



# Duo-werkingen in Vlaanderen

Eerste tussentijds onderzoeksverslag (oktober 2016)

Bea Van Robaeys & Vicky Lyssens-Danneboom  
Expertisecentrum Krachtgericht Sociaal Werk

## Partners van het onderzoek:



## INHOUD

1	Inleiding .....	4
2	Onderzoeksvragen .....	6
3	Methodologie.....	8
3.1.	Onderzoekbenadering.....	8
3.2.	Onderzoeksfases.....	8
4	Literatuurstudie .....	11
4.1	Achtergrond.....	11
4.2	Duo-methodiek in de (internationale) literatuur.....	12
4.2.1	Indeling duo-werkingen .....	12
4.2.2	Befriending.....	13
4.2.3	Het Befriending/Mentoring Spectrum (Cullen, 2006) .....	16
4.2.4	Opbrengsten van duo-werkingen (befriending/maatjesprojecten) .....	19
4.2.4.1	Opbrengsten voor de hulpvrager .....	20
4.2.4.2	Opbrengsten voor de vrijwilliger.....	22
4.2.4.3	Voor de organisatie .....	23
4.2.4.4	Opbrengsten voor de samenleving .....	23
4.2.5	Succesindicatoren .....	23
4.2.6	Valkuilen .....	30
5	het landschap geschetst: Vlaamse duo-projecten in kaart .....	32
5.1	Inleiding.....	32
5.2	De organisatie van de duo-werkingen .....	34
5.2.1	De structuur, leeftijd en spreiding van de duo-werkingen .....	34
5.2.2	Professionalisering & financiering .....	35
5.2.3	Profiel van vrijwilligers en deelnemers .....	36
5.2.3.1	Vrijwilligers .....	36
5.2.3.2	Deelnemers.....	38
5.2.3.3	Vraag en aanbod.....	39
5.2.4	Netwerken van de duo-werkingen .....	39
5.2.5	Werven van vrijwilligers .....	40

5.3	Typologie van duo-werkingen .....	41
5.3.1	Actiedomeinen, doelgroepen en algemene doelstellingen.....	41
5.3.1.1	Actiedomeinen .....	41
5.3.1.2	Doelgroepen .....	41
5.3.1.3	Algemene doelstellingen van de duo-werkingen .....	43
5.3.2	Bondgenoot, coach of mentor? .....	43
5.3.3	Structureel werken vanuit de duo-werkingen .....	45
5.4	Methodische aspecten onder de loep .....	46
5.4.1	De ondersteuningsrelatie praktisch .....	46
5.4.2	Selecteren van vrijwilligers .....	46
5.4.2.1	Persoonskenmerken .....	47
5.4.2.2	Ingesteldheid en vaardigheden .....	47
5.4.2.3	Leerhouding, beschikbaarheid en organisatorische loyaliteit .....	48
5.4.2.4	Selectiecriteria hanteren .....	48
5.4.3	Matching van vrijwilligers en deelnemers en opvolging .....	49
5.4.4	Ondersteunen van vrijwilligers .....	51
6	Tussentijds besluit .....	53
7	Referentielijst .....	55

# 1 INLEIDING

Er vloeiden de voorbije jaren heel wat inkt en woorden over de realisatie van de 'participatiesamenleving', en dit zowel in het publieke debat als in het werkveld. Tegenover de 'passieve burger' die, als ontvankelijk consument, zijn rechten opeist, wordt het ideaal van de 'actieve burger' naar voor geschoven die zich sociaal betrokken en verantwoordelijk opstelt. Vrijwilligerswerk staat binnen het kader van de participatiesamenleving prominent op de politieke en beleidsagenda. Volgens Evelien Tonkens, hoogleraar Burgerschap en Humanisering van de Publieke sector aan de Universiteit voor Humanistiek te Utrecht, leeft de verwachting dat vrijwilligers een groot deel van de taken en verantwoordelijkheden van betaalde krachten gaan overnemen. In hoeverre en onder welke voorwaarden dit participatie-ideaal daadwerkelijk haalbaar en wenselijk is, is nauwelijks bekend (Van Bochove, Tonkens, & Verplanke, 2014).

In de sociale en culturele sector, evenals in de zorg en in het onderwijs, wordt vandaag in toenemende mate een beroep gedaan op mantelzorgers en vrijwilligers. Motieven achterliggend de duidelijk zichtbare verschuiving van de professionele naar de vrijwillige inzet zijn noodzakelijk geachte bezuinigingen, evenals heersende kritieken op een te dominant professioneel model. De redenering luidt dat het realiseren van 'goede zorg' slechts mogelijk is door een gecombineerde inzet van zowel professionele krachten als vrijwilligers. Vrijwilligerswerk wordt belangrijk geacht in en voor onze samenleving. Het zet mensen in beweging en draagt in grote mate bij aan betrokkenheid, zowel op mekaar als op de samenleving (Elchardus, Smits, & Spruyt, 2009; Hustinx & Godemont, 2012; Kwekkeboom, 2010; Van Deurzen, 2014).

Voorname verschuivingen richting participatiesamenleving brengen heel wat uitdagingen en vraagstukken voor het sociale en welzijnsveld met zich mee. Welke stappen zijn vereist om te evolueren van een zuiver professioneel model naar een model van samenwerking tussen professionals en vrijwilligers? Welke competenties behoeven professionals in dergelijk samenwerkingsmodel? Hoe vrijwilligers motiveren en ondersteunen bij het opnemen van hun nieuwe taken en rollen? Hoe de kwaliteit van de dienstverlening blijvend waarborgen? Hoe sociale uitsluitingsprocessen binnen het vrijwilligerswerk tegengaan? (Hambach, 2011; Trappenburg, 2009)?

De wijzigende opvattingen over de rol van betaalde krachten en burgers leiden tot de intrede van nieuwe vormen van dienstverlening. Een zich volop ontwikkelende, maar nog niet breed doorgebroken methodiek in de Vlaamse welzijnspraktijk is de zogenaamde

'duo-werking' of 'buddywerking' (Adriaenssens, 2014; Eeman & Van Regenmortel, 2012; Jacobs, 2014). Een duo-werking kan algemeen omschreven worden als een vrijwilligersproject waarbij een vrijwilliger één op één gekoppeld wordt aan een persoon (of gezin) in een maatschappelijke kwetsbare positie. De thema's en de doelgroepen waarrond duo-werkingen zich organiseren zijn zeer divers, evenals de sectoren waarin ze worden opgezet en uitgebouwd. Sommige duo-projecten zijn onderwijs-gerelateerd en richten zich op de ondersteuning van kwetsbare kinderen en jongeren tijdens hun schoolloopbaan (bv. buddy-project Leuven, jongerencoaches, Katrol). Andere duo-werkingen richten zich op inburgering en taalontwikkeling (bv. Samen Inburgeren, Cultuurverkenners), op cultuurparticipatie (bv. Een paar Apart), opvoedingsondersteuning (bv. Domo, Youth@Risk) of sociaal-emotionele en praktische ondersteuning (bv. Mix & Match, Buddywerking Vlaanderen, Armen Te Kort, Buddy's aan de Wieg, Metawonen vzw). Wat alle duo-werkingen echter verbindt is de overtuiging dat ook kwetsbare mensen het recht hebben om er als volwaardige burgers bij te horen, en dat een samenleving zich hiertoe ontvankelijk, gastvrij en ondersteunend moet opstellen. (Hambach, 2013; Kal, 2012; Kal, Post, & Scholtens, 2012).

Op 27 maart 2014 vond in Vlaanderen een eerste trefdag duo-werkingen plaats, onder de titel 'een netwerk begint met twee'. Tijdens deze trefdag, georganiseerd door het lerend netwerk, ontmoetten uiteenlopende projecten die met duo-werking aan de slag zijn elkaar en groeide een gezamenlijke intentie om deze 'deskundige vorm van zorg door vrijwilligers' de komende jaren verder te onderbouwen. De verschillende aanwezige duo-werkingen toonden zich tevens vragende partij voor onderzoek ter ondersteuning van de verdere ontwikkeling van de duo-methodiek. Er leven immers vele vragen die een antwoord behoeven: Hoe en onder welke voorwaarden leidt een duo-werking tot de meest kwaliteitsvolle resultaten? Hoe kunnen paternalisme en wederzijdse afhankelijkheid binnen de duo's vermeden worden? Hoe kan voorkomen worden dat vrijwilligers zich verliezen in de complexe problematiek van kwetsbare burgers en hierdoor gedemotiveerd raken? Hoe kan een 'gelijkwaardige' samenwerkingsrelatie uitgebouwd worden tussen twee sterk van elkaar verschillende mensen? Waar eindigt de verantwoordelijkheid van vrijwilligers en tot waar en/of wanneer blijft professionele ondersteuning noodzakelijk? Welke zijn de voorwaarden voor een goede samenwerking tussen professionelen en vrijwilligers? Hoe effectief is de duo-methodiek daadwerkelijk? Welke zijn de uitkomsten en opbrengsten voor de deelnemer, vrijwilliger evenals de ondersteunende organisaties?

## 2 ONDERZOEKSVRAGEN

De centrale vraag van voorliggend onderzoek luidt: Welke zijn de uitkomsten van de duo-methodiek, en hoe en waarom is deze methodiek werkzaam? Deze centrale onderzoeksvraag valt uiteen in drie deelvragen die we elk afzonderlijk in opeenvolgende onderzoeksfasen behandelen:

### 1. Welke duo-projecten hebben zich in Vlaanderen tot op heden ontwikkeld, en hoe kunnen we deze projecten karakteriseren?

Deze eerste deelvraag beoogt, aan de hand van een web-survey, een heldere beschrijving van de diversiteit aan duo-werkingen in Vlaanderen: hoe staat het in Vlaanderen met (de ontwikkeling van) de duo-methodiek? Welke duo-projecten bestaan vandaag, rond welke thema's en binnen welke maatschappelijke domeinen? Welke zijn hun doelstellingen en beoogde resultaten? Hoe kunnen we de verschillende types karakteriseren? Hoe wordt de rol van vrijwilligers en professionals in de verschillende initiatieven ingevuld? Welke concrete taken en verantwoordelijkheden nemen zij op?

Samengevat heeft deze deelvraag tot doel, via een beschrijving van de verschillende types werkingen, hun doelstellingen en methodologische principes, het rijke landschap aan Vlaamse duo-werkingen in beeld te brengen.

### 2. Welke zijn de uitkomsten en opbrengsten van duo-werkingen voor de deelnemers, de vrijwilligers en de ondersteunende (professionele) organisaties?

Met deze tweede deelvraag gaan we na welke betekenis de deelname aan een duo-werking voor de verschillende betrokkenen heeft. Stemt de ervaren werkelijkheid overeen met de motieven en verwachtingen waarmee men zich voor het project heeft geëngageerd? Welke dilemma's en spanningsvelden ervaren deelnemers, vrijwilligers en professionals? Welke zijn de opbrengsten van de duo-werkingen voor de deelnemers, de vrijwilligers en de ondersteunende organisaties

### 3. Waaruit bestaat de werkzaamheid van een duo-werking? Waarom werkt de methodiek (niet)?

De derde deelvraag zoomt in op de werkzaamheid van duo-projecten, en de daarmee samenhangende succes- en faalfactoren. Samengevat zal deze vraag een antwoord

bieden op: Wat 'werkt', voor wie, onder welke omstandigheden, binnen welke context, op welke manier en waarom?

Aan de hand van de resultaten van het onderzoek zullen hypothesen geformuleerd worden m.b.t. de werkzame factoren voor het implementeren van 'succesvolle' duo-projecten in verschillende contexten.



## **3 METHODOLOGIE**

### **3.1. Onderzoekbenadering**

Voorliggend onderzoek is een kwalitatief evaluatieonderzoek, met als doel zowel de werking als de uitkomsten van de duo-methodiek in Vlaanderen te beschrijven. Een methodiek dient, aldus Payne (2005), te worden begrepen als een theorie die beschrijft hoe een bepaalde sociale interventie dient te worden opgezet. Chen (2005) maakt in dit verband gewag van een zogenaamde programmatheorie die twee theorieën verenigt: een handelingstheorie ("theory of action"), als antwoord op de vraag hoe iets werkt, en een verklarende theorie ("theory of change"), als antwoord op de vraag waarom iets werkt. Beide theorieën komen achtereenvolgens in dit onderzoek aan bod: eerst beschrijven we het 'hoe' van de duo-werking (handelingstheorie), vervolgens welke de uitkomsten zijn, en als laatste waarom deze uitkomsten (al dan niet) behaald worden (veranderingstheorie). Het systematisch beschrijven van praktijktheorieën is de eerste, onmisbare fase binnen het evaluatieonderzoek (Hermans, 2014). Pas nadat duidelijk is uit welke onderdelen een methodiek is opgebouwd, en op welke wijze deze geïmplementeerd wordt, is een volgende stap in het evaluatieproces mogelijk.

Om de werkzaamheid van de duo-methodiek te beschrijven, hanteren we een bottom-up benadering: we gaan na hoe de betrokken stakeholders de methodiek begrijpen en verklaren. Niet de interventie an zich is immers werkzaam, maar wel de actoren (begunstigden en uitvoerders) via hun opvattingen en gevoelens erover. De stakeholders, in dit geval de ondersteunende professionals en de vrijwilligers, vertrekken niet noodzakelijk van dezelfde vooronderstellingen over hoe en waarom de methodiek werkt. In ons onderzoeksdesign opteren we daarom voor een multi-stakeholdersperspectief waarbij zowel begeleidende sociaal werkers als deelnemers én vrijwilligers bevraagd worden over hun motieven, doelstellingen, handelen, de mechanismen achter het handelen en de uitkomsten. Een vergelijking van de verschillende perspectieven maakt het mogelijk de praktijktheorie systematisch te beschrijven zodoende het werkveld ondersteuning te bieden bij de verdere ontwikkeling van de praktijk.

### **3.2. Onderzoeksfases**

Het onderzoek kan opgedeeld worden in vier fasen die onderling sterk verschillen naar zowel doelstelling als gehanteerde methodologie.

### Fase 1: Een conceptuele en theoretische onderbouw: de literatuurstudie

De eerste fase heeft tot doel de voorhanden zijnde kennis over duo-werkingen in kaart te brengen via een uitgebreide studie van de (inter)nationale literatuur. We besteden een bijzondere aandacht aan wat tot nog toe in de literatuur verschenen is m.b.t. de uiteenlopende types duo-projecten, hun uitkomsten en resultaten, de werkzaamheid van de duo-methodiek en de ervaringen van deelnemers en vrijwilligers. Deze (internationale) literatuurstudie wordt verder aangevuld met methodiekbeschrijvingen van bestaande experimentele projecten in zowel Vlaanderen als Nederland. Op basis van de literatuurstudie ontwikkelen we een typologie van duo-werkingen die we in de volgende fase van het onderzoek empirisch uitwerken en toetsen aan de realiteit in het veld. Voorts gebruiken we de literatuurstudie om de te bevragen thema's en sub-thema's (in de web-survey en interviews) conceptueel uit te werken en te verfijnen. Aan de hand van de literatuurstudie kunnen we de eerste onderzoeksvraag beantwoorden: de zoektocht naar een definiëring van het concept, de uitklaring van specifieke kenmerken van deze vorm van vrijwilligerswerk, een typologie-constructie die we kunnen verfijnen in het eigen kwalitatief onderzoek, een omlijsting van methodische uitgangspunten die de bevraging in de Vlaamse duo-werkingen kan aansturen.

### Fase 2: Het landschap geschetst: Vlaamse duo-projecten in kaart

In de tweede fase van het onderzoek beschrijven we de populatie van duo-werkingen in Vlaanderen. Aan de hand van een web-enquête worden duo-werkingen bevraagd over hun algemene werking en typerende kenmerken: reikwijdte, doelgroep, doelstellingen, het aantal betrokken deelnemers, het aantal ondersteunende vrijwilligers en faciliterende beroepskrachten. Hoewel we ons ervan bewust zijn dat dergelijke bevraging slechts een momentopname in een snel wijzigend sociaal landschap betreft, stelt het ons toch in de mogelijkheid om de aan de literatuur ontleende typologie van duo-werkingen te toetsen aan de realiteit en alzo een zicht te krijgen op de uiteenlopende domeinen, thema's en doelgroepen waarrond duo-werkingen in Vlaanderen worden opgezet.

### Fase 3: De duo-methodiek en ik: het perspectief van de betrokkenen

In fase drie onderzoeken we, aan de hand van semigestructureerde diepte-interviews, de uitkomsten, opbrengsten en werkzame factoren van de duo-werking, en dit vanuit het perspectief van alle relevante betrokkenen (deelnemers, vrijwilligers en sociale professionals).

#### Fase 4: Op zoek naar hoge validiteit: met de resultaten naar focusgroepen

Een kwalitatief onderzoek levert diepgaande informatie op door in te gaan op achterliggende motivaties, meningen, wensen en behoeften, maar laat, vanwege haar relatieve kleinschaligheid, geen representativiteit toe. De resultaten van een kwalitatieve bevraging zijn hooguit indicatief en kunnen dus niet veralgemeend worden. Om de validiteit (en betrouwbaarheid) van onze onderzoeksbevindingen te verhogen (door de interpretatie en subjectiviteit zoveel mogelijk te beperken of transparant te maken) en het draagvlak van de resultaten uit de voorgaande fases te verbreden, toetsen we onze onderzoeksbevindingen in twee aanvullende focusgroepen.

De in dit onderzoek gehanteerde triangulatie van dataverzamelingmethodes (i.e. de combinatie van een kwantitatieve en kwalitatieve methodologie in één onderzoeksopzet) draagt in belangrijke mate bij tot de kwaliteit van de bekomen data, en dus ook tot de geldigheid van de daarop gebaseerde analyse en onderzoeksresultaten.

In dit voorlopige, tussentijdse rapport presenteren we onze literatuurstudie en bespreken we de eerste resultaten, afkomstig van de web-survey.

## 4 LITERATUURSTUDIE

### 4.1 Achtergrond

Duo-werkingen zijn, in de huidige tijd van vermaatschappelijking en bezuiniging en de daarmee gepaarde gaande nadruk op actief burgerschap, een populaire sociale interventie. Door de inzet van vrijwilligers als 'maatje' kunnen maatschappelijk kwetsbare burgers ondersteund worden bij hun participatie aan de samenleving. Duo-werkingen worden in het algemeen beschouwd als een belangrijke aanvulling op de professionele hulpverlening (Dekker & Braam, 2010). Ze bieden de mogelijkheid een deel van het takenpakket van de sociale professional over te hevelen naar de actieve burger. De sociale professional biedt hierbij van op afstand ondersteuning (Dekker, Van Straaten, & El Kaddouri, 2013; Van den Tier & Potting, 2015).

De oorsprong van de duo-methodiek ligt in de Verenigde Staten waar het, eind jaren zestig begin jaren zeventig, de vorm aannam van praktische en emotionele ondersteuning (door buddy's) aan mensen met aids en hun naaste omgeving (Burrage & Demi, 2003). De Amerikaanse buddy-werking vormde, vanaf de jaren 1990, de inspiratie voor vele 'maatjesinitiatieven' in Nederland, en wat later ook in België (Amssoms et al., 2014-2015). Duo-werkingen worden vandaag ingezet in een brede waaier aan gezondheidszorg- en welzijnsvoorzieningen in Europa, Noord-Amerika, evenals Australië (Behnia, 2007; Dean & Goodlad, 1998; Foundation, 2009; Lester, Mead, Graham, Gask, & Reilly, 2012; Philip & Spratt, 2007). In het Verenigd Koninkrijk alleen al is er sprake van meer dan 3500 'befriending' projecten (Mulvihil, 2011). In Nederland telde het Oranjefonds in 2013 in haar campagne 'beste maatjes' meer dan 700 maatjesprojecten (Van den Tier & Potting, 2015). Ook in België (Vlaanderen) vinden we een uitgebreid aantal duo-werkingen in uiteenlopende domeinen, met diverse doeleinden (zie <https://sites.google.com/site/duowerkt/home!>). In 2013 werd in Vlaanderen, op initiatief van enkele organisaties uit uiteenlopende sectoren (geestelijke gezondheidszorg, armoedebestrijding, gemeenschapsontwikkeling), het kennisplatform 'lerend netwerk duo-werkingen' opgericht, vanuit een gezamenlijke zoektocht naar informatie en kennisdeling over de methodiek van duo-werkingen. Het lerend netwerk organiseerde in maart 2014 een eerste Trefdag duo-werkingen (Adriaenssens, 2014), gevolgd door een praktijktafel in oktober 2015.

Ondanks het toenemend aantal duo-werkingen werd in Vlaanderen tot nog toe nauwelijks (evaluatie)onderzoek naar deze sociale interventie verricht, enkele verdienstelijke aanzetten tot onderzoek buiten beschouwing gelaten (Adriaenssens, 2014; Amssoms et

al., 2014-2015; Haesendonckx & Pyl, 2015). Nochtans zijn systematische evaluaties van belang met het oog op de ontwikkeling van nieuwe projecten, en de professionalisering van bestaande projecten. Gluren we bij onze Nederlandse burens, dan detecteren we al iets meer onderzoekswerk naar de praktijk en effecten van duo-werkingen (Dekker et al., 2013; Van den Tier & Potting, 2015). Het leeuwendeel van de bestaande studies is echter afkomstig uit het Angelsaksische taalgebied (Van den Tier & Potting, 2015), en hoofdzakelijk gewijd aan een specifieke vorm van duo-werking, met name mentoring.

## 4.2 Duo-methodiek in de (internationale) literatuur

De relatieve schaarste aan wetenschappelijk onderbouwd evaluatieonderzoek, in België zowel als in het buitenland, is deels gerelateerd aan de vage conceptualisering van het begrip 'duo-werking'. In het werkveld en de (internationale) literatuur worden uiteenlopende benamingen en definities gehanteerd voor eenzelfde (of gelijksoortige) sociale interventie, variërend van duo-werkingen, buddyprojecten, maatjesprojecten tot befriending, mentoring, coaching en social mentoring (Balaam, 2014; Hall, 2003; Mitchell, Absler, & Humprheys, 2015; Philip & Spratt, 2007). Verschillende termen worden niet alleen naast elkaar, maar ook door elkaar gebruikt (Dekker et al., 2013; Uytterlinde, Lub, Groot, & Sprinkhuizen, 2009). Naast uiteenlopende benamingen is er in de literatuur evenmin een heldere, algemeen aanvaarde definitie vindbaar die recht doet aan de diversiteit van verschijningsvormen (Van den Tier & Potting, 2015). Dé duowerking (of hét maatjesproject) lijkt niet te bestaan. Wat onder duo-methodiek dient te worden verstaan is een breed scala aan interventies waarbij een vrijwilliger één-op-één gekoppeld wordt aan iemand met een al dan niet gearticuleerde ondersteuningsvraag. Het spreekt voor zich dat dergelijke brede omschrijving het trekken van eenduidige conclusies bemoeilijkt.

### 4.2.1 Indeling duo-werkingen

Duo-werkingen worden bij diverse doelgroepen en met uiteenlopende doelstellingen ingezet. Algemeen genomen kunnen duo-projecten ingedeeld worden in drie typologieën, waarbij de vrijwilliger telkens een specifieke rol opneemt ten aanzien van de hulpvrager: de rol van bondgenoot (1), de rol van coach (2), of de rol van mentor (3).

**Vrijwilliger als bondgenoot:** Doel: het voorkomen van sociale uitsluiting van de hulpvrager (=emancipatorisch uitgangspunt). Het contact tussen de vrijwilliger en de hulpvrager staat centraal, evenals de voldoening die beiden eruit halen. De vrijwilliger hanteert een relationele ondersteuningsstijl. Hij/zij fungeert als steun en toeverlaat voor

de hulpvrager, luistert, bemoedigt, behartigt de belangen van de hulpvrager en tracht diens levenskwaliteit te verbeteren.

**Vrijwilliger als coach:** Doel: de hulpvrager stimuleren tot een persoonlijk veranderingsproces (bv. in gedrag, mentaliteit, vaardigheden). Er worden concrete (ondersteunings)doelstellingen vooropgesteld die geëvalueerd worden. De vrijwilliger hanteert een instrumentele ondersteuningsstijl. Hij/zij fungeert als gids en motivator. De vrijwilliger en de hulpvrager ondernemen samen activiteiten waarbij de hulpvrager concrete ervaring kan opdoen.

**Vrijwilliger als mentor:** Doel: gelijkaardig als bij coaching, met dit verschil dat de mentor iemand is met 'senioriteit', met een bepaalde ervaring en expertise. De vrijwilliger fungeert als leermeester en rolmodel. Hij/zij brengt inzichten en kennis over, stimuleert, motiveert, en laat de hulpvrager kennismaken met andere normen, waarden en leefwijzen.

Zoals eerder aangegeven werden de meeste (internationale) studies tot op heden gewijd aan projecten waarbij de vrijwilliger als mentor fungeert (mentoring). Hoewel projecten waarbij de vrijwilliger als coach fungeert doorgaans geschaard worden onder 'mentoring', hebben Van den Tier & Potting (2015) deze toch als aparte categorie onderscheiden op basis van door hen geïdentificeerde verschillen in de eigenschappen van de vrijwilliger als respectievelijk mentor en coach. De vrijwilliger als bondgenoot ('befriend') kreeg tot nog toe beduidend minder aandacht in de onderzoeksliteratuur. Nochtans lijkt het begrip 'befriending' het meest overeen te komen met wat sociale professionals in België onder duo-werking verstaan.

#### **4.2.2 Befriending**

Befriending (soms ook 'buddying' genoemd) wordt omschreven als 'een sociale interventie die zich primair focust op het individu en diens welbevinden.' Het doel van befriending is het verschaffen van sociale steun aan individuen met specifieke noden en problemen zodoende hun maatschappelijke participatie en levenskwaliteit te verbeteren (Balaam, 2014; McGowan, Saintas, & Gill, 2009). In zijn concept-analyse omschrijft Balaam (2014) het begrip befriending als volgt: "An organised intervention, involving the creation of an emotionally connected friend-like relationship, where there is a negotiation of power." Befriending heeft drie zogenaamde 'defining attributes' of centrale kenmerken waarmee het zich onderscheidt van andere sociale interventies:

1. Het betreft een 1-op-1 vriendschapsachtige relatie
2. Het gaat om een georganiseerde interventie

3. Er is 'a negotiation of power and agency' tussen de vrijwilliger en de hulpvrager

**Een vriendschapsachtige relatie:** bij 'befriending' wordt een 1-op-1 relatie tot stand gebracht, meestal face-to-face, maar soms ook telefonisch (Mitchell & Pistrang, 2011). De relatie is zoals een vriendschap, maar is geen vriendschap. De relatie laat zich het best omschrijven als 'vriendschap-achtig', en kenmerkt zich door de totstandkoming van een niet-directieve, ondersteunende emotionele connectie tussen twee personen (Mead, 2010).

**Een georganiseerde interventie:** Befriending wordt georganiseerd, geïnitieerd en gesuperviseerd door een organisatie of agentschap. Vrijwilligers die een rol als befrieder wensen op te nemen worden hiertoe opgeleid (MacDonald, 2010). Individuen die baat zouden kunnen hebben bij befriending worden door de organisatie geïdentificeerd. Een coördinator (sociale professional) brengt de vrijwilliger in contact met de hulpvrager (Chambon, McGrath, Shapiro, & Abai, 2001). De coördinator stelt, in samenspraak met de vrijwilliger en de hulpvrager, een reeks afspraken op aangaande de aard van de ondersteuningsrelatie, en volgt deze relatie nauwlettend op (MacDonald, 2010).

**Onderhandeling van power & agency:** elke ondersteuningsrelatie vereist een onderhandeling van 'power & agency' tussen de vrijwilliger en de hulpvrager (Lester et al., 2012). Deze onderhandelingen hebben betrekking op o.m. het tijdstip en de frequentie van contact, de algemene duur van de interventie en de aard van de relatie (MacDonald, 2010; Mitchell & Pistrang, 2011). Deze onderhandelingen en afspraken zijn noodzakelijk om een vertrouwensband tot stand te brengen, gekenmerkt door wederzijdse betrokkenheid, engagement en emotionele verbondenheid. Komt deze vertrouwensrelatie niet tot stand, dan wordt de relatie als onsuccesvol beschouwd (MacDonald, 2010).

Balaam (2014) onderscheidt verder drie termen die aan befriending verwant zijn, maar er toch in belangrijke opzichten van verschillen zijn: mentoring, peer support en vriendschap.

**Mentoring:** het onderscheid tussen mentoring en befriending is niet altijd even duidelijk. Zowel befriending als mentoring kenmerken zich door de constructie en het onderhoud van een ondersteuningsrelatie over een bepaalde tijdsperiode. Bij mentoring ligt de nadruk echter meer op het bereiken van bepaalde vooropgestelde doelstellingen, als deel van een in de tijd beperkt proces (Foundation, 2009; MacDonald, 2010; Mead, 2010).

Een meer ervaren rolmodel wordt ingezet om een hulpvrager te motiveren en te inspireren tot persoonlijke ontwikkeling, via het aanbieden van leerervaringen waardoor de hulpvrager zich bepaalde competenties of vaardigheden eigen kan maken (DuBois & Karcher, 2005; Hall, 2003; McGowan et al., 2009; Philip & Hendry, 1996). Befriending richt zich meer op sociale integratie, en vindt doorgaans plaats over een langere tijdsperiode. Uit hun analyse van een grote reeks publicaties over mentoring en befriending besluiten Philip en Stratt (2007) dat befriending zich vooral focust op het verstevigen van de relatie tussen het maatje en de hulpvrager. Waar bij befriending het ontstaan van een duurzame vertrouwensrelatie doel op zich is, is deze vertrouwensrelatie bij mentoring 'slechts' een voorwaarde om te kunnen werken aan andere ondersteuningsdoelen.

**Peer Support:** Bij peer support heeft de 'peer' zelf ervaring met een bepaalde problematiek of stressor, en vertoont deze gelijkaardige karakteristieken als de hulpvrager. Dit is niet (noodzakelijk) het geval bij befriending waar vrijwilliger en hulpvrager perfect verschillende achtergronden, karakteristieken en interesses kunnen hebben.

**Vriendschap:** Een vriendschap is een privaat, wederzijds en vrijwillig gebeuren tussen twee mensen (McGowan & Jowett, 2003), het resultaat van een spontane en vrijwillige keuze. Bij een befriending-relatie wordt, hoewel vrijwillig aangegaan, de andere persoon niet spontaan of volledig vrij gekozen. De relatie is evenmin privaat want wordt tot stand gebracht door een organisatie. Chambon (2001) definieert befriending als 'een artificiële relatie tussen vreemden die normaliter nooit met elkaar in contact zouden komen'.

Waar zowel Balaam (2014) als Philip en Spratt (2007) duidelijke verschillen zien tussen befriending en mentoring, zorgt het exacte onderscheid tussen beide begrippen bij vele auteurs voornamelijk voor verwarring. Deze verwarring wordt bovendien aangescherpt door het nauw bij befriending aanleunende begrip 'social mentoring' dat eveneens in menig publicatie opduikt.

Uyterlinde e.a. (2009) percipiëren maatjesprojecten ('befriending') als een vorm van mentoring. Ze onderscheiden in de literatuur drie typen mentoring, waarvan het maatjesproject er één is:

**School-based of career-based mentoring:** de mentor ondersteunt de hulpvrager ('mentee') bij het oplossen van conflicten en ruzies op school, geeft huiswerkbegeleiding



en brengt de mentee het belang van discipline bij. De mentoring-activiteiten vinden doorgaans op school plaats.

***Community-based mentoring:*** de mentor begeleidt en ondersteunt een opgroeiende jongere, met expliciete focus op diens sociaal-emotionele ontwikkeling en socialisatie. De activiteiten van de mentor hebben betrekking op het vertrouwd maken van de jongere met heersende normen en waarden, gedragsregels en omgangsvormen. Ook het bevorderen van schoolprestaties of het vergroten van de leermotivatie speelt vrijwel altijd een belangrijke rol.

***Coaching voor specifieke doelgroepen:*** Deze vorm van ondersteuning (bestempeld als 'maatjesprojecten' in het werkveld) richt zich op specifieke kwetsbare doelgroepen (bv. ex-gedetineerden, mensen met een psychiatrische problematiek, ouderen in een (dreigend) sociaal isolement, inburgeraars met een taalachterstand). De focus ligt niet op het behalen van concrete doelen, leren en socialiseren. Centraal staan het onderlinge contact en het samen doorbrengen van een leuke tijd.

Dekker e.a. (2013) beschouwen mentoring dan weer als een specifieke vorm binnen het verzamelbegrip maatjesproject. Waar bij mentoring de ervaringsdeskundigheid van de mentor vooropstaat om de jongere vooruit te helpen op school en/of op het werk, is dit bij een maatjesproject niet (per se) het geval. Eby e.a. (2008) maken onderscheid tussen de volgende drie stromingen van mentoring: mentoring voor jongeren (de persoonlijke, emotionele, cognitieve en psychologische ontwikkeling van de jongere staat centraal); academic mentoring (een student krijgt ondersteuning van een mentor om zijn studieresultaten te verbeteren en persoonlijke problemen aan te pakken die goede studieresultaten belemmeren), en mentoring in het bedrijfsleven (senior medewerker in een bedrijf begeleidt een junior medewerker in zijn professionele en persoonlijke ontwikkeling).

#### **4.2.3 Het Befriending/Mentoring Spectrum (Cullen, 2006)**

Het befriending/mentoring spectrum, opgesteld door de organisatie 'Befriending Networks', maakt het mogelijk aan organisaties die duo-werkingen organiseren te bepalen waar hun werking zich precies situeert. Het spectrum is gebaseerd op de aard van de doelstellingen van de ondersteuningsrelatie en op het belang dat aan het bereiken van deze doelen gehecht wordt. Er bevinden zich zes types ondersteuningsrelaties op dit spectrum:

1. **Befriending** – de vrijwilliger biedt informele, sociale ondersteuning. Het voornaamste doel is het tot stand brengen van een duurzame vertrouwensrelatie met het oog op het verminderen van sociale isolatie en uitsluiting. Andere opbrengsten (zoals bv. meer zelfvertrouwen) kunnen hieruit voortvloeien, maar worden niet als doelstelling vooropgesteld.

2. **Befriending** – de vrijwilliger biedt informele, sociale ondersteuning. Er kunnen bijkomende doelstellingen vooropgesteld worden, zoals bv. het bevorderen van actieve betrokkenheid bij 'community activities'. Het welslagen van de ondersteuningsrelatie is niet afhankelijk van het behalen van deze doelstellingen. Deze worden slechts gezien als een mogelijke opbrengst van het project doorheen de tijd.

3. **Befriending/Mentoring** – de vrijwilliger biedt informele, sociale ondersteuning. De bedoeling is hiermee bepaalde vooropgestelde doelstellingen te bereiken, zoals bv. het verhogen van zelfvertrouwen zodat de hulpvrager in de toekomst zelfstandiger wordt. Deze doelstellingen worden in een vroeg stadium van de relatie besproken tussen de vrijwilliger en de hulpvrager.

4. **Mentoring/Befriending** – de vrijwilliger ontwikkelt (samen met de hulpvrager) doelstellingen doorheen de tijd. Initieel worden gezamenlijke activiteiten ondernomen om een vertrouwensrelatie op te bouwen. Eens de vertrouwensrelatie bestaat, worden de doelstellingen bepaald. Dit kan enige tijd vragen. Er wordt weinig (na)druk gelegd op het bereiken van deze doelstellingen.

5. **Mentoring** – de vrijwilliger werkt samen met de hulpvrager naar vooropgestelde doelstellingen toe. Deze doelstellingen zijn aan het begin van het traject overeengekomen tussen vrijwilliger en hulpvrager. De doelstellingen worden bereikt via de opbouw van een vertrouwensrelatie; Binnen deze relatie is ruimte voor sociale activiteiten, maar ligt de focus op het bereiken van de vooropgestelde doelstellingen.

6. **Mentoring** – de vrijwilliger werkt samen met de hulpvrager enkel aan de gezamenlijk vooropgestelde doelstellingen. Elke bijeenkomst is gericht op het bereiken van deze doelstellingen. De sociale relatie, als deze tot stand komt, is bijkomend.

Van den Tier & Potting (2015) onderscheiden de verschillende rollen als maatje (bondgenoot - coach – mentor) aan de hand van variabelen die ze in de literatuur geïdentificeerd hebben.

	Bondgenoot	Coach	Mentor
Machtsverschil	-	+	+
Normatief	-	+	+
Sociaal-culturele afstand	-/+	-/+	+
Wederkerigheid	+	-	-
Instrumenteel	-	+	+
Relationeel	+	-	-
Gestructureerd	-	+	+
Competenties vrijwilliger	-	+	+
Training	+	++	++
Complexiteit ondersteuningsvraag	-	+	+
Ondersteuning vrijwilliger	+	++	++

Ondanks het ontbreken van een eenduidige definitie kan toch een reeks basiskenmerken toegeschreven worden aan de duo-methodiek:

- Een **vrijwilliger** wordt voor een langere periode (meestal een jaar tot anderhalf jaar) 1-op-1 **gekoppeld** aan een **individu met een ondersteuningsvraag** (Dekker et al., 2013; Uytterlinde et al., 2009). De ondersteuningsvraag van de hulpvrager kan betrekking hebben op het krijgen van sociaal contact of sociale steun, netwerkuitbreiding, perspectiefverbetering, of geaccepteerd worden.
- De ondersteuningsrelatie komt **artificieel** tot stand (Balaam, 2014; Eby, Allen, & Rhodes, 2007) via een professionele organisatie die een vrijwilliger koppelt aan een hulpvrager. Deze organisatie werft, traint, en ondersteunt de vrijwilliger, en geeft tevens sturing aan de wijze waarop het ondersteuningstraject moet verlopen.
- De duo-methodiek beoogt de **positie** van mensen in een kwetsbare situatie in de **samenleving te versterken** (Dekker et al., 2013). Hiermee onderscheidt het zich van mentorprojecten in het bedrijfsleven, waar een mentor gekoppeld wordt aan een (junior) werknemer in functie van het behalen van bepaalde carrièredoelstellingen.
- Het ondersteuningstraject is op **maat**, aangepast aan de behoeften en de persoonlijkheid van de hulpvrager, evenals aan de capaciteiten en karakteristieken van de vrijwilliger (Bozeman & Feeney, 2008; Hall, 2003).

- **De vrijwilliger is geen beroepskracht.** De geleverde ondersteuning is vrijwillig. De vrijwilliger probeert de hulpvrager bij te staan door hem te helpen om zijn persoonlijke wensen en behoeften te realiseren (Dekker et al., 2013).
- De hulpvraag vormt de basis voor de invulling van het ondersteuningstraject. De vrijwilliger en de hulpvrager gaan doelgericht te werk en gaan samen een veranderingsproces aan (Dekker et al., 2013; Hall, 2003).
- De ondersteuningsrelatie is **asymmetrisch** (McGowan et al., 2009). Hoewel de vrijwilliger en de hulpvrager allebei voordeel kunnen hebben bij de relatie, staat de ondersteuningsvraag van de hulpvrager centraal. De geboden ondersteuning van de vrijwilliger is functioneel van aard.
- De ondersteuningsrelatie is **dynamisch** (Dekker et al., 2013; Uyterlinde et al., 2009). De ondersteuningsrelatie evolueert, evenals de ermee gepaard gaande werkwijze. Ook de impact van de ondersteuningsrelatie wijzigt naarmate de vrijwilliger en de hulpvrager meer tijd samen doorbrengen.
- **De inzet van de vrijwilliger is gestructureerd en heeft een vaste frequentie** (Hall, 2003; Uyterlinde et al., 2009). Het contact tussen de vrijwilliger en de hulpvrager neemt gemiddeld een dagdeel per week in beslag, en dit gedurende een periode die gemiddeld anderhalf jaar duurt.
- Er zijn **reflectiemomenten** voorzien waar de hulpvrager en de vrijwilliger, eventueel samen met een sociale professional, de voortgang en opbrengsten van het traject evalueren (Dekker et al., 2013; DuBois, Holloway, Valentine, & Cooper, 2002)
- De vrijwilliger werkt met vrijwillige en gemotiveerde hulpvragers (Dekker et al., 2013; DuBois et al., 2002; Hall, 2003).

Michèle Jacobs (2014) formuleert in haar visietekst drie doelstellingen van duo-werkingen: het bevorderen van maatschappelijke participatie van maatschappelijk kwetsbare groepen, het zorgen voor netwerkverbreding via het aanbieden van meer contacten, en het doorbreken van taboes aangaande individuen in maatschappelijke achterstandsposities. De duo-werking maakt het de vrijwilliger mogelijk veel bij te leren over en van de maatschappelijk kwetsbare hulpvrager. De vrijwilliger kan deze nieuwe kennis vervolgens doorgeven aan de leden van zijn sociale netwerk waardoor vooroordelen kunnen afnemen en taboes doorbroken kunnen worden.

#### **4.2.4 Opbrengsten van duo-werkingen (befriending/maatjesprojecten)**

Hoewel de meerwaarde van 'befriending' onbetwistbaar is (MacDonald, 2010), ontbreekt het vooralsnog aan een helder, wetenschappelijk onderbouwd overzicht van de precieze

opbrengsten van deze sociale interventie: 'Befriending, and its effects remains poorly understood, under resourced and under researched (McGowan & Jowett, 2003; Philip & Spratt, 2007). De schaarste aan onderzoek naar (de impact van) befriending staat in schril contrast met de grote hoeveelheid evaluatiestudies gewijd aan mentoring, en in het bijzonder mentoring bij jongeren (Allen, Eby, & Lentz, 2006; Eby et al., 2008; Hall, 2003; Rhodes, 2008). De wetenschappelijke bewijsvoering voor de effectiviteit van mentoring is dus beduidend sterker dan die voor de effectiviteit van befriending. Wel is het, aldus Van den Tier & Potting (2015), mogelijk om de bevindingen van de mentoring-evaluatiestudies te generaliseren aangezien deze grotendeels overeenkomen met de uitkomsten van de in aantal veel beperktere studies gewijd aan befriending.

#### 4.2.4.1 Opbrengsten voor de hulpvrager

Uit hun meta-analyse van de literatuur (effectstudies van mentoring & befriending) concluderen Van den Tier & Potting (2015) dat 'maatjesprojecten' uiteenlopende opbrengsten voor hulpvragers genereren. Deze opbrengsten kunnen in vier resultaatgebieden worden ondergebracht: (1) psychologische opbrengsten, (2) sociaal-communicatieve opbrengsten, (3) persoonlijke ontwikkeling en (4) horizonverbreding. De sterkste effecten zijn waarneembaar op de resultaatgebieden psychologische opbrengsten en sociaal-communicatieve opbrengsten.

<b>Psychologisch</b>	<b>Sociaal- communicatief</b>	<b>Persoonlijke ontwikkeling</b>	<b>Horizon-verbreding</b>
Zelfzekerheid	Meer positieve relaties met andere	Betere schoolprestaties	Nieuwe interesses en hobby's
Weerbaarheid	Makkelijker contact maken met anderen	Afname spijbelgedrag	Meer openstaan voor nieuwe ervaringen
Positieve Stemming	Afname probleemgedrag	Meer vertrouwen in de eigen toekomst	Toegang tot nieuwe netwerken
Afname stress/spanning	Meer sociale contacten	Gemotiveerd voor scholing of werk	Verruiming leefwereld
Zelfvertrouwen	Sneller geneigd om hulp te vragen aan anderen	Meer discipline	kennismaken met andere normen, waarden en leefwijzen
Zelfbeeld		Studievaardigheden	Toename deelname lokale activiteiten

Coping strategie			
Zelfinzicht			

Uit de literatuur blijkt dat eveneens dat deze positieve effecten zich (kunnen) voordoen bij elke doelgroep waar een sociale professional mee in aanraking komt: risicojongeren (DuBois et al., 2002), mensen met psychische, psychiatrische of verslavingsproblemen (Bradshaw & Haddock, 1998; Jackson, 2002), mensen in eenzaamheid (Colley, 2003), ex-gedetineerden (Brown & Ross, 2010), enzovoort.

Dekker et al. (2013) beschreven in 'maatjes gezocht' een aantal kleinschalige effectstudies van maatjesprojecten (in Nederland) , en namen ook enkele meer grootschalige effectevaluaties onder de loep waarbij meerdere duo-projecten betrokken waren. Net als Van den Tier & Potting (2015) concluderen ze dat een maatjesproject doorgaans niet tot onmiddellijke, grote resultaten leidt (bv. het behalen van een diploma of het vinden van een baan). Er is veeleer sprake van een combinatie van kleine opbrengsten die gezamenlijk een positieve bijdrage leveren aan het behalen van zichtbare verbeteringen op langere termijn. Zo zouden jongeren zich tijdens en na deelname aan een duo-project zelfverzekerder en weerbaarder voelen (Schwartz, Rhodes, & Chan, 2011), meer sociaal gedrag vertonen (Schwartz et al., 2011), betere cijfers halen en minder spijbelen (Tierney, Grossman, & Resch, 2000), een positiever zelfbeeld ontwikkelen, en meer vertrouwen hebben in de toekomst (Gruppen, 2010). Vaessen & Van der Vegt (2009) bevroegen 75 hulpvragers over wat het maatjesproject voor hen betekend heeft. Ze stelden vast dat jongeren meer gedisciplineerd en gemotiveerd zijn om huiswerk te maken, beter kunnen plannen, beter presteren op school, zelfredzamer en meer zelfzeker worden, en een grotere kwaliteit van leven ervaren. Van Wel e.a. (2008) evalueerden het ABC buddy project. Ze bevroegen zeven hulpvragers en zeven buddy's, zowel aan het begin als enkele jaren na deelname aan het project, en concludeerden dat hulpvragers ingevolge hun deelname makkelijker contact maken met andere mensen, beter geluimd en actiever geworden waren.

Uyterlinde e.a. (2009) bevroegen 196 mentoren en 122 mentees, afkomstig uit negen verschillende mentoringprojecten. De onderzoekers constateerden bij de 'hulpvragers' meer vertrouwen in de toekomst, een groter zelfvertrouwen, verbeterde schoolprestaties (betere cijfers), betere sociale vaardigheden, de ontwikkeling van nieuwe interesses en hobby's. Hanneke Pot (2010) kwam, op basis van gesprekken met zestien duo's afkomstig uit acht projecten, tot gelijkaardige bevindingen. (2011) (2011) onderzochten, aan de hand enquêtes en diepte-interviews bij projectleiders, mentoren en hulpvragers, de opbrengsten van mentoring bij personen met een migratieachtergrond. Ook zij

constateerden bij de hulpvragers een aanzienlijke verbetering op vlak van schoolprestaties, zelfvertrouwen en persoonlijke ontwikkeling. Gelijkaardige vaststellingen vinden we terug in de Angelsaksische literatuur (Eby et al., 2008; Randolph & Johnson, 2008).

Bestaande evaluatiestudies tonen duidelijke, maar bescheiden effecten aan van een succesvolle ondersteuningsrelatie. De belangrijkste opbrengst van het maatjescontact is wellicht dat het op de lange termijn de maatschappelijke positie van een hulpvrager kan verbeteren doordat het hem/haar de 'stepping stones' of korte-termijn stappen levert om gedrag te veranderen, nieuwe vaardigheden aan te leren, het sociale netwerk en de eigen leefwereld te verruimen of het emotionele welbevinden te verbeteren (DuBois et al., 2002; Uytterlinde et al., 2009).

Ondanks voornoemde bevindingen blijft het toch moeilijk om evidence-based effecten van maatjesprojecten voor hulpvragers in beeld te krijgen (Jacobi, 1991). De meeste evaluatiestudies hebben geen experimenteel onderzoeksdesign (met een nulmeting), maar zijn gebaseerd op enquêtes of diepte-interviews. Hoewel deze studies een grote hoeveelheid aan bewijsmateriaal over positieve resultaten voor hulpvragers (Dekker et al., 2013; Eby et al., 2008; Hall, 2003) voorleggen, blijft het blootleggen van causale relaties moeilijk (Dekker et al., 2013).

#### *4.2.4.2 Opbrengsten voor de vrijwilliger*

Het spreekt voor zich dat de maatjesinitiatieven ook opbrengsten (kunnen) genereren voor de vrijwilliger (Dekker et al., 2013; Hall, 2003; Larkin, Sadler, & Mahler, 2008). Toch blijft de meerwaarde van duo-werkingen voor vrijwilligers doorgaans buiten het blikveld van onderzoekers. Een inzage in de opbrengsten van duo-werkingen, of vrijwilligerswerk in het algemeen, voor de vrijwilliger zelf biedt het werk van Borgmans (2013). In haar onderzoek naar de betekenis van vrijwilligerswerk voor vrijwilligers actief in welzijnsschakels bevroeg Borgmans (2013) vrijwilligers over de door hen ervaren opbrengsten van vrijwilligerswerk. Borgmans stelde opbrengsten voor de vrijwilliger vast op micro-, meso-, en macroniveau. Opbrengsten op microniveau zijn gerelateerd aan bijleren, kennis verwerven, leren communiceren, luisteren, samenwerken, motiveren, enthousiasmeren, organiseren plannen, afspraken maken, contacten leggen, omgaan met anderen, kritiek aanvaarden, voor zichzelf opkomen, verantwoordelijkheid opnemen, etc. Positieve effecten op mesoniveau zijn vooral sociaal van aard: nieuwe mensen ontmoeten en leren kennen, een uitgebreider netwerk krijgen, etc. Het voornaamste

effect op macroniveau is het verkrijgen van beter inzicht in een bepaalde problematiek, doelgroep, en een genuanceerd beeld van structurele en institutionele oorzaken.

Volgens Bongers e.a. (2001) ontwikkelen vrijwilligers in het onderwijs (mentoren) meer zelfvertrouwen, een beter zelfbeeld, betere sociaal-communicatieve vaardigheden, en meer schoolbinding. Enckevoort e.a. (2003) maken gewag van een verdere ontwikkeling van de kennis en vaardigheden van de mentor, het leren om jongeren te begeleiden, het zicht bewuster worden van het nut van mentoring. Een duo-werking draagt bij aan het zelfvertrouwen en de sociaal-communicatieve vaardigheden van de vrijwilliger, en vergroot diens inzicht in de problemen van kinderen en jongeren. Ook Amssoms e.a. (2014-2015) stelden in hun onderzoek opbrengsten van duo-werkingen voor de vrijwilliger vast: meer zelfvertrouwen, bewustwording over het nut en noodzaak van een dergelijk project, verbeterde sociaal-communicatieve vaardigheden, verbreding van het sociaal netwerk, zelfinzicht, het gevoel maatschappelijk betekenisvol te zijn. Wederkerigheid. Vrijwilliger & de deelnemer kunnen veel van elkaar leren. Het vertoeven in elkaars leefwereld is voor beiden verrijkend. Vrijwilligers sluiten zich niet langer op in hun eigen gemeenschap maar leren nieuwe culturen kennen. Men krijgt inzicht in mekaars leefwereld en oog voor discriminatie

#### *4.2.4.3 Voor de organisatie*

Buiten dat duo-werkingen de case load van de sociale professional verminderen, werd (voorlopig) niets van opbrengsten voor de organisatie gevonden.

#### *4.2.4.4 Opbrengsten voor de samenleving*

Hoewel duo-werkingen alom gepercipieerd worden als 'nuttig' voor de samenleving, en in het bijzonder voor mensen in maatschappelijk kwetsbare posities (Crul, 2001), is het geen sinecure om de maatschappelijke effecten van deze interventie in kaart te brengen. De causale relaties tussen de sociale interventie en de maatschappelijke uitkomsten zijn niet altijd aan te tonen...en al zeker niet in euro's uit te drukken. In de literatuur waren geen uitgewerkte studies vindbaar die de effecten van duo-werkingen op maatschappelijk niveau weergeven.

#### **4.2.5 Succesindicatoren**

Een maatjesproject genereert bescheiden, maar waardevolle effecten voor diverse doelgroepen. De vraag is nu hoe deze beoogde effecten (kunnen) worden bereikt? Aan welke voorwaarden moet hiervoor voldaan worden? Opnieuw zijn er bijzonder weinig evaluatiestudies vindbaar die de succesindicatoren van befriending in het bijzonder in kaart brengen. Onderzoek naar de succesindicatoren van mentoring is er daarentegen



des te meer. Aangezien de beperkt beschikbare informatie over de succesindicatoren van befriending opnieuw grote gelijkenissen vertoont met de literatuur over mentoring, menen we ook nu weer de voornaamste bevindingen m.b.t. mentoring te kunnen generaliseren naar befriending.

Uit zijn literatuurreview over de effectiviteit van mentoring projecten bij jongeren distilleert Hall (2003) enkele succesindicatoren die gerelateerd zijn aan een succesvol ondersteuningstraject: (1) monitoring van projectimplementatie, (2) screening van potentiële mentors, (3) matching van mentoren en jongeren op basis van relevante criteria, (4) training van de vrijwilligers, (5) supervisie en ondersteuning van de vrijwilligers, (6) het bieden van gestructureerde activiteiten voor mentoren en jongeren, (7) het ondersteunen en betrekken van de ouders en (8) de frequentie en duur van de ondersteuningsrelatie.

Op basis van een meta-analyse van 55 evaluatiestudies naar de effecten van mentoring identificeren DuBois e.a. (2002) een aantal succesindicatoren die sterk overeenkomen met die van Hall (2003). De auteurs voegen er nog twee succesindicatoren aan toe: (9) de setting van de mentoring activiteit en (10) vrijwilligers met ervaring en expertise in een ondersteunende rol of beroep. Gelijkaardige succesindicatoren vinden we ook terug in andere evaluatiestudies (Uyterlinde et al., 2009). Griffin (1995) vertaalt deze succesindicatoren naar vier fasen:

1. **Basis:** kennismaking en het bepalen van richtlijnen en verwachtingen (werving en screening, matching).
2. **Constructie:** het opbouwen van een vertrouwensrelatie (ondersteuningsstijl).
3. **Organisatie:** het vinden van een manier om samen te werken (ondersteuningsstijl en ondersteuning van de vrijwilliger).
4. **Reflectie:** nadenken over het ondersteuningsproces (kwaliteitsbewaking).

Dekker e.a. (2013) identificeren op basis van de bestaande (inter)nationale literatuur de voornaamste randvoorwaarden en aandachtspunten bij het organiseren van een duo-werking. Ook deze zijn veelal afkomstig uit de mentoring- literatuur:

1. **Een duurzame vertrouwensrelatie:** De totstandkoming van een vertrouwensrelatie tussen vrijwilliger en hulpvrager, met nadruk op persoonlijke aandacht, is één van de belangrijkste voorwaarden voor een succesvol duo-project. Zonder vertrouwensband kunnen geen resultaten geboekt worden. Projecten met een duurtijd van minstens een

jaar en een hoge frequentie van bijeenkomsten tussen vrijwilliger en hulpvrager blijken het meest succesvol (Grossman & Rhodes, 2002; Uytterlinde et al., 2009). Onderzoek in de V.S. toont aan dat een 'maatjesrelatie' van minder dan 6 maanden zelfs nadelig kan zijn, vooral voor jonge mensen die reeds veel mensen in hun leven (hebben) zien 'passeren' (Philip & Spratt, 2007).

**2. *Werving en zorgvuldige screening van vrijwilligers:*** De maatjesprojecten in het onderzoek van Van den Tier & Potting (2015) hanteren geen harde selectiecriteria, maar wel enkele aandachtspunten: de vrijwilliger moet beschikbaar zijn, over de nodige sociale en communicatieve vaardigheden beschikken, affiniteit vertonen met de doelgroep, levens- en werkervaring hebben, evenals ervaring in het begeleiden en ondersteunen van mensen (in een kwetsbare situatie). Voorts moet de vrijwilliger affiniteit hebben met het begeleiden en motiveren van een persoon naar een bepaald ondersteuningsdoel. De vrijwilliger mag zich niet in een persoonlijk onstabiele situatie (drugs, alcohol of psychische problematiek) bevinden, of moet hiervan genoeg afstand kunnen nemen om dit op een constructieve wijze in te zetten in het ondersteuningstraject.

**3. *Een effectieve match tussen vrijwilliger en deelnemer:*** Er moet een 'klik' zijn tussen de vrijwilliger en de hulpvrager. Een goede koppeling/match is zeer bepalend voor een succesvol verloop en voorkomt teleurstelling in een latere fase. Vrijwilligers en deelnemers moeten zich goed voelen in het contact en de relatie. Is aan deze voorwaarde voldaan, dan leidt dit bijna automatisch tot het openbloeien van mensen, het verkrijgen van zelfvertrouwen en de moed om te breken met het sociale isolement (Amssoms et al., 2014-2015). De matching van duo's is puzzelwerk, een stuk ervaring en een grote dosis 'fingerspitzengefühl' waar behoorlijk veel tijd en werk in kruipt (Van den Tier & Potting, 2015). Telkens moet individueel gekeken worden naar het leeftijdsverschil, gemeenschappelijke interesses, evenals de noden en verwachtingen van de deelnemers. Gelijkaardige interesses, gedeelde humor en ideeën dragen bij aan positieve resultaten bv. als het gaat om de ontwikkeling van cognitieve en sociale vaardigheden (Van 't Hoog et al., 2011). Soms kiezen sociale professionals voor een koppeling op basis van gelijkenis, soms gaat men voor complementariteit. Alleszins wordt een match best gemaakt o.b.v. een logische combinatie tussen (a) de ondersteuningsvraag van de hulpvrager, (b) de mogelijkheden en onmogelijkheden van de vrijwilliger en (c) de persoonlijkheid en voorkeuren van zowel de vrijwilliger als de hulpvrager (Van den Tier & Potting, 2015).

Stappen die in de praktijk genomen worden om vrijwilliger en hulpvrager zo goed als mogelijk op elkaar af te stemmen zijn: een aanmeldingsformulier laten invullen door geïnteresseerde vrijwilligers en deelnemers. Vanuit de organisatie een kennismakingsgesprek/intakegesprek organiseren met zowel de vrijwilliger als de deelnemer. Dergelijk gesprek levert de juiste informatie en een realistisch beeld op basis waarvan een koppeling kan worden gemaakt. Nadien wordt aan de vrijwilliger en de hulpvrager individueel gevraagd of men een duo wil vormen. Factoren waarmee bij een match best ook rekening wordt gehouden zijn gender en mobiliteit (Amssoms et al., 2014-2015).

**4. Doelmatigheid van een maatjesproject:** Het is niet de bedoeling een gelijkwaardige relatie tot stand te brengen waarin vrijwilliger en hulpvrager allebei geven en nemen. Het contact dat de vrijwilliger aan de hulpvrager biedt is functioneel, met een concreet doel voor ogen dat binnen een bepaalde termijn gerealiseerd moet worden. Door deze doelgerichtheid kan in een relatief kort tijdsbestek van één tot anderhalf jaar, een positieve bijdrage geleverd worden aan de levenskwaliteit van de hulpvrager. Neemt de vrijwilliger de rol op van mentor of coach, dan brengt deze iets over aan de hulpvrager en stimuleert hem/haar om stappen in de gewenste richting te zetten. Fungeert de vrijwilliger als vriend, dan krijgt de ondersteuningsrelatie meer het karakter van een vriendschap (Van den Tier & Potting, 2015).

**5. Gebruik rolmodellen:** Als vrijwilliger en hulpvrager eenzelfde sociaal-economische en etnische achtergrond hebben, waarbij de vrijwilliger succesvol is op school en/of in het bedrijfsleven, dan stijgt de kans op succes. De hulpvragers zien op deze manier dat het wel degelijk mogelijk is om vooruit te komen (Crul, 2001).

**6. Deskundigheidsbevordering:** Vormingen en trainingen (bv via rollenspellen, gesprekstechnieken, het begeleiden van hulpvragers ) en intervisiebijeenkomsten (waarin de nodige kennis en ervaringen kunnen uitgewisseld worden) bevorderen de kwaliteit van duo-werkingen (Crul, 2001; Van 't Hoog et al., 2011). Vrijwilligers gooien soms de handdoek in de ring vanwege te hoge verwachtingen of faalervaringen. Tijdens vormingen en intervisiebijeenkomsten leren vrijwilligers de beperkingen van het eigen handelen te relativeren en zich tevreden te stellen met kleine stappen in de gewenste richting.

**7. Aandacht voor competenties van vrijwilliger en hulpvrager:** Verschillende competenties van zowel vrijwilliger als hulpvrager dragen bij aan succes (Gusic, Zenni,

Ludwig, & First, 2010). De vrijwilliger moet gemotiveerd zijn, bereid zijn om tijd te investeren, goed kunnen luisteren, creatief, betrouwbaar en enthousiast zijn, evenals openstaan voor de leefwereld van de deelnemer. De hulpvrager moet in de relatie investeren, betrouwbaar zijn, gemotiveerd zijn om er wat van te maken, open staan voor feedback van de vrijwilliger, en verantwoordelijkheid dragen voor het bereiken van de gestelde doelen.

8. **Denk in kansen in plaats van problemen:** Er dient voldoende nadruk gelegd te worden op de kansen en positieve aspecten van duo-werkingen, evenals op het stimuleren van verbetering. Daar tegenover staat dat er minder aandacht besteed moet worden aan de problemen van hulpvragers, of aan hun afwijking van de norm (Crul, 2001).

9. **Zoek de samenwerking op:** Samenwerking met andere (maatschappelijke) organisaties is nuttig bij het zoeken naar financiering, vergemakkelijkt de implementatie het duo-project, en verdeelt de inspanningsverplichtingen tussen de verschillende betrokken actoren. Voorts biedt samenwerking ook de mogelijkheid om van mekaars expertise te profiteren.

10. **Hanteer als vrijwilliger verschillende begeleidingsstijlen:** Een afwisseling van ondersteunende (focus op gezamenlijke beslissingen), actieve (focus op het ondernemen van activiteiten) en instrumentele (focus op het behalen van doelen) begeleidingsstijlen vergroot de kans op een duurzaam contact. De ene keer een luisterend oor, de andere keer de nadruk op het realiseren van doelen. Kan een vrijwilliger dit soort vaardigheden aanwenden, dan draagt dit in aanzienlijke mate bij aan succes (Pot, 2010; Uyterlinde et al., 2009).

11. **Reflecteren over de effecten:** Voor de start van het traject moet grondig worden nagedacht over het hoe en wat van het maatjesproject: welke effecten worden beoogd, en hoe kunnen deze worden bereikt? Er dient op voorhand gereflecteerd te worden over de monitoring van de voortgang en, bij beëindiging van het traject, over het bepalen van de effectiviteit. Voortgangsrapportages, gesprekken maar ook evaluatieonderzoek brengen succes- en faalfactoren aan het licht, en maken duidelijk of de vooropgestelde doelen bereikt werden. Systematisch onderzoek is een belangrijk hulpmiddel om duo-werkingen verder te professionaliseren en de opbrengsten ervan te verhogen.

12. **Maatjes zijn niet altijd nodig:** een effectief, succesvolle duo-werking heeft oog voor de doelgroep en haar problemen en begrijpt de (on)mogelijkheden om hier via een duo-methodiek in positieve zin iets aan te wijzigen.

Ook Van den Tier & Potting (2015) maakten, aan de hand van hun meta-analyse van de beschikbare literatuur, een overzicht op van de indicatoren die een bewezen bijdrage leveren aan de gewenste effecten. Op basis daarvan ontwikkelden ze een leidraad voor de beroepspraktijk. Sociale professionals kunnen deze leidraad gebruiken bij het ontwikkelen en organiseren van een nieuwe duo-werking, maar ook bij het reflecteren op een reeds bestaand duo-project. De leidraad biedt een gestructureerd overzicht van thema's die belangrijk zijn en van de factoren die bijdragen aan het behalen van de gewenste effecten. Hoewel de indicatoren deels overlappen met wat hoger reeds beschreven staat, wordt volledigheidshalve de leidraad toch integraal weergegeven. De leidraad is opgebouwd uit zeven thema's: Doelmatigheid (1), Werving en screening (2), Matching (3), Ondersteuningsstijl (4), Ondersteuning aan de vrijwilliger (5), integratie in het professionele netwerk (6), en Kwaliteitsbewaking (7).

**Doelmatigheid:** 'Is het duo-project de geschikte interventie voor de ondersteuningsvraag van de hulpvrager? Sociale professionals moeten systematisch nadenken over de legitimiteit en logica van een interventie, alvorens deze wordt uitgevoerd. Dit verhoogt de kans op een effectieve interventie (Rossi, Lipsey, & Freeman, 2004). Een duo-project kan leiden tot schade bij de hulpvrager en de vrijwilliger als het niet correct wordt ingezet (Hall, 2003). Om positieve effecten te genereren is het dus van belang op voorhand te bekijken of deze interventie de meest geschikte is voor de doelgroep die men wil bedienen.

**Werving en screening:** = de wijze waarop potentiële vrijwilligers en hulpvragers geworven en geselecteerd worden. Aangezien een spontaan tot stand gekomen 'ondersteuningsrelatie' een grotere impact heeft op een hulpvrager dan wanneer een vrijwilliger wordt gekoppeld door een derde partij (Eby et al., 2007), is het uitdaging om een natuurlijk ontstane ondersteuningsrelatie zoveel mogelijk te reproduceren (McGowan & Jowett, 2003). Een succesvolle werving en screening van potentiële vrijwilligers en hulpvragers verkleint de kans op knelpunten in de ondersteuningsrelatie aanzienlijk en legt de basis voor een succesvolle match (Bradshaw & Haddock, 1998; DuBois et al., 2002). Een zorgvuldige werving en screening is verder relevant, omdat niet elke vrijwilliger de benodigde ondersteuning kan bieden (Rhodes, 2008; Uytterlinde et al., 2009).

**Matching:** een van de belangrijkste succesindicatoren van een succesvol duoproject en de bouwsteen van een duurzame ondersteuningsrelatie (Allen et al., 2006; Dekker et al., 2013). Het ontstaan van 'chemie', de 'klik' tussen de hulpvrager en de vrijwilliger draagt bij aan belangrijke relationele aspecten, zoals vertrouwen, openheid en commitment. Het matchen is voornamelijk een gevoelskwestie, gekoppeld aan een aantal vooraf opgestelde matchingscriteria.

**De ondersteuningsstijl of begeleidingsstijl van de vrijwilliger** is een centraal element van de duo-interventie. De manier waarop de vrijwilliger te werk gaat heeft immers een cruciale invloed op de effecten. Er is behoorlijk wat onderzoek verricht naar de begeleidingsstijl en de implicaties voor de effectiviteit (Allen et al., 2006; Colley, 2003). Het is moeilijk eenduidig te stellen wat een succesvolle ondersteuningsstijl precies inhoudt. De keuze voor een welbepaalde ondersteuningsstijl is het resultaat van een complex samenspel tussen verschillende variabelen gerelateerd aan de ondersteuningsvraag, het karakter van de hulpvrager, de mogelijkheden en het karakter van de vrijwilliger en de fase waarin het ondersteuningstraject zich bevindt. De vrijwilliger zal gedurende het traject een keuze maken uit een combinatie van ondersteuningsstijlen (Dekker et al., 2013; Uyterlinde et al., 2009).

**Ondersteuning aan de vrijwilliger:** gaat over deskundigheidsbevordering (training en themabijeenkomsten) en een klankbord (supervisie of intervisie) voor de vrijwilliger (MacDonald, 2010). Een zekere professionalisering van de vrijwilliger is vereist om de kwaliteit van de ondersteuning te waarborgen, en de vrijwilliger bij te staan in de uitvoering van zijn taak (Dekker et al., 2013; Hall, 2003; Uyterlinde et al., 2009). Voor het welzijn van de vrijwilliger en de effectiviteit van de interventie moet de vrijwilliger daarnaast ook een plek hebben waar hij zijn ervaringen kan delen met anderen en steun en feedback kan ontvangen (DuBois et al., 2002; Hall, 2003). Uit het onderzoek van Uyterlinde e.a. (2009) blijkt dat aandacht, waardering en informeel contact tussen de vrijwilligers en de organisatie de effectiviteit ten goede komt.

**Integratie in het professionele netwerk:** betreft de mate waarin het duo-project afgestemd is op en samenwerkt met andere professionals en/of organisaties. Onderzoek toont aan dat wanneer een duo-project gecombineerd wordt en/of samenwerkt met andere interventies, dit grotere opbrengsten kan genereren (Dekker et al., 2013; Hall, 2003) bv. een duo-project gericht op oudere mensen dat afspraken maakt met andere vrijwilligersprojecten en /of professionele dienstverleners met een aanbod voor deze

doelgroep. Het moet voor iedereen duidelijk zijn wie welke dienstverlening in welke situatie aanbiedt.

**Kwaliteitsbewaking:** Betreft de wijze waarop de kwaliteit van het project gemonitord en geëvalueerd wordt door de sociale professional, de vrijwilliger, en de hulpvrager (Hall, 2003; Spencer, 2007). Het gebruik van evaluatie- en monitoring instrumenten levert inzicht in de opbrengsten van het duo-project, evenals in de succes- en faalfactoren ervan (Dekker et al., 2013; Uyterlinde et al., 2009).

Zoals gezegd zijn er nauwelijks evaluatiestudies te vinden waarin uitspraken gedaan worden over de succesindicatoren van een 'befriending'-traject, al doen sommige auteurs wel aanbevelingen voor een succesvoller verloop ervan (MacDonald, 2010): een minimale duurtijd van een jaar; het opstellen van een overeenkomst waarin duidelijke afspraken staan over wat het engagement precies inhoudt, evenals de gevolgen van niet-engagement, en dit voor zowel vrijwilliger als hulpvrager. Extra ondersteuning voor de vrijwilliger bij de start van het project. Op regelmatige basis vorming en intervisie voor de vrijwilliger. En vervolgens dient gezocht naar manieren waarop hulpvragers hun sociaal netwerk kunnen uitbreiden, zonder hulp van de vrijwilliger. Laatste is van belang opdat, na de stopzetting van de ondersteuningsrelatie, de hulpvrager over een ondersteunend netwerk kan blijven beschikken en niet (opnieuw) in een sociaal isolement belandt.

#### **4.2.6 Valkuilen**

Over valkuilen bij duo-projecten wordt in de literatuur weinig gesproken, al worden wel enkele aandachtspunten vooropgesteld waar tijdens een ondersteuningstraject zeker over moet worden gewaakt. Zo kan, wanneer de vrijwilliger te veel verantwoordelijkheden overneemt van de hulpvrager, de ondersteuningsrelatie verworden tot een afhankelijkheidsrelatie van de hulpvrager ten opzichte van de vrijwilliger. De hulpvrager leert niet om de dingen zelf in handen te nemen, wat de hulpvrager niet ten goede komt wanneer de ondersteuningsrelatie eindigt. Ook uiteenlopende verwachtingen bij de hulpvrager en vrijwilliger, evenals het ontbreken van een gelijkwaardige relatie kunnen voor frustraties zorgen, met een mogelijk ongunstige afloop van het duo-traject als gevolg.

Voorts toont onderzoek (naar mentoring) aan de inzet van een vrijwilliger niet geheel zonder risico's is (Uyterlinde et al., 2009). Een ineffectieve vrijwilliger kan grote schade

aanrichten (Rhodes, 2008). Zo blijkt uit onderzoek naar mentoring projecten voor jongeren dat met een mislukt ondersteuningstraject de kans toeneemt dat een jongere verder afdwaalt van het rechte pad, met mogelijke negatieve gevolgen zoals schooluitval, drugsgebruik of criminaliteit (Rhodes, 2008). Ook kan een jongere voorgoed het vertrouwen in de hulpverlening verliezen.

Ten besluite kan gesteld worden dat het belangrijk is om niet alleen inzicht te krijgen in de specifieke opbrengsten van maatjesprojecten, maar ook aandacht te besteden aan de randvoorwaarden voor een succesvol maatjesproject, en de mogelijke valkuilen.



## **5 HET LANDSCHAP GESCHETST: VLAAMSE DUO-PROJECTEN IN KAART**

### **5.1 Inleiding**

Tot nog toe werden duo-werkingen in Vlaanderen nooit in hun geheel wetenschappelijk onderzocht. Om het landschap en de huidige populatie van duo-werkingen (anno oktober 2016) overzichtelijk in kaart te brengen, werd bij aanvang van het onderzoek gestart met het verzamelen van informatie omtrent de bestaande Vlaamse duo-werkingen. Dit gebeurde via het bijeenbrengen van beschikbare informatie, vergaard in kleine onderzoeksprojecten en papers door studenten over particuliere duo-werkingen, evenals via een bestaande lijst van duo-werkingen, in 2014 samengesteld door 'het lerend netwerk duo-werkingen Vlaanderen'. Deze lijst werd vervolgens geactualiseerd via een uitgebreide zoektocht op het internet (a.d.h.v. specifieke trefwoorden, zoals duo-werkingen/buddywerkingen/maatjesprojecten, evenals via raadpleging van specifieke websites, o.m. websites voor vrijwilligersvacatures), en voorhanden zijnde kennis en expertise bij de leden van de resonansgroep. Verder werd nog een bevraging gedaan bij de koepelorganisaties van verschillende sectoren in het sociaal en welzijnswerk, waaronder het algemeen welzijnswerk, de geestelijke gezondheidszorg, het vrijwilligerswerk, de integratie- en inburgeringssector, samenlevingsopbouw, integrale jeugdhulp en jeugdwerk, de gehandicapten- en bejaardenzorg, het sociaal-cultureel werk, de sociale economie. De gehele zoektocht leverde finaal een lijst van 78 duo-werkingen op.

Gelijktijdig met de samenstelling van de overzichtslijst ontwikkelden we, op basis van onze eerdere literatuurstudie, een web-survey met als doel de algemene kenmerken en werking van de 78 geïdentificeerde duo-werkingen in kaart te brengen. Elke (contactpersoon van de) duo-werking werd telefonisch (of per mail) gecontacteerd met de vraag tot deelname aan de survey. Vijf van de gecontacteerde werkingen lieten weten zich niet als duo-werking te herkennen (bv. omdat 'het maatje' geen vrijwilliger, maar een professional is). In totaal namen 55 van de 78 gecontacteerde organisaties deel aan de web-enquête, wat overeenstemt met een responspercentage van 75%.

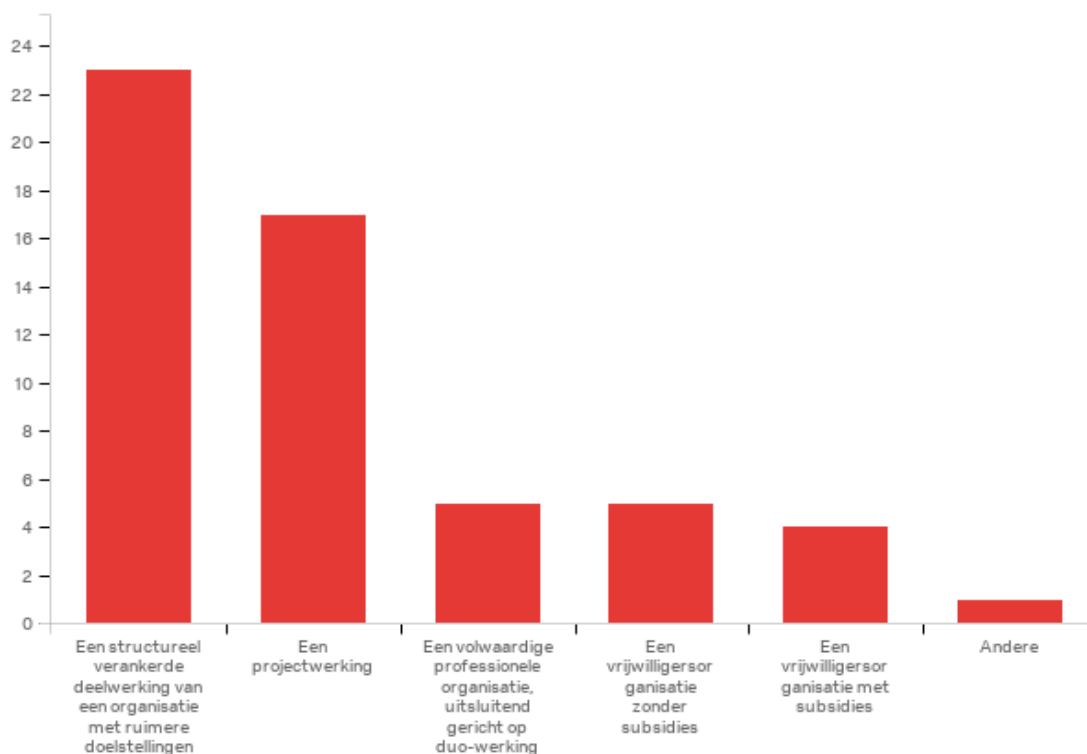
In wat volgt gaan we uitgebreid in op de resultaten van de web-enquête. We beschrijven de wijze waarop de duo-werkingen in Vlaanderen georganiseerd zijn, de visie van waaruit ze werken, evenals het (socio-demografische) profiel van de vrijwilligers en deelnemers. Voorts bespreken we enkele organisatorische aspecten i.v.m. selectie, matching en

opvolging, stuk voor stuk noodzakelijke elementen om tot een succesvolle duo-werking te komen.

## 5.2 De organisatie van de duo-werkingen

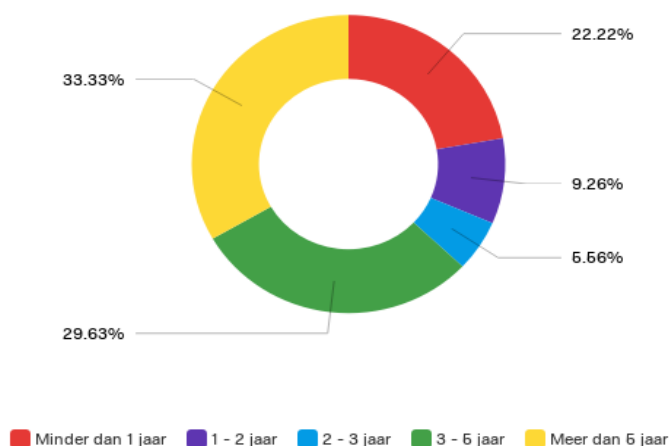
### 5.2.1 De structuur, leeftijd en spreiding van de duo-werkingen

Een duo-werking dient te worden opgevat als een vrijwilligersmethodiek. Het gaat immers om een specifieke vorm van deskundige zorg, geleverd door een vrijwilliger. Vanuit deze optiek is het dan ook weinig verwonderlijk dat er bij de bevroegde duo-werkingen slechts in beperkte mate sprake is van organisatie-ontwikkeling. Zo omschrijft slechts 5 van de 55 duo-werkingen (9%) zichzelf als een volwaardige professionele organisatie, uitsluitend gericht op het installeren en organiseren van de duo-methodiek. De grote meerderheid (73%) kenmerkt zichzelf als een 'structureel verankerde deelwerking van een organisatie' of als een 'projectwerking'. 16% geeft aan een (al dan niet gesubsidieerde) vrijwilligersorganisatie te zijn. Eén duo-werking beschrijft zichzelf als deel uitmakend van een opleidingstraject binnen een hogeschool.



Hoewel het aantal duo-werkingen, mede onder invloed van het discours/beleid rond vermaatschappelijking, de voorbije jaren sterk is toegenomen, gaat het in Vlaanderen al bij al om een nog eerder prille methodiek. Deze prilheid komt sterk naar voor in het aantal jaren dat de duo-werkingen globaal genomen actief zijn. Zo is net geen 70% van de duo-werkingen minder dan vijf jaar bezig. 22% is zelfs minder dan één jaar actief.

33% van de duo-werkingen kan, met een werking van meer dan vijf jaar, als gevestigd beschouwd worden.



De duo-werkingen zijn verspreid over het hele land, met een zekere concentratie van 21 werkingen in de provincie Antwerpen. Verder zijn acht organisaties gevestigd in West-Vlaanderen, tien in Oost-Vlaanderen, acht in Vlaams-Brabant en zeven in Limburg.

### 5.2.2 Professionalisering & financiering

Wat de mate van professionalisering betreft, stellen we vast dat in de meeste duo-werkingen (82%) een betaalde professionele kracht aan het werk is. In 70% van de gevallen gaat het om een deeltijds tewerkgestelde professionele kracht. 14 organisaties geven aan een voltijdse professionele kracht in dienst te hebben om de duo-werking te coördineren. In slechts twee organisaties wordt deze (deeltijdse of voltijdse) coördinatie opgenomen door een vrijwilliger.

De financiële middelen van de organisaties zijn afkomstig uit uiteenlopende bronnen. Sommigen (n=20) ontvangen middelen van lokale overheden of worden als project erkend en gesubsidieerd (n=20). 14 organisaties ontvangen middelen van de federale en/of Vlaamse overheid, en negen organisaties beschikken over middelen uit private bronnen. Zes organisaties moeten het stellen zonder financiering. Bijkomende financiering wordt ook gevonden bij serviceclubs en bedrijven, via acties zoals Music for Life, of bij de overkoepelende organisatie waar de duo-werking deel van uitmaakt. Over de vraag of de beschikbare financiële middelen toereikend zijn om de doelstellingen van

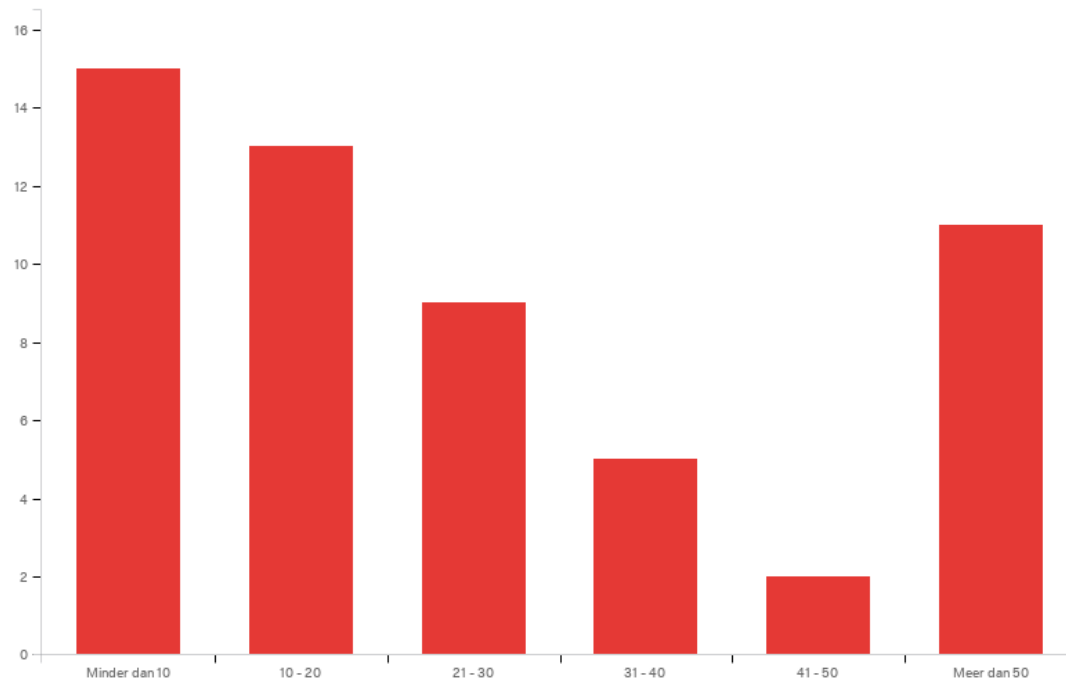
de duo-werking te realiseren, heerst een grote mate van onenigheid. Voor 59% van de organisaties zijn de middelen toereikend. Dit is niet het geval voor de resterende 41%.

### **5.2.3 Profiel van vrijwilligers en deelnemers**

Om begripsverwarring en onduidelijkheid m.b.t. de gehanteerde terminologie bij voorbaat tegen te gaan, omschrijven we hieronder wat wij, als onderzoekers, onder duo-werking verstaan. Onze omschrijving, ontleend aan de literatuur, luidt als volgt: een duo-werking is een georganiseerde sociale interventie waarbij twee burgers (een vrijwilliger en een deelnemer) één-op-één aan mekaar gekoppeld worden, via tussenkomst van een (professionele) organisatie, om aan een al dan niet gearticuleerde ondersteuningsvraag van de deelnemer tegemoet te komen. Uitgangspunt is dat zowel vrijwilliger als deelnemer op vrijwillige en gelijkwaardige basis het contact met elkaar aangaan en dat de relatie voor beide partijen leermogelijkheden biedt. Zonder enig normatief onderscheid tussen beide betrokkenen, noemen we de persoon die de relatie aangaat ter ondersteuning van de ander 'de vrijwilliger', en de persoon die met de vrijwilliger in zee gaat 'de deelnemer'.

#### *5.2.3.1 Vrijwilligers*

De duo-werkingen vertonen onderling grote verschillen wat het aantal beschikbare vrijwilligers betreft. 20% van de organisaties heeft de beschikking over meer dan 50 vrijwilligers. De overige duo-werkingen moeten het met minder vrijwilligers stellen, waarvan de helft met maximum 20. Acht van de 11 organisaties met meer dan 50 vrijwilligers beschikken over een voltijdse coördinator. De relatie tussen het beschikken over zowel een groot aantal vrijwilligers als een coördinator suggereert dat de uitbouw van een grote pool aan vrijwilligers slechts mogelijk is mits de aanwezigheid van voldoende professionele ondersteuning.

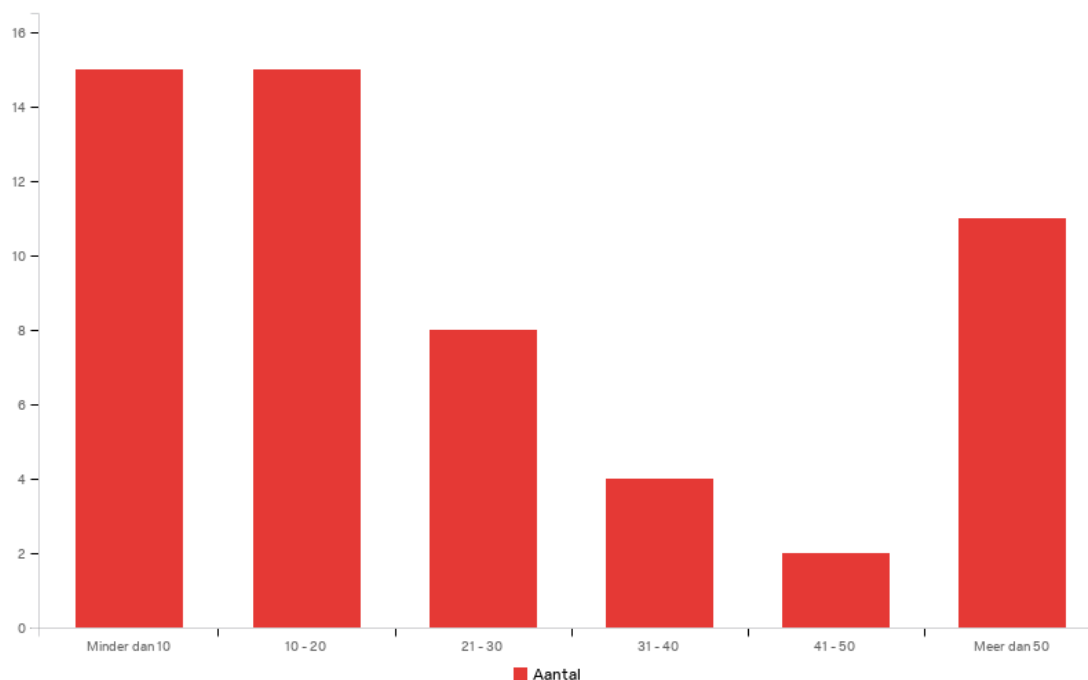


Nemen we de genderdimensie onder de loep, dan stellen we vast dat het verrichten van vrijwilligerswerk in de context van duo-werkingen vooral een vrouwenaangelegenheid is. Dit blijkt alleszins het geval in 60% van de organisaties. In de overige 40% is de man-vrouw verdeling bij de vrijwilligers ongeveer gelijk, op één organisatie na waar de vrijwilligers hoofdzakelijk mannelijk zijn. Wat de leeftijd betreft, zien we dat een groot deel van de vrijwilligers tot de (potentieel) actieve bevolking behoort. In 38% van de organisaties situeert de leeftijd van de vrijwilligers zich tussen de 30 en 50 jaar. 24% van de organisaties rapporteert een overwicht van eerder jonge vrijwilligers onder de dertig. Een klein kwart van de organisaties schat de leeftijd van de meeste vrijwilligers in als 50+. Acht organisaties (15%) hebben geen duidelijk zicht op de leeftijd van hun vrijwilligers.

Wat de vergoeding van vrijwilligers betreft, is er in 72% van de organisaties niets voorzien. In de gevallen waarin wel in een vergoeding wordt voorzien (28%) blijft deze al bij al beperkt. Vaak gaat het om een terugbetaling van gemaakte kosten (kilometervergoeding – kosten verbonden aan een gezamenlijke activiteit) of een eerder bescheiden forfaitaire vergoeding (bv. 2, 3, 4€ per afspraak). Eén organisatie voorziet in een meer uitgebreide vergoeding, variërend van 100€ tot 350€, afhankelijk van het traject waar de vrijwilliger instapt.

### 5.2.3.2 Deelnemers

Het aantal deelnemers dat in duo-werkingen participeert, lijkt grotendeels overeen te komen met het aantal vrijwilligers. Deze bevinding doet vermoeden dat de meeste vrijwilligers zich voor één duo-relatie met een deelnemer engageren en zich dus niet aan meerdere deelnemers verbinden.



In tegenstelling tot bij de vrijwilligers treffen we globaal genomen meer mannen aan bij de deelnemers. Waar 41% van de organisaties aangeeft dat de deelnemers vooral vrouwen zijn, zien we in 26% van de organisaties een gelijke man-vrouw verdeling, tot een overwicht van mannen in 17% van de organisaties. De resterende 17% heeft geen duidelijk zicht op de verdeling naar geslacht.

Wat de leeftijd betreft, situeert iets meer dan de helft van de organisaties haar deelnemers in de categorie 20 tot 50 jaar. In vijf organisaties zijn de deelnemers eerder aan de jonge kant, met name jonger dan 20 jaar. Acht organisaties spreken van een meerderheid aan deelnemers boven de 50 jaar. Het is opvallend dat 20% van de duo-werkingen niet weet in welke leeftijdscategorie haar deelnemers zich situeren.

### 5.2.3.3 Vraag en aanbod

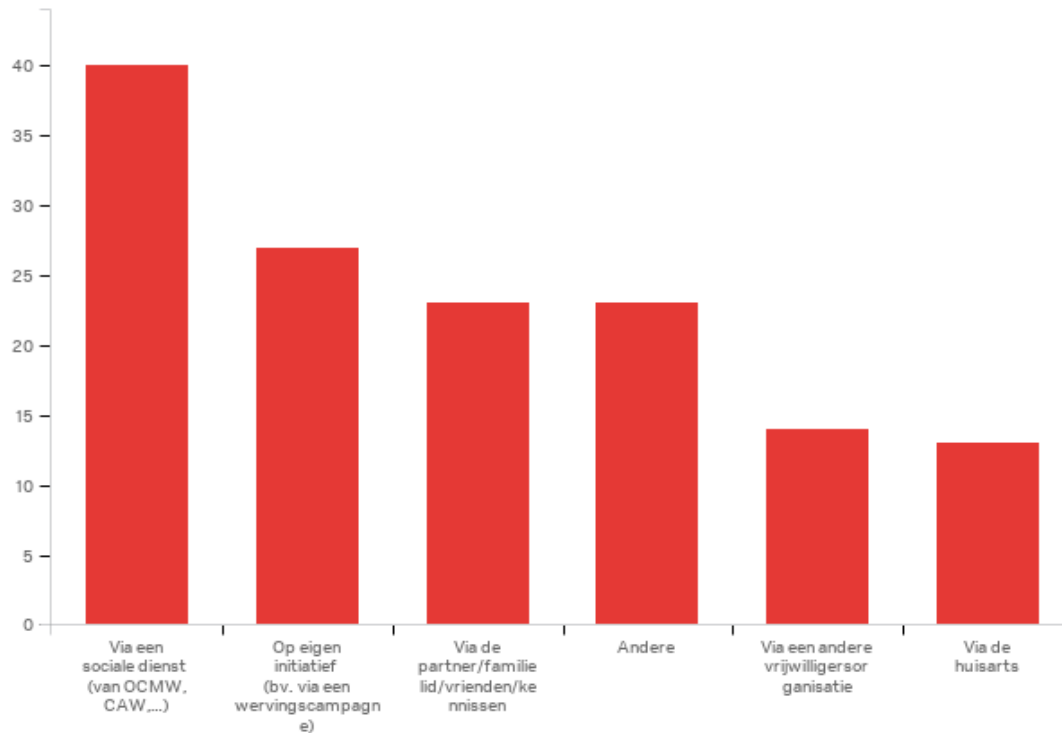
Er doen zich aanzienlijke verschillen tussen de duo-werkingen voor met betrekking tot het aantal jaarlijks ontvangen aanmeldingen van deelnemers. Iets meer dan de helft (53%) krijgt minder dan 30 aanmeldingen op jaarbasis, 20% stelt het met een 30 tot 50 aanmeldingen per jaar. 25% van de organisaties ontvangt minstens 50 aanmeldingen per jaar. Iets minder dan de helft daarvan spreekt van meer dan 100 aanmeldingen.

Een gedeelde zorg en opgave voor de grote meerderheid van de organisaties is het vinden van voldoende vrijwilligers om aan de vraag van deelnemers te voldoen. 67% van de organisaties geeft aan meer kandidaat-deelnemers te hebben dan beschikbare ondersteunende professionals en vrijwilligers. 12 organisaties (23%) slagen er in de vraag (van deelnemers) en het aanbod (aan vrijwilligers) op mekaar af te stemmen. In slechts vijf organisaties overstijgt het aanbod (aan vrijwilligers) de vraag (van deelnemers).

### 5.2.4 Netwerken van de duo-werkingen

Gaan we na hoe kandidaat-deelnemers bij de duo-werkingen terecht komen, dan stellen we vast dat dit deels op eigen initiatief (50%) en deels via doorverwijzing (42%) gebeurt. Naast familieleden, vrienden of kennissen, blijkt de huisarts een belangrijke doorverwijzer, evenals sociale eerstelijnsdiensten waaronder het OCMW of het CAW. 26% van de organisaties krijgt ook deelnemers aangereikt via andere vrijwilligersorganisaties. Organisaties die eveneens als doorverwijzer aangeduid worden, zijn diensten geestelijke gezondheidszorg, psychiaters, dagactiviteitencentra, trajectbegeleiders justitie, onthaalbureaus, lokale opvanginitiatieven en asielcentra, jeugdrechtbank, ziekenhuizen, diensten van lokale overheden, centra voor leerlingenbegeleiding en brugfiguren onderwijs, vroedvrouwen, scholen, de organisatie 'Dokters van de Wereld'.





Duo-werkingen fungeren niet als alleenstaande entiteiten, maar werken ook samen met andere diensten. Zo werkt 66% van de organisaties samen met professionele hulpverleningsorganisaties. Zoals eerder aangegeven is de eerstelijns hulpverlening een belangrijke partner. Niet minder dan 84% van de organisaties geeft aan samen te werken met het OCMW, het CAW, huisartsen en therapeuten. Ook wordt samengewerkt met vrijwilligersorganisaties (47%) en de private sector (18%). 64% benoemt de lokale overheid als samenwerkingspartner. Andere genoemde samenwerkingspartners zijn ziekenhuizen, scholen en opleidingsinstellingen en culturele centra.

### 5.2.5 Werven van vrijwilligers

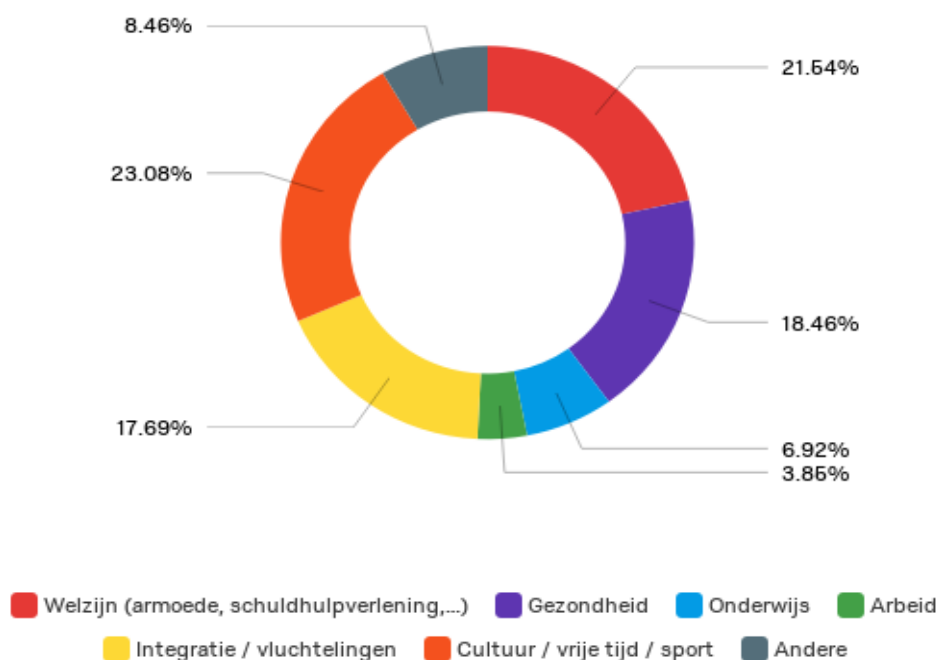
Eerder stelden we reeds vast dat, in de meeste duo-werkingen, het aanbod aan kandidaat-deelnemers het aanbod aan vrijwilligers overstijgt. Dit verklaart wellicht de algemene grote aandacht besteed aan het werven van vrijwilligers. Mond-aan-mond reclame blijkt een vaak gehanteerde wervingsstrategie (83%), evenals de website van de organisatie (80%) en job & vacaturesites (65%). Verder maakt iets meer dan de helft van de organisaties gebruik van sociale media om vrijwilligers te werven, en 43% plaatst media-advertenties om het vrijwilligersbestand uit te breiden. Andere gehanteerde wervingsmiddelen zijn tijdschriften, campagnes, flyers en folders, affiches, nieuwsbrieven, interviews, artikels, vrijwilligersbeurs, cultuurmarkt, en presentaties (bv. aan studenten).

## 5.3 Typologie van duo-werkingen

### 5.3.1 Actiedomeinen, doelgroepen en algemene doelstellingen

#### 5.3.1.1 Actiedomeinen

De door ons bevraagde duo-werkingen zijn voornamelijk actief op de domeinen cultuur, vrije tijd en sport (54,5%) en welzijn (51%). 44% van de duo-werkingen is ook actief op het domein gezondheid en 42% werkt rond integratie. Een beduidend kleiner deel van de respondenten is werkzaam op het domein van onderwijs (16%) en arbeid (9%). Andere genoemde domeinen zijn opvoeding en het welbevinden van kinderen, huisvesting en mobiliteit. Sommigen duo-werkingen geven te kennen dat hun organisatie inzet op 'geestelijke gezondheidszorg' of 'prenatale en postnatale zorg'.



#### 5.3.1.2 Doelgroepen

De vraag welke deelnemers men met de duo-werking wil bereiken, levert een mooi beeld op van het gevarieerd scala aan doelgroepen waar duo-werkingen zich toe richten. De groep die het vaakst eenduidig benoemd wordt, is de groep van *personen die psychisch kwetsbaar* zijn. Tien organisaties geven aan dat ze deelnemers willen bereiken die psychisch kwetsbaar zijn. Vaak wordt daar nog een bijkomende specificering aan toegevoegd, bijvoorbeeld 'langdurig psychisch kwetsbaren', 'in sociaal isolement levend',

'ernstig psychisch kwetsbaren', 'psychisch kwetsbaren die zelfstandig wonen of van plan zijn dat te doen'.

Een tweede beoogde doelgroep die sterk uit de bevraging naar voren komt zijn *kansarmen en kwetsbare personen*. Er worden verschillende benamingen gehanteerd: 'eenzame, kwetsbare mensen', 'kansarme gezinnen', 'kinderen in precaire omstandigheden' (armoede, isolement), 'kwetsbare gezinnen', 'mensen in armoede', ... Negen organisaties omschrijven hun deelnemers in deze termen. Daarnaast benoemen drie organisaties hun doelgroep als 'kwetsbare zwangeren'.

Een derde groep duo-werkingen (n=10) richt zich naar *personen met een migratie-achtergrond*. Vijf organisaties focussen op 'anderstalige nieuwkomers', één richt zich op 'anderstalige Antwerpenaren', een andere organisatie richt zich op 'personen met een migratie-achtergrond', en drie organisaties focussen zich op 'erkende vluchtelingen'.

Meerdere duo-werkingen geven een eerder complexe omschrijving van de door hen beoogde doelgroep via een mix van kenmerken. Wij omschrijven deze groep deelnemers als *personen in een specifieke complexe en multi-problem situatie*. Voorbeelden hiervan zijn: 1) vrouwelijke vluchtelingen met medische problemen, zonder huisvesting en verblijfspapieren (expliciet aangeduid door één organisatie), of 2) gezinnen die leven in armoede of sociaal isolement of om een andere reden een moeilijke periode doormaken (waarbij wel gesteld wordt dat mensen een legaal verblijf moeten hebben, kinderen hebben die jonger zijn dan 12 jaar en wonen in de gemeente van de duo-werking). Andere duo-werkingen spreken over 3) thuislozen, meervoudig gekwetsten, multi-problem of 4) thuiswonende personen die door fysieke of psychische ziekte, door bepaalde psycho-sociale problemen, financiële problemen of uitsluiting nood hebben aan positieve sociale contacten of 5) mensen die de Nederlandse taal niet (goed) machtig zijn, niet over een netwerk beschikken en niet vertrouwd zijn met het Belgische systeem evenals 6) erkende vrouwelijke vluchtelingen die zich, vanuit een opvangcentrum, in een transitiefase naar logement/huisvesting bevinden.

Een volgende groep duo-werkingen richt zich tot *personen met een beperking/ziekte*. Twee organisaties hanteren deze ruime omschrijving, andere organisaties specificeren de beperking waar hun deelnemers mee kampen: 1) mensen met jongdementie 2) mensen met een niet-aangeboren hersenletsel die isolement ervaren 3) kinderen, jongeren en volwassenen met autisme 4) jongeren en volwassenen met kanker.

Andere specifieke doelgroepen zijn 1) ex-gedetineerden en jongeren die onder toezicht staan van de jeugdrechtbank, 2) cliënten van CAW en OCMW, 3) jongeren met een drugproblematiek, 4) alle ouders met een hulpvraag, 5) kwetsbare kinderen en jongeren uit de eerste graad basis en secundair onderwijs, 6) eerstejaarsstudenten met een migratie-achtergrond, 7) gezinnen uit een hervestigingswoning, 8) cliënteel van het OCMW in een crisiswoning.

### 5.3.1.3 Algemene doelstellingen van de duo-werkingen

Sleutelwoorden in de omschrijving van de algemene doelstellingen van de duo-werkingen zijn 'doorbreken van het sociaal isolement' (8x), 'sociale netwerken verruimen en toeleiden naar netwerken' (7x), 'verhogen van participatie aan vrijetijdsactiviteiten' (6x), 'verhogen van cultuurparticipatie' (1x), 'verhogen van participatie aan vrijwilligerswerk' (1x), 'helpen bij integratie (voornamelijk voor nieuwkomers en mensen met psychische kwetsbaarheid)' (9x).

Een tweede inhoudelijke cluster heeft betrekking op de diensten die de duo-werking levert: 'mensen ondersteunen' (9x), 'kansen in het onderwijs verhogen door huiswerkbegeleiding/wegwijs maken (3x)', 'mensen versterken' (2x), 'zelfredzaamheid van ouders verhogen', 'verbeteren van de kwaliteit van leven', 'weerbaar maken', 'empowerment', 'zelfwaarde, zelfrespect en zelfvertrouwen verhogen', 'terug vertrouwen in mensen laten krijgen', 'extra kansen bieden'.

Een derde cluster van omschrijvingen focust op heel *concrete, praktische doelstellingen*: een woning helpen zoeken (4x), praktische ondersteuning bieden, Nederlands oefenen (6x), de lokale gemeente helpen leren kennen (4x), mensen met een beperking het openbaar vervoer leren gebruiken, stimuleren van sport en beweging.

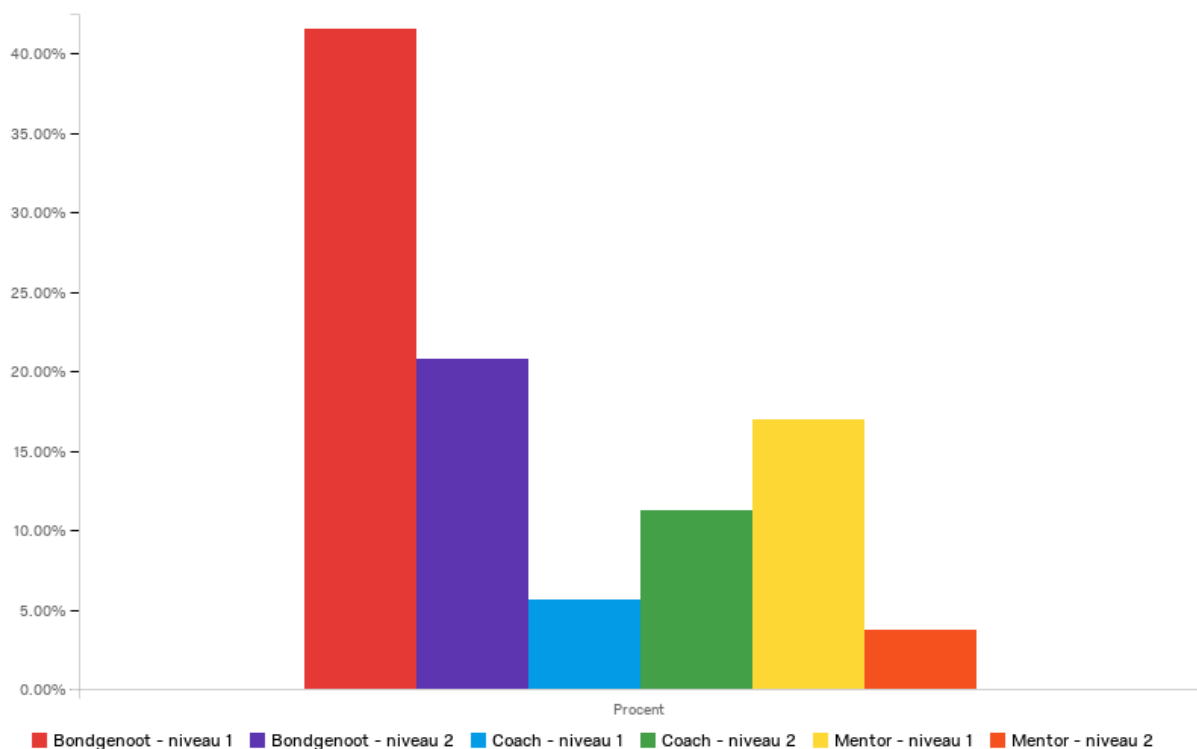
Een laatste cluster verwijst naar activiteiten die *maatschappelijke veranderingen stimuleren*: beeldvorming in de samenleving ten aanzien van een bepaalde groep wijzigen (3x), dialoog stimuleren en werken aan verbinden van mensen, een betere verstandhouding in de samenleving bewerkstelligen (5x), draagvlak voor engagement bij burgers vergroten, toegankelijkheid van diensten bevorderen.

### 5.3.2 Bondgenoot, coach of mentor?

De vraag hoe de doelstelling van de relatie tussen vrijwilliger en deelnemer het best omschreven wordt, konden de duo-werkingen beantwoorden aan de hand van het

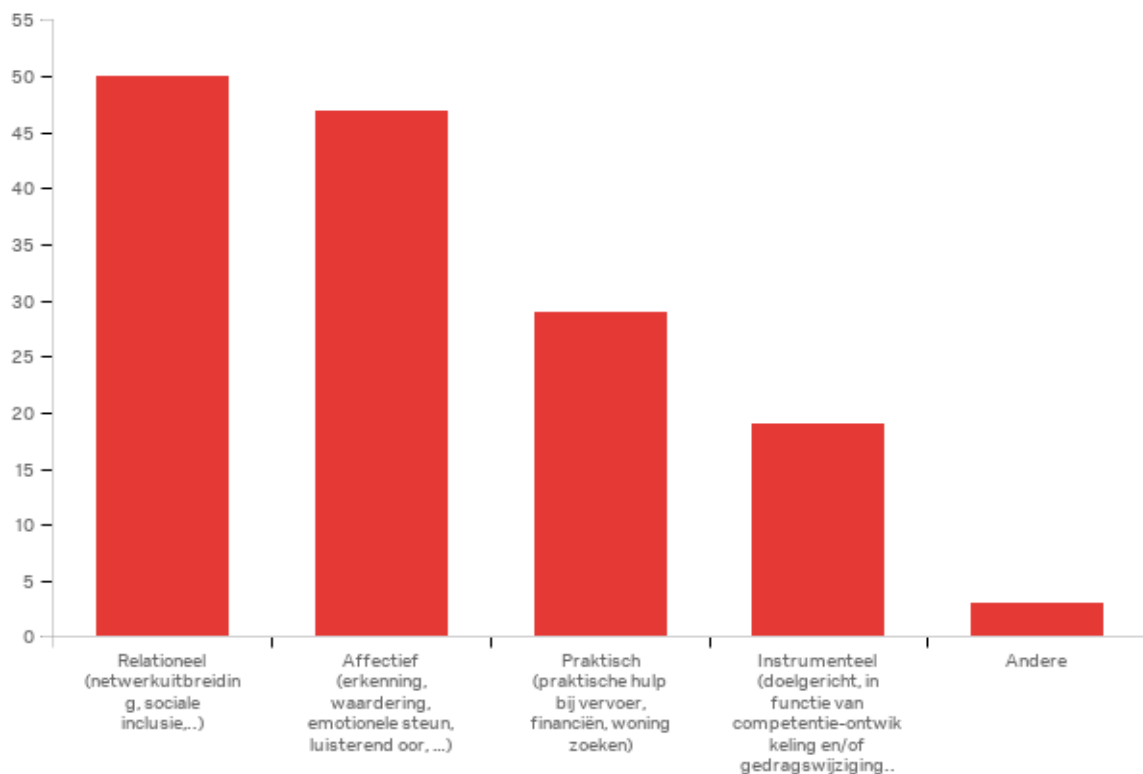
befriending/mentoring spectrum (zie literatuurstudie). Dit spectrum beschrijft zes types ondersteuningsrelaties, gaande van een zuivere focus op het verbindende en relationele (bondgenoot), over het voorzichtig formuleren van doelstellingen waar vrijwilliger en deelnemer aan (kunnen) werken (coach) tot het in hoofdzaak (en prioritair) werken aan gezamenlijk vooropgestelde doelstellingen (mentor).

Het merendeel van de duo-werkingen (62%) duidt de rol van de vrijwilliger als 'bondgenoot' die, via het tot stand brengen van een duurzame vertrouwensrelatie, informele, sociale ondersteuning biedt met het oog op een afname van sociale isolatie en uitsluiting. Een beduidend kleinere groep (17%) omschrijft de rol van de vrijwilliger als coach. Ook deze coach biedt informele, sociale ondersteuning, zij het met het oog op het bereiken van bepaalde vooropgestelde doelstellingen. 21% van de organisaties definieert de vrijwilliger als mentor en het centrale doel van de ondersteuningsrelatie het bereiken van bepaalde vooropgestelde doelstellingen.



De uitgesproken focus op het relationele aspect blijkt eveneens uit de visie van de duo-werkingen. Zo beschrijft niet minder dan 91% van de duo-werkingen de geboden ondersteuning als 'relationele ondersteuning' met als doel sociale inclusie te bewerkstelligen en netwerkuitbreiding te stimuleren. 85% omschrijft de ondersteuning als affectief van aard, gericht op het geven van erkenning, waardering, emotionele ondersteuning en het bieden van een luisterend oor. Bij 53% van de duo-werkingen is de

ondersteuning ook praktisch van aard. Het gaat dan o.m. om het helpen van deelnemers met vervoer of het (mee) zoeken naar een woning. Eén derde van de duo-werkingen maakt melding van een doelgerichte component, zijnde een ondersteuning in functie van competentie-ontwikkeling en/of een gedragswijziging. Drie organisaties geven een alternatieve omschrijving van de door hen geboden ondersteuning: 1) voorbereiden van en ondersteunen bij interventies vanuit de professionele hulpverlening 2) gezondheidsvoorlichting en 3) een brug vormen naar de hulpverlening.



### 5.3.3 Structureel werken vanuit de duo-werkingen

De vraag of men, in het ondersteunend werken met duo's, ook zicht krijgt op mogelijke structurele belemmeringen en/of uitsluitingsmechanismen, werd door 64% van de duo-werkingen positief beantwoord. 57% van deze duo-werkingen geeft ook aan daadwerkelijk iets met deze vaststellingen te doen in functie van beleidsbeïnvloeding. Het gaat dan om het signaleren van belemmeringen en uitsluitingsmechanismen aan overkoepelende coördinatieorganen, op overlegplatformen, aan verschillende diensten, organisaties en beleidsmakers. Sommige duo-werkingen nemen de vaststellingen op in jaarlijkse rapporteringen, onderzoeksrapporten en beleidsadviezen.

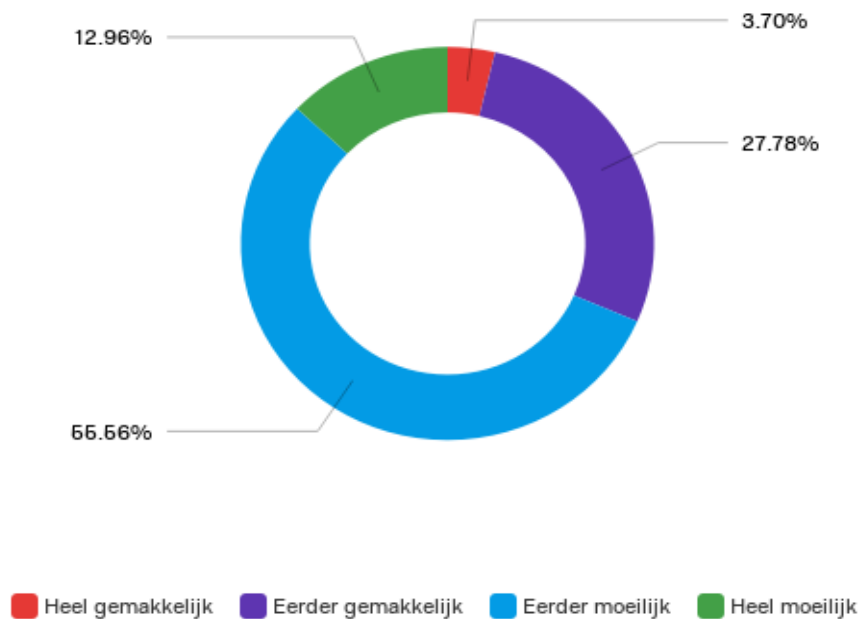
## **5.4 Methodische aspecten onder de loep**

### **5.4.1 De ondersteuningsrelatie praktisch**

Eerder werd aangegeven dat de totstandkoming van een vertrouwensrelatie tussen vrijwilliger en deelnemer, en het verlenen van emotionele ondersteuning, bij de meeste duo-werkingen de hoofdfocus is. De contacten tussen vrijwilliger en deelnemer verlopen op regelmatige basis, variërend van meerdere keren per maand (44%) tot wekelijkse ontmoetingen (22%). In één organisatie ontmoeten vrijwilliger en deelnemer elkaar aan een beduidend hogere frequentie van meerdere keren per week. Een contactfrequentie van één keer per maand noteren we in slechts 5% van de duo-werkingen. Iets minder dan een derde van de duo-werkingen stelt de frequentie van de ontmoetingen afhankelijk van de noodzaak, evenals het tempo van zowel de betrokken vrijwilliger als deelnemer. Er is in deze gevallen sprake van contacten 'op maat' of vraag-gestuurde contacten. Wat de duurtijd van de contacten betreft zien we dat deze zelden de drie uur overschrijdt. Slechts bij vijf duo-werkingen bedraagt de gemiddelde duurtijd van een ontmoeting meer dan drie uur. Meestal duurt het contact tussen de één à drie uur.

### **5.4.2 Selecteren van vrijwilligers**

Het succes (in termen van operationeel zijn) van duo-werkingen hangt in grote mate af van het vinden van kwaliteitsvolle, betrouwbare vrijwilligers. Dit blijkt allesbehalve een sinecure. Zo geeft bijna 70% van de organisaties te kennen dat het aantrekken van nieuwe vrijwilligers eerder moeilijk tot heel moeilijk is. Slechts een kleine 4% van de duo-werkingen ondervindt geen problemen met het aantrekken van vrijwilligers, waar dit voor 28% eerder gemakkelijk verloopt.



In bijna 60% van de gevallen wordt, bij het werven en selecteren van vrijwilligers, gebruik gemaakt van een vrijwilligersprofiel. Dit vrijwilligersprofiel is een geheel van door de organisatie vooropgestelde selectiecriteria. Deze selectiecriteria kunnen ruwweg opgedeeld worden in drie categorieën: 1) persoonskenmerken 2) karaktereigenschappen en vaardigheden 3) motivatie, leerhouding en organisatorische loyaleit.

#### 5.4.2.1 Persoonskenmerken

12 organisaties hanteren een minimumleeftijd van 18 jaar. Andere persoonsgebonden kenmerken waarop een aanzienlijk aantal organisaties selecteert zijn 'persoonlijke stabiliteit' (10x) en over voldoende draagkracht beschikken. Meerdere organisaties (7x) verwachten dat een vrijwilliger 'affiniteit' of 'voeling' heeft met de specifieke doelgroep. In twee organisaties wordt aan de vrijwilliger een attest van goed gedrag en zeden gevraagd.

#### 5.4.2.2 Ingesteldheid en vaardigheden

Duo-werkingen verwachten heel wat vaardigheden van vrijwilligers. De met stip op één meest aangehaalde verwachting (16x) is dat vrijwilligers een open houding/geest hebben en openstaan voor de diversiteit/andersheid van de deelnemers. Voorts wordt verwacht dat vrijwilligers respect hebben voor andere culturen, niet-veroordelend, sociaal, communicatief, geduldig, empathisch, betrouwbaar, eerlijk, luisterbereid, enthousiast en



dynamisch zijn, doorzettingsvermogen hebben, zelfstandig kunnen werken en de eigen grenzen kunnen bewaken.

#### *5.4.2.3 Leerhouding, beschikbaarheid en organisatorische loyaliteit*

Naast een ontvankelijke basishouding dienen vrijwilligers ook over de juiste leerehouding te beschikken. Zo moet men afspraken (kunnen) nakomen en openstaan voor feedback, opvolging en overleg. Ook de bereidheid om samen te werken en deel te nemen aan vormingen en intervisie, blijkt voor meerdere organisaties een belangrijk selectiecriteria. De competentie om aan zelfreflectie te doen werd eveneens genoemd. Twaalf duo-werkingen formuleren beschikbaarheidscriteria. Zo gaan sommige duo-werkingen na of vrijwilligers voldoende beschikbaar (kunnen) zijn om hun rol kwaliteitsvol op te nemen. Vijf duo-werkingen verwachten een vrijwilligersengagement van minimum één jaar.

Ook loyaliteit aan de visie en missie van de organisatie wordt als selectiecriteria gehanteerd. De visie en waarden van de organisatie dienen te worden gerespecteerd. Een paar duo-werkingen geven aan te verwachten dat vrijwilligers de deelnemers 'willen versterken' en 'aanzetten tot zelfstandigheid'.

#### *5.4.2.4 Selectiecriteria hanteren*

Om af te toetsen of kandidaten al dan niet geschikt zijn voor een inschakeling als vrijwilliger opteert de overgrote meerderheid (89%) van de duo-werkingen voor een mondeling gesprek. 35% laat de kandidaat-vrijwilliger bijkomend een vragenlijst invullen. In twee gevallen worden de referenties van een kandidaat nagegaan. Bijkomende manieren om de geschiktheid van kandidaat-vrijwilligers in te schatten zijn het verduidelijken van de verwachtingen die aan een vrijwilliger gesteld worden, gecombineerd met het voorzien in een intensieve opleiding. Deze gecombineerde methode biedt kandidaat-vrijwilligers de kans uitgebreid na te denken over hun kandidaatstelling, en deze, indien gewenst, in te trekken. Een andere manier is het observeren van kandidaat-vrijwilligers tijdens vrijwilligersbijeenkomsten en vormingen, of op huisbezoek gaan.

Dat lang niet iedere kandidaat-vrijwilliger effectief kan/mag instappen blijkt uit het feit dat in 82% van de duo-werkingen vrijwilligers (soms) geweigerd worden. Slechts 13% van de organisaties zegt geen kandidaat-vrijwilligers te weigeren.

De voornaamste reden om kandidaat-vrijwilligers te weigeren is gerelateerd aan een gebrek aan stabiliteit bij de kandidaat-vrijwilliger. Er wordt dan verwezen naar 'twijfel aan draagkracht', 'niet sterk genoeg zijn', 'eigen kwetsbaarheid', 'eigen problematiek', 'te veel issues met zichzelf', en 'eigen problemen laten overheersen'. Ook een gebrek aan overeenstemming tussen de verwachtingen van de vrijwilliger en die van de duo-werking, of het niet nakomen van de opdracht vormen belangrijke redenen tot weigering. Dit wordt verwoord als het 'zich niet houden aan de visie en de opdracht', 'te hoge verwachtingen: 'willen 'helpen' en 'veranderen' van de deelnemer', 'hulpverlenersrol willen opnemen en financiële zaken willen regelen', 'het alleen willen doen omwille van de vrijwilligersvergoeding'. Een derde reden tot weigering (of het stopzetten van de relatie met de vrijwilliger) heeft betrekking op het niet kunnen respecteren van grenzen. Het gaat in dit verband over 'het schenden van afspraken met betrekking tot privacy', 'een betuttelende houding aannemen', 'eigen/anderms grenzen onvoldoende bewaken', 'zich niet respectvol tonen ten aanzien van anderen', 'niet voldoende omgaan met afstand-nabijheid', 'onvoldoende gezond omgaan met grenzen'.

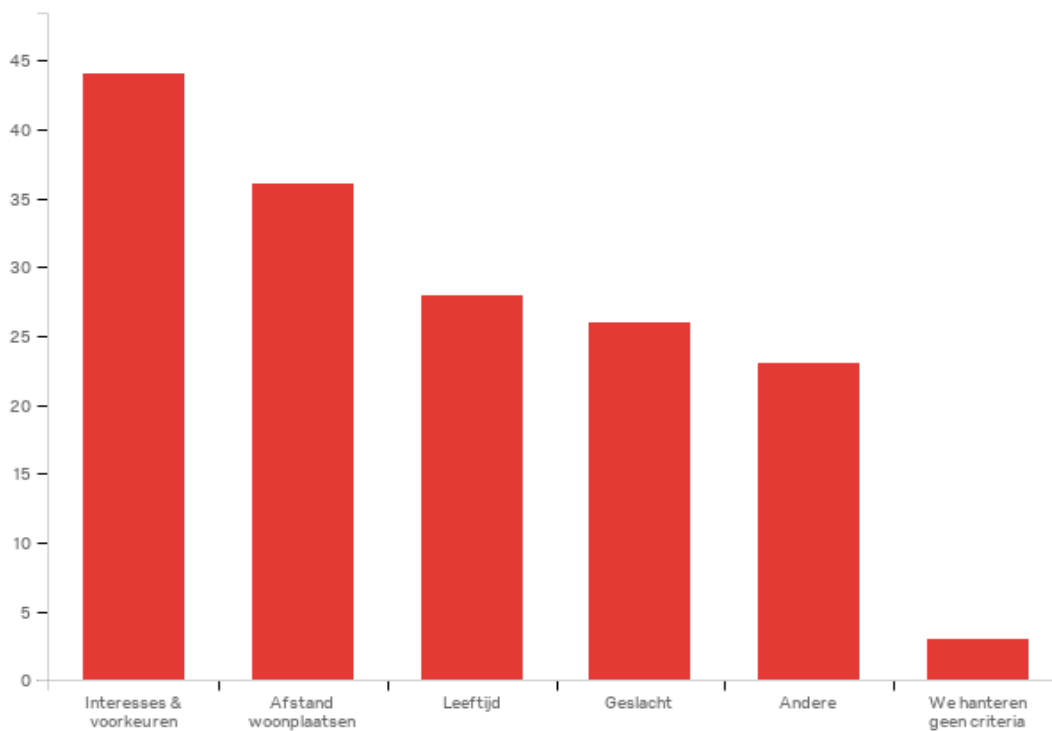
Een laatste cluster van redenen tot weigering is gerelateerd aan het ontbreken van (voldoende) sociale, empathische en communicatieve competenties: 'een gebrek aan sociaalvaardigheid', 'geen open kijk', 'twijfel aan empathie', 'niet begripvol zijn', 'slechte communicatieve vaardigheden', 'dominant zijn', 'te veel vanuit eigen normen en waarden denken', 'niet openstaan voor andere culturen of religies', 'een onvoldoende empowerende instelling'.

#### **5.4.3 Matching van vrijwilligers en deelnemers en opvolging**

Een belangrijke succesfactor in het al dan niet slagen van een ondersteuningsrelatie situeert zich in de matching van vrijwilliger en deelnemer (Hall, 2003). Deze matching dient op zorgvuldige wijze te gebeuren wil een (duurzame) vertrouwensrelatie tot stand komen en teleurstelling vermeden worden. Dat er veel belang gehecht wordt aan een goede matching blijkt uit het feit dat maar liefst 94% van de duo-werkingen specifieke matchingscriteria hanteert. Het meest belangrijke criterium op basis waarvan vrijwilligers en deelnemers aan elkaar gekoppeld worden, zijn gedeelde interesses en voorkeuren. Ook de afstand tussen de woonplaatsen van vrijwilliger en deelnemer wordt veelal (67%) in rekening genomen. Daarnaast spelen ook demografische kenmerken mee. Zo geeft 48% van de duo-werkingen aan te matchen op geslacht, en kijkt 52% naar het leeftijdsverschil tussen vrijwilliger en deelnemer. 42% van de duo-werkingen neemt bijkomende aspecten in rekening, waaronder praktische elementen (wanneer kunnen

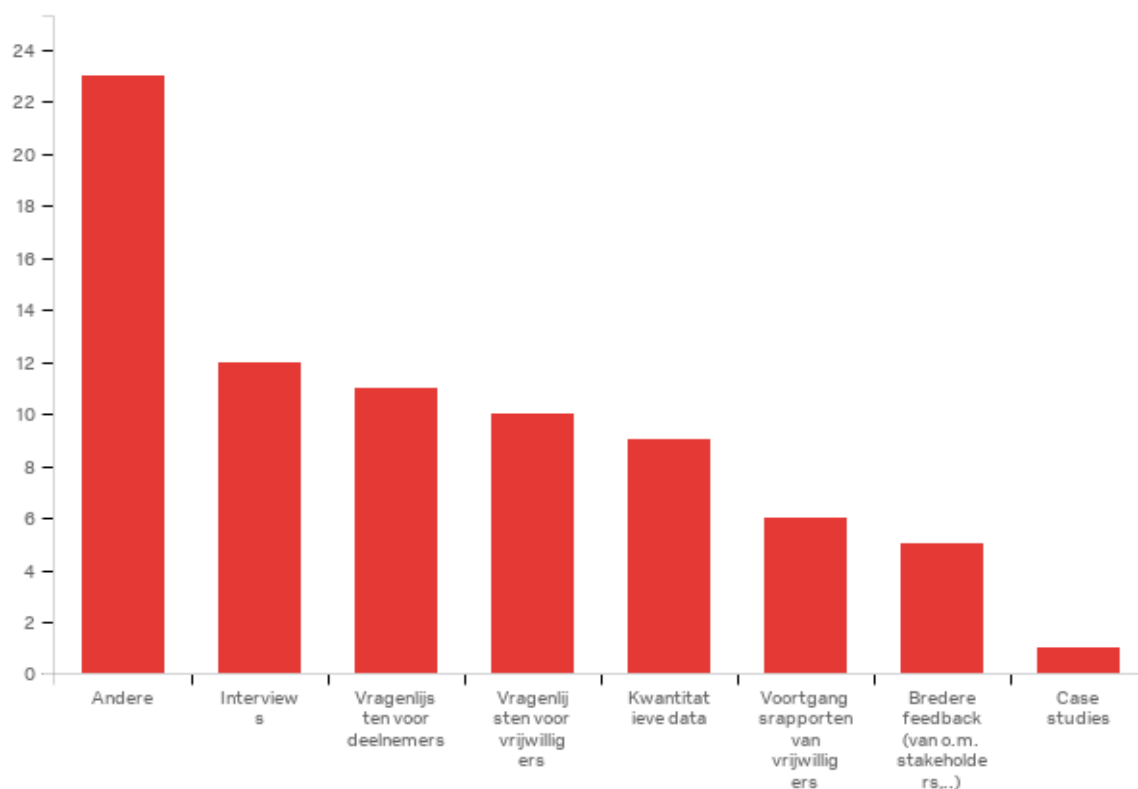
beiden zich vrij maken) en specifieke voorkeuren (roker versus niet-roker, huisdieren), de 'klik' tussen mensen, kennis van het Nederlands, 'noden van het gezin', karakter, 'aard van de handicap', tijd... Slechts drie organisaties zeggen geen matchingscriteria te hanteren.

Op de vraag of vrijwilligers en deelnemers eerder gekoppeld worden op basis van gelijkheid of verschil, zien we dat de meerderheid van de duo-werkingen (60%) de voorkeur geeft aan een koppeling op basis van gelijkheid (bv. in leeftijd, geslacht). Als het op matching aankomt haalt de verbindende gelijkheid het dus van de verrijkende complementariteit.



Wat het verloop en de opvolging van de ondersteuningsrelatie tussen vrijwilliger en deelnemer betreft, blijkt dat dit van bij aanvang nauwlettend opgevolgd wordt en blijft. Zo verzamelen de meeste organisaties (78%) informatie over het verloop en de uitkomsten van de duo-werking. In 44% van de duo-werkingen gebeurt dit meteen na de eerste effectieve bijeenkomst van vrijwilliger en deelnemer. 17% van de organisaties bevrageet het duo na één maand en 30% evalueert de stand van zaken na drie maanden. Slechts een klein aantal duo-werkingen (10%) wacht een half jaar alvorens informatie bij het duo in te winnen.

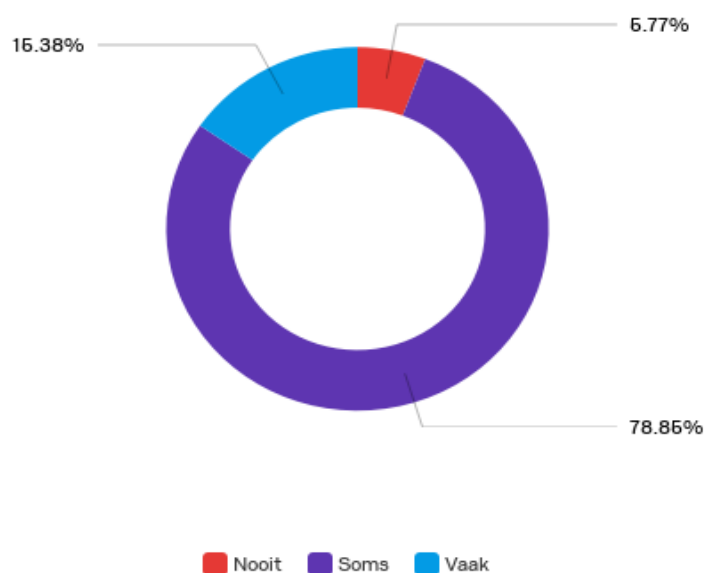
De wijze waarop informatie wordt ingewonnen over het verloop van het ondersteuningstraject verschilt aanzienlijk. Doorgaans wordt gebruik gemaakt van een combinatie van strategieën. Naast vragenlijsten (voor deelnemers en vrijwilligers) en interviews, hanteren veel duo-werkingen bijkomende 'andere' manieren waaronder telefonische opvolging, opvolging via mail, informele gesprekken, evaluatiegesprekken met deelnemers en vrijwilligers, groepsbijeenkomsten, opvolging door vrijwillige coaches,...



#### 5.4.4 Ondersteunen van vrijwilligers

Elke door ons bevroegde duo-werking zegt ondersteuning te bieden aan haar vrijwilligers. Deze ondersteuning neemt veelal (80%) de vorm aan van (groeps)supervisie of intervisie. Ook individuele supervisie en training/opleiding zijn frequent gehanteerde ondersteuningsvormen. Andere manieren waarop vrijwilligers ondersteuning krijgen zijn 1) het bekostigen van deelname aan interne en externe vormingen 2) het organiseren van opvolgingsgesprekken met de duo's 3) het organiseren van een telefonische opvolging of opvolging via mail of facebookgroep 4) het aanbieden van tips op de website 5) het telefonisch beantwoorden van vragen 6) het voorzien in opvolging door een vrijwillige coach evenals 7) het voorzien in verschillende navormingen.

Ondanks de professionele werving, opvolging en ondersteuning van vrijwilligers kampen vrijwel alle duo-werkingen met een uitval van vrijwilligers. Bij 15% van de organisaties is deze uitval zelfs redelijk pertinent. Slechts drie duo-werkingen geven aan geen vrijwilligers te verliezen.



De voornaamste redenen waarom vrijwilligers uitvallen zijn: het niet voldoende tijd (meer) kunnen vrijmaken (13x), een gewijzigde levenssituatie (verhuis, ander werk, andere relatie, zwangerschap, kinderen, kleinkinderen, eigen problemen, gezondheidsproblemen)(30x), geen 'klik' vinden met de deelnemer (13x), andere verwachtingen en een verlies van interesse in de doelgroep (10x), het stopzetten van vrijwilligerswerk na een opleiding/afgelegde vakken (4x) en een onderschatting van de emotionele zwaarte van het vrijwilligerswerk: 'te confronterend', 'complexiteit onderschat', 'eigen draagkracht overschat' (10x).

## 6 TUSSENTIJDSE BESLUIT

De bevindingen in dit tussentijdse (en dus voorlopige) rapport zijn het resultaat van een web-enquête (afgenomen in september 2016) waaraan een totaal van 55 Vlaamse duo-werkingen deelnamen. Hoewel eenduidige conclusies, in het licht van wat nog komen moet, voorbarig zijn, kunnen we toch enkele algemene bevindingen en tendensen weergeven. Verdere verfijning volgt zodra het volledige onderzoek is afgerond.

De duo-methodiek staat in Vlaanderen nog relatief in de kinderschoenen, getuige het eerder beperkte aantal jaren dat de meeste duo-werkingen actief zijn, evenals het feit dat een groot aantal werkingen zich vooralsnog in de projectfase bevinden, of een aparte werking zijn in een groter geheel. De financiering gebeurt veelal via de overheid (lokaal, Vlaams of federaal) of via projectfinanciering. Ook private financiering komt voor. De duo-werkingen zijn eerder kleinschalig, met gemiddeld 20 tot 50 deelnemers en vrijwilligers. De coördinatie van de duo-werking gebeurt veelal door een deeltijdse professionele kracht. Enkel de grotere duo-werkingen beschikken over een voltijds coördinator. Vrijwilligers in een duo-werkingen zijn in hoofdzaak vrouwelijk, waar de deelnemers eerder mannen zijn.

Het Vlaamse landschap aan duo-werkingen is sterk divers gekleurd. Hoewel duo-werkingen zich op uiteenlopende maatschappelijke domeinen situeren, zien we een sterke vertegenwoordiging in de domeinen cultuur, vrije tijd en sport, welzijn, gezondheid en integratie. De doelgroepen waarrond duo-werkingen worden ingezet zijn dermate uiteenlopend dat ze niet onder één noemer kunnen worden gevat. Niettemin noteren we een belangrijke focus op mensen met een psychische en/of maatschappelijke kwetsbaarheid. Wat de aard van de geboden ondersteuning betreft, ressorteren de meeste duo-werkingen onder het type 'befriending', gericht op het bevorderen van sociale integratie en het aanbieden van emotionele en praktische ondersteuning. De vrijwilliger stelt zich op als 'bondgenoot' van de deelnemer, en biedt, via de opbouw van een vertrouwensrelatie, informele sociale ondersteuning. De vrijwilliger en deelnemer hebben meerdere keren per maand een gemiddeld twee uur durend contact. Ook duo-werkingen gericht op coaching en mentoring komen voor, zij het in beduidend mindere mate.

Er wordt veel tijd en aandacht besteed aan de werving van kwaliteitsvolle vrijwilligers. Ook met de selectie van vrijwilligers wordt, met het oog op een succesvol ondersteuningstraject, omzichtig omgesprongen. Zo worden vrijwilligers die niet aan

bepaalde vooropgestelde criteria (persoonlijkheid, ingesteldheid, vaardigheden,...) voldoen, doorgaans niet ingeschakeld. Het matchingsproces tussen vrijwilliger en deelnemer gebeurt eveneens op zorgvuldige wijze, doorgaans op basis van gelijkens. Eens van start gegaan wordt het ondersteuningstraject opgevolgd en waar nodig bijgestuurd. Vrijwilligers krijgen ondersteuning onder de vorm van supervisie en vorming. Dit betekent niet dat alles altijd vlekkeloos loopt. Een groot deel van de organisaties dient vrijwilligers soms te weigeren of de lopende samenwerking stop te zetten. Het werven van nieuwe vrijwilligers is een voortdurende zorg.

In de volgende fase van het onderzoek onderzoeken we tien duo-werkingen op een diepgaande, kwalitatieve wijze. We zullen hierbij de uitkomsten voor de verschillende betrokkenen beschrijven en de succes- en faalfactoren en de randvoorwaarden uitvoerig bestuderen.

## 7 REFERENTIELIJST

- Adriaenssens, I. (2014). *Verslag Trefdag 'Een netwerk begint met twee'*.
- Allen, T., Eby, L., & Lentz, E. (2006). Mentorship behaviors and mentorship quality associated with formal mentoring programs: closing the gap between research and practice. *Journal of Applied Psychology, 91*(3), 567-578.
- Amssoms, K., Bal, J., Thuij, T., Van den Bogerd, K., Kesters, L., & Everts, K. (2014-2015). Project MW: Duowerkingen in Vlaanderen. In K. d. G. Hogeschool (Ed.), *Antwerp*.
- Balaam, M. C. (2014). A concept analysis of Befriending. *Journal of Advanced Nursing*.
- Behnia, B. (2007). An exploratory study of befriending programs with refugees. The perspective of volunteer organizations. *Journal of Immigrant and Refugee Studies, 5*(3), 1-19.
- Bongers, C., Vaessen, K., & Van Wissen, M. D. o. k. v. I. (2001). *De ongekende kracht van leerlingen*. Utrecht: Sardes.
- Borgmans, C. (2013). *De betekenis van vrijwilligerswerk: een onderzoek naar de betekenis van vrijwilligerswerk voor de vrijwilligers actief in welzijnsschakels, een organisatie die strijdt tegen armoede en sociale uitsluiting*
- Bozeman, B., & Feeney, M. (2008). Mentor Matching: A "Goodness of Fit" Model. *Administration & Society, 40*(5), 465-482
- Bradshaw, T., & Haddock, G. (1998). Is befriending by trained volunteers of value to people suffering from long-term mental illness. *Journal of Advanced Nursing, 27*(4), 713-720.
- Brown, M., & Ross, S. (2010). Mentoring, social capital and desistance: a study of women released from prison. *Australian & New Zealand Journal of Criminology, 43*(1), 31-50.
- Burrage, J., & Demi, A. (2003). *Buddy programs for people infected with HIV: Journal of the Association of Nurses in AIDS Care*. Birmingham: University of Alabama.
- Chambon, A., McGrath, S., Shapiro, B., & Abai, M. D. (2001). From interpersonal links to webs of relations: creating befriending relationships with survivors of torture and work. *Journal of Social Work Research, 2*(2), 157-171.
- Chen, H. (2005). *Practical Program Evaluation. Assessing and Improving Planning, Implementation, and Effectiveness*. Thousand Oaks: Sage.
- Colley, H. (2003). *Mentoring for social inclusion. A critical approach to nurturing mentor relationships*. London: RoutledgeFalmer.
- Crul, M. (2001). *Succes maakt succesvol*. Amsterdam: Het Spinhuis.
- Cullen, S. (2006). Mentoring and Befriending for young homeless people. A good practice guide. (pp. 17). Londen.
- Dean, J., & Goodlad, R. (1998). The role and impact of befriending
- Dekker, F., & Braam, H. (2010). De Beste Maatjes. Evaluatiecampagne van De Beste Maatjes van het Oranje Fonds 2007-2010.
- Dekker, F., Van Straaten, R., & El Kaddouri, I. (2013). Maatjes Gezocht. De impact van maatjeswerk en de campagne van het Oranjefonds. Utrecht: Verwey-Jonker instituut.
- DuBois, D., Holloway, B., Valentine, J., & Cooper, H. (2002). Effectiveness of mentoring programs for youth: a meta-analytic review. *American Journal of Community Psychology, 30*(2), 157-197.
- DuBois, D., & Karcher, M. (2005). Youth Mentoring; theory, research and practice. In D. Dubois & M. Karcher (Eds.), *Handbook of Youth mentoring* (pp. 2-11). California: Sage Publications.
- Eby, L., Allen, T., Evans, S., Ng, T., & DuBois, D. (2008). Does mentoring matter? A multidisciplinary meta-analysis comparing mentored and non-mentored individuals. *Journal of Vocational Behavior, 72*(2), 254-267.



- Eby, L., Allen, T., & Rhodes, J. (2007). Definition and evolution of mentoring. In T. Allen & L. Eby (Eds.), *Blackwell handbook of mentoring* (pp. 1-20). Oxford: Blackwell publishing
- Eeman, L., & Van Regenmortel, T. (2012). Domo: Door ondersteuning mee opvoeden. Theoretische onderbouwing. In H.-K. Leuven (Ed.). Leuven.
- Elchardus, M., Smits, W., & Spruyt, B. (2009). Een typologie van maatschappelijke betrokkenheid. Vormen van maatschappelijke betrokkenheid en hun gevolgen. In J. Pickery (Ed.), *Vlaanderen gepeild!* (pp. 110-142). Brussel Studiedienst van de Vlaamse Gemeenschap
- Enckervoort, I., Van Hout, E., & Van den Rooijen, E. (2003). *Schoolmentoraten in Zuid-Holland: een methodiek met perspectief*. Den Haag.
- Foundation, M. a. B. (2009). Transforming lives. Examining the positive impact of Befriending and Mentoring.
- Griffin, B. (1995). Student mentoring to facilitate university entry. *Mentoring & Tutoring*, 3(2), 21-24.
- Grossman, J. B., & Rhodes, J. E. (2002). The test of time: predictors and effects of duration in youth mentoring relationships. *American journal of Community Psychology*, 30, 199-219.
- Gruppen, A. (2010). Baat bij een maatje! Utrecht: Hogeschool Utrecht.
- Gusic, M., Zenni, E., Ludwig, S., & First, L. (2010). Strategies to Design an Effective Mentoring Program,. *The Journal of Pediatrics*, 173-175.
- Haesendonckx, C., & Pyl, L. (2015). Inleiding praktijktafel 'Twee is meer'
- Hall, J. C. (2003). Mentoring and young people. A literature review. In t. S. centre (Ed.): University of Glasgow.
- Hambach, E. (2011). *Inschakelen van kwetsbare vrijwilligers*. Brussel.
- Hambach, E. (2013). Respectvol vrijwilligen. Positief omgaan met kwetsbare mensen. . Brussel: Politeia.
- Hermans, K. (2014). Methodiekontwikkeling, evaluatieonderzoek en de body of knowledge van het sociaal werk *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 23(1), 33-52.
- Hustinx, L., & Godemont, J. (2012). Vrijwilligerswerk in een veranderende welvaartsmix. In K. Hermans & D. Van Den Bosch (Eds.), *Zorg voor welzijn : oude vragen en nieuwe antwoorden*.
- Jackson, Y. (2002). Mentoring for delinquent children: an outcome study with young adolescent children. *Journal of Youth and Adolescence*, 31(2), 115-122.
- Jacobi, M. (1991). Mentoring and undergraduate succes. A literature review. *Review of educational research*, 61(4), 505-532.
- Jacobs, M. B. S. V. (2014). Beschrijving duo-werking. De eigenheid van de duowerking zoals toegepast binnen "Een paar apart" en "Mix & Match". Brussel: Samenlevingsopbouw Vlaanderen.
- Kal, D. (2012). *Kwartiermaken. Werken aan ruimte voor mensen met een psychiatrische achtergrond. Proefschrift*. .
- Kal, D., Post, R., & Scholtens, G. (2012). Meedoen gaat niet vanzelf. Kwartiermaken in theorie en praktijk. . In U. T. Vroegh (Ed.). Amsterdam.
- Kwekkeboom, M. H. (2010). De verantwoordelijkheid van de mensen zelf. De (her)verdeling van de taken rond zorg en ondersteuning tussen overheid en burgers en de betekenis daarvan voor de professionele hulpverlening. *HVA-publicaties*. Amsterdam.
- Larkin, E., Sadler, S., & Mahler, J. (2008). Benefits of volunteering for older adults mentoring at-risk youth *Journal of gerontological social work*, 44(3-4), 23-37.
- Lester, M., Mead, N., Graham, C. C., Gask, L., & Reilly, S. (2012). An exploration of the value and mechanisms of befriending for older adults in England *Ageing and Society*, 32, 307-328.
- MacDonald, K. (2010). Cool Friends: An evaluation of community befriending with young people with Cystic Fibrosis. *Journal of Clinial nursing*, 117(8), 406-414.

- McGowan, B., & Jowett, C. (2003). Promoting positive mental health through befriending: . *International Journal of Mental Health Promotion*, 59(2), 12-24.
- McGowan, B., Saintas, P., & Gill, K. (2009). On mentoring, social mentoring and befriending. *AI & society*, 23(4), 613-630.
- Mead, N. (2010). Effects of befriending on depressive symptoms and distress: systematic review and meta analysis. *The British Journal of psychiatry*, 196, 96-101.
- Mitchell, G., Absler, D., & Humpreys, C. (2015). She's just like me. The role of the Mentor with vulnerable mothers and their infants. *Children Australia*, 40(1), 33-42.
- Mitchell, G., & Pistrang, N. (2011). Befriending for mental health problems: processes of helping *Psychology and psychotherapy: Theory, research and practice*, 84, 151-169.
- Mulvihill, J. (2011). The unique and valuable support provided by mentoring and befriending. . *Working with older people*, 15(1), 34-37.
- Payne, M. (2005). *Modern social work theory*. London.
- Philip, K., & Hendry, L. (1996). Young people and mentoring - Towards a typology *Journal of adolescence*, 19(3), 189-201.
- Philip, K., & Spratt, J. (2007). A Synthesis of published research on mentoring and befriending In T. M. a. b. Foundation (Ed.), (pp. 76): University of Aberdeen.
- Pot, H. (2010). De ontwikkeling van een vierdimensionaal mentorenstijl model Groningen: RUG
- Randolph, K., & Johnson, J. (2008). School-based mentoring programs. A Review of the research. . *Children & Schools*, 30(3), 177-185.
- Rhodes, J. (2008). Improving youth mentoring interventions through research-based practice. *American journal of Community Psychology*, 41(1-2), 35-42.
- Rossi, P., Lipsey, M., & Freeman, H. (2004). *Evaluation. A systematic approach*. Thousand Oaks: Sage.
- Schwartz, S., Rhodes, J., & Chan, C. (2011). The impact of school-based mentoring on youths with different relational profiles *Development Psychology*, 47(2), 450-462.
- Spencer, R. (2007). It's not what I expected: a qualitative study of youth mentoring relationship failures. *Journal of adolescence research*, 22(4), 331-354.
- Tierney, J., Grossman, J., & Resch, N. (2000). Making a difference. An impact Study of Big Brothers Big Sisters
- Trappenburg, M. (2009). *Actieve solidariteit. Oratie Universiteit van Amsterdam*. Amsterdam.
- Uyterlinde, M., Lub, V., Groot, N., & Sprinkhuizen, A. (2009). Meer dan een steuntje in de rug. Succesfactoren van coaching en mentoring onderzocht. Utrecht.
- Vaessen, K., & Van der Vegt, A. (2009). Effecten van school's cool op de middellange termijn Sardes.
- Van 't Hoog, M., Van Egten, C., Dotinga, A., De Hoog, S., & Vos, M. (2011). Mentorprojecten en migrantenjeugd: effecten en werkzame factoren. Groningen: Instituut voor Integratie en Sociale Weerbaarheid & E-Quality: Kenniscentrum voor Emancipatie, Gezin en Diversiteit.
- Van Bochove, M., Tonkens, E., & Verplanke, L. (2014). Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten? Nieuwe verhoudingen tussen vrijwilligers en professionals in Zorg en Welzijn.
- Van den Tier, M., & Potting, M. (2015). *Een maatje voor iedereen? Een wetenschappelijke basis onder de methode maatjesproject*.
- Van Deurzen, J. (2014). *De kracht van het engagement. Een nieuw welzijnswoord?* .
- Van Wel, T., Rusting, T., & Van den Enden, E. (2008). Bemoeirehabilitatie bij zorgwekkend inactieve jongeren *Maandblad Geestelijke Volksgezondheid*, 63(10), 821-833.