



**rijksuniversiteit
 groningen**

faculteit gedrags- en
 maatschappijwetenschappen

**Behoeften van organisaties ten aanzien van de uitvoering van een
vrijwilligerstraining ter ondersteuning van de digitale vaardigheden van
kwetsbare plattelandsinwoners**

Een kwalitatief onderzoek



Healthy Ageing Network
Northern Netherlands
Region of Knowledge and Development

Melissa Battjes (s4467914) | Master Sociologie: Gezondheid, Welzijn en Zorg |
22 februari 2024 | Rijksuniversiteit Groningen | Begeleider: Prof. Dr. N. Steverink |
Referent: Dr. B. Bilecen

Voorwoord

Voor u ligt de masterscriptie getiteld “Behoeften van organisaties ten aanzien van de uitvoering van een vrijwilligerstraining ter ondersteuning van de digitale vaardigheden van kwetsbare plattelandsinwoners”. Ik heb deze scriptie geschreven als bijdrage aan het REACT-project dat zich wil inzetten voor de digitale inclusie van kwetsbare plattelandsinwoners.

Na het behalen van mijn bachelor Gezondheidswetenschappen heb ik een nieuwe richting gekozen. Mijn interesse werd gewekt door de masterstudie Sociologie met de specialisatie Gezondheid, Welzijn en Zorg. Na eerst de premaster voltooid te hebben, werd het halverwege de master tijd voor het afstudeertraject. Ik koos ervoor om mijn stage en afstudeeronderzoek uit te voeren bij Healthy Ageing Network Northern Netherlands (HANNN), een netwerkorganisatie die zich inzet voor het bevorderen van gezonde levensjaren onder de inwoners van Noord-Nederland. HANNN had een interessant project in de startblokken staan: het REACT-project. Het REACT-project wil medewerkers voorbereiden op het geven van een vrijwilligerstraining zodat de vrijwilligers worden opgeleid tot digitale ondersteuners van kwetsbare plattelandsinwoners. Dit project sprak mij persoonlijk aan omdat ik door mijn werk met ouderen heb ervaren hoe deze groep moeite kan hebben met de digitalisering van de maatschappij. Een helpende hand kan van grote betekenis zijn voor mensen met beperkte digitale vaardigheden. Hierom geeft het mij voldoening dat ik middels mijn scriptie een bijdrage kan leveren aan dit project.

Ik wil graag van de gelegenheid gebruik maken om mijn scriptiebegeleider Nardi Steverink te bedanken voor haar waardevolle adviezen en begeleiding tijdens mijn afstudeertraject. Bedankt voor de bereidheid om mij bij te staan tijdens dit proces. Ik heb veel geleerd van de feedback die ik heb ontvangen en het heeft mij geholpen om mijn scriptie tot een hoger niveau te tillen. Ook wil ik mijn referent Başak Bilecen bedanken voor haar waardevolle feedback in de slotfase van het afstudeertraject. Tevens wil ik mijn stagebegeleider Allette Snijder bedanken voor de goede begeleiding en ondersteuning gedurende het verloop van mijn stage en het schrijven van mijn scriptie.

Ik wens u veel plezier met het lezen met mijn laatste opdracht in mijn studieloopbaan, de afsluiting van een prachtige studententijd: mijn masterscriptie!

Melissa Battjes

29 januari 2024 te Groningen

Samenvatting

In onze steeds verder digitaliserende maatschappij hebben kwetsbare groepen zoals ouderen, mensen met een lage sociaaleconomische status en laaggeletterden moeite om bij te blijven, vooral in plattelandsgebieden. Deze digitale ongelijkheid versterkt de bestaande sociale- en gezondheidsongelijkheden. Het REACT-project is opgezet om de digitale exclusie aan te pakken door het ontwikkelen van een training voor medewerkers die vrijwilligers zullen opleiden tot digitale ondersteuners van kwetsbare plattelandsinwoners. Om dit te realiseren tracht deze scriptie de volgende probleemstelling te beantwoorden: *Wat is nodig, volgens relevante organisaties, om vrijwilligers op te leiden die kwetsbare inwoners van plattelandsgebieden kunnen ondersteunen bij digitale vaardigheden?*

Door middel van interviews is in kaart gebracht wat relevante organisaties nodig hebben voor het realiseren van een training. In totaal zijn er twaalf interviews afgenomen met veertien participanten die allemaal ervaring hebben met het werken met vrijwilligers. De verzamelde data zijn geanalyseerd middels een thematische analyse.

Om de probleemstelling te beantwoorden is er onderscheid gemaakt tussen de behoeften en voorwaarden van organisaties, vrijwilligers en de doelgroep vanuit het perspectief van de participanten. Organisaties hebben behoefte aan deskundigheid, zoals didactische vaardigheden, en een goede voorbereiding van de medewerkers kan hierbij helpen. Voor het faciliteren van de training moeten organisaties over een geschikte ruimte beschikken uitgerust met een projectiescherm en/of flip-over. Voor de vrijwilligerstraining is het van belang dat deze laagdrempelig en toegankelijk is voor iedereen. Om succesvol digitale exclusie te beperken door middel van getrainde vrijwilligers moeten organisaties ook rekening houden met de behoeften van vrijwilligers. Hierbij kan een coördinator een prominente rol spelen voor een goede samenwerking met vrijwilligers. Verder kan individuele hulp van vrijwilligers, die voldoen aan een bepaald gewenst profiel, het leerproces van de doelgroep bij het verbeteren van digitale vaardigheden bevorderen.

Tot slot suggereren participanten dat de behoefte aan digitale ondersteuning in plattelandsgebieden niet groter is dan elders. De focus moet niet alleen op het platteland liggen, maar ook op andere gebieden. Uiteindelijk is het doel om iedereen de kans te geven om digitale ondersteuning te krijgen waardoor digitale inclusie wordt bevorderd en iedereen kan deelnemen aan de digitalisering van de samenleving.

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Samenvatting	3
Hoofdstuk 1: Introductie	6
1.1 Inleiding.....	6
1.1.1 <i>De toenemende digitalisering van de zorg- en welzijnssector</i>	6
1.1.2 <i>De voordelen van digitale vaardigheden voor een gezonde leefstijl</i>	6
1.1.3 <i>De uitdagingen van digitale ongelijkheid voor kwetsbare groepen</i>	6
1.2 Aanleiding onderzoek.....	8
1.2.1 <i>Het REACT-project</i>	8
1.2.2 <i>De voordelen van vrijwilligerswerk voor het verbeteren van digitale vaardigheden</i>	9
1.3 Bestaande inzichten over de aanpak van digitale inclusie	9
1.4 Wetenschappelijke relevantie	11
1.5 Maatschappelijke relevantie	12
1.6 Leeswijzer	12
Hoofdstuk 2: Theoretisch kader	13
2.1 Behoeften en voorwaarden organisaties	13
2.1.1 <i>Behoeften organisaties</i>	13
2.1.2 <i>Voorwaarden organisaties</i>	14
2.2 Behoeften en voorwaarden vrijwilligers	15
2.2.1 <i>Behoeften vrijwilligers</i>	15
2.2.2 <i>Voorwaarden vrijwilligers</i>	16
2.3 Behoeften en voorwaarden doelgroep	16
2.3.1 <i>Behoeften doelgroep</i>	16
2.3.2 <i>Voorwaarden doelgroep</i>	17
2.4 Conceptueel model	18
Hoofdstuk 3: Methoden.....	20
3.1 Type onderzoek	20
3.2 Onderzoeksopzet	22
3.2.1 <i>Onderzoekspopulatie</i>	22
3.2.2 <i>Onderzoeksprocedure</i>	23
3.2.3 <i>Opbouw interviews</i>	25
3.4 Dataverwerking	26
3.5 Kwaliteitseisen kwalitatief onderzoek.....	28
3.6 Ethische verantwoording	29

Hoofdstuk 4: Resultaten	32
4.1 Achtergrondinformatie participanten	32
4.2 Behoeften en voorwaarden organisaties	33
4.2.1 <i>Behoeften organisaties</i>	33
4.2.2 <i>Voorwaarden organisaties</i>	35
4.3 Behoeften en voorwaarden vrijwilligers	38
4.3.1 <i>Behoeften vrijwilligers</i>	38
4.3.2 <i>Voorwaarden vrijwilligers</i>	42
4.4 Behoeften en voorwaarden doelgroep	43
4.4.1 <i>Behoeften doelgroep</i>	44
4.4.2 <i>Voorwaarden doelgroep</i>	45
4.5 Conceptueel model aanpassing en relaties tussen thema's	46
5. Conclusie en discussie.....	48
5.1 Conclusie	48
5.1.1 <i>Behoeften organisaties</i>	48
5.1.2 <i>Voorwaarden organisaties</i>	49
5.1.3 <i>Behoeften vrijwilligers</i>	50
5.1.4 <i>Voorwaarden vrijwilligers</i>	50
5.1.5 <i>Behoeften doelgroep</i>	51
5.1.6 <i>Voorwaarden doelgroep</i>	51
5.1.7 <i>Antwoord op probleemstelling</i>	52
5.2 Discussie.....	52
5.3 Aanbevelingen voor het REACT-project	54
Bijlage 1: Benaderingsbericht potentiële participanten	62
Bijlage 2: Informatieve brief	63
Bijlage 3: Toestemmingsformulier.....	64
Bijlage 4: Interviewschema	65
Bijlage 5: Codeboek	68

Hoofdstuk 1: Introductie

In dit hoofdstuk wordt het onderwerp van deze scriptie uiteengezet en afgebakend. Na een inleidende paragraaf wordt de aanleiding van het onderzoek besproken. Vervolgens worden de bestaande inzichten in kaart gebracht en wordt de probleemstelling beschreven. Daarna worden zowel de maatschappelijke als wetenschappelijke relevantie aangeduid. Tot slot wordt er in de leeswijzer een kort overzicht gegeven van de opvolgende hoofdstukken.

1.1 Inleiding

1.1.1 De toenemende digitalisering van de zorg- en welzijnssector

In onze maatschappij wordt steeds meer gedigitaliseerd, ook in de zorg- en welzijnssector neemt de digitalisatie toe. Vooral sinds de COVID-19 pandemie is de digitale wereld enorm vergroot (Seifert, 2020). Deze ontwikkeling brengt ook uitdagingen met zich mee: er zijn groepen in de samenleving die niet digitaal vaardig zijn en daardoor niet gemakkelijk gebruik kunnen maken van het digitale aanbod. Naar schatting zijn er totaal 2,5 miljoen Nederlanders die niet beschikken over digitale vaardigheden, terwijl deze vaardigheden een grote rol spelen in de digitaliserende maatschappij (Digitale Overheid, 2022; Ragnedda et al., 2022b).

1.1.2 De voordelen van digitale vaardigheden voor een gezonde leefstijl

Digitale vaardigheden kunnen handvatten bieden in het dagelijks leven en bijdragen aan een gezonde leefstijl (Broersma et al., 2022; Heponiemi et al., 2020; Pihlainen et al., 2021; Van Deursen, 2022). Ze stellen mensen in staat om toegang te krijgen tot informatie en hulpmiddelen die bevorderend zijn voor de gezondheid (Van Deursen, 2022). Een voorbeeld hiervan is het gebruik van e-health (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2023), waaronder online patiëntportalen, meetapparaten en online behandelprogramma's vallen. Dankzij e-health kunnen mensen bijvoorbeeld hun dagelijkse activiteit bijhouden met een stappenteller en gestimuleerd raken om in beweging te blijven. Ook kunnen ze gebruik maken van online patiëntportalen om herinnerd te worden aan het inplannen van afspraken bij zorgverleners.

1.1.3 De uitdagingen van digitale ongelijkheid voor kwetsbare groepen

Groepen met beperkte digitale vaardigheden, zoals ouderen en andere kwetsbare groepen, draaien niet volledig mee in de toenemende digitale wereld waardoor er sprake is van digitale ongelijkheid (Broersma et al., 2022; Heponiemi et al., 2022; Ragnedda et al., 2022a; Smit et

al., 2023). Digitale ongelijkheid kan een versterkend effect hebben op sociale ongelijkheid, vooral voor mensen met een lagere sociaaleconomische status. Digitale ongelijkheid is onlosmakelijk verweven met gezondheids- en sociale ongelijkheid.

Voor ouderen in het bijzonder kan e-health veelbelovend zijn (Buyl et al., 2020; Kavandin & Jaana, 2020). E-health kan ouderen ondersteuning bieden bij het ‘managen’ van hun gezondheid door bijvoorbeeld ondersteunende apps te gebruiken bij een chronische aandoening of het hanteren van een gezonde leefstijl waardoor ouderen eigen regie behouden. Bovendien kunnen digitale vaardigheden ook het dagelijks leven van ouderen vergemakkelijken door bijvoorbeeld internetbankieren, online shoppen en in contact blijven met anderen (Pihlainen et al., 2021; Sayago & Blat, 2009). Desondanks maken ouderen weinig gebruik van digitale voorzieningen (Buyl et al., 2020; Heponiemi et al., 2022). Bij ouderen speelt mee dat een gebrek aan digitale vaardigheden vaak wordt toegeschreven aan de cognitieve achteruitgang die gerelateerd is aan leeftijd. Alhoewel er ook ouderen zijn die ondanks beperkte digitale vaardigheden toch gebruik maken van digitale middelen (Quan-Haase et al., 2018). Ouderen hebben verschillende houdingen ten opzichte van het verbeteren van digitale vaardigheden. Sommige ouderen leren al doende en willen graag digitaal vaardiger worden terwijl anderen er het nut niet van inzien en het overweldigend vinden. Bij een deel van de ouderen is er dus wel de behoefte om de digitale vaardigheden te verbeteren (Buyl et al. 2020; Pihlainen et al., 2021; Sayago & Blat, 2009). Een belangrijke motivatie van ouderen is om bij de tijd te blijven in een digitaliserende maatschappij en om het dagelijks leven te vergemakkelijken.

Naast ouderen zijn er ook andere kwetsbare groepen onder wie de beperkte digitale vaardigheden tot problemen kunnen leiden, zoals mensen met een lage sociaaleconomische status (SES) en laaggeletterden (Broersma et al., 2022; Smit et al., 2023). Mensen met een lage SES kunnen vanwege hun positie veel te maken hebben met de (digitale) overheid waardoor het ontbreken van digitale vaardigheden een belemmering kan zijn (Broersma et al., 2022; Ragnedda et al., 2022a). Bijvoorbeeld bij het aanvragen van toeslagen en het maken van afspraken bij overheidsinstanties. Daarnaast kunnen beperkte digitale vaardigheden van mensen ervoor zorgen dat de digitale kennis en kunde ontbreken waardoor deze mensen meer kans hebben om werkloos te worden of te blijven. Steeds meer banen vereisen namelijk digitale vaardigheden en bovendien worden vacatures ook steeds vaker online geplaatst.

Voornamelijk in plattelandsgebieden blijkt dat ouderen en kwetsbare inwoners moeite hebben met de digitaliserende wereld waardoor er sprake is van “digitale exclusie” (Esteban-Navarro et al., 2020). Door het ontbreken van digitale vaardigheden lopen de ouderen en

andere kwetsbare plattelandsinwoners gezondheids- en sociale voordelen mis (Buyl et al., 2020; Heponiemi et al., 2020; Merkel & Hess, 2020; Ragnedda et al., 2022a).

1.2 Aanleiding onderzoek

1.2.1 Het REACT-project

Om de digitale exclusie van inwoners op het platteland tegen te gaan, is het ERASMUS+ Rural eHealth Facilitators Project (REACT-project) ontwikkeld. Het REACT-project heeft als doel het verbeteren van digitale vaardigheden onder ouderen en andere kwetsbare plattelandsinwoners zodat zij beter gebruik kunnen maken van het digitale aanbod. Om dit te realiseren zullen vrijwilligers opgeleid worden om deze doelgroep te ondersteunen in het verbeteren van hun digitale vaardigheden. De training van de vrijwilligers wordt gegeven door medewerkers van deelnemende organisaties aan het project. De medewerkers ontvangen de (nog te ontwikkelen) materialen en handvatten om de vrijwilligers te trainen hoe ze de doelgroep kunnen helpen. Een gespecialiseerde training voor vrijwilligers zou namelijk effectief kunnen zijn voor het ondersteunen van digitale vaardigheden van de doelgroep (Mubarak & Suomi, 2022; Pihlainen et al., 2021). Organisaties die in contact zijn met zowel potentiële vrijwilligers als de doelgroep zullen de bruggen vormen om het project te realiseren. Voordat het REACT-project in werking kan worden gesteld, is het van belang om de voorkeuren en behoeften van deelnemende organisaties in kaart te brengen om te bepalen wat deze organisaties nodig hebben voor een succesvolle projectuitvoering. Het Healthy Ageing Network Northern Netherlands (HANNN) is een uitvoerende partner van het REACT-project.

HANNN is een zelfstandige stichting die zich richt op het bijdragen aan meer gezonde jaren onder inwoners van Noord-Nederland. HANNN bouwt coalities op het gebied van gezond wonen, sporten en bewegen, zorg dichtbij, gezonde voeding en gezonde vaardigheden. Betrokken partijen van het netwerk zijn kennisinstellingen, bedrijven, zorginstellingen, overheden en maatschappelijke organisaties. Hierbij is HANNN de verbindende factor tussen verscheidene partijen en middelen waardoor nieuwe concepten, producten en diensten tot stand komen die bijdragen aan Healthy Ageing. HANNN kan ondersteuning bieden bij business development en heeft een rol in diverse Europese projecten en initiatieven. Daarnaast zorgt HANNN ervoor dat maatschappelijke en internationale belangen vanuit het netwerk vertegenwoordigd worden naar overheden en Europa.

1.2.2 De voordelen van vrijwilligerswerk voor het verbeteren van digitale vaardigheden

De studie van Pendell et al. (2013) toont aan dat de inzet van vrijwilligers kan helpen bij het verbeteren van digitale vaardigheden van mensen die dat nodig hebben. Een geduldige houding van de vrijwilliger en geïndividualiseerde hulp zijn effectief voor het aanleren van digitale vaardigheden. Voor ouderen in het bijzonder kan het verbeteren van digitale vaardigheden de onafhankelijkheid vergroten en het welbevinden versterken (Pihlainen et al., 2021). Voor zowel ouderen als andere kwetsbare groepen is er vraag naar ondersteuning bij digitale vaardigheden (Heponiemi et al., 2022; Kavandin & Jaana, 2020; Pendell et al., 2013).

De volgende paragraaf verstrekt bestaande inzichten over wat er in Nederland wordt gedaan om te voldoen aan de vraag naar digitale ondersteuning. Verder wordt besproken wat er bekend is over de training van vrijwilligers voor het bieden van digitale ondersteuning en de medewerkers die de vrijwilligers hiervoor trainen.

1.3 Bestaande inzichten over de aanpak van digitale inclusie

Digitale inclusie streeft naar het realiseren van gelijke toegang voor alle burgers tot digitale technologieën en diensten, en ondersteunt hen in het ontwikkelen van digitale vaardigheden om optimaal te profiteren van het digitale aanbod (Ragnedda et al., 2022a). Volgens de Verenigde Naties wordt digitale inclusie gedefinieerd als een “eerlijke, zinvolle en veilige toegang tot het gebruik, leiden en ontwerpen van digitale technologieën, diensten en bijbehorende kansen voor iedereen, overal”. Het gaat verder dan alleen het overbruggen van de digitale kloof door internettoegang te bieden. Het uiteindelijke doel van digitale inclusie is om burgers te motiveren en te ondersteunen in het verbeteren van hun digitale vaardigheden, wat bijdraagt aan het persoonlijke welzijn.

In Nederland is er steeds meer aandacht voor digitale inclusie en worden er door de overheid steeds meer maatregelen genomen om digitale inclusie te bevorderen (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2022). Het ‘Programma Bibliotheek en basisvaardigheden’ ondersteunt bibliotheken bij het organiseren van activiteiten ter verbetering van de digitale vaardigheden (Ministerie van Algemene Zaken, 2022). Mede dankzij het programma boden in 2020 bijna alle Nederlandse bibliotheken activiteiten rondom digitale vaardigheden aan, terwijl in 2009 nog maar de helft van de bibliotheken zich bezighielden met het verbeteren van digitale vaardigheden (Kasperkovitz et al., 2009; Van de Burgt & Klaren, 2022). Veel bibliotheken bieden bijvoorbeeld het programma ‘Klik en Tik’, een cursus die volwassenen leert om te gaan met de computer en het internet (Ministerie van

Algemene Zaken, 2022). Ter aanvulling kan het programma ‘Werken met de e-overheid’ mensen leren om zelfstandig gebruik te maken van deze elektronische dienstverlening. In de meeste bibliotheken worden digitale cursussen gegeven door vrijwilligers (BibliotheekWerk, 2017).

Daarnaast is in veel bibliotheken het ‘Informatiepunt Digitale Overheid’ (IDO) gevestigd waar mensen langs kunnen komen met vragen als zij moeite hebben met het gebruik van digitale overheidsdiensten (Ministerie van Algemene Zaken, 2022). In tegenstelling tot de online cursussen wordt het IDO bemand door medewerkers van de bibliotheek. Onderzoek toont echter aan dat deze medewerkers zich overvraagd voelen en het gevoel hebben niet te beschikken over de juiste kennis en vaardigheden (Broersma et al., 2022). Verder blijkt dat het bereik van de kwetsbare groepen door de bibliotheek beperkt is. Dit komt doordat de bibliotheek een imago heeft als boeken-uitlener en niet als een maatschappelijk-educatieve instelling. Daarbij komt dat kwetsbare groepen de bibliotheek niet als laagdrempelig ervaren.

Een andere organisatie die ondersteuning biedt bij het verbeteren van digitale vaardigheden is SeniorWeb (SeniorWeb, z.d.). SeniorWeb is een grote landelijke vereniging, voornamelijk gericht op ouderen, die vrijwilligers inzetten voor digitale ondersteuning. De vrijwilligers verzorgen cursussen, inloopuren en hulp aan huis. Ondanks dat SeniorWeb grotendeels op vrijwilligers draait, is het aanbod niet geheel vrijblijvend. Er dient een lidmaatschap aangeschaft te worden om toegang te verkrijgen tot de online cursussen en voor hulp aan huis wordt er een vergoeding gevraagd. Bibliotheken hebben overigens wel een licentie op het cursusaanbod van SeniorWeb waardoor zij het vrijblijvend kunnen aanbieden (Bnetwerk, z.d.)

Verder zijn er nog een aantal veelbelovende initiatieven zoals Steffie.nl en Cybersoek (Movisie, 2022a). Op Steffie.nl kunnen mensen zelfstandig op een makkelijke manier uitleg krijgen over handelingen op het internet. Cybersoek is een platform in Amsterdam waar gratis digitale hulp wordt geboden door professionals en vrijwilligers. Beide initiatieven hebben aandacht voor een laag instapniveau op het gebied van taal en digitale vaardigheden. Een laag instapniveau is belangrijk zodat het lesmateriaal aansluit bij het niveau van de kwetsbare groepen zoals laaggeletterden (Dedding & Goedhart, 2021).

Om mensen met beperkte digitale vaardigheden te ondersteunen, is het essentieel dat vrijwilligers over voldoende kennis beschikken. De Stichting Lezen en Schrijven heeft trainingmateriaal ontwikkeld voor vrijwilligers, dat wordt aangeboden door samenwerkende vrijwilligersorganisaties. Daarnaast biedt Cybersoek een ‘Train de trainer’-cursus aan, maar

de kosten van €200,- kunnen een financiële barrière vormen voor organisaties en vrijwilligers. Voor zover wij weten is er weinig bekend over de beschikbaarheid van trainingen voor vrijwilligers ter ondersteuning van digitale vaardigheden, evenals voor de trainers van toekomstige vrijwilligers (Expertisepunt Basisvaardigheden, 2021).

Kortom, om de leemte in het wetenschappelijk onderzoek aan te vullen en ten behoeve van het REACT-project tracht deze scriptie de volgende probleemstelling te beantwoorden:

Wat is nodig, volgens relevante organisaties, om vrijwilligers op te leiden die kwetsbare inwoners van plattelandsgebieden kunnen ondersteunen bij digitale vaardigheden?

1.4 Wetenschappelijke relevantie

De bestaande inzichten tonen aan dat er in Nederland veelbelovende aanpakken en initiatieven zijn ten aanzien van ondersteuning bij digitale vaardigheden. Toch is er nog steeds behoefte aan praktische kennis van digitale vaardigheden (Movisie, 2022b). Verschillende organisaties geven aan dat zij meer willen weten over digitale vaardigheden. Deze organisaties betreffen werkenden in het sociaal domein, onderwijs, overheids- en beleidsdomein, bibliotheken en vrijwilligersorganisaties. Het is voor hen lastig om te bepalen hoe zij kunnen voorzien in de behoeften van mensen met beperkte digitale vaardigheden. Er is vraag naar concrete voorbeelden en praktische kennis ondanks het huidige aanbod. Daarnaast tonen recente onderzoeken aan dat er in de bibliotheken behoefte is aan opleiding van de medewerkers en vrijwilligers op het gebied van digitale vaardigheden (Broersma et al., 2022; Vereniging Openbare Bibliotheken [VOB], 2023). Bovendien is training van medewerkers en vrijwilligers van belang zodat zij de kennis en vaardigheden vergaren voor het bieden van digitale ondersteuning (Dedding & Goedhart, 2021; Movisie, 2022b). Er wordt echter aangegeven dat het voor kwetsbare groepen lastig is om gebruik te maken van het digitale ondersteuningsaanbod. Omstandigheden waardoor mensen het moeilijk vinden om gebruik te maken van het digitale hulpaanbod zijn: lage taalvaardigheid, schaamte, digitale angst, problemen in het dagelijks leven, beperkte actieradius en/of ontbreken van motivatie (Dedding, Goedhart & Kattouw, 2017). Het kan ook voorkomen dat mensen niet van op de hoogte zijn van het digitale hulpaanbod (Movisie, 2022b). Dit sluit aan bij het rapport van Broersma et al. (2022) waaruit is gebleken dat het bereik van de bibliotheek beperkt is.

1.5 Maatschappelijke relevantie

In onze maatschappij gaat de digitalisering verder en deze wordt steeds complexer waardoor de vraag naar digitale ondersteuning nog groter kan worden (Mubarak & Suomi, 2022). Waarschijnlijk zal er altijd een ‘digitale kloof’ zijn tussen de mensen die profiteren van het digitale aanbod en mensen die dit niet kunnen. Door ondersteuning van vrijwilligers kunnen de bedreigingen van de digitale kloof beperkt worden. Een gespecialiseerde training kan de vrijwilligers helpen bij het verbeteren van de digitale vaardigheden van kwetsbare plattelandsinwoners (Mubarak & Suomi, 2022; Pihlainen et al., 2021). Het is van belang dat vrijwilligers goed getraind worden zodat zij de handvatten krijgen om te kunnen voldoen aan de digitale hulpvraag (Dedding & Goedhart, 2021; Movisie, 2022a). Zoals eerder genoemd is dat momenteel nog niet het geval, er is een behoefte aan praktische kennis en trainingen (Movisie 2022b; VOB, 2023). Daarnaast is het bereik van het digitale ondersteuningsaanbod nog niet toereikend (Broersma et al., 2022; Movisie, 2022b). Inzicht in de behoeften van relevante organisaties op dit gebied kan mogelijk bijdragen aan digitale inclusie en het bereik naar de doelgroep vergroten.

Vanwege bovenstaande redenen tracht deze scriptie een bijdrage te leveren aan de uitvoering van het REACT-project om de digitale kloof te verkleinen. Het betreft kennis over de behoeften van Nederlandse organisaties om deel te kunnen nemen aan het REACT-project. Aan de hand van deze kennis kan er trainingsmateriaal ontwikkeld worden dat de medewerkers van organisaties voorbereidt op het opleiden van vrijwilligers. De vrijwilligers ondersteunen vervolgens de doelgroep bij het verbeteren van hun digitale vaardigheden met als doel de digitale exclusie in te perken. Tevens worden deze inwoners gemotiveerd om gebruik te maken van gezondheidstechnologieën ter bevordering van hun gezondheid.

1.6 Leeswijzer

Na de bovenstaande introductie van de scriptie en de probleemstelling volgt hoofdstuk 2 waarin de probleemstelling nader theoretisch wordt uitgewerkt. In hoofdstuk 3 worden de methoden beschreven die zijn toegepast om een antwoord te vinden op de probleemstelling zoals het type onderzoek, onderzoekopzet, dataverwerking en verantwoording. Vervolgens worden de bevindingen uiteengezet in het resultatenhoofdstuk. Tot slot wordt er in het discussiehoofdstuk kritisch gereflecteerd op de bevindingen. Hierin wordt besproken in hoeverre de probleemstelling is beantwoord, wat de sterke kanten en beperkingen zijn van het onderzoek en worden er aanbevelingen gegeven.

Hoofdstuk 2: Theoretisch kader

Om in kaart te brengen wat relevante organisaties nodig hebben om vrijwilligers op te leiden, kunnen inzichten uit eerdere onderzoeken aanknopingspunten bieden. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen de behoeften en voorwaarden aan de kant van de organisaties, de behoeften en voorwaarden aan de kant van de vrijwilligers en de behoeften en voorwaarden aan de kant van de doelgroep. De behoeften van vrijwilligers en de doelgroep spelen een cruciale rol in de aanpak van digitale inclusie via organisaties. Organisaties kunnen vrijwilligers inzetten voor digitale ondersteuning van de doelgroep waardoor de behoeften van vrijwilligers en de doelgroep van invloed zijn op de behoeften en voorwaarden van organisaties. In sommige gevallen is er enigszins sprake van overlap tussen de behoeften en voorwaarden van organisaties, vrijwilligers en/of de doelgroep.

2.1 Behoeften en voorwaarden organisaties

Organisaties die haar medewerkers wil voorbereiden op de uitvoering van een vrijwilligerstraining ter ondersteuning van de digitale vaardigheden van de doelgroep hebben bepaalde behoeften. Daarnaast gelden er een aantal voorwaarden voor organisaties ten aanzien van de uitvoering van een vrijwilligerstraining. Hieronder worden de behoeften van en voorwaarden voor organisaties apart besproken.

2.1.1 Behoeften organisaties

Organisaties hebben verscheidene behoeften ten aanzien van de uitvoering van een vrijwilligerstraining ter ondersteuning van de digitale vaardigheden van de doelgroep. Organisaties in het sociale domein hebben bijvoorbeeld aangegeven dat er behoefte is aan praktische kennis van digitale vaardigheden ter ondersteuning van kwetsbare groepen (Movisie, 2022b; VOB, 2023). Er is een motivatie om een bijdrage te leveren aan digitale inclusie maar organisaties missen de praktische kennis hiervoor. Een training voor medewerkers ter voorbereiding op het geven van een vrijwilligerstraining kan organisaties voorzien in de praktische kennisbehoefte (Broersma et al., 2022; VOB, 2023). Om dit te realiseren hebben organisaties wel ondersteuning nodig. Er is behoefte aan samenwerkingsverbanden om de digitale exclusie te beperken (Dedding & Goedhart, 2021).

Ter ondersteuning van de digitale vaardigheden van kwetsbare groepen hebben organisaties de behoefte om vrijwilligers in te zetten (Dedding & Goedhart, 2021). Vrijwilligers zijn onmisbaar omdat er meestal geen geld beschikbaar is voor betaalde

professionals. Bovendien hebben vrijwilligers een intrinsieke motivatie om te helpen. Organisaties hebben dus gemotiveerde vrijwilligers nodig die bereid zijn om kwetsbare groepen in de samenleving te helpen bij het verbeteren van hun digitale vaardigheden. Deze vrijwilligers moeten getraind worden om de benodigde kennis en vaardigheden te vergaren. Om meer zekerheid te genereren hebben organisaties behoefte aan vrijwilligers die zich in elk geval gedurende een bepaald tijdsbestek willen inzetten (Pendell, 2013). Op deze manier wordt het risico verkleind dat de investering van organisaties in de vrijwilligerstraining verloren gaat.

2.1.2 Voorwaarden organisaties

Er gelden een aantal voorwaarden voor organisaties ten aanzien van de uitvoering van een vrijwilligerstraining ter ondersteuning van de digitale vaardigheden onder kwetsbare groepen. Om de vrijwilligerstraining aan te kunnen bieden zal de organisatie moeten beschikken over bepaalde faciliteiten zoals een trainingsruimte en materialen. Voorbeelden van mogelijke materiaalbenodigdheden zijn: een projectiescherm, een whiteboard of papieren flipover, digitale apparaten (computer, laptop of tablet) en internetverbinding. Eventueel kunnen vrijwilligers ook hun eigen draagbare digitale middelen meenemen en gebruiken.

Een andere voorwaarde betreft de samenwerking met vrijwilligers. Deze voorwaarde bestaat uit verschillende componenten. Om te beginnen hebben organisaties voldoende vrijwilligers nodig om geïndividualiseerde hulp te bieden aan mensen met beperkte digitale vaardigheden (Casselden, 2022; Holgersson & Ellgren, 2020; Pendell et al., 2013). Indien organisaties niet beschikken over voldoende vrijwilligers kunnen nieuwe vrijwilligers geworven worden via mond-tot-mond reclame, lokale nieuwsbrieven, een advertentie in de krant en/of sociale media (Movisie, 2022c). Voornamelijk de werving via sociale media is efficiënt omdat hiermee de vrijwilligers die digitaal vaardig zijn bereikt worden. Bij de werving is het belangrijk om rekening te houden met de match tussen de vrijwilliger en de hulpvraag naar digitale ondersteuning. Dat kan door op specifieke kenmerken van mensen te letten bij de werving van nieuwe vrijwilligers (hier wordt dieper op ingegaan onder het kopje ‘voorwaarden vrijwilligers’). Zodra er geschikte vrijwilligers zijn geworven, moet de organisatie zich inzetten voor het behoud van vrijwilligers. Een enthousiaste coördinator die zich om de vrijwilligers bekommert kan hiervoor van pas komen (Pendell et al., 2013).

2.2 Behoeften en voorwaarden vrijwilligers

Vrijwilligers die een training willen volgen om kwetsbare groepen in de samenleving te ondersteunen bij digitale vaardigheden hebben bepaalde behoeften. Daarnaast gelden er een aantal voorwaarden voor vrijwilligers om de training te kunnen volgen en vervolgens de digitale vaardigheden van de doelgroep helpen te verbeteren. Hieronder worden de behoeften van en voorwaarden voor vrijwilligers apart besproken.

2.2.1 Behoeften vrijwilligers

Aan de bereidheid, ofwel motivatie, van vrijwilligers voor het volgen van de training zijn verscheidene behoeften verbonden. Het is nodig om bij vrijwilligers het gevoel te genereren dat zij competent zijn en de vrijwilligerstraining kan hierbij helpen (Movisie, 2022c).

Vrijwilligers vergaren de benodigde kennis en vaardigheden wat de motivatie bevordert om de doelgroep zo goed mogelijk te ondersteunen bij hun digitale vaardigheden. Hierbij is het van belang dat de doelen van de training haalbaar zijn voor de vrijwilligers. Om de trainingsdoelen te behalen hebben vrijwilligers ondersteuning nodig, zoals begeleiding en toegang tot trainingsmateriaal (Dedding & Goedhart, 2021).

Na het voltooien van de training kunnen de vrijwilligers worden ingezet om de doelgroep te helpen bij het verbeteren van hun digitale vaardigheden. Ook hieraan zijn behoeften van de vrijwilliger verbonden. De behoefte aan ondersteuning vanuit de organisatie zal na de training afnemen, maar het blijft van belang om hulp in te kunnen schakelen wanneer nodig (Pendell et al., 2013). Een vrijwilligerscoördinator kan hiervoor de aangewezen persoon zijn. Daarnaast kan een vrijwilligerscoördinator voor erkenning en waardering zorgen naar de vrijwilligers toe. Erkenning en waardering zijn belangrijke behoeften van vrijwilligers, het zijn drijfveren om het vrijwilligerswerk te doen en te blijven doen (Movisie, 2022c; Pendell et al., 2013). Een vrijwilligerscoördinator kan dit realiseren door in contact te blijven met vrijwilligers, ze te bedanken en soms te belonen met een presentje.

Verder hebben vrijwilligers de behoefte aan autonomie, ze willen graag zelf zeggenschap hebben over hun hulpverlening (Movisie, 2022c). Vrijwilligers zijn immers beheerder van hun eigen tijd waardoor ze graag zelf willen bepalen wanneer en hoe ze te werk gaan. Daarbij kan een eigen initiatief in de werkwijze van de digitale ondersteuning het voor de vrijwilliger leuker maken om de doelgroep te helpen.

2.2.2 Voorwaarden vrijwilligers

Er zijn een aantal voorwaarden voor vrijwilligers om de training te kunnen volgen en de doelgroep vervolgens te ondersteunen bij hun digitale vaardigheden, zoals een toepasselijk profiel van vrijwilligers. Allereerst moeten vrijwilligers beschikken over digitale vaardigheden, of in ieder geval de basis, om goed de training te kunnen volgen en de doelgroep te ondersteunen (Dedding & Goedhart, 2021; Pendell et al., 2013). In de ondersteuning van de doelgroep kunnen goede communicatieve vaardigheden zorgen voor een heldere kennisoverdracht en effectieve hulp van de vrijwilliger. Verder is een specifieke achtergrond niet vereist om de vrijwilligerstraining te volgen en de doelgroep te ondersteunen (Pendell et al., 2013).

Er zijn wel een aantal essentiële karaktereigenschappen die onder de voorwaarden voor vrijwilligers geschaard kunnen worden. Het kunnen opbrengen van begrip en aanmoediging zijn bevorderlijk voor het leerproces van de doelgroep (Pendell et al., 2013). Begrip, geduld en aanmoediging kunnen ervoor zorgen dat het zelfvertrouwen, de motivatie en de onafhankelijkheid in het gebruik van digitale technologieën door de doelgroep worden gestimuleerd (Broersma et al., 2022; Casselden, 2022). Daarnaast is betrouwbaarheid van de vrijwilliger ook van belang om er zeker van te zijn dat afspraken met de organisatie en de doelgroep worden nagekomen. Indien het profiel en de karaktereigenschappen van een vrijwilliger goed aansluiten bij de hulpvraag is de kans groter dat vrijwilligers een zekere mate van tevredenheid ervaren (Movisie, 2022c).

2.3 Behoeften en voorwaarden doelgroep

De doelgroep die digitaal vaardiger wil worden met behulp van getrainde vrijwilligers heeft bepaalde behoeften. Daarnaast gelden er een aantal voorwaarden voor de doelgroep om succesvol digitaal vaardig(er) te worden. Hieronder worden de behoeften van en voorwaarden voor de doelgroep apart besproken.

2.3.1 Behoeften doelgroep

Om succesvol digitaal vaardig(er) te worden, hebben mensen met beperkte digitale vaardigheden verscheidene behoeften. Binnen de doelgroep kunnen behoeften verschillen waardoor het van belang is om (vooral in het begin) een laaginstapniveau te hanteren zodat de digitale hulp voor zoveel mogelijk mensen toegankelijk is (Dedding & Goedhart, 2021). Hoewel de één misschien wat sneller leert dan de ander zal digitale ondersteuning voor

iedereen toegankelijk moeten zijn en een laag instapniveau kan hierbij helpen. Dankzij een laag instapniveau kan er worden aangesloten bij verschillende niveaus van de doelgroep. Tot de doelgroep kunnen kwetsbare mensen behoren die achterlopen op bepaalde gebieden (Baay et al., 2015; Buyl et al., 2020). Deze kwetsbaren kunnen voornamelijk de behoefte hebben om digitaal vaardiger te worden, het is bij hen vaak geen onwil maar onkunde.

Verder heeft de doelgroep goede ondersteuning van de vrijwilligers wat mogelijk gemaakt kan worden door geïndividualiseerde hulp (Casselden, 2022; Holgersson & Ellgren, 2020; Pendell et al., 2013). Geïndividualiseerde hulp heeft een langdurig en positief effect op het vergaren van digitale kennis en vaardigheden doordat er een band kan ontstaan tussen de vrijwilliger en een persoon met beperkte digitale vaardigheden. Bovendien kunnen de leerdoelen verschillen tussen mensen die digitaal vaardiger willen worden (Pendell et al., 2013). De een kan bijvoorbeeld al enigszins bekend zijn met de digitale wereld en de ander nog helemaal niet. Naarmate de vrijwilliger en digitale hulpvrager een band vormen, kan de vrijwilliger een goed beeld schetsen van het persoonlijke leerdoel van de digitale hulpvrager en beter herkennen wanneer de digitale hulpvrager ergens tegen aanloopt.

Door de bandvorming tussen een vrijwilliger en de digitale hulpvrager kan er vertrouwen opgebouwd worden (Casselden, 2022; Pendell et al., 2013). Het opbrengen van begrip, geduld en aanmoediging door de vrijwilliger kan het vertrouwen bij de digitale hulpvrager vergroten en de band tussen beiden versterken. Het creëren van vertrouwen in de vrijwilliger is een behoefte van de doelgroep ter bevordering van zelfvertrouwen, motivatie en onafhankelijkheid in het gebruik van digitale technologieën (Broersma et al., 2022; Casselden, 2022).

Daarnaast is er behoefte aan een comfortabele plek waar geoefend kan worden met digitale technologie zodat de doelgroep uiteindelijk zelf durft en kan participeren in de digitale samenleving (Broersma et al., 2022; Pendell et al., 2013). Digitale vaardigheden kan de doelgroep voorzien in de behoefte om gebruik te maken digitale media ter bevordering van de gezondheid (Buyl et al., 2020).

2.3.2 Voorwaarden doelgroep

Voor de doelgroep gelden een aantal voorwaarden om succesvol digitaal vaardig(er) te worden. Om te beginnen zijn motivatie en leerbereidheid benodigde eigenschappen van de doelgroep om digitaal vaardig(er) te worden (Buyl et al. 2020; Pendell et al., 2013; Sayago & Blat, 2009). De doelgroep moet immers wel de wil hebben om digitaal vaardiger te worden. Ze moeten bereid zijn om te leren en energie willen investeren in het leerproces. Beschikken

over basisvaardigheden, zoals lezen en schrijven, komen het leerproces ten goede aangezien de digitale wereld zich veelal voordoet in tekstuele vorm (Broersma et al., 2022; Goedhart & Dedding, 2021). Hierom zijn basisvaardigheden ook een voorwaarde voor de doelgroep.

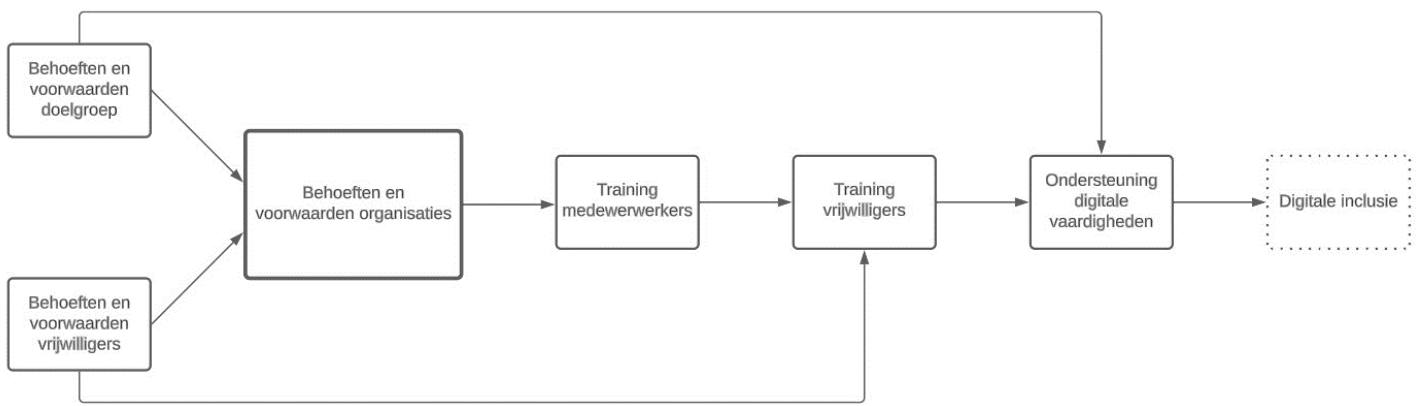
Verder zijn er nog praktische voorwaarden voor de doelgroep verbonden aan het succesvol digitaal vaardig(er) worden. Allereerst zal de doelgroep op de hoogte moeten zijn van het hulpaanbod (Broersma et al., 2022; Movisie, 2022b). Indien de doelgroep weet waar ze terecht kunnen voor digitale ondersteuning, zijn toegang tot internet en het hebben van een digitaal apparaat (computer, mobiele telefoon etc.) een tweede praktische voorwaarde (Van Deursen & Van Dijk, 2019). Een derde praktische voorwaarde betreft de locatie waar de doelgroep digitale ondersteuning zal ontvangen. In het geval dat de doelgroep op locatie van de organisatie geholpen kan worden, dienen zij mobiel te zijn om erheen te gaan.

2.4 Conceptueel model

Bovenstaande is een afspiegeling van de behoeften van en voorwaarden voor organisaties, vrijwilligers en de doelgroep omtrent de ondersteuning van digitale vaardigheden. Hoewel de behoeften van organisaties centraal staan in deze scriptie, zijn de behoeften van en voorwaarden voor vrijwilligers en de doelgroep ook belicht. Bepaalde behoeften van vrijwilligers en de doelgroep kunnen voorwaarden zijn voor organisaties die zich willen inzetten om digitale inclusie te bevorderen. Daarnaast zijn er voor organisaties, vrijwilligers en de doelgroep voorwaarden verbonden aan het realiseren van digitale ondersteuning.

Figuur 1 (volgende pagina) illustreert de focus van deze scriptie: de behoeften van en voorwaarden voor organisaties. Hier hebben de behoeften van en voorwaarden voor vrijwilligers en de doelgroep een invloed op. Door de medewerkers van organisaties te voorzien van handvatten voor het trainen van de vrijwilligers kan de doelgroep met kennis en kunde worden ondersteund bij het verbeteren van digitale vaardigheden. Verbeterde digitale vaardigheden van de doelgroep kan de digitale inclusie vergroten. De uiteindelijke verbeterde digitale inclusie van de doelgroep is wel aangegeven in het figuur, maar wordt niet onderzocht in deze scriptie.

In het volgende hoofdstuk worden de methoden van deze scriptie besproken, oftewel op welke manier de behoeften en voorwaarden van organisaties zijn onderzocht.



Figuur 1
Conceptueel model

Hoofdstuk 3: Methoden

In dit hoofdstuk worden de methoden uiteengezet die in deze scriptie zijn toegepast. Ten eerste wordt het type onderzoek besproken. Ten tweede volgt de onderzoeksopzet waarin de onderzoekspopulatie, de procedure en de opbouw van de interviews aan bod komen. Ten derde wordt de verwerking van de verzamelde data besproken. Ten vierde wordt uitgelegd hoe er is voldaan aan de kwaliteitsnormen voor kwalitatief onderzoek. Tot slot wordt de ethische verantwoording van deze scriptie gepresenteerd.

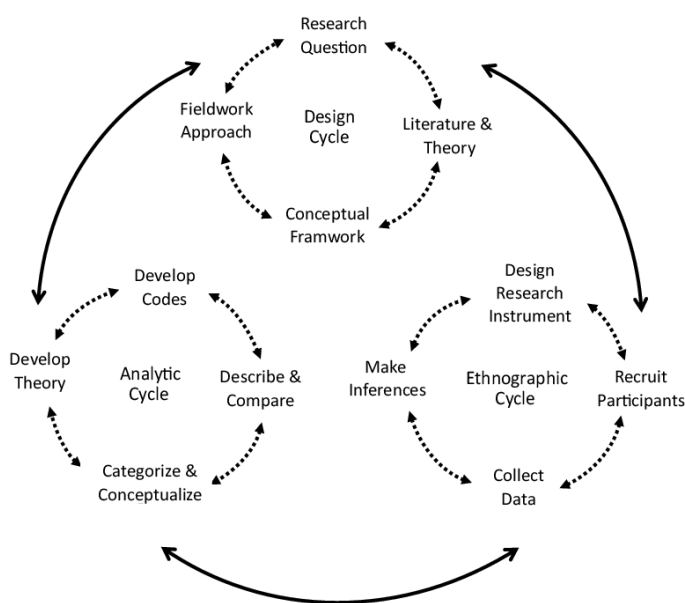
3.1 Type onderzoek

Om de probleemstelling te beantwoorden is er kwalitatief onderzoek verricht. Kwalitatief onderzoek biedt de mogelijkheid om ervaringen, meningen en visies van mensen uitvoerig te bestuderen (Hennink et al., 2020). Onderzoeksmethoden die een kwalitatief onderzoeker kan inzetten hebben voornamelijk een open structuur. Kwalitatieve onderzoeksmethoden zijn geschikt om de betekenis en interpretatie van de gedachtegoed van mensen aan het licht te brengen. De onderzoeker besteedt aandacht aan het begrijpen van de context waarbinnen mensen functioneren. Hierdoor kan de onderzoeker de verzamelde data op een diepgaande wijze onderzoeken. Vervolgens kunnen theorieën ontwikkeld worden waarin de belevingen van participanten centraal staan.

Dit scriptie-onderzoek tracht de ervaringen, meningen en visies over de behoeften van organisaties ten aanzien van een vrijwilligerstraining ter ondersteuning van de digitale vaardigheden van kwetsbare groepen in kaart te brengen. Aan de hand van een kwalitatieve benadering wordt achterhaald wat de behoeften zijn van relevante organisaties omtrent het opleiden van vrijwilligers die kwetsbare plattelandsbewoners kunnen ondersteunen bij digitale vaardigheden. Door de kwalitatieve benadering kan er verdieping worden gezocht in de belevingen van participanten door aandacht te schenken aan het begrijpen van ieders perspectief (Hennink et al., 2020). Op deze manier kunnen de behoeften van relevante organisaties zo goed mogelijk worden belicht.

Het proces van kwalitatief onderzoek kenmerkt zich door een cyclisch karakter zoals weergegeven in figuur 2 (Hennink et al., 2020). De kwalitatieve onderzoekscyclus bestaat uit drie doorlopende fasen: de ontwerpcyclus, de dataverzamelingscyclus en de analytische cyclus. De ontwerpcyclus is de start van de kwalitatieve onderzoekscyclus. In de ontwerpcyclus zijn de onderdelen allemaal met elkaar verbonden. Om samenhang tussen alle onderdelen in de ontwerpcyclus te bevorderen, kunnen reeds uitgevoerde onderdelen nog

gewijzigd worden. Daarna komt de dataverzamelingscyclus aan bod. De dataverzamelingscyclus bestaat uit verschillende onderdelen: ontwikkeling van het onderzoeksinstrument, participanten rekruteren en data verzamelen. Deze drie onderdelen zijn gebaseerd op de ontwerpcyclus. Vervolgens wordt er bij het vierde onderdeel van de dataverzamelingscyclus, het maken van deductieve en inductieve gevolgtrekkingen, dieper ingegaan op de onderzoeksvraagstukken met gebruik van de verzamelde data. Tot slot volgt de analytische cyclus. De analytische onderdelen zijn allemaal met elkaar verbonden doordat de ze op een circulaire wijze worden uitgevoerd en herhaald. De onderdelen worden bovendien ook gelijktijdig uitgevoerd en toegepast gedurende de data-analyse. De bevindingen, zowel inductief als deductief, worden vergeleken met het conceptuele framework uit de ontwerpfase om te bepalen hoe de nieuwe inzichten bijdragen aan nieuwe verklaringen. Gedurende de uitvoering van de kwalitatieve onderzoekscyclus kan er steeds worden teruggekoppeld naar een voorgaande fase. De fasen en de bijbehorende onderdelen staan met elkaar in verbinding waardoor het een doorlopend proces is.



Figuur 2

Kwalitatieve onderzoekscyclus

Noot. Overgenomen uit *Qualitative research methods*, door Hennink et al., 2020, p5

Bovenstaand is de gebruikelijke uitvoering van de kwalitatieve onderzoekscyclus beschreven, in deze scriptie is het echter anders verlopen (Hennink et al., 2020). Vanwege tijdsplanning van het REACT-project was de eerste fase (ontwerpcyclus) nog niet volledig

uitgevoerd voordat er werd overgegaan naar de volgende fase (dataverzamelingscyclus). De onderdelen onderzoeksvraag, het selecteren van onderzoeksmethode en literatuur en theorie van de ontwerpcyclus waren wel in grote lijnen uitgewerkt. Vervolgens is het onderzoeksinstrument, het interviewschema, opgesteld. Hoewel de vragen in het interviewschema voornamelijk zijn ontwikkeld door het REACT-project, heeft de onderzoeker wel enige aanpassingen en aanvullingen gedaan op basis van de eerste opzet van het theoretisch kader. Voor het REACT-project moesten de interviews voor een bepaalde datum worden afgenomen waardoor er onvoldoende tijd was om eerst de ontwerpcyclus volledig uit te voeren. Over de impact hiervan wordt verder in het discussiehoofdstuk gereflecteerd. Na het rekruteren van participanten en het verzamelen van data in de dataverzamelingscyclus is er weer teruggekeerd naar voorgaande fase, de ontwerpcyclus. Nadat de ontwerpfase volledig was doorlopen, is het laatste onderdeel van de dataverzamelingscyclus uitgevoerd: het maken van deductieve en inductieve gevolgtrekkingen. Tot slot kwam de analytische cyclus aan bod waarvan alle stappen volgens de kwalitatieve onderzoekscyclus zijn uitgevoerd (Hennink et al., 2020).

3.2 Onderzoeksopzet

3.2.1 Onderzoekspopulatie

Om de behoeften van organisaties omtrent een vrijwilligerstraining ter ondersteuning van digitale vaardigheden van de doelgroep in kaart te brengen, wordt er in deze scriptie gefocust op personen die fungeren als medewerkers van organisaties. Voorbeelden van relevante organisaties zijn de bibliotheek, vrijwilligersorganisaties, vrijwilligersinitiatieven, gemeente en kennisinstanties. Desbetreffende medewerkers van organisaties hebben werkervaring met vrijwilligers, het coördineren van vrijwilligerswerk en/of hebben inzicht in de doelgroep. Tot de doelgroep behoren kwetsbare groepen in plattlandsgebieden met beperkte of geen digitale vaardigheden, zoals ouderen of mensen met een lage SES. Er is voornamelijk gekeken naar organisaties die vrijwilligers inzetten. Organisaties, zowel formeel als informeel, die werken met vrijwilligers of volledig bestaan uit vrijwilligers zijn geschikt voor dit scriptie-onderzoek. De medewerkers van dergelijke organisaties of vrijwilligers met een coördinerende rol behoren tot de onderzoekspopulatie. Medewerkers die momenteel niet meer werkzaam zijn bij een relevante organisatie maar wel werkervaring en kennis hebben behoren ook tot de onderzoekspopulatie.

Om in contact te komen met de onderzoekspopulatie zijn er verschillende manieren toegepast. Er is gebruik gemaakt van het formele netwerk van HANNN waar de onderzoeker een beroep op mocht doen. De onderzoeker werd door HANNN ingelicht over relevante organisaties en was daardoor goed op de hoogte van de kenmerken van potentiële participanten. Een limitatie van een beroep doen op een formeel netwerk is dat het rekruteren van potentiële participanten beperkt blijft tot bestaande formele netwerkleden (Hennink et al., 2020). Daarom heeft de onderzoeker zelf actief gezocht naar potentiële participanten buiten het formele netwerk van HANNN om. Er is contact gezocht met relevante organisaties om zo de onderzoekspopulatie te vergroten.

Zowel potentiële participanten in het formele netwerk als andere relevante organisaties zijn benaderd via e-mail (bijlage 1). In de mail werd kort het doel van het onderzoek uitgelegd en werd het verzoek gedaan voor een fysiek of online interview. Indien er interesse was kreeg de potentiële participant meer informatie over het onderzoek en het interview met een geïnformeerd toestemmingsformulier toegestuurd in een e-mail (bijlagen 2 en 3). Zodra de potentiële participant akkoord ging, werd er een afspraak ingepland voor het interview. Uiteindelijk zijn er twaalf interviews afgenomen met veertien participanten. Van de twaalf interviews zijn twee interviews met twee participanten tegelijk afgenomen. De andere tien interviews zijn per individuele participant afgenomen.

3.2.2 Onderzoeksprocedure

Zoals onder het voorgaande kopje is beschreven, kregen potentiële participanten informatie over het onderzoek en het interview met een geïnformeerd toestemmingsformulier toegestuurd via de mail. In de informatieve brief werd het doel van het onderzoek beschreven, werd er geattendeerd op het opnemen van het interview en werden de rechten omtrent privacy van de participant verhelderd (bijlage 2). Zodra participanten bereid waren om mee te doen werden zij verzocht het geïnformeerde toestemmingsformulier te ondertekenen tenzij het interview fysiek werd afgenomen (bijlage 3). In dat geval werden de geïnformeerde toestemmingsformulieren ter plekke ondertekend.

In overleg met de participant werd afgesproken hoe het interview zou plaatsvinden, fysiek of online. Uiteindelijk zijn de meeste interviews online afgenomen door middel van online videogesprekken. Hierbij was Teams het online communicatieprogramma. Eén interview met twee participanten heeft fysiek plaatsgevonden op locatie naar voorkeur van de participanten. De gemiddelde duur van de interviews was ongeveer drie kwartier. Het fysieke

interview duurde langer dan de gemiddelde duur van de online interviews. De interviews zijn afgenomen in de periode mei en juni in 2023.

Er is gekozen om semigestructureerde interviews af te nemen. Bij semigestructureerde interviews zijn de thema's en bijpassende vragen vooraf vastgesteld maar is er wel ruimte om door te vragen (Boeije & Bleijenbergh, 2019). De onderzoeker kan bijvoorbeeld om verdieping of extra uitleg vragen van interessante antwoorden. Op deze manier werden de belangrijke onderwerpen besproken waardoor de onderzoeker een zo goed mogelijk beeld kon schetsen van de ervaringen, meningen en visies van participanten.

Aan het begin van elk interview heeft de onderzoeker zich wederom kort geïntroduceerd en herhaald wat het doel van het interview is. Aan iedere de participant werd gevraagd of hij/zij het geïnformeerde toestemmingsformulier heeft gelezen en of hij/zij ermee akkoord gaat. Indien het geïnformeerde toestemmingsformulier duidelijk was voor de participant werd er een verzoek gedaan om het formulier te ondertekenen. Elke participant ging akkoord met het geïnformeerde toestemmingsformulier en heeft het ondertekend. Voordat het interview van start ging, was er nog ruimte voor vragen en werd nogmaals aan de participant gevraagd of hij/zij instemt met het opnemen van het interview. Uiteindelijk is ieder interview opgenomen.

Elk interview had dezelfde opbouw waarin als eerst gevraagd werd naar een korte introductie van de participant. Hierbij werd er gevraagd naar de organisatie waar de participant werkzaam is en welke functie de participant uitoefent. Door te beginnen met vragen over de participant zelf en de organisatie wordt de participant rustig ingeleid in het interview. Daarna volgden de vragen van de topiclijst waarin verschillende thema's aan bod kwamen (bijlage 4). Afsluitend was er nog ruimte voor vragen en opmerkingen van de participant.

Na afloop van de interviews zijn de gegevens veilig opgeslagen in het HANNN Sharepoint. Dit is een beveiligde omgeving waartoe alleen de onderzoeker en de stagebegeleider toegang hebben. Op aanvraag heeft de scriptiebegeleider (Nardi Steverink) ook toegang tot de transcripten. De audio-opnames en toestemmingsformulieren worden in de beveiligde omgeving bewaard tot het einde van het scriptie-onderzoek. Na voltooiing van het REACT-project worden de transcripten verwijderd tenzij er een audit (controle) wordt uitgevoerd. In dit geval worden de gegevens gebruikt als aantoonbaar bewijs. Daarna worden de transcripten definitief vernietigd.

Verder worden de geanonimiseerde transcripten gedeeld met de REACT-projectpartner in Portugal (University of Minho, Braga). Voor het REACT-project is er een

privacyverklaring vastgesteld door het Europese Erasmus programma waaronder het project valt (European Commission, 2022). De privacyverklaring lijkt voldoende waarborg dat er zorgvuldig met de data wordt omgegaan.

3.2.3 Opbouw interviews

De meeste vragen die in de interviews behandeld zijn, zijn ontwikkeld door het REACT-project. De onderzoeker heeft zelf een aantal aanpassingen en aanvullingen gedaan op basis van de eerste opzet van het theoretisch kader. Vervolgens heeft de onderzoeker het semigestructureerde interview opgesteld door de volgorde van de thema's te bepalen en een paar vragen toe te voegen. De vragenlijst is opgedeeld in vier verschillende thema's waarbij een aantal vragen per thema werd gesteld (bijlage 4). Alle vragen zijn gesteld op een open manier met mogelijkheid tot verdiepende vervolgvragen. Voordat de thema's aan bod kwamen werd het interview geopend met een vraag over de organisatie waar de participant werkzaam is en welke rol hij/zij hierin uitoefent. De thema's die zijn besproken in het interview komen redelijk overeen met de theorie uit hoofdstuk twee. De vragen die overlap hebben met de theorie worden hier besproken.

Het eerste thema diende om te achterhalen hoe er wordt gedacht over het gebruik van eHealth technologieën en over vrijwilligerswerk in het algemeen. Uit de theorie is gebleken dat organisaties in het sociale domein de motivatie hebben om een bijdrage te leveren aan digitale inclusie maar dat de praktische kennis hiervoor ontbreekt (Movisie, 2022b; VOB, 2023). Bovendien hebben organisaties getrainde vrijwilligers nodig voor digitale ondersteuning aan kwetsbare groepen (Dedding & Goedhart, 2021).

Het tweede thema gaat over de werving van en het werken met vrijwilligers. In dit thema is gevraagd of de organisatie momenteel werkt met vrijwilligers en hoe de vrijwilligers worden geworven. Daarna is gevraagd aan welke kenmerken vrijwilligers moeten voldoen om digitale ondersteuning te bieden en hoe deze specifieke vrijwilligers geworven kunnen worden. Als organisaties niet beschikken over (genoeg) vrijwilligers is het werven via social media het meest efficiënt (Movisie, 2022c). Er moeten immers genoeg vrijwilligers zijn om geïndividualiseerde hulp aan te bieden aangezien individuele hulp kan zorgen voor een band tussen vrijwilliger en digitale hulpvrager ter bevordering van het leerproces (Casselden, 2022; Holgersson & Ellgren, 2020; Pendell et al., 2013). Als er nieuwe vrijwilligers geworven moeten worden, is het van belang dat de kenmerken van de vrijwilliger wel passen bij de hulpvraag naar digitale ondersteuning (Movisie, 2022c). Zodra een organisatie voldoende vrijwilligers heeft geworven, getraind en kan inzetten voor digitale ondersteuning zal er

energie gestopt moeten worden in het behoud van vrijwilligers (Movisie, 2022c; Pendell et al., 2013). Daarom is er gevraagd wat organisaties momenteel doen om vrijwilligerswerk te erkennen en of ze een coördinator hebben die zich om de vrijwilligers bekommert.

Het derde thema betreft de training van medewerkers voor het opleiden van vrijwilligers. Hierin is gevraagd naar hoe deze training volgens organisaties eruit zou moeten zien en met wat voor materialen zij graag (willen) werken. De input van organisaties dient ter inspiratie voor het ontwikkelen van een training. In het theoriehoofdstuk zijn al enkele toepasselijke onderwerpen beschreven voor in de training van medewerkers die vrijwilligers vervolgens opleiden tot digitale ondersteuners. Zoals het instrueren van medewerkers over het stellen van haalbare trainingsdoelen voor vrijwilligers (Dedding & Goedhart, 2021). Hierbij zullen medewerkers ervoor moeten zorgen dat de vrijwilligers na de training zich competent genoeg voelen om de doelgroep te ondersteunen bij digitale vaardigheden (Movisie, 2022c).

Tot slot is het opleiden van en samen werken met vrijwilligers in het vierde thema besproken. Aan de participanten is gevraagd of zij een profiel kunnen schetsen van de gewenste vrijwilliger die de doelgroep gaat ondersteunen bij digitale vaardigheden. In het theoriehoofdstuk zijn er al een aantal karaktereigenschappen beschreven die vereist zijn voor een vrijwilliger die digitale ondersteuning gaat bieden. Daarnaast is er gevraagd of de organisatie, waarin de participant werkzaam is, beschikt over voorzieningen zoals een ruimte om de training te geven aan medewerkers en vrijwilligers. Er is ook gevraagd naar welke kennis en vaardigheden er in de vrijwilligerstraining opgenomen moeten worden om de doelgroep zo goed mogelijk te ondersteunen bij digitale vaardigheden. Verder is er ingegaan op de samenwerking met vrijwilligers tijdens hun interactie met de doelgroep. In contact blijven met de vrijwilligers en ze ondersteunen is bijvoorbeeld een geschikte taak voor een vrijwilligerscoördinator (Movisie, 2022c; Pendell et al., 2013).

3.4 Dataverwerking

Voor de dataverwerking van deze scriptie is er een thematische analyse toegepast. Het doel van de thematische analyse is om patronen te herkennen in de antwoorden van de participanten door op een systematische wijze te coderen en thematiseren (Verhoeven, 2020). Hierdoor worden de ervaringen, meningen en visies van participanten die verband houden met de probleemstelling in kaart gebracht. Door het nauwkeurig analyseren van de patronen, bestaande uit codes en thema's, kunnen diepgaande inzichten worden verkregen (Braun &

Clarke, 2012). Aan de hand van de verkregen inzichten wordt achterhaald wat organisaties nodig hebben ten aanzien van een vrijwilligerstraining ter ondersteuning van de doelgroep.

De thematische analyse kent zes stappen: 1) vertrouwd raken met de data, 2) coderen, 3) thematiseren, 4) reviseren en verfijnen, 5) vaststellen en structureren en 6) presenteren (Braun & Clarke, 2012). In de volgende alinea's wordt gedetailleerd beschreven hoe de stappen van de thematische analyse zijn uitgevoerd.

De eerste stap bestaat uit het vertrouwd raken met de verzamelde data door het te lezen en te herlezen. De onderzoeker heeft de verzamelde data zelf getranscribeerd waardoor de tekst gelijktijdig met het transcriberen kritisch gelezen werd. De interviews zijn woordelijk getranscribeerd zodat de verzamelde informatie inzichtelijk werd. Het woordelijk transcriberen verbetert de leesbaarheid van de transcripten zonder dat er waardevolle informatie verloren gaat. Door het uitschrijven van de transcripten, het lezen en herlezen ervan is de onderzoeker bekend geraakt met de data. Hierna zijn de transcripten ingevoerd ATLAS.ti waardoor de onderzoeker verder kon met de volgende stap.

De tweede stap bestaat uit het coderen van de data. Het coderen is een tijdrovend proces omdat elk tekstfragment, dat relevant is voor het onderzoek, een code krijgt toegewezen. Een code is een bondige weergave van de essentie van het tekstfragment en bij voorkeur vat het de belangrijkste boodschap in één woord samen (Verhoeven, 2020). Er zijn twee benaderingen waarmee codes ontwikkeld kunnen worden: inductief en deductief (Hennink et al., 2020). Deductief coderen houdt in dat de codes gebaseerd zijn op bestaande theorieën of concepten. In deze scriptie zijn er een paar deductieve codes ontwikkeld aan de hand van hoofdstuk 2 (bijlage 5). De meeste codes zijn volgens de inductieve benadering gecreëerd. Deze codes komen voort uit de verzamelde data. Tijdens het coderen zijn er aantekeningen bijgehouden over het kritische denkproces van het creëren van een code. Nadat alle transcripten zijn gecodeerd met initiële codes bleek dat er te veel codes ontwikkeld waren. Om de codes te ordenen en meer structuur te creëren volgde er een tweede ronde van coderen (Verhoeven, 2020). In de tweede ronde zijn de initiële codes opnieuw bekeken om te bepalen of ze concreet en relevant genoeg waren voor het onderzoek. Indien dat niet het geval was, werd de code verwijderd. Codes die veel overeenkwamen zijn samengevoegd tot 1 code. Na de tweede ronde was het aantal codes teruggebracht tot een behapbaar aantal.

De derde stap bestaat uit het thematiseren van de codes (Braun & Clarke, 2012). Deze stap is gelijktijdig met het coderen uitgevoerd. Om structuur in de data te creëren zijn er overkoepelende thema's gevormd op basis van het theoretisch kader. Er is onderscheid gemaakt tussen de behoeften en voorwaarden van organisaties, vrijwilligers en de doelgroep.

De codes zijn voorlopig gegroepeerd onder de overkoepelende thema's. Nadat de eerste en tweede ronde van coderen waren uitgevoerd, werd beoordeeld of de thema's nog steeds passen bij de bijbehorende codes.

De vierde stap bestaat uit het reviseren en verfijnen van de codes en thema's. In deze stap is er kritisch gekeken naar de gevormde codes en thema's door nogmaals na te gaan of de codes en thema's verband houden met het onderzoek. Gedurende deze stap is geconcludeerd dat de thema's niet specifiek genoeg waren. Daarom zijn er nieuwe thema's ontwikkeld die specifiekere zijn en beter aansluiten bij de bijbehorende codes. De nieuwe thema's zijn een betere weerspiegeling van de data. Hierdoor zijn de patronen in de data duidelijker gestructureerd.

De vijfde stap bestaat uit het vaststellen en structureren van de data. Elk thema werd geëvalueerd en kreeg een definitieve naam. Hierna werden de verbanden tussen thema's bepaald en kregen de thema's hun definitieve structuur. Met de patronen die aan het licht zijn gekomen kan er een antwoord worden gegeven op de probleemstelling.

De zesde en laatste stap van de thematische analyse bestaat uit het presenteren van de data. De definitieve thema's met bijbehorende codes worden weergegeven in een codeboek (bijlage 5). Hierin wordt aan elke code een beschrijving toegekend, er wordt een kenmerkend citaat getoond en of de code vanuit een inductieve of deductieve benadering is ontwikkeld. Aan de hand van het codeboek en aantekeningen gedurende de thematische analyse (voornamelijk tijdens stap 4) zijn de data gepresenteerd in hoofdstuk 4. De ervaringen, meningen en visies vanuit het perspectief van de participanten zijn zo objectief mogelijk geanalyseerd en beschreven.

3.5 Kwaliteitseisen kwalitatief onderzoek

Ter waarborging van de nauwkeurigheid van kwalitatief onderzoek dienen vier essentiële criteria nagestreefd te worden: geloofwaardigheid, overdraagbaarheid, betrouwbaarheid en overtuigingskracht (Lincoln & Guba, 1985). Onderstaand zijn de criteria uiteengezet.

Ten eerste dient de geloofwaardigheid gewaarborgd te worden in het onderzoek. De geloofwaardigheid betreft in welke mate de resultaten in overeenstemming zijn met de werkelijkheid (Shenton, 2004). Hiervoor is het van belang dat de participant zich volledig vrij voelt om deel te nemen aan het onderzoek en op de hoogte is dat hij/zij kan besluiten om ten alle tijden uit het onderzoek kan stappen. Daarbij wordt de participant verzocht om een toestemmingsformulier te ondertekenen waarin staat dat er in alle zorgvuldigheid wordt

omgegaan met geanonimiseerde gegevens van de participant. De identiteit van de participant zal in het onderzoek niet te achterhalen zijn. Verder wordt de participant op de hoogte gesteld over wie toegang hebben tot de verzamelde gegevens van het interview.

Ten tweede is het essentieel om de overdraagbaarheid van de onderzoeksresultaten te waarborgen door gedetailleerde informatie van het onderzoek te verstrekken (Shenton, 2004). Inzicht bieden in de achtergrondinformatie van participanten stelt anderen in staat om de context te begrijpen waardoor er tussen de participanten vergelijkingen gemaakt kunnen worden. In deze scriptie is getracht de overdraagbaarheid te waarborgen door transparantie te bieden in het betreffende methoden hoofdstuk over de manier van dataverzameling, wanneer en bij wie er data zijn verzameld. Dankzij de transparantie kunnen andere onderzoekers beoordelen of ze de bevindingen kunnen toepassen in andere situaties of populaties en/of ze de bevindingen kunnen gebruiken in toekomstige onderzoeken.

Ten derde verwijst de betrouwbaarheid naar de mogelijkheid van repliceren van het onderzoek. Als het onderzoek herhaald wordt in dezelfde context, met dezelfde methoden en dezelfde participanten zouden er soortgelijke bevindingen verkregen moeten worden. Hiervoor is het belangrijk om een uitgebreide beschrijving te geven van de onderzoeksmethoden die andere onderzoekers de gelegenheid geven om het onderzoek te repliceren. Echter, het is niet mogelijk om kwalitatief onderzoek volledig te repliceren omdat kwalitatief onderzoek altijd onderhevig is aan de context waarin het zich afspeelt. Om wel de betrouwbaarheid te waarborgen is er van elke stap in het onderzoek een uitgebreide omschrijving gegeven: het onderzoeksontwerp, de uitvoering, de dataverzameling, de data-analyse en een evaluatie van de doeltreffendheid.

Ten vierde dient de overtuigingskracht in acht genomen te worden. Er is geprobeerd om de onderzoeksresultaten zo objectief mogelijk te presenteren en zo min mogelijk vanuit een subjectieve representatie van de onderzoeker. De onderzoeksresultaten zullen een representatieve weerspiegeling moeten zijn van de meningen, ervaringen en visies van de participanten met betrekking tot het onderzoek. Om de overtuigingskracht te waarborgen, is er naar gestreefd om het onderzoeksproces in dit hoofdstuk zo helder mogelijk te beschrijven. Daarnaast worden de zwakheden van deze scriptie besproken in de discussie van hoofdstuk 5.

3.6 Ethische verantwoording

In elk wetenschappelijk onderzoek waarin mensen worden betrokken is het van belang om rekening te houden met de ethische aspecten aangezien de meningen, percepties en

overtuigingen van mensen een grote rol spelen (Hennink et al., 2020). De privacy van participanten wordt gewaarborgd door de verkregen informatie te anonimiseren en er vertrouwelijk mee om te gaan. De identiteit van de participanten mag niet te herleiden zijn vanuit het onderzoek. De ethische overwegingen worden in acht genomen in de ontwerpfase, dataverzameling en data-analyse.

In de ontwerpfase staat de opzet van het onderzoek centraal waarbij er aandacht wordt geschonken aan ethische aspecten. In hoofdstuk 1 is beschreven dat de probleemstelling ontstaan is vanuit het REACT-project waar HANNN aan deelneemt. De resultaten genereren kennis over wat organisaties nodig hebben ten aanzien van een vrijwilligerstraining ter verbetering van de digitale vaardigheden. HANNN heeft baat bij de kennis van deze scriptie omdat het toegepast kan worden bij de uitvoering van het REACT-project. De deelnemers van het onderzoek kunnen ook baat hebben bij het onderzoek indien zij deelnemen aan het REACT-project. Participanten die niet deelnemen aan het project ervaren geen directe voordelen van deelname aan het onderzoek. Iedere participant wordt op de hoogte gesteld van het doel van het onderzoek en wordt de ruimte geboden om vragen te stellen.

Tijdens de dataverzameling zijn de ethische overwegingen ook in acht genomen. De potentiële participanten dienen voldoende informatie te krijgen over het onderzoek met daarbij een toestemmingsformulier (bijlagen 2 en 3). In de informatieve brief werden het doel van het onderzoek, de vertrouwelijke omgang met de verzamelde informatie en de rechten van de participant beschreven. Tevens werd benadrukt dat deelname volledig vrijwillig is: de participant kan zich op elk moment terugtrekken van het onderzoek. In het toestemmingsformulier kan de participant aangeven dat hij/zij akkoord gaat met vrijwillige deelname van het onderzoek en dat de verkregen informatie geanonimiseerd wordt verwerkt in het onderzoek. Indien potentiële participanten willen deelnemen aan het onderzoek worden zij verzocht het toestemmingsformulier te ondertekenen. Voorafgaand het interview werd nogmaals het doel van het onderzoek uitgelegd, of de participant het toestemmingsformulier heeft ondertekend en of er nog vragen zijn. Ook werd de participant vlak voor de start van het interview nogmaals op de hoogte gesteld van het opnemen van het interview. Na afronding van het onderzoek worden de veilig opgeslagen formulieren en audio-opnames door de onderzoeker vernietigd. Na afronding van het REACT-project, of de daaropvolgende controle, zorgt de stagebegeleider voor vernietiging van de transcripten.

Tot slot is er rekening gehouden met de ethische aspecten tijdens de data-analyse. Het is van belang om de participanten anoniem te houden in het onderzoek en dat er vertrouwelijk wordt omgegaan met de verkregen gegevens. Hierbij wordt er rekening gehouden met

weldadigheid en rechtvaardigheid zoals Hennink et al. hebben beschreven (2020).

Weldadigheid is het streven naar een onderzoek waarbij de hele samenleving baat bij heeft en door het mogelijke risico van de participanten zo klein mogelijk te houden. Rechtvaardigheid houdt in dat onderzoekers verantwoordelijk zijn voor eerlijke onderzoeksprocedures. De onderzoeksresultaten dienen opgesteld te worden op een eerlijke, goed overwogen en niet uitbuitende manier. De data in het onderzoek zijn vertrouwelijk. De verkregen informatie is volledig geanonimiseerd, de participanten zijn niet te herleiden naar hun identiteit en de organisaties blijven anoniem. In het volgende hoofdstuk worden de, uit de interviews verkregen, bevindingen gepresenteerd en besproken.

Hoofdstuk 4: Resultaten

De bevindingen verkregen uit de semigestructureerde interviews worden in dit hoofdstuk gepresenteerd. Deze bevindingen geven inzicht in wat relevante organisaties nodig hebben om vrijwilligers op te leiden ter bevordering van digitale inclusie. De resultaten zijn gestructureerd aan de hand van het conceptuele model (figuur 1, hoofdstuk 2) waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen de behoeften en voorwaarden van organisaties, vrijwilligers en de doelgroep. De behoeften van zowel vrijwilligers als de doelgroep spelen een essentiële rol in de aanpak van digitale inclusie via organisaties. In sommige gevallen kunnen de behoeften en voorwaarden van organisaties, vrijwilligers en/of de doelgroep overlappen.

4.1 Achtergrondinformatie participanten

Zoals in hoofdstuk 3 is beschreven zijn er twaalf semigestructureerde interviews afgenomen met veertien participanten. Tabel 1 (volgende pagina) laat zien bij wat voor type organisatie de participanten werkzaam zijn en welke functie zij uitoefenen. De participanten zijn werkzaam bij diverse organisaties en oefenen verschillende functies uit waardoor de perspectieven tussen de participanten kunnen verschillen. Door de uiteenlopende organisaties en functies, zoals een domeinspecialist basisvaardigheden tot een commissielid bij een lokaal inwonersinitiatief, komen de bevindingen voort uit verschillende invalshoeken.

Tabel 1*Achtergrondinformatie participanten*

Participant	Type organisatie	Functie-omschrijving
1	Bibliotheek	Domeinspecialist basisvaardigheden
2	Maatschappelijke onderneming	Coach individueel werk en vrijwilligerscoördinator
3	Zorg- en welzijnsorganisatie	Projectmedewerker
4	Zorg- en welzijnsorganisatie	Vrijwilligerscoördinator
5	Lokaal inwonersinitiatief	Voorzitter inwonersinitiatief ¹
6	Lokaal inwonersinitiatief	Commissielid ¹
7	Sociale onderneming	Projectleider
8	Projectorganisatie	Directeur ²
9	Vrijwilligersorganisatie	Projectleider
10	Lokaal inwonersinitiatief	Vrijwilligerscoördinator ¹
11	Gemeente	Aanspreekpunt en beleidsmedewerker laaggeletterdheid
12	Bibliotheek	Medewerker programmering digitale educatie
13	Sociaal werk en welzijn	Adviseur vrijwillige inzet
14	Sociaal werk en welzijn	Adviseur vrijwillige inzet en coördinator taal en cultuur

¹Vrijwilligers²Participant 8 is directeur van een projectorganisatie die zich richt op het bevorderen van het welzijn van ouderen waarvoor vrijwilligers ingezet kunnen worden.

4.2 Behoeften en voorwaarden organisaties

Organisaties die zich willen inzetten om digitale vaardigheden van de doelgroep te verbeteren door middel van vrijwilligerstrainingen, hebben mogelijk specifieke behoeften en voorwaarden. Deze aspecten, die tijdens de interviews naar voren kwamen, zijn essentieel voor het succesvol voorbereiden van medewerkers op het geven van vrijwilligerstrainingen. In de volgende secties worden de behoeften en voorwaarden van organisaties afzonderlijk besproken.

4.2.1 Behoeften organisaties

Uit de interviews is gebleken dat organisaties diverse behoeften kunnen hebben met betrekking tot de voorbereiding van medewerkers op het geven van een vrijwilligerstraining ter ondersteuning van digitale vaardigheden van de doelgroep. Participanten vinden het bijvoorbeeld belangrijk dat er onderzoek wordt gedaan naar het inzetten van vrijwilligers voor

digitale ondersteuning ter bevordering van de digitale inclusie. Dergelijk onderzoek, zoals deze scriptie, kan bijdragen aan het vervullen van de kennisbehoefte van organisaties.

“Ik denk dat er heel veel waardevolle inzichten zijn die nog onvoldoende worden toegepast. Met als gevolg dat er allerlei activiteiten worden ontplooid die gewoon niet levensvatbaar zijn. Ja, omdat er eigenlijk met te weinig kennis over het werken met en voor vrijwilligers wordt toegepast.” – P7

Naast een kennisbehoefte geven een aantal participanten aan dat er binnen de organisatie behoefte is aan deskundigheid op het gebied van het versterken van didactische vaardigheden en het bieden van digitale ondersteuning aan de doelgroep.

“Ik merkte toch omdat ik zelf steeds meer trainingen ging geven en zelf ook vorig jaar een tijdje les heb gegeven, dat ik gewoon de bagage miste. (...) Maar er zit niet echt een gedachtegoed achter of zo met, qua didactiek. Of hoe doe je dat nou goed? En dat dat miste ik een beetje voor mezelf dus ik ben in februari met de opleiding begonnen hier aan de (naam hogeschool) om die bagage mee te nemen.” – P12

Participant 12 werd door haar organisatie (bibliotheek) niet opgeleid in het geven van trainingen aan vrijwilligers. Doordat participant 12 wel behoefte had aan deskundigheid is ze in haar vrije tijd een opleiding gaan volgen om didactisch vaardiger te worden. Binnen organisaties kan er dus behoefte zijn aan meer deskundigheid voor het trainen van vrijwilligers.

De behoefte aan deskundigheid benadrukt het belang van het opleiden van medewerkers om hen voor te bereiden op het trainen van vrijwilligers als digitale ondersteuners voor de doelgroep. Meerdere participanten geven aan dat medewerkers geschoold moeten worden in didactische vaardigheden zodat ze in staat zijn om de vrijwilligerstraining effectief over te brengen aan de vrijwilligers.

“Het is een beetje train de trainer concept. Je moet hun dan ook trainen in hoe zij informatie moeten uitleggen. Vooral ook informatie die voor ons misschien heel erg gangbaar is, maar die voor een vrijwilliger of voor een oudere totaal nog niet gangbaar is.” – P8

Daarnaast geeft een participant aan dat de medewerkers een leidende rol moeten aannemen, hierin zouden medewerkers ook geschoold kunnen worden. Verder suggereert een andere participant dat een checklist voor medewerkers nuttig zou kunnen zijn om te controleren of

alle aspecten van de vrijwilligerstraining zijn uitgevoerd. Een checklist kan medewerkers zekerheid bieden in het verzorgen van de vrijwilligerstraining.

“Nou, als ik van mezelf uitga als ik het zou doen, dan had ik liever inderdaad de checklist gehad. Van heb ik dit en dat en dat besproken? En dat komt ook omdat ik gewoon zie om me heen hoe vol professionals op het moment zitten met werk” – P11

Een andere behoefte van organisaties is de continuïteit van de vrijwilligers. Hoewel de deductieve code ‘continuïteit’ slechts door één participant wordt genoemd, is het toch een relevante code omdat het de verwachting van organisaties ten aanzien van vrijwilligers weerspiegelt met betrekking tot het volgen van de training en vervolgens het ondersteunen van de doelgroep bij digitale vaardigheden. Er wordt van de vrijwilliger verwacht dat hij of zij de training volgt en daarna inzetbaar is, wat in termen van aanwezigheid en inzet na de training impliceert.

“Terwijl als je echt iets met trainingen aanbod gaat doen, ja, dan heb je wel een stukje continuïteit nodig.” – P9

Over het geheel genomen hebben organisaties een aantal behoeften met betrekking tot de voorbereiding van medewerkers op het geven van een vrijwilligerstraining ter ondersteuning van digitale vaardigheden van de doelgroep. Participanten geven aan dat er behoefte is aan deskundigheid. Hiervoor kunnen de medewerkers getraind worden op didactische vaardigheden en het aannemen van een leidende rol. Naast de behoefte aan deskundigheid is het ook van belang dat organisaties kunnen rekenen op de aanwezigheid van vrijwilligers tijdens de training en vervolgens inzetbaar zijn.

4.2.2 Voorwaarden organisaties

De resultaten wijzen uit dat er bepaalde voorwaarden zijn voor organisaties die haar medewerkers willen voorbereiden op het geven van een vrijwilligerstraining om de digitale vaardigheden van de doelgroep te verbeteren. Een van deze voorwaarden is het hebben van voldoende vrijwilligers. Deze vrijwilligers moeten bereid zijn om de training te volgen en de doelgroep digitaal te ondersteunen. Zoals beschreven in hoofdstuk 2 is het voor organisaties essentieel om voldoende vrijwilligers te hebben om individuele hulp aan de doelgroep te kunnen bieden. Op de vraag ‘Kunnen jullie genoeg vrijwilligers werven om geïndividualiseerde hulp aan te bieden?’ gaven participanten verschillende antwoorden. Een aantal participanten heeft genoeg vrijwilligers voor geïndividualiseerde hulp terwijl anderen

niet genoeg hebben en/of continu bezig zijn met werven om te kunnen voldoen aan de individuele hulpbehoefte.

“Wat is genoeg? We merken gewoon verschuiving, met name ook na corona. Waar we eerder nog wel veel groepsactiviteiten organiseerden, is er een in toenemende mate een behoefte aan individueel contact. Dus dat is een continu proces van werving. Dus ja, we hebben in die zin hebben we nooit genoeg.” – P4

Er zijn echter een paar participanten die geen voorstander zijn van geïndividualiseerde hulp. Zij gaven aan dat (digitale) hulp op groepsniveau gegeven moet worden.

“Je moet helemaal niet iedereen individuele hulp aan willen bieden. Wat je wil doen is mensen met elkaar in contact brengen, zodat het netwerk van mensen die iets voor elkaar kunnen betekenen gewoon groter wordt, hè?” – P7

Ondanks de uiteenlopende meningen heeft een organisatie in ieder geval voldoende vrijwilligers nodig om digitale ondersteuning te kunnen bieden aan de doelgroep. Als de organisatie niet genoeg vrijwilligers heeft om de training succesvol uit te voeren en digitale ondersteuning te bieden, zal het noodzakelijk zijn om meer vrijwilligers te werven. Sommige participanten geven aan dat het aantrekkelijk maken van vrijwilligerswerk ervoor kan zorgen dat het mensen aanspreekt om vrijwilliger te worden. Verder worden er door participanten verschillende manieren genoemd om vrijwilligers te werven.

“Ja de meeste eigenlijke via onze eigen communicatiekanalen dus we hebben dan gewoon vrijwilligersvacatures. Op de website in de nieuwsbrief, social media. Maar we maken ook gebruik van vrijwilligersvacaturebanken die er in bepaalde regio's zijn en soms plaatsen we een persbericht of brengen we het specifiek ergens onder de aandacht. Soms leggen we oproepjes op flyers in de vestiging.” – P1

Hierbij benadrukken participanten dat het van belang is om een specifiek profiel uit te zetten voor een goede aansluiting tussen de vrijwilliger en naar wat de organisatie zoekt in een vrijwilliger. Vervolgens kan de match tussen beide worden bepaald aan de hand van een kennismakingsgesprek.

Een andere voorwaarde voor organisaties bij het voorbereiden van medewerkers op het geven van een vrijwilligerstraining en het daadwerkelijk uitvoeren van de training, betreft de beschikbaarheid van benodigde voorzieningen. Onder het subthema ‘benodigde voorzieningen’ worden de voorzieningen beschreven die organisaties nodig hebben om de

trainingen te kunnen verzorgen, zoals een trainingsruimte. De meeste participanten geven aan dat de organisaties waarvoor zij werken over dergelijke ruimtes beschikken. Andere voorzieningen die volgens participanten nuttig kunnen zijn tijdens de training zijn een flip-over en een projectiescherm voor bijvoorbeeld het vertonen van PowerPoint presentaties of filmpjes.

“Ik zou denk ik zelf ook wel met PowerPoint werken om als je dan met een groepje aan de slag bent, ik het een beetje de aandacht erbij houdt met daar kunnen filmpjes in zitten” – P10

“Een flip-over zodat we dingen op kunnen schrijven.” – P12

Ten aanzien van de trainingen gelden er ook voorwaarden die organisaties in overweging moeten nemen met betrekking tot de inhoud en vormgeving van de training. Om ervoor te zorgen dat medewerkers en vrijwilligers de training willen volgen, moet de training qua inhoud en vormgeving aantrekkelijk worden gemaakt. Bovendien vinden participanten dat de training inhoudelijk relevante kennis en vaardigheden moet overbrengen om de deelnemers van de training goed op weg te helpen.

“Dus je verleidt ze als het ware om wel te komen met hetgeen wat ze eigenlijk leuk vinden maar vervolgens leren ze ook hetgeen waarvan ze eigenlijk dachten, nou daar heb ik niet zoveel mee.” – P8

“Dus vooral van jullie als organisatie naar de medewerkers naar de vrijwilligers naar de inwoner. Trek die vooral telkens beide kanten op. Dus wat zou de inwoner ook graag willen weten? Want ja, dat moet ook weer aangepast worden op het trainingsmateriaal, wat uiteindelijk die medewerker weer moet geven wat jullie weer moeten bedenken, zo.” – P3

Op basis van hoofdstuk 2 is de deductieve code ‘coördinator’ ontwikkeld. Een coördinator die zich bekommert om de vrijwilligers is een voorwaarde voor organisaties voor het behoud van de vrijwilligers. Om te achterhalen of organisaties over een coördinator of een medewerker met een vergelijkbare functie beschikken, is de volgende vraag gesteld: ‘Is er iemand in jullie team die zich bekommert om de vrijwilligers?’. Bij de meeste participanten is er binnen de organisatie waar zij werkzaam voor zijn een coördinator die zich bekommert om de vrijwilligers. Een paar participanten geven aan dat de taken van een coördinator door het hele team worden opgepakt.

“Nou, ik denk dat sowieso belangrijk is om in elk geval een vast gezicht te creëren voor een vrijwilliger vanuit de organisatie die je bent, dus toch een soort dagelijkse begeleider, iemand die je inwerkt, maar ook waar je gewoon altijd terecht kunt.” – P1

“Verder is het eigenlijk zo dat het contact leggen met de vrijwilligers wordt al teambreed ook onder de stagiaires verdeeld. Dat er dus nou ja, in ieder geval, volgens mij is het 1 keer in de 2 maanden dat er even contact wordt opgenomen, hoe gaat het, hoe loopt het, fijn dat u zich inzet et cetera. Dus dat zijn gewoon eigenlijk altijd al taken die wij al in het algemene werkproces hebben geïntegreerd.” – P8

Kort samengevat zijn er een aantal voorwaarden voor organisaties die haar medewerkers willen voorbereiden op het geven van een vrijwilligerstraining voor digitale ondersteuning aan de doelgroep. Ten eerste zullen organisaties die te weinig vrijwilligers hebben om (individuele) digitale hulp aan te bieden op verschillende manieren nieuwe vrijwilligers moeten werven die voldoen aan een specifiek profiel. Ten tweede moeten de benodigde voorzieningen beschikbaar zijn voor de training van medewerkers en vrijwilligers. Ten derde moet de training relevante kennis en vaardigheden opleveren. Tot slot is een coördinator belangrijk voor het behoud van de vrijwilligers en de meeste organisaties beschikken hierover.

4.3 Behoeften en voorwaarden vrijwilligers

Vrijwilligers die geïnteresseerd zijn in het volgen van een training om de doelgroep te ondersteunen bij het ontwikkelen van digitale vaardigheden, hebben volgens de participanten verscheidene behoeften en moeten aan bepaalde voorwaarden voldoen. Hieronder worden de behoeften en voorwaarden voor deze vrijwilligers afzonderlijk uiteengezet.

4.3.1 Behoeften vrijwilligers

Vanuit het perspectief van de participanten zijn er behoeften verbonden aan de bereidheid van vrijwilligers om de training te volgen. Participanten geven aan dat vrijwilligers de behoefte kunnen hebben aan een training die laagdrempelig is. Door de training toegankelijk te maken, wordt elke vrijwilliger in staat gesteld om deel te nemen. Daarnaast kunnen vrijwilligers de behoefte hebben om hun digitale vaardigheden te verbeteren voordat zij de doelgroep gaan ondersteunen op digitaal gebied. Daarom moet er tijdens de training een mogelijkheid worden geboden om de digitale vaardigheden van vrijwilligers bij te schaven. De participanten zijn ook van mening dat het belangrijk is voor vrijwilligers om didactische vaardigheden te

ontwikkelen, zodat ze zich bekwaam genoeg voelen om de doelgroep digitaal te ondersteunen.

“Daarnaast zul je wel trainingen moeten geven als iemand bijvoorbeeld over bepaalde systemen die er zijn, even niet voldoende weet dat je hem daarin bij kan spijkeren, hè? Dan geef je gericht op de inhoud van die van het digitale systeem geef je dan trainingen.” – P2

“Dus hoe breng je kennis over? En welke vorm past bij welke bewoner? Want weet je, de ene is heel praktisch ingesteld en de andere is heel theoretisch ingesteld. Ook niet iedere bewoner heeft hetzelfde leervorm, hè?” – P14

Vrijwilligers kunnen volgens de participanten ook behoefte hebben aan duidelijkheid over het vrijwilligerswerk dat zij gaan verrichten en de samenwerking met de organisatie. Door de verwachtingen uit te spreken kan er duidelijkheid gecreëerd worden.

“Maar ook wel heel duidelijk in verwachtingen zijn van hè, wat verwachten wij van jou? Wat mag je van ons verwachten? En uiteindelijk ligt er natuurlijk altijd de eindverantwoordelijkheid bij een organisatie en dat kan wel druk verlichtend zijn ook voor een vrijwilliger.” – P9

Na de training kunnen vrijwilligers bepaalde behoeften hebben ten opzichte van de organisatie tijdens hun rol als digitale ondersteuners van de doelgroep. Participanten zeggen dat het van belang is dat een organisatie het vrijwilligerswerk goed moet organiseren zodat de vrijwilligers zich alleen hoeven te focussen op het uitvoeren van digitale ondersteuning en niet met organisatorische randzaken. Daarbij is het van belang om toegankelijk te zijn als organisatie indien vrijwilligers hulp of advies nodig hebben.

“Ja en voor de rest gewoon een beetje de standaard dingen, dat het gewoon goed geregeld is. Mensen die komen daar en dat ze niet dan hoeven na te denken over oh ja, wat was de alarmcode ook weer en hoezo is het koffieapparaat kapot, weet je wel? Soms zijn het echt hele onnozele dingen die maken dat mensen zich niet welkom voelen.” – P7

“Maar tegelijkertijd bieden we voor zowel bewoner als vrijwilliger altijd de mogelijkheid van joh, weet je waar we zitten? Weet je hoe je ons kan bereiken? Als er iets is, kom dan vooral bij ons. En van die mogelijkheid maken ze ook gebruikt.” – P4

Ook geven participanten aan dat vrijwilligers behoefte hebben aan erkenning en waardering voor het werk dat zij verrichten.

“Dus in ieder geval dat stukje waardering van, we zien je en we zijn blij met je inzet en fijn dat je dit doet. Ze af en toe een beetje in het zonnetje zetten dat is wel belangrijk.”

– P8

Hierbij kan persoonlijke aandacht vanuit de organisatie belangrijk zijn zodat de vrijwilligers zich erkend en gewaardeerd voelen. De inductieve code ‘persoonlijke aandacht’ is gerelateerd aan de deductieve code ‘regelmatig contact’ aangezien persoonlijke aandacht aan de vrijwilligers kan worden gegeven door regelmatig contact te onderhouden. Bovendien zijn veel participanten het erover eens dat regelmatig contact met de vrijwilliger belangrijk is om aandacht te geven en om te peilen hoe het gaat.

“Dus echt die persoonlijke aandacht vind ik wel heel belangrijk. Ja, en je merkt ook echt dat ze dat kunnen waarderen, dat je dan oh nou, wat leuk dat je nog even belde om het even te vragen. Dus echt die aandacht.” – P13

“Bij ons is het zo dat we ze maandelijks gewoon zien. We met elkaar afspreken, met elkaar overleg hebben. Dus dat regelmatig contact, dat is belangrijk.” – P2

Andere manieren om erkenning en waardering te tonen aan de vrijwilligers zijn: een budget vrijmaken voor beloning van vrijwilligers, presentje ter waardering van vrijwilligers, meedoen aan de Dag van de vrijwilliger, gezamenlijke activiteit als beloning en een vergoeding aanbieden. Deze codes vallen onder het behoud van de vrijwilliger en kunnen daardoor geïnterpreteerd worden als behoeften van vrijwilligers voor het verlenen van digitale ondersteuning.

“Dan moet je eigenlijk met je organisatie een soort budget claimen waarmee je dus met die vrijwilligers een keer per jaar iets kunt doen. Of met kerst een cadeautje, snap je?” – P5

Verder geeft één participant aan dat vrijwilligers de behoefte kunnen hebben aan een onkostenvergoeding indien zij onkosten maken om het vrijwilligerswerk uit te kunnen voeren.

“Waardering, dat kan een heleboel vormen hebben, maar in ieder geval een onkostenvergoeding dat het je geen geld kost. Want daarmee sluit je ook weer een grote groep vrijwilligers uit die denkt van ja, ik wil dat best doen maar als ik met mijn eigen auto moet rijden dan kan ik me dat niet veroorloven. Of zoiets weet je wel, dus daar moet je naar kijken.” – P7

Bij de uitvoering van het digitale hulpaanbod geven participanten aan dat vrijwilligers behoefte hebben aan eigen inspraak over de werkzaamheden. Eigen inspraak in de werkwijze van digitale ondersteuning kan ervoor zorgen dat het voor de vrijwilliger leuker wordt om de doelgroep digitaal vaardiger te maken.

“En ook gewoon eigen inspraak, hè? Het is heel leuk dat ik het dat dat ik het soms bedenk vanuit een bepaald gedachtepunt of hè, bepaalde visie. Maar het is niet gezegd dat ik de wijsheid in pacht heb. Zij staan voor zo 'n groep, zij ervaren wat er in zo 'n groep gebeurt.” – P12

Volgens participanten dienen organisaties rekening te houden met de wensen en voorkeuren van vrijwilligers en indien nodig flexibel te zijn om de omstandigheden te optimaliseren zodat de vrijwilliger graag bij de organisatie wil blijven en/of in staat is om dat te doen.

“Maar ik denk een soort machtspositie hè, die vrijwilligers je moet ze vasthouden. Je moet lang blij zijn dat ze er zijn, dus als zij op een bepaalde manier willen werken, ja, dan heb je daar eigenlijk maar een beetje mee te dealen.” – P11

Bovendien zeggen participanten dat vrijwilligers behoefte hebben aan flexibiliteit. Tegenwoordig willen vrijwilligers zich niet meer voor langere tijd committeren en behoeven flexibelere werkzaamheden. De redenen waardoor mensen geen of minder tijd voor vrijwilligerswerk hebben en flexibiliteit behoeven kunnen ten grondslag liggen aan de afname in het aantal (structurele) vrijwilligers dat merkbaar is voor participanten.

“Vrijwilligers die er nog zijn, hebben het over het algemeen ook druk, of pakken zelf een stuk mantelzorg al op van hun eigen ouders. Dus de ruimte die je voorheen had om vrijwilligerswerk te doen, die is gewoon vandaag de dag minder.” – P8

“Het structureel vrijwilliger zijn, dus ik ga elke donderdag met meneer X een wandeling maken een uurtje, die vrijwilligers zijn heel lastig te vinden. Het is toch een soort van vastigheid wat mensen dan niet willen. Maar de eenmalige dingen, ja dat is veel makkelijker.” – P13

Kortom, vanuit het perspectief van de participanten hebben vrijwilligers een aantal behoeften voor het volgen van de training en tijdens het bieden van digitale ondersteuning aan de doelgroep. Participanten geven aan dat vrijwilligers een laagdrempelige training willen die hun didactische vaardigheden verbetert en de mogelijkheid biedt om digitale vaardigheden aan te scherpen. Ook is er behoefte aan duidelijkheid en een goede organisatie rondom het vrijwilligerswerk. Verder hebben vrijwilligers volgens participanten behoefte aan erkenning, waardering, een eigen inspraak over de werkzaamheden en flexibiliteit.

4.3.2 Voorwaarden vrijwilligers

Op de vraag: ‘Kunt u een beschrijving geven van het gewenste profiel van vrijwilligers die geschikt zijn voor dit project?’ noemen participanten verschillende eigenschappen waaraan een vrijwilliger volgens hen zou moeten voldoen om de doelgroep te ondersteunen bij digitale vaardigheden. Vrijwel elke participant vindt het belangrijk dat vrijwilligers digitaal vaardig zijn zodat zij in staat zijn om digitale ondersteuning te bieden aan de doelgroep.

“Ja nou ja, dat ze zelf de technologie begrijpen en ook daar oplossingen in kunnen vinden op het moment dat zich een probleem voordoet of in ieder geval de weg weten naar iemand die die dan de oplossing weet.” – P4

Participanten geven ook aan dat vrijwilligers begripvol, aanmoedigend en geduldig moeten zijn ter bevordering van het digitale leerproces van de doelgroep.

“Je moet natuurlijk zelf een beetje digitaal onderlegd zijn maar je moet ook begrijpen dat het voor anderen, door wat voor omstandigheden dan ook, niet is weggelegd. Of niet zo vanzelfsprekend is.” – P11

“Misschien ook als we het hebben over die motivatie, te motiveren om het de volgende keer zelf te proberen of te kijken hoe ver iemand komt. Dus dat is ook een kwestie van geduld, maar het is ook vooral jezelf scherp hebben op ik ga het niet voordoet of overnemen of even snel wel fixen.” – P1

Ter aanvulling op de deductieve code ‘begripvol’ zeggen participanten dat vrijwilligers inzicht moeten hebben in de doelgroep aangezien de doelgroep uit verschillende groepen bestaat (zie paragraaf 4.4). Door inzicht in de doelgroep te hebben kan de vrijwilliger overzien waar de behoefte van iemand ligt.

“En dan is denk ik een stukje inzicht in doelgroepen belangrijk dus, wat kun je een beetje verwachten? Hoe kun je je inleven? Hoe kun je aansluiten bij behoefte? Ja dat vooral.” – P1

Om vervolgens aan de digitale hulpbehoefte van de doelgroep te voldoen, kunnen taal-, sociale- en didactische vaardigheden nuttige eigenschappen zijn voor vrijwilligers.

“Als je iemand hebt die helemaal niet of die nog op een heel laag niveau staat, wat taalbeheersing betreft, die kun je niet inzetten voor het ondersteunen bij digitale vaardigheden.” – P2

Naast het profiel dat participanten wenselijk achten voor vrijwilligers, zijn er ook andere voorwaarden waaraan vrijwilligers moeten voldoen. Vrijwilligers moeten weten waar de grenzen liggen van hun rol als vrijwilligers zodat ze niet overbelast raken. Verder is het van belang om de vrijwilligers ethische implicaties bij te brengen voor een goede omgang met de doelgroep op het gebied van privacy en begeleiding.

“Want die hulpvaardigheid is groot en daarin schieten mensen soms echt wel door.” – P1

“Je zit in een, dat is altijd wel een beetje tricky aan dit soort dingen, maar je zit in een ongelijkwaardige relatie hè. Want jij kan iets niet en ik ben dan vrijwilliger die jou komt helpen en als je daar geen ervaring mee hebt, ja dan is het wel goed om je daar even bewust van te zijn en over na te denken wat dat uitmaakt.” – P7

Samenvattend zijn er enkele voorwaarden waar vrijwilligers aan moeten voldoen voor het volgen van de training en het digitaal ondersteunen van de doelgroep. Volgens participanten moeten vrijwilligers digitaal vaardig zijn, de doelgroep kunnen begrijpen en aanmoedigen met een geduldige houding. Daarnaast zijn taal-, sociale- en didactische vaardigheden nuttig voor vrijwilligers om over te beschikken. Verder moeten vrijwilligers hun grenzen kunnen aangeven en de ethische aspecten van het vrijwilligerswerk leren.

4.4 Behoeften en voorwaarden doelgroep

Voordat er verder wordt ingegaan op de behoeften en voorwaarden van de doelgroep is het van belang om de verschillende groepen binnen de doelgroep te belichten. Volgens de participanten kan de doelgroep bestaan uit laaggeletterden, mensen met een lage sociaaleconomische status, ouderen en mensen met een verstandelijke beperking. In de

volgende secties worden de behoeften en voorwaarden van de doelgroep die digitaal vaardiger wil worden met behulp van getrainde vrijwilligers besproken vanuit het perspectief van de participanten.

4.4.1 Behoeften doelgroep

Participanten geven aan dat de doelgroep verschillende behoeften kan hebben om succesvol digitaal vaardiger te worden. De doelgroep heeft bijvoorbeeld behoefte aan laagdrempelige informatieverstrekking bij het verbeteren van digitale vaardigheden.

“Daar blijft de kunst om ook de vertaling te maken, dus voor doelgroepen die daar niet zelfstandig eigenlijk zomaar uitkomen, om hen daar of in mee te nemen of het zo laagdrempelig te maken dat ze daar wel in deze ontwikkeling mee kunnen komen.” –

P1

Bij het bieden van digitale ondersteuning aan de doelgroep moeten vrijwilligers rekening houden met de mogelijke verschillen in leer- en digitaal niveau. De ondersteuning moet worden aangepast aan het individuele niveau van elk persoon die zijn of haar digitale vaardigheden wil verbeteren. De een kan bijvoorbeeld gemakkelijker nieuwe vaardigheden aanleren of heeft wellicht al digitale basisvaardigheden terwijl een ander daar meer moeite mee kan hebben.

“Hè, dus vooral als je wilt leren dat je echt wel rekening moet houden met de snelheid waarin mensen dan leren.” – P8

“Ik denk dat iedereen ook wel een andere vraag heeft op dit gebied. De ene weet nog net niet hoe die zijn laptop aan moet doen en de ander is al een stuk verder maar heeft toch wel in die verdiepingsslag wel wat meer info nodig.” – P3

Om succesvol digitaal vaardiger te worden heeft de doelgroep behoefte aan hulp. Volgens participanten zijn mensen die hulp nodig hebben bij digitale middelen afhankelijk van hulpbronnen zoals familie en kennissen. Hierbij is het wel van belang dat er hulpbronnen in de nabije omgeving beschikbaar zijn. Als dit niet het geval is, zijn mensen afhankelijk van andere hulp. Deze behoefte aan hulp kan worden vervuld door vrijwilligers.

“Je moet het geluk hebben dat je wat familie bij je buurt hebt. Maar als je dat niet hebt, dan ben je toch aangewezen op andere hulp.” – P2

Op de vraag: ‘Is er volgens u specifieke een taak voor vrijwilligers in plattelandsgemeenschappen? Zo ja, welke?’ antwoordden participanten dat de taak voor vrijwilligers in het platteland en in steden nauwelijks van elkaar verschillen. De behoefte aan hulp van mensen woonachtig in plattelandsgebieden en in steden is nagenoeg hetzelfde.

“Als ik kijk naar wat voor type hulpvragen komen er binnen dan zie ik daar niet een heel wezenlijk verschil in hoor. Dat gaat ook gewoon om praktische ondersteuning bij iets in huis of de tuin, of dat gaat om inderdaad gezelschap. Daar zie ik geen hele grote verschillen.” – P14

Samenvattend geven de participanten aan dat de doelgroep verschillende behoeften heeft om succesvol digitaal vaardiger te worden. De doelgroep heeft, volgens participanten, behoefte aan een laagdrempelige informatieverstrekking aangepast aan het individuele leer- en digitaal niveau. Hierbij is de doelgroep afhankelijk van hulp. Participanten zijn van mening dat de behoefte aan hulp niet verschilt tussen mensen woonachtig in plattelands- en stedelijke gebieden.

4.4.2 Voorwaarden doelgroep

Voor de doelgroep zijn er voorwaarden verbonden aan het succesvol digitaal vaardiger worden. Participanten geven aan dat de doelgroep de taal moet beheersen om succesvol digitaal vaardiger te worden.

“Uiteindelijk hebben die basisvaardigheden allemaal met elkaar te maken, waarin taal natuurlijk wel een soort middelpunt is als startpunt nodig.” – P1

Daarnaast zien sommige participanten een open houding van de doelgroep als een voorwaarde om succesvol digitaal vaardiger te worden.

“Maar ook dat mensen dus zich daar oké bij voelen om mee te denken of te delen, waar loop ik tegenaan en daar ook geen gêne in voelen.” – P1

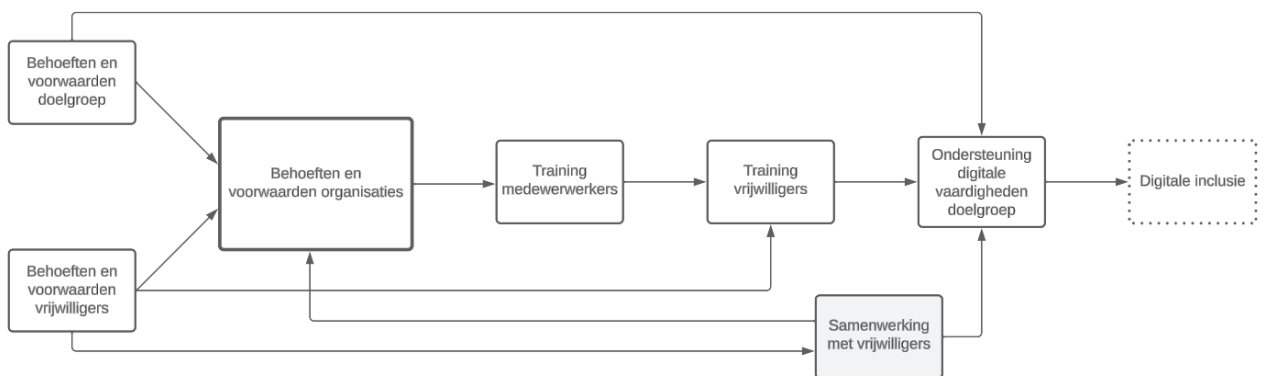
Om een beroep te doen op het digitale ondersteuningsaanbod zal de doelgroep moeten weten waar ze terecht kunnen voor hulp. Participanten geven echter aan dat het bereiken van de doelgroep een uitdaging kan zijn.

“Ja, en dat vind ik dan zo zonde. Want dan heb je het, waar is die doelgroep? En die is er echt wel, want dat zie je helemaal om je heen. Mensen die lopen vast in het digitale landschap. En omdat bij elkaar te brengen, dat is ook een uitdaging.” – P12

Kort samengevat moet de doelgroep aan enkele voorwaarden voldoen om succesvol digitaal vaardiger worden. Participanten geven aan dat de doelgroep de taal moet beheersen en een open houding moet hebben bij het verbeteren van digitale vaardigheden. Ook moet de doelgroep weten waar ze terecht kunnen om digitale ondersteuning te ontvangen.

4.5 Conceptueel model aanpassing en relaties tussen thema's

Naar aanleiding van de bevindingen in de resultaten wordt het oorspronkelijke conceptuele model (figuur 1) uit hoofdstuk 2 herzien. Tijdens de interviews is er veel nieuwe relevante informatie verzameld over de samenwerking tussen organisaties en vrijwilligers. Om deze reden is het thema 'Samenwerking met vrijwilligers' toegevoegd aan het conceptuele model (zie figuur 3). Voor een goede samenwerking tussen beide partijen is het van belang dat organisaties vrijwilligers werven die goed aansluiten bij de hulpvraag. Het werven van geschikte vrijwilligers is een voorwaarde voor organisaties. Daarnaast zijn de behoeften van vrijwilligers van invloed op een goed verloop van de samenwerking met organisaties. Organisaties dienen rekening te houden met de behoeften van vrijwilligers omtrent de samenwerking waardoor deze behoeften ook geïnterpreteerd kunnen worden als voorwaarden voor organisaties. Een goede samenwerking tussen organisaties en vrijwilligers is essentieel om goede ondersteuning te bieden bij het verbeteren van digitale vaardigheden van de doelgroep.



Figuur 3

Nieuw conceptueel model

Het thema 'Samenwerking met vrijwilligers' heeft betrekking op de behoeften en voorwaarden van vrijwilligers en organisaties, daarnaast staat het thema in verband met het thema 'Doelgroep'. In het thema 'Doelgroep' staat beschreven wie, volgens de participanten,

tot de doelgroep behoren en waarom zij weinig gebruik maken van digitale middelen. De thema's met de bijbehorende codes worden gepresenteerd in het codeboek (bijlage 5). Het thema 'Samenwerking met vrijwilligers' beschrijft naast de behoeften van vrijwilligers ook het gewenste profiel van vrijwilligers vanuit het perspectief van organisaties. Het gewenste profiel van de vrijwilligers is afgestemd op wat de doelgroep kan helpen om digitaal vaardiger te worden. De vrijwilligers moeten bijvoorbeeld inzicht in de doelgroep hebben en rekening houden met de factoren die het gebruik in digitale middelen beperken.

Het thema 'Doelgroep' hangt ook samen met het thema 'Digitale vaardigheden'. In het thema 'Digitale vaardigheden' worden de codes beschreven die de doelgroep kunnen helpen om digitaal vaardiger te worden waarbij er rekening wordt gehouden met de factoren waarom de doelgroep weinig gebruik maakt van digitale middelen.

Het thema 'Behoeften organisaties met betrekking tot de training' vloeit voort uit het thema 'Huidige situatie organisaties'. In de huidige situatie van organisaties geven participanten aan wat de organisaties momenteel doen omtrent vrijwilligerswerk. Het thema 'Behoeften organisaties met betrekking tot de training' laat zien hoe organisaties de training van medewerkers en vrijwilligers willen aanpakken en wat ze daarvoor nodig hebben, gebaseerd op ervaringen van organisaties in de huidige situatie.

In het volgende hoofdstuk wordt dieper ingegaan op de bevindingen waarbij de conclusie en discussie van deze scriptie centraal staan.

5. Conclusie en discussie

Deze scriptie richt zich op het identificeren van de behoeften en voorwaarden van relevante organisaties om vrijwilligers op te leiden die kwetsbare inwoners van plattelandsgebieden kunnen ondersteunen bij digitale vaardigheden. In dit hoofdstuk wordt een reflectie gegeven op de bevindingen. Vervolgens worden de sterke en zwakke punten van het onderzoek belicht. Tot slot worden er aanbevelingen gedaan voor het REACT-project die aangeven wat relevante organisaties nodig hebben voor het trainen van vrijwilligers tot digitale ondersteuners.

5.1 Conclusie

De probleemstelling die centraal stond in deze scriptie luidt als volgt: *Wat is nodig, volgens relevante organisaties, om vrijwilligers op te leiden die kwetsbare inwoners van plattelandsgebieden kunnen ondersteunen bij digitale vaardigheden?* In hoofdstuk 1 werd duidelijk dat er een vraag was naar meer expertise in digitale ondersteuning vanuit organisaties. In hoofdstuk 2 is uitgediept wat volgens bestaande literatuur nodig is om vrijwilligers op te leiden tot digitale ondersteuners. Hierbij werd onderscheid gemaakt tussen de behoeften en voorwaarden van organisaties, vrijwilligers en de doelgroep. De behoeften van vrijwilligers en de doelgroep zijn cruciaal bij de aanpak van digitale inclusie door organisaties. Aangezien organisaties vrijwilligers kunnen inzetten voor digitale ondersteuning van de doelgroep beïnvloeden de behoeften van deze twee groepen de voorwaarden voor organisaties. Om de probleemstelling te beantwoorden is er gekeken naar de behoeften en voorwaarden aan de kant van organisaties, vrijwilligers en de doelgroep. Dit is gedaan vanuit het perspectief van veertien verschillende participanten, allen met relevante ervaring bij organisaties die met vrijwilligers werken.

5.1.1 Behoeften organisaties

Ten aanzien van de uitvoering van een vrijwilligerstraining hebben organisaties verscheidene behoeften. Medewerkers moeten adequaat worden voorbereid om de vrijwilligerstraining te kunnen verzorgen. Hiervoor is deskundigheid vereist die overeenkomt met bestaand onderzoek naar de behoefte aan kennis en vaardigheden van medewerkers die mensen ondersteunen bij digitale vaardigheden (Broersma et al., 2022; Movisie 2022b; VOB, 2023). Bij één participant was de behoefte aan deskundigheid, met name didactiek, zo sterk dat deze persoon buiten de organisatie om een opleiding heeft gevolgd. Deze resultaten bevestigen de

behoefte aan deskundigheid en daarom is het van belang voor organisaties om medewerkers de handvatten te bieden waarmee zij vrijwilligers kunnen trainen tot digitale ondersteuners. Ter aanvulling op de bestaande literatuur werd er in de resultaten een specificatie van de behoefte aan deskundigheid gegeven: didactische vaardigheden, een leidende rol en een checklist voor medewerkers. Deze kunnen bijdragen aan een goede voorbereiding van medewerkers voor een vakkundige verzorging van de vrijwilligerstraining.

Verder verwachten organisaties continuïteit van vrijwilligers tijdens de training en tijdens het uitoefenen van de rol als digitale ondersteuner. Dit sluit aan bij bestaand onderzoek waaruit blijkt dat continuïteit van vrijwilligers het organisatorische succes bevordert (Englert & Hemlig, 2018). Het verwachten van continuïteit van vrijwilligers wordt echter een uitdaging vanwege de behoefte aan flexibiliteit bij vrijwilligers. De behoefte aan flexibiliteit kan veroorzaakt worden door gebrek aan tijd onder vrijwilligers, zoals eerder werd gesuggereerd in het onderzoek van Movisie (2022c) naar vrijwillige inzet. De participanten zijn van mening dat de behoefte aan flexibiliteit zorgt voor minder structurele vrijwilligers dan voorheen.

5.1.2 Voorwaarden organisaties

Het is voor organisaties noodzakelijk om actief vrijwilligers te werven, vooral als ze een tekort hebben door de afname van structurele vrijwilligers. De participanten hebben verschillende wervingsmethoden voorgesteld. Het hebben van een adequaat aantal vrijwilligers is essentieel voor organisaties om een effectieve vrijwilligerstraining uit te kunnen voeren ter bevordering van de digitale vaardigheden van de doelgroep. Bovendien zijn er ook voldoende vrijwilligers nodig indien er individuele hulp wordt aangeboden. Zoals in hoofdstuk 2 is beschreven, draagt individuele hulp bij aan het leerproces van de doelgroep om digitaal vaardiger te worden (Casselden, 2022; Holgersson & Ellgren, 2020; Pendell et al., 2013). Het bieden van individuele hulp is echter alleen mogelijk als er voldoende vrijwilligers zijn. Daarnaast is het opmerkelijk dat de participanten verdeeld zijn over het inzetten van individuele hulp. Een aantal is van mening dat hulp beter op groepsniveau gegeven kan worden terwijl anderen wel overtuigd zijn van individuele hulp.

Naast het hebben van voldoende vrijwilligers, moeten organisaties ook over de nodige middelen en voorzieningen (zoals een trainingsruimte, flip-over en/of projectiescherm) beschikken om een inhoudelijk relevante en boeiende training te kunnen aanbieden die medewerkers en vrijwilligers graag willen volgen.

5.1.3 Behoeften vrijwilligers

Uit de interviews bleek dat, volgens de participanten, vrijwilligers verscheidene behoeften hebben om de training te kunnen volgen en vervolgens de doelgroep te ondersteunen bij het verbeteren van digitale vaardigheden. Om te garanderen dat elke vrijwilliger de training kan volgen, is het cruciaal dat de training toegankelijk is voor iedereen. Vrijwilligers zullen op een laagdrempelige manier kennis en vaardigheden moeten opdoen. Participanten geven een specificatie van deze kennis en vaardigheden: het versterken van didactische vaardigheden en het bijschaven van digitale vaardigheden. Daarnaast hebben de participanten veel gesproken over verschillende onderwerpen gerelateerd aan de samenwerking met vrijwilligers. De samenwerking met vrijwilligers bleek een belangrijk thema te zijn in de bevindingen.

De behoeften van vrijwilligers zijn bepalend voor de aard van de samenwerking tussen vrijwilligers en een organisatie. Organisaties hebben vrijwilligers nodig voor het bieden van digitale ondersteuning aan de doelgroep. Hierdoor is een goede samenwerking tussen vrijwilligers en een organisatie afhankelijk van de behoeften van vrijwilligers. Deze behoeften kunnen ook worden beschouwd als voorwaarden waaraan organisaties moeten voldoen om de samenwerking soepel te laten verlopen. De manier waarop vrijwilligers digitale ondersteuning bieden aan de doelgroep wordt immers beïnvloed door de samenwerking met een organisatie.

Volgens participanten hebben vrijwilligers voor goede samenwerking een sterke behoefte aan erkenning en waardering. Hierin kan een coördinator een belangrijke rol spelen door bijvoorbeeld regelmatig contact te onderhouden. Deze bevinding komt overeen met voorgaand onderzoek waarin het belang van regelmatig contact tussen een vrijwilligerscoördinator en vrijwilligers werd benadrukt (Movisie 2022c; Pendell et al., 2013). Daarnaast vinden participanten dat vrijwilligers een eigen inspraak moeten hebben over het werk dat zij uitvoeren. Deze bevinding is in lijn met onderzoek van Movisie (2022c) waaruit bleek dat vrijwilligers behoefte hebben aan autonomie.

5.1.4 Voorwaarden vrijwilligers

Voor een goede samenwerking met vrijwilligers zijn er niet alleen behoeften maar ook voorwaarden waaraan vrijwilligers moeten voldoen. Het gewenste profiel van vrijwilligers, zoals verwoord door de participanten, komt overeen met onderzoek van Dedding & Goedhart (2021) en Pendell et al. (2013). De participanten leggen vooral de nadruk op het belang van digitale vaardigheden bij vrijwilligers. Daarnaast worden eigenschappen zoals begrip, aanmoediging en geduld genoemd als essentiële voorwaarden waaraan een vrijwilliger moet

voldoen. Verder gaven participanten aan dat vrijwilligers inzicht moeten hebben in de doelgroep om te kunnen inschatten waar iemands behoefte ligt.

5.1.5 Behoeften doelgroep

Vanuit het perspectief van de participanten is uit de interviews gebleken dat de doelgroep verscheidene behoeften kan hebben om succesvol digitaal vaardiger te worden. De participanten benadrukken dat de doelgroep behoefte heeft aan hulp op een laagdrempelige manier. Deze bevinding wordt ondersteund door onderzoek van Dedding & Goedhart (2021) naar het verkleinen van digitale ongelijkheid. In het onderzoek wordt aanbevolen om mensen met beperkte digitale vaardigheden laagdrempelige digitale ondersteuning te bieden waarbij maatwerk van belang is. Dit is ook in lijn met de bevinding van deze scriptie over de verschillen in leer- en digitaal niveau binnen de doelgroep waar vrijwilligers rekening mee moeten houden. Het belang om rekening te houden met het verschil in leer- en digitaal niveau van de doelgroep onderstreept ook de bevindingen over de gewenste eigenschappen van vrijwilligers zoals begrip en inzicht in de doelgroep. Bovendien benadrukt het verschil in leer- en digitaal niveau van de doelgroep het belang van geïndividualiseerde hulp zoals blijkt uit onderzoek van Casselden (2022) en Pendell et al. (2013). Beide onderzoeken geven aan dat geïndividualiseerde hulp een positief effect heeft op het leerproces van de doelgroep door de bandvorming met de vrijwilliger.

Een opvallende bevinding is dat volgens de participanten er geen duidelijk verschil is in de hulpvragen van mensen woonachtig in plattlandsgebieden en in steden, terwijl dit wel werd verwacht op basis van bestaande literatuur (Esteban-Navarro et al., 2020). Participanten gaven aan dat vrijwilligers geen andere specifieke taken hebben in plattlandsgebieden dan in steden. Deze bevinding suggereert dat er geen grotere behoefte is aan digitale hulp in plattlandsgebieden vergeleken met steden.

5.1.6 Voorwaarden doelgroep

De doelgroep moet voldoen aan een aantal voorwaarden. Participanten zeggen dat beheersing van de taal en een open houding van belang zijn voor de doelgroep om succesvol digitaal vaardiger te worden. Daarnaast geven participanten aan dat het bereiken van de doelgroep een uitdaging kan zijn. Eerder onderzoek toonde aan dat het bestaande digitale ondersteuningsaanbod niet voldoende bereik heeft (Broersma et al., 2022; Movisie, 2022b).

5.1.7 Antwoord op probleemstelling

Op basis van de bovenstaande behoeften en voorwaarden aan de kant van organisaties, vrijwilligers en de doelgroep kan er antwoord worden gegeven op de probleemstelling. Het antwoord bestaat uit twee onderdelen: een onderdeel met directe invloed en een onderdeel met indirecte invloed op wat organisaties nodig hebben voor het trainen van vrijwilligers tot digitale ondersteuners.

Het directe onderdeel betreft de behoefte aan deskundigheid van organisaties en de praktische kant van het verzorgen van een training. Medewerkers kunnen getraind worden op didactische- en leiderschapsvaardigheden zodat zij vakkundig de vrijwilligers kunnen opleiden tot digitale ondersteuners. Voor de training van zowel medewerkers als vrijwilligers zijn er verschillende voorzieningen nodig zoals een trainingsruimte, een flip-over en/of projectiescherm. Verder zijn er voor het volgen van een laagdrempelige vrijwilligerstraining en het bieden van geïndividualiseerde digitale ondersteuning voldoende vrijwilligers nodig die op verschillende manieren geworven kunnen worden.

Het indirecte onderdeel betreft de behoeften van vrijwilligers en de doelgroep die indirect van invloed zijn op wat organisaties nodig hebben om vrijwilligers op te leiden tot digitale ondersteuners. Deze behoeften kunnen worden geïnterpreteerd als voorwaarden waar organisaties rekening mee moeten houden. Hierbij is een goede samenwerking met vrijwilligers essentieel voor het succesvol aanbieden van digitale ondersteuning aan de doelgroep. Organisaties hebben een coördinator nodig die de samenwerking in goede banen kan leiden maar ook de vrijwilligers eigen inspraak en autonomie kan geven. Daarnaast is het voor de doelgroep van belang om laagdrempelige individuele digitale ondersteuning te ontvangen.

Kortom, deze scriptie biedt een aantal concrete handvatten aan organisaties voor de voorbereiding van medewerkers op het trainen van vrijwilligers tot digitale ondersteuners. Ook is aangetoond dat de focus op de doelgroep verbreed moet worden. Tegen verwachting in is de behoefte aan digitale hulp in plattelandsgebieden niet groter dan in andere gebieden. Het bevorderen van digitale inclusie is voor iedereen belangrijk, ongeacht de woonplaats.

5.2 Discussie

Een sterk punt van deze scriptie is de diversiteit aan perspectieven van participanten die werkzaam zijn voor verschillende organisaties. Deze diversiteit heeft geleid tot een

gevarieerde verzameling aan ervaringen, meningen en visies die hebben bijgedragen aan het in kaart brengen van wat relevante organisaties nodig hebben om vrijwilligers op te leiden tot digitale ondersteuners. Hoewel de veertien participanten in twaalf interviews diverse invalshoeken boden, is dit aantal relatief laag voor kwalitatief onderzoek. Het relatief lage aantal participanten is de eerste beperking van deze scriptie. Ondanks dat het laatste interview niet veel nieuwe informatie opleverde, wat duidt op saturatie, wordt voor vervolgonderzoek aangeraden om meer participanten te betrekken om zo de generaliseerbaarheid te versterken. Als er meer participanten van meer verschillende organisaties betrokken zouden worden, kan dit leiden tot resultaten met een verhoogde representativiteit.

De tweede beperking van het onderzoek van deze scriptie betreft het perspectief van de participanten. Het is belangrijk voor de lezer om te begrijpen dat de participanten niet tot de groep vrijwilligers of de doelgroep behoren die in deze scriptie worden besproken. Hoewel drie van de participanten vrijwilligers zijn, zijn zij momenteel niet betrokken bij het bieden van digitale ondersteuning. Deze drie vrijwilligers vervullen organisatorische rollen bij inwonersinitiatieven waardoor zij inzicht kunnen geven in wat organisaties nodig hebben voor het bieden van digitale ondersteuning met behulp van vrijwilligers. De andere elf participanten zijn allen werkzaam voor organisaties die relevant zijn voor dit scriptie-onderzoek: maatschappelijk betrokken organisaties die ervaring hebben met vrijwilligers. Door de achtergrond van de participanten is elk interview afgenomen vanuit het perspectief van hun respectievelijke organisatie. De focus van deze scriptie richt zich op de behoeften en voorwaarden van organisaties terwijl de behoeften en voorwaarden van vrijwilligers en de doelgroep ook van belang zijn. De behoeften en voorwaarden van de vrijwilligers en de doelgroep zijn immers van invloed op de behoeften en voorwaarden van organisaties. De behoeften van vrijwilligers kunnen bijvoorbeeld worden gezien als voorwaarden waarmee organisaties rekening moeten houden. De bevindingen over de behoeften en voorwaarden van vrijwilligers en de doelgroep zijn echter niet afkomstig van de betreffende groepen zelf. Dit kan ertoe leiden dat sommige onderwerpen niet volledig zijn uitgediept. Hoewel de participanten niet volledig representatief zijn voor de vrijwilligers en de doelgroep hebben ze veel ervaring in het werken met vrijwilligers en inzicht in de doelgroep. Om de behoeften en voorwaarden van elke groep nog grondiger in kaart te brengen, wordt voor vervolgonderzoek aangeraden om ook de vrijwilligers en de doelgroep te interviewen. Op deze manier worden de onderwerpen gerelateerd aan de desbetreffende groep zo goed mogelijk uitgediept.

De derde beperking heeft betrekking op de ontwerpfase in het onderzoek van deze scriptie. De scriptie is niet volgens de gebruikelijke onderzoekscyclus uitgevoerd (Hennink et

al., 2020). De deadline voor het afnemen van de interviews voor het REACT-project beperkte de tijd die beschikbaar was om de ontwerpfase volledig uit te voeren voordat de dataverzameling begon. Hoewel de ontwerpfase niet volledig was, waren de grote lijnen wel uitgewerkt. Dit stelde de onderzoeker in staat om op basis van de eerste versie van het theoretisch kader enkele aanpassingen en aanvullingen te maken aan het vooropgestelde interviewschema. De impact van een onvolledige ontwerpfase op de dataverzameling was dat er tijdens de interviews niet altijd een duidelijk onderscheid werd gemaakt tussen de behoeften en voorwaarden van organisaties, vrijwilligers en de doelgroep. Dit resulteerde in een beperkte diepgang van bepaalde onderdelen, zoals de voorwaarden van de doelgroep. Desondanks is er relevante informatie verzameld over de behoeften en voorwaarden van elke groep. Voor vervolgonderzoek wordt aangeraden om voldoende tijd te nemen om de ontwerpfase van het onderzoek naar behoren uit te voeren. Daarnaast wordt aangeraden om een beter onderscheid te maken tussen de drie groepen en om elk van hen te interviewen. Dit zou een meer genuanceerd en volledig beeld kunnen geven van de behoeften en voorwaarden van elke groep, zoals ook werd gesuggereerd bij de bespreking van de tweede beperking.

Tot slot betreft de vierde beperking de analyse van de data. De data-analyse van deze scriptie is uitgevoerd door één codeur. Het wordt aanbevolen om in vervolgonderzoek met twee codeurs te werken om de intercodeurbetrouwbaarheid te waarborgen. De betrouwbaarheid van de scriptie zou verhoogd kunnen worden door een zorgvuldigere werkwijze aangezien twee codeurs mogelijk meer inzicht kunnen bieden dan één. Ondanks het ontbreken van een tweede codeur is er gestreefd naar het maximaliseren van de betrouwbaarheid van de scriptie door alle stappen van de thematische analyse nauwkeurig te doorlopen (Braun & Clarke, 2012). Daarbij zijn er meerdere coderingsrondes uitgevoerd en is er herhaaldelijk gecontroleerd of de thema's nog steeds overeenkwamen met de bijbehorende codes.

5.3 Aanbevelingen voor het REACT-project

Voor de uitvoering van het REACT-project zijn er een aantal aanbevelingen. Ten eerste wordt aanbevolen om een interessante voorbereiding voor de medewerkers te ontwikkelen die hun deskundigheid bevordert voor het geven van een vrijwilligerstraining. Het is essentieel dat de medewerkers-vorbereiding en de vrijwilligerstraining zowel informatief als interessant is om de betrokkenheid en het enthousiasme van de deelnemers te verhogen, wat resulteert in het opdoen van de benodigde kennis en vaardigheden. Om de training te faciliteren moeten ook

de benodigde middelen bij organisaties aanwezig zijn. Dit omvat een ruimte waar de training gehouden kan worden met een projectiescherm en/of een flip-over.

Ten tweede is het raadzaam dat organisaties rekening houden met de behoefte aan flexibiliteit van vrijwilligers. Hoewel organisaties continuïteit verwachten, kunnen vrijwilligers hier niet altijd aan voldoen. Door vanaf het begin naar de verwachte beschikbaarheid van een vrijwilliger te vragen, kan hier rekening mee worden gehouden. Het expliciet vragen naar de beschikbaarheid voor een zelf te bepalen periode kan op zijn minst een mate van zekerheid bieden voor de betreffende tijdsduur. Na afloop van het tijdsbestek kan er eventueel een nieuwe vrijwilliger ingezet worden. Daarnaast kan aan de behoefte aan flexibiliteit van vrijwilligers worden voldaan door hen zelf te laten bepalen op welke momenten zij de rol als digitale ondersteuner willen uitoefenen, uiteraard in overleg met degene die de digitale ondersteuning ontvangt. Door vrijwilligers flexibiliteit te bieden is de kans groter dat zij zich willen en kunnen blijven inzetten.

Ten derde wordt aangeraden om geïndividualiseerde hulp in te zetten bij de ondersteuning van digitale vaardigheden van de doelgroep. Hoewel de meningen van de participanten verdeeld zijn over het aanbieden van individuele hulp, onderstrepen de bevindingen wel het belang ervan. Volgens participanten kan de doelgroep behoefte hebben aan ondersteuning die rekening houdt met het individuele leer- en digitaal niveau. Dit verschil in leer- en digitaal niveau suggereert dat er nauwkeurig moet worden gekeken naar de individuele behoeften van de doelgroep, wat het belang van geïndividualiseerde hulp benadrukt.

Ten vierde is het voor een goede samenwerking met vrijwilligers essentieel dat de organisatie beschikt over een coördinator die zich inzet voor de belangen van de vrijwilligers. Voor organisaties is een goede samenwerking met vrijwilligers van groot belang voor het bieden van digitale ondersteuning. Hierbij vormen erkenning en waardering een fundamentele behoefte van vrijwilligers vanuit het oogpunt van de participanten. Organisaties kunnen aan deze behoefte voldoen door middel van een toegewijde coördinator.

Ten vijfde wordt aanbevolen om de focus niet te beperken tot kwetsbare inwoners op het platteland maar ook aandacht te besteden aan de behoefte aan digitale hulp in andere gebieden. Deze scriptie levert geen bewijs dat de behoefte aan digitale hulp in plattlandsgebieden groter is dan elders. Groepen zoals laaggeletterden, ouderen, mensen met een lage sociaaleconomische status en mensen met een verstandelijke beperking zijn duidelijk geïdentificeerd als de doelgroep die baat kan hebben bij digitale hulp ongeacht de woonplaats.

Al met al kunnen de bovenstaande aanbevelingen bijdragen aan het succes van het REACT-project. De behoeften en voorwaarden van zowel vrijwilligers als de doelgroep hebben een invloed op de behoeften en voorwaarden van organisaties. Organisaties moeten haar medewerkers voorzien van de nodige kennis en vaardigheden om vrijwilligers op te leiden tot digitale ondersteuners van de doelgroep. Hierbij is een goede samenwerking met vrijwilligers cruciaal voor het leveren van goede digitale ondersteuning. Door het aanbieden van goede digitale ondersteuning wordt de digitale inclusie bevorderd waardoor zoveel mogelijk mensen kunnen blijven participeren in onze steeds verder digitaliserende maatschappij.

Literatuur

- Baay, P., Buisman, M. & Houtkoop, W. (2015). *Laaggeletterden: achterblijvers in de digitale wereld?* Stichting lezen en schrijven. <https://www.lezenenschrijven.nl/wat-doen-wij/oplossing-voor-je-vraagstuk/laaggeletterden-achterblijvers-de-digitale-wereld>
- BibliotheekWerk. (2017). *Vrijwilligers in de bibliotheek*.
<https://www.bibliotheekwerk.nl/onderzoek-vrijwilligers-en-bibliotheek/>
- Bnetwerk. (z.d.). *Seniorweb: Licentie en toegang*.
<https://www.bibliotheeknetwerk.nl/basisvaardigheden-volwassenen/digitaal/seniorweb-licentie-en-toegang>
- Boeije, H., & Bleijenbergh, I. (2019). *Analyseren in kwalitatief onderzoek*. Boom uitgevers Amsterdam.
- Braun, V., & Clarke, V. (2012). Thematic analysis. In H. Cooper (Ed.), *APA handbook of research methods in psychology. Vol 2: Research designs: quantitative, qualitative, neuropsychological, and biological*. American Psychological Association.
- Broersma, M., Van Zoonen, L., Engelbert, J., Swart, J., Kelly, A., Rebergen, M., Frowijn, L. Babasaki, M., Roomans, R., Haverkort, R. (2022). *Digitale geletterdheid in de bibliotheek*. Digital Inclusion Lab. <https://digital-inclusion.nl/wp-content/uploads/2023/03/Eindrapport-Digitale-geletterdheid-in-de-bibliotheek.pdf>
- Buyl, R., Beogo, I., Fobelets, M., Deletroz, C., Van Landuyt, P., Dequanter, S., Gorus, E., Bourbonnais, A., Giguère, A., Lechasseur, K., & Gagnon, M. P. (2020). E-Health interventions for healthy aging: a systematic review. *Systematic Reviews*, 9(1).
<https://doi.org/10.1186/s13643-020-01385-8>
- Casselden, B. (2022). Not like riding a bike: How public libraries facilitate older people's digital inclusion during the Covid-19 pandemic. *Journal of Librarianship and Information Science*. <https://doi.org/10.1177/09610006221101898>
- Cybersoek. (z.d.). *Train de trainer*. <https://cybersoek.nl/ons-aanbod/train-de-trainer-voor-professionals/>
- Dedding, C. & Goedhart, N.S. (2021). *Uit beeld geraakt*. Digitale inclusie in beeld.
<https://digitaleinclusie.com/Uit-beeld-geraakt-Participatief-Actieonderzoek-naar-digitale-inclusie>
- Dedding, C., Goedhart, N.S., & Kattouw, R. (2017). *Bouwstenen voor digitale inclusie*. Digitale inclusie in beeld. <https://digitaleinclusie.com/Bouwstenen-voor-digitale-inclusie-2017-Een-eerste-participatieve>

- Digitale Overheid. (2022, 4 november). *Vergroten van digivaardigheden en kennis*.
<https://www.digitaleoverheid.nl/kabinetsbeleid-digitalisering/werkagenda/iedereen-kan-meedoen-in-het-digitale-tijdperk/1-1-vergroten-van-digivaardigheden-en-kennis/>
- Englert, B., & Helmig, B. (2018). Volunteer performance in the light of organizational success: a systematic literature review. *Voluntas: International journal of voluntary and nonprofit organizations*, 29(1), 1–28. <https://doi.org/10.1007/s11266-017-9889-2>
- Esteban-Navarro, M., García-Madurga, M., Morte-Nadal, T., & Nogales-Bocio, A. I. (2020). The rural digital divide in the face of the COVID-19 pandemic in Europe: Recommendations from a scoping review. *Informatics*, 7(4).
<https://doi.org/10.3390/informatics7040054>
- Expertisepunt Basisvaardigheden. (2021, juli 21). *Kennisdocument Thuis werken aan digitale vaardigheden*. <https://basisvaardigheden.nl/kennisbank/kennisdocument-thuis-werken-aan-digitale-vaardigheden>
- Hennink, M. M., Hutter, I., & Bailey, A. (2020). *Qualitative research methods*. SAGE Publications.
- Heponiemi, T., Jormanainen, V., Leemann, L., Manderbacka, K., Aalto, A.-M., & Hyppönen, H. (2020). Digital divide in perceived benefits of online health care and social welfare services: national cross-sectional survey study. *Journal of Medical Internet Research*, 22(7). <https://doi.org/10.2196/17616>
- Heponiemi, T., Kaihlanen, A.-M., Kouvonen, A., Leemann, L., Taipale, S., & Gluschkoff, K. (2022). The role of age and digital competence on the use of online health and social care services: a cross-sectional population-based survey. *Digital Health*, 8.
<https://doi.org/10.1177/20552076221074485>.
- Holgersson, J., & Ellgren, M. (2020). Reducing digital exclusion of seniors - Exploring the lasting effects of collaborative training sessions. *Proceedings of the 2020 Conference on e-government, open government e-participation and e-democracy* (pp. 117-124). Digital Government Society.
https://www.researchgate.net/publication/343933437_Reducing_digital_exclusion_of_seniors_-Exploring_the_lasting_effects_of_collaborative_training_sessions
- Kasperkovitz, J., Van Tits, M. & Von der Fuhr, S. (2009). *De leerfunctie van bibliotheken in beeld*. Vereniging openbare bibliotheken.
https://www.researchgate.net/publication/313350240_De_Leerfunctie_van_Bibliotheke_n_in_Beeld

- Kavandin, H., & Jaana, M. (2020). Factors that affect health information technology adoption by seniors: A systematic review. *Health & social care in the community*, 28(6), 1827–1842. <https://doi.org/10.1111/hsc.13011>
- Lincoln, Y. S. & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. SAGE Publications.
- Merkel, S., & Hess, M. (2020). The use of internet-based health and care services by elderly people in Europe and the importance of the country context: multilevel study. *JMIR Aging*, 3(1). <https://doi.org/10.2196/15491>
- Ministerie van Algemene Zaken. (2022, 28 oktober). *Hulp bij verbetering digitale vaardigheden*. Rijksoverheid. <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/laaggeletterdheid/hulp-bij-verbetering-digitale-vaardigheden>
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. (2022, 23 maart). *Kamerbrief over voortgang digitale inclusie 2021*. Rijksoverheid. <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2021/12/21/kamerbrief-over-voortgang-digitale-inclusie-2021>
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. (2023, 2 mei). *E-health*. Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. <https://www.igj.nl/onderwerpen/ehealth>
- Movisie. (2022a). *Digitale inclusie: wat werkt volgens de experts?* <https://www.movisie.nl/artikel/digitale-inclusie-wat-werkt-volgens-experts>
- Movisie. (2022b). *Professionals: Behoeftte aan kennis en digitale basisvaardigheden en integrale aanpak*. <https://www.movisie.nl/artikel/professionals-behoeftte-aan-kennis-digitale-basisvaardigheden-integrale-aanpak>
- Movisie. (2022c). *Wat werkt bij het stimuleren van vrijwillige inzet en actief burgerschap?* <https://www.movisie.nl/publicatie/wat-werkt-stimuleren-vrijwillige-inzet-actief-burgerschap>
- Mubarak, F., & Suomi, R. (2022). Elderly forgotten? digital exclusion in the information age and the rising grey digital divide. *Inquiry: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 59. <https://doi.org/10.1177/00469580221096272>
- Pendell, K., Withers, E., Castek, J., & Reder, S. (2013). Tutor-facilitated adult digital literacy learning: insights from a case study. *Internet Reference Services Quarterly*, 18(2), 105–125. <https://doi.org/10.1080/10875301.2013.800013>

- Pihlainen, K., Korjonen-Kuusipuro, K., & Kärnä, E. (2021). Perceived benefits from non-formal digital training sessions in later life: views of older adult learners, peer tutors, and teachers. *International Journal of Lifelong Education*, 40(2), 155–169.
<https://doi.org/10.1080/02601370.2021.1919768>
- Quan-Haase, A., Williams, C., Kicevski, M., Elueze, I., & Wellman, B. (2018). Dividing the Grey Divide: Deconstructing Myths About Older Adults' Online Activities, Skills, and Attitudes. *American Behavioral Scientist*, 62(9), 1207-1228.
<https://doi.org/10.1177/0002764218777572>
- Sayago, S., & Blat, J. (2009). About the relevance of accessibility barriers in the everyday interactions of older people with the web. *International Cross-disciplinary Conference on Web Accessibility*, (W4A-ACM), 104–113.
<https://doi.org/10.1145/1535654.1535682>
- Seifert, A. (2020). The digital exclusion of older adults during the COVID-19 pandemic. *Journal of Gerontological Social Work*, 63(6-7), 674-676.
 DOI: 10.1080/01634372.2020.1764687
- SeniorWeb. (z.d.). *Over SeniorWeb*. <https://www.seniorweb.nl/over-seniorweb>
- Shenton, A. K. (2004). Strategies for ensuring trustworthiness in qualitative research projects. *Education for Information*, 22(2), 63–75. <https://doi.org/10.3233/efi-2004-22201>
- Smit, A., Swart, J., & Broersma, M. (2023). Digital inclusion of low-literate adults: challenging the sequential underpinnings of the digital divide. In B. Herlo, & D. Irrgang (Eds.), *Proceedings of the Weizenbaum conference 2022: practicing sovereignty - interventions for open digital futures* (pp. 72-84). Berlin: Weizenbaum Institute for the networked society, The German internet institute. <https://doi.org/10.34669/wi.cp/4.7>
- Stichting Lezen en Schrijven. (z.d.). *Training voor taalvrijwilligers*.
<https://www.lezenenschrijven.nl/training-voor-taalvrijwilligers>
- Ragnedda, M., Ruiu, M. L., & Addeo, F. (2022a). The self-reinforcing effect of digital and social exclusion: The inequality loop. *Telematics and Informatics*, 72.
<https://doi.org/10.1016/j.tele.2022.101852>
- Ragnedda, M., Ruiu, M., Addeo, F., & Delli Paoli, A. (2022b). Converting digital capital in five key life realms. *Italian Sociological Review*, 12(1), 19-40. <https://doi.org/10.13136/isr.v12i1.517>

- Van de Burgt, A. & Klaren, M. (2022). *Dienstverlening openbare bibliotheken rondom basisvaardigheden voor volwassenen*. Bibliotheek netwerk.
<https://www.bibliotheeknetwerk.nl/publicaties/basisvaardigheden-voor-volwassenen-2021/colofon>
- Van Deursen, A. J. A. M. (2022). General Health Statuses as Indicators of Digital Inequality and the Moderating Effects of Age and Education: Cross-sectional Study. *Journal of Medical Internet Research*, 24(10), [e37845]. <https://doi.org/10.2196/37845>
- Van Deursen, A. J. A. M. & Van Dijk, J. A. G. M van. (2019). The first-level digital divide shifts from inequalities in physical access to inequalities in material access. *New Media & Society*, 21(2), 354-375. doi: 10.1177/1461444818812810
- Vereniging Openbare Bibliotheken. (2023, mei). *Onderzoek Brancheopleiding VOB*.
<https://www.debibliotheeken.nl/informatie/opleiden/>
- Verhoeven, N. (2020). *Thematische analyse: patronen vinden bij kwalitatief onderzoek*. Boom uitgevers Amsterdam.
- United Nations. (z.d.). *Digital inclusion*. <https://www.un.org/techenvoy/content/digital-inclusion>

Bijlage 1: Benaderingsbericht potentiële participanten

Beste (naam),

Mijn naam is Melissa Battjes en momenteel ben ik bezig met mijn afstudeeronderzoek bij HANNN (Healthy Ageing Network Northern Netherlands). Ik voer mijn afstudeeronderzoek uit ten behoeve van het REACT-project dat als doel heeft de digitale vaardigheden van kwetsbare en oudere plattelandsbewoners te verbeteren. Het REACT-project is zijdelings betrokken bij het Digitale Gezondheidslab project van NHL Stenden. Voor het REACT-project zijn wij op zoek naar organisaties die in contact zijn met zowel vrijwilligers als mensen met beperkte digitale vaardigheden. Wij willen graag u of iemand van uw organisatie interviewen ten behoeve van het REACT-project. Jullie deelname zou erg gewaardeerd worden! Hebben jullie binnenkort misschien tijd voor een interview van circa 45 minuten?

Ik hoor graag van u!

Met vriendelijke groet,

Melissa Battjes

Bijlage 2: Informatieve brief

Introductie

Ik (Melissa Battjes) ben een masterstudent Sociologie aan de Rijksuniversiteit Groningen en dit interview is onderdeel van mijn scriptie-onderzoek. Het scriptie-onderzoek wordt uitgevoerd in opdracht van Healthy Ageing Network Northern Netherlands (HANNN).

Toelichting project

Het ERASMUS+ Rural eHealth Facilitators Project (REACT-project) heeft als doel het verbeteren van digitale vaardigheden onder kwetsbare en oudere plattelandsbewoners zodat zij beter gebruik kunnen maken van het digitale gezondheids- en welzijnsaanbod. Om dit te realiseren zullen vrijwilligers opgeleid worden om digitale ondersteuning te bieden aan kwetsbare groepen en oudere inwoners. Organisaties die in contact zijn met zowel vrijwilligers als de groepen in plattelandsgebieden zullen de bruggen vormen om het project te realiseren. Het REACT-project is een Europees project en mijn scriptie-onderzoek is onderdeel van de projectuitvoering in Nederland.

Toelichting interview

Het interview is de start van het REACT-project en dient inzicht te geven in de wensen en behoeften van organisaties omtrent het werken met vrijwilligers en het geven van digitale ondersteuning. Aan de hand van verkregen inzichten wordt passend trainingsmateriaal ontwikkeld die de medewerkers van deelnemende organisaties kunnen voorbereiden op het opleiden van vrijwilligers. De medewerkers krijgen dus de materialen en handvatten om de vrijwilligers te leren hoe ze de doelgroep kunnen helpen. Deze vrijwilligers ondersteunen vervolgens de kwetsbare en oudere inwoners op het platteland bij het verbeteren van hun digitale vaardigheden. Tevens worden deze inwoners gemotiveerd om gebruik te maken van gezondheidstechnologieën ter bevordering van hun gezondheid. Binnen dit project gebruiken we de term eHealth facilitators voor deze specifieke vrijwilligers.

Deelname aan het interview betekent niet per definitie verdere deelname aan het REACT-project. Bent u wel geïnteresseerd en/of wilt u op de hoogte worden gehouden? Dan kunt u contact opnemen met Allette Snijder van HANNN (Allette.snijder@hannn.eu).

Belangrijke informatie

- Dit interview is vertrouwelijk
- Als u toestemming geeft, wordt het interview opgenomen
- Audio-opname en transcript worden bewaard in een beveiligde omgeving van HANNN
- Uw antwoorden worden geanonimiseerd voor het REACT-project en mijn scriptie-onderzoek
- HANNN en ik hebben toegang tot de audio-opnamen en de transcripten
 - o Het REACT-project management heeft alleen toegang tot de transcripten
- HANNN zal uw contactgegevens gedurende het REACT-project bewaren in een beveiligde omgeving zodat er op een later moment eventueel contact opgenomen kan worden
- Als u op enig moment wilt stoppen en de reeds gegeven toestemming wilt intrekken, heeft dit geen nadelige gevolgen.

Bijlage 3: Toestemmingsformulier

Geïnformeerde toestemming (informed consent)

Titel onderzoek: Wensen en behoeften van (welzijns)organisaties ten aanzien van de uitvoering van een vrijwilligerstraining ter verbetering van de digitale vaardigheden van kwetsbare plattelandsinwoners

- Ik heb de informatie over het onderzoeksproject en het doel van de gegevensverwerking gelezen en begrepen.
- Ik heb de mogelijkheid gehad vragen te stellen.
- Ik ga vrijwillig akkoord met deelname.
- Ik geef toestemming om mijn (gecodeerde) gegevens te gebruiken in het onderzoeksproject.
- Ik begrijp dat ik me op elk moment zonder opgave van reden kan terugtrekken zonder nadelige gevolgen.
- Ik begrijp hoe mijn gegevens zullen worden verwerkt en beschermd.
- Ik begrijp dat persoonlijke informatie die over mij is verzameld en die mij kan identificeren, niet zal worden gedeeld met personen buiten het onderzoeksteam.
- Ik geef toestemming voor het gebruik van mijn gegevens gedurende de projectperiode.
- Ik ga akkoord met het opnemen van audio en het bewaren tot het einde van het onderzoek (uiterlijk oktober 2023).

Naam deelnemer:

Handtekening:

Datum : __ / __ / __

Naam onderzoeker (of diens vertegenwoordiger):

Handtekening:

Datum: __ / __ / __

Contactgegevens onderzoeker:

M.s.battjes@student.rug.nl

Dit formulier moet in tweevoud worden ondertekend en één exemplaar moet na de ondertekening aan de deelnemer worden overhandigd

Bijlage 4: Interviewschema

- Introduceren
- Kort het doel van interview herhalen:
 - REACT-project is ontstaan uit groeiende behoefte naar digitale vaardigheden voor gebruik digitaal gezondheidsaanbod
 - Doelgroep: kwetsbare en oudere mensen in plattelandsgebieden
 - Doel project: verbeteren digitale vaardigheden van doelgroep
 - Door interviews inzicht verkrijgen in wat organisaties nodig hebben om het REACT-project te realiseren
 - Aan de hand van de verkregen inzichten wordt trainingsmateriaal ontwikkeld voor medewerkers
 - Medewerkers van deelnemende organisaties aan het REACT-project zullen vervolgens de vrijwilligers opleiden waardoor de getrainde vrijwilligers de doelgroep kunnen ondersteunen bij digitale vaardigheden.
 - Deelname aan het project is niet vereist voor het interview. De vragen dienen wel beantwoord te worden vanuit het perspectief dat uw organisatie eventueel deelneemt aan het project. Daadwerkelijke deelname aan het project kan op een later moment besloten worden.
- Heeft u het toestemmingsformulier begrepen en ondertekend?
- Zijn er nog vragen voordat het interview van start gaat?
- Participant attenderen op starten audio-opname

Introductie participant:

Voor welke organisatie bent u werkzaam en wat is uw functie?

A. Normatieve en culturele aspecten

1. Wat is uw motivatie om deel te nemen aan dit interview voor het REACT-project?
2. Gebruikt u specifieke eHealth technologieën? Kunt u voorbeelden geven? (*App die helpt de conditie te verbeteren, een online afspraak bij de huisarts of digitale hulpmiddelen waardoor mensen langer thuis kunnen wonen → personenalarmering*)
3. Bent u ooit mensen tegengekomen die moeite hebben met het gebruik van eHealth technologieën? Kunt u vertellen wat ze moeilijk vonden?
4. Wie zou idealiter lokale gezondheids- en sociale diensten in plattelandsgebieden moeten verlenen? (*overheid, familie, vrijwilligers, marktsector: Hulp in het huishouden, maatschappelijk werk etc.*)

5. Hoe denkt u over het gebruik van eHealth technologieën? Kunt u een voorbeeld noemen hoe eHealth technologie als een oplossing dient?
6. Hoe kijkt u tegen vrijwilligerswerk aan? Hoe denkt u over het inzetten van vrijwilligers?
7. Is er volgens u een taak voor vrijwilligers in plattelandsgemeenschappen? Zo ja, welke?
8. Wat is in het algemeen volgens u de motivatie van een vrijwilliger om te helpen?

B. Werving van en werken met vrijwilligers

1. Werkt u met vrijwilligers?
2. Zo ja, hoe werft u uw vrijwilligers? Wat kunt u eventueel anders doen om vrijwilligers (beter) te werven?
3. Wat kunnen volgens u kenmerken zijn van vrijwilligers die uw team later zal opleiden ten behoeve van digitale ondersteuning?
4. Hoe kunnen zij worden gevonden en benaderd?
5. Kunnen jullie genoeg vrijwilligers werven om geïndividualiseerde hulp aan te bieden? (Of al genoeg beschikbaar)
6. Zijn er moeilijkheden/belemmeringen die u kunt tegenkomen tijdens de werving? Hoe kunnen deze moeilijkheden worden overwonnen?
7. Wat denkt u dat er nodig is om vrijwilligerswerk te erkennen? Hoe toont u dat u uw huidige vrijwilligers waardeert?
8. Is er iemand in jullie team die zich bekommerd om de vrijwilligers?

C. Training van medewerkers voor het opleiden van vrijwilligers

1. Welke vorm van materiaal heeft uw voorkeur om met vrijwilligers te werken? (Bijv. infographics, video's, PowerPoint-presentaties, mobiele apps)
2. Hoe zou de training ter voorbereiding van uw team voor het opleiden van vrijwilligers er volgens u eruit moeten zien? (*De voorbereiding van medewerkers uit uw team die vervolgens de vrijwilligers gaan opleiden*)
 - i. Welke kennis en vaardigheden moeten volgens u echt in deze training van medewerkers worden opgenomen?
 - ii. Wat voor soort activiteiten kunnen daarvoor uitgevoerd worden?
3. Welk (nog te ontwikkelen) materiaal is voor u handig en bruikbaar om de vrijwilligers te trainen en met hen samen te werken?
4. Welke digitale apps gebruikt u zelf of in uw werk om uw gezondheid te bevorderen?

5. Kent u andere digitale media/materialen die nuttig kunnen zijn voor oudere burgers om hun gezondheid te bevorderen?
 - i. En voor andere kwetsbare groepen zoals laaggeletterden of mensen met een lage sociaaleconomische status?

D. Het opleiden en samenwerken met vrijwilligers

1. Kunt u een beschrijving geven van het gewenste profiel van vrijwilligers die geschikt zijn voor dit project?
2. Zijn er specifieke voorzieningen beschikbaar om met de vrijwilligers te werken?
 - i. Of hebben jullie nog bepaalde voorzieningen nodig? (ruimte, materialen)
3. Welke kennis en vaardigheden moeten volgens u onderdeel zijn van de vrijwilligerstraining om goede digitale ondersteuning te kunnen bieden?
4. Welke strategieën kunnen gebruikt worden om met deze vrijwilligers te werken? (*Hoe vrijwilligers gemotiveerd houden?*)
5. Hoe gaat samenwerking eruit zien tussen u en de vrijwilligers tijdens hun interactie met de doelgroep?

Afsluiting:

- Bedankt voor uw inbreng en tijd
- Heeft u nog vragen of opmerkingen?

Bijlage 5: Codeboek

Subthema	Code	Type	Beschrijving	Voorbeeld
Thema: doelgroep				
Verschillende groepen	Laaggeletterden Nederlandse taal	Inductief	Laaggeletterden zijn mensen die niet of nauwelijks kunnen lezen en schrijven. Hiertoe behoren ook anderstaligen die de Nederlandse taal niet goed beheersen.	“Dan heb je een hele mooie robotstofzuiger, maar er zit een handleiding bij. Ja, Als je laaggeletterd bent, dan is het dan een hele uitdaging om überhaupt aan die handleiding te beginnen.” – P9 “En ik merk vanuit de rol als coördinator bij de taal en cultuur ondersteuning dat het voor anderstalige helemaal ingewikkelde materie is.” – P14
	Lage sociaaleconomische status	Inductief	Mensen met een lage sociaaleconomische status hebben over het algemeen een lage positie op de maatschappelijke ladder. Indicatoren voor sociaaleconomische status zijn opleidingsniveau, beroep en inkomen.	“dan met name bij mensen die ja, dat zijn natuurlijk vaak ook ouderen, maar dat kunnen ook mensen zijn die bijvoorbeeld door weinig opleiding” – P2
	Ouderen	Inductief	Senioren, oftewel burgers op leeftijd, hebben over het algemeen moeite met het gebruik van digitale middelen.	“Ja inderdaad, bij oudere mensen dat wordt wat lastiger inderdaad.” – P13
	Verstandelijke beperking	Inductief	Mensen met een verstandelijke beperking kunnen moeite hebben met het gebruik van digitale middelen.	“In het werkveld heb ik wel veel gewerkt met mensen met een verstandelijke beperking. En nou die ambulante wonen, die worden echt, dat is natuurlijk ook weer een hele andere groep die erbij komt, maar die nou overlopen wel in dit soort dingen en daar wordt toch wel weinig ondersteuning aangeboden” – P3
	Redenen beperkt gebruik digitale middelen	Gebrek aan noodzaak	Inductief	Als de doelgroep niet de noodzaak inziet van het gebruik van digitale middelen hebben ze ook niet de motivatie om digitaal vaardig te worden.
	Moeilijk	Inductief	Mensen kunnen het moeilijk vinden om digitale middelen te begrijpen en te gebruiken.	“Een heel groot deel heeft natuurlijk wel moeite om mee te komen met al die ontwikkelingen en hebben daar ook nog niet zoveel belang bij want ik deed het altijd al zo.” – P4
	Onbekendheid	Inductief	Als mensen niet op de hoogte zijn van nuttige digitale middelen gebruiken ze het ook niet.	“Zeker en ik denk in de mate daarvoor ook nog wel mensen die of niet weten van het bestaan ervan of sinds het weet van het bestaan ervan geen motivatie voelen om dit soort platforms of technologieën te gebruiken.” – P1 “Ja dat, en ook niet weten dat het er is. Dat was ook wel iets.” – P12

Factoren beperkt gebruik digitale middelen	Onzekerheid	Inductief	Onzekerheid of angst door het gebrek aan digitale vaardigheden kan mensen ervan weerhouden om digitale middelen te gebruiken.	“Zij durven niet op een knopje te klikken zonder dat ze weten wat erachter ligt. Want oh jee, straks liggen mijn gegevens overal of wat gebeurt er aan de achterkant wat ik niet meer terug kan halen.” – P1 “En ze zijn dan bang om fouten te maken, dus komen ze niet verder.” – P2
	Weerstand digitale middelen	Inductief	Er kan weerstand zijn naar digitale middelen waardoor er geen interesse is in het gebruik ervan.	“Het blijkt ook uit het rapport van het (provincie) Planbureau dat er onder 1 grote groep mensen in (provincie) gewoon ja weerstand ook echt is tegen het gebruik van ja van digitale middelen, ja.” – P7
	Middelen gebrek voor eHealth	Inductief	Het ontbreken van (financiële) middelen om gebruik te kunnen maken van eHealth.	“In de eerste plaats omdat ze de middelen niet hebben om te kunnen gebruiken. Dat is een financiële zaak.” – P6 “Er zijn ook wel ouderen die zeggen, ja, dat wil ik wel, maar ik heb helemaal geen mobiel.” – P8
	Verskil in leerniveau	Deductief	Het (leer)niveau verschilt tussen mensen. Er dient rekening gehouden te worden met de snelheid waarin mensen nieuwe vaardigheden kunnen aanleren.	“Nou kijk als je dus een, als je zegt van het is voor een club bejaarden, dan is dat een hele grote groep bejaarden. Dat zijn dat mensen die hoog opgeleid zijn, maar digibeet zijn. Dat zijn mensen die arm zijn en digibeten zijn. Dat zijn mensen die sociaal wat zwakker op andere gebieden en digibeten zijn.” – P6 “Hè, dus vooral als je wilt leren dat je echt wel rekening moet houden met de snelheid waarin mensen dan leren.” – P8
	Verskil in digitaal niveau	Inductief	Het niveau in digitale vaardigheden verschilt tussen mensen. De één bezit bijvoorbeeld wel over digitale basisvaardigheden terwijl de ander helemaal nog geen ervaring heeft met het gebruik van digitale middelen.	“Ik denk dat iedereen ook wel een andere vraag heeft op dit gebied. De ene weet nog net niet hoe die zijn laptop aan moet doen en de ander is al een stuk verder maar heeft toch wel in die verdiepingsslag wel wat meer info nodig” – P3
	Leeftijd afhankelijk	Inductief	Digitale vaardigheid hangt samen met leeftijd. Jonge mensen zijn over het algemeen digitaal vaardiger dan oudere mensen.	“Alle terminologieën die voor ons heel normaal zijn geworden, een app of een tikkie sturen of dat soort dingen, nou ja, dan merk je aan de ouderen echt dat ze een beetje zoiets hebben van nou ja, waar heeft ze het over?” – P8
	Afhankelijk van hulpbronnen	Inductief	Mensen die ondersteuning nodig hebben bij het gebruik van digitale middelen zijn afhankelijk van hulpbronnen zoals familie, kennissen of andere hulp.	“Je moet het geluk hebben dat je wat familie bij je buurt hebt. Maar Als je dat niet hebt, dan ben je toch aangewezen op andere hulp.” – P2
	Gebrek aan hulpbronnen	Inductief	Hulpbronnen verminderen door o.a. het gebrek sociale cohesie, kleiner worden van gezinnen of familie die niet altijd dichtbij woont.	“Helemaal omdat het ook niet vanzelfsprekend tegenwoordig meer is dat weet nou ja, als je kinderen hebt of dat ze in de buurt wonen, dus de netwerken zijn ook minder waar je kan terugvallen.” – P9

Thema: digitale vaardigheden				
Digitale vaardigheden verbeteren	Laagdrempelige informatieverstrekking	Deductief	Voor het verbeteren van de digitale vaardigheden van de doelgroep is er een laagdrempelige informatieverstrekking nodig. Participanten benadrukken het belang van het includeren van de doelgroep in de digitalisering van de maatschappij op een laagdrempelige manier.	<p>“Daar blijft de kunst om ook de vertaling te maken, dus voor doelgroepen die daar niet zelfstandig eigenlijk zomaar uitkomen, om hen daan of in mee te nemen of het zo laagdrempelig te maken dat ze daar wel in deze ontwikkeling mee kunnen komen.” – P1</p> <p>“En over het algemeen zie je dat gewoon snelheid niet bevorderlijk is voor het leren van digitale vaardigheden, dat het in kleine stapjes moet.” – P9</p> <p>“Maar nou moet het op zo'n simpele manier gecommuniceerd worden, stapsgewijs en nog uitgelegd worden.” – P11</p> <p>“Uiteindelijk hebben die basisvaardigheden allemaal met elkaar te maken, waarin taal natuurlijk wel een soort middelpunt is als startpunt nodig.” – P1</p> <p>“En specifiek voor senioren heb je ook van die tablets die kunnen eigenlijk niks en precies genoeg, dus dan kan je gewoon met een druk op de knop weet ik veel, je kind beeldbellen ofzo, weet je wel?” – P7</p> <p>“... maar ook dat mensen dus zich daar oké bij voelen om mee te denken of te delen, waar loop ik tegenaan en daar ook geen gêne in voelen.” – P1</p>
	Taalbeheersing	Deductief	Het beheersen van de taal is nodig voor het verbeteren van digitale vaardigheden	“Dus ik denk dat dit soort initiatieven daar ook belangrijk in zijn om met elkaar gezamenlijk nog iets meer zicht te krijgen op waar lopen mensen tegenaan, wat voor behoefte is er vervolgens ook en hoe kunnen we daarbij aansluiten.” – P1
	Gesimplificeerde tablet	Inductief	Een gesimplificeerde tablet kan de drempel voor de doelgroep verlagen om digitale vaardigheden aan te leren.	“Ik denk dat er heel veel waardevolle inzichten zijn die nog onvoldoende worden toegepast. Met als gevolg dat er allerlei activiteiten worden ontplooid die gewoon niet levensvatbaar zijn. Ja, Omdat er eigenlijk met te weinig kennis over het werken met en voor vrijwilligers wordt toegepast.” – P7
	Open houding	Inductief	Een open houding van doelgroep is een voorwaarde om de digitale vaardigheden te verbeteren	“ik geloof zeker dat het als ondersteuning maar ook wel deels als vervangingen een hele grote rol kan spelen in hoe we de zorg en onze gezondheid later vormgeven.” – P3
Belang van digitale inclusie	Onderzoek inzet vrijwilligers voor digitale inclusie	Inductief	Participanten vinden het belangrijk dat er onderzoek wordt gedaan naar het inzetten van vrijwilligers voor digitale ondersteuning ter bevordering van de digitale inclusie.	
	Digitalisering gezondheidszorg	Inductief	In de gezondheidszorg wordt er steeds meer gebruik gemaakt van digitale middelen.	

Voordelen eHealth	Inductief	eHealth kent vele voordelen: het efficiënter verlopen van (zorg)processen, eHealth als hulpmiddel (in spelvorm) voor gezondheidsbevordering, het voorkomen en monitoren van gezondheidsaandoeningen, het versterken van de eigen regie en het ontlasten van de zorg.	<p>“Ja, ik denk dat het zeker een mogelijkheid is om extra te ontlasten. Zeker als je kijkt nu naar de zorg, maar ook op welzijnsgebied trouwens.” – P8</p> <p>“En ik denk ook dat e-health echt kan bijdragen aan bijvoorbeeld ook het veiliger en langer thuis wonen.” – P9</p> <p>“Ik denk dat op het gebied van lichaamsfuncties wel de nodige observatie apps zijn, hè, waar mensen mee geholpen worden. Maar als je het meer gaat zoeken in de gezondheidsbevordering sfeer, hè, dan heb je het al gauw over stappentellers, van die dingen die waardoor mensen actiever worden.” – P10</p>
Voorwaarden eHealth	Inductief	Het gebruik van eHealth moet laagdrempelig zijn en het blijft altijd een aanvulling op de zorg in fysieke vorm (vervangt fysiek contact nooit). Daarnaast dient het goed geïmplementeerd te worden in de zorg.	<p>“Ik vind het een toegevoegde waarde hebben en dat is voor mij voldoende, maar het vervangt nooit het oogcontact.” – P6</p> <p>“Alleen ik denk wel dat we er goed op moeten letten is dat datgene wat we gaan introduceren dat dat ook goed wordt geïmplementeerd. Dus dat de mensen die er gebruik van moeten maken of de mensen de zorgmensen die er gebruik van gaan maken dat die goed weten, wat is dit nu?” – P8</p> <p>“En ook de communicatie in het digitale product. Hè, daar moet echt goed nou ja, gescreend worden van is dit begrijpelijk” – P11</p>

Thema: vrijwilligers

Drijfveer vrijwilligers	Motivatie vrijwilliger	Inductief	De motivatie om vrijwilliger te worden. De meeste participanten hebben het over een intrinsieke motivatie en een paar over een extrinsieke motivatie.	<p>“Voor sommige mensen kan een vrijwilligersvergoeding net een beetje het luxe in het leven zijn waardoor dat een motivatie kan zijn, maar dat is nooit meer dan € 1.700 per jaar.” – P2</p> <p>“Mensen die doen vrijwilligerswerk om betekenis te geven aan hun leven, om een bepaalde status te voelen, om gewoon leuke dingen te doen, dingen te doen die ze in hun werk niet kunnen. Weet je, dat zijn allemaal echt prima motivaties om vrijwilligerswerk te doen.” – P7</p> <p>“Ik merk bij ons, bij (naam vrijwilligersorganisatie), dat het heel erg over intrinsieke motivatie gaat. Mensen die zich zorgen maken over een bepaald onderwerp hè? Bijvoorbeeld achteruitgang van de biodiversiteit in het eigen dorp.” – P10</p>
-------------------------	------------------------	-----------	---	---

	Zelfontplooiing	Inductief	Vrijwilligers kunnen vrijwilligerswerk doen voor persoonlijke ontwikkeling.	“En toen heb ik de keuze gemaakt om vrijwilligerswerk te gaan doen bij vluchtelingenwerk om mijn CV eigenlijk te sturen en om werkervaring op te doen, zodat ik wel op sollicitatiegesprek kwam bij organisaties.” – P14
	Behulpzaamheid	Inductief	Vrijwilligers helpen omdat ze dat leuk vinden en zich graag inzetten voor een ander.	“Maar ze vinden het volgens mij ook heel erg leuk om met mensen te werken en om die mensen vooruit te helpen. Dus ik denk wel dat dat reden nummer één is.” – P12
	Bezig willen zijn	Inductief	Mensen willen graag bezig blijven en een invulling van de dag hebben waardoor ze vrijwilligerswerk gaan doen.	“Ik ken ook genoeg vrijwilligers die zelf niet heel veel om handen hebben dus juist vrijwilligerswerk gaan doen om nou ook wel weer wat meer onderdeel van de maatschappij zijn.” – P10
	Goed gevoel genereren	Inductief	Een goed gevoel generen door vrijwilligerswerk kan een drijfveer zijn om vrijwilliger te worden. Vrijwilligers helpen omdat het ze voldoening geeft.	“Het moet jou iets opleveren en als je iets voor een ander kan doen, dat levert over het algemeen mensen ook wel een goed gevoel op.” – P2
	Interessegebied	Inductief	Voor vrijwilligers is het leuker om te helpen op het gebied waarin ze zelf interesse hebben.	“Als je zelf enthousiast bent, dan breng je dat ook over. Ja, dus ik denk dat die eigen interesse wel belangrijk is en dat is een aanname.” – P3
	Sociale interactie	Inductief	Vrijwilligerswerk gaat vaak gepaard sociale interactie. Mensen ontmoeten elkaar en interacteren met elkaar. Dit kan een drijfveer zijn om vrijwilliger te worden.	“Er zijn ook mensen die zeggen van: ik ga vrijwilligerswerk doen, ik ben hier nieuw in de stad komen wonen en ik wil sociaal netwerk opbouwen.” – P14
Aspecten van vrijwilligerswerk	Sociale verbondenheid	Inductief	Sociale verbondenheid is een positief effect van vrijwilligerswerk. Sociale verbondenheid kan ontstaan door vrijwilligerswerk in eigen buurt te doen wat de leefomgeving ten goede komt. Sociale verbondenheid kan ook plaatsvinden binnen een vrijwilligersgroep indien er regelmatig is met elkaar.	“Ik denk ook dat het de gemeenschap in stand houdt, dat als je dingen voor elkaar doet. En, dat kan heel klein en dat kan heel groot. Dat dat uiteindelijk ten goede komt van de leefbaarheid van de omgeving waar je zit.” – P12
	Toegevoegde waarde aan maatschappij	Inductief	Vrijwilligers zijn een toegevoegde waarde voor de maatschappij door vrijwillig de nodige hulp te bieden.	“En ook de groep, dat je deel uitmaakt van een vrijwilligersgroep binnen een organisatie. Dat je echt een team, een groep voelt. Denk dat dat ook belangrijk is.” – P13 “Nee, ik vind vrijwilligerswerk is echt een van de motoren die dit land vooruit helpt, zeg maar inderdaad.” – P7 “Vrijwilligerswerk heeft een hele duidelijke rol, zodat heel veel dingen zoals een sportvereniging, of een buurthuis, of eenzaamheid voorkomen wordt. Eigenlijk zit het door alles heen. Ik denk als je vrijwillige inzet wegstrept, dan schrik je je enorm van wat er dan allemaal tot stilstand komt en niet meer zichtbaar is.” – P14

Dezelfde hulpvraag stad en platteland	Inductief	Er zijn geen grote verschillen in de hulpvraag van mensen in plattlandsgebieden vergeleken met stedelingen. Vrijwilligers hebben in beide gebieden ongeveer dezelfde taken.	Als ik kijk naar wat voor type hulpvragen komen er binnen dan zie ik daar niet een heel wezenlijk verschil in hoor. Dat gaat ook gewoon om praktische ondersteuning bij iets in huis of de tuin, of dat gaat om inderdaad gezelschap. Daar zie ik geen hele grote verschillen. – P14
Weinig tot geen tijd	Inductief	Mensen hebben geen of minder tijd om naast een betaalde (vaste) baan vrijwilligerswerk te doen. Overigens willen mensen in hun vrije tijd leuke dingen doen.	“Die zitten daar ook niet altijd op te wachten, dus die hebben vaak ook de mogelijkheden om in hun vrije tijd gewoon leuke dingen voor zichzelf te doen” – P2 “Nou ik denk dat we nu wel in een maatschappij zitten waar iedereen het heel erg druk heeft. Veel met zijn eigen ding bezig is, eigenlijk ook niet zo bezig meer van wat kan ik voor een ander doen? Dus ik denk dat je het meeste ziet dat mensen geen tijd hebben.” – P3
Flexibiliteit	Inductief	Vrijwilligers willen zich niet voor langere tijd committeren en behoeven flexibiliteit. Tegenwoordig geldt dat voor steeds meer vrijwilligers. Het aantal 'vaste' vrijwilligers neemt af.	“Tegenwoordig heb je een nieuw type vrijwilliger dat noemen ze de flexibele vrijwilliger. Dat is een vrijwilliger die wel zich graag wil inzetten, maar dan kortdurend en zelf willen bepalen op welk moment in de week.” – P4 “En ook weer, stel je voor ze zijn ondertussen op zoek naar werk ja, dan kunnen ze per direct gewoon stoppen en weg zijn, dus de continuïteit lijkt me ook best nog wel lastig.” – P11 “Het structureel vrijwilliger zijn, dus ik ga elke donderdag met meneer X een wandeling maken een uurtje, die vrijwilligers zijn heel lastig te vinden. Het is toch een soort van vastigheid wat mensen dan niet willen. Maar de eenmalige dingen, ja dat is veel makkelijker.” – P13
Afname vrijwilligers	Inductief	De laatste tijd is er een afname in het aantal vrijwilligers merkbaar wat als een moeilijkheid wordt ervaren door de participanten. Voorheen deden veel meer mensen vrijwilligerswerk maar mensen zijn tegenwoordig ouder als ze met pensioen kunnen waardoor de groep gepensioneerde vrijwilligers minder is geworden in vergelijking met vroeger.	“Daar komt bij 20, 30 jaar geleden was het nog heel gebruikelijk dat mensen met 57 jaar met pensioen gingen. Ja, dat is nu 67 jaar, dus die hele hoos van mensen die nog heel fit was en uit het werk ging en dacht van nou leuk ik wil wel wat doen, die is nu nog aan het werk.” – P2 “Vrijwilligers die er nog zijn, hebben het over het algemeen ook druk, of pakken zelf een stuk mantelzorg al op van hun eigen ouders. Dus de ruimte die je voorheen had om vrijwilligerswerk te doen, die is gewoon vandaag de dag minder.” – P8

Thema: samenwerking met vrijwilligers

Werven van vrijwilligers	Werving op verschillende manieren	Deductief	Organisaties werven vrijwilligers op verschillende manieren: via (online) communicatiekanalen, mond-tot-mond reclame, bestaande netwerken, vrijwilligerscentrale, middels georganiseerde activiteiten of door een advertentie in de krant etc.	“Ja de meeste eigenlijke via onze eigen communicatiekanalen dus we hebben dan gewoon vrijwilligersvacatures. Op de website in de nieuwsbrief, social media. Maar we maken ook gebruik van echt vrijwilligers vacaturebanken die er in bepaalde regio's zijn en soms plaatsen we een persbericht of brengen we het specifiek ergens onder de aandacht. Soms leggen we oproepjes op flyers in de vestiging.” – P1 “Dus dat doen we via lokale krantjes, doen we via netwerken, doen we vrijwilligersmarkt en via andere acties, maar ook via een online vacatures.” – P4
	Specifieke werving	Deductief	Specifieke kenmerken beschrijven in de vacature voor vrijwilligers zodat de vrijwilliger goed aansluit bij de hulpvraag.	“Dan moet je gewoon heel goed profiel uitzetten van, dit zoeken wij en deze kenmerken heb je nodig, eigenlijk die (naam geïnterviewde 2) net noemde. Dan ja, en dat je het goed aansluit bij iets.” – P13
	Doorlopende werving	Inductief	Organisaties zijn doorlopend opzoek naar nieuwe vrijwilligers.	“Nou, die vraag blijft altijd wel, ja, zijn we altijd nog wel zoekende naar om dat wat uit te breiden. Want ja, dan wordt je bereik gewoon ook groter.” – P11
	Moeilijkheden tijdens werving	Inductief	Tijdens de werving van vrijwilligers kunnen organisaties tegen verschillende moeilijkheden aanlopen. Enkele voorbeelden zijn: laag vrijwilligersaanbod, té specifieke uitvragen, werven kost veel tijd, mensen onderschatten zichzelf waardoor ze geen vrijwilliger worden, bepaalde groepen zijn lastig te bereiken en structurele vrijwilligers zijn zeldzaam.	“Dan zoeken we specifiek voor een project van 20 weken bijvoorbeeld twee vrijwilligers in (plaatsnaam), want daar gaat het beginnen. Zo iets specifiek kan nog, dat kan soms al moeilijk zijn om daar mensen bij te betrekken.” – P1 “Een moeilijkheid is bijvoorbeeld dat je een advertentie uitzet of iets organiseert en dat je niet meteen hordes mensen ziet.” – P4 “Het structureel vrijwilliger zijn, dus ik ga elke donderdag met meneer X een wandeling maken een uurtje. Die zijn heel lastig te vinden die vrijwilligers.” – P13
	Werving verbeteren	Inductief	De werving van vrijwilligers zou verbeterd kunnen worden. Participanten 13 en 14 willen onderzoeken waarom er minder structurele vrijwilligers zijn (vrijwilligers die langere tijd op een vast moment helpen).	“We gaan ook een onderzoek doen vanuit onze rol bij (naam welzijnsorganisatie) om toch wat meer breed bepaalde dingen in kaart te brengen. En daarin kunnen we natuurlijk putten uit alle ervaringen van honderden vrijwilligersorganisaties of betaalde organisaties. Waar we deze vraag ook wel willen stellen, waar ligt dat nou echt aan?” – P13

Gewenst profiel vrijwilligers	Vrijwilligerswerk aantrekkelijk maken	Inductief	Vrijwilligerswerk aantrekkelijk maken zodat het mensen aanspreekt om vrijwilliger te worden.	<p>“Dus je moet het goed, ik denk vormgeven inpakken als training waarvan je echt denkt, ja, dit is echt leuk om te geven en ik denk dat je dan wel veel werven kunt.” – P3</p> <p>“Als ik denk aan de dingen die ik heb gedaan met en voor vrijwilligersgroepen is, zorg in ieder geval dat het gewoon vet leuk is. Ja, want het is, weet je, zij doen dat gewoon vrijwillig, dus zorg dat je ja, man hang slingers op.” – P7</p>
	Kennismaking vrijwilliger	Inductief	Aan de hand van een kennismakingsgesprek inzicht krijgen in de vrijwilliger en bepalen of het een match is.	<p>“Ja nou, op het moment dat wij vrijwilligers zoeken, hebben ze eerst altijd een gesprek met onze vrijwilligerscoördinator en met mij om te kijken van goh, is er een klik, hè? Ben je zelf digitaal vaardig genoeg om mensen te kunnen helpen? Vind je dat ook leuk, hè? Je moet wel ook een bepaalde feeling met de doelgroep hebben.” – P12</p>
	Oriëntatie nieuwe vrijwilliger	Inductief	Na kennismaking kan de potentiële vrijwilliger ter oriëntatie een keer meelopen met een ervaren vrijwilliger.	<p>“En dan vaak kijkt iemand een keertje mee. Kan iemand ook bijvoorbeeld een andere vrijwilliger die al actief is ontmoeten en nog wat vragen stellen?” – P1</p>
	Begripvol	Deductief	Vrijwilligers moeten begrip kunnen opbrengen voor de doelgroep. Door begrip te tonen naar de doelgroep kan achterhaald worden waar de behoefte ligt. Oftewel, vrijwilligers moeten empathisch onderlegd zijn en zich kunnen inleven in de doelgroep.	<p>“Je moet natuurlijk zelf een beetje digitaal onderlegd zijn maar je moet ook begrijpen dat het voor anderen, door wat voor omstandigheden dan ook, niet is weggelegd. Of niet zo vanzelfsprekend is.” – P11</p> <p>“Dus niet in hun eigen visie en tunnel iets aanvliegen maar ja, toch proberen in de huid te kruipen van die ander van. Hoe ziet die dat en wat zou die nodig hebben om het wel te kunnen leren?” – P14</p>
	Geduldig	Deductief	Geduld kunnen opbrengen voor het leerproces van de doelgroep.	<p>“Nou eigenschappen is wel belangrijk om een stukje geduld te hebben, hè, want je moet iemand anders moet, je moet in anders zijn tempo meegaan, daar moet je geduld voor hebben.” – P9</p>
	Aanmoedigend	Deductief	De doelgroep aanmoedigen en motiveren om digitaal vaardiger te worden is een gewenste eigenschap voor vrijwilligers.	<p>“Misschien ook als we het hebben over die motivatie, te motiveren om het de volgende keer zelf te proberen of te kijken hoe ver iemand komt. Dus dat is ook een kwestie van geduld, maar het is ook vooral jezelf scherp hebben op ik ga het niet voordoen of overnemen of even snel wel fixen.” – P1</p>
	Taalvaardig	Deductief	Vrijwilligers moeten de Nederlandse taal beheersen om de doelgroep te kunnen voorzien van een goede uitleg omtrent de ondersteuning van digitale vaardigheden.	<p>“Als je iemand hebt die helemaal niet of die nog op een heel laag niveau staat, wat taalbeheersing betreft, die kun je niet inzetten voor het ondersteunen bij digitale vaardigheden.” – P2</p>

Digitaal vaardig	Deductief	Vrijwilligers moeten digitaal vaardig zijn om de doelgroep te kunnen ondersteunen bij hun digitale vaardigheden.	“Ja nou ja, dat ze zelf de technologie begrijpen en ook daar oplossingen in kunnen vinden op het moment dat zich een probleem voordoet of in ieder geval de weg weten naar iemand die die dan de oplossing weet.” – P4
Affiniteit met technologie	Inductief	Digitaal vaardig zijn en interesse in de digitale wereld hebben.	“Dat ze misschien vanuit hun werkveld daar iets mee doen of gewoon daar interesse in hebben. Ik denk dat de eigen motivatie om ermee te werken dan hoger is waardoor je het ook makkelijker sneller kunt overbrengen aan iemand anders. Als je zelf enthousiast bent, dan breng je dat ook over.” – P3
Betrokkenheid	Inductief	Betrokkenheid van de vrijwilliger naar de doelgroep.	“En ik denk dat dat gewoon heel belangrijk is dat mensen zich gehoord en gezien voelen. En dat er ingezet wordt op het zelfvertrouwen van zo een oudere. En hè, dus dat je er ook voor zorgt dat je dat zelfvertrouwen laat groeien.” – P12
Didactische vaardigheden	Inductief	Didactische vaardigheid is een gewenste eigenschap voor vrijwilligers. Hierdoor kunnen zij kennis overdragen en vaardigheden leren aan de doelgroep.	“Ze moeten didactische vaardigheden hebben, zeker. En ze moeten ook een beetje weten hoe de sociale structuur in elkaar zit van de doelgroep die ze bereiken.” – P6
Ervaringsdeskundige als vrijwilliger	Inductief	Een ervaringsdeskundige is iemand die zelf voorheen niet over digitaal vaardig was maar het uiteindelijk wel heeft geleerd. Een ervaringsdeskundige kan zich goed inleven in de problemen die de doelgroep ondervind omtrent digitale vaardigheden.	“Nou, in het meest ideale scenario zou ik het mooi vinden dat een ervaringsdeskundig helpt. Dus iemand die zelf het moeilijk heeft gevonden, hè?” – P10
Identificeren met doelgroep	Inductief	Verskil met ervaringsdeskundige is dat identificeren met de doelgroep niet persé op het vlak van digitale vaardigheden hoeft te zijn. De vrijwilliger kan zich ook identificeren met de doelgroep doordat ze bijvoorbeeld uit hetzelfde dorp komen en hetzelfde dialect spreken.	“Dus een ervaringsdeskundige lijkt mij heel erg mooi. En als dat onhaalbaar is, ja, dan moet het iemand zijn die zich wel kan identificeren met de doelgroep.” – P10 “En als je die mensen dan bij de deur kan begroeten in het Fries dan zag ik soms gewoon letterlijk de spanning van hun schouder afglijden” – P10
Leergierig	Inductief	Om de training te volgen moeten de vrijwilligers wel interesse hierin hebben. Een paar participanten geven aan dat vrijwilligers het wel leuk vinden om iets bij te leren.	“Wij organiseren deskundigheid bevordering bijeenkomsten, dat sluit aan bij dat een hele grote groep mensen graag wil, die wil graag verdiepen en kijken van, wat kan ik daar nog in leren?” – P4

Behoeften voor goede samenwerking	Inzicht in doelgroep	Inductief	De doelgroep kan bestaan uit ouderen, laaggeletterden, verstandelijk beperkten etc. Door inzicht te hebben in de doelgroep kan de vrijwilliger overzien waar de behoefte van iemand ligt. Daarbij is het belangrijk dat de vrijwilliger weet waar hij/zij kan aankloppen voor kennis om te voldoen aan de behoefte of hulp van een andere partij in te schakelen.	“En dan is denk ik een stukje inzicht in doelgroepen belangrijk dus, wat kun je een beetje verwachten? Hoe kun je je inleven? Hoe kun je aansluiten bij behoefte? Ja dat vooral.” – P1 “Dat je iemand ook vaardig maakt om laaggeletterdheid te traceren, want het kan natuurlijk ook heel goed zijn dat dat de reden is waarom iemand niet digitaal vaardig is en dan heb je een hele andere aanvliegroute nodig.” – P14
	Sociaal vaardig	Inductief	Sociale vaardigheden zijn van belang omdat vrijwilligers moeten interacteren met de doelgroep.	“Nou ja, een belangrijk kenmerk is een warm hart, dat je graag contact maakt met andere mensen daar plezier aan beleefd en dat je goed kan luisteren. En een beetje een gesprekje aangaat en dat je dat leuk vindt.” – P4
	Coördinator	Deductief	Een coördinator is een vast gezicht voor de vrijwilligers en dient als een aanspreekpunt. Daarbij bekommert de coördinator zich over de vrijwilliger door af en toe persoonlijk contact op te nemen. Een paar organisaties hebben geen aangewezen coördinator, maar zorgen organisatie breed voor de vrijwilligers.	“Nou, ik denk dat sowieso belangrijk is om in elk geval een vast gezicht te creëren voor een vrijwilliger vanuit de organisatie die je bent, dus toch een soort dagelijkse begeleider, iemand die je inwerkt, maar ook waar je gewoon altijd terecht kunt” – P1 “Verder is het eigenlijk zo dat het contact leggen met de vrijwilligers wordt al teambreed ook onder de stagiaires verdeeld. Dat er dus nou ja, in ieder geval, volgens mij is het 1 keer in de 2 maanden dat er even contact wordt opgenomen, hoe gaat het, hoe loopt het, fijn dat u zich inzet et cetera. Dus dat zijn gewoon eigenlijk altijd al taken die wij al in het algemene werkproces hebben geïntegreerd.” – P8
	Regelmatig contact	Deductief	Er is regelmatig contact tussen vrijwilliger en organisatie. Participanten vinden regelmatig contact met vrijwilliger belangrijk om aandacht aan de vrijwilligers te geven en te peilen hoe het gaat.	“Bij ons is het zo dat we ze maandelijks gewoon zien. We met elkaar afspreken, met elkaar overleg hebben. Dus dat regelmatig contact, dat is belangrijk” – P2 “Ja, Ik denk dat de vrijwilligers die in ieder geval bij ons actief zijn daar bellen wij ook regelmatig mee. Om even te horen van hoe gaat het? Hoe loopt het?” – P8
	Cursussen/trainingen faciliteren	Inductief	De mogelijkheid bieden aan vrijwilligers om zichzelf te ontplooiën door een cursus of training te faciliteren.	“Dus ook belonen en wij doen belonen in de vorm van trainingen. Dus hè, dat ze mogen trainingen volgen, dat soort dingen.” – P12

Goed georganiseerd vrijwilligerswerk	Inductief	Om vrijwilligers tevreden te houden zal de organisatie het vrijwilligerswerk goed moeten organiseren zodat de vrijwilliger zich alleen hoeft te focussen op het uitvoeren van vrijwilligerswerk en niet met organisatorische randzaken.	“Ja en voor de rest gewoon een beetje de standaard dingen, dat het gewoon goed geregeld is. Mensen die komen daar en dat ze niet dan hoeven na te denken over oh ja, wat was de alarmcode ook weer en hoezo is het koffieapparaat kapot, weet je wel? Soms zijn het echt hele onnozele dingen die maken dat mensen zich niet welkom voelen.” – P7
Inspraak van vrijwilligers	Inductief	Ervaringen van vrijwilligers gebruiken als informatiebron en vrijwilligers inspraak geven op de werkwijze. Hierbij is het van belang om op een gelijkwaardige manier samen te werken met vrijwilligers.	“En als je een vraagstuk hebt over vrijwilligerswerving, nou bespreek dat dan met je huidige vrijwilligers, want dan kun je hun heel goed de vraag stellen van hé, wat zou jullie geholpen hebben, bijvoorbeeld in de inwerkperiode? Wat ging er goed en wat ging er minder goed? Die input kan je heel goed meenemen als je weer een nieuwe groep vrijwilligers krijgt om hun een fijne inbedding zeg maar te geven.” – P9 “En ook gewoon eigen inspraak, hè? Het is heel leuk dat ik het dat ik het soms bedenk vanuit een bepaald gedachtepunt of hè, bepaalde visie. Maar het is niet gezegd dat ik de wijsheid in pacht heb. Zij staan voor zo’n groep, zij ervaren wat er in zo’n groep gebeurt.” – P12 “En ik vind ook wel dat er ruimte moet zijn voor hun om naast bijvoorbeeld een lesopbouw die We hebben afgesproken, dat er ruimte is om daarnaast nog andere vragen van deelnemers te kunnen beantwoorden of daar hun eigen sausje overheen te gooien.” – P12
Wederzijdse verwachtingen	Inductief	Wederzijdse verwachtingen tussen vrijwilliger en organisatie. De verwachtingen van beide partijen moeten duidelijk gemaakt worden naar elkaar.	“Maar ook wel heel duidelijk in verwachtingen zijn van hè, wat verwachten wij van jou? Wat mag je van ons verwachten? En uiteindelijk ligt er natuurlijk altijd de eindverantwoordelijkheid bij een organisatie en dat kan wel druk verlichtend zijn ook voor een vrijwilliger.” – P9
Toegankelijke organisatie	Inductief	Organisaties moeten toegankelijk zijn voor haar vrijwilligers indien ze hulp of advies nodig hebben.	“Maar tegelijkertijd bieden we voor zowel bewoner als vrijwilliger altijd de mogelijkheid van joh, weet je waar we zitten? Weet je hoe je ons kan bereiken? Als er iets is, kom dan vooral bij ons. En van die mogelijkheid maken ze ook gebruikt.” – P4

Behoeften voor behoud van vrijwilligers	Erkenning en waardering vrijwilligers	Deductief	Vrijwilligers hebben de behoefte aan erkenning en waardering voor het werk dat zij verrichten.	<p>“Dus in ieder geval dat stukje waardering van, we zien je en we zijn blij met je inzet en fijn dat je dit doet. Ze af en toe een beetje in het zonnetje zetten dat is wel belangrijk.” – P8</p> <p>“Ja, die erkenning en waardering zitten ook wel merk ik in de kleine dingen. Dat zit hem ook wel in gezien worden.” – P14</p>
	Presentje ter waardering vrijwilligers	Deductief	Eens in de zoveel tijd een presentje geven aan de vrijwilligers om aan te tonen dat ze gewaardeerd worden.	<p>“We vinden het leuk om mensen af en toe wat leuks te geven en niet alleen een kerstpakket, maar ook door het jaar heen op verschillende momenten. Bijvoorbeeld op de dag van de zorg geven we ze een presentje, nou zo ja.” – P4</p>
	Persoonlijke aandacht	Inductief	Veel participanten vinden persoonlijke aandacht vanuit de organisatie belangrijk voor de vrijwilliger zodat hij/zij zich gehoord en gezien voelt. Bijvoorbeeld door te peilen hoe het met iemand gaan en te luisteren naar eventuele wensen maar ook een attentie te geven als iemand jarig is of stopt met vrijwilligerswerk.	<p>“Of als iemand stopt, krijgt hij een attentie of als iemand jarig is bijvoorbeeld een kaart.” – P1</p> <p>“Persoonlijke aandacht. Mensen willen heel graag gezien en gehoord worden. Vrijwilligerswerk is gewoon echt een andere motivatie dan wanneer je het voor loon doet.” – P4</p> <p>“Dus echt die persoonlijke aandacht vind ik wel heel belangrijk. Ja, en je merkt ook echt dat ze dat kunnen waarderen, dat je dan oh nou, wat leuk dat je nog even belde om het even te vragen. Dus echt die aandacht.” – P13</p>
	Rekening houden met vrijwilliger	Inductief	Organisaties dienen rekening te houden met de vrijwilliger en eventueel flexibel te zijn om de omstandigheden gunstig te maken zodat de vrijwilliger bij de organisatie wil of kan blijven.	<p>“En nou ja, iemand doet het bijvoorbeeld naast zijn werk, die heeft het al druk nou ook een beetje wel dat dat ik zorg dat ik als trainer mee kan denken met de vrijwilliger.” – P3</p> <p>“Maar ik denk een soort machtspositie hè, die vrijwilligers je moet ze vasthouden. Je moet lang blij zijn dat ze er zijn, dus als zij op een bepaalde manier willen werken, ja, dan heb je daar eigenlijk maar een beetje mee te dealen.” – P11</p>
	Budget voor beloning vrijwilligers	Inductief	Budget vrij maken om de vrijwilligers jaarlijks te belonen.	<p>“Dan moet je eigenlijk met je organisatie een soort budget claimen waarmee je dus met die vrijwilligers een keer per jaar iets kunt doen. Of met kerst een cadeautje, snap je?” – P5</p>
	Dag van de vrijwilliger	Inductief	De dag van de vrijwilliger is een nationale dag waarop vrijwilligers in het zonnetje worden gezet.	<p>“Nou laatste kwartaal van het jaar is de dag van de vrijwilliger. Dat is landelijk en uiteraard besteden wij daar ook aandacht aan.” – P13</p>

Gezamenlijke activiteit als beloning	Inductief	Eens per jaar een leuke activiteit organiseren voor de vrijwilligers om aan te tonen dat ze gewaardeerd worden.	“Maar ook volgens mij gaan wij over twee weken gaan we bootje varen met de vrijwilligers als dankjewel voor dit seizoen.” – P12
Vergoeding	Inductief	Sommige vrijwilligers krijgen een vergoeding voor het werk dat zij verrichten.	“Er zijn wel organisaties die een vrijwilligersvergoeding geven, mag ook wettelijk, maar het moet niet. Dus dat moet ook maar net zo zijn dat je organisatie die financiële draagkracht heeft om dat te doen.” – P14
Onkostenvergoeding	Inductief	Vrijwilligers moeten een vergoeding krijgen voor de onkosten die zij maken voor het kunnen uitvoeren van vrijwilligerswerk.	“Waardering, dat kan een heleboel vormen hebben, maar in ieder geval een onkostenvergoeding dat het je geen geld kost. Want daarmee sluit je ook weer een grote groep vrijwilligers uit die denkt van ja, ik wil dat best doen maar als ik met mijn eigen auto moet rijden dan kan ik me dat niet veroorloven. Of zoiets weet je wel, dus daar moet je naar kijken.” – P7

Thema: huidige situatie organisaties

Geïndividualiseerde hulp	Deductief	Organisaties geven aan of ze genoeg vrijwilligers hebben voor geïndividualiseerde hulp. Het aantal met genoeg of niet genoeg vrijwilligers voor individuele hulp is om het even.	“Wat is genoeg? We merken gewoon verschuiving, met name ook na corona. Waar we eerder nog wel veel groepsactiviteiten organiseerden, is er een in toenemende mate een behoefte aan individueel contact. Dus dat is een continu proces van werving. Dus ja, we hebben in die zin hebben we nooit genoeg.” – P4
Huidige rol organisatie	Inductief	De rollen die organisaties momenteel uitoefenen verschillen van elkaar.	“Als je kijkt naar zijn (naam organisatie), dan zie je dat vrijwilligers bij ons zich met name begeven op het terrein van leefbaarheid. Dat gaat echt over contact maken en bij elkaar op bezoek gaan, aandacht hebben, een spelletje doen, alles om het leven prettiger te maken” – P4 “Wij zijn een bemiddelende partij. Als (naam welzijnsorganisatie) zijn wij een welzijnsorganisatie en hebben we wel vrijwilligers ja, in dienst hè? Met een vrijwilligersovereenkomst. Maar in principe is het dat wij bemiddelen voor 100 andere organisaties.” – P13
Huidig hulpaanbod	Inductief	Het hulpaanbod dat organisaties momenteel aanbieden.	“Want we hebben bijvoorbeeld ook een digitaal inloopspreekuur. Nou dat noem ik altijd een beetje de eerste hulp met digitale ongelukken, dus daar kan je dan naartoe. Om nou ja, hè, om nou bijvoorbeeld je vraag te stellen van ik wil een app installeren, hoe doe ik dat of nou dat soort dingen?” – P12

Huidige training	Inductief	Organisaties bieden momenteel bepaalde trainingen aan. Een paar ervan zijn ook gericht op het verbeteren van digitale vaardigheden van de doelgroep.	“Nou, ik denk dat wat wij tot nu toe doen, maar dat hebben we een beetje zelf ontwikkeld of bij elkaar gesprokkeld, we hebben wel een soort starttraining voor nieuwe vrijwilligers en ook als het gaat om eigenlijk ondersteunen van inwoners bij digitale vaardigheden.” – P1
Functie	Inductief	Bijna elke participant voert een andere functie uit. Onder deze code geeft elke participant een korte uitleg over zijn of haar functie.	“Ik ben adviseur vrijwilliger inzet bij team vrijwilligerswerk van (naam welzijnsorganisatie). Ik noem het zelf ook wel adviseur vrijwilligerswerk, vind ik wat duidelijker en eenvoudiger.” – P13
In zorg geen tijd voor digitale ondersteuning	Inductief	Zorgverleners hebben geen tijd om de doelgroep te ondersteunen bij digitale vaardigheden. Dit benadrukt het belang van het inzetten van vrijwilligers.	“In het werkveld heb ik wel veel gewerkt met mensen met een verstandelijke beperking. En nou die ambulante wonen, die worden echt, dat is natuurlijk ook weer een hele andere groep die erbij komt, maar die nou overlopen wel in dit soort dingen en daar wordt toch wel weinig ondersteuning aangeboden.” – P3
Bereik van doelgroep moeilijk	Inductief	Organisaties geven aan dat het moeilijk kan zijn om de doelgroep te bereiken. Mogelijk kan outreachend werken helpen zoals wordt aangegeven door Resp. 8.	“Ja, wat wij wel veel doen in de (plaatsnaam), wat een plattelandsgemeenschap is, is dat wij ‘outreachend werken’ toepassen. Dat is een methodiek die je inzet wat inhoudt dat je niet wacht totdat ze bij jou komen, maar dat je zoveel mogelijk erop uit gaat, aanbelt, aanklopt, uitleg geeft over wie we zijn, wat we doen, met diverse organisaties in gesprek gaan.” – P8 “Ja, en dat vind ik dan zo zonde. Want dan heb je het, waar is die doelgroep? En die is er echt wel, want dat zie je helemaal om je heen. Mensen die lopen vast in het digitale landschap. En omdat bij elkaar te brengen, dat is ook een uitdaging.” – P12

Thema: behoeften organisaties met betrekking tot de training

Behoeften organisaties digitaal hulpaanbod	Behoefte aan deskundigheid	Deductief	Binnen organisaties is er behoefte aan meer kennis omtrent het versterken van digitale vaardigheden van de doelgroep en didactische vaardigheden. Participant 12 geeft zelfs aan in eigen tijd een cursus te hebben gevolgd om didactische vaardigheden te leren.	“Ik merkte toch omdat ik zelf steeds meer trainingen ging geven en zelf ook vorig jaar een tijdje les heb gegeven, dat ik gewoon de bagage miste. (...) Maar er zit niet echt een gedachtegoed achter of zo met, qua didactiek. Of hoe doe je dat nou goed? En dat dat miste ik een beetje voor mezelf dus ik ben in februari met de opleiding begonnen hier aan de (naam hogeschool) om die bagage mee te nemen.” – P12
	Continuïteit van vrijwilligers	Deductief	Voor het volgen van de training en om vervolgens de doelgroep digitaal te ondersteunen wordt er continuïteit verwacht van de vrijwilliger.	“Terwijl als je echt iets met trainingen aanbod gaat doen, ja, dan heb je wel een stukje continuïteit nodig.” – P9

	Samenwerking andere partijen	Inductief	Samenwerking met andere partijen kan handig zijn bij het bieden van digitale hulp. Hiervoor moet wel draagvlak zijn bij andere partijen.	“We doen veel ook in samenwerking met andere partijen, dus bijvoorbeeld ook met banken om eigenlijk mensen de mogelijkheid te bieden om te leren internetbankieren en daar is mee te oefenen ook gewoon.” – P1
	Hulp op groepsniveau	Inductief	Een paar organisaties geven aan dat zij een voorkeur hebben om hulp aan te bieden op groepsniveau in plaats van geïndividualiseerde hulp. Hulp op groepsniveau zou een effectieve invloed kunnen hebben en is realistischer vanwege de afname van vrijwilligers.	“Je moet helemaal niet iedereen individuele hulp aan willen bieden. Wat je wil doen is mensen met elkaar in contact brengen, zodat het netwerk van mensen die iets voor elkaar kunnen betekenen gewoon groter wordt, hè?” – P7
Benodigde voorzieningen	Beschikbare ruimte	Deductief	Organisaties hebben een fysieke ruimte nodig om de trainingen te kunnen geven. De meeste organisaties beschikken over een ruimte.	“Ja, de ruimte sowieso. Al wisselt het een beetje per vestiging, maar dat hebben we nu ook al nodig dus dat is er wel.” – P1
	Flip over	Deductief	Een flip over kan handig zijn voor de trainingen.	“Een flip over zodat we dingen op kunnen schrijven.” – P12
	Projectiescherm	Deductief	Een (projectie)scherm waarop PowerPoint presentaties en/of filmpjes getoond kunnen worden.	“Ik zou denk ik zelf ook wel met PowerPoint werken om als je dan met een groepje aan de slag bent, ik het een beetje de aandacht erbij houdt met daar kunnen filmpjes in zitten” – P10
Inhoud en vormgeving training	Kennis en vaardigheden	Inductief	De training zal relevante kennis en vaardigheden moeten overbrengen om de deelnemer goed op weg te helpen. Bij het ontwikkelen van de training moet er rekening gehouden worden met welke kennis en vaardigheden van belang zijn vanuit verschillende perspectieven. Verder moeten de verwachtingen en het doel van de training duidelijk worden gemaakt naar de deelnemer.	“Dus vooral van jullie als organisatie naar de medewerkers naar de vrijwilligers naar de inwoner. Trek die vooral telkens beide kanten op. Dus wat zou de inwoner ook graag willen weten? Want ja, dat moet ook weer aangepast worden op het trainingsmateriaal, wat uiteindelijk die medewerker weer moet geven wat jullie weer moeten bedenken, zo.” – P3
	Training aantrekkelijk maken	Inductief	De training aantrekkelijk maken voor een zo groot mogelijk publiek zodat zoveel mogelijk vrijwilligers bereid zijn om de training te volgen en het ook leuk vinden.	“Of dat je op basis daarvan er in ieder geval voor zorgt dat misschien vrijwilligers die nu een beetje het idee hebben van ja weet je, ik weet eigenlijk totaal niet hoe ik het beste met een oudere om kan gaan, dat je hun toch wat tools in handen geeft zodat ze zich wat zekerder voelen in het werk wat ze dan misschien gaan oppakken.” – P8 “Dus je verleidt ze als het ware om wel te komen met hetgeen wat ze eigenlijk leuk vinden maar vervolgens leren ze ook hetgeen waarvan ze eigenlijk dachten, nou daar heb ik niet zoveel mee.” – P8

	Combi theorie en praktijk	Inductief	De training moet bestaan uit een theoretisch onderdeel en een praktisch onderdeel waarin geoefend kan worden.	“Ik ben wel een voorstander van passief en actief. Zeg maar niet alleen maar zenden, maar ook zelf laten doen en zelf laten ervaren. Dus soms is het ook een rollenspel bijvoorbeeld, hebben we ook wel gehad met een trainingsacteur, of nou dat.” – P12
	Visuele trainingsmaterialen	Inductief	Het trainingsmateriaal op een visuele manier tonen aan de deelnemers. Bijvoorbeeld door middel van PowerPoint of videomateriaal.	“Wat vooral belangrijk is, is dat jullie het visueel maken. Dus dat je zoveel mogelijk vanuit visueel eigenlijk dingen uitlegt. Dus door middel van filmpjes of door middel van videomateriaal, of noem maar op.” – P8 “Ik zou denk ik zelf ook wel met PowerPoint werken om als je dan met een groepje aan de slag bent, een beetje de aandacht erbij houdt.”
	Training interactief	Inductief	De training interactief maken door vrijwilligers samen voorbeelden uit de praktijk te oefenen en te bespreken.	“Mijn ervaring is dat iets in de vorm van een werkvorm met iets van rollenspellen of casussen altijd wel fijn werkt om de informatie die je misschien al hebt verteld, of hebt laten zien, of hebt overgebracht, ook nog even toe te passen met elkaar.” – P1
	Training fysiek	Inductief	Training moet in fysieke vorm gegeven worden.	“De meeste mensen het veel prettiger vinden om fysiek bij elkaar te zijn en op die manier te leren.” – P4
Training medewerkers	Checklist medewerkers	Inductief	Een checklist maken voor medewerkers zodat ze kunnen nagaan of ze alle onderdelen van de training aan vrijwilligers hebben uitgevoerd.	“Nou, als ik van mezelf uit ga als ik het zou doen, dan had ik liever inderdaad de checklist gehad. Van heb ik dit en dat en dat besproken? En dat komt ook omdat ik gewoon zie om me heen hoe vol professionals op het moment zitten met werk” – P11
	Didactische vaardigheden medewerkers	Inductief	De medewerkers trainen op didactische vaardigheden zodat ze weten hoe ze de vrijwilligerstraining goed kunnen overbrengen aan de vrijwilligers.	“Het is een beetje train de trainer concept. Je moet hun dan ook trainen in hoe zij informatie moeten uitleggen. Vooral ook informatie die voor ons misschien heel erg gangbaar is, maar die voor een vrijwilliger of voor een oudere totaal nog niet gangbaar is.” – P8
	Leidende rol medewerkers	Inductief	Om een training te kunnen geven moeten de trainers, oftewel medewerkers, wel de leiding durven te nemen om de training goed te laten verlopen.	“(Naam participant 5) zou daar bijvoorbeeld op het proces kunnen letten en van nou mensen even, jij was aan het woord, ik noem maar wat.” – P6
	Training medewerkers hetzelfde als vrijwilligers	Inductief	De medewerker en de vrijwilliger krijgen dezelfde training.	“Ja, toch lijkt het een beetje op elkaar. Omdat je van die vrijwilligers vraagt om ook iets iemand anders wijzer te maken” – P7
Training vrijwilligers	Training laagdrempelig	Inductief	De training voor vrijwilligers laagdrempelig houden zodat elke vrijwilliger de training kan volgen.	“Ik denk dat het goed is om gewoon vanuit de basis dingen te gaan werken en dat je ook goed beseft op het moment dat je dus zo'n training ontwikkelt, dat je goed let op je jargon.” – P8

Digitale vaardigheden vrijwilligers	Inductief	De vrijwilligers in de training de mogelijkheid bieden digitale vaardigheden bij te spijkeren.	“Daarnaast zul je wel trainingen moeten geven als iemand bijvoorbeeld over bepaalde systemen die er zijn, even niet voldoende weet dat je hem daarin bij kan spijkeren, hè? Dan geef je gericht op de inhoud van die van het digitale systeem geef je dan trainingen.” – P2
Didactische vaardigheden vrijwilligers	Inductief	De vrijwilligers trainen op didactische vaardigheden zodat ze de doelgroep kunnen leren om digitaal vaardiger te worden.	“Dus hoe breng je kennis over? En welke vorm past bij welke bewoner? Want weet je, de ene is heel praktisch ingesteld en de andere is heel theoretisch ingesteld. Ook niet iedere bewoner heeft hetzelfde leervorm, hè?” – P14
Grenzen aan vrijwilligerswerk	Inductief	Vrijwilligers moeten weten wat voor rol zij uitoefenen en waar de grens ligt. Ze zullen grenzen moeten stellen om niet overbelast te raken.	“want die hulpvaardigheid is groot en daarin schieten mensen soms echt wel door.” – P1 “Dan gaat het over dat wat ze moeten doen, dat kan ook hè, dat ze te veel werk hebben, dat ze allemaal druk ervaren, weet je. Dat is echt een no go, dat kan niet. In betaald werk niet en in vrijwilligerswerk zeker niet.” – P7
Ethische implicaties vrijwilligers	Inductief	Ethische implicaties bijbrengen voor een goede omgang tussen vrijwilliger en doelgroep. Ethische implicaties betreffen thema's zoals privacy en begeleiding.	“Waar ik wel behoefte aan zou hebben is ook nou ja, je loopt natuurlijk snel tegen stukje privacy aan. Dus uiteindelijk hoop als je de organisatie neer te zetten wat is de rol van de vrijwilliger? Waar stopt die rol ook soms?” – P1 “Je zit in een, dat is altijd wel een beetje tricky aan dit soort dingen, maar je zit in een ongelijkwaardige relatie hè. Want jij kan iets niet en ik ben dan vrijwilliger die jou komt helpen en als je daar geen ervaring mee hebt, ja dan is het wel goed om je daar even bewust van te zijn en over na te denken wat dat uitmaakt.” – P7