informatie.....	13
1.3 De onderzoekseenheden.....	14
1.4 Dataverzamelmethode.....	14
1.5 Registratie van de gegevens.....	15
1.6 Analyse van de gegevens.....	15
1.7 Definitieve probleemstelling en rapportage.....	16

2. Resultaten.....	17
2.1 Beschrijving van de resultaten m.b.t aspecten van het vrijwilligersbeleid.....	17
2.1.1 Algemene visie op vrijwilligers in de organisatie.....	17
2.1.2 De vrijwilligerstaken.....	17
2.1.3 Trends in het vrijwilligersbeleid.....	18
2.1.4 De uitvoerende taken.....	19
2.1.5 Motieven van vrijwilligers.....	22
2.1.5.1 Om het engagement op te nemen.....	22
2.1.5.2 Om het engagement te stoppen.....	23
2.1.6 Theorieën.....	24
2.1.6.1 De Verwachtingstheorie van Vroom.....	24
2.1.6.2 De Theory of Planned Behavior.....	24
2.2 Interpretatie en discussie van de resultaten m.b.t aspecten van het vrijwilligersbeleid	25
2.2.1 Algemene visie op vrijwilligers in de organisatie.....	25
2.2.2 De vrijwilligerstaken.....	25
2.2.3 Trends in het vrijwilligersbeleid.....	26
2.2.4 De uitvoerende taken.....	27
2.2.5 Motieven van vrijwilligers.....	29
2.2.5.1 Om het engagement op te nemen.....	29
2.2.5.2 Om het engagement te stoppen.....	30
2.2.6 Theorieën.....	30
2.2.7 Ex- vrijwilligers en huidige vrijwilligers.....	32
2.2.8 Verschillen tussen de beleving van de periode voor 2002 en erna.....	32

C. CONCLUSIE.....34

IV BIBLIOGRAFIE

V BIJLAGEN

BIJLAGE 1: MOTIEVEN; MOTIEVEN OM HET ENGAGEMENT AAN TE VATTEN

BIJLAGE 2: MOTIEVEN; MOTIEVEN OM HET ENGAGEMENT STOP TE ZETTEN

BIJLAGE 3: VERWACHTINGSASPECT EN PERCEIVED BEHAVIORAL CONTROL (+ bijlagesupplementen)

BIJLAGE 4: DE FACTOREN VAN DE MOTIVATIETHEORIEËN; Bij aanvang en na verloop van tijd

BIJLAGE 5: VRAGENLIJST

BIJLAGE 6: INSPRAAK

BIJLAGE 7: TAKEN (aard)

BIJLAGE 8: DE NIEUWE VRIJWILLIGER hoe lang dacht u te blijven? (ex-vrijwilligers)

BIJLAGE 8B: DE NIEUWE VRIJWILLIGER hoe lang dacht u te blijven? (huidige vrijwilligers)

BIJLAGE 9: MOGELIJKE STOPREDENEN + NEGATIEVE PUNTEN (huidige vrijwilligers)

BIJLAGE 10: WERVING KANALEN

BIJLAGE 10B: WERVING (KANALEN EN) IMAGO (ex-vrijwilligers)

BIJLAGE 10C: WERVING (KANALEN EN) IMAGO (huidige vrijwilligers)

BIJLAGE 11: SELECTIE

BIJLAGE 12: OPLEIDING

BIJLAGE 13: INTRODUCTIE

BIJLAGE 14: ONTPLOOIING

BIJLAGE 15: BEGELEIDING

BIJLAGE 15B: BEGELEIDING EXIT-GESPREK

BIJLAGE 16: MOTIVEREN (Wat had u verwacht?)

BIJLAGE 16B: MOTIVEREN (Wat deed CPZ?)

BIJLAGE 17: SUBJECTIEVE NORM (Theory of Planned Behavior)

III PROBLEEMSTELLING

Dit onderzoek gebeurde op aanvraag van het Centrum ter Preventie van Zelfmoord (CPZ), dat eind 1978 werd opgericht. Het centrum is een vrijwilligersorganisatie die aan zelfmoordpreventie doet via het beantwoorden van crisisoproepen (de zelfmoordlijn), het informeren en sensibiliseren van de bevolking, het geven van vormingen en onderzoek naar suïcidaal gedrag en de preventie ervan. Vrijwilligers bij het CPZ staan voornamelijk in voor het beantwoorden van de crisisoproepen. Zij worden dan ook 'beantwoorders' genoemd, en de mensen die opbellen 'oproepers'.

Het afgelopen decennium was erg woelig voor het CPZ. In 1997 zette de Brusselse overheid de subsidiëring stop. Eind 2001 viel het CPZ zonder betaald personeel. Vrijwilligers sloegen erin het centrum levend te houden tot een Ministerieel Besluit in juli 2002 een loonsubsidie van de Vlaamse Gemeenschap mogelijk maakte en opnieuw een voltijdse directie kon worden aangenomen (De Bruyn, 2005).

De nieuwe directie en de twee andere stafleden proberen vandaag hun vrijwilligersbeleid steeds adequater uit te bouwen. Het CPZ wil gepast reageren op evoluties in vrijwilligersgedrag (en de non-profitsector in het algemeen) en omgaan met uitdagingen als het stijgende aantal oproepen. Zeker gezien de vooralsnog beperktheid van de middelen, is een adequaat vrijwilligersbeleid onontbeerlijk, wil het centrum tot maximalisatie van hun middelen komen (Sargeant, 1999).

Op een populatie van ongeveer vijftig vrijwilligers, haken er jaarlijks ongeveer zeven af (Willems, L., stafmedewerker vrijwilligersbeleid, persoonlijke mededeling, november 2005). De stafleden vermoeden dat voor dit afhaken soms rationaliserende en sociaal wenselijk geachte motieven aangegeven worden (bv. Geen tijd meer,...). Het is mogelijk dat er andere motieven gespeeld hebben, die bewust niet vermeld werden, of waarvan men zich zelf niet bewust was, of die men niet onder woorden kon brengen. Indien de uittredende vrijwilligers problemen hadden met aspecten van de werking of het vrijwilligersbeleid, wil het CPZ weten wat deze problemen waren, zodat eraan gewerkt kan worden. Volgende vragen wil het CPZ graag beantwoord zien: "Waarom hebben de ex-vrijwilligers het engagement opgegeven?", "Was er een verband tussen hun afhaken en een eventuele negatieve beleving van beleidsaspecten?", "Hoe is de beleving van beleidsaspecten geëvolueerd sinds 2002?", "Waarom haakt de ene vrijwilliger af en blijft een andere, hoewel onder dezelfde omstandigheden begonnen?".

A. THEORETISCH GEDEELTE

1. Vrijwilligerswerk

1.1 Situering vrijwilligerswerk

Vrijwilligerswerk wordt vaak onafhankelijk gezien van de bredere sociale en culturele context. Toch is het veel meer dan gewoon een tijdsinvestering voor een bepaald doel. Het is een cultureel en economisch fenomeen. Hoe het vrijwilligerswerk door een bepaalde samenleving wordt georganiseerd, vertelt veel over hoe deze samenleving zélf wordt georganiseerd, hoe sociale verantwoordelijkheden worden toebedeeld en hoeveel engagement en participatie van de burgers verwacht wordt (Anheier en Salamon, 1999). Dat het vrijwilligerswerk mee evolueert met de sociale, politieke en culturele context van een maatschappij (Anheier en Salamon, 1999) komt omdat het zich situeert in het maatschappelijk middenveld of de civil society.

"Het maatschappelijk middenveld bestaat uit organisaties die geen onderdeel van de overheid uitmaken, zonder winstoogmerk opereren en daarnaast niet op familiale of primaire banden berusten" (Lelieveldt, 1999).

Onder maatschappelijk middenveld wordt dus *"het geheel van vrijwillige organisaties, die op één of andere manier een band leggen tussen de individuele burger, de staat en de markt"* verstaan (Vermeulen, 1999).

1.2 Definitie vrijwilligerswerk

Er zijn vele definiëringen van vrijwilligerswerk terug te vinden in de literatuur, waarin wisselend de nadruk gelegd wordt op bepaalde kenmerken ervan. In dit eindwerk zal de werkdefinitie van Vananderooye (2001) gehanteerd worden, omdat deze de cruciale en steeds terugkerende elementen uit andere definities samen zet.

"Vrijwilligerswerk betreft

- 1. activiteiten*
- 2. die in enig georganiseerd verband*
- 3. onverplicht en onbezoldigd worden verricht*
- 4. ten behoeve van anderen of van de samenleving,*
- 5. met wie hoogstens een asymmetrische wederkerigheidsrelatie bestaat".*

Het hanteren van deze definitie brengt mee dat mantelzorg, of activiteiten als bloedgeven en het doneren van een financiële bijdrage niet onder vrijwilligerswerk vallen. Deze activiteiten worden immers al dan niet licht vergoed en gebeuren niet in georganiseerd verband. Deze activiteiten worden eerder vrijwillige inzet genoemd dan vrijwilligerswerk (Plas & Tijskens, 2004).

1.3 Veranderingen in de samenleving

Vooraleer over te gaan tot concrete evoluties in het vrijwilligerswerk werpen we hier eerst een blik op de bredere sociale, politieke en culturele veranderingen in de samenleving. Zoals hierboven reeds gesteld, evolueert het vrijwilligerswerk immers mee met die veranderingen (Anheier en Salamon, 1999). Laat ons een blik werpen op twee bekende sociale moderniseringstheorieën. De eerste is die van de klassieke modernisering, waarbij de komst van de industriële maatschappij een modernisering van de feodale meebracht. Nu bevinden we ons volop in een moderniseringsproces van deze industriële maatschappij zélf. Beck (1994) noemt dit verschijnsel dan ook de tweede of reflexieve modernisering. Hij maakt hierbij een onderscheid tussen structurele reflexiviteit en zelfreflexiviteit. Structurele reflexiviteit doelt op de zichzelf ondermijnende effecten van de industriële maatschappij. De zelfreflexiviteit slaat op de wijze waarop het individu de veranderende omstandigheden reflecteert. Het levensverhaal wordt niet meer uitsluitend bepaald door institutionele en collectieve factoren. Het individu wordt 'self-monitoring'. De overgang van de traditionele, klassieke maatschappij wordt daarom ook gezien als een overgang van een collectivistische naar een individualistische maatschappij (Beck & Beck-Gernsheim, 2002; Eckstein 2001; Rommel et al 1997).

1.4 Invloed van deze veranderingen op het vrijwilligerswerk

1.4.1 Inleiding

Veranderingen in de samenleving, ongeacht of ze van sociale, politieke of culturele aard zijn, hebben effect op aanpak en uitzicht van de menselijke levensloop en dus ook op vrijwilligerswerk (Wuthnow, 1991).

Hustinx en Lammertyn (2003) erkennen en benadrukken dat men om een beeld te krijgen van de effecten van de modernisering op het vrijwilligerswerk, te rade kan gaan bij (veranderingen in) de levensloop van de vrijwilligers. Zij merken wel op dat in de literatuur de overgang van de 'oude' naar de 'nieuwe'vrijwilliger eerder ideaaltypisch wordt geschetst, met ideaaltypische biografieën die bij de twee moderniseringstheorieën horen. Het duo vindt deze schetswijze te kortzichtig, gezien het gebrek aan wetenschappelijk onderzoek omtrent deze materie, gebrek aan longitudinale data en omwille van de multidimensionele, multiforme aard van het vrijwilligerswerk. Zij doen zelf een poging om een profiel van de oude en de nieuwe vrijwilliger te schetsen, de bovengenoemde bedenkingen in acht genomen. Hiertoe ontwierpen zij een kader dat recht doet aan de aard van hedendaags vrijwilligerswerk dat meerdere dimensies, vormen en niveaus heeft. Hun kader bestaat uit een zesvoudige classificatie: het biografische referentiekader, de motivationele structuur, het verloop en de intensiteit van het engagement, het organisatorische milieu, de keuze van activiteit, en de relatie met betaald werk. Elk van de zes dimensies moet gezien worden als een continuüm, waarbij zich aan de ene uiterste zijde de traditionele, oude of collectieve vrijwilliger(stijl) situeert, en aan het andere uiterste de nieuwe, moderne of reflexieve. Hustinx en Lammertyn willen aantonen dat het, bij gebrek aan longitudinale data, onmogelijk is om een accurate vergelijking te maken tussen de traditionele vrijwilliger en de moderne (Jakob, 1993). De verschillen tussen de twee types vrijwilligers zijn niet uitsluitend tijdsspecifiek. Zo werd vrijwilligerswerk bij het begin

van de twintigste eeuw door vrouwen gebruikt omwille van individualistische doeleinden als zelfontplooiing, en gebruiken sommigen het vrijwilligerswerk omdat ze een traditionele levensstijl in stand willen houden. Volgens Heelas (1996) gebeurt dit laatste dan wel vanuit de mogelijkheid tot reflexief handelen die het individualisme met zich meebrengt. Mensen zouden dus kunnen kiezen volgens welke stijl ze willen leven. Elchardus (Elchardus & Glorieux, 2002) is het hier echter niet mee eens. Hij stelt dat het individualisme enkel de illusie van keuzevrijheid meebrengt. Onze keuzes worden immers nog steeds beïnvloed door externe factoren, zoals media en onderwijs. In wat volgt geven we een beknopte beschrijving van het zesvoudige kader van Hustinx en Lammertyn (2003). Wij achten dit kader interessant voor ons onderzoek, omdat kennis van wijzigingen in de omgang van individuen met vrijwilligerswerk ons kan helpen de motieven van de vrijwilligers in het onderzoek in een breder kader te plaatsen.

1.4.2 Het zesvoudige kader van Hustinx en Lammertyn

1. Biografisch referentiekader

Bij de collectieve vrijwilliger verkrijgt de individuele levensloop uitsluitend betekenis en richting door een alomvattende gemeenschapsparticipatie. Persoonlijke aspiraties zijn automatisch ondergeschikt aan de collectief bepaalde doelen (Jakob, 1993; Wuthnow, 1998).

Bij het reflexieve vrijwilligerstype is dit omgekeerd. De eigen aspiraties bepalen hoe, wanneer, voor wat,... men zich engageert. Zo moet er een functionele match zijn tussen de behoeften en interesses die zich op een bepaald moment in de levensloop stellen en het geboden vrijwilligerswerk (Clary et al, 1998).

2. Motivationale structuur

Bij collectief vrijwilligersschap is de voornaamste motivatie een verantwoordelijkheidsgevoel naar de gemeenschap waarin men leeft. Individuele motieven zijn ondergeschikt (Jakob, 1993). Toch handelt dit type vrijwilliger geenszins volledig vanuit altruïstische motieven (Beck, 1994). Het verantwoordelijkheidsgevoel dat men ervaart, en waar men naar handelt, zorgt voor een duidelijk gedefinieerde plaats in de gemeenschap en een stabiele levensloop (Jakob, 1993). Je weet wie je bent, en de rest weet dat ook.

In de reflexieve stijl gebruikt het individu het vrijwilligerswerk om enerzijds om te gaan met biografische onzekerheden, anderzijds om persoonlijke doelen te bereiken en zichzelf te verwezenlijken (Hustinx, 2001). Wie je bent, dat moet je zelf uitzoeken, maar vrijwilligerswerk kan je helpen bij je zoektocht. Solidariteit en zelfontplooiing sluiten elkaar niet uit (Hambach, 2001).

3. Verloop en de intensiteit van het engagement

Bij de collectieve stijl hebben mensen de identiteit zoals die binnen de groep voor hen vastligt en ze stellen gedrag in overeenstemming met die identiteit. Dat maakt hen tot vrijwilligers met een voorspelbare levensloop, die zich levenslang en onvoorwaardelijk kunnen engageren (Jakob, 1993).

In het reflexieve milieu zorgt de onvoorspelbaarheid van de eigen biografie, en de verantwoordelijkheid die men heeft voor het zelf (succesvol!) samenstellen ervan voor onregelmatige, incidentele engagementen. De voorkeur wordt gegeven aan opeenvolgende periodes van vrijwilligerswerk, begrensd in tijd en ruimte (Wuthnow, 1998).

4. Organisatorisch milieu

In de collectieve stijl is er een duidelijke, hiërarchisch bepaalde werkverdeling, waarbij democratisch verkozen leiders de organisatie sturen in naam van de hele vereniging (Gundelach, 1984). Verder zijn er afzonderlijke organisaties voor afzonderlijke levensgebieden, met duidelijke grenzen tussen sociale klassen en tussen religieuze en ideologische groepen. Het lidmaatschap is het allerbelangrijkste, deze vrijwilligers associëren zich fel met de waarden en doelen van de organisatie in zijn geheel, eerder dan uitsluitend met de taak die ze uitvoeren. De diensten worden eerder bewezen vanuit verantwoordelijkheid naar andere leden, en niet zozeer vanuit diepe betrokkenheid tot het doel (Wuthnow, 1998).

In de reflexieve stijl komen er steeds meer niet-democratisch gestructureerde, professionele en op waarden gebaseerde organisaties. De medewerkers vervullen een gespecialiseerde rol, waarbij goede dienstverlening aan de cliënt belangrijker is dan persoonlijke contacten met collega-vrijwilligers (Wuthnow, 1998). Lidmaatschap is niet meer het allerbelangrijkst. De vrijwilliger komt los te staan van de organisatie. Vandaar dat organisaties meer rekening gaan houden met wat de vrijwilliger wil en verwacht. Ook komen er vrijwilligers "agentschappen" die op zoek gaan naar een match tussen de eisen van de vrijwilliger en wat de organisatie te bieden heeft. Dit noemen Meijs en Hoogstad (2001) programmamanagement. De organisatie wordt een mediator tussen de vrijwilliger en een bepaald project.

5. Keuze van activiteit

De keuze voor een bepaald soort vrijwilligerswerk ligt voor de collectieve vrijwilliger vast in zijn vanzelfsprekende affiniteit met gedeelde idealen en collectieve identiteiten. Zo werken inclusie (wij zijn allen kinderen van god) en exclusie (zij heeft minder geld) identiteitsvormend. Wat je doet wordt dus niet individueel bepaald, maar wel door de plaats die je in de gemeenschap door sociale structuur toebedeeld krijgt (Eckstein, 1998). Verder voert de collectieve vrijwilliger verschillende activiteiten uit, gericht op de ganse gemeenschap.

De reflexieve vrijwilliger laat zijn keuze niet bepalen door voorgekauwde collectieve identificatiewijzen. Hij engageert zich voor mensen en doelen waarmee hij op een bepaald moment in zijn levensloop solidariteit voelt. Deze interesse wordt hen niet van buitenaf opgelegd, maar resulteert uit de eigen levenservaringen (Giddens, 1991). Verandert die levenservaring, en herkent men aspecten uit het eigen levensverhaal elders, dan is de kans groot dat de vrijwilliger zijn oude activiteit zal inruilen voor een nieuwe.

6. Relatie met betaald werk.

In de industriële periode, stelt Beck (2001), stond de betaalde arbeid centraal. De collectieve vrijwilligers hadden een wat "marginale" positie ten opzichte van betaald werk, in die zin dat zij professioneel geplande en geleverde diensten aanvulden (Anheier en Salamon, 1999, p. 43).

Bij de reflexieve vrijwilliger vervagen de grenzen tussen betaald werk en vrijwilligerswerk. Er is een eerder ambigue relatie met de professionele werknemer. Lidmaatschap en 'van goede wil zijn' zijn niet meer voldoende, deze vrijwilliger moet aan serieuze eisen tegemoet komen, en moet zichzelf specifieke expertise eigen maken (Wuthnow, 1998). Betaald werk, vrijwilligerswerk en eigen initiatief werden complementaire activiteiten. Zo kan een tijdelijk werkloze zijn expertise gebruiken in een vrijwilligerssetting. Vrijwilligerswerk is een waardevolle vervanging van betaald werk (Beck, 2001).

2. Motivatie

Onder deze titel citeren we een definitie van motivatie en schetsen we kort een aantal motivatietheorieën, die werden gebruikt bij het opstellen van de vragenlijst voor de interviews en later bij de interpretatie van de resultaten. Gezien een eindwerk slechts beperkte ruimte biedt voor theoretische uiteenzettingen, verwijzen wij voor uitgebreidere uiteenzettingen van de theorieën naar de bronverwijzingen.

2.1 Definitie motivatie

"Drie dingen moet je onthouden... Het eerste is motivatie. Het tweede is motivatie. Het derde is motivatie." Dat zeiden Maehr and Meyer (1997, p. 372) over educatie. Die uitspraak kan ook gedaan worden voor vrijwilligerswerk stelt Yeung (2004). Motivatie is de hoeksteen van vrijwilligerswerk.

Volgens het Van Dale woordenboek (1999) betekent motief '*bewegreden, drijfveer*'. Motivatie is dan: '*het geheel van factoren waardoor het gedrag gericht wordt*'.

Onder motivatie verstaan wij '*het totaal van dynamische oorzaken voor het ontstaan, de intensiteit en volharding van doelgericht gedrag in arbeidssituaties*' (Kluytmans, 2001).

2.2 Motivatietheorieën

Onder de motivatietheorieën kan een onderscheid gemaakt worden tussen inhoudstheorieën en procestheorieën (Wikipedia, 2005). De behoeftenpiramide van Maslow is een voorbeeld van een inhoudstheorie die motivatie gaat verklaren in termen van behoeftebevrediging (Casteleyn, 2002). Indien aan een werknemer zijn basisbehoeften tegemoet gekomen wordt, zal dit resulteren in gemotiveerd werkgedrag. Een kritiek op deze theorie is dat zij andere beïnvloedende factoren negeert (Elliot & Williams III, 1995).

De procestheorieën verklaren motivatie vanuit de wisselwerking tussen persoonlijke en situationele factoren (Halepota, 2005). Daarom kozen wij voor de interpretatie van onze resultaten voor procestheorieën, nl. de 'Theory of Planned Behavior' van Ajzen en Fishbein (1980) en de Verwachtingstheorie van Vroom (1970).

2.2.1 The Theory of Planned Behavior

Menige studie heeft uitgewezen dat deze theorie kan helpen om menselijk gedrag te voorspellen (Cheng, Lam & Hsu, 2005). Het al dan niet aan vrijwilligerswerk doen komt overeen met het al dan niet stellen van een bepaald gedrag. Volgens de 'Theory of Planned Behavior' van Ajzen en Fishbein (1980) kan men het geheel van factoren die dit gedrag gaan richten samenvatten in één begrip, namelijk de intentie. Aanzienlijke hoeveelheden onderzoeksuitkomsten hebben bewezen dat wanneer je de intentie van een persoon t.a.v. een bepaald gedrag kent, dit de kans dat je opzettelijk, gepland gedrag kan voorspellen aanzienlijk vergroot (Aronson, Wilson & Akert, 2002). De intentie wordt rechtstreeks bepaald door drie factoren: de specifieke attitude, de subjectieve norm en de 'perceived behavioral control'. Wat men denkt dat het gedrag zal opleveren en hoe waardevol men dit vindt, bepalen iemands specifieke attitude t.a.v. een bepaald gedrag (Grizzel, 2003). De subjectieve norm doelt op het idee dat iemand heeft van de houding van belangrijke anderen t.a.v. het gedrag. De 'perceived behavioral control' tot slot, slaat op de verwachting die iemand heeft m.b.t. hoe moeilijk of hoe makkelijk het gedrag zal uit te voeren zijn (Aronson, Wilson & Akert, 2002). Indien iemand positief staat (attitude) t.a.v. het specifieke gedrag, verwacht dat de houding van belangrijke anderen t.a.v. het gedrag eveneens positief is en denkt de capaciteiten te hebben om het gedrag succesvol te stellen, dan meent de 'Theory of Planned Behavior' dat de kans zeer groot is dat de persoon het gedrag effectief zal stellen (Ajzen & Fishbein, 1980).

Situationele variabelen, globale attitudes (zoals de attitude naar vrijwilligerswerk in het algemeen), persoonlijkheids- en demografische karakteristieken kunnen allemaal ondergebracht worden in deze 3 factoren die de rol van mediator spelen (Cheng, Lam & Hsu, 2005).

2.2.2 De Verwachtingstheorie van Vroom

Deze theorie stelt dat de motivatie van werknemers bepaald wordt door de wisselwerking tussen hun overtuigingen m.b.t. volgende drie aspecten:

1. verwachting: denk ik het wel/niet te kunnen?
2. instrumentaliteit: wat denk ik ervoor te krijgen?
3. valentie: wat is dat mij waard?

Indien de wisselwerking van dien aard is dat de werknemer denkt dat deze handelingen plezier zullen opleveren en pijn vermijden, zal hij gemotiveerd zijn zich in te spannen. Hoe gemotiveerd iemand is om zich in te spannen voor een taak hangt af van in welke mate hij denkt deze taak succesvol te kunnen uitvoeren, welke beloning hij hiervoor denkt te krijgen, en hoe belangrijk deze beloning voor hem is (Halepota, 2005).

Vroom vertelt ons ook iets over hoe het management kan helpen om de wisselwerking zo positief mogelijk te houden. Het management dient te weten welke beloningen iemand verwacht (instrumentaliteit), beloftes m.b.t deze beloningen na te komen, en te ontdekken aan welke begeleiding iemand nood heeft om de verwachting van zijn kunnen positief te houden (Halepota, 2005).

2.2.3 Task- specific self- efficacy

Bandura stelt in zijn 'Social Cognition Theory', dat hoe mensen zich zullen gedragen eerder voorspeld wordt door het beeld dat ze hebben van de eigen capaciteiten, dan door de reële capaciteiten. Volgens Bandura zullen mensen zich engageren voor een taak waarvan ze zelf overtuigd zijn deze te zullen kunnen. Dit geloof in het eigen kunnen, bepaalt mede hoeveel moeite iemand zal investeren in een taak en of ze de taak zullen volhouden of opgeven (Pajares & Schunk, 2001).

We halen deze self-efficacy factor aan omdat deze in grote lijnen blijkt overeen te stemmen met de 'perceived behavioral control' van Ajzen en Fishbein en zo goed als identiek is aan de verwachtingsfactor bij Vroom (Harrison, 1995).

Dit is een vermeldenswaardige vaststelling, gezien de self-efficacy factor een bepalend aspect is in processen van gedragsverandering (Grizzel, 2003).

2.3 Motieven voor vrijwilligerswerk.

Er zijn zoveel concurrerende settings voor vrijwilligerswerk als de betaalde job, de sportclub,.. (Harrison, 1995). Daarom is het belangrijk dat vrijwilligersorganisaties weten wat mensen drijft om zich al dan niet in vrijwilligerswerk te engageren (Hibbert, Piacentini & Al Dajani, 2001).

Volgens Clary (Clary et al, 1998) kunnen er zes motieven zijn om aan vrijwilligerswerk te gaan doen. Elk van deze motieven vervult een andere functie:

(1) waardemotief (uit bezorgdheid voor welzijn van anderen); (2) begripsmotief (bijleren, begrijpen, vaardigheden oefenen); (3) carrièremotief (betere kansen op goede job); (4) sociaal motief. (Confirmeren aan normen van belangrijke anderen); (5) Beschermingsmotief. (Ontsnappen aan negatieve emoties); (6) eigenwaardemotief (zelfvertrouwen vergroten, zelfrealisatie).

Er kan tevens een onderscheid worden gemaakt tussen extrinsieke en intrinsieke motieven. Als een taak wordt uitgevoerd omdat dat door iets of iemand in de omgeving wordt beloond, dan gaat het om een extrinsieke motivatie. Indien iemand een taak uitvoert zonder de verwachting van een externe beloning, dan spreken we van een intrinsiek motief. Er wordt voldoening gehaald uit de uitvoering van de taak zelf. Intrinsieke motieven worden ook wel motieven van gedrevenheid genoemd, en extrinsieke motieven van aantrekking (Schouwenburg, 1998).

3. Het vrijwilligersbeleid van het CPZ

Er moeten mensen gevonden worden die zich onverplicht en onbetaald willen inzetten. Er moet ook voor gezorgd worden dat deze mensen de organisatie kunnen vinden. Als zij dan aan de slag zijn, is het ook nog zaak hen een tijd te kunnen houden. Ze moeten kwaliteitsvol begeleid worden,

zodat zij kwaliteitsvolle diensten kunnen leveren. De kwaliteit van die diensten moet regelmatig geëvalueerd worden. Een vrijwilligersbeleid is dus onontbeerlijk (De Bruyn, 2005). Zeker met het oog op huidige ontwikkelingen, als 'de nieuwe vrijwilliger', wijzigingen in werk- en vrijetijdspatronen, stijgende werkloosheid, en de professionalisering van de hulpverlening die zich onder andere uit in kwaliteitsdecreten die voor de sector uitgevaardigd werden. Deze ontwikkelingen brengen zowel risico's als kansen mee voor het vrijwilligerswerk. Een goed uitgestippeld vrijwilligersbeleid kan helpen om de risico's te beperken en kansen te benutten (Cuyvers, 1999).

Van Win en Sels (2005) maakten een indeling van verschillende aspecten van zo'n beleid, en onderzochten hoe (onder andere) het CPZ hieraan invulling geeft. Hieronder volgt een korte samenvatting van de resultaten van het onderzoek, dat in het kader van deze scriptie werd besproken met Leen Willems, stafmedewerker vrijwilligersbeleid van het CPZ. Sommige zaken in het beleid zijn na het onderzoek gewijzigd. Als we in wat volgt soms afwijken van de bron, komt dit omdat we beschikken over geüpdate en dus juistere informatie.

3.1 Algemene visie op vrijwilligers in de organisatie

- Algemene visie, reden om met vrijwilligers te werken en het belang van vrijwilligers voor de organisatie.

Beter dan 'zomaar' met vrijwilligers werken, is het gericht met vrijwilligers werken. Hiertoe dient een organisatie een algemene visie te hebben op vrijwilligers in hun organisatie (Heinsius 1998). Dit om hen de plaats te geven die hen toekomt. Verder wordt de organisatie zich beter bewust van wat het inhoudt om met vrijwilligers te werken. Dit alles zal de effectiviteit van de werking ten goede komen (Casteleyn, Van Wing & Verté, 2003).

In deze algemene visie dient de organisatie positieve redenen aan te halen over de redenen waarom ze met vrijwilligers werken.

Het CPZ verklaart dat vrijwilligers dichter bij mensen staan dan professionele hulpverleners. Tevens zullen personen met negatieve ervaringen met professionele hulpverlening sneller vertrouwen op een vrijwilliger. Vrijwilligers dragen dus bij tot laagdrempeligheid. Verder verklaart het centrum gebaseerd te zijn op de solidariteitsgedachte en stelt het dat het gemeenschapsversterkend werkt, wanneer burgers actief engagement opnemen ten opzichte van medeburgers in crisis (De Bruyn, 2005).

- Situering van het vrijwilligerswerk binnen de organisatiestructuur.

Met inrichten wordt het *'inbedden van het vrijwilligerswerk in de structuur van de organisatie'* bedoeld (Casteleyn, Van Wing & Verté, 2003). Er bestaan volgens Meijs (1997) drie soorten vrijwilligersorganisaties. Ten eerste de vrijwilligersbestuurde organisatie, waarin vrijwilligers de doelen bepalen maar beroepskrachten het beleid in handen hebben. Ten tweede de vrijwilligersondersteunde organisatie, waar beroepskrachten instaan voor de doelen en het beleid en vrijwilligers een beperkt deel van de taken uitvoeren. In de vrijwilligersorganisatie tot slot nemen de beroepskrachten louter ondersteunende taken op. Het CPZ heeft een Raad van Bestuur met vier leden, waaronder twee vrijwillige beantwoorders. In de praktijk is het bestuur voornamelijk in handen van de drie beroepskrachten, maar voor belangrijke beslissingen wordt

eerst de Raad van Bestuur om toestemming en advies gevraagd. Het CPZ houdt dus het midden tussen een vrijwilligersbestuurde en een vrijwilligersondersteunde organisatie. Beroepskrachten bepalen grotendeels het beleid, maar de vrijwilligers kunnen aanzienlijke invloed uitoefenen.

- **Inspraak van vrijwilligers**

Meijs (1997) merkt op dat vrijwilligers vaak geen nood hebben aan inspraak, en wel omdat het meer werk en een extra tijdsinvestering kan betekenen.

Het CPZ geeft inspraakmogelijkheden aan haar vrijwilligers via een Jaarlijkse Algemene Vergadering waarop zij een stem kunnen uitbrengen, via werkgroepen van stafleden en vrijwilligers waarin de vrijwilligers hun mening kunnen geven over bepaalde onderwerpen, en via functioneringsgesprekken.

- **Formulering van doelen ivm vrijwilligerswerk**

Het CPZ formuleert het algemene doel van zijn vrijwilligerswerking als "kwaliteitsverhoging". Om deze kwaliteitsverhoging te kunnen realiseren, werd een beleidsplan opgesteld met volgende beleidsopties:

- o optimale bereikbaarheid; meer beantwoorde oproepen en minder onbeantwoorde
- o verdere uitwerking van een medewerkersbeleid; voor vrijwilligers die naast het beantwoorden van de telefoon ook andere taken opnemen, stagiaires enz.

3.2 De vrijwilligerstaken

- **Aard en flexibiliteit van de taken**

De taken bij het CPZ zijn complexer dan bij andere vrijwilligersorganisaties en de duurtijd per maand is ook hoger (Van Win & Sels, 2005).

Van Win en Sels (2005) stellen dat de taken niet flexibel worden aangepast aan de kwaliteiten en interesses van de vrijwilligers en dat er weinig diversiteit is in de taken. De overgrote meerderheid van de vrijwilligers heeft 16 uur per maand telefonische permanentie. Een beperkt aantal geeft mee interne en externe vorming, helpt op het secretariaat of zetelt in een werkgroep. Vrijwilligers moeten in hoge mate beroep doen op hun kennis en vaardigheden. Bij het beantwoorden van de telefoon is de vrijwilliger meestal alleen, en heeft deze dus een grote verantwoordelijkheid en autonomie om het gesprek in goede banen te leiden. Vrijwilligers hebben doorgaans minder goed zicht op de bereikte resultaten, omdat de interventie van korte duur is, en het niet aangewezen is te peilen naar de tevredenheid tijdens het gesprek, omdat dit het verloop van het crisisgesprek kan verstoren (De Bruyn, 2005).

3.3 Trends in het vrijwilligersbeleid

- **Toenemende kwaliteitseisen**

Vrijwilligers en externen verwachten steeds kwalitatief hoogstaander vrijwilligerswerk. De overheid verwacht dat de kwaliteit op objectieve manier aangetoond wordt (evidence based). In 2005 gaf het CPZ nog aan het moeilijk te vinden op een wetenschappelijke manier de kwaliteit van hun

werking aan te tonen (Van Win & Sels, 2005). Daar komt momenteel verandering in (Willems, L., persoonlijke mededeling op 10 februari '06). Sinds maart 2006 wordt gebruik gemaakt van de SIRI-2 (Suicide Intervention Response Inventory), die in het kader van EAAD³ werd vertaald en geoptimaliseerd. SIRI-2 wordt gebruikt als evaluatieschaal om externe en interne vormingen te evalueren (jaarverslag 2005).

Verder voert het CPZ systematisch tellingen uit van het aantal oproepers dat verklaart zich geholpen te voelen en dienen de vrijwilligers na elk gesprek een checklist in te vullen.

- De nieuwe vrijwilliger

In het onderzoek van Van Win en Sels gaf het CPZ aan dat vooral jongeren zich voor kortere periodes inzetten en dat tijdsgebrek als voornaamste reden wordt aangevoerd om te stoppen.

3.4 De uitvoerende taken

- Werving

Werving dient aandacht te hebben voor factoren als de doelgroep die men wil bereiken en de kanalen die men best kan benutten (Heinsius, 1998; Vananderoye & De Wilde, 2001).

Het CPZ maakt gebruik van volgende wervingskanalen: stand op beurzen, folders en affiches verspreiden, mailen geïnteresseerden, advertenties op de eigen website en op die van andere organisaties (bvb. vrijwilligerswerk.be en hulporganisaties.be) en een jaarlijkse advertentie in de streekkrant. Verder probeert het centrum zoveel mogelijk in de media te komen, door artikels op te sturen naar kranten, een halfjaarlijkse persconferentie te organiseren,... Afhankelijk van de behoefte spitst het centrum zich toe op een andere specifieke wervingsdoelgroep. Dit jaar richten ze zich specifiek op senioren (Willems, L., persoonlijke mededeling op 10 februari 2006).

- Selectie

Vrijwilligersorganisaties hebben soms moeite met de selectieprocedure, omdat ze een tekort aan vrijwilligers ervaren of omdat ze, gezien het werk onbezoldigd is, vinden dat ze het aanbod niet kunnen afwijzen (Vananderoye & De Wilde, 2001).

Het CPZ voert een uitgebreide selectieprocedure. Gezien de materie (zelfmoord), de hoge werklast is dit absoluut noodzakelijk. Indien deze selectie niet zorgvuldig gebeurt, zal de realiteit van het werk en de context dit alsnog automatisch doen (Vananderoye & De Wilde, 2001). Goede selectie vooraf kan dit overbodig maken. In een eerste selectiegesprek wordt gepeild naar criteria als beschikbare vrije tijd, motivatie, geestelijk evenwicht, discretie, houding tav zelfmoord,... Dit is noodzakelijk om na te gaan of de mogelijkheden van deze persoon aansluiten bij de aard van het vrijwilligerswerk, en omgekeerd, of het vrijwilligerswerk kan bieden wat de kandidaat verwacht. De resultaten van dit gesprek worden besproken door de drie beroepskrachten. Indien zij alle drie hun

³ The "European Alliance Against Depression (EAAD)" is een internationaal netwerk van experts die de zorg voor personen met een depressie wil promoten via "community based" interventieprogramma's in 18 Europese landen. Tot 2008 blijft het EAAD een onderdeel van het EC Public Health Programme (<http://www.eaad.net/>).

zegen geven kan de vrijwilliger aan de opleiding beginnen. Tijdens de opleiding is er nog een tussentijdse evaluatie en na de opleiding een eindevaluatie.

- Introductie

De overgang van de vorming naar het aanvangen van de eigenlijke taak wordt vergemakkelijkt, met een peter- en metersysteem. Tevens is er een informatiesessie voor nieuwkomers met toelichting over interne zaken als het vrijwilligerscontract en bijkomende opleidingen.

- Begeleiding

Dit begeleidingsproces omvat *'het geheel aan inhoudelijke en persoonlijke ondersteuningsactiviteiten dat de organisatie vrijwilligers biedt om hun motivatie, hun deskundigheid en vooral hun plezier in het werk te vergroten'* (Görtz, 2000). Het CPZ begeleidt zijn vrijwilligers door hen om feedback te vragen en hen feedback te geven betreffende hun werk tijdens de jaarlijkse functioneringsgesprekken. Verder zijn er tweemaandelijks collectieve, thematische intervisiebijeenkomsten (oproepbesprekingen), die sinds kort in vaste groepen en met vaste begeleiders worden gehouden.

- Beoordeling van kwaliteit van het vrijwilligerswerk

Voor het evalueren van de vormingen wordt, zoals eerder vermeld, de SIRI-2 gebruikt (L. Willems, persoonlijke mededeling, mei 2006). Verder maken vrijwilligers een verslag op van elk gesprek dat wordt gelezen door de staf. Vrijwilligers kunnen vrijwillig gesprekken opnemen, die beluisterd en besproken worden op oproepbesprekingen. Tot slot zijn er de jaarlijkse individuele functioneringsgesprekken. Van Win en Sels (2005) vinden dat het CPZ zijn vrijwilligers niet regelmatig en streng genoeg evalueert.

- ontplooiing

Het CPZ biedt mogelijkheden tot kennisverwerving en ontplooiing via de basisopleiding. Deze omvat minimum 33 uur, en is gebaseerd op de basismethodiek van het rollenspel (huishoudelijk reglement). Verder zijn er de collectieve thema-avonden (oproepbesprekingen), een tweejaarlijkse permanente vorming en een driemaandelijks lezing door externe sprekers.

- motiveren van vrijwilligers

Het CPZ is omwille van geldgebrek nog niet in staat om de onkosten van hun vrijwilligers te vergoeden. Wel geeft het symbolische blijken van appreciatie, onder de vorm van een nieuwjaarsreceptie, een jaarlijkse barbecue, een verjaardagskaartje enz. Hiermee wil men tevens de teambuilding bevorderen (Willems, L., persoonlijke mededeling, mei 06).

3.5 Motieven

Volgens de staf van het centrum is 'mensen helpen' het meest voorkomende altruïstische motief. Bij egoïstische motieven van hun vrijwilligers denkt de staf aan het vervullen van sociale behoeften, behoefte aan waardering, behoefte aan zelfontplooiing en aan opdoen van ervaring en inzichten.

B. PRAKTIJKGEDEELTE

1. Methode

Op aanvraag van de stafleden van het CPZ werd al eerder onderzoek gedaan naar hun vrijwilligersbeleid. Dit is echter het eerste onderzoek dat gepeild heeft naar de persoonlijke beleving van vrijwilligers m.b.t. dit beleid. Het onderzoek werd dan ook kwalitatief opgezet en is explorierend van aard. Getrokken conclusies uit de resultaten willen een indicatie zijn van wat leeft onder de vrijwilligers. De gedane hypothesen zijn werkhypothesen, die de stafleden, indien gewenst, als leidraad kunnen gebruiken in hun beleid.

1.1 Onderzoeksprobleem en voorlopige probleemstelling

Het onderzoeksprobleem werd – in samenspraak met prof. Dr. D. Verté - geformuleerd door het CPZ en de wetenschapswinkel .

Het CPZ is voor zijn werking afhankelijk van vrijwilligers. Het aantrekken van nieuwe vrijwilligers maar zeker ook het behoud van bestaande vrijwilligers blijven dan ook belangrijke uitdagingen voor de toekomst. De vereiste duurtijd per maand en de complexiteit van de taken ligt hoog, er is sprake van tendensen als de 'nieuwe vrijwilliger' en overheid, cliënteel en vrijwilligers eisen steeds meer professionalisering en een hoge kwaliteit van de dienstverlening (Van Win & Sels, 2005). Een doordacht vrijwilligersbeleid is bijgevolg onontbeerlijk voor het CPZ (De Bruyn, 2005). Om dit beleid steeds beter op punt te kunnen zetten, wil het CPZ meer te weten komen over de motieven van ex-vrijwilligers om hun engagement op te geven, en of de reden van stopzetting verband hield met een negatieve beleving van aspecten van de werking en vrijwilligersbeleid van het centrum. Immers, indien zou blijken dat er verband is tussen deze motieven en belevingen, kan dit helpen om gericht aan het vrijwilligersbeleid te sleutelen.

1.2 Verzamelen van informatie

Dit eindwerk bestaat uit een theoretisch gedeelte en een praktisch, kwalitatief onderzoek. Het theoretische gedeelte vervult een tweeledige functie. Ten eerste dient het als basis voor de concrete aanpak van het kwalitatieve onderzoek. Ten tweede wil het de lezer wegwijs maken in het onderwerp, en hem helpen de resultaten te plaatsen. We gingen vooreerst op zoek naar onderzoeken die specifiek het CPZ, of aspecten ervan als onderwerp hebben, en naar onderzoeken die zich toespitsen op vrijwilligersbeleid in het algemeen. Hierin werden een aantal zeer bruikbare elementen gevonden waarop delen van het onderzoek gebaseerd zijn. Deze elementen en de manier waarop ze gebruikt werden worden hieronder verder besproken. Verdere informatie over het CPZ is gebaseerd op gesprekken met Leen Willems, de stafmedewerker Vrijwilligersbeleid, en op documenten en publicaties ter beschikking gesteld door het CPZ.

Tevens hebben we ons verdiept in wetenschappelijke teksten die vrijwilligerswerk en/of motivatie behandelen. Via de bronverwijzingen in eindwerken en andere relevante publicaties probeerden we

zoveel mogelijk nuttige informatie op het spoor te komen. Tot slot hebben we via de zoekfuncties op relevante termen in de catalogi van de VUB-bibliotheek en andere bibliotheken gezocht.

1.3 De onderzoekseenheden

De onderzoekspopulatie werd bepaald in samenspraak met het CPZ en Prof.Dr. D. Verté.

Er werd gekozen voor een populatie bestaande uit twee groepen, namelijk een groep ex-vrijwilligers en een groep huidige vrijwilligers van het CPZ, zodat resultaten voor deze groepen konden worden vergeleken, en om te weten hoe huidige vrijwilligers het beleid ervaren.

Alle respondenten werden geselecteerd op basis van de periode waarin ze het engagement aangevat hebben. Zo kwamen in beide groepen zowel personen voor die het engagement voor de grote veranderingen in 2002 aangevat hebben als personen die na deze periode van start zijn gegaan. In de eerste periode bevond het CPZ zich nog op een andere locatie, het vrijwilligersbeleid was nog niet zo uitgewerkt als nu, en er was een schrijnend tekort aan financiële middelen. Door respondenten uit beide periodes te selecteren kunnen we nagaan of er verschillen zijn in de beleving van de vrijwilligers uit de periode voor 2002 en de periode erna.

Er werd besloten 10 ex-vrijwilligers te bevragen en 5 huidige vrijwilligers. We willen zo controleren of er opvallende verschillen zijn tussen de resultaten van ex-vrijwilligers en huidige vrijwilligers die in het zelfde jaar zijn begonnen.

Alle respondenten werden uit de bestanden van het CPZ geselecteerd op basis van het jaar waarin zij het werk aangevat hebben. Voor de eerste groep werden 4 ex-vrijwilligers gekozen met een beginjaar voor 2002, en 6 met een beginjaar gelijk aan of na 2002.

Eerst werden de geselecteerde ex-vrijwilligers gecontacteerd. Slechts één van hen weigerde deelname en wou hiervoor geen reden opgeven, de anderen waren meteen bereid om mee te werken. Na het interviewen van de ex-vrijwilligers werden 5 huidige vrijwilligers geselecteerd. De enige selectiecriteria waren, dat zij moesten begonnen zijn in een jaar dat correspondeerde met één van de ex-vrijwilligers, en dat er minimum één huidige vrijwilliger bijzat met een beginjaar in de periode voor 2001. Alle gecontacteerde huidige vrijwilligers waren meteen bereid hun medewerking te verlenen.

De respondenten mochten de interviewlocatie zelf kiezen. Dit kon bij hen thuis zijn, op hun werk of in een openbare gelegenheid als een café. Enkel huidige vrijwilligers werd de mogelijkheid geboden het interview af te nemen in een lokaal van het CPZ, omdat het voor hen handig was het interview vlak voor of na een wacht of een bijeenkomst te plaatsen.

1.4 Dataverzamelmethode

Omdat het om een explorerend onderzoek gaat, werd gekozen voor een kwalitatieve onderzoeksopzet.

Om de gegevens te verzamelen werd gekozen voor het semi-gestructureerde, face-to-face interview. Er werd een vragenlijst⁴ opgesteld op basis van de probleemstelling en de literatuur. Om

⁴ Bijlage 5, vragenlijst

de motieven en het gedrag van de respondenten binnen een breed kader te kunnen plaatsen werd een deel vragen zo opgesteld dat ze geïnterpreteerd konden worden aan de hand van de 'Verwachtingstheorie' van Vroom en de 'Theory of Planned Behavior' van Ajzen en Fishbein.

Om de beleving van de werking en vrijwilligersbeleid van het CPZ te kunnen bevragen, hebben we ons gebaseerd op het onderzoek van Van Win en Sels (2005), dat de verschillende aspecten van het vrijwilligersbeleid van het CPZ bespreekt.

Boven de vragenlijst worden alle aspecten van het vrijwilligersbeleid en van de theorieën opgesomd die bevestigd dienden te worden. Achter elke vraag in de vragenlijst wordt verwezen naar het nummer van het aspect waarnaar de vraag diende te peilen.

De vragenlijst bestond uit twee delen, het eerste deel moest peilen naar de periode voor de aanvang van het eigenlijke werk (werving, selectie, opleiding,..), het tweede deel naar de periode erna.

Dezelfde vragenlijst werd gebruikt voor ex-vrijwilligers en huidige vrijwilligers, enkel de laatste vraag die peilt naar het stopzetten van het engagement, werd weggelaten voor de tweede groep en vervangen door de vraag: "Wat zou u tot stopzetten kunnen brengen?".

Voor te komen tot de definitieve vragenlijst werd eerst een klein aantal open interviews afgenomen om een idee te krijgen van welke elementen naar voren kwamen en welke zeker waardevol waren om in alle komende interviews informatie over te verzamelen. Sommige vragen werden niet letterlijk gesteld, om rationaliserende, sociaal wenselijke antwoorden te voorkomen. We merkten dat de respondenten bijvoorbeeld voldoende informatie gaven over hun motieven om te stoppen in hun antwoorden op de vragen i.v.m. de aspecten van het vrijwilligersbeleid. Slechts wanneer onvoldoende informatie spontaan naar voren kwam werd de vraag naar het stopzettingmotief expliciet gesteld.

1.5 Registratie van de gegevens

De interviews werden met een dictafoon geregistreerd op geluidsband. Hierna werden zij beluisterd en ingegeven in de computer.

1.6 Analyse van de gegevens

Voor elk bevestigd aspect van het vrijwilligersbeleid en van de theorieën werd in Microsoft Excel twee schema's opgemaakt; Eén voor de resultaten van de ex-vrijwilligers, en één voor die van de huidige vrijwilligers. Voor elk aspect werden de relevante resultaten voor de vrijwilliger met het vroegste beginjaar opgezocht in het uitgetypte interview. Deze resultaten werden dan letterlijk in het schema geplaatst onder het beginjaar. Dan werden voor dit aspect de resultaten opgezocht voor de vrijwilliger met het eerstvolgende beginjaar. Deze werden op dezelfde wijze in het schema gepast, naast die van de vorige. Zo konden de resultaten voor elk aspect gemakkelijk onderzocht worden op overeenkomsten en verschillen.

Hierna werden de meeste schema's nog eens herwerkt tot een overzichtelijkere tabel, de uiteindelijke bijlage. In de bijlagen kunnen dus de genoemde antwoorden terug worden gevonden, hoe vaak ze vernoemd werden, wie ze vernoemde (ex- of huidige vrijwilliger) en het beginjaar van de vernoemer. De resultaten voor respondenten met een beginjaar voor 2002 staan vet gedrukt.

Sommige schema's werden bewust niet herwerkt tot een tabel omdat hun informatie zo beter overkomt.

1.7 Definitieve probleemstelling en rapportage

Alvorens over te gaan tot definitieve verwerking en weergave van de resultaten werd de definitieve probleemstelling geformuleerd. "Waarom hebben de ex-vrijwilligers het engagement opgegeven?" "Was er een verband tussen hun afhaken en een eventuele negatieve beleving van beleidsaspecten?" "Hoe is de beleving van beleidsaspecten geëvolueerd sinds 2002?" "Waarom haakt de ene vrijwilliger af en blijft een andere, hoewel onder zelfde omstandigheden begonnen?"

2. Resultaten

2.1 Beschrijving van de resultaten met betrekking tot aspecten van vrijwilligersbeleid

Onder deze titel beschrijven we de resultaten van het onderzoek. Voor verdere interpretatie en discussie van deze resultaten verwijzen we naar punt 2.2: Interpretatie en discussie van de resultaten.

2.1.1 Algemene visie op vrijwilligers in de organisatie

- Inspraak in beleid/werking (zie bijlage 6)

Als inspraakmogelijkheden worden vermeld: de Algemene Vergadering, oproepbesprekingen, de staf aanspreken, werkgroep, blauwboek, ideeënbus. Slechts enkele respondenten bleken/blijken hiervoor interesse te hebben. Zowel ex-vrijwilligers als huidige vrijwilligers zeggen hieraan geen behoefte te hebben. We hoorden meerdere uitspraken als de volgende *"Maar ik had het gevoel van: die mensen hier, die doen dat goed. Zij hebben er ook professionele ervaring mee, en ik kom hier meer om mijn ding te doen, meer heb ik er niet gedaan en ook geen ambitie toe gehad."*

Onze respondenten blijken zich voornamelijk te willen concentreren op hun werk, wat al erg tijdsconsumerend is. Een andere opgegeven reden om zich niet te moeien met het beleid, is dat vrijwilligers vinden dat ze er (nog) niet voldoende ervaring voor hebben/hadden.

2.1.2 De vrijwilligerstaken

- Aard en flexibiliteit van de taken

De hoofdtak van alle vrijwilligers is het beantwoorden van de telefoon(bijlage 7). Daarnaast blijken zij te worden ingezet voor andere taken naargelang hun behoeften en talenten, en dit zowel voor 2002 als erna, en zowel bij ex-vrijwilligers als huidige vrijwilligers. Als andere taken wordt vooral helpen met interne en externe vormingen genoemd. *"Ik heb 2, 3 keer meegeholpen om vorming in bedrijven. Dan dachten ze wel aan mij. Als je daar goed in bent, en je had er tijd voor, dan vroegen ze jou daar wel voor."* Maar ook andere taken zijn mogelijk. *"Ik heb voor een stuk aan het colloquium kunnen meewerken, ik liet weten dat ik interesse had en wou meewerken aan de organisatie. Dat was geen enkel probleem."*

Sinds kort doet het CPZ ook aan hulpverlening via chat. Een huidige vrijwilliger zegt dat dit haar beter ligt dan het telefonisch beantwoorden. Zij kiest er dan ook voor om haar 16 uren gedeeltelijk in te vullen met deze vorm van beantwoorden.

Enkele respondenten vermelden dat ze bewust kozen/kiezen om geen andere taken op te nemen buiten beantwoorden, omdat dit een extra tijdsinvestering zou betekenen of omdat ze zich er nog "te groen" voor voelen.

2.1.3 Trends in vrijwilligersbeleid

- Toenemende Kwaliteitseisen

Verschillende respondenten vermelden dat ze meer te weten wilden/willen komen over zelfmoord als één van hun motieven om het engagement op te nemen (bijlage 1). Zij verwachtten dus een kwaliteitsvolle opleiding en informatieverstrekking.

Zij verwachtten geen extrinsieke beloningen in materiële zin of in de zin van sociale activiteiten, maar intrinsieke zoals levenservaring opdoen, anderen helpen, tijd zinvol besteden,⁵.

- De nieuwe vrijwilliger

Genoemde motieven om het engagement op te nemen (bijlage 1): anderen helpen, iets 'teruggeven', interesse voor het fenomeen zelfmoord, werkloosheid/vrije tijd/pensioen zinvol besteden, levenservaring opdoen, een stage met ontplooiingskansen. Wij zien geen opvallende verschillen tussen de motieven van ex- en huidige vrijwilligers.

Wat betreft het beeld dat men op voorhand had van hoelang men zou blijven zouden we kunnen stellen dat huidige vrijwilligers het einde eerder open laten (zo lang mogelijk)(bijlage 8B) en ex-vrijwilligers een beeld hadden van hoelang ze zouden blijven. "voor langere tijd, maar geen tien jaar", "enkele jaren" "tot mijn 75^{ste}". (bijlage 8) De meesten zijn alleszins korter gebleven dan op voorhand verwacht.

Deze vaststelling willen wij echter sterk relativeren. 1 van de 5 huidige vrijwilligers zegt immers ook dat ze zeker geen heel leven zal blijven. Onze onderzoekspopulatie is dus te beperkt om uitspraken hieromtrent te kunnen doen.

Bij sommige ex-vrijwilligers diende het stopzetten van het engagement zich eerder onverwacht aan. Onder andere plotse veranderingen in de werk/school situatie leidden tot het stopzetten van het vrijwilligerswerk. Soms bleek er een probleem te zijn dat al langer sluimerde, maar zich in een bepaalde periode plots feller manifesteerde. Zo had de vrouw die het engagement stopzette omdat ze niet meer omkon met de veelbellers, dit altijd al een vervelend aspect gevonden. Pas toen ze een paar wachten na elkaar voornamelijk dit soort oproepen kreeg was haar geduld op. Zij kon zich niet meer openstellen voor deze telefoons, en vond dat als zij dit niet kon, zij geen goede vrijwilliger meer kon zijn voor het CPZ.

Een absolute minderheid van de respondenten had/heeft de verwachting de rest van hun leven bij het CPZ te blijven. Ook huidige vrijwilligers sommen, wanneer zij hiernaar gevraagd werden, redenen op die hen zouden kunnen brengen tot afhaken. Zo noemen zij onder andere: als de aanpak zou veranderen, ziekte van zichzelf of belangrijke anderen, kinderen krijgen, emotioneel te zwaar (bijlage 9).

2.1.4 De uitvoerende taken

- Werving (bijlage 10)

Iets meer dan de helft van de ex-vrijwilligers werd geworven via mond-aan-mond reclame. Zij kenden iemand die betrokkenheid had met het CPZ, en geraakten zo geïnteresseerd. Geen enkele huidige vrijwilliger werd op deze manier geworven. Bijna alle huidige vrijwilligers en ook enkele ex-

⁵ zie 2.2.5.1, laatste alinea en bijlage 16 B

vrijwilligers werden geworven via een advertentie in de krant (de Streekkrant, Brussel deze Week, het Parochieblad). Andere genoemde wervingskanalen zijn: brochure in de bibliotheek, Radio Eén en de website van het CPZ. We merken geen verschillen tussen respondenten met beginjaar voor 2002 en die erna.

Respondenten blijken op voorhand geen genuanceerd beeld gehad te hebben van het CPZ. De meesten wisten enkel dat het om telefonische hulpverlening ging, en dat de problematiek zelfmoord was (bijlage 10 B en 10 C).

- Selectie (bijlage 11)

Het selectiegesprek wordt door de meesten beschreven als een lang, diepgaand, persoonlijk gesprek, waarin gepeild wordt naar motieven, ervaring met zelfmoord, mentale toestand enz. De respondenten vermelden het gevoel te hebben dat het heel ernstig genomen werd door de staf en dat dit vertrouwen gaf. Wij merken wat dit betreft geen verschillen tussen ex- en huidige vrijwilligers en ook niet tussen respondenten met beginjaar voor 2002 en die met een beginjaar erna.

- Opleiding (bijlage 12)

Zowel ex- als huidige vrijwilligers, zowel van de startperiode voor 2002 als erna, uiten zich positief over de opleiding. Eén ex- vrijwilliger vermeldt dat de opleiding in haar tijd (begonnen in 1997) op een lager pitje stond. Andere respondenten met een beginjaar voor 2001 melden dit echter niet.

Sommigen ervoeren de opleiding als zwaar en moeilijk. Dat dit geen reden is om af te haken bewijst dat onder de vier respondenten die dit expliciet vermelden twee huidige vrijwilligers zijn. Twee respondenten vermelden dat ze het keldertje waarin de vormingen doorgaan wat donker vinden, zeker in combinatie met de besproken materie.

Dat er naast theorie ook praktijk geboden wordt onder de vorm van rollenspelen vinden de respondenten zeer waardevol, omdat het een concreet beeld geeft van hoe het er in de praktijk aan toe gaat, en hoe de gesprekken kunnen worden aangepakt.

Twee ex-vrijwilligers vermelden als negatief punt dat ze zich een buitenbeentje voelden omwille van het grote leeftijdsverschil tussen hen en de rest van de groep. De ene voelde zich te jong, de andere te oud. Dit werd echter door geen van beide aangevoerd als één van de motieven om af te haken. Op de vraag of het haar tot afhaken had kunnen brengen antwoordt één van beide: "*Nee, want ik wist dat ik na de opleiding aan de telefoon alleen zou werken*".

- Introductie (bijlage 13)

De respondenten noemen het laatste evaluatiegesprek (rollenspel), het feit dat ze terecht konden bij de staf, en in sommige gevallen de peter of meter als elementen die de overgang van opleiding naar praktijk ondersteunden.

Respondenten die begonnen zijn voor 2002 kregen nog geen peter of meter toegewezen. Die respondenten voelden zich wel gesteund, in die zin dat het eerste gesprek plaatsvond tijdens de kantooruren, en ze bij de staf terecht konden. Eén van hen vermeldt dat die opvolging toen toch wat minder was. Deze respondenten vinden het huidige peter- en metersysteem wel een positieve evolutie. Respondenten van na 2002, die een peter of meter toegewezen kregen, zijn hierover echter niet uitsluitend positief...

"Maar ik heb eigenlijk weinig opvolging gekregen van die peter, hij was erbij voor mijn eerste sessie en daarna niet veel meer van gehoord. Dus die opvolging was niet 100 procent moet ik zeggen."

Eén respondent die zelf nooit een meter gehad had is het wel voor iemand anders geweest. Zij vond zichzelf een zeer slechte meter...

"Heb het zelf 1 keer voor iemand anders gedaan en dat ging niet goed. Ofwel kon ik niet, ofwel zij niet. Ik heb dat niet goed gedaan.(...) dat mens heeft niets aan mij gehad. Dat zou in een vorm gegoten moeten worden. Misschien wist ik ook niet precies wat er van mij verwacht werd."

- Begeleiding (bijlage 15)

Voor de inhoudelijke begeleiding van hun werk vermelden respondenten voornamelijk de oproepbesprekingen, functioneringsgesprekken, zichzelf toetsen aan verhalen van collega-vrijwilligers, informele babbels met de staf voor of na de wacht. Zij vermelden dat de staf ondersteuning biedt via het leggen van bemoedigende briefjes, en een telefoontje af en toe. Zij vermelden ook het gevoel (gehad) te hebben ten allen tijde met vragen bij de staf terecht te kunnen. Niets in de resultaten duidt er echter op dat de ex-vrijwilligers, gestopt om andere dan uitsluitend praktische redenen, expliciet beroep hebben gedaan op de staf m.b.t. de ervaren problemen.

Respondenten die zowel de periode voor 2001 als erna hebben meegemaakt wijzen erop dat de begeleiding tegenwoordig een stuk professioneler wordt aangepakt dan vroeger⁶.

Zowel in de periode voor 2002 als erna blijkt dat een deel van de afhakende vrijwilligers geen exitgesprek heeft gekregen (bijlage 15B). Gevraagd naar de oorzaak zegt een respondent dat ze vermoedt dat dit komt omdat het engagement langzaam is doodgebloed, waardoor het moment van de stopzetting niet exact te lokaliseren was. Enkel vermelden met een onzeker en/of slecht gevoel achter gebleven te zijn. *"Ik ben wat onzeker dat ik wel genoeg terug gegeven heb wat ze mij geboden hebben."*

- Ontplooiing (bijlage 14)

De respondenten uitte zich tevreden over de mogelijkheden tot ontplooiing en bijscholing. Zij vernoemen hier de opleiding, de permanente vorming, oproepbesprekingen, mogelijkheid tot vragen stellen aan de staf, lezingen door gastsprekers, de bibliotheek,...

Respondenten die gevraagd werden om te helpen bij vormingen vernoemen dit ook als een mogelijkheid tot ontplooiing.

Vermeldenswaardig is dat enkele respondenten met beginjaar voor 2002 vermelden dat de mogelijkheden tot ontwikkeling in die periode op een zeer laag pitje stond. Er werd minder georganiseerd en er was ook weinig interesse voor. Slechts weinig beantwoorders daagden toen op voor bvb de komst van een gastspreker.

Bijna alle huidige vrijwilligers noemen de oproepbespreking als mogelijkheid tot ontplooiing, en geen enkele ex-vrijwilliger. Mogelijk komt dit omdat de oproepbespreking sinds kort verplicht is.

⁶ zie ook Beoordeling van kwaliteit van het vrijwilligerswerk

- Beoordeling van kwaliteit van het vrijwilligerswerk (bijlage 15)

"Ik denk niet dat dat gebeurt/ gebeurde", antwoorden enkele respondenten in eerste instantie op de vraag naar hoe hun werk werd geëvalueerd. Na verder nadenken vermelden deze en andere respondenten dat hun mogelijkheden geëvalueerd werden/worden via oproepbesprekingen. Iedereen is vrij om een gesprek op te nemen en samen met de anderen te beluisteren op deze bespreking. De respondenten vinden dit waardevol, omdat ze op deze manier hun eigen mogelijkheden kunnen toetsen via vergelijking met de aanpak van anderen, en het uitwisselen van ideeën en meningen. Uit de resultaten blijkt dat weinigen een gesprek opnemen en beluisteren in groep...

"Ik ben één van de weinigen die af en toe een gesprek opneemt". De vermoedelijke reden hiervoor is dat anderen meeluisteren...

"Ik heb zelf nooit gesprekken opgenomen, dat vond ik te eng om die dan voor de groep te beluisteren."

Het jaarlijkse functioneringsgesprek wordt minder vernoemd dan de oproepbespreking.

Zowel ex- als huidige vrijwilligers die begonnen zijn voor 2002 vermelden een positieve evolutie op dit gebied. Voor 2002 zou dit aspect op een laag pitje gestaan hebben. Zo kwam er bijvoorbeeld amper volk naar oproepbesprekingen. Enkele respondenten die deze periode meegemaakt hebben vermelden dat zij, hoewel ze er het nut van inzagen, zelf niet meer gingen. Tegenwoordig zijn de oproepbesprekingen verplicht, en dat wordt als positief ervaren.

- Motiveren van vrijwilligers (bijlage 16+16B)

Geen van de respondenten verwacht/verwachtte eigenlijk een (extrinsieke) beloning voor geleverde prestaties (bijlage 16). Zij vinden dit zeker niet vanzelfsprekend, gezien het om vrijwilligerswerk gaat, het CPZ het al niet breed heeft, en omdat hun engagement naar de doelgroep is gericht en niet naar het centrum. We hoorden meerdere uitspraken als volgende: *"Je kan niet verwachten dat ze kweetniewat gaan doen. Tis vrijwilligerswerk, en ze hebben geen subsidies. Ik vind dat ik voldoende teruggekregen heb."*

"Ik ging er naar toe om de mensen aan de andere kant van de lijn te helpen, en niet om de mensen van het centrum te helpen. Het was geen vriendendienst, maar een engagement naar de mensen toe die in crisis zaten."

Het CPZ doet erg zijn best voor zijn vrijwilligers, en hoewel zij dit zeker geen af te dwingen recht vinden, wordt dit wel geapprecieerd. *"Het centrum doet meer dan genoeg (...) Ze denken zich hier dood over wat ze voor een vrijwilliger kunnen doen (...) Het bindt mij niet aan het werk, daarvoor doe ik het niet. Dat is een fijne surplus. Heel fijn om hier vrijwilliger te zijn. Het is echt wat ik zocht."*

Als vormen van beloning door het CPZ worden genoemd: inrichting van het beantwoorderslokaal, eten en drinken tijdens wacht, mogen meewerken aan vorming en colloquium, attenties als verjaardagskaartjes, de belangstelling die de staf toont, telefoontjes om te vragen hoe het gaat of hoe een bepaald gesprek verlopen is, de sociale activiteiten als de nieuwjaarsreceptie, de

kroegentocht en de barbecue. Deze zaken worden over het algemeen als een leuke extra ervaren, maar zijn niet iets dat de vrijwilligers er op voorhand hadden willen uithalen (bijlage 16).

Een minderheid nam/neemt liever niet deel aan de sociale activiteiten omdat ze deze contacten wat geforceerd vinden.

De respondenten uiten amper ongenoegen omtrent het feit dat het onmogelijk is om verplaatsingskosten te vergoeden. Slechts één respondent geeft aan dit jammer te vinden, zij vond de kosten op de duur wel zwaar, maar dit was geenszins een reden om te stoppen.

2.1.5 Motieven van vrijwilligers

2.1.5.1 Om het engagement op te nemen⁷ (ex- en huidige vrijwilligers)

Het meest genoemde motief is **“mensen helpen”**. Twee respondenten zeggen **“iets te willen teruggeven”**, omdat het leven hen al zoveel gegeven heeft.

Sommigen kiezen precies voor dit engagement, en niet voor een ander omdat het om **“mensen één op één helpen”** gaat. Deze motieven vallen onder de waardemotieven (Clary et al, 1994).

Een derde van de respondenten voert **“ervaring met zelfmoord in de dichte kring”** als motief aan.

Het zijn ook deze respondenten die expliciet **“interesse voor het fenomeen zelfmoord”** aanvoeren als motief. Ze willen meer inzicht verwerven in de oorzaken mogelijke remedies ervan krijgen. Dit is een voorbeeld van een begripsmotief, en eventueel ook van een beschermingsmotief.

Een aantal respondenten heeft ervaring met psychische problemen, bij zichzelf of bij anderen, en uit zich daarom **“bezorgd om de doelgroep”**. Dit uit zich in uitspraken als *“Ik vond gewoon dat de lijn er moest zijn, want als die mensen moeten wachten...”* Dat is wederom een waardemotief.

Iets meer dan de helft voert het **“zinvol invullen van werkloosheid, vrije tijd/pensioen”** aan als motief. Eentje ging het engagement aan omdat deze veel kansen bood voor haar **“stage”**;

Dat kunnen we interpreteren als een carrièremotief en een eigenwaardemotief.

Enkelen vermelden expliciet **“levenservaring en kennis”** op te willen doen. Dit zien we als eigenwaarde motieven.

Een aantal respondenten vermeldt ook **“interesse voor menselijke psychologie en menselijke verhalen”** als motief, wat wederom een begripsmotief is.

Wij merkten geen opvallende verschillen tussen de motieven van ex-vrijwilligers en huidige vrijwilligers.

2.1.5.2 Om het engagement te stoppen⁸ (ex-vrijwilligers).

⁷ zie ook bijlage 1 en 2.2.3

We maken hier een onderscheid tussen respondenten die uitsluitend praktische motieven aanvoeren om te stoppen (veranderingen op/vinden van werk, slecht te been, bereikbaarheid) en respondenten die praktische motieven combineren met andere motieven, of uitsluitend andere dan praktische motieven aanvoeren.

Een minderheid van de ex-vrijwilligers (3/10) stopte uitsluitend om praktische redenen. Zonder deze waren zij volgens hen nu nog steeds vrijwilliger. De andere ex-vrijwilligers voeren, al dan niet in combinatie met praktische redenen, subjectievere motieven aan om te stoppen...

1 respondent stopte uitsluitend omwille van problemen met de veelbellers. Zij wilde zich wel nog inzetten voor vormingen, maar is er niet meer van gekomen.

1 stopte omwille van problemen met de veelbellers, en omdat de uren na jaren engagement zwaar begonnen te wegen, hij wilde wel minder uren presteren, maar is er niet meer van gekomen.

2 respondenten stopten omwille van eigen mentale problemen, die het engagement onmogelijk maakten.

3 respondenten stopten omdat het emotioneel te zwaar was geworden of zij vreesden dat het emotioneel te zwaar zou worden.

2.1.6 Theorieën

2.1.6.1 De Verwachtingstheorie van Vroom

- Beeld van eigen kunnen (verwachtingsfactor)⁹

Wij maken een onderscheid tussen respondenten¹⁰ die begonnen met de gedachte "ik ga het kunnen" (1) en met de gedachte "ik ga het kunnen, maar heb toch wat twijfels" (2). Dan kon het 2 kanten uit met het zelfbeeld. Ofwel bleek (1) te kloppen, en bleef het zelfbeeld na verloop van tijd positief (1A), ofwel bleek het niet te kloppen en werd het negatief (1B). Voor (2) raakten de twijfels ofwel ontkracht met een positief gebleven zelfbeeld als gevolg (2 A), ofwel raakten ze bevestigd met een negatief zelfbeeld tot gevolg. Wij merken dat zowel ex- als huidige vrijwilligers van start gaan met een overwegend positief beeld van eigen kunnen m.b.t de taak (positie (1) of (2)). We merken wel een verschil in de evolutie van dit zelfbeeld. Huidige vrijwilligers blijken steeds te zijn geëvolueerd naar ofwel (1A) ofwel (2A). Dit geldt eveneens voor ex-vrijwilligers die

⁸ zie ook bijlage 2

⁹ Zie ook bijlage 3

¹⁰ Voor sommige respondenten was niet helemaal duidelijk of ze in een (1) of (2) positie van start gingen. We gaan er ook voor hen van uit dat hun zelfbeeld overwegend positief was. Immers, zoals een ex-vrijwilliger stelt: "Als ik dacht dat ik het niet zou kunnen, was ik er niet aan begonnen".

stopten om uitsluitend praktische motieven. Ex-vrijwilligers die stopten om andere dan uitsluitend praktische motieven daarentegen, blijken gestopt te zijn in een (1B) of een (2B) positie¹¹.

- Wat krijg ik ervoor (instrumentaliteit)?/wat is mij dat waard (valentie)? (bijlage 16 + 16B)
De ex-vrijwilligers hadden op voorhand zeker een beeld van wat ze eruit wilden halen¹². Zij hechtten vooral veel waarde aan intrinsieke beloningen (valentie) als de doelgroep helpen, waardering van de doelgroep, ervaring opdoen. In overeenstemming met de Verwachtingstheorie nemen we aan dat zij, gezien zij het engagement zijn aangegaan, verwachtten deze beloningen ook te kunnen verkrijgen (instrumentaliteit).

2.1.6.2 *The theory of planned behavior*

- Subjectieve norm (bijlage 17)
Beantwoorders worden verzocht hun engagement bij het CPZ zo discreet mogelijk te houden. Eén (huidige) vrijwilliger vertelt dat ze in het begin aan iedereen die het wilde horen over haar vrijwilligerswerk vertelde. Naar eigen zeggen vond ze zichzelf wel erg interessant klinken dan. Ondertussen heeft ze deze manifestatiedrang niet meer en houdt ze het zeer discreet. Een ex-vrijwilliger vertelt dat ze zich moest inhouden om geen 'sterke verhalen' te vertellen tegen haar zus, die een goede job had, terwijl zijzelf werkloos was. Over het algemeen echter, lichtten onze respondenten enkel zeer dichte familie en enkele goede vrienden in. Reacties van derden blijken uiteenlopend, maar zeker niet uitsluitend positief. Familieleden en vrienden blijken vaak bezorgd dat de materie te bezwarend zal zijn. Enkele vrijwilligers kregen ook te horen dat ze de problemen opzochten, gezien de 'gevaarlijke' locatie van het beantwoorderslokaal. De reacties van belangrijke anderen bleken echter niemand ervan weerhouden te hebben het engagement aan te gaan, en werden ook geen enkele keer vernoemd als motief om te stoppen.

- Perceived behavioral control (bijlage 3)
We verwijzen hiervoor naar de resultaten voor de verwachtingsfactor van Vroom, gezien deze factoren overeen komen (Harrison, 1995).

- Specifieke attitude
De specifieke attitude wordt bepaald door de verwachting die men heeft op beloningen waaraan men veel waarde hecht (Grizzel, 2003). Bespreking van de factoren valentie en instrumentaliteit wees uit dat de vrijwilligers bij aanvang vooral waarde hechtten aan intrinsieke beloningen, en dat zij verwachtten deze te krijgen (bijlage 16+16B).

¹¹ Of in positie (B), voor de respondenten zoals omschreven in voetnoot 2

¹² zie 2.2.5.1, motieven om engagement aan te gaan

2.2 Interpretatie en discussie van de resultaten met betrekking tot aspecten van vrijwilligersbeleid

2.2.1 Algemene visie op vrijwilligers in de organisatie

- Inspraak in beleid/werking

In overeenstemming met de bedenking van Meijs (1997) spreekt/sprak dit onze respondenten slechts matig aan. Zij vinden/vonden het werk en de te presteren uren op zich al zwaar genoeg (bijlage 6).

2.2.2 De vrijwilligerstaken

- Aard en flexibiliteit van de taken

Wanneer we een blik werpen op de motieven om te stoppen¹³, merken we dat (bij respondenten die stopten om andere dan uitsluitend praktische redenen) het motief steeds te maken had met de aard van de taken. Men vond het aantal uren te zwaar, het beantwoorden emotioneel te belastend, of men had problemen met/angst voor bepaalde soorten oproepen (veelbellers, zelfmoord aan de gang). Derden (als de stafleden) worden hiervoor dus niet met de vinger gewezen, de oorzaak van het probleem ligt vermoedelijk bij het beeld dat men heeft van de eigen capaciteiten.¹⁴

Van Win en Sels (2005) stelden dat er weinig variatie was in de taken en ook (te) weinig flexibiliteit. In ons onderzoek wijst echter niets erop dat ex- en huidige beantwoorders dit zo ervaren/ervoeren. Een andere bemerking van Van Win en Sels was dat het CPZ werk diende te maken van een beleid dat meer toegespitst was op taken buiten het beantwoorden. Ondertussen is het uitwerken van dit beleid opgenomen in het beleidsplan.

Wij merken dat het engagement vaak langzaam is doodgebloed (bijlage 15B). Vrijwilligers willen soms tijdelijk afstand nemen, of willen zich nog engageren, maar niet meer als beantwoorder, maar door omstandigheden komt het er niet meer van de draad terug op te nemen.

Eén ex-beantwoorder verklaart dat ze zich wel had willen blijven inzetten voor het CPZ, maar dan uitsluitend via het geven van vormingen. *"Ik had nog engagement, maar het was veranderd van richting.(...) Ze hadden ook gevraagd of ze me daarvoor nog mochten bellen, maar toen kon ik één keer niet en heb ik niets meer gehoord."* Het CPZ kan eventueel de mogelijkheid overwegen om vrijwilligers die al een aantal jaar goed meedraaien minder uren te doen presteren, en om zich geheel of gedeeltelijk te toe te leggen op andere taken dan het beantwoorden.

¹³ Zie ook 2.1.5.2, motieven om te stoppen en bijlage 2.

¹⁴ Zie ook 2.1.6 (resultaten van) Theorieën en 2.2.6 (interpretatie van) Theorieën

2.2.3 Trends in vrijwilligersbeleid

- Toenemende kwaliteitseisen

Dat vele respondenten interesse hebben voor het fenomeen zelfmoord (bijlage 1), en hoe ermee om gegaan kan worden, kunnen we interpreteren als een eis tot een kwaliteitsvolle opleiding.

Gezien bijna alle bevroegde vrijwilligers zich erg positief uitlaten over de opleiding¹⁵, wordt aan deze eis ruimschoots tegemoet gekomen. Ook andere vermelde motieven als: "levenservaring opdoen", "leren communiceren", "mensen helpen", "iets zinvol doen met vrije tijd/werkloosheid" (bijlage 1) kunnen worden geïnterpreteerd als kwaliteitseisen naar het beleid toe. De vrijwilligers verwachten/verwachtten dat het beleid het voor hen mogelijk maakt(e) deze doelstellingen te bereiken. Dit sluit aan bij de stelling dat de vrijwilligersorganisatie een mediator wordt tussen de vrijwilliger en een bepaald project (Meijs & Hoogstad, 2001).

- De nieuwe vrijwilliger

Wat betreft **het biografische referentiekader**, passen *alle* vrijwilligers in dit onderzoek in het profiel van de nieuwe vrijwilliger. Zij zijn immers allemaal aan het werk begonnen omdat die mogelijkheid, vanuit hun eigen opvattingen, situatie, ervaringen, behoeften en interesses, een goed idee leek op het moment dat deze zich aandiende (Clary et al, 1998). Dit past ook wat betreft de dimensie '**keuze van activiteit**' in het reflexieve profiel.

Dat een absolute minderheid van de bevroegde vrijwilligers het engagement begint met de instelling dit voor altijd te blijven aanhouden (bijlage 8+8B) valt in de dimensie van het **verloop en intensiteit van het engagement** eerder te kaderen in het profiel van de nieuwe vrijwilliger (Wuthnow, 1998). De klassieke vrijwilliger gaat het engagement immers aan voor het leven (Jakob, 1993). De enkelingen die toch de intentie hadden/hebben om levenslang te blijven, vallen voor andere dimensies dan weer buiten het klassieke profiel. Eén van hen verklaarde bijvoorbeeld dat ze het engagement aanging omdat ze haar pensioen zinvol wilde invullen, het gevoel wou hebben iets voor iemand te betekenen. Dit is een motief dat eerder binnen een reflexief profiel valt (Wuthnow, 1998; Giddens, 1991).

Wanneer we kijken naar de **motivationale structuur** (bijlage 1) kunnen we stellen dat al onze respondenten kenmerken vertonen van beide profielen. Net als de klassieke vrijwilliger vermelden zij een verantwoordelijkheidsgevoel naar de gemeenschap toe (Jakob, 1993), maar wel in combinatie met aspiraties die eerder binnen de reflexieve stijl te kaderen vallen, zoals omgaan met biografische onzekerheden, het bereiken van persoonlijke doelen en zelfverwezenlijking (Hustinx, 2001). Zo vertelt één respondent dat zijn vrienden hem beter begrepen sinds zijn engagement bij het CPZ. Dat hij dit deed onthulde een deeltje van zijn persoonlijkheid en interesses, wat zijn omgeving een vollediger beeld van hem gaf. Een andere respondent vertelt dat zij soms moeite moest doen om niet tegen haar zus "straffe verhalen" te vertellen over het vrijwilligerswerk. Zij zag het engagement als een hulpmiddel om zich te manifesteren ten opzichte van haar zus. Dit soort

¹⁵ zie ook 2.1.4 en 2.2.4

uitspraken passen duidelijk binnen een reflexief kader, waarbij het vrijwilligerswerk aan de persoon zelf en aan zijn omgeving vertelt wie hij is (Jakob, 1993).

Wat betreft de dimensie '**organisatorisch milieu**': de bevroagde vrijwilligers hebben een uitgesproken engagement naar de doelgroep toe, veeleer dan naar collega-vrijwilligers of de organisatie (bijlage 16B). Dit in tegenstelling tot de traditionele vrijwilliger, die een verantwoordelijkheid voelt naar de andere vrijwilligers toe, met betrekking tot het inzetten voor en volhouden van het engagement (Wuthnow, 1988).

"Wat wel fijn is, is een telefoontje dat mensen je bedanken om te luisteren. Daarvoor doe je het ook voor die mensen, niet voor je eigen ego of voor het CPZ",

"Ik wou er niets uithalen. Ik vond gewoon dat het er moest zijn. Want als die mensen moeten wachten..."

"Ik ging er naar toe om de mensen aan de andere kant van de lijn te helpen, en niet om de mensen van het centrum te helpen. Het was geen vriendendienst, maar een engagement naar de mensen toe die in crisis zaten."

2.2.4 De uitvoerende taken

- Werving

Dat veel vrijwilligers geworven worden via mond-aan-mond reclame (bijlage 10) benadrukt het belang van een positief afsluiten van het engagement. Naast huidige vrijwilligers, blijven ook ex-vrijwilligers immers het visitekaartje van het centrum.

Een minderheid van de bevroagde ex-vrijwilligers heeft een uitgebreid exitgesprek gehad (bijlage 15B). Dit blijkt mede te komen doordat het engagement niet van de ene op de andere dag wordt gestopt, maar het eerder geleidelijk aan doodbloedt. Enkele respondenten hebben het gevoel dat deze periode wat onafgesloten is gebleven. Eén respondent belde op om te zeggen dat hij niet meer zou komen en was teleurgesteld in het antwoord dat hij had gekregen. Hij had wat meer begrip verwacht, hoewel hij besepte dat hij het engagement stopte voor het aflopen van de afgesproken termijn. Op de vraag of hij met een slecht gevoel achtergebleven is, antwoordt hij affirmatief.

Positief is zeker de verscheidenheid in de gebruikte media (bijlage 10), zodat een breed publiek bereikt wordt.

- Selectie

Alle vrijwilligers ervoeren het selectiegesprek als diepgaand en degelijk. Er wordt ook gepeild naar de mentale toestand (bijlage 11). 2 ex-vrijwilligers blijken wat dit betreft "door de mazen van het net" te zijn geglipt. Zij verkeerden niet in goede mentale gezondheid op het moment dat zij het engagement aangingen. Zij hebben hun engagement dan ook stopgezet omwille van

psychologische problemen¹⁶. Deze werden niet rechtstreeks veroorzaakt door het werk, maar brachten in één geval wat latent reeds aanwezig was wel tot uiting. In beide gevallen was het wel onmogelijk het engagement nog verder te zetten.

Toch dient dit volgens ons niet te worden gedramatiseerd. Allebei hebben enkel lof voor de staf, en geen verwijten. Eén van de twee zegt ook, nu de crisisperiode voorbij is, een periode van bewustwording te hebben doorgemaakt op het CPZ. Ze doet nu een ander soort vrijwilligerswerk, waar ze vaardigheden verworven op het centrum toepast. De andere vermeldt dat de staf zeer begripvol en steunend was.

Of de selectieprocedure überhaupt waterdicht kan zijn lijkt ons betwijfelenswaardig, en waar ze dan toch een steekje liet vallen, werden deze personen daarna blijkbaar goed opgevangen.

- Opleiding

De tevredenheid over de opleiding is hoog. De staf kan eventueel proberen mensen die qua leeftijd erg verschillen van het gemiddelde van de groep in een andere (eventueel later van start gaande) groep te zetten.

- Introductie

Het peter-en metersysteem blijkt nog niet helemaal op punt te staan (bijlage 13). Er is nood aan duidelijke taakomschrijvingen voor de peters en meters.

- Begeleiding

De begeleiding, in de zin van oproepbesprekingen en functioneringsgesprekken, is professioneler geworden sinds 2002 (bijlage 15).

Afhakende vrijwilligers krijgen niet altijd een afsluitend gesprek (bijlage 15B). Ex-vrijwilligers die vertrokken zijn zonder dit gesprek maken een onrustigere indruk dan zij die het wel hebben gehad. De periode is nooit echt afgesloten en sommigen blijven met vragen en schuldgevoelens zitten. Wij adviseren dan ook om vrijwilligers nooit te laten vertrekken zonder een afsluitend gesprek.

- Ontplooiing

De geboden mogelijkheden tot bijscholing en ontplooiing worden zowel door ex- als door huidige vrijwilligers positief ervaren. Vergelijking tussen de antwoorden van respondenten van voor en na 2002 wijst uit dat er na 2002 een positieve evolutie heeft plaatsgevonden op dit gebied. Het aanbod is breder geworden, en er is meer interesse voor (bijlage 14).

- Beoordeling van kwaliteit van het vrijwilligerswerk

Van Win en Sels (2005) adviseerden het CPZ om zijn vrijwilligers systematisch en regelmatig strenger te evalueren. Wij zijn het hier niet mee eens. De vrijwilligers van het CPZ zijn zeer intrinsiek gemotiveerd¹⁷. Zij vinden de vervulling van hun behoeften in het gevoel dat ze hun werk

¹⁶ zie 2.1.5.2, 2.2.5.2 en bijlage 2

¹⁷ zie ook 2.2.5.1, motieven om het engagement op te nemen en bijlage 1

goed doen. Hoge(re) mate van evaluatie in de zin van controle lijkt ons niet noodzakelijk, maar vooral veel mogelijkheden tot zelfevaluatie.

Vroeger stond de evaluatie blijkbaar op een lager pitje (bijlage 15). Daar waaruit respondenten de meeste mogelijkheden tot (zelf)evaluatie putten (de oproepbespreking) was niet verplicht met hoog verzuim tot gevolg. Door het te verplichten lijkt dit probleem opgelost.

- Motiveren van vrijwilligers

De respondenten blijken voornamelijk voldoening te hebben van het goed kunnen uitvoeren van hun werk, waardoor ze hun ambities als bijleren, mensen helpen, tijd nuttig besteden zelf kunnen waarmaken.

Extra's als sociale activiteiten,... vinden zij zeer aangenaam, doch geen voorwaarde om het engagement aan te gaan en/of aan te houden.

Eén huidige vrijwilliger, die al vele jaren meedraait (beginjaar '96) vertelt over de grote verbeteringen in het beleid sinds 2002. Wanneer we haar vragen of er in de periode voor 2002 dan een grote leegloop was, antwoordt ze: "*Nee, de mensen bleven wel komen, want het echte werk, dat doe je uiteindelijk zelf.*"

2.2.5 Motieven van vrijwilligers

2.2.5.1 Om het engagement op te nemen¹⁸ (ex- en huidige vrijwilligers)

De meeste van onze bevroegde vrijwilligers voeren zowel motieven aan van het klassieke profiel als van het profiel van de nieuwe vrijwilliger¹⁹.

Waardemotieven als "Mensen helpen" en "iets teruggeven" (Clary et al, 1994) getuigen van verantwoordelijkheidsgevoel naar de maatschappij toe, wat typisch is voor de klassieke vrijwilliger. Naast dit verantwoordelijkheidsgevoel nam de klassieke vrijwilliger dit engagement echter ook op omdat het zijn plaats in de gemeenschap bevestigde (Hustinx & Lammertyn, 2003). Bij onze respondenten blijkt dat zij die dit soort 'klassieke' waardemotieven aanvoeren dit toch combineren met minder klassieke motieven als de begripmotieven en carrièremotieven (Clary et al, 1994). Zo willen zij niet zomaar iedereen helpen, maar vooral de doelgroep van het CPZ. Omdat zij, via de eigen levenservaring en eigen interesses betrokkenheid voelen tot de doelgroep.

Vrije tijd, werkloosheid of pensioen nuttig invullen, levenservaring opdoen en interesse voor het fenomeen zelfmoord zijn andere genoemde motieven die eerder kaderen binnen het moderne profiel.

Al de motieven die opgegeven werden zijn van intrinsieke aard. Of ze nu altruïstisch of egoïstisch zijn en ongeacht of ze binnen een reflexief of klassiek profiel te kaderen vallen, de beloningen en voldoening waar men op hoopt, worden ontleend aan de taak zelf (Schouwenburg, 1998).

2.2.5.2 Om het engagement te stoppen²⁰ (ex-vrijwilligers)

¹⁸ zie ook bijlage 1 en 2.1.5.1

¹⁹ zie ook 2.2.3

²⁰ zie ook bijlage 2

Wie uitsluitend praktische motieven om te stoppen aanbracht, geeft ook aan zonder deze praktische beslommingen nog steeds vrijwilliger te zijn geweest. *“Ik werkte toen in Nederland de situatie is daar toen grondig veranderd. Dat was de reden dat ik ermee gestopt ben, het CPZ heeft daar eigenlijk niets mee te maken. Maar zonder de praktische problemen was ik er zeker niet mee gestopt, dan was ik nu nog altijd vrijwilliger”.*

We kunnen dus stellen dat deze personen niet wilden stoppen, maar niet anders konden, omwille van redenen die volledig buiten de aard van het werk en het vrijwilligersbeleid lagen.

Zij die gestopt zijn om andere dan (enkel) praktische redenen, maar om bijvoorbeeld problemen met de aard van het werk (de veelbellers, te zwaar,...) blijken de oorzaak van deze problemen vooral aan zichzelf toe te schrijven. Dat bewijst onder andere de uitspraak van een respondent die stopte omwille van de veelbellers. Omdat dit haar zo tegenstak, kwam zij steeds minder.. *“op een bepaald moment wist ik: dit is het niet meer. Als ik zo’n slechte vrijwilliger ben, kan ik er beter mee stoppen. Als ze niet meer op me konden rekenen vond ik dat ik er even mee moest stoppen.* Geen van de respondenten lijkt de oorzaak van hun motieven om te stoppen bij de staf, het CPZ, of een aspect van het vrijwilligersbeleid van het CPZ te leggen. Over het algemeen spreken zij zeer positief over het CPZ. Worden hier en daar toch ongenoegens geuit, deze waren nooit een reden om te stoppen.

2.2.6 Theorieën²¹

Bij aanvang van het engagement was voor alle vrijwilligers de verwachtingsfactor, of de ‘perceived behavioral control’ positief (bijlage 3, 4). Men dacht het engagement (aan) te kunnen.

Wat betreft de verwachtingstheorie bleek men wat betreft valentie vooral waarde te hechten aan intrinsieke beloningen, en men verwachtte deze ook te kunnen verkrijgen²². Gezien wat men verwacht te krijgen en de waarde die men hieraan hecht de attitudefactor van Ajzen en Fishbein bepalen (Grizzel, 2003), kunnen we stellen dat de attitude t.a.v. vrijwilligerswerk bij het CPZ positief was. De subjectieve norm bleek geen invloed te hebben (bijlage 17).

Na verloop van tijd blijkt er voor ex-vrijwilligers die stopten om andere dan uitsluitend praktische redenen iets fout te zijn gelopen in de verwachtingsfactor of de ‘perceived behavioral control’. Hun positief beeld van het eigen kunnen was negatief geëvolueerd (bijlage 3). Zij dachten de taak toch niet zo goed (aan) te kunnen dan verwacht. De vrijwilligers hopen op intrinsieke beloningen (bijlage 16 + 16B). Dit zijn beloningen die inherent verbonden zijn aan de taak. Zij verwachten dus beloningen die zij enkel kunnen verkrijgen via het goed uitvoeren van de taak.

Op basis van deze bemerkingen komen we tot volgende hypothese:

Indien het beeld dat men heeft van het eigen (aan)kunnen van deze taak negatief evolueert, zal de verwachting op het verkrijgen van deze beloningen dalen. Omdat men nog steeds veel waarde hecht aan deze beloningen, maar men niet meer verwacht ze te kunnen krijgen, zal de attitude t.a.v. vrijwilligerswerk bij het CPZ negatief evolueren en zal de optie om af te haken in overweging worden genomen.

²¹ zie bijlage 5

²² zie 2.1.6.1

Indien deze hypothese klopt,

- kan het CPZ het verloop bij zijn vrijwilligers nooit beperken via het geven van extrinsieke beloningen als uitstapjes enz. Gezien de intrinsieke motivatie van de vrijwilligers, is het CPZ aangewezen op het (pogen tot) beïnvloeden van het zelfbeeld van zijn vrijwilligers, teneinde de verwachting die men heeft (dat men de beloningen, waaraan men veel waarde hecht kan krijgen) positief te houden en daarmee dus ook de attitude t.a.v. vrijwilligerswerk bij het CPZ.
- Kan al dan niet afhaken bij het CPZ voorspeld worden indien men de evolutie in de beleving van het zelfbeeld t.a.v. de uitvoering van de taken kent.

Verdergaand op deze hypothese stellen we dat wie afhaakt bij het CPZ om andere dan praktische redenen een negatieve discrepantie ervaart tussen het beeld dat men eerst had van het (aan)kunnen van de taken en het beeld dat men kreeg na toetsing aan de realiteit (bijlage 3, 4).

We maken ons hierbij volgende bedenking... Het blijft hier wel degelijk gaan om een beeld dat men heeft van het eigen kunnen. Het CPZ kan ervoor kiezen dit beeld ten allen koste positief te willen houden om het verloop te beperken. Dit zou echter kunnen leiden tot een verminderde kwaliteit van de geleverde diensten (Görtz, 2000). Wij concluderen dan ook dat de beste manier om het verloop te beperken bij het CPZ één is waarin het zelfbeeld van de vrijwilligers bijgestuurd wordt, maar wel door het te doen evolueren naar een realistisch zelfbeeld. Wanneer vrijwilligers die de taak in realiteit niet (aan)kunnen afvloeiën, is dit noch een verlies voor hen, noch voor het CPZ. Een spijtige zaak wordt het daarentegen wanneer vrijwilligers met geschikte capaciteiten afhaken omwille van een foutief, negatief zelfbeeld...

Dat actief aandacht schenken aan het zelfbeeld m.b.t. het aankunnen van de taken verloop kan beperken blijkt uit het verhaal van een huidige vrijwilliger, met beginjaar 2002. Zij begon in een (2) positie²³, omdat tijdens de opleiding bleek dat ze tijdens rollenspelen het woord "zelfmoord" niet over de lippen kreeg. Ze maakte voor zichzelf uit: als ik dat over een tijdje nog niet kan stop ik ermee (positie 2B). Na intensieve begeleiding en veel oefenen lukte het wel. De crisis in het zelfbeeld was overwonnen. Dezelfde respondent vertelt ook dat zij, na al die jaren, soms nog twijfelt aan zichzelf. Bij sommige gesprekken met oproepers vraagt ze zich af of ze de richtlijnen uit de opleiding niet te weinig heeft toegepast. Maar zo stelt zij zelf *"Ik ben iemand die hiermee dan recht naar de staf stapt. Ik bespreek zo'n gesprek meteen met hen of op een oproepbespreking. Dan zeggen ze, jawel, je hebt dit en dat wel correct toegepast want je zegt toch zus en zo"*. Ook zegt ze *"Ik ben één van de weinigen die af en toe een gesprek opneemt om daarna te kunnen bespreken"*. Het verhaal van deze vrijwilliger bevestigt ons vermoeden dat crisissen in het zelfbeeld overwonnen kunnen worden indien hier actief aandacht aan wordt besteed. Deze respondent blijkt één van de weinigen die hiertoe regelmatig zelf het initiatief neemt. Om crisissen heelhuids door te komen, dient de staf dus manieren te vinden om regelmatig naar het zelfbeeld te peilen. Enerzijds om vrijwilligers bewust te maken van (evoluties in) hun zelfbeeld, anderzijds om er met hen actief aan te kunnen werken.

²³ zie 2.1.6.1 en bijlage 3

2.2.7 Ex-vrijwilligers en huidige vrijwilligers

Wij merken enkel verschillen wat betreft evolutie in het beeld van eigen kunnen tussen huidige en ex-vrijwilligers die niet stopten omwille van uitsluitend praktische motieven. Net als ex-vrijwilligers blijken ook huidige vrijwilligers zich wel eens bedenkingen maken bij bepaalde aspecten (zie bijlage 9), maar deze zijn niet van die aard dat ze tot afhaken zouden kunnen leiden. De tijd en middelen die deze studie ter beschikking had bleken te beperkt om te achterhalen hoe het precies komt dat de ene vrijwilliger na een tijd afhaakt en een andere blijft, hoewel ze onder dezelfde omstandigheden zijn begonnen. Wij vermoeden echter, dat buiten om uitsluitend praktische redenen, vrijwilligers bij het CPZ de optie afhaken zullen overwegen wanneer zij een discrepantie ervaren tussen hun task-specific self-efficacy²⁴ bij aanvang van het engagement en hun task-specific self-efficacy na toetsing aan de realiteit. Dat deze crisissen niet noodzakelijk tot afhaken hoeven te leiden blijkt uit het verhaal van een huidige vrijwilliger (beginjaar 2002), zoals hierboven beschreven. Het is dus mogelijk dat huidige vrijwilligers, in tegenstelling tot ex-vrijwilligers die niet uitsluitend om praktische motieven stopten, actiever sleutelen aan hun zelfbeeld, omdat ze sneller hulp zoeken bij de staf en/of omdat ze zich beter bewust zijn van (evoluties in) hun zelfbeeld. Een (kwantitatief) onderzoek kan deze hypothese toetsen op veralgemeenbare geldigheid.

2.2.8 Verschillen tussen de beleving van de periode voor 2002 en erna.

Antwoorden van respondenten met een beginjaar voor 2002 onthullen positieve evoluties in het vrijwilligersbeleid. Zo zouden onder andere de begeleiding, de evaluatie van de kwaliteit en de mogelijkheden tot ontwikkeling op een lager pitje hebben gestaan. Respondenten met een beginjaar voor 2002 stellen dat het CPZ grote vorderingen heeft gemaakt voor deze aspecten. De komst van een nieuwe directrice en staf zorgde blijkbaar voor meer professionaliteit.

Nog genoemde klachten over het verleden zijn dat weinigen kwamen opdagen voor oproepbesprekingen, bijscholing,(bijlage14 +15)... Enkele respondenten geven toe dat ook zij na verloop van tijd niet meer kwamen opdagen, hoewel ze het wel belangrijk vonden. Dat oproepbesprekingen nu wel verplicht zijn wordt als positief en noodzakelijk ervaren.

Er zijn echter ook negatieve evoluties geweest... De locatie van het vroegere CPZ wordt omschreven als veiliger en aangenamer dan de huidige. Men vindt de huidige locatie in een gevaarlijke buurt gelegen, en minder goed bereikbaar. Ook bij respondenten die de vroege periode nooit hebben meegemaakt horen we deze klacht.

Andere gehoorde klachten i.v.m de locatie zijn dat er lawaai is van de naburige school, dat het er in de zomer erg heet kan worden, en dat de plaats het lokaal waarin de opleiding doorgaat geen vensters heeft. *"Ik voel me er niet zo veilig. Ook te klein en te warm. Ik begrijp het wel, is moeilijk om locatie te vinden. In de zomer moet je kiezen: gebraden worden, of ruit open, maar dan is er teveel lawaai. Mensen moeten echt wel gemotiveerd zijn om iedere week in dat kruipkot te zitten."*

²⁴ zie deel A, 2.2.3

"Niet zo prettig, want kmoest kwartier te voet, met dat ik met het openbaar vervoer moest komen. Ik verloor er veel tijd mee. Ik was een hele dag bezig om 4 uur te gaan werken."

"De locatie is heel ongelukkig. Denk dat het voor samenkomsten mensen misschien tegenhoudt. Je moet ook je auto kwijtraken hé; Als tmeer aan de rand van brussel, of in een vleugeltje van ziekenhuis, waar er permanent volk binnen en buiten gaat... Der is een deel vrijwilligers dat daarom geen nachten wil doen. Das jammer hé."

.

C. CONCLUSIE

Dit onderzoek heeft een antwoord gezocht op volgende centrale onderzoeksvragen:

Waarom hebben de ex-vrijwilligers het engagement opgegeven? Was er een verband tussen hun afhaken en een eventuele negatieve beleving van beleidsaspecten? Hoe is de beleving van beleidsaspecten geëvolueerd sinds 2002? Waarom haakt de ene vrijwilliger af en blijft een andere, hoewel onder zelfde omstandigheden begonnen?

We maakten een onderscheid tussen praktische redenen om te stoppen en andere. Voor personen die het engagement louter om praktische redenen opgaven zien wij geen enkel verband tussen hun afhaken en een eventuele negatieve beleving van beleidsaspecten. Zij stellen immers dat zij zonder deze praktische beslommingen nu nog steeds vrijwilliger waren geweest.

Bij personen die stopten om andere dan (uitsluitend) praktische redenen, bleek vooral een negatieve beleving van het aspect "Taken: aard en flexibiliteit" doorslaggevend te zijn voor het afhaken.

Deze negatieve beleving blijkt voornamelijk te worden veroorzaakt door problemen met de taak (beantwoorden) zelf. Dit kan zijn doordat men moeite heeft met het opvangen van oproepen van veelbellers, angst heeft bepaalde soorten oproepen niet verwerkt te zullen krijgen (zelfmoord aan de gang), of wegens persoonlijke mentale problemen de materie te zwaar geworden vindt.

Alle bevraagde ex-vrijwilligers waren over het algemeen erg positief over de werking van het CPZ. Er zijn (delen van) beleidsaspecten waarover sommigen niet uitgesproken positief waren. Zo denken we bijvoorbeeld aan de respondent die zichzelf tijdens de opleiding een "zwarte merel" vond, omdat ze zoveel ouder was dan de rest. Nog een andere vond de sociale activiteiten maar niks voor haar. We menen dat dit soort bedenkingen niemand tot opgeven brengt, temeer omdat ook huidige vrijwilligers hier en daar een bemerking hebben. Op basis van de onderzoeksresultaten vermoeden wij dat vrijwilligers bij het CPZ niet snel door zo'n bemerkingen zullen opgeven, omdat zij zeer intrinsiek gemotiveerd zijn. Zij halen hun voldoening voornamelijk uit de taak zelf, omdat ze de doelgroep kunnen helpen, omdat ze eruit leren,... Wat naast de eigenlijke taak bij het werk komt kijken blijkt niet van primordiaal belang. Pas wanneer zij het idee krijgen de job toch niet goed (aan) te kunnen, overwegen zij om af te haken.

Respondenten voelen zich gesteund door de staf, en hebben het gevoel steeds bij de stafleden terecht te kunnen. Toch brengen de resultaten niet naar voren dat zij met deze problemen expliciet bij de staf hebben aangeklopt. Wij vermoeden dat dit komt omdat zij de oorzaak van hun probleem volledig bij zichzelf zochten. Mogelijk waren zij zich ook niet bewust van de (negatieve) evolutie in hun zelfbeeld.

Wanneer we de resultaten bekijken aan de hand van de Verwachtingstheorie en de Theory of Planned Behavior vermoeden we dat veranderingen in de verwachtingsfactor en dus ook in de perceived behavioral control aan de basis liggen van motivatieverlies en uiteindelijk afhaken. Omdat vrijwilligers bij het CPZ intrinsiek gemotiveerd zijn, halen zij dus hun voldoening/beloningen uit de taak zelf. Wanneer zij denken de taak goed (aan) te kunnen, verwachten zij deze beloningen te verkrijgen, en zijn zij gemotiveerd. Wanneer daarentegen hun zelfbeeld m.b.t. het (aan)kunnen

van de taak negatief evolueert, betwijfelen zij de verhoopte voldoening/beloningen nog te kunnen krijgen. Op dit punt daalt de motivatie en zal eventueel ook de optie afhaken worden overwogen.

Op basis van deze werkhypothese stellen we dat het CPZ het verloop kan beperken door zicht te krijgen op het zelfbeeld van zijn vrijwilligers, zodat tijdig kan worden bijgestuurd. Wij zochten een manier om regelmatig naar de beleving van de eigen prestaties te polsen, die laagdrempeliger is dan de oproepbespreking en die zo weinig mogelijk tijd in beslag neemt. We stellen dan ook voor een lijst op te stellen van alle aspecten van het effectieve vrijwilligerswerk, en vrijwilligers regelmatig aan te laten kruisen hoe zij hun prestaties ivm deze aspecten beleven (positief, meestal positief, eerder negatief, zeer negatief). De staf kan dan tijdig en gericht ingrijpen bij problemen, en indien deze bladen worden bijgehouden kan de vrijwilliger de eigen evoluties zelf beter opvolgen.

De resultaten van vrijwilligers die zowel de periode voor 2002 als die erna meegemaakt hebben onthullen evoluties op meerdere aspecten.

Met de komst van de nieuwe staf zou de professionaliteit sterk zijn toegenomen. De aspecten begeleiding en ontwikkeling blijken nu een stuk positiever ervaren te worden dan vroeger.

Helaas zijn er ook negatieve evoluties geweest. Deze gaan voornamelijk over de locatie. Het vernieuwde CPZ zou in een gevaarlijkere buurt gelegen zijn dan het vorige. Verder vinden sommigen het opleidingslokaal wat donker.

Wij merkten geen opvallende verschillen tussen de motieven en beleving van ex-vrijwilligers in het algemeen en huidige vrijwilligers. We merken wel een verschil in de evolutie van het zelfbeeld tussen ex-vrijwilligers die stopten om andere dan praktische redenen en huidige vrijwilligers. De tijd en middelen die deze studie ter beschikking had bleken te beperkt om te achterhalen hoe het precies komt dat de ene vrijwilliger na een tijd afhaakt en een andere blijft, hoewel ze onder dezelfde omstandigheden zijn begonnen. Wij vermoeden echter, dat buiten om uitsluitend praktische redenen, vrijwilligers bij het CPZ de optie afhaken zullen overwegen wanneer zij een discrepantie ervaren tussen hun task-specific self-efficacy bij aanvang van het engagement en hun task-specific self-efficacy na toetsing aan de realiteit (Pajares & Schunk, 2001). Dat deze crisissen niet noodzakelijk tot afhaken hoeven te leiden blijkt uit het verhaal van een huidige vrijwilliger (beginjaar 2002), zoals hierboven beschreven²⁵. Het is dus mogelijk dat huidige vrijwilligers, in tegenstelling tot ex-vrijwilligers die niet uitsluitend om praktische motieven stopten, actiever sleutelen aan hun zelfbeeld, omdat ze sneller hulp zoeken bij de staf en/of omdat ze zich beter bewust waren van (evoluties in) hun zelfbeeld. Verder (kwantitatief) onderzoek kan deze hypothese toetsen op veralgemeenbare geldigheid.

²⁵ 2.2.6, laatste alinea

