



Effect van een-op-een informele zorg

Literatuuronderzoek
in opdracht van
De Regenboog Groep

Esmeralda van der Naaten

Effect van een-op-een informele zorg

Literatuuronderzoek in opdracht van
De Regenboog Groep

Esmeralda van der Naaten

Copyright © 2018 Vrijwilligersacademie

ISBN: 9789078761693

Redactie: Esmeralda van der Naaten, Vrijwilligersacademie, Amsterdam

Vormgeving: studio Tobi Vroegh, Peter Vermeulen

Drukwerk: Drukkerij Repro Regenbooggroep, Amsterdam

Illustraties: 3D images, João Charrua

Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever mag niets uit deze uitgave op enigerlei wijze worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt, door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook.



vrijwilligersacademie
amsterdam

Inhoud

Voorwoord	7
Aanleiding	8
Inleiding	10
De waarde van een-op-een informele zorg	
Literatuuronderzoek	13
Aanpak en werkwijze	13
Theoretisch kader	13
Praktisch kader	14
Mentoring, coaching en buddymethodiek	15
Informele zorg als interventie	16
Uitgangspunten voor deze studie	18
Onderzoeksvraag	19
Resultaten	21
Wat zijn de effecten van informele zorg?	21
Effecten samengevat	25
Voorwaarden en succesfactoren	27
Werving en screening, matching	27
Ondersteuning van de vrijwilliger	31
Kwaliteitsbewaking	33
Doelmatigheid	34
Randvoorwaarden samengevat	40
Conclusie	43
Problematiek	43
Methodiek en randvoorwaarden	45
Discussie in context	47
Vervolgonderzoek	48
Reflectie	51
Literatuur	52
Noten	56



Voorwoord

Met groot genoegen presenteren wij hierbij het literatuuronderzoek naar de effecten van een-op-een-informele zorg. Met deze studie, uitgevoerd in opdracht van De Regenboog Groep, zijn we op zoek gegaan naar wetenschappelijke onderbouwing voor het organiseren van zorg met behulp van vrijwilligers en de zogenaamde buddy methodiek.

De Vrijwilligersacademie verzorgt niet alleen trainingen voor vrijwilligers, maar onderhoudt ook een kennisnetwerk van informele zorgorganisaties in Amsterdam. De kennis en ervaring van de onderzoeker komt voort uit dit netwerk.

De vraagstelling was geen gemakkelijke. In het proces van aanscherpen en afbakenen moesten er keuzes worden gemaakt. Enerzijds om te definiëren wat precies de interventie en randvoorwaarden zijn die de waarde en het effect van informele een-op-een zorg creëren. Anderzijds om gericht op zoek te gaan bestaand onderzoek in een zeer breed veld van zorg en welzijn. Er is niet heel veel wetenschappelijk onderzoek beschikbaar. Het betreft veelal evaluatie onderzoek van experimenten en projecten.

We danken Hans Wijnands voor het in ons gestelde vertrouwen met deze onderzoeksopdracht. Veel dank ook aan Martin Stam voor zijn input en bijdrage met betrekking tot de actuele maatschappelijke relevantie van informele zorg, aan Liesbet Hanekroot voor haar tomeloze inzet bij het vinden en selecteren van relevante literatuur, en aan vrijwilliger Gerard Briels voor zijn visie. Belangrijke bijdragen zijn geleverd door Marit Postma en Iris Hoekstra, die we graag bedanken voor hun kritische blik en reflectie op de inhoud. Ik wens u veel leesplezier toe.

Vrijwilligersacademie

Karin Hanekroot,

Directeur

Aanleiding

Zorg wordt ‘informeel’ genoemd wanneer zij geboden wordt door vrijwilligers en mantelzorgers. Informele zorg staat inmiddels hoog op de agenda als middel ter ondersteuning van de participatiesamenleving en zelfredzaamheid van burgers, ten tijde van een gedecentraliseerde en zich terugtrekkende overheid. En hoewel de discussie over de (on)mogelijkheden van dit beleid gevoerd wordt lijkt informele zorg een steviger positie dan voorheen te verwerven, met name omdat met vrijwilligers – vanuit een andere rol dan zorgprofessionals – mensen bij participatie ondersteund kunnen worden.

De veranderingen in de samenleving leiden tot een nieuwe positiebepaling van vrijwilligers en beroepskrachten. Soms is het uitgangspunt dat de vrijwilliger ondersteunend werkt verbonden aan een beroepskracht (als ‘verlengde arm’) door de ‘lichtere’ taken of taken waar beroepskrachten onvoldoende tijd voor hadden over te nemen. Steeds meer deelt de beroepskracht de verantwoordelijkheid voor de zorg met vrijwilligers. De vrijwilligers vormen daarmee een belangrijke laag tussen de hulpvragers en de beroepskrachten.

Naast de veranderende verhouding tussen formele en informele zorg en ondersteuning, is een gevolg van het veranderende beleid dat vrijwilligers te maken krijgen met complexe hulpvragen en doelgroepen met meervoudige problematiek. Dat leidt tot een meer gespecialiseerd aanbod van diensten en ondersteuning met behulp van vrijwilligers, bijvoorbeeld met betrekking tot armoede of eenzaamheid of kleinschalige buurt-initiatieven.

De Regenboog Groep is een organisatie die zich sterk profileert op het werkgebied van de informele zorg voor mensen met complexe en chronische GGZ-problematiek. In de afgelopen jaren is er mede door een aantal overnames, maar ook door het opstarten van nieuw aanbod, diversiteit ontstaan in het aanbod van informele zorg binnen De Regenboog Groep.

De werkwijzen binnen deze projecten vertonen op onderdelen verschillen. In de afgelopen periode is er binnen De Regenboog Groep gewerkt aan een meer uniforme werkwijze binnen de informele zorg,

waarbij de behoefte van de deelnemer in plaats van het project centraal staat, interne werkprocessen op elkaar zijn afgestemd en de samenhang tussen het aanbod is versterkt.

Tegelijkertijd ontstaat er bij ketenpartners met zorgaanbod op het gebied van (woon-)begeleiding, zoals HVO Querido, behoefte aan het afnemen van een-op-een informele zorg van De Regenboog Groep.

Opdrachtgevers en/of financiers van De Regenboog Groep zijn geïnteresseerd in de effectiviteit van de wijze waarop de informele zorg door De Regenboog Groep is ingericht. En dan vooral of zij effectiever is dan ander (goedkoper) aanbod van informele zorg.

Vragen die leven zijn onder andere: Wat helpt wel en wat niet? Wat zijn de belangrijkste voorwaarden om tot effectief aanbod van informele zorg te komen? Is de wijze van aanbod informele zorg zoals De Regenboog Groep deze aanbiedt, wetenschappelijk te onderbouwen als een effectieve aanpak? Welke aanpassingen in het aanbod zijn nodig op basis van wetenschappelijk onderzoek om de effectiviteit te vergroten? Is er wetenschappelijk bewijs dat goedkopere of minder intensieve vormen van informele zorg effectiever is?

Uit deze vragen volgde het verzoek en de opdracht aan de Vrijwilligersacademie om een literatuuronderzoek uit te voeren naar de effecten – in de zin van de waarde – van informele zorg.

Om aan deze opdracht uitvoering te geven is begonnen met de inventarisatie en definitie van wat we in dit literatuuronderzoek verstaan onder informele zorg. Vervolgens is er gezocht naar literatuur en onderzoek over deze aanpak en het effect ervan. Dit document is een verslag van dit literatuuronderzoek en de resultaten hiervan.

Inleiding

De waarde van een-op-een informele zorg

Waarom informele zorg belangrijk is

Deze opdracht komt niet uit de lucht vallen. Veel taken in zorg en welzijn worden sinds 2015 overgeheveld naar de gemeente. Dat leidt in Amsterdam tot een ingrijpende transformatie van het sociale domein. Als gevolg van nieuwe inzichten, onder andere uit de gedragspsychologie en de veranderkunde, zoekt ook Amsterdam steeds meer steun bij ‘informele krachten’. Dat gaat gepaard met nieuwe werkprincipes: gebiedsgericht, integraal, co-creatie, werken met ervaringsdeskundigen, etc. (zie b.v. Notitie Agenda doorontwikkeling sociaal domein, november 2017). Van professionals en vrijwilligers wordt verwacht dat zij meer gaan zorgen dat Amsterdammers beter voor zichzelf en elkaar zorgen. Men wil sociale vraagstukken minder benaderen vanuit een professioneel aanbod van buiten- en bovenaf en in aparte kokers en meer van binnenuit, van onderaf en samen met betrokkenen.

Zo’n kanteling veronderstelt dat alle deelnemers, dus ook vrijwilligers, professionals, ambtenaren en hun managers, bestuurders en opleiders, anders leren denken en doen: van praten en handelen óver naar praten en handelen mét mensen in precare situaties. Deze mensen kennen sociale uitsluiting als gevolg van b.v. armoede, verslaving of geestelijke problemen aan den lijve en beschikken door hun ervaring over onmisbare kennis over wat wel en niet werkt.

De nieuwe werkprincipes worden vertaald in een transformatie van de verzorgingsstaat en vragen ook een overdenking van de rol van vrijwilligers, en van de organisaties die hen ondersteunen. Die richten zich immers juist op burgers in precare situaties, die door allerlei omstandigheden onvoldoende in staat zijn om zelf regie te voeren over de kwaliteit van hun bestaan. Ze richten zich ook op professionals, beleidsmensen, politici en bestuurders in de domeinen zorg, welzijn, werk/inkomen en onderwijs die tot taak hebben bij te dragen aan die kwaliteit. Vaak zijn die echter mede debet aan het onvermogen van mensen om daar zelf regie over te voeren, doordat ze hen reduceren tot patiënt,

cliënt, klant en leerling/student. Daarmee veranderen ze deze burgers in consumenten van hun dienstenaanbod waarmee ze het zicht op de specifieke talenten, behoeften en ambities van deze burgers kwijtraken.

Vrijwilligers zoeken manieren om mensen niet vanuit de hokjes van de systeemwereld als klanten te benaderen, maar vanuit de leefwereld waar het leven 'in de volle breedte' geleefd wordt. Door te streven naar menselijk contact met juist diegenen die gebukt gaan onder ontmenselijking (zoals hospitalisering, stigmatisering, sociale uitsluiting, onderdrukking en discriminatie), keren zij zich tegen ontmenselijking. Ze presenteren zich daarin als medemens die zich verre houdt van de logica van de systeemwereld waarin mensen tot 'klant' gereduceerd worden. Ze bieden een alternatief voor het bijbehorende slachtoffergedrag, dat zich vaak uit in klagen, claimen en consumeren van diensten. Vrijwilligers lokken ander gedrag uit, dat gebaseerd is op empathie, compassie en dat mensen ondersteunt bij het hervinden van de kwaliteit van hun bestaan.

Wanneer is informele zorg aan de orde?

In de bovengenoemde context is het essentieel uit te kunnen leggen, hoe de informele hulp van De Regenboog Groep zich verhoudt tot het beleid van de gemeente, de nieuwe principes en de sociale infrastructuur die deze transformatie met zich meebrengt.



Literatuuronderzoek

Aanpak en werkwijze

Een projectgroep van medewerkers van de Vrijwilligersacademie werd opgericht om de opdracht en taken uit te kunnen voeren. De opdracht werd vertaald in een aantal stappen: de opdracht definiëren en afbakenen om te komen tot heldere onderzoeksvragen als leidraad voor het verzamelen van literatuur en praktische informatie. Op deze manier is de praktijkkennis uit het netwerk en werk van de Vrijwilligersacademie gecombineerd met literatuuronderzoek.

Binnen de projectgroep is eerst aandacht besteed aan het uitwerken en afbakenen van het onderzoeksterrein: wat is het theoretisch en praktisch kader van waaruit informele zorg geboden wordt en welke definities worden gehanteerd voor dit literatuurstudie. Vervolgens is breed gezocht naar relevante onderzoeken in de beschikbare onderzoeks-databanken (waaronder ScienceDirect, Sociological Abstracts, Springer, Researchgate, Assets Press Princeton, US National Library of Medicine National Institutes of Health, Online Library Wiley, Eric, OCLC World-Cat) alsook via het netwerk van de Vrijwilligersacademie. In meerdere review rondes is aanvullende literatuur gezocht en bestudeerd.

Theoretisch kader

Om het aanbod van De Regenboog Groep te toetsen aan de wetenschappelijke literatuur is aandacht besteed aan definiëring en afbakening. Daartoe is een korte verkenning gedaan van de mogelijke invalshoeken om de waarde van informele zorg te beschrijven, onderbouwd vanuit zoveel mogelijk wetenschappelijke literatuur.

Informele zorg is te benaderen vanuit verschillende (sociologisch-) theoretische invalshoeken. Het heeft een belangrijke rol en positie binnen de ontwikkelingen naar een 'civil society' (Meijs e.a.) en de inzet van de overheid op een dragende samenleving en de decentralisaties, die daaruit voort zijn gekomen. Hierbinnen speelt in zorg en welzijn

ook het discours over positie en verhouding tussen formele zorg/beroepskrachten en informele zorg door vrijwilligers en hun samenspel (Kal, Stam e.a.). Grofweg gaat het om de opvatting van de vrijwilliger als expert van de leefwereld van mensen in kwetsbare situaties, versus de inzet van vrijwilligers binnen de formele zorg, als ‘verlengde arm’ van beroepskrachten, voor de taken die niet door professionals gedaan kunnen worden.

Daarnaast wordt met betrekking tot het ondersteunen van mensen in kwetsbare posities ook gekozen voor de invalshoek van een bepaalde problematiek, bijvoorbeeld vergrijzing (Machielse), eenzaamheid (van Tilburg, Gierveld) of schuldenproblematiek (van Geuns, Jungman).

Deze opsomming is zeker niet uitputtend; informele zorg grijpt namelijk aan op uiteenlopende maatschappelijke ontwikkelingen en de daarbij behorende kennisdomeinen.

Praktisch kader

Vanuit de verschillende perspectieven wordt informele zorg geïmplementeerd en georganiseerd. Informele zorg wordt hier gedefinieerd als zorg geleverd door vrijwilligers en mantelzorgers. In dit onderzoek wordt dat afgebakend aan de hand van de meest gebruikte methodiek van een-op-een maatjescontact zoals die in de praktijk van De Regenboog Groep wordt georganiseerd. Er is sprake van georganiseerd vrijwilligerswerk, waarbij getrainde vrijwilligers ondersteund en begeleid worden in het aangaan van een een-op-een contact met iemand in een kwetsbare situatie (armoede, eenzaamheid, verslaving, etc.). Grofweg wordt hier dus onderscheid gemaakt in georganiseerde informele zorg zoals die door De Regenboog Groep wordt aangeboden, en overige informele zorg.

Met overige informele zorg wordt in dit onderzoek bedoeld het vrijwilligerswerk dat niet georganiseerd wordt als een-op-een contact of als ‘verlengde arm’ van de formele zorg. Het gaat dan wel om (in meer of mindere mate) georganiseerd vrijwilligerswerk maar het doel is om diensten of contacten in de buurt te organiseren met buurtbewoners, vrijwilligers of om beroepskrachten te ondersteunen. Tot slot is er de zorg door mantelzorgers, waarbij de vrijwilliger een naastbetrokkene is van de persoon die ondersteund wordt.

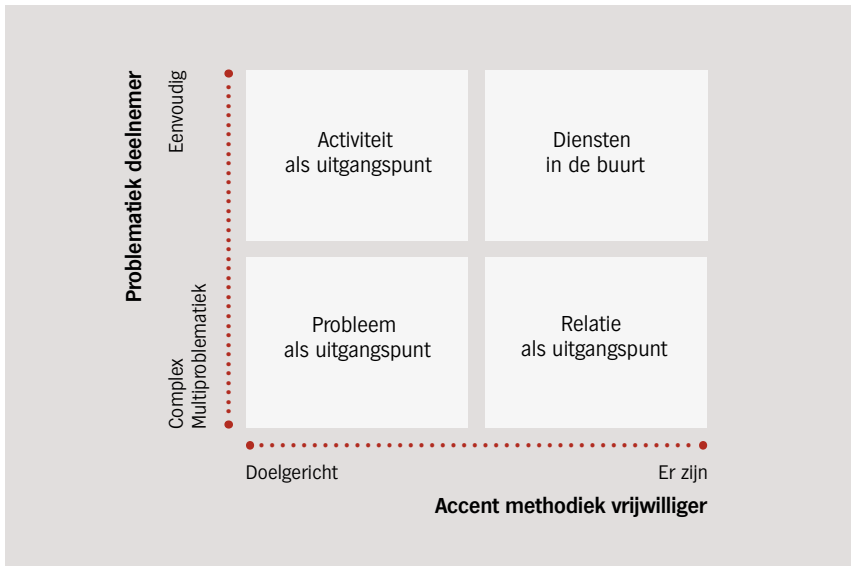
Mentoring, coaching en buddymethodiek

In onderzoek naar effectiviteit van maatjesprojecten (Tier & Potting, 2015) verstaat men onder een maatjesproject een project dat getrainde vrijwilligers (het maatje) een-op-een koppelt aan personen met een ondersteuningsvraag. De onderzoekers maken een onderscheid in twee typen maatjesprojecten: het maatje als bondgenoot of het maatje als coach of mentor.

In de Verenigde Staten kent mentoring een lange traditie. De eerste coachings- en mentoraatsprojecten ontstonden daar in het begin van de vorige eeuw. Al in 1904 werd in New York het eerste mentoringproject 'Big Brothers Big Sisters' opgericht door Ernest Coulter, bedoeld om kinderen die in aanraking waren gekomen met justitie op het rechte pad te brengen. In de jaren tachtig werd in de informele zorg voor mensen met Aids, de buddymethodiek ontwikkeld en naar Nederland gebracht. Deze methodiek was gestoeld op weliswaar ondersteunend maar ook gelijkwaardig een-op-een contact. Buddyzorg ondersteunde mensen met een ernstige, chronische en/of levensbedreigende ziekte. Dit gebeurde met behulp van vrijwilligers uit de vriendenkring, zogenaamde buddy's. Vanuit deze vriendenkring startte begin jaren tachtig van de vorige eeuw Buddyzorg voor mensen met aids in Amsterdam. Vanaf de jaren negentig werd de doelgroep voor buddymethodiek breder gezien, en ook ingezet voor mensen die chronisch psychische problemen kenden of die kampen met eenzaamheid.² Inmiddels heeft deze informele zorg een grotere plaats in beleid en uitvoeringspraktijk van zorg en welzijn.

De Regenboog Groep biedt voornamelijk de vorm van informele zorg waarbij getrainde vrijwilligers een-op-een contact met iemand in een kwetsbare situatie aangaan. Het vrijwilligerswerk wordt georganiseerd aan de hand van doelgroep, problematiek en de specifieke hulpvraag. Vervolgens wordt gekeken welke accenten die daar binnen de een-op-een methodiek het beste bij aansluiten. Het werk dat de vrijwilligers binnen De Regenboog Groep doen kan gekarakteriseerd worden als bondgenoot/buddy, maar ook als coach of als mentor.

Er bestaat een samenhang tussen de type hulpvraag/problematiek en de rol die een vrijwilliger heeft gedurende een een-op-een contact, zoals weergegeven in het schema op de volgende bladzijde.



Informele zorg als interventie

In een onderzoek van TNO³ wordt het maatjesproject als interventie beschreven in termen van doel en doelgroep, methodiek, toegankelijkheid en kosten. De beschrijving van maatjescontact sluit aan bij die van Tier & Potting: maatjescontact is 1 op 1 contact tussen een getrainde vrijwilliger en een deelnemer. De vrijwilliger (maatje, buddy) draagt bij aan participatie, bijvoorbeeld door het doorbreken van sociaal isolement. Er zijn ook maatjes/buddy's die – extra – aandacht geven aan speciale problematiek van de cliënt zoals schulden.

Maatjescontact is een vorm van een georganiseerd gelijkwaardig contact waarbij het individuele doel afhangt van de behoeften van de deelnemer. Dit doel kan variëren van weer buitenshuis komen en contacten opbouwen tot hulp bij problemen met administratie, taal, school, opvoeding of werk. Een doel is om de zelfredzaamheid van de deelnemer te vergroten.⁴

De doelgroep van dit soort informele zorg is in principe zeer breed: vluchtelingen, verstandelijk beperkten, mantelzorgers, homo-, bi- en transseksuelen, mensen met psychiatrische- en/of verslavingsproblematiek, jongeren, ouderen, migranten en mensen met ernstige schulden.

Kenmerkend voor maatjescontact is dat de deelnemer gemotiveerd is, om zich te laten ondersteunen door een maatje.

Vrijwilligers van De Regenboog Groep geven in principe een jaar lang een dagdeel (2-4 uur) per week of per 14 dagen, praktische en sociale ondersteuning aan deelnemers. Verschillende projecten en organisaties variëren in doel en doelgroep en leggen verschillende accenten. De bezoeken hebben het karakter van een ondersteunend en activerend contact. De afspraken vinden vaak plaats bij de deelnemer thuis, maar soms gaan maatjes ook mee naar instanties. Een maatje kan iemand op weg helpen als het leven moeilijker loopt, zowel praktisch als sociaal. Het contact is echter niet per se probleemgericht, maar juist gebaseerd op het ondernemen van ontspannende activiteiten.

Er zijn ook projecten waarbij het maatjescontact een meer coachend karakter heeft. Maatjes coachen hun deelnemer bij het realiseren van de (zelfgekozen) doelen.⁵ De methodiek van progressiegericht werken, die gebruikt wordt bij sommige projecten, gaat uit van de vraag van de deelnemer. De deelnemer staat centraal en het is een keuze of en wat er met de hulp of het advies gedaan wordt.

Een maatje verbindt zich eraan minimaal een jaar contact aan te gaan, maar op initiatief van de deelnemer kan het contact eerder worden afgesloten. Enkele maanden voor het beëindigen van het maatjescontact wordt het afscheid voorbereid. In deze eindfase houdt de vrijwilliger alleen nog een vinger aan de pols. Gezamenlijk bespreken het maatje en de deelnemer wanneer en hoe het contact wordt afgesloten en op welke wijze de deelnemer hulp kan ontvangen als dat in de toekomst nodig is.

De Regenboog Groep is de grootste aanbieder in Amsterdam. Veel organisaties in Amsterdam bieden maatjescontact voor verschillende doelgroepen. Hieronder een (niet uitputtende) opsomming:

- *De Regenboog Groep* (o.a. financiële coaching voor schuldenproblematiek, doelgroepen jongerenmaatjes, LHBT Buddy's, slachtoffers van mensenhandel, buddy voor daklozen of verslaafden, Netwerk Coach, Op eigen kracht voor netwerkversterking, Psychiatriemaatje en Talentcoach)
- *Rode Kruis* (voor ouderen)
- *Stichting Unie van Vrijwilligers Amsterdam* (voor kwetsbare volwassenen en ouderen, Gilde Amsterdam, Maatje meer voor een maatje minder (voor kinderen met overgewicht)

- Humanitas (voor kwetsbare volwassenen en bij administratieve problemen)
- *Stichting Vluchtelingenwerk Amstel tot Zaan* (voor vluchtelingen)
- *Best Buddies* (voor verstandelijk beperkten)
- *Cordaan* (Ami-Co, voor verstandelijk of psychisch beperkten)
- *Buddyzorg Kuria* (voor ex-psychiatrische cliënten, ex-dak/thuislozen en ex-drugsverslaafden)
- *Roze Buddyzorg* (voor homoseksuelen)
- *Home-Start Amsterdam* (voor gezinnen)
- *Markant* (voor mantelzorgers)
- *Actenz* (voor mensen met psychische en psychosociale klachten)
- *Team Ed* (ervaringsdeskundigen)
- *Prisma* (voor mensen met een verstandelijke beperking of niet aangeboren hersenletsel)
- *Philadelphia* (voor mensen met een beperking)
- *Leger des Heils* (voor mensen aan de rand van de samenleving)
- *HVO-Querido*
- *School's cool*

Uitgangspunten voor deze studie

Uit de afbakening en interventiebeschrijving volgen de volgende uitgangspunten die gehanteerd worden in deze literatuurstudie.

- Informele zorg vindt plaats binnen de leefwereld van de deelnemer en kenmerkt zich door de kennis daarvan. Vrijwilligers zijn getraind en zich bewust van hun positie als zorgvrijwilliger. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen zorg en diensten. Diensten (boodschap doen, hond uitlaten) worden soms ook als informele zorg aangemerkt, maar in deze studie gaat het om georganiseerde informele zorg aan doelgroepen met zwaardere – ingewikkelde en veelal meervoudige – problematiek. Daarnaast wordt mantelzorg buiten beschouwing gelaten: het gaat niet om zorg op basis van een familiale of vriendschapsband, echter wel om ondersteuning van mantelzorgers, al dan niet door het bieden van respijtzorg.
- Wanneer gesproken wordt over het 'effect' van informele zorg, wordt bedoeld op de waarde die gecreëerd wordt voor degene die onder-

steund wordt. Daarnaast wordt er uiteraard ook waarde voor de vrijwilliger gecreëerd en maatschappelijke waarde door de inzet van vrijwilligers in het algemeen. Deze waarde wordt in deze studie buiten beschouwing gelaten.

- Uitgangspunt is dat de informele zorg geboden wordt volgens de buddymethodiek: een-op-een ondersteuning op basis van buddy-methodiek door getrainde vrijwilligers in de functie van maatje, coach of mentor. Hoewel er wanneer het gaat om het maatjescontact veelal gesproken wordt over ‘vrijwilliger’ en ‘deelnemer’ komen uit de literatuur ook andere benamingen naar voren zoals ‘maatje, coach’ voor de vrijwilliger en ‘mentee’ voor de deelnemer.
- Onder randvoorwaarden voor informele zorg worden alle factoren verstaan die ervoor zorgen dat de informele zorgverlener zijn of haar werk kan doen met en voor de deelnemer. Het gaat om de organisatie die de vrijwilliger faciliteert met beleid, functieomschrijving, begeleiding, etc. Daarnaast zijn er de randvoorwaarden die rechtstreeks betrekking hebben op het contact tussen vrijwilliger en deelnemer: werven, opleiden, matchen, het contact begeleiden, etc.

Onderzoeksvraag

Op basis van deze uitgangspunten is de hypothese onderzocht dat onder bepaalde specifieke randvoorwaarden een-op-een informele zorg effectief is. Om deze stelling te onderzoeken aan de hand van de bestaande literatuur, zijn in overleg met de opdrachtgever een aantal deelvragen geformuleerd.

- Wat zijn de effecten van een-op-een informele zorg?
- Onder welke randvoorwaarden is een-op-een informele zorg effectief?
- Is er onderscheid met betrekking tot doelgroep en/of problematiek?
- Aan welke voorwaarden moeten vrijwilligers of organisaties voldoen?
- Is de inzet van professionals nodig?

Deze hypothese en deelvragen zullen aan de hand van de resultaten beantwoord worden in relatie tot het aanbod en organisatie van De Regenboog Groep. In de volgende hoofdstukken de resultaten hiervan.



Resultaten

Wat zijn de effecten van informele zorg?

Volgens veel studies is zelfvertrouwen de sleutel tot succesvolle participatie. Dit pleit ervoor om het bouwen aan zelfvertrouwen tot primaire doelstelling van informele zorg te maken. Door deze verkenning van eerder onderzoek naar het effect van informele zorg brengen we in kaart wat er aan effect is gevonden. Op basis van dit literatuuronderzoek verkennen we de waarde van een-op-een informele zorg voor de deelnemer en vrijwilliger.

Zelfvertrouwen

Uit onderzoek blijkt dat een matig of slecht zelfvertrouwen een belemmerende factor is voor re-integratie of toetreding tot de arbeidsmarkt. Zelfvertrouwen bevordert de zelfredzaamheid en het nemen van initiatief. Zowel voor deelnemers als voor vrijwilligers bouwt het contact aan zelfvertrouwen en participatie.⁶

Uit onderzoeken naar de succesfactoren van coaching en mentoring (Uyterlinde⁷, Gruppen⁸) blijken de effecten van een-op-een informele zorg in het (hernieuwde) zelfvertrouwen dat deelnemers, in dit geval jongeren, opbouwen. Emotioneel welzijn (zelfrapportage) steeg ook. Zelfvertrouwen is ook terug te vinden in de gerapporteerde verbetering in school- en werkprestaties bij een derde van de deelnemers. Deelnemers leren meer mensen kennen en de relaties met hen verbeteren. Bovendien ontwikkelden zij sociale vaardigheden, nieuwe interesses en praktische vaardigheden. De gevonden effecten zijn in te delen in:

- Emotioneel kapitaal: meer zelfvertrouwen en meer vertrouwen in de toekomst.
- Academisch kapitaal: verbeteringen in school- en werkprestaties.
- Sociaal kapitaal: nieuwe mensen leren kennen, beter opschieten met anderen.
- Cultureel kapitaal: sociale vaardigheden; horizonverruiming; praktische vaardigheden.

Meer zelfvertrouwen, meer sociale vaardigheden en meer sociaal actief

Onderzoeken naar de impact van een aantal programma's waar de maatjes- of mentormethodiek werd ingezet in de Verenigde Staten⁹ en Nederland¹⁰ laten gelijksoortige effecten zien. Verbeterde relaties, netwerk en zelfvertrouwen zijn daarin de grootste gemene deler. Eén-op-één ondersteuning door vrijwillige mentoren leidt tot positieve effecten op het gebied van zelfvertrouwen, cognitieve en sociale vaardigheden en het sociale netwerk van jongeren.¹¹

Tier & Potting¹² constateren effecten die vergelijkbaar maar anders zijn ingedeeld op vier gebieden:

1. psychologische opbrengsten;
2. sociaal-communicatieve opbrengsten;
3. persoonlijke ontwikkeling;
4. horizonverbreding.

Het sterkste effect is waarneembaar op de resultaatgebieden psychologische opbrengsten en sociaal-communicatieve opbrengsten. Daarmee refereren ze aan de gevonden resultaten van een maatjesproject in eerste instantie als een route naar het verkrijgen van het zelfvertrouwen. Zelfvertrouwen biedt een basis voor een individu om zijn eigen sociaal netwerk, psychologisch welbevinden en kwaliteit van leven te verbeteren. Over het algemeen wordt geconstateerd dat de effecten van maatjesprojecten vaak een combinatie zijn van een serie kleine opbrengsten die tesamen een positieve bijdrage leveren aan zichtbare verbeteringen op langere termijn. Dit is de manier waarop een 'ondersteuningsrelatie' (maatje) ervoor kan zorgen dat de neerwaartse spiraal wordt omgekeerd. Hierdoor (meer zelfvertrouwen) krijgt de hulpvrager een positiever beeld van de toekomst.

Wanneer er daarnaast nieuwe sociale vaardigheden en omgangsvormen geleerd worden (zoals meestal in mentorprojecten) wordt er meer mogelijk. Hoewel er weinig meetbare resultaten zijn gerapporteerd, zoals werk of een diploma, is er soms sprake van stijging in schoolniveau.¹³

Uit alle studies werd duidelijk dat een (goede) coach of mentor bijdraagt aan het versterken van emotioneel en cultureel kapitaal (vaardigheden en perspectief) en daarmee zijn of haar cliënt toegang biedt tot academisch en sociaal kapitaal.

Zelfredzaamheid

We stellen vast dat kwantitatief effectonderzoek niet voorhanden is. In Amsterdam is informele zorg beschreven en onderzocht als een van de participatie interventies voor mensen met GGZ problematiek (Genabeek, ea. TNO 2017).

In zijn algemeenheid is zelfredzaamheid tijdens de deelname aan de onderzochte participatieprojecten (niet alleen een-op-een maatjescontact) voor de GGZ doelgroep significant verbeterd op alle vier leefgebieden die in dit onderzoek werden onderscheiden: lichamelijk, psychisch, maatschappelijk en financieel. Deze significante verbeteringen komen tot uiting op de leefgebieden dagbesteding, geestelijke gezondheid, lichamelijke gezondheid, ADL, sociaal netwerk, maatschappelijke participatie en justitie. Op de leefgebieden financiën, huisvesting, huiselijke relaties en verslaving zijn geen significante veranderingen waargenomen.

Uit de diepte-interviews met deelnemers van de informele zorgprojecten blijkt dat zij niet veel verwachtingen hadden van deelname aan de onderzochte maatjesprojecten voordat ze er mee begonnen. Toch heeft het maatjescontact voor de geïnterviewde deelnemers positief uitgedaakt. De onderzoeker beschrijft het informele samenzijn als kenmerkend voor het maatjescontact.

Kenmerkend is het burgerschapsperspectief in plaats van het hulpverlenersperspectief. De vrijwilliger is er echt voor de deelnemer en heeft voldoende tijd. Er is geen hulpverlenings- maar een vertrouwensrelatie. Dat biedt een heel andere basis voor ondersteuning dan bij de andere onderzochte interventies. Daarom kan maatjescontact ook een belangrijke aanvulling zijn op andere interventies. De eigen regie wordt gestimuleerd door de gelijkwaardigheid van het contact. Deze genoemde werkzame elementen van de onderzochte maatjesprojecten zijn voor de deelnemers van belang.¹⁴

Verbetering kwaliteit van leven, meer perspectief, minder eenzaam

In een eerder kwalitatief onderzoek werden deelnemers van Stichting Amsterdamse Vriendendiensten (nu onderdeel aanbod informele zorg van De Regenboog Groep) bevraagd op hun ervaringen en waarderingen voor het maatjescontact.¹⁵ De doelgroep van de Amsterdamse Vriendendiensten bestaat uit mensen met psychische en psychiatrische klachten.

Zij rapporteren uit te kijken naar het contactmoment en minder gevoelens van eenzaamheid te hebben. Ruim de helft van de geïnterviewden meldt verlichting van psychische klachten als gevolg van het contact.

Het maatjescontact geeft zelfvertrouwen (maar vraagt dat ook) en zorgt er voor dat mensen meer activiteiten ondernemen.

Afname zorgvraag, minder zorgconsumptie

In een studie¹⁶ heeft men het rendement van maatjescontact in kaart gebracht. Daarin werd het welzijn van de cliënt en zijn/haar omgeving, uitgedrukt in termen van vermindering van zorgconsumptie en langer thuis kunnen blijven. Met de gebruikte methodiek werd zichtbaar dat de financiële baten van de opbrengst van maatjescontact vallen in de zorgsector en bij verzekeraars. Wanneer slechts een klein aantal personen per jaar met ondersteuning van een buddy of maatje, langer thuis kunnen blijven wonen (opname in een verzorgingstehuis wordt voorkomen), levert dat een substantiële besparing op van de zorgkosten per geval. Het maatschappelijk rendement van verbeterd welbevinden van cliënten, vrijwilligers en familie/vrienden (mantelzorgers) van deze cliënten, is lastiger te vertalen in kostenbesparing, maar vergroot het rendement aanzienlijk.

Conclusie is, dat duidelijk is geworden dat de geboden kwaliteit van Buddyzorg soms extra kost, maar op de langere termijn meer oplevert zowel financieel als maatschappelijk.

In een evaluatieonderzoek naar het project Motto (inzet van vrijwilligers voor ondersteuning rond zingeving en levensvragen voor ouderen) werd een maatschappelijke rendementsanalyse uitgevoerd. Hieruit blijkt dat er maatschappelijke effecten zichtbaar zijn op verschillende maatschappelijke velden zoals gezondheid, zorgconsumptie en persoonlijk welbevinden.¹⁷ Cliënten komen minder vaak terecht bij huisarts, maatschappelijk werk of GGZ. Ze kunnen langer thuis blijven wonen of hebben minder thuiszorg nodig. De positieve effecten op het terrein van verminderde zorgconsumptie zijn in deze studie conservatief ingeschat.

Hierbij werd gebruik gemaakt van De EffectenArena. Dat is een analyse-instrument om op kwalitatieve wijze effecten (gevolgen) van een aanpak (interventie, programma, project of beleidswijziging) in beeld te brengen. In een interactieve werksessie met betrokken partijen worden dan gezamenlijk de effecten van een aanpak geïnventariseerd.

Naast de effecten voor deelnemers met betrekking tot preventie en het voorkomen van terugval, zijn de zorgsector en zorgverzekeraars belangrijke incasseerders van maatschappelijke effecten. Dit komt vooral door de afname aan zorgvraag. De effecten van de informele zorg, leiden tot minder vraag naar professionele zorg en dus een besparing op de kosten van professionele zorg, hetgeen doorwerkt in de kosten die zorgverzekeraars moeten vergoeden. Het grootste effect wordt veroorzaakt door het langer thuis blijven wonen van cliënten. Het betreft hierbij slechts een klein aantal personen per jaar, maar wel een substantiële besparing op de zorgkosten per geval (opname in een verzorgingstehuis).

Er wordt gesteld dat er een positief maatschappelijk rendement is dankzij de inzet van vrijwilligers. De maatschappelijke baten van bijvoorbeeld Motto zijn hoger dan de kosten die voor het project worden gemaakt. Afgezet tegen de investeringen leveren de maatschappelijke effecten van Motto een rendement op van circa 40 tot 60 procent. Iedere geïnvesteerde euro wordt dus 1,4 tot 1,6 keer terugverdiend. Daarnaast zijn er ook nog andere positieve effecten (die binnen deze studie niet goed berekend konden worden), waardoor het totale maatschappelijke rendement nog hoger zal liggen. Deze maatschappelijke baten bevinden zich op het vlak van welbevinden van de cliënten, van de vrijwilligers en van familie/vrienden (mantelzorgers) van deze cliënten.

Effecten samengevat

Op basis van deze literatuur stellen we vast dat het effect van informele zorg door middel van 1-op-1 ondersteuning door een getrainde vrijwilliger te vinden is in meer zelfvertrouwen, sociale vaardigheden en activiteiten. Deelnemers rapporteren minder eenzaamheid, meer kwaliteit van leven; daardoor maken ze minder gebruik van zorg. Uit de betrokken studies, evaluatie- en effectonderzoeken blijkt dat keren van de neerwaartse spiraal door bouwen aan zelfvertrouwen en sociale vaardigheden het effect van informele zorg is. De overige gevonden effecten, zoals vergroten sociale vaardigheden en participatie, lijken weer effect/ gevolg daarvan te zijn.

Het gaat meestal niet om goed meetbare resultaten (zoals bijvoorbeeld een diploma of het vinden van werk). Er is echter wel sprake van

persoonlijke, emotionele, maatschappelijke en financiële effecten. Het sterkste effect is waarneembaar op de resultaatgebieden 'psychologische opbrengsten' en 'sociaal-communicatieve opbrengsten'.

Contact leggen en bondgenootschap aangaan zorgt voor minder gevoelens van eenzaamheid en verbeterde kwaliteit van leven en kan zelfs ervoor zorgen dat zorgconsumptie vermindert. Een neerwaartse spiraal wordt gekeerd en de hulpvrager is in staat om op lange termijn zijn of haar maatschappelijke positie te verbeteren.

Maatjesprojecten zijn waardevol voor de samenleving, omdat ook kleine positieve effecten grote gevolgen kunnen hebben voor de kwaliteit van leven. Op basis van deze literatuur kan vastgesteld worden dat het effect van informele zorg door middel van 1-op-1 ondersteuning door een getrainde vrijwilliger voor de deelnemer te vinden is in:



Voorwaarden en succesfactoren

Wat zijn de belangrijkste voorwaarden en succesfactoren om tot een effectief aanbod van informele zorg te komen? Er is een praktische leidraad voor maatjesinterventies ontwikkeld. Deze leidraad is opgebouwd uit zeven thema's. Deze thema's wijzen allemaal in de richting van het ervoor zorgen dat er een goede band kan ontstaan tussen vrijwilliger en deelnemer (selectie, matchen, trainen, begeleiden en volgen). Ook stimuleren van activiteiten en het netwerk betrekken zijn succesfactoren die genoemd worden. Tot slot is de frequentie en duur van de ondersteuningsrelatie van invloed. In het kader van dit onderzoek worden deze randvoorwaarden verkend.

Werving en screening, matching

De vrijwilliger is er voor de deelnemer, als maatje. Als een vrijwilliger zich aanmeldt als vrijwilliger bij De Regenboog Groep, wordt bekeken of de persoon geschikt is. Maatjes moeten een goed inlevingsvermogen in de situatie en problematiek van de deelnemer hebben, zelfreflectief zijn (feedback kunnen ontvangen zonder defensiviteit) en een zekere afstand hebben tot hun eigen problemen.

De relatie tussen vrijwilliger en deelnemer is de basis voor het succesvol ondersteunen of coachen. Uit zowel enquêtes als diepte-interviews blijkt dat het contact door de deelnemer als een prettige tijdsbesteding wordt ervaren en positief gewaardeerd wordt. Die waardering vormt een cruciale voedingsbodem voor een vruchtbare ondersteuningsrelatie. Kal e.a. introduceren voor de relatie het begrip 'burgervriendschap'. Waar maatjescontact liefdadigheid zou kunnen suggereren, wordt hiermee vanuit de presentiebenadering de 'evenwaardigheid' benadrukt.

Daarbij is 'de klik' tussen hulpvrager en vrijwilliger een van de belangrijkste aspecten voor succesvolle koppeling. Een dergelijke 'klik' draagt bij aan de relationele aspecten van een koppeling, zoals vertrouwen, openheid en commitment. Uit verschillende onderzoeken blijkt dat de impact van mentoring groeit, naarmate de relatie langer duurt (Gruppen, 2010 p44). Onderzoek van Movisie wijst uit dat het het meest effectief is

om potentiële vrijwilligers te werven in kringen van de doelgroep (of mensen die tot die doelgroep behoorden) via een persoonlijke benadering door vrijwilligers (mond-tot-mond reclame).

'Als het klikt vormt maatjescontact een lichtpuntje in de week' (Stevense)²²

Een persoonlijke klik tussen de vrijwilliger en de deelnemer is dus een voorwaarde voor een succesvolle koppeling. Dat veronderstelt niet alleen inzicht in de situatie en behoeften van de deelnemer, maar ook in de persoon van de vrijwilliger door een grondige selectieprocedure. De kwaliteiten van de coördinator en de tijd die hiervoor genomen kan worden is een belangrijke factor van invloed²³. Daarin moet nadrukkelijk aandacht zijn voor de motivatie en betrokkenheid van de vrijwilliger. Door bij de intake rekening te houden met de differentiatie in categorieën binnen de doelgroep en rollen (coach of bondgenoot), kan ondersteuning worden gegeven die is afgestemd op de behoeften van de aangemelde deelnemer (in dit geval ouderen). (Machielse).²⁴

Ook in projecten die nadrukkelijk gericht zijn op mentoring van jongeren met een migrantenachtergrond blijken dezelfde succesfactoren te bestaan. De persoonlijke verstandhouding, open houding en vertrouwensbasis zijn essentieel. Een succesfactor is de afwezigheid van een machtsrelatie ten opzichte van de deelnemer, waarbij de vrijwilliger iets eist van een deelnemer.²⁵

Niet iedereen is geschikt

Vrijwilligers, coaches of mentoren die onverantwoordelijk zijn, of voortijdig de relatie beëindigen, kunnen schade toebrengen aan het zelfbeeld van deelnemer. Bovendien is de houding van de vrijwilliger bepalend voor het slagen van het contact. Daarom dient er voorafgaand aandacht te zijn aan de selectie van vrijwilligers.

Wie zijn die geschikte vrijwilligers?

Hoewel er doorgaans in werving van vrijwilligers geen onderscheid gemaakt wordt met betrekking tot cultuur of etniciteit, blijkt dat vrijwilligers die zich melden vrijwel allen een open houding hebben. Op basis van de kwantitatieve gegevens (Vos e.a.)²⁶ blijkt een combinatie van een altruïstische houding waarbij ook de eigen leeropbrengsten belangrijk

zijn, positief bij te dragen aan de kwaliteit van de relatie. Daarnaast zijn sociale en cognitieve vaardigheden die relevant zijn voor de begeleiding van – in dit geval – jongeren belangrijk.

Mentoren moeten duidelijk gescreend worden voor hun rol. Niet iedereen kan een goede mentor of maatje zijn. Groppen beveelt aan dat wervings- en intake criteria helder moeten zijn (Groppen, p.62). Aandacht voor een gedegen intake en selectie is essentieel, maar ook voor de werving van deelnemers. Dat is dan vooral om na te gaan of bijvoorbeeld een jongere echt gemotiveerd is voor mentoring. De kans is daarmee groter dat trajecten tot een succesvol einde worden gebracht. (Vos e.a.)²⁷

Ervaringsdeskundigheid

Ervaringsdeskundigheid is het vermogen om op grond van eigen herstellervaring voor anderen ruimte te maken voor herstel. De kennis die door reflectie op de eigen ervaringen en ervaringen van anderen is verzameld, aangevuld met kennis uit andere bronnen, wordt op een professionele manier ingezet ten behoeve van anderen. Specifiek met betrekking tot de inzet van ervaringsdeskundige vrijwilligers is er geen effect- of evaluatieonderzoek gevonden voor wat betreft de een-op-een ondersteuning in formele zorg. Uit de praktijk blijkt dat ervaringsdeskundige vrijwilligers in andere functies (cliëntondersteuning, vraag-verheldering) beter zijn in het bereiken van en contact leggen met kwetsbare groepen (Lucassen e.a. 2012).²⁸

Wanneer de ervaringsdeskundigheid van vrijwilligers gewaardeerd en ontwikkeld wordt, snijdt het mes aan twee kanten: het vrijwilligerswerk biedt enerzijds een voorbeeld voor de cliënt en is anderzijds een kans voor persoonlijke groei en het ontwikkelen van eigen kracht van de ervaringsdeskundige vrijwilliger zelf.

Uit de praktijk blijken randvoorwaarden belangrijk voor het werk van ervaringsdeskundige vrijwilligers.²⁹ Het gaat weliswaar om andere functies (cliëntondersteuning, vraagverheldering) maar de randvoorwaarden lijken niet te verschillen van niet-ervaringsdeskundige vrijwilligers: coaching, alert zijn op overvragen, attitude van professionals (wil tot samenwerken), gelijkwaardigheid, bureaucratie en professionalisering vermijden.

Matchen

Een effectieve ondersteuningsrelatie vraagt om ‘chemie’ tussen beide partijen. Daarom moet er worden gematched op voldoende raakvlakken (karaktereigenschappen, voorkeuren, interesses en in sommige gevallen culturele achtergrond). Bozeman e.a.³⁰ stellen een ‘Goodness of Fit-model’ voor, dat de basiselementen omschrijft voor een goede match. In dit model wordt de relatie bekeken als een sociale uitwisseling op basis van de geschiktheid, voorkeuren, talenten en kennis.

In de handreiking ‘Een maatje voor iedereen’ wordt de aanbeveling gedaan om een hulpvrager en vrijwilliger te koppelen op basis van gelijkwaardigheid en complementariteit (Tier & Potting).³¹

Ook Machielse besteedt aandacht aan matching om te komen tot een succesvolle ondersteuningsrelatie van de vrijwilliger met een oudere.³² In haar onderzoek besteedt ze aandacht aan de teleurstellingen en mislukkingen omtrent het contact tussen vrijwilliger en in dit geval oudere deelnemer. Een van de factoren is het samenspel tussen wachttijd na intake en de afstemming van verwachtingen en behoeften. Dit laatste is belangrijk met name de verwachtingen omtrent wat de problematiek is, maar ook hoe (diepgaand) het contact kan zijn.

Eigenlijk is het niet te voorspellen waar de klik precies uit bestaat en er is geen onderzoek van enige omvang naar gedaan. Een matchmaker moet niet alleen een goed beeld hebben van de klant, maar ook van de vrijwilliger.³³ Dat is de reden waarom het belangrijk is om vrijwilligers aan de organisatie te binden. Met nieuwe vrijwilligers is het zoeken, die kent men nog niet goed genoeg. Dit vraagt een behoorlijke investering van de organisatie.

Diversiteit

Verschillen in achtergrond op het gebied van leeftijd, etniciteit of sociale klasse zijn geen bezwaar³⁴. Dergelijke verschillen worden soms juist positief gewaardeerd. Nieuwsgierig zijn naar de wereld van de ander kan een motivatie zijn voor zowel vrijwilligers als deelnemers. Daarbij is de presentiebenadering belangrijk: naast iemand staan zonder dat iemand klein wordt gemaakt, zorgt ervoor dat zelfvertrouwen en -waarde toeneemt. Ruimte maken voor verschillen maakt het mogelijk om van elkaar te leren.³⁵

Ook uit onderzoek naar effectieve mentorprojecten met migranten³⁶

blijkt dat voor het koppelen etniciteit geen rol van betekenis lijkt te spelen. Voor de familie kan dit wel een rol spelen, bijvoorbeeld om toestemming te geven voor deelname bij jeugdige deelnemers. Het geslacht is soms wel een factor om mee te wegen in het matchingsproces. Uiteindelijk lijken andere overeenkomsten op een dieper niveau belangrijker voor het identificatieproces en opbouwen van de noodzakelijke vertrouwensrelatie.

Uit de aangehaalde literatuur blijkt dat vooral de competenties van mentoren belangrijk zijn om de juiste uitkomsten bij migrantenjongeren te behalen. De mate van culturele sensitiviteit, de wijze van feedback geven, interesse in deelnemers en de capaciteit om 'sensitief support' te geven zijn belangrijke competenties voor mentoren die jongeren met een andere culturele achtergrond begeleiden.^{37, 38, 39}

Ondersteuning van de vrijwilliger

Ham en Peeters⁴⁰ menen dat er steeds meer van vrijwilligers geëist wordt: ze moeten kunnen luisteren, afstand houden, evenwichtig en betrouwbaar zijn. Dit vergt een zorgvuldige selectie en veel investeren in het behoud van de vrijwilliger. Brudney en Meijs⁴¹ wijzen erop dat veel vrijwilligersorganisaties bezig zijn nieuwe vrijwilligers te werven, maar dat het minstens zo belangrijk is om de huidige te behouden. Dit kan door hen actief te begeleiden, hun inzet na enige tijd te evalueren en een vaste contactpersoon aan te wijzen binnen de organisatie, maar ook door verzekeringen, cursussen, bijeenkomsten of een kleine attentie (Boer e.a., p.39-40).⁴²

In een metastudie⁴³ werden succesindicatoren geïdentificeerd die significant verband houden met positieve uitkomsten. Het gaat om het blijvend trainen en ondersteunen van vrijwilligers. Daarnaast is het stimuleren van het ondernemen van activiteiten (en hiervoor suggesties aanreiken) van belang, evenals het netwerk erbij betrekken. Het volgen van de koppeling middels resultaatmeting en de selectie van vrijwilligers met een 'helpende' achtergrond (bijvoorbeeld leraren) werd ook benoemd als een succes-factor. Andere onderzoekers (bijv. Uytendill⁴⁴, Tier & Potting⁴⁵) komen in hun onderzoek op soortgelijke indelingen in succesfactoren voor effectieve mentoring.

Training

Als de relatie belangrijker is dan de activiteiten die ondernomen worden, is dat in de opleiding van vrijwilligers van groot belang: vrijwilligers moeten worden toegerust op de kern van hun werk: het opbouwen van 'a close trusting connection' (Gruppen p.36: Rhodes, 2002).⁴⁶

Goed opgezette trainingen geven vrijwilligers de benodigde bagage om deelnemers adequaat te ondersteunen. Bovendien helpen trainingen om het netwerk van de vrijwilligers uit te breiden; intervisiebijeenkomsten houden vrijwilligers betrokken bij het project en stimuleren hun toekomstige inzet.⁴⁷ Hoewel projectleiders van mening verschillen over de vraag of er aandacht aan culturele verschillen besteed moet worden, komt in intervisiebijeenkomsten het onderwerp wel vaak aan bod. Er is een behoefte van vrijwilligers aan handvatten en uitwisseling van ervaringen over dit onderwerp. De vraag of training verplicht moet zijn blijft onbeantwoord, hoewel in het onderzoek van Machielse, vrijwilligers aangeven dat ze de deelname aan bijeenkomsten en andere vormen van deskundigheidsbevordering als te vrijblijvend ervaren.⁴⁸

Ook wederkerigheid is belangrijk: vrijwilligers die zich bewust zijn van hun eigen leeropbrengsten, zijn succesvoller in het opbouwen van een vertrouwensband met de deelnemer.

Het aanbieden van training en regelmatige intervisie is cruciaal. Daarbij moet niet alleen aandacht zijn voor kennis en vaardigheden, maar ook aan het scheppen van realistische verwachtingen over het vrijwilligerswerk. Dat bevordert de relatie, maar helpt ook de vrijwilliger om het vol te houden.⁴⁹ Vrijwilligers kunnen een sterke en langdurige rol vervullen door persoonlijke ontwikkeling. Zij hebben baat bij scholing op de presentie-benadering, diversiteit en het bewaken van grenzen.⁵⁰

Begeleiding

Vrijwilligers hebben behoefte aan ondersteuning. Die ondersteuning kan niet ad hoc zijn en dient op initiatief van de organisatie geboden te worden, ook als het gaat om nazorg na een koppeling. Vrijwilligers hebben veel behoefte om hun ervaringen te delen en steun en feedback vanuit de organisatie te krijgen. Uit eerder onderzoek is bekend dat naarmate vrijwilligerswerk ingewikkelder is, meer overleg en onderlinge afstemming tussen vrijwilliger en de beroepskracht die hem of haar begeleidt nodig is.⁵¹

Het is belangrijk om vanaf het begin in een driegesprek (organisatie, hulpvrager en vrijwilliger) duidelijkheid te scheppen over de rol van eenieder. Daarbij moet de deelnemer zoveel mogelijk ruimte krijgen om zijn/haar eigen verwachtingen in te brengen en eigenaarschap te krijgen over het ondersteuningstraject.⁵²

Onderzoekers benadrukken ook de kwaliteitsbewaking door een beroepskracht/vrijwilligerscoördinator, die de voortgang en kwaliteit van het ondersteuningstraject op afstand volgt. Hij of zij moet inzicht hebben in de activiteiten die het maatje en de hulpvrager samen ondernemen, of er voldoende vooruitgang wordt geboekt en of er knelpunten zijn die succes belemmeren.

Broenink⁵³ benoemt in een onderzoek met behulp van beleidsdocumenten dat vrijwilligers behoefte hebben aan een vorm van ondersteuning en een plek waar ze hun signalen kunnen 'neerleggen'. Het vraagt om een betaalde professional die de vrijwilligers ondersteunt, bijvoorbeeld met een training en die signalen oppakt en er iets mee doet.

De manier van leiding geven vanuit het projectmanagement is ook van invloed (Vos e.a. p.91).⁵⁴ Waar projectleiders in de aansturing vooral nog zitten op het creëren van een goede sfeer (sociaal ondersteunend leiderschap), laat het onderzoek zien dat projectleiders die een sterke visie (visionair leiderschap) weten te combineren met inspraak geven en verbinden (participatief leiderschap) effectiever zijn in het behouden van hun vrijwilligers, maar ook deze vrijwilligers breder weten in te zetten binnen het project dan bijvoorbeeld alleen (in dit geval) het mentorschap.

Kwaliteitsbewaking

In de praktijk zien we dat het laten zien van 'best practices' een gevierde manier is om te leren wat werkt. Ook onderzoek in de praktijk levert kennis op over wat werkt en wat niet. (*Video Conferentie Agenda Informele zorg 2017*). Er is veel evaluatieonderzoek beschikbaar, effectonderzoek van een-op-een maatjescontact ontbreekt echter.

Uit het evaluatieonderzoek blijkt dat projecten succesvoller zijn wanneer met een goede registratie en evaluatie aantoonbaar wordt gemaakt dat het project werkt⁵⁵ (Gruppen, p.62). Aandacht voor monitoring en

dit opnemen in de processen zorgt voor een gestructureerde informatie-verzameling, op basis waarvan evaluatie (en bijsturing) kan plaatsvinden.

In de evaluatie van mentorprojecten voor migrantenjongeren is ook de aanbeveling om gebruik te maken van vragenlijsten of andere meet-instrumenten. Die zijn bedoeld om de (vereiste) eigenschappen van een mentor, hulpvragen van de jongere en resultaten te objectiveren. Dergelijke instrumenten zijn ook een goede manier om de kwaliteit en effectiviteit van een project een impuls te geven. Waarschuwing is echter ook dat dat geen vervanging is voor ervaring en intuïtie van de matchmaker.⁵⁶

Doelmatigheid

Een effectieve projectorganisatie neerzetten met als doel een verschil te maken voor de deelnemers door inzet van vrijwilligers, vraagt dat projecten een langetermijnvisie voor ogen dienen te hebben in de koers die zij (willen) varen.⁵⁷

Vrijwilligersorganisaties wijzen erop dat vrijwilligers steeds kritischer worden. Ze verwachten een onderbouwde vraag en professionaliteit en kwaliteit van de vrijwilligersorganisaties, duidelijke informatie en goede afspraken.

Type ondersteuning

Uit onderzoek onder vrijwilligers van Humanitas blijkt dat zij zelf duidelijke grenzen zien aan de activiteiten die zij kunnen uitvoeren. Dan gaat het over een aantal meer verzorgende taken die niet door vrijwilligers gedaan kunnen worden, omdat hiervoor speciale vaardigheden nodig zijn. (Boer e.a.⁵⁸ p.39).

Uit de resultaten van evaluatieonderzoek blijkt dat er bij maatjescontacten verschillende typen ondersteuning wenselijk zijn. Voor de doelgroep jongeren was zowel sociaal emotionele ondersteuning als praktische (instrumentele) ondersteuning belangrijk. Het eerste voor de ontwikkeling van zelfvertrouwen, het laatste voor het ontwikkelen van vaardigheden en het sociaal netwerk. Sociaal emotionele ondersteuning helpt bij het leren contact met anderen te maken en bestaande contacten te versterken. Instrumentele ondersteuning dus bijvoorbeeld activiteiten en uitstapjes zijn belangrijk om de sociale omgeving en leefwereld te vergroten.⁵⁹

Waarom een jaar?

Wanneer koppels erin slagen een sterke vertrouwensband op te bouwen kan dit doorwerken in relaties met anderen. De deelnemer leert vertrouwen te stellen in anderen en formele en informele steun te accepteren. Het is belangrijk dat de koppels vrijwilliger-deelnemer hier tijd voor (kunnen) nemen.

De impact van mentoring groeit, naarmate de relatie langer duurt,⁶⁰ maar dat is pas zichtbaar wanneer de relatie langer dan een jaar duurt. Aanbeveling uit het onderzoek van Gruppen e.a. is om de duur van het contact kritisch te bekijken, en om contacten langzamer af te bouwen. Abrupt stoppen, zeker wanneer daarover van tevoren niet hele duidelijke afspraken zijn gemaakt (verwachtingen) zorgt voor verwarring en kan daarmee de mogelijke positieve effecten te niet doen of zelfs het zelfvertrouwen van de mentee aantasten.

Voor verdieping van de relatie is een degelijke vertrouwensbasis nodig. Een belangrijke vraag is hoe dit vertrouwen gekweekt kan worden. Het antwoord uit de praktijk is tijd (o.a. Crul ea.). Het opbouwen van vertrouwen kost tijd. Pas als bijvoorbeeld mentoren en mentees veel tijd (in een informele setting) met elkaar hebben doorgebracht ontstaat een vertrouwensrelatie. Dit inzicht lijkt triviaal maar is het niet. Zonder deze vertrouwensband kunnen sociaal-emotionele problemen niet aan de orde worden gesteld zonder de relatie te schaden.

Zonder de noodzakelijke goede voorbereiding van het afronden kan het bewust afstand nemen opgevat worden als een afwijzing. Het is dus heel belangrijk dat de vrijwilliger en de organisatie hierover heel duidelijk en herhaaldelijk communiceren.⁶¹

Soms is de duur van 1 jaar vanuit de organisatie praktisch (een schooljaar, investering in en het proces van het matchen). Vanuit het perspectief van de deelnemer is de wens om het traject minimaal anderhalf jaar te laten duren, liever hebben de mentees zelfs twee jaar (Gruppen, p.61).

Ook al realiseert men zich van tevoren dat de inzet van een vrijwilliger in principe tijdelijk is, is het niet eenvoudig. De vrijwilliger is een belangrijk onderdeel van het leven van de deelnemer geworden en zij zien de vrijwilliger als een maatje dat blijft tot hun dood. Oudere deelnemers voorzien dat hun situatie in de toekomst niet zal verbeteren en dat eerder meer hulp nodig zal zijn dan minder. Degenen die zich wel bewust zijn van de tijdelijkheid van de interventie, hebben toch veel

moeite met het tijdelijke karakter van een maatjesproject (Machielse 2016).⁶² Het afronden van een vertrouwensrelatie betekent voor veel ouderen een nieuwe teleurstelling. Dat geldt ook voor de vrijwilligers.

Een enkele vrijwilliger geeft aan dat de tijdelijkheid van het project ook een bepaald soort bescherming is. Dat is vooral het geval wanneer een koppeling niet soepel loopt. Het helpt dan om het vol te houden. Helemaal loslaten van de afgebakende termijn lijkt daarom niet raadzaam, maar flexibiliteit in het omgaan met de feitelijke handhaving ervan is zeker gewenst.

Formeel-informeel: uitwisselbaar of niet?

Een van de vraagstukken is of vrijwilligers en beroepskrachten elkaar beconcurreren. In een artikel over de uitwisselbaarheid van betaald en vrijwillig werk is onderzocht dat dit in de praktijk zeker voorkomt: beroepskrachten vervangen vrijwilligers, vrijwilligers vervangen beroepskrachten – soms zelfs in dezelfde organisatie (Canada, Handy e.a.).⁶³

De relatie tussen formele en informele zorg is afhankelijk van het specifieke type zorg. Wanneer er bijvoorbeeld bij fysieke problemen veel mantelzorg gegeven wordt, gaat dat gepaard met een lagere vraag naar thuiszorgdiensten en bezoek van verpleegkundigen. In die zin leidt informele zorgverlening tot een effectieve vermindering van de uitgaven voor de openbare gezondheidszorg.⁶⁴ Niet alle taken zijn echter uitwisselbaar echter. Zo vinden vrijwilligers zelf in ieder geval dat een aantal meer verzorgende taken niet door vrijwilligers gedaan moeten worden, omdat hiervoor speciale vaardigheden nodig zijn (Boer e.a. p.39).⁶⁵

De vraag of formele zorg en informele zorg vooral aanvullend zijn of elkaar kunnen vervangen, is niet eenvoudig te beantwoorden. Kal e.a.⁶⁶ benadrukken dat het inzetten van maatjes in dienst van een terugtrekkende overheid, niet samengaat met bezuinigingsdoelstellingen.

Vrijwilligers kunnen een goede aanvulling vormen op het werk van beroepskracht. Dit beschrijft van Middendorp in een eerste nulmeting rond de ondersteuning bij (complexe) financiële problematiek.⁶⁷ Vrijwilligers hebben een informele relatie en kunnen een soort vriend zijn, waar beroepskrachten officiële bezoekers zijn (Klein et al., 2011). Een vrijwilliger heeft minder tijdsdruk dan een beroepskracht.

Deelnemers ervaren dat vrijwilligers er echt voor ze zijn, omdat ze zich zonder eigen belang en voor niets inzetten. (Meijs et al., 2013).⁶⁸

Hierdoor kan een vrijwilliger meer vertrouwen krijgen van een deelnemer. De gelijkwaardigheid in de relatie van de deelnemer en de vrijwilliger wordt gezien als de belangrijke factor die de waarde van vrijwillige ondersteuning groot maakt. Veelal blijkt dat de tijd en gelijkwaardigheid die er is in de relatie tussen deelnemer en vrijwilliger een belangrijke waarde is van informele ondersteuning. Deelnemers geven zelf aan het positief te vinden dat de vrijwilliger naar hen luistert, hen laat nadenken door vragen te stellen, in hen gelooft en er gewoon voor hen is. De meerwaarde van een vrijwilliger, in de ogen van de deelnemer is juist het feit dat deze geen hulpverlener is en niet oordeelt. (Vos e.a).⁶⁹

Wanneer deelnemers te maken hebben met meerdere formele en informele ondersteuners en hulpverleners is afstemming met betrekking tot taken en rollen belangrijk. Voor vrijwilligers is het echter niet altijd even duidelijk wat hun rol is ten opzichte van de hulpverlening. Voor projecten en commitment is het belangrijk om expliciet te maken waarom men samenwerkt en hoe dat vorm krijgt (Vos e.a. p.67). De effectiviteit van informele ondersteuning hangt niet alleen af van de kwaliteit van de vrijwilliger, maar ook met de begeleiding en samenwerking van verschillende betrokken organisaties rond het project. (Vos e.a. p.89).

Uit onderzoek naar de zorg voor thuiswonende ouderen blijkt dat succesfactoren onderverdeeld kunnen worden in drie categorieën: goede communicatie en overleg over de zorg, een goede taakverdeling in de zorgverlening en een goede relatie tussen hulpverleners.

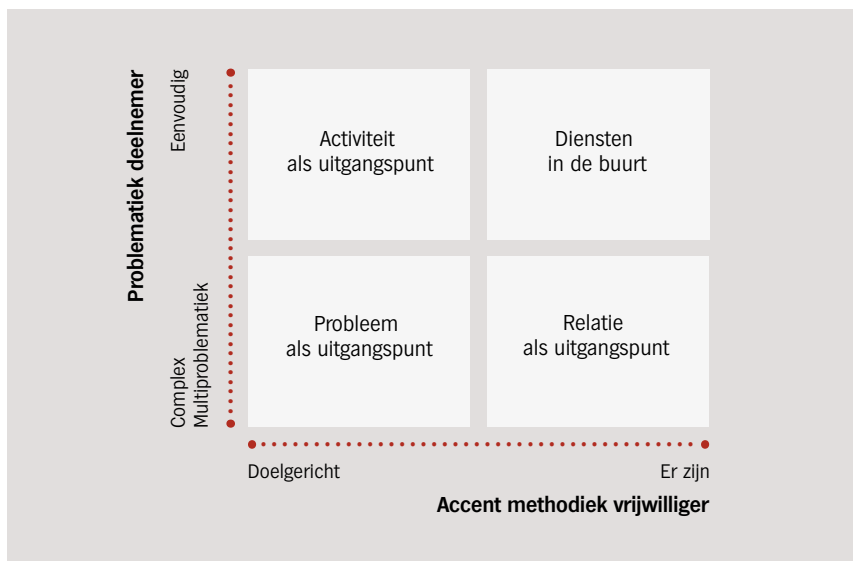
De knelpunten die gevonden worden zijn op ongeveer dezelfde manier in te delen: (gebrek aan) overleg, verschillende opvattingen over de zorg, en relationele en organisatorische knelpunten.⁷⁰

Knelpunten kunnen worden voorkomen als formele en informele hulpverleners al bij het opstarten van de zorg hun verwachtingen over regie en taakverdeling in de zorg bespreken. Er blijkt echter dat er bij de taakverdeling tussen formele en informele hulpverleners meestal wordt uitgegaan van een indicatiestelling en dus dat alternatieven nauwelijks worden besproken.⁷¹

Complexe problemen

Binnen De Regenboog Groep bestaat er een samenhang tussen de specifieke hulpvraag en de methode die de vrijwilliger hanteert.

Uit de literatuur blijkt dat ook de randvoorwaarden met betrekking



tot de ondersteuning van het contact en vrijwilliger niet alleen samenhang kennen met verschillende doelgroepen, maar ook met de zwaarte van de problematiek. Zo kan bij mensen met een ernstige schuldsituatie pas de nadruk worden gelegd op het vergroten van zelfvertrouwen en lange termijn oriëntatie, als acute problemen zijn opgelost en er praktische ondersteuning is, zodat er minder stress is.⁷²

Kenmerken van de doelgroep en problematiek zijn belangrijk voor het bepalen van welke methode van informele zorg het meest succesvol kan worden ingezet. Wanneer het een trend is dat vrijwilligers in toenemende mate ingezet worden voor een groep mensen met in complexere problematiek zijn deze bevindingen relevant.

Uit de metastudie van Tier & Potting⁷² kwam naar voren dat recente maatschappelijke ontwikkelingen nieuwe eisen stellen. Hierin wordt bevestigd dat maatjesprojecten te maken hebben met een toenemende complexiteit van problematiek en ondersteuningsvragen. Tegelijkertijd vragen decentralisatie en Wmo-beleid aan professionals om mensen eerst door te verwijzen naar basisvoorzieningen en informele zorg.

Dat vraagt weer van de projecten en organisaties die informele zorg organiseren om goed te kijken of werkwijze en deskundigheidsbevor-

dering van vrijwilligers nog toereikend is om de juiste ondersteuning te kunnen (blijven) bieden.

Jongeren

Voor de doelgroep jongeren zijn er verschillende programma's onderzocht, veelal gekoppeld aan school en schoolprestaties. De uitgangspunten voor het ondersteunend contact zijn veelal dezelfde als voor het maatjescontact voor volwassenen. De organisatie ervan is wel dikwijls gekoppeld aan de schoolperiodes. Deze studies zijn over het algemeen methodisch goed opgezet en bruikbaar in de evaluatie van effect en randvoorwaarden voor informele zorg aan jongeren.

De evaluatie en monitoring van deze programma's brengen de effecten specifiek voor jongeren in deze context in beeld:

- Minder kans om alcohol of drugs te gaan gebruiken;
- Ze behaalden hogere cijfers op school, stijging in schoolniveau;
- Verbeterden gedurende het programma de relatie met hun ouder of voogd.
- Daarnaast ontwikkelden de leerlingen een positiever zelfbeeld en verbeterden zij hun sociale vaardigheden.

Ouderen

Ouderen kennen veelal eenzaamheidsproblematiek, naast afnemende zelfredzaamheid door gebrek aan gezondheid en/of netwerk. Onder deze doelgroep is in een groot aantal gevallen een activerende doelstelling niet haalbaar. Dat geldt vooral voor de ouderen die altijd een bevredigend sociaal leven hebben gehad maar door verlieservaringen, onomkeerbare gezondheidsproblemen en/of een beperkte mobiliteit geen mogelijkheden meer hebben om sociaal actief te zijn. De vrijwilliger is in die situaties meer een bondgenoot.⁷⁵

Eenzaamheidsbestrijding voor de doelgroep ouderen is een belangrijk thema. Daarbinnen wordt ook onderzocht wat de beste interventies zijn voor deze doelgroep. Van Tilburg e.a.⁷⁶ deed onderzoek naar 17 verschillende interventies om eenzaamheid onder ouderen te bestrijden of te voorkomen. Het is belangrijk om na het vaststellen van de doelgroep, goed te kijken naar het eenzaamheidsprobleem zelf. Eenzaamheid kan een gevolg zijn van een combinatie van persoonlijke factoren en omstandigheden. De aard van het onderliggend probleem bepaalt de

richting waar de oplossing in gezocht moet worden (denk aan een maatje die er is als bondgenoot, of als coach is om dingen te gaan ondernemen).

Het is niet realistisch om alles in één interventie op te willen lossen. Voor het verminderen van eenzaamheid zijn dus verschillende interventies nodig (tegelijk of na elkaar).

Migranten

Van 't Hoog⁷⁷ e.a. deed onderzoek naar effecten en werkzame factoren in een-op-een (mentor)contact met de doelgroep migrantenjeugd. Met betrekking tot de problematiek van deze doelgroep blijken sociaal-economische omstandigheden een factor van belang te zijn.

Niet alle projecten registreren op migrantenachtergrond. Daar waar dat wel gebeurt bleken problemen met taal (eerste generatie) en het leven tussen twee culturen (tweede generatie) en gebrek aan steun van thuis factoren van invloed op het effect van de geboden informele zorg.

Zowel doelgroep als de (specifieke of complexe) problematiek is van invloed op welke vorm van informele zorg succesvol kan worden ingezet. De randvoorwaarden (m.n. begeleiding, verwachtingenmanagement) dienen daarom hierop aan te sluiten. Overigens geldt dat voor alle doelgroepen zo lijkt het: duidelijkheid over welke problematiek er speelt is belangrijk in de keuze welke zorg het beste geboden kan worden, rekening houdend met mogelijke invloed van migrantenachtergrond van de deelnemer.

Randvoorwaarden samengevat

Randvoorwaarden voor goede een-op-een informele zorg richten zich op het faciliteren van een goede band tussen vrijwilliger en deelnemer. Selectie, matchen, trainen, begeleiden en afstemmen staan in dienst hiervan.

Niet iedereen is geschikt om zorgvrijwilliger te worden: humanitaire waarden en een open levenshouding lijken belangrijke succesfactoren. Het matchingsproces is een belangrijke schakel om de personen en hun interesses bij elkaar te brengen. Het is wenselijk om het koppel te begeleiden met 'het eind in zicht': helder verwachtingenmanagement van tevoren en monitoring van en feedback op resultaat van het contact door

zowel vrijwilliger als deelnemer, zijn waardevolle randvoorwaarden voor een succesvolle koppeling.

Zeker wanneer het gaat om zwaardere problematiek bij de deelnemer is het van belang dat matching en begeleiding van vrijwilliger en het contact, professioneel en controleerbaar gebeurt. Dat voorkomt risico's en teleurstelling voor alle betrokkenen. Onderzoek en monitoring van deze processen en resultaten geven inzicht en bewaken de kwaliteit.

Bovendien is een bewustzijn van de hulpvraag of (zwaarte van de) problematiek van verschillende doelgroepen van belang voor het bieden van de juiste ondersteuning of accenten daarin.

Tot slot vraagt de samenwerking tussen formele en informele zorg ook om heldere verkenning van rollen en communicatie over verantwoordelijkheden. Zo komt de eigenheid van informele zorg goed tot haar recht.



Conclusie

Dit literatuuronderzoek komt niet uit de lucht vallen: zoals in de inleiding benoemd, leiden decentralisaties tot transformatie van het sociale domein via nieuwe werkprincipes: gebiedsgericht, integraal, co-creatie, werken met ervaringsdeskundigen etc. In de bovengenoemde context is het essentieel uit te kunnen leggen hoe de informele hulp van De Regenboog Groep zich verhoudt tot het beleid van de gemeente, nieuwe principes en de sociale infrastructuur die deze transformatie met zich meebrengt.

In dit literatuuronderzoek is in beeld gebracht wat het effect is en de randvoorwaarden zijn van georganiseerde informele zorg middels een-op-een contact. Dit is verkend in bestaand onderzoek naar informele zorg: effect gerelateerd aan doelgroep- of problematiekgericht (wanneer is informele zorg van waarde) en wat de aandachtspunten zijn in de organisatie ervan (methodiek en randvoorwaarden).

Problematiek

Complexe problematiek

Net zoals er onderscheid te maken is tussen doelgroepen, is de aard van de problematiek bepalend voor het inzetten van bepaalde soorten informele zorg. Op dit moment zijn bijvoorbeeld eenzaamheid en armoede de belangrijkste aandachtsgebieden. De mate van complexiteit van de problematiek is echter bepalend voor het effectief inzetten van de juiste (combinatie) van zorg.

Wanneer de verwachtingen en begeleiding niet aansluiten bij de complexiteit van de situatie, zijn er risico's met betrekking tot effect en de tevredenheid. Lichtere (levensfase) problematiek kan met eenvoudige of korte ondersteuning wellicht verlicht worden, de complexe vraagstukken rond eenzaamheid en armoede vragen om flexibele, variabele en methodische inzet van informele krachten.

Complementaire zorg

De vertrouwensrelatie als instrument is kenmerkend voor informele hulp. Door het vrije kader (in de leefwereld) waarin deze zich kan ontwikkelen biedt de informele zorgverlener een belangrijke meerwaarde aan het zorg- en steunsysteem rondom mensen in kwetsbare situaties.

Naast professionele (formele) zorg die gericht is op het oplossen van problemen en taakgericht handelen, is de informele steun een aanvullend vangnet en stimulans, zeker wanneer mantelzorgers of een ander sociaal netwerk niet beschikbaar zijn. Deze ondersteuning is niet georganiseerd door middel van beroepskrachten en derhalve een aanvulling, die in de huidige ontwikkelingen van de verzorgingsstaat steeds belangrijker wordt. Op welke manier deze complementaire zorg en ondersteuning georganiseerd moet worden is een vraag voor beleid en politiek in de context van transformatie van het sociaal domein.

Effect en impact

De effecten van informele zorg zijn vooral gemeten onder jongeren in mentorprojecten. Deze laten groei in zelfvertrouwen, vaardigheden en netwerk zien. Uit de studies blijkt dat het contact met vrijwilligers het emotioneel (vertrouwen), academisch (school- en werkprestaties) en sociaal (netwerk) kapitaal van deelnemers vergroot.

Op basis van deze literatuur kan vastgesteld worden dat het effect van informele zorg door middel van 1-op-1 ondersteuning door een getrainde vrijwilliger te vinden is in meer zelfvertrouwen, sociale vaardigheden, perspectief en activiteiten. Deelnemers rapporteren minder eenzaamheid, meer kwaliteit van leven en ze maken minder gebruik van zorg.

Hoewel deze effecten voor ouderen (andere levensfase, fysieke gebreken) andere accenten kennen, leiden we uit onderzoek af dat dit de belangrijke baten zijn van informele hulp. De financiële baten zijn echter niet eenvoudig te hard te maken, met name omdat ze direct toevloeien naar specifieke georganiseerde partijen (gemeente, zorgverzekeraars, zorgverlenende instanties).

Methodiek en randvoorwaarden

Er is gekozen om af te bakenen op de meest kenmerkende informele zorg die onder de koepel van De Regenboog Groep wordt georganiseerd: zorg en ondersteuning door georganiseerde vrijwilligers volgens de buddy/maatjes/mentor methodiek.

Dit doet geen recht aan de andere en verschillende soorten vrijwilligers (specialistisch, generalistisch) en ondersteuning (presentie, coaching, actief hulp). Deze verschillende methodieken en organisatiewijzen kunnen nog meer gedifferentieerd worden onderzocht.

Meerwaarde van de vertrouwensrelatie

Belangrijkste randvoorwaarden betreffen het ondersteunen van de ontwikkeling van een vertrouwensrelatie tussen vrijwilliger en deelnemer (werving en selectie, matching, training, monitoring en evaluatie). Deze relatie is de basis voor goede en effectieve informele hulp. Professionele begeleiding op activiteiten en evaluatie van het contact is essentieel voor het behouden van het vertrouwen.

Doel van het contact

Uit de verschillende studies blijkt dat de verwachtingen en doelstellingen van een contact een bepalende factor zijn. Wanneer een vrijwilliger wordt ingezet om de problematiek (bijvoorbeeld eenzaamheid) te verlichten of op te lossen kan er mogelijk teleurstelling ontstaan wanneer dit niet mogelijk is binnen de gestelde termijn. Wanneer de vrijwilliger en de deelnemer echter duidelijkheid hebben over een ieders rol en het doel van het contact, kan deze teleurstelling worden voorkomen.

Met name wanneer de vrijwilliger niets overneemt en de deelnemer ondersteunt in het eigen vermogen om problemen op te lossen, zijn/haar netwerk te versterken of nieuwe stappen te zetten, is het contact effectief. Wanneer er een duidelijke doelstelling voor de deelnemer is, kan een langdurig contact dienstbaar zijn aan het herstel van een deelnemer. Dit vraagt om hele goede begeleiding en monitoring van het contact en training/intervisie van de vrijwilliger.

Duur van het contact

Naast heldere doelstelling van het contact is de duur van het contact tussen vrijwilliger en deelnemer voor verbetering. Deze keuzes zijn gerelateerd aan de problematiek (bijvoorbeeld eenzaamheid, schulden) en kenmerken (bijvoorbeeld ouderen, jongeren) van deelnemers, maar ook aan de vrijwilligers (motivatie, verwachtingen). Ouderen met eenzaamheidsproblematiek bijvoorbeeld hebben andere verwachtingen van het contact met een vrijwilliger en zien hun bondgenoot niet graag vertrekken wanneer het contact na een jaar moet worden afgerond.

Doelgroep, problematiek, aard van de relatie en de ingewikkeldheden rond het afronden van een vertrouwensrelatie, leiden veelal tot de wens het contact voort te zetten. Vanuit het perspectief van kwaliteit en organisatie is het belangrijk gebleken de duur soms te begrenzen, te evalueren en te begeleiden. Dit is met name om schadelijke gevolgen van onzorgvuldig verwachtingenmanagement te voorkomen.

Het is de uitdaging om zowel probleemgericht (wat is nodig) als vanuit de leefwereld (wat is mogelijk) vast te stellen wat er nodig is aan informele ondersteuning en voor hoe lang.

Monitor voor kwaliteit

De inzichten uit onderzoek brengen met zich mee dat toetsing en onderzoek bijdraagt aan kwaliteit. Dat geldt zeker voor de ingezette methodiek en randvoorwaarden. Kort-cyclische en objectieve evaluatie van het contact tussen vrijwilligers en deelnemer is van belang. In eerste instantie voor verwachtingenmanagement van beide partijen. In tweede instantie om aan te sluiten bij de vraag en (soms veranderende) problematiek van de deelnemer. We kunnen ons voorstellen dat inzicht in wat het contact oplevert ook bijdraagt aan de motivatie van de vrijwilliger. Op dit punt is echter geen bestaand onderzoek gevonden.

Discussie in context

Op de weg naar een dragende samenleving, waarin zelfredzaamheid en participatie belangrijke principes zijn geworden, wordt het werken met vrijwilligers steeds vanzelfsprekender als oplossing bekeken. Discussie en dilemma's ontstaan wanneer vrijwilligers als gratis (hulp)beroepskrachten worden beschouwd, waarbij de kenmerken en meerwaarde van informele hulp niet worden erkend. Daarom is het zo belangrijk om de onderscheidende en overeenkomende kenmerken en effecten, evenals de optimale randvoorwaarden in beeld te brengen en hierop optimaal te sturen.

De eigenheid van informele zorg vraagt om een bijzondere sturing. Inhoudelijke discussies over de verantwoordelijkheden en beleid kunnen niet gevoerd worden zonder hierbij de motivatie en randvoorwaarden van de vrijwilliger en deelnemer zelf te betrekken (denk aan de discussie over de duur van het contact).

Voor het uiteindelijk formuleren van een conclusie is het belangrijk de mogelijke samenhang tussen problemen en ondersteuning nader te onderzoeken. Naast het verband dat er in de praktijk is tussen de type inzet en de hulpvraag van de deelnemer, kan er gekeken worden naar de samenhang met de noodzakelijke randvoorwaarden (is er sprake van een continuüm op basis van de problematiek van de cliënt?). Hierover is voor zover te overzien geen onderzoek beschikbaar.

Tot slot is er de discussie over de verhouding tussen formele en informele zorg. Er zijn argumenten voor een integrale benadering (vanuit bestaande zorg, beleid, financiering etc.) waarbij het initiatief bij de beroepskracht ligt. Andere argumenten benadrukken de eigenheid van informele zorg in de leefwereld van mensen, als aparte expertise en complementair aan de formele zorg.

Een goede samenwerkingsrelatie tussen vrijwillige- en beroepskrachten kan leiden tot wederzijds vertrouwen, betere toeleiding en goede zorg en ondersteuning. In de praktijk zien we echter dat de inzet van informele zorg vaak leidt tot (beleids-)vragen bijvoorbeeld rondom veiligheid en privacy. Deze discussie raakt aan de status en vervangbaarheid van beroepskrachten door vrijwilligers. In dit krachtenveld is het belangrijk om de verschillen en meerwaarde blijvend zichtbaar te maken, met aandacht voor samenwerking en afstemming.

Vervolgonderzoek

De opdracht tot dit literatuuronderzoek bood de gelegenheid voor een snelle scan van bestaand onderzoek naar de inzet en effectiviteit van maatjescontact. In het kader van maatschappelijke ontwikkelingen is gekeken naar de meerwaarde van informele zorg door middel van georganiseerd maatjescontact. Tijdens het uitvoeren van dit literatuuronderzoek zijn tal van onderwerpen die raken aan informele zorg ook op tafel gekomen. Enkele voorbeelden:

- Als het echt complex is werkt informele zorg dan wel of juist niet?
- Is informele zorg wellicht beter preventief inzetbaar dan als interventie?
- Hoe zit het met de groei van vrijwilligerszorg?

Deze prikkelende vragen en de vragen die we hebben gevonden op basis van de bestudeerde literatuur geven enkele suggesties voor vervolgonderzoek dat eigenlijk niet zou mogen ontbreken.

1. De waarde voor de vrijwilliger

Wat niet voorhanden is naast veel evaluatieonderzoek, is effectonderzoek naar de uitkomsten voor zowel deelnemers als vrijwilligers. De waarde en betekenis van maatjescontact zou los van de evaluatie van een specifiek project of specifieke organisatie onderzocht kunnen worden. Zoals er naar de effecten voor de deelnemers gekeken wordt is het evenzo interessant om de opbrengsten voor de vrijwilligers te onderzoeken. De waarde voor de vrijwilliger en de maatschappelijke impact van het doen van vrijwilligerswerk is een waardevol onderzoeksterrein.

2. De meerwaarde van ervaringsdeskundigheid

Ervaringsdeskundigheid is een kwaliteit van vrijwilligers (en beroepskrachten) die van meerwaarde kan zijn in het contact leggen en ondersteunen van mensen. De aanname dat ervaringsdeskundige vrijwilligers vanzelfsprekender werken vanuit de leefwereld is het waard nader onderzocht te worden.

3. Omvang van vrijwilligerszorg

In dit literatuuronderzoek is een scherpe afbakening gehanteerd door te focussen op georganiseerd een-op-een maatjescontact. In het kader van de context en participatiedoelstellingen is de vraag echter over hoe-

veel vrijwilligers het nu eigenlijk gaat. Deze vraag valt buiten de scope van deze opdracht, maar zou de praktijk in perspectief plaatsen en een belangrijk fundament zijn voor beleidsontwikkeling rond de verwachtingen, inzet en organisatie van informele zorg.

4. De aard van vrijwillige zorg x problematiek

Een belangrijk idee dat nader onderzocht zou moeten worden is dat het informele samenzijn en de lichtheid van het contact juist de sleutel tot succes en effect is. Hoewel vaak de reflex is om bij zwaardere problematiek meer gecontroleerd en methodisch te werk te gaan, zou het kunnen dat juist ook bij complexe problematiek de lichte inzet van een vrijwilliger verandering teweeg kan brengen. Vrijwilligers dienen goed voorbereid te zijn, maar de inzet zelf is niet specialistisch of zwaar.

5. Vergelijking met het inzetten van formele zorg

Daarnaast is het interessant om de effecten van formele en informele zorg naast elkaar te zetten. Alleen door aanbod-overstijgend en vergelijkend te onderzoeken wordt het mogelijk om effecten te bestuderen en zo mogelijk ook te vergelijken met situaties waar alleen formele zorg beschikbaar is.

6. Binnen of buiten zorg- en welzijnsinstellingen

Belangrijke vraag is vervolgens hoe door (ervaringsdeskundige) vrijwilligers samengewerkt kan worden met beroepskrachten, zonder de eigenheid ervan (vanuit de leefwereld, vertrouwensrelatie, niet taakgericht) te verliezen.

Deze onderzoeksvragen moeten voorop staan in ontwikkeling van beleid en werkwijzen, waarbij het belang en meerwaarde van informele hulp mogelijk eerst erkend zal moeten worden, om vervolgens ruimte te maken in bestaande structuren voor vernieuwing.



Reflectie

In het uitvoeren van deze studie is vooraf en gaandeweg een aantal keuzes gemaakt. Zoals eerder beschreven was dat noodzakelijk om de literatuur studie af te bakenen en richting te geven. De resultaten van de zoektocht naar relevante literatuur in databanken, bibliotheken en het netwerk van de Vrijwilligersacademie en haar partners, zijn vrijwel allemaal opgenomen in deze studie.

Vanzelfsprekend is het mogelijk dat er een bron mist. Maar bij het verzamelen van literatuur met betrekking tot het effect en de randvoorwaarden van informele zorg is de algemene observatie dat er zeer weinig wetenschappelijk onderzoek is gedaan op dit gebied. Met name is er opvallend weinig systematisch onderzoek gedaan naar de effectiviteit van maatjesprojecten.⁷⁸ De meeste onderzoeken zijn evaluatie onderzoeken van projecten of meta/literatuuronderzoeken daarvan.

Het gaat om projecten met relatief kleine aantallen deelnemers of vrijwilligers. Mogelijk zijn deze onderzoeken ook gekleurd doordat sommige onderzoeken te maken hebben met pilots en financiering op basis van evaluatie. Dat maakt de conclusies wellicht meer kwalitatief van aard.

Voorts ontbreekt onderzoek naar het effect van het bieden van informele zorg: de waarde voor de vrijwilliger, bijvoorbeeld met betrekking tot zelfvertrouwen, scholing, persoonlijke ontwikkeling en andere baten. Er is geen vergelijkend onderzoek gevonden met betrekking tot de verschillende invalshoeken van vrijwilligers en professionals. Hetzelfde geldt voor specifieke of problematiekgerichte invalshoeken voor onderzoek, zoals bijvoorbeeld die vanuit ervaringsdeskundigheid, ten aanzien van eenzaamheid of met de methodiek als kader voor onderzoek en vraagstelling.

Door de afbakening, maar ook in de beschikbaarheid van literatuur, zijn de conclusies voorzichtig geformuleerd. Niet alleen is er weinig tot geen effectonderzoek is gedaan, maar ook zijn er geen vergelijkende studies tussen het effect van de formele en de informele zorg.

Een belangrijke vondst is wel dat onderzoek helpt! Het koppelen van onderzoeker aan een project verbetert de kwaliteit en resultaat ervan.

Literatuur

- Academie voor Informele Zorg (2017). Verslag Masterclass Eenzaamheid. Amsterdam: Vrijwilligersacademie. Verslag-masterclass-eeenzaamheid.pdf.
- Anton, P.A. & Temple, J. (2007). *Analyzing the Social Return on Investment in Youth Intervention Programs*. A framework for Minnesota. Minnesota: Wilder Research.
- Berg, B. van den, Brouwer, W., Exel, J. van & Koopmanschap, M. (2005). *Economic valuation of informal care: the contingent valuation method applied to informal caregiving*. Health Economics, Volume 14: 169-183.
- Boer, A. de & Klerk, M. de (2013). *Informeel zorg in Nederland*. Een literatuurstudie naar mantelzorg en vrijwilligerswerk in de zorg. Den Haag: SCP.
- Boer, A. de, Plaisier, I. & Klerk, M. de (2014). *Omvang, aard en kenmerken van mantelzorg en vrijwilligerswerk in de zorg en ondersteuning in 2014*. Den Haag: SCP.
- Bozeman, B. & Feeney, M.K. (2008). *Mentor matching: A 'goodness of fit' model*. Administration and Society, 40(5), 465-482.
- Bremer, P., Challis, D., Rahm Hallberg, I. & Leino Klipi, H. (2017). *Informal and formal care: Substitutes or complements? Empirical evidence in 8 European countries*. Health Policy, 121: 613-622.
- Brudney, J. & Meijjs, L. (2008). *Een tragedie in vrijwilligerswerk voorkomen: Een nieuw paradigma*. Vrijwillige Inzet Onderzocht, 4 ed.5, p. 11-21.
- Bulsink, D. & Gruiter, M. de (2013). *Vriendschap opent een nieuwe wereld*. Onderzoek naar Best Buddies projecten voor Turkse en Marokkaanse jongeren met een lichte verstandelijke beperking. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Crul, M. (2003). *Student mentoring onder allochtone leerlingen*. Een methodiek in ontwikkeling. Pedagogiek, 1, 21-39.
- Crul, M. (2002). *Success breeds succes*. Moroccan and Turkish student mentors in the Netherlands. International Journal for the Advancement of counselling, volume 24: 275-287.

- Davelaar, M., Hamdi, A., Verhijen, J., Dongen, M. van, Verleun, A. (2013). *Gezien en gehoord*. Maatschappelijk rendement van project Motto: zingeving en levensvragen bij ouderen. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Dubois, D.L., B.E. Holloway, J.C. Valentine & C. Harris (2002). *Effectiveness of Mentoring Programs for Youth - A Meta- Analytic Review*. American Journal of Community Psychology, 2, 157-197.
- Eby, L. T., Rhodes, J., & Allen, T. D. (2007). Definition and evolution of mentoring. In T. D. Allen and L. T. Eby (Eds.). *Blackwell handbook of mentoring*. (pp. 1-20). Oxford: Blackwell Publishing.
- Eliasoph, N. (2011). *How to learn something in an empowerment project?* In: Making Volunteers. Civic Life after Welfare's End. New Jersey: Princeton University Press.
- Flaxman, E., Ascher, C. & Harrington, C. (1988). *Youth mentoring: Programs and practices*. Alexandria, VA: ERIC Clearinghouse on Urban Education.
- Flaxman, E. (1992). *Evaluating Mentoring Programs*. New York, Columbia University.
- Genabeek, J. van, Zwaan, L. van der & Eekman, S. (2017). *Interventies die participatie versterken van mensen met een ernstige arbeidshandicap: eindrapport effectevaluatie*. Amsterdam, TNO.
- Gilst, E. van, Schalk, R., Garretsen, R. & Goor, I. van de (2011). Bemiddeling op de Nederlandse vrijwilligersmarkt. Journal of sociale Intervention: Theory and Practice, volume 20, issue 2, 70-88.
- Grossman J.B., Tierney, J.P. (1998). *Does mentoring work? An impact study of the Big Brothers Big Sisters Program*. Evaluation Review 22 (3) (1998) 403-426.
- Gruppen, A. (2010). *Baat bij een maatje*. Onderzoek naar de ervaren opbrengsten van Take 2. Utrecht: Lectoraat Participatie en Maatschappelijke Ontwikkeling (PMO) Hogeschool Utrecht.
- Ham, M., P. Peeters (2010), *De rug van je buurman afdrogen? Zorgvrijwilligers gezocht*. In: Verhoeven, I. & M. Ham [2010], *Brave burgers gezocht*. De grenzen van de activerende overheid. Amsterdam: Van Genep.
- Hamdi, A., Meere, F. de & Verheijen, J. (2014). *Buddy Netwerk*. Berekening maatschappelijk rendement. Rotterdam: Ecorys.

- Handy, F., Mook, L. & Quarter, J. (2008). *The interchangeability of paid staff and volunteers*. Nonprofit organizations. Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, Issue 1, Volume 37, pp 76-92.
- Hoog, M. van 't, Van Egten, C., Dotinga, A., De Hoog, S., & Vos, M.W. (2011). *Mentorprojecten en migrantenjeugd: Effecten en werkzame factoren*. Den Haag: E-Quality/ Groningen: Instituut voor Integratie en Sociale Weerbaarheid.
- Kal, D., Post, R. & Wilken, J.P.(red.)(2013). *Verder met kwartiermaken*. Naar verwelcoming van verschil. Amsterdam: Tobi Vroegh.
- Kampen, T. van, Verhoeven, I. & Verplanke, L. (2013). *De affectieve burger*. Hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid. Amsterdam: van Gennep.
- Kemp, C.L., Ball, M.M. & Perkins, M.M. (2013). *Convoys of care: Theorizing intersections of informal care*. Journal of Aging studies, volume 27, p. 15-29.
- Klerk, M. de , Boer, A. de , Kooiker, S., Plaisier, I. & Schyns, P. (2014). *Hulp geboden*. Een verkenning van de mogelijkheden en grenzen van (meer) informele hulp. Den Haag: SCP.
- Lucassen, A., Verschelling, M. & Royers, T. (2012). Kennisdossier: de rol van ervaringsdeskundigen in cliëntondersteuning. Deel 1. Utrecht: Movisie/Vilans.
- Machielse, A. (2016). *Complexe verwachtingen*. Vrijwillige maatjes voor eenzame ouderen. Utrecht: Movisie.
- Meijs, L., Roza, L., & Metz, J. (2013). *Beroepskrachten vervangen door vrijwilligers*. Website Sociale Vraagstukken: <https://www.socialevraagstukken.nl/beroepskrachten-vervangen-door-vrijwilligers/>
- Middendorp, J. van (2017). *Schuldsituatie en kenmerken van hulpvragers Thuisadministratie*. Rapport nulmeting hulpvragers Thuisadministratie. Amsterdam: Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA).
- Noorda, J., Danker, M., Ezzeroili, L. en Reubsat, H. (2008). *Effectevaluatie School's cool*. Kwantitatief onderzoek naar de resultaten van een mentorproject. Amsterdam: School's Cool.
- Rhodes, J.E. (2005). *A model of youth mentoring*. In: Dubois, D.L., Karcher, M.J. (Eds.) (2005) Handbook of youth mentoring. Thousand Oaks, CA: Sage.

- Runia, K & Machielse, A. (2012). *Betrokken professionals, betrokken vrijwilligers*. Mogelijkheden en belemmeringen voor de inzet van vrijwilligers bij structureel sociaal isolement. Utrecht: Landelijke Expertisecentrum Sociale Interventie (Lesi).
- Sanchez, B. & Colón, B. (2005). Race, ethnicity and culture in mentoring relationships. In: Dubois, D.L., Karcher, M.J. (Eds.) (2005). *Handbook of youth mentoring*, 191-204. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Stevense, K. (2007). *Altijd welkom wilde ik zijn*. Amsterdam: Amsterdamse Vriendendiensten.
- Tier, M. & Potting, M. (2015). *Een maatje voor iedereen*. Een wetenschappelijke basis onder de methode maatjesproject. Utrecht: Movisie.
- Tilburg, T. van & Fokkema, T.G.G. (2007). *Zin en onzin van eenzaamheidsinterventies bij ouderen*. Tijdschrift voor Gerontologie en Geriatrie, 2007, 38: 161-177.
- Uytterlinde, M., Lub, V., Groot, N. de, Sprinkhuizen, A. (2009). *Meer dan een steuntje in de rug*. Succesfactoren van coaching en mentoring onderzocht. Utrecht: Movisie.
- Vos, M., Pot, H., Dotinga, A. (2012). *Met mentoring naar de TOP*. Evaluatieonderzoek Stimuleringsprogramma Mentorprojecten. Groningen: Instituut voor integratie en sociale weerbaarheid.
- Zwart-Olde, I., Jacobs, M., Broese van Groenou, M. & Wieringen, M. van (2013). *Samen zorgen voor thuiswonende ouderen*. Onderzoeksrapportage over de samenwerking tussen mantelzorgers, professionals en vrijwilligers in de zorg. Amsterdam: Faculteit der Sociale Wetenschappen, Vrije Universiteit in Amsterdam.

Noten

- ¹ Tier, M. & Potting, M. (2015). *Een maatje voor iedereen*. Een wetenschappelijke basis onder de methode maatjesproject. Utrecht: Movisie.
- ² Hamdi, A., Meere, F. de & Verheijen, J. (2014). *Buddy Netwerk*. Berekening maatschappelijke rendement. Rotterdam: Ecorys.
- ³ Genabeek, J. van, Zwaan, L. van der & Eekman, S. (2017). *Interventies die participatie versterken van mensen met een ernstige arbeidshandicap: eindrapport effectevaluatie*. Amsterdam: TNO.
- ⁴ *Ibid.*
- ⁵ Genabeek, J. van, Zwaan, L. van der & Eekman, S. (2017). *Interventies die participatie versterken van mensen met een ernstige arbeidshandicap: eindrapport effectevaluatie*. Amsterdam, TNO.
- ⁶ Kal, D., Post, R. & Wilken, J.P.(red.)(2013). *Verder met kwartiermaken. Naar verwelcoming van verschil*. Amsterdam: Tobi Vroegh p30.
- ⁷ Uytterlinde, M., Lub, V, Groot, N. de, Sprinkhuizen, A. (2009). *Meer dan een steuntje in de rug*. Succesfactoren van coaching en mentoring onderzocht. Utrecht: Movisie.
- ⁸ Gruppen, A. (2010). *Baat bij een maatje*. Onderzoek naar de ervaren opbrengsten van Take 2. Utrecht: Lectoraat Participatie en Maatschappelijke Ontwikkeling (PMO) Hogeschool Utrecht.
- ⁹ Grossman J.B., Tierney, J.P. (1998). *Does mentoring work? An impact study of the Big Brothers Big Sisters Program*. Evaluation Review 22 (3) (1998) 403-426.
- ¹⁰ Noorda, J., Danker, M., Ezzeroli, L. en Reubsat, H. (2008). *Effectevaluatie School's cool*. Kwantitatief onderzoek naar de resultaten van een mentorproject. Amsterdam: School's Cool.
- ¹¹ Vos, M., Pot, H., Dotinga, A. (2012). *Met mentoring naar de TOP*. Evaluatieonderzoek Stimuleringsprogramma Mentorprojecten. Groningen: Instituut voor integratie en sociale weerbaarheid.
- ¹² Tier, M. & Potting, M. (2015). *Een maatje voor iedereen*. Een wetenschappelijke basis onder de methode maatjesproject. Utrecht: Movisie.
- ¹³ Noorda, J., Danker, M., Ezzeroli, L. en Reubsat, H. (2008). *Effectevaluatie School's cool*. Kwantitatief onderzoek naar de resultaten van een mentorproject. Amsterdam: School's Cool.
- ¹⁴ Genabeek, J. van, Zwaan, L. van der & Eekman, S. (2017). *Interventies die participatie versterken van mensen met een ernstige arbeidshandicap: eindrapport effectevaluatie*. Amsterdam, TNO.
- ¹⁵ Stenvense, K. (2007). *Altijd welkom wilde ik zijn*. Amsterdam: Amsterdamse Vriendendiensten.
- ¹⁶ Hamdi, A., Meere, F. de & Verheijen, J. (2014). *Buddy Netwerk*. Berekening maatschappelijke rendement. Rotterdam: Ecorys.
- ¹⁷ Davelaar, M., Hamdi, A., Verhijen, J., Dongen, M. van, Verleun, A. (2013). *Gezien en gehoord*. Maatschappelijk rendement van project Motto: zingeving en levensvragen bij ouderen. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- ¹⁸ Tier, M. & Potting, M. (2015). *Een maatje voor iedereen*. Een wetenschappelijke basis onder de methode maatjesproject. Utrecht: Movisie.
- ¹⁹ Gruppen, A. (2010). *Baat bij een maatje*. Onderzoek naar de ervaren opbrengsten van Take 2. Utrecht: Lectoraat Participatie en Maatschappelijke Ontwikkeling (PMO)Hogeschool Utrecht.

- ²⁰Kal, D., Post, R. & Wilken, J.P.(red.)(2013). *Verder met kwartiermaken*. Naar verwelcoming van verschil. Amsterdam: Tobi Vroegh.
- ²¹Boer, A. & Klerk, M. de (2013). *Informeel zorg in Nederland*. Een literatuurstudie naar mantelzorg en vrijwilligerswerk in de zorg. Den Haag: SCP.
- ²²Stevense, K. (2007). *Altijd welkom wilde ik zijn*. Amsterdam: Amsterdamse Vriendendiensten.
- ²³Kal, D., Post, R. & Wilken, J.P.(red.)(2013). *Verder met kwartiermaken*. Naar verwelcoming van verschil. Amsterdam: Tobi Vroegh.
- ²⁴Machielse, A. (2016). *Complexe verwachtingen*. Vrijwillige maatjes voor eenzame ouderen. Utrecht: Movisie.
- ²⁵Crul, M. (2003). *Student mentoring onder allochtone leerlingen*. Een methodiek in ontwikkeling. *Pedagogiek*, 1, 21-39.
- ²⁶Vos, M., Pot, H., Dotinga, A. (2012). *Met mentoring naar de TOP*. Evaluatieonderzoek Stimuleringsprogramma Mentorprojecten. Groningen: Instituut voor integratie en sociale weerbaarheid.
- ²⁷Vos, M., Pot, H., Dotinga, A. (2012). *Met mentoring naar de TOP*. Evaluatieonderzoek Stimuleringsprogramma Mentorprojecten. Groningen: Instituut voor integratie en sociale weerbaarheid.
- ²⁸Lucassen, A., Verschelling, M. & Royers, T. (2012). Kennisdossier: de rol van ervaringsdeskundigen in cliëntondersteuning. Deel 1. Utrecht: Movisie/Vilans.
- ²⁹Ibid.
- ³⁰Bozeman, B. & Feeney, M.K. (2008). *Mentor matching: A "goodness of fit" model*. *Administration and Society*, 40(5), 465-482.
- ³¹Tier, M. & Potting, M. (2015). *Een maatje voor iedereen*. Een wetenschappelijke basis onder de methode maatjesproject. Utrecht: Movisie.
- ³²Machielse, A. (2016). *Complexe verwachtingen*. Vrijwillige maatjes voor eenzame ouderen. Movisie, Utrecht.
- ³³Academie voor Informele Zorg (2017). *Verslag Masterclass Eenzaamheid*. Amsterdam: Vrijwilligersacademie. *Verslag-masterclass-eenzaamheid.pdf*.
- ³⁴Gruppen, A. (2010). *Baat bij een maatje*. Onderzoek naar de ervaren opbrengsten van Take 2. Utrecht: Lectoraat Participatie en Maatschappelijke Ontwikkeling (PMO) Hogeschool Utrecht.p. 45.
- ³⁵Kal, D., Post, R. & Wilken, J.P.(red.)(2013). *Verder met kwartiermaken*. Naar verwelcoming van verschil. Amsterdam: Tobi Vroegh.
- ³⁶Hoog, M. van 't, Van Egten, C., Dotinga, A., De Hoog, S., & Vos, M.W. (2011). *Mentorprojecten en migrantenjeugd: Effecten en werkzame factoren*. Den Haag: E-Quality/ Groningen: Instituut voor Integratie en Sociale Weerbaarheid.
- ³⁷Sanchez, B. & Colón, B. (2005). Race, ethnicity and culture in mentoring relationships. In: Dubois, D.L., Karcher, M.J. (Eds.) (2005). *Handbook of youth mentoring*, 191-204. Thousand Oaks, CA: Sage.
- ³⁸Flaxman, E., Ascher, C. & Harrington, C. (1988). *Youth mentoring: Programs and practices*. Alexandria, VA: ERIC Clearinghouse on Urban Education.
- ³⁹Hoog, M. van 't, Van Egten, C., Dotinga, A., De Hoog, S., & Vos, M.W. (2011). *Mentorprojecten en migrantenjeugd: Effecten en werkzame factoren*. Den Haag: E-Quality/ Groningen: Instituut voor Integratie en Sociale Weerbaarheid.
- ⁴⁰Ham, M., P. Peeters (2010), *De rug van je buurman afdrogen? Zorgvrijwilligers gezocht*. In: Verhoeven, I. & M. Ham [2010], *Brave burgers gezocht*. De grenzen van de activerende overheid. Amsterdam: Van Genneep.

- ⁴¹Brudney, J. & Meijs, L. (2008). *Een tragedie in vrijwilligerswerk voorkomen: Een nieuw paradigma*. Vrijwillige Inzet Onderzocht, 4 ed.5, p 11-21.
- ⁴²Boer, A. de & Klerk, M. de (2013). *Informeel zorg in Nederland*. Een literatuurstudie naar mantelzorg en vrijwilligerswerk in de zorg. Den Haag: SCP. P. 39-40
- ⁴³Dubois, D.L., B.E. Holloway, J.C. Valentine & C. Harris (2002). *Effectiveness of Mentoring Programs for Youth- A Meta-Analytic Review*. American Journal of Community Psychology, 2, 157-197.
- ⁴⁴Uyterlinde, M., Lub, V, Groot, N. de, Sprinkhuizen, A. (2009). *Meer dan een steuntje in de rug*. Succesfactoren van coaching en mentoring onderzocht. Utrecht: Movisie.
- ⁴⁵Tier, M. & Potting, M. (2015). *Een maatje voor iedereen*. Een wetenschappelijke basis onder de methode maatjesproject. Utrecht: Movisie.
- ⁴⁶Gruppen, A. (2010). *Baat bij een maatje*. Onderzoek naar de ervaren opbrengsten van Take 2. Utrecht: Lectoraat Participatie en Maatschappelijke Ontwikkeling (PMO) Hogeschool Utrecht. p36
- ⁴⁷Vos, M., Pot, H., Dotinga, A. (2012). *Met mentoring naar de TOP*. Evaluatieonderzoek Stimuleringsprogramma Mentorprojecten. Groningen: Instituut voor integratie en sociale weerbaarheid.
- ⁴⁸Machielse, A. (2016). *Complexe verwachtingen*. Vrijwillige maatjes voor eenzame ouderen. Movisie, Utrecht.
- ⁴⁹Vos, M., Pot, H., Dotinga, A. (2012). *Met mentoring naar de TOP*. Evaluatieonderzoek Stimuleringsprogramma Mentorprojecten. Groningen: Instituut voor integratie en sociale weerbaarheid.
- ⁵⁰Kal, D., Post, R. & Wilken, J.P.(red.)(2013). *Verder met kwartiermaken*. Naar verwelcoming van verschil. Amsterdam: Tobi Vroegh.
- ⁵¹Machielse, A. (2016). *Complexe verwachtingen*. Vrijwillige maatjes voor eenzame ouderen. Utrecht: Movisie.
- ⁵²Tier, M. & Potting, M. (2015). *Een maatje voor iedereen*. Een wetenschappelijke basis onder de methode maatjesproject. Utrecht: Movisie.
- ⁵³Boer, A. de & Klerk, M. de (2013). *Informeel zorg in Nederland*. Een literatuurstudie naar mantelzorg en vrijwilligerswerk in de zorg. Den Haag: SCP.
- ⁵⁴Vos, M., Pot, H., Dotinga, A. (2012). *Met mentoring naar de TOP*. Evaluatieonderzoek Stimuleringsprogramma Mentorprojecten. Groningen: Instituut voor integratie en sociale weerbaarheid.
- ⁵⁵Gruppen, A. (2010). *Baat bij een maatje*. Onderzoek naar de ervaren opbrengsten van Take 2. Utrecht: Lectoraat Participatie en Maatschappelijke Ontwikkeling (PMO) Hogeschool Utrecht.
- ⁵⁶Hoog, M. van 't, Van Egten, C., Dotinga, A., De Hoog, S., & Vos, M.W. (2011). *Mentorprojecten en migranten jeugd: Effecten en werkzame factoren*. Den Haag: E-Quality/ Groningen: Instituut voor Integratie en Sociale Weerbaarheid.
- ⁵⁷Vos, M., Pot, H., Dotinga, A. (2012). *Met mentoring naar de TOP*. Evaluatieonderzoek Stimuleringsprogramma Mentorprojecten. Groningen: Instituut voor integratie en sociale weerbaarheid.
- ⁵⁸Boer, A. de & Klerk, M. de (2013). *Informeel zorg in Nederland*. Een literatuurstudie naar mantelzorg en vrijwilligerswerk in de zorg. Den Haag: SCP. p.39.
- ⁵⁹Vos, M., Pot, H., Dotinga, A. (2012). *Met mentoring naar de TOP*. Evaluatieonderzoek Stimuleringsprogramma Mentorprojecten. Groningen: Instituut voor integratie en sociale weerbaarheid.

- ⁶⁰ Gruppen, A. (2010). *Baat bij een maatje*. Onderzoek naar de ervaren opbrengsten van Take 2. Utrecht: Lectoraat Participatie en Maatschappelijke Ontwikkeling (PMO) Hogeschool Utrecht. p.44.
- ⁶¹ Crul, M. (2003). *Student mentoring onder allochtone leerlingen*. Een methodiek in ontwikkeling. *Pedagogiek*, 1, 21-39.
- ⁶² Machielse, A. (2016). *Complexe verwachtingen*. Vrijwillige maatjes voor eenzame ouderen. Utrecht: Movisie.
- ⁶³ Handy, F., Mook, L. & Quarter, J. (2008). *The interchangeability of paid staff and volunteers*. Nonprofit organizations. Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, Issue 1, Volume 37, pp 76-92.
- ⁶⁴ Bremer, P., Challis, D., Rahm Hallberg, I. & Leino Klipi, H. (2017). *Informal and formal care: Substitutes or complements? Empirical evidence in 8 European countries*. *Health Policy*, 121: 613-622.
- ⁶⁵ Boer, A. de & Klerk, M. de (2013). *Informeel zorg in Nederland*. Een literatuurstudie naar mantelzorg en vrijwilligerswerk in de zorg. Den Haag: SCP.
- ⁶⁶ Kal, D., Post, R. & Wilken, J.P.(red.)(2013). *Verder met kwartiermaken*. Naar verwelcoming van verschil. Amsterdam: Tobi Vroegh.
- ⁶⁷ Middendorp, J. van (2017). *Schuldsituatie en kenmerken van hulpvragers Thuisadministratie*. Rapport nulmeting hulpvragers Thuisadministratie. Amsterdam: Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA).
- ⁶⁸ Meijs, L., Roza, L., & Metz, J. (2013). *Beroepskrachten vervangen door vrijwilligers*. Website Sociale Vraagstukken: <https://www.socialevraagstukken.nl/beroepskrachten-vervangen-door-vrijwilligers/>
- ⁶⁹ Vos, M., Pot, H., Dotinga, A. (2012). *Met mentoring naar de TOP*. Evaluatieonderzoek Stimuleringsprogramma Mentorprojecten. Groningen: Instituut voor integratie en sociale weerbaarheid.
- ⁷⁰ Zwart-Olde, I., Jacobs, M., Broese van Groenou, M. & Wieringen, M. van (2013). *Samen zorgen voor thuiswonende ouderen*. Onderzoeksrapportage over de samenwerking tussen mantelzorgers, professionals en vrijwilligers in de zorg. Amsterdam: Faculteit der Sociale Wetenschappen, Vrije Universiteit in Amsterdam.p.6.
- ⁷¹ Ibid. p.79
- ⁷² Middendorp, J. van (2017). *Schuldsituatie en kenmerken van hulpvragers Thuisadministratie*. Rapport nulmeting hulpvragers Thuisadministratie. Amsterdam: Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA).
- ⁷³ Tier, M. & Potting, M. (2015). *Een maatje voor iedereen*. Een wetenschappelijke basis onder de methode maatjesproject. Utrecht: Movisie.
- ⁷⁴ Noorda, J., Danker, M., Ezzerioli, L. en Reubsæet, H. (2008). *Effectevaluatie School's cool*. Kwantitatief onderzoek naar de resultaten van een mentorproject. Amsterdam: School's Cool.
- ⁷⁵ Machielse, A. (2016). *Complexe verwachtingen*. Vrijwillige maatjes voor eenzame ouderen. Utrecht: Movisie.
- ⁷⁶ Tilburg, T. van & Fokkema, T.G.G. (2007). *Zin en onzin van eenzaamheidsinterventies bij ouderen*. Tijdschrift voor Gerontologie en Geriatrie, 2007, 38: 161-177.
- ⁷⁷ Hoog, M. van 't, Van Egten, C., Dotinga, A., De Hoog, S., & Vos, M.W. (2011). *Mentorprojecten en migrantenjeugd: Effecten en werkzame factoren*. Den Haag: E-Quality/ Groningen: Instituut voor Integratie en Sociale Weerbaarheid.
- ⁷⁸ Tier, M. & Potting, M. (2015). *Een maatje voor iedereen*. Een wetenschappelijke basis onder de methode maatjesproject. Utrecht: Movisie.

Werkt een-op-een informele zorg? Zorgen maatjes en buddy's ervoor dat klanten meer zelfvertrouwen krijgen en beter in hun vel zitten? En onder welke omstandigheden is een-op-een informele zorg effectief? Esmeralda van der Naaten, werkzaam bij de Vrijwilligersacademie Amsterdam, ging op zoek naar de antwoorden op deze vragen. Ze deed dat in opdracht van De Regenboog Groep, een organisatie die 1000 een-op-een contacten per jaar organiseert om de situatie van mensen met problemen met psychiatrie, licht verstandelijke beperking, verslaving en/of dak- en thuisloosheid te verbeteren.

Van der Naaten voerde een gedegen en breed geschakeerd literatuuronderzoek uit dat tot hoopgevende resultaten leidde. Een-op-een maatjescontact en buddyzorg leiden niet alleen tot een significante verhoging van de kwaliteit van leven van klant en vrijwilliger, maar zorgen ook voor een belangrijke verlaging van de kosten van de zorg. Goed nieuws dus voor iedereen.

Esmeralda van der Naaten (1967) is senior onderzoeker, verbonden aan De Vrijwilligersacademie, stichting De Omslag en bureau Fosfor. Zij publiceerde eerder op het gebied van motivatie en trainingsbehoefte van vrijwilligers.