

# ‘Makers and Shapers’

Een kwalitatief onderzoek naar de manier waarop vrijwilligers invulling geven aan hun rol als actieve burger



Bron: gemeente Amsterdam

Lisa van Delft

10427856

Begeleider: Y.M. Sastramidjaja

Tweede lezer: M.A. van Eenbergen

Bachelorscriptie Algemene Sociale Wetenschappen

26-06-2016

Aantal woorden: 16.507

## **Voorwoord**

Zoals mijn moeder treffend verwoordde op een kaartje dat ze me stuurde tijdens de laatste fase van het schrijven van dit onderzoek: wie heeft gezegd dat het makkelijk was? Na een intensieve periode van kennisvergaring, onderzoeken, ideeën ontwikkelen en schrijven, presenteer ik u mijn scriptie ter afsluiting van de bacheloropleiding Algemene Sociale Wetenschappen aan de Universiteit van Amsterdam.

De keuze voor het onderwerp van deze scriptie lijkt een de rode draad te vormen in mijn studieloopbaan. Terugkijkend op vier jaar Algemene Sociale Wetenschappen wordt duidelijk dat mijn interesse uitgaat naar sociale vraagstukken zoals migratie en diversiteit. Na het zien van, en lezen over de komst van duizenden vluchtelingen naar Nederland, werd ik benieuwd naar de wijze waarop ‘wij’ in Nederland de nieuwkomers een plek bieden in de Nederlandse samenleving. Het asielbeleid is helder, de taak van het COA is duidelijk, maar de rol van vrijwilligers lijkt onder druk te staan. Enerzijds werd ik gegrepen door de verhalen die ik las over de bekladding van asielzoekerscentra door mensen die de vluchtelingen liever zien gaan, anderzijds door de mensen die, zonder enig belang, hun tijd en energie steken in de opvang van vluchtelingen. Hoe ervaren zij de huidige situatie en wat drijft hen om zich in te blijven spannen voor deze groep? Deze vragen hebben de basis gevormd voor wat uiteindelijk heeft geresulteerd in deze scriptie.

Op de eerste plaats wil ik mijn begeleidster Yatun Sastramidjaja bedanken voor haar onvermoeibare inzet, steun en begeleiding. Wanneer ik het overzicht dreigde te verliezen kon ik altijd rekenen op haar waardevolle raad. Ook wil Marg van Eenbergen bedanken voor het lezen van mijn scriptie en voor het geven van kritische feedback. Daarnaast ben ik Thijs dankbaar voor het meeleven, meedenken en voor de steun die hij mij heeft geboden tijdens het proces. Mijn dank gaat in het bijzonder uit naar de respondenten die hun verhalen met mij wilden delen. Zonder hun medewerking en enthousiasme had ik dit onderzoek niet kunnen uitvoeren.

Amsterdam, 26 juni 2016

## **Samenvatting**

Actief burgerschap, een begrip dat veel verschillende associaties oproept, wordt in Nederlands beleid steeds vaker aangedragen als oplossing voor sociale vraagstukken. Actieve deelname van burgers aan het publieke domein in de vorm van politieke en sociale participatie kan een positieve bijdrage leveren aan de bevordering van gedeelde opvattingen, het behoud van sociale cohesie in de gemeenschap en voor het verkleinen van de kloof tussen burger en bestuur. In dit onderzoek wordt getracht in kaart te brengen op welke manier vrijwilligers die zich inzetten voor de opvang van vluchtelingen invulling geven aan hun rol als actieve burger. Door middel van vijftien semigestructureerde diepte-interviews worden de motivaties van vrijwilligers, hun percepties op, en de betekenisgeving aan het vrijwilligerswerk in kaart gebracht. De motivaties, percepties en betekenisgevingen wijzen uit dat vrijwilligers een gevoel van frustratie ervaren jegens de huidige vluchtelingenopvang. Dit gevoel lijkt sterk te worden beïnvloed door het restrictieve en repressieve beleid van Centraal Orgaan opvang Asielzoekers op de verschillende opvanglocaties. Het Nederlandse asielbeleid blijkt niet te stroken met de ideeën van de vrijwilligers over hoe de vluchtelingenopvang moet worden vormgegeven. Middels het uitdragen van humanitaire normen en waarden naar zowel de vluchtelingen als naar de rest van Nederland, trachten de vrijwilligers een tegenwicht te bieden tegen de verharding van het vluchtelingendebat en tegen de bureaucratisering van het asielbeleid.

## **Inhoud**

<b>1. Inleiding</b>	<b>6</b>
<b>2. Theoretisch kader</b>	<b>8</b>
2.1. Solidariteit	8
2.2. Sociale participatie	9
2.3. Motivaties en zingeving	11
2.4. Interdisciplinariteit	13
<b>3. Probleemstelling</b>	<b>14</b>
3.1. Probleemomschrijving	14
3.2. Vraagstelling	14
3.3. Wetenschappelijke relevantie	15
3.4. Maatschappelijke relevantie	16
<b>4. Methode</b>	<b>17</b>
4.1. Onderzoeksstrategie	17
4.2. Onderzoeksdesign	18
4.3. Onderzoeksmethoden	18
4.4. Respondentengroep en werving	19
4.5. Operationalisering	20
4.6. Data-analyse	22
4.7. Ethische verantwoording	22
<b>5. Resultaten</b>	<b>24</b>
5.1. Onderzoeksproces	24
5.2. Respondentengroep	25
5.3. Motivatie	25
5.3.1. Het gevoel iets te moeten doen	26
5.3.2. Persoonlijke ervaringen	27
5.3.3. Voldoening	28
5.4. Verschillende vormen van inzet	29
5.4.1. Begeleiding	29
5.4.2. Recreatieve dagbesteding	30
5.4.3. Persoonlijk contact	32
5.5. Obstakels	33
5.5.1. Vrijheidsbeperking door bureaucratie	33
5.5.2. Gevoel van ontmenselijking	34

5.6. Betekenisgeving	36
5.6.1. Vermenselijking	36
5.6.2. Bewustmaking	37
<b>6. Conclusie</b>	<b>39</b>
6.1. Beantwoording van de hoofdvraag	39
6.2. Discussie	41
6.3. Reflectie	43
<b>7. Literatuur</b>	<b>44</b>
<b>8. Bijlagen</b>	<b>48</b>
8.1. Operationaliseringsschema	48
8.2. Onderzoeksinstrument	49
8.3. Codeerschema	52
8.4. Schematische weergave respondentengroep	56
8.5. Gecodeerd transcript	57

## 1. Inleiding

“Voor elke vluchteling meldt zich een vrijwilliger aan”, zo luidde de kop van een artikel in de *Volkskrant* september vorig jaar. Het Rode Kruis en VluchtelingenWerk Nederland hebben laten weten dat ruim zevenenveertigduizend mensen zich vorig jaar als vrijwilliger hebben aangemeld voor de opvang van vluchtelingen (de *Volkskrant*, 2015). Ondanks de negatieve sentimenten jegens de komst van vluchtelingen, die onder andere tot uiting komen in de bestorming van asielzoekerscentra, hebben deze de toeloop van vrijwilligers niet beïnvloed. Sterker nog, vrijwillige initiatieven op het gebied van vluchtelingenopvang schieten als paddenstoelen uit de grond (de *Volkskrant*, 2015). Zo zamelt het initiatief WelcomeRefugees kleding in voor vluchtelingen die aankomen op Amsterdam Centraal, worden er Meet & Eat avonden georganiseerd in Haarlem en melden honderden Nederlandse gezinnen zich aan als gastgezin voor vluchtelingen.

Met de komst van 5249 Syriërs, 1099 Eritreeërs en 1046 Irakezen naar Nederland in oktober 2015 (VluchtelingenWerk Nederland, 2016) kwam het kabinet voor een groot vraagstuk te staan. Beschikt Nederland wel over voldoende capaciteit om vluchtelingen op te vangen? Hoe moet de opvang worden vormgegeven? Op 14 oktober 2015 lag er een duidelijk plan op tafel. Een wel uitgedacht ontmoedigingsbeleid zou ertoe moeten leiden dat er een signaal aan de vluchtelingen wordt afgegeven dat het in Nederland geen vetpot is, en zou er tevens voor moeten zorgen dat er zo min mogelijk vluchtelingen asiel aanvragen in Nederland. Er werd ingestemd met een ‘sobere opvang’: slapen in tenten en sporthallen, lange wachttijden voor asielaanvragen en voorlopig geen gezinshereniging (Volkskrant, 2015). Ondanks het ontmoedigingsbeleid en de duidelijke plannen van het kabinet is er toch een grote groep vrijwilligers die activiteiten wil organiseren voor, en taalles wil geven aan, de vluchtelingen.

De vrijwillige inzet van burgers voor de opvang van vluchtelingen biedt een goede illustratie van actief burgerschap; het nemen van zowel eigen verantwoordelijkheid als verantwoordelijkheid voor hun omgeving en de gemeenschap (France, 1998, p.99). In het licht van de huidige overheidshervormingen en bezuinigingen wordt actief burgerschap in Nederland steeds vaker aangedragen als oplossing voor maatschappelijke vraagstukken, waaronder voor het gebrek aan sociale cohesie, sociale uitsluiting en de groter wordende kloof tussen de overheid en haar burgers (Tonkens, 2009, p.1). Zoals Cornwall en Gaventa (2000) stellen, verwacht de overheid van burgers om te handelen als “*active participants who engage in making and shaping social policy and social provisioning*” (Cornwall & Gaventa, 2000, p. 50). Boje (2010) beweert dat actief burgerschap tevens wordt gezien als middel voor het behoud van sociale solidariteit in de samenleving. Voor het vergroten van sociale solidariteit binnen de samenleving, zo stelt Boje, speelt actieve participatie in de vorm van vrijwilligerswerk een grote rol. Vrijwilligerswerk kan namelijk een positieve bijdrage leveren aan het vergroten van sociale relaties en aan de bevordering van gedeelde opvattingen (Boje, 2010, p. 190).

Ondanks de groeiende belangstelling voor actief burgerschap in zowel overheidsbeleid als in de wetenschappelijke literatuur, blijft de vraag in hoeverre er sprake is van toenemend actief burgerschap? En als er gesproken kan worden over actief burgerschap, op welke manier geven burgers die verantwoordelijkheid nemen voor henzelf en voor hun omgeving dan invulling aan hun rol als actieve burger? Deze vragen zullen met betrekking tot vrijwilligers die zich inzetten voor de opvang van vluchtelingen worden behandeld. Volgens Onyx, Kenny en Brown (2012) is er weinig empirisch onderzoek gedaan naar de betekenissen en uitingen van actief burgerschap onder burgers zelf (Onyx, Kenny & Brown 2012, p. 57). Empirische studies naar actief burgerschap onder vrijwilligers op het gebied van vluchtelingen hulp zijn relatief zeldzaam. Het doel van dit onderzoek is derhalve het achterhalen van de manier waarop vrijwilligers die zich inzetten voor de opvang van vluchtelingen invulling geven aan hun rol als actieve burger. Aan de hand van semigestructureerde interviews en een focusgroep zal er worden getracht een zo duidelijk mogelijk beeld te geven van de motivaties, ervaringen en invulling van de actieve rol van vrijwilligers.

## 2. Theoretisch kader

Actief burgerschap wordt in de literatuur op verschillende manieren gebruikt en roept daarmee ook verschillende associaties op. Om een duidelijk beeld te kunnen schetsen van actief burgerschap zal er worden ingegaan op de belangrijkste concepten van actief burgerschap: solidariteit en sociale participatie. Zo beweren Onyx, Kenny en Brown (2012) dat burgers zich steeds meer verantwoordelijk voelen voor het behoud van sociale solidariteit binnen een gemeenschap en in mindere mate een verantwoordelijkheidsgevoel ervaren jegens de overheid (Onyx et al., 2012, p. 56). Voor de versterking van solidariteit, het behoud van de moderne democratie en het verkleinen van de kloof tussen burgers en de staat, kunnen verschillende vormen van participatie een positieve bijdrage leveren (Hoskins & Macherini, 2009, p. 460). Om inzicht te krijgen in de manier waarop vrijwilligers invulling geven aan hun rol als actieve burger, is het derhalve van belang de verschillende aspecten van actief burgerschap, solidariteit en sociale participatie, los van elkaar toe te lichten en deze vervolgens weer met elkaar te integreren om tot een alomvattend beeld van actief burgerschap te komen. Vervolgens dient er te worden gekeken naar de motivaties van vrijwilligers om zich in te zetten voor de opvang van vluchtelingen en wat het vrijwilligerswerk voor hen betekent, om zodoende in kaart te brengen hoeverre deze van invloed zijn op de manier waarop zij invulling geven aan hun rol als actieve burger.

### 2.1. Solidariteit

Als het aankomt op solidariteitskwesties wordt er door veel wetenschappers verwezen naar de ideeën van de Franse socioloog Durkheim. Bovendien wordt Durkheim ook wel de vader van de sociologie genoemd, gezien zijn bijdrage tot op heden van belang is (Ritzer & Stepnisky, 2014, p. 76). Durkheims klassieke sociologische theorie over solidariteit is geworteld in Tönnies' beschrijving van de overgang van een *Gemeinschaft* naar een *Gesellschaft* (Komter et al., 2000, p. 28). De *Gemeinschaft* verwijst naar de traditionele gemeenschapswaarden die individuen baseerden op de kleinschalige gezins-, familie-, dorpsbanden. De *Gemeinschaft* heeft plaats moet maken voor de *Gesellschaft*, een sociaal contract op basis van individuele behoeften en belangen (Komter et al., 2002, p. 28; Komter & Vollebergh, 2002, p. 173). Durkheim voegt hieraan toe dat er met deze verschuiving ook een verandering in solidariteit plaatsvond. In de *Gesellschaft*, het ideaaltype dat wordt gebruikt om de moderne samenlevingen mee aan te duiden, is solidariteit gebaseerd op wederzijdse afhankelijkheid tussen individuen en de gelijkheid tussen individuen, waar solidariteit in de *Gemeinschaft* gestoeld is op verschillen tussen mensen. Wanneer er in toenemende mate sprake is van functieverdeling, de solidariteit tussen individuen sterker wordt, aangezien zij afhankelijk van anderen zijn om in bepaalde functies te kunnen voorzien. Afhankelijkheid op zichzelf is geen garantie voor solidariteit, maar de gedeelde opvattingen en normen en waarden binnen een gemeenschap, het collectief bewustzijn, vormt de basis voor solidariteit (Sammut & Gillespie, 2011, p. 12).



Waar Durkheim beweert dat solidariteit gebaseerd is op de gedeelde normen en waarden en voortkomt uit afhankelijkheidsrelaties, legt de Franse antropoloog Mauss de nadruk op geschenkwisseling als fundament voor solidariteit (Komter et al., 2000, p. 33). Mauss stelt dat het systeem van wederzijdse uitwisseling van zowel materiële goederen (geld en goederen), als immateriële goederen (zorg, diensten, hulp), de basis vormt voor sociale bindingen tussen mensen en duurzame solidariteit (Komter et al., 2000, p. 34). Manatschal en Freitag (2015), geïnspireerd door Gouldner (1960), gaan een stap verder en maken een onderscheid in strategische reciprociteit en altruïstische reciprociteit voor het begrijpen van sociale samenwerking. Strategische reciprociteit vindt plaats wanneer een individu een beloning of een wederdienst verwacht, als gevolg van hun sociale actie. Altruïstische reciprociteit daarentegen komt voort uit een gevoel van morele verplichting die niet is gebonden aan een wederdienst of een toekomstige beloning (Manatschal & Freitag, 2015, p. 235). Vrijwilligerswerk wordt vaak geassocieerd met altruïstische reciprociteit. Een vrijwilliger biedt geld of vrije tijd aan om anderen te helpen, zonder daar iets voor terug te krijgen (Halba, 2014, p. 70). Echter, vrijwilligerswerk is volgens Halba meer een vorm van strategische reciprociteit; vrijwilligerswerk houdt vrijwel altijd het behalen van immateriële doelen in, zij het respect of het verkrijgen van een beter gevoel over zichzelf (Halba, 2014, p. 70).

Naast Durkheim's sociologische theorie over solidariteit, benadert Segall (2005) het begrip solidariteit vanuit een politicologische invalshoek. Volgens Segall bestaat sociale solidariteit uit vier aspecten: integratie, inzet, empathie en vertrouwen. Met integratie wordt bedoeld op de identificatie van individuen met de kenmerken en de doelen van het collectief. De inzet voor het behalen van een gemeenschappelijk doel verwijst naar de bereidheid van individuen om voorbij te streven aan het eigenbelang omwille van het collectief, wat zowel de nationale, als de lokale gemeenschap kan zijn (Segall, 2005, p. 360). Een ander belangrijk aspect van solidariteit is de empathie van individuen voor degenen die minder goed af zijn in de samenleving. Segalls idee over empathie is tevens in lijn met Wilsons (2000) theorie over vrijwilligerswerk. Zo beweert Wilson dat vrijwilligers zich vaak vanuit empathie willen inzetten voor anderen. Het laatste aspect van solidariteit, vertrouwen, is gebaseerd op de bereidheid van individuen om op vertrouwelijke basis met elkaar om te gaan. Volgens Wilson peelt vertrouwen ook een belangrijke rol onder vrijwilligers. Wilson stelt dat wanneer er sprake is van een vertrouwelijke band tussen vrijwilliger en hulpbehoevende, de vrijwilliger eerder bereid is zijn of haar vrije tijd in het vrijwilligerswerk te investeren (Wilson, 2000, p. 220-224). Zowel Segall als Wilson stellen dat sociale solidariteit een positieve bijdrage kan leveren aan het, zij het door individuen of door het collectief, behalen van gemeenschappelijke doelen (Segall, 2005, p. 360; Wilson, 2000, p.223).

## 2.2. *Sociale participatie*

Ter bevordering van solidariteit – gevoel van eenheid, duurzame sociale relaties en gedeelde normen

en waarden (Komter et al., 2000) - in de nationale gemeenschap, wordt er door overheden vaak opgeroepen tot actief burgerschap en sociale participatie (Tonkens, 2009, p. 4). In zijn bekende boek *Bowling Alone*, stelt de politicoloog Putnam (1995) dat in de laatste drie decennia van de vorige eeuw er een afname heeft plaatsgevonden in de participatie van burgers in het maatschappelijk en politieke domein (Putnam, 1995, p. 3). Amerikanen participeerden niet alleen minder in vrijwilligersorganisaties, ook zag Putnam een afname in politieke betrokkenheid (Stolle & Hooghe, 2005, p. 152). Volgens Putnam liggen de mogelijke oorzaken hiervan in de toename van vrouwen op de arbeidsmarkt, toegenomen mobiliteit onder de bevolking en demografische veranderingen (Putnam, 1995, p.1). Tevens stelt Putnam dat de kwaliteit van het publieke leven sterk wordt beïnvloed door gedeelde normen en waarden die ontstaan binnen sociale netwerken van maatschappelijke participatie. Wanneer deze sociale netwerken sterk zijn, bieden zij de mogelijkheid tot collectieve actie en een gevoel van sociaal vertrouwen tussen burgers. Een afname in maatschappelijke participatie heeft volgens Putnam gevolgen voor zowel het behoud van de moderne democratie, als voor de sociale cohesie binnen de nationale gemeenschap (Stolle & Hooge, 2005, p. 152).

In Putnams theorie ligt de nadruk voornamelijk op politieke participatie, wat wordt gezien als een belangrijke voorwaarde voor de instandhouding van de moderne democratie. Newton en Montero (2007) stellen dat politieke participatie niet alleen staat als het aankomt op het behoud van de moderne democratie. Sociale participatie, zoals liefdadigheidsdonaties, contact onderhouden met zowel vrienden als burens en het steunen van kleine, lokale organisaties is ook van groot belang (Newton & Montero, 2007, p. 205). Ook Innes en Booher (2004) stellen dat participatie verder gaat dan het tweerichtingsverkeer tussen politiek en burgers. Innes en Booher beweren daarom dat participatie gezien moet worden als een complexiteit aan sociale interacties tussen de staat, burgers en andere partijen, die zowel op formele als op informele manieren invloed proberen uit te oefenen binnen het maatschappelijke domein (Innes & Booher, 2004, p. 429).

De politicologen Ekman en Amna (2012) beweren echter dat Putnam's theorie aangaande de afname in maatschappelijke en politieke participatie een te breed scala aan participatie bevat. Derhalve hebben zij een onderscheid gemaakt in burgerparticipatie en politieke participatie. In dit onderzoek wordt louter gebruik gemaakt van burgerparticipatie, gezien de sterke nadruk op de politieke aspecten van actief burgerschap in de bestaande literatuur. Voor het in kaart brengen van burgerparticipatie hebben Ekman en Amna (2012) wederom een onderscheid gemaakt, namelijk tussen sociale betrokkenheid en maatschappelijke engagement. Tevens onderscheiden zij collectieve en individuele vormen van maatschappelijke betrokkenheid en maatschappelijke engagement. Zo stellen zij dat sociale betrokkenheid betrekking heeft op interesse in politieke en maatschappelijke kwesties. Op individueel niveau betekent dit dat burgers zich buigen over maatschappelijke kwesties, zonder daar actief iets aan te doen. De collectieve vorm van sociale betrokkenheid manifesteert zich in een gevoel van verbondenheid met de gemeenschap en de identificatie met een bepaalde politieke kleur.

Maatschappelijke engagement daarentegen kenmerkt zich door concrete actie. Individuele maatschappelijke engagement verwijst naar burgers die zich mengen in politieke en maatschappelijke debatten op het internet, brieven inzenden naar kranten en actief het politieke en maatschappelijke nieuws volgen. Collectieve maatschappelijke engagement legt de nadruk daarentegen op het actief deelnemen aan het publieke domein, zoals het doen van vrijwilligerswerk, gemeenschapswerk en het ondernemen van activiteiten in lokale organisaties (Ekman & Amna, 2012, p. 295-297).

### *2.3. Motivatie en zingeving*

Zoals in de vorige paragraaf naar voren is gekomen, maakt vrijwilligerswerk een belangrijk deel uit van sociale participatie en is daarom ook sterk verbonden met actief burgerschap. Vrijwilligerswerk wordt vaak gezien als werk dat voortkomt uit vrije wil zonder financiële vergoeding en als werk dat bijdraagt aan de gemoedstoestand van anderen (McAllum, 2011). De vraag is nu wat mensen beweegt om zich vrijwillig in te zetten voor vluchtelingen en op welke manier zij betekenis geven aan hun werk.

Een van de meest invloedrijke theorieën aangaande motivaties voor vrijwilligers is de, in de psychologie gewortelde, functionele benadering van Clary, Snyder, Ridge, Copeland, Stukas, Haugen en Miene (1998). Centraal in de functionele benadering staat het idee dat individuen dezelfde handelingen kunnen uitvoeren in dienst van verschillende psychologische functies. Clary et al. (1998) hebben onderzocht welke functies kunnen worden gediend door het doen van vrijwilligerswerk. Ze onderscheiden zes motivaties: normatieve motivatie, leermotivatie, sociale motivatie, werkgerichte motivatie, beschermingsmotivatie en verbeteringsmotivatie. Zo stellen Clary et al. dat er sprake is van een normatieve motivatie wanneer een individu door middel van vrijwilligerswerk zijn of haar individuele normen en waarden wil uitdragen. Ook kunnen individuen vrijwilligerswerk gaan doen vanuit de mogelijkheid het kunnen verkrijgen van nieuwe kennis, inzichten en vaardigheden, wat door Clary et al. wordt omschreven als een leermotivatie. Sociale motivatie komt daarentegen voort uit de wens om nieuwe sociale contacten op te doen of om deel te nemen aan activiteiten die gewaardeerd worden door mensen die voor het individu belangrijk zijn. Tevens kunnen mensen er voor kiezen vrijwilligerswerk te doen om vaardigheden en ervaringen op te doen die een positieve bijdrage kunnen leveren aan zijn of haar carrièreperspectief. Een vijfde motivatie, de beschermingsmotivatie, is gerelateerd aan zelfbescherming. Door het doen van vrijwilligerswerk kan een individu zich onttrekken van negatieve gevoelens en zich beschermen tegen de negatieve eigenschappen van zichzelf. De verbeteringsmotivatie komt voort uit de hoop van een individu dat hij of zij door middel van vrijwilligerswerk persoonlijke ontwikkeling kan doormaken en dat een individu een beter gevoel over zichzelf krijgt door het helpen van anderen (Clary et al., 1998, p. 1517-1518).

De functionele benadering van Clary et al., (1998) biedt inzicht in de motivaties voor vrijwilligers vanuit een psychologische invalshoek. Weinig wetenschappelijk onderzoek is echter

verricht naar de motivaties voor de vrijwillige inzet voor vluchtelingen. Vanuit migratiestudies is er door de Nederlandse Hollands (2001) onderzoek gedaan naar de impact van het een-op-een contact tussen vrijwilligers en vluchtelingen, waaruit verschillende motivaties naar voren zijn gekomen die Nederlandse vrijwilligers ertoe hebben gemotiveerd om vluchtelingen te begeleiden. Volgens Hollands vormen eerdere ervaringen met vluchtelingen en sociaal erfgoed belangrijke motivaties voor het uitvoeren van vrijwilligerswerk. Vrijwilligers kunnen zelf een vluchteling zijn geweest, of vrijwilligers hebben van huis uit meegekregen solidair te zijn met vluchtelingen. Twee andere belangrijke motivaties zijn identificatie en verbeelding. Vluchtelingen zijn veelal 'onbekenden' en middels contact met vluchtelingen kunnen vrijwilligers zich meer met hen identificeren en zich inleven in de vluchteling. Een vrijwilliger kan zich met een vluchteling identificeren omdat hij of zij zichzelf identificeert als vluchteling, of wanneer de vrijwilliger soortgelijke ervaringen heeft meegemaakt als de vluchteling. Met verbeelding wordt bedoeld op het inlevingsvermogen van de vrijwilliger om zich te kunnen verplaatsen in de vluchteling. Tevens stelt Hollands dat zowel humanitaire verplichting, als eigenbelang een rol spelen in de motivatie voor vrijwilligerswerk. Enerzijds benadrukten de vrijwilligers in Hollands onderzoek dat hun inzet voortkomt uit een zekere mate van empathie voor de medemens, anderzijds speelt eigenbelang ook een rol. Betekenis geven aan het leven, in contact komen met mensen uit andere culturen, horizonverbreiding, inzicht krijgen in, en kennis vergaren van andere culturen, werden ook genoemd als motivatie (Hollands, 2001, p. 300-304).

Hoewel er in de literatuur veel aandacht is voor de motivaties van vrijwilligers (Behnia, 2012; McAllum, 2014; Wilson, 2000), is er weinig bekend over de betekenis die de vrijwilligers aan hun werk geven, met name in relatie tot vluchtelingenwerk. Zo stelt McAllum (2014) dat ondanks de consensus die blijkt bestaan over de definitie van het begrip vrijwilligerswerk, er weinig wetenschappelijke aandacht is voor de manier waarop vrijwilligerswerk zinvol wordt voor (McAllum, 2014, p. 85). Uit het onderzoek van McAllum blijkt dat vrijwilligers betekenis geven aan hun werk door middel van de interactie die zij hebben met de gemeenschap waarin zij werken. Vrijwilligers die assisteren bij de opvang van vluchtelingen geven aan dat vrijwilligerswerk voor hun gevoel zin heeft wanneer het zichtbaar wordt dat de vluchtelingen die zij helpen steeds meer onafhankelijk worden. Vrijwilligers willen met hun werk vluchtelingen de mogelijkheid geven zichzelf te zien als 'eigen hulpverlener' en willen het idee van vrijwilliger als 'nobeleder' vermijden. Door de nadruk te leggen op het helpen van de vluchteling worden mensen op ongelijke voet gezet en dat is niet wenselijk. Ook beweren de vrijwilligers dat de langdurige relaties die zij opbouwen met de vluchtelingen hun idee versterkt dat zij de plicht hebben vluchtelingen te blijven helpen (McAllum, 2014).

#### *2.4. Interdisciplinariteit*

Actief burgerschap is een breed begrip, bevat verschillende dimensies en wordt vanuit verschillende disciplines benaderd. Van Gunsteren (2013) beweert dat er slechts in beperkte mate gesproken kan worden over een multidisciplinair debat over actief burgerschap (Van Gunsteren, 2013, p. 35). De debatten over actief burgerschap vinden voornamelijk plaats binnen disciplines, zoals in de politieke wetenschappen en binnen bestuurskunde, en in minder mate tussen disciplines. Actief burgerschap wordt vaak geassocieerd met democratie, solidariteit, verantwoordelijkheid en participatie, welke vaak afzonderlijk van elkaar worden besproken. Daarnaast wordt actief burgerschap dikwijls geplaatst binnen de context van de bredere structuren van de samenleving, waardoor er weinig aandacht is voor het sociaalpsychologische aspect van actief burgerschap. Middels het aanvullen van de dimensies van actief burgerschap met een sociologische (Durkheim in Komter et al., 2002), cultureel antropologische (Mauss in Komter et al., 2002) en psychologische (Clary et al., 1998) inslag, de ervaringen met, de visies op en de invulling van burgers zelf, kan het concept interdisciplinair worden benaderd. Door actief burgerschap te bestuderen vanuit een geïntegreerde visie van de sociologie, culturele antropologie en psychologie, kan er een uitgebreider en meer holistisch beeld worden verkregen van de manier waarop vrijwilligers die zich inzetten voor de opvang van vluchtelingen invulling geven aan actief burgerschap.

### 3. Probleemstelling

#### 3.1. Probleemomschrijving

Actief burgerschap, maatschappelijke betrokkenheid en politieke participatie zijn begrippen die de afgelopen drie decennia enorm aan populariteit gewonnen binnen zowel politicologie als sociologie (Bee & Pachi, 2014, p. 100). Veel onderzoek naar actief burgerschap vindt zijn oorsprong in de politicologie en borduurt voort op de klassieke burgerschapstheorieën. Burgerschapsdenken gebeurde vanaf de tweede helft van de twintigste eeuw voornamelijk in termen van individuele rechten die burgers hebben ten opzichte van de staat (Hoskins & Mascherini, 2009, p. 461). Veel onderzoek richtte zich op de meer politieke aspecten van burgerschap, zoals politieke participatie, democratische normen en waarden en *good governance* (Van Gunsteren, 2013, p. 42). Vanaf begin jaren negentig bogen sociologen zich steeds vaker over solidariteitskwesities, waarin een belangrijke rol is weggelegd voor actief burgerschap, namelijk voor het bevorderen van gedeelde opvattingen en sociale cohesie binnen een gegeven gemeenschap (Boje, 2010).

Nu de moderne samenleving aan verandering onderhevig is door toenemende migratie als gevolg van mondialisering en door overheidsbezuinigingen, wordt er veel onderzoek gedaan naar actief burgerschap in relatie tot de veranderende verzorgingsstaat in Nederland. Uit onderzoek blijkt echter dat er weinig empirisch onderzoek is gedaan naar de betekenis van actief burgerschap onder burgers zelf (Lister et al., 2003; Onyx et al., 2011). Wat vrijwel geheel ontbreekt is onderzoek naar actief burgerschap in relatie tot vrijwilligerswerk dat zich richt op vluchtelingen. Aan de hand van zowel politicologische, sociologische als psychologische theorieën zal er in dit onderzoek getracht worden dieper in te gaan op de betekenisgeving aan, en ervaringen van, actief burgerschap onder vrijwilligers. Het perspectief van de vrijwilliger zal centraal staan in dit onderzoek, aangezien daar weinig aandacht voor is in de bestaande literatuur aangaande actief burgerschap. Door het in kaart brengen van de motivaties van vrijwilligers om zich in te zetten voor de vluchtelingenopvang en de diepere betekenis die zij aan het vrijwilligerswerk geven, zal er worden getracht te achterhalen op welke manier de vrijwilligers invulling geven aan hun rol als actieve burger.

#### 3.2. Vraagstelling

De hoofdvraag van dit onderzoek luidt als volgt: *op welke manier geven vrijwilligers die zich inzetten voor de opvang van vluchtelingen invulling aan hun rol als actieve burger?* Om inzicht te krijgen in de manier waarop vrijwilligers invulling geven aan hun actieve rol is het van belang te achterhalen welke motivaties schuilen achter de vrijwillige inzet voor de vluchtelingenopvang, welke manieren van inzet zij zinnig achten voor de opvang van vluchtelingen en op welke manier de vrijwilligers betekenis geven aan het vrijwilligerswerk. Voor het beantwoorden van de onderzoeksvraag zijn er een drietal deelvragen opgesteld. Elke deelvraag belicht een van de eerdergenoemde aspecten, deze zullen hieronder kort worden toegelicht.

Op de eerste plaats dient er inzicht te worden verkregen in de motivaties van vrijwilligers om zodoende te kunnen achterhalen in hoeverre deze van invloed zijn op de manier waarop vrijwilligers invulling geven aan hun actieve rol. De eerste deelvraag luidt als volgt: *wat zijn de motivaties van vrijwilligers om zich in te zetten voor de opvang van vluchtelingen?* Met behulp van deze vraag zal worden gekeken in hoeverre solidariteit een rol speelt in de keuze van vrijwilligers om zich in te zetten voor de opvang van vluchtelingen. Nadat er kennis is verkregen over de motivaties van vrijwilligers is het wenselijk in kaart te brengen welke vormen van inzet de vrijwilligers zinnig achten voor het vrijwilligerswerk met vluchtelingen.

De tweede deelvraag heeft dan ook betrekking op de dimensie sociale participatie van actief burgerschap. Afgaande op het theoretisch kader kan sociale participatie op verschillende manieren worden vormgegeven (Ekman & Amna, 2012). Vrijwilligers kunnen zich op individuele en op collectieve basis inzetten voor vluchtelingen. Tevens kan er een onderscheid gemaakt worden tussen louter betrokkenheid en daadwerkelijke actie. Voor het achterhalen van de invulling van de actieve rol van vrijwilligers is het van belang te onderzoeken welke vormen van sociale participatie, hetzij collectief of individueel en passief of actief, zij zich inzetten voor de opvang van vluchtelingen. Het perspectief van de vrijwilliger staat centraal in dit onderzoek, wat maakt dat de tweede deelvraag als volgt is geformuleerd: *welke vormen van inzet achten vrijwilligers belangrijk voor de opvang van vluchtelingen?*

Tevens dient er gekeken te worden op welke manier het vrijwilligerswerk op het gebied van vluchtelingenopvang betekenis krijgt voor de vrijwilligers. McAllum (2014) stelt dat het vrijwilligerswerk zinvol wordt voor de vrijwilligers wanneer vluchtelingen onafhankelijk worden van de geboden hulp en wanneer de vrijwilligers het gevoel ervaren los te zijn gekomen van hun rol als hulpverlener. De derde deelvraag van dit onderzoek luidt daarom als volgt: *op welke manier denken vrijwilligers verschil te maken met hun vrijwilligerswerk?* Gezien de beperkte literatuur over de zingeving van vrijwilligers op het gebied van vluchtelingenopvang, wordt er met dit exploratief onderzoek getracht nieuwe inzichten te verkrijgen in de manier waarop vrijwilligers die zich inzetten voor de vluchtelingenopvang verschil denken te maken met hun werk en daarmee invulling geven aan hun actieve rol.

### *3.3. Wetenschappelijke relevantie*

Het wetenschappelijke debat over actief burgerschap kenmerkt zich door een sterke nadruk op theorieën binnen de politieke wetenschappen en bestuurskunde (van de Wijdeven, de Graaf & Hendriks, 2013). Er is dan ook veel onderzoek verricht naar actief burgerschap in relatie tot *local governance*, (Kearns, 1995), *civil society* (Bee & Pachi, 2014) en politieke participatie (Hoskins & Macherini, 2009). Tevens zijn er een aantal onderzoeken uitgevoerd met betrekking tot het politieke discours in verschillende Europese landen aangaande het aanmoedigen van politieke en

maatschappelijke participatie als antwoord op sociale vraagstukken in de moderne samenleving (Bee & Guerrina, 2014; Tonkens & Verhoeven, 2013). De wetenschappelijke relevantie van dit onderzoek zit voornamelijk in het feit dat onderzoek naar actief burgerschap waarin het perspectief van de burger centraal staat, geheel onderbelicht is gebleven in de wetenschappelijke literatuur. Dit onderzoek biedt de mogelijkheid een brug te slaan tussen het huidige politieke en wetenschappelijke discours over actief burgerschap en de daadwerkelijke percepties van actief burgerschap onder burgers zelf. Er blijkt tevens niet eerder onderzoek uitgevoerd te zijn naar actief burgerschap in combinatie met vrijwilligerswerk op het gebied van vluchtelingenopvang. Dit onderzoek leent zich ervoor om enerzijds de bestaande wetenschappelijke kennis aangaande actief burgerschap aan te vullen met een meer sociologische, antropologisch en psychologische invalshoek, anderzijds om de relatie tussen actief burgerschap en vrijwilligerswerk op het gebied van vluchtelingenopvang te belichten.

#### *3.4. Maatschappelijke relevantie*

Een actieve burger, zo stellen Tonkens en Newman (2011), kan gedefinieerd worden als iemand die niet langer afhankelijk is van de verzorgingsstaat en bereid is zich volledig in te zetten voor de ‘remake’ van de moderne samenleving (Tonkens & Newman, 2011, p. 15). In het licht van hervormingen binnen westerse verzorgingsstaten worden burgers door overheden aangespoord om zowel eigen verantwoordelijkheid, als verantwoordelijkheid voor anderen en voor hun gemeenschap te nemen (France, 1998, p. 99). Sinds de vluchtelingenstroom september vorig jaar wordt er gevreesd voor een nog grotere druk op de verzorgingsstaat en voor een afname in solidariteit door toenemende diversiteit. Actief burgerschap zou volgens de overheid hier een halt aan kunnen toeroepen.

In de brochure ‘Handvest Burgerschap’ van het Ministerie van Binnenlandse zaken (2009) roept de overheid op tot verantwoordelijk burgerschap. Een belangrijk aspect van verantwoordelijk burgerschap is ‘betrokkenheid bij elkaar’. Zo stelt het Ministerie dat Nederlanders zich zowel georganiseerd als ongeorganiseerd inzetten omdat ze iets leuk vinden om te doen en omdat ze het belangrijk vinden (Ministerie van Binnenlandse zaken, 2009, p. 15). Echter, met deze veronderstelling vult de overheid de motivaties en beweegredenen van haar burgers in om zich vrijwillig in te zetten voor de samenleving. Onderzoek naar de invulling van actief burgerschap vanuit het perspectief van de motivaties en de betekenisgeving van vrijwilligers kan een bijdrage leveren aan het debat rondom het versterken van de solidariteit binnen de veranderende samenleving. Bovendien kan dit onderzoek beleidsmakers de mogelijkheid bieden om beter in te spelen, en aan te sluiten, op de ideeën en behoeften van actieve burgers.



## **4. Methode**

### *4.1. Onderzoeksstrategie*

Zoals Onyx, Brown en Kenny (2012) beweren, ontbreekt het aan kwalitatief onderzoek naar de verschillende vormen en uitingen van actief burgerschap in het debat rondom actief burgerschap (Onyx et al., 2011, p. 57). Hoskins en Mascherini (2009) hebben een kwantitatief onderzoek uitgevoerd naar de mate van actief burgerschap in verschillende Europese landen. In hun onderzoek stellen zij dat hun onderzoek een stimulans zou kunnen zijn om kwalitatief en diepgaand onderzoek uit te voeren met als doel het verschaffen van meer gedetailleerde inzichten met betrekking tot het begrip actief burgerschap (Hoskins & Mascherini, 2009, p. 460). Dit onderzoek leent zich er daarom voor om de wetenschappelijke lacune op te vullen met een kwalitatief onderzoek naar de invulling van actief burgerschap. Naast een kwalitatieve bijdrage aan de literatuur aangaande actief burgerschap, biedt dit onderzoek tevens de mogelijkheid tot het verkrijgen van nieuwe theoretische inzichten. Onderzoek naar de invulling van actief burgerschap waarin het perspectief van de vrijwilliger centraal staat, is nauwelijks uitgevoerd.

Om te onderzoeken op welke manier vrijwilligers invulling geven aan actief burgerschap worden de respondenten nadrukkelijk gevraagd naar zowel hun motivaties voor het uitvoeren van vrijwilligerswerk en welke vormen van inzet zij zinnig achten, als de manier waarop zij betekenis geven aan het vrijwilligerswerk. Een kwalitatieve onderzoeksstrategie sluit hier goed op aan, aangezien deze strategie de nadruk legt op de manier waarop individuen de sociale werkelijkheid construeren (Bryman, 2008, p. 22). Actief burgerschap wordt gevormd door actoren zelf die zich op een actieve manier inzetten voor de samenleving en die daaraan een eigen betekenis geven, wat maakt dat er met dit onderzoek vanuit een constructivistische ontologie wordt gewerkt. In tegenstelling tot het objectivisme, waarin sociale fenomenen worden gezien als externe, natuurlijk gegeven feiten, stelt de constructivistische benadering dat sociale fenomenen niet onafhankelijk van het individu bestaan en niet alleen door sociale interactie worden gevormd, maar dat ze ook constant aan verandering en herziening onderhevig zijn (Bryman, 2008, p. 19). De epistemologie waarvan uit gewerkt wordt is interpretivistisch, dit wil zeggen dat het onderzoek wordt uitgevoerd met het idee dat sociale verschijnselen niet gezien kunnen worden als een objectieve werkelijkheid, maar begrepen en onderzocht moeten worden aan de hand van de interpretatie ervan (Bryman, 2008, p. 366). Kennis over actief burgerschap onder vrijwilligers wordt dan ook verkregen door middel van de interpretatie van de betekenissen en invullingen die de respondenten geven aan actief burgerschap, door de onderzoeker zelf. Middels het gebruik van open interviewvragen, waarin respondenten de ruimte krijgen hun eigen visie op, en de betekenis van actief burgerschap te geven, kunnen er nieuwe inzichten worden verkregen uit de data, wat kenmerkend is voor inductief onderzoek.

#### 4.2. Onderzoeksdesign

Het onderzoeksdesign van dit onderzoek is een cross-sectioneel design. Een cross-sectioneel design kenmerkt zich door het verrichten van onderzoek naar meerdere respondenten met als doel het in kaart brengen van variatie. De data wordt op één moment, onder verschillende respondenten verzameld, om vast te stellen of er gesproken kan worden van verschillen, overeenkomsten of van patronen (Bryman, 2008, p. 44). Het cross-sectioneel onderzoeksdesign leent zich voor dit onderzoek, aangezien het onderzoek als doel heeft het achterhalen van de ervaring, beleving en invulling van actief burgerschap onder vrijwilligers, om vervolgens te kijken in hoeverre er zowel verschillen als overeenkomsten bestaan tussen de invulling van actief burgerschap onder vrijwilligers. Tevens vindt het onderzoek plaats in het hier en nu, wat het mogelijk maakt om het onderzoek in historisch perspectief te plaatsen. Zo kan er indien nodig een vergelijking worden gemaakt tussen de percepties op actief burgerschap onder vrijwilligers die zich in het verleden hebben ingezet voor de opvang van vluchtelingen en deze studie. Aan de hand van meerdere respondenten zal er worden onderzocht op welke manier vrijwilligers invulling geven aan actief burgerschap om zodoende de bestaande literatuur aan te kunnen vullen met nieuwe theoretische inzichten die specifiek gericht zijn op vrijwilligers die zich inzetten voor de opvang van vluchtelingen.

#### 4.3. Onderzoeksmethoden

Om te onderzoeken op welke manier vrijwilligers concreet invulling geven aan actief burgerschap, zullen er semigestructureerde diepte-interviews worden afgenomen. Hiervoor is gekozen om de achterliggende ideeën en betekenisgeving aangaande actief burgerschap gedetailleerd in kaart te kunnen brengen. Middels het afnemen van semigestructureerde diepte-interviews wordt er ruimte gecreëerd voor de respondenten om hun eigen perspectief, beleving en ervaring met betrekking tot het onderwerp te geven (Bryman, 2008, p. 437). Het afnemen van semigestructureerde interviews, waarbij gebruik wordt gemaakt van een *topic list*, biedt tevens de mogelijkheid om flexibel met de interviewvragen om te gaan, zodat de respondenten kunnen afwijken van de vragen, waardoor er wellicht nieuwe en interessante inzichten kunnen worden verkregen. Er wordt gestreefd naar het houden van vijftien interviews onder vrijwilligers die aangesloten zijn bij een project of een organisatie die zich hard maken voor vluchtelingen. Afgaande op Bryman (2008) is dit aantal wenselijk voor het bereiken van theoretische saturatie, het moment waarop er geen nieuwe, relevante data meer wordt verkregen uit de interviews.

Tevens zal er worden getracht een focusgroep te houden met vijf respondenten. Het houden van een focusgroep zou een interessante bijdrage kunnen leveren aan dit onderzoek, aangezien de manier waarop vrijwilligers invulling geven aan actief burgerschap wellicht niet louter wordt gevormd door individuele ideeën en ervaringen, maar ook vorm krijgt middels interactie met andere vrijwilligers. Bovendien kan er door middel van een focusgroep een meer realistisch beeld worden

verkregen van de manier waarop vrijwilligers invulling geven aan hun rol als actieve burger, omdat de respondenten worden aangemoedigd om kritisch na te denken en met elkaar te discussiëren over hun ideeën. Hierdoor is het mogelijk dat respondenten vasthouden aan hun eigen belevingen, ervaringen en ideeën of dat zij deze juist bijschaven.

Het gebruik van verschillende onderzoeksmethoden, ook wel triangulatie genoemd, heeft als doel een zo gedetailleerd en compleet mogelijk beeld te krijgen van de belevingswereld van de respondenten (Bryman, 2008, p. 611). Tevens wordt met triangulatie de betrouwbaarheid van het onderzoek vergroot omdat de resultaten die voortkomen uit de individuele interviews kunnen worden vergeleken met de resultaten uit de focusgroep. Er is voor gekozen om eerst interviews af te nemen en daarna een focusgroep te organiseren, om te kunnen onderzoeken in hoeverre ideeën, belevingen en ervaringen van respondenten verschillen tussen wanneer zij een één-op-één gesprek met de onderzoeker voeren en wanneer zij meedoen in een groepsdiscussie. De focusgroep zal worden gehouden met vijf vrijwilligers waarbij geen interview is afgenomen, aangezien het gebruik van dezelfde respondenten ertoe zou kunnen leiden dat de focusgroep wordt beïnvloed door de eerder gegeven antwoorden in de interviews. Wanneer er twee onafhankelijke groepen worden bevestigd tijdens de diepte-interviews en de focusgroep, is het aannemelijker dat er, zonder voor opgedane kennis over het onderzoek, een vergelijking kan worden getrokken tussen de invulling van actief burgerschap onder vrijwilligers in een-op-een gesprek en de respondenten die deelnemen aan een groepsdiscussie met andere vrijwilligers.

#### *4.4. Respondentengroep en werving*

Dit onderzoek zal zich richten op Nederlandse vrijwilligers die zich inzetten voor de opvang voor vluchtelingen. Door het gebruik van online zoekmachines en sociale media kan er gezocht worden naar verschillende projecten en organisaties aangaande de vluchtelingenopvang. Zo zijn er op Facebook al tientallen pagina's uit heel Nederland te vinden waarin mensen zich op een bepaalde manier inzetten voor vluchtelingen. Wanneer er toegang is verkregen tot de verschillende projecten op Facebook kan er contact worden gelegd met zowel de initiatiefnemers als de vrijwilligers die ook lid zijn van de groep. Het vinden van respondenten via internet en sociale media valt onder *convenience sampling* (Bryman, 2008, p. 211), wat betekent dat de respondenten worden geselecteerd op basis van de beschikbaarheid van de onderzoeker.

Het doel is om in totaal twintig vrijwilligers te vinden die bereid zijn mee te doen aan het onderzoek. Er wordt gepoogd om vijftien diepte-interviews af te nemen met vrijwilligers die actief betrokken zijn bij de opvang van vluchtelingen en met vijf respondenten die in mindere mate actief betrokken zijn, een focusgroep te houden. Hiervoor is gekozen omdat minder betrokken vrijwilligers wellicht minder bewust zijn van hun actieve rol en misschien op een andere manier reflecteren op hun vrijwilligersrol, wat in discussie met andere vrijwilligers interessante inzichten kan opleveren. De

mate van betrokkenheid hangt af van een passieve of actieve houding van vrijwilligers (Dekker, 1999). Passief houdt in, in het geval van de opvang van vluchtelingen, dat een vrijwilliger door middel van geld- of materiële donaties een bepaalde organisatie steunt of oproept tot actie op sociale media. Een actieve vrijwilliger verwijst naar een vrijwilliger die zich op een actieve manier en voor een langere periode inzet voor de vluchtelingenopvang. Deze actieve houding manifesteert zich in fysieke aanwezigheid bij de opvanglocatie, interactie met zowel de vluchtelingen als met andere vrijwilligers en het ondernemen en organiseren van activiteiten voor de vluchtelingen.

Aangezien het onderzoek zich richt op de belevingswereld van vrijwilligers, bieden vijftien respondenten ruimte voor zowel patroonherkenning als diversiteit aangaande hun invulling van actief burgerschap. Er zal vooraf niet worden geselecteerd op leeftijd of geslacht, aangezien er uit de literatuur geen duidelijk onderscheid in deze variabelen naar voren komt wanneer er wordt gesproken over de invulling van actief burgerschap onder burgers. Wel zal er tijdens de respondentenwerving rekeningen worden gehouden met de samenstelling van de groep vrijwilligers met als doel het geven van een zo representatief mogelijk beeld van de populatie. Ook zal er geen onderscheid gemaakt worden tussen vrijwilligers die wel of niet zijn aangesloten bij een formele organisatie. Informele, kleinschalige vrijwilligersorganisaties worden, wanneer de druk en de taken binnen de organisatie toenemen, vaak toch gecoördineerd door middel van bureaucratisch en politiek toezicht (Milligan & Fyfe, 2005, p. 219). Het betrekken van zowel formele als informele vrijwilligers in dit onderzoek kan daarentegen juist interessante inzichten opleveren. Wellicht ervaren zij hun vrijwilligerswerk op een andere manier wat van invloed kan zijn op de manier waarop zij invulling geven aan hun rol als actieve burger.

#### *4.5. Operationalisering*

Om te achterhalen op welke manier vrijwilligers die zich inzetten voor de opvang van vluchtelingen invulling geven aan hun rol als actieve burger, is het van belang actief burgerschap op een duidelijke manier te operationaliseren. Actief burgerschap wordt vaak ingezet voor het behoud van solidariteit binnen gemeenschappen (van Gunsteren, 2009; Kearns, 1995; Hoskins & Macherini, 2009). De eerste dimensie van actief burgerschap heeft daarom betrekking op solidariteit. Om te onderzoeken in welke mate solidariteit een rol speelt in de betekenisgeving van actief burgerschap onder vrijwilligers, zullen de respondenten worden gevraagd naar in hoeverre zij zich kunnen identificeren met vluchtelingen, in hoeverre zij meeleven met de vluchtelingen en in hoeverre zij vertrouwen zien als basis zien voor solidariteit. Ook zal er tijdens de interviews worden ingegaan op, wat in de literatuur wordt beschouwd als de beginselen van solidariteit, altruïsme en gedeelde opvattingen. Er zullen voornamelijk open vragen worden gesteld. Er wordt immers bedoeld op het in kaart brengen van de betekenisgeving en invulling van solidariteit door de vrijwilligers zelf.

Sociale participatie is de tweede dimensie van het hoofdconcept actief burgerschap. Er is voor deze dimensie gekozen omdat er in de literatuur wordt gesteld dat sociale participatie nauw is verbonden met actief burgerschap (Tonkens, 2009). Ekman en Amna (2012) onderscheiden sociale participatie in maatschappelijke betrokkenheid en maatschappelijke engagement. Ook maken zij een onderscheid in collectieve vormen en individuele vormen van sociale participatie. Voor het onderzoeken van maatschappelijke betrokkenheid op individueel niveau onder vrijwilligers, zullen de respondenten gevraagd worden in hoeverre zij geïnteresseerd zijn in de politiek en in maatschappelijke kwesties, en op welke manieren zich dat uit. Om de collectieve maatschappelijke betrokkenheid onder vrijwilligers te onderzoeken zal er tijdens de interviews gevraagd worden naar de mate waarin een vrijwilliger zich verbonden voelt met andere vrijwilligers en of de respondent actief is binnen een politieke of een maatschappelijke organisatie. Voor het in kaart brengen van de mate van individuele maatschappelijke engagement, de daadwerkelijke sociale actie, worden de respondenten gevraagd of zij schrijven naar de media aangaande de vluchtelingen, een goed doel steunen dat zich inzet voor de vluchtelingen en in hoeverre zij politieke en maatschappelijke kwesties expliciet met vrienden en familie bespreken. Inzicht in collectieve maatschappelijke engagement kan worden verkregen middels de vrijwilligers te vragen of zij naast het vrijwilligerswerk nog ander gemeenschapswerk op lokaal niveau uitvoeren en of zij activiteiten binnen de lokale gemeenschap voor vrijwilligers ondernemen.

De laatste dimensie van actief burgerschap is motivatie. In de literatuur wordt dit niet als dimensie genoemd, voor dit onderzoek is het echter wel van belang. Zonder in kaart te brengen wat de motivaties van vrijwilligers zijn om zich in te zetten voor de opvang van vluchtelingen, is het niet mogelijk om te achterhalen op welke manier zijn invulling geven aan hun vrijwilligersrol. Uit eerder onderzoek naar de impact van een-op-een contact tussen Nederlandse vrijwilligers en vluchtelingen zijn drie motivaties voor het doen van vrijwilligerswerk naar voren gekomen (Hollands, 2001). Deze motivaties kunnen geoperationaliseerd worden als sociaal erfgoed en eerdere ervaringen, identificatie, verbeelding, humanitaire verplichting en eigenbelang. Het is echter de bedoeling dat de respondenten zelf aangeven wat hun beweegredenen zijn, wat zij met het vrijwilligerswerk willen bereiken en wat het werk voor hen betekent. Ook zal er worden ingegaan op de vraag waarom zij specifiek hebben gekozen voor vluchtelingen en welke doelen zij voor ogen hebben met het vrijwilligerswerk.

Zoals blijkt uit bovenstaande paragraaf zal er voornamelijk worden gewerkt met de verschillende dimensies en indicatoren van actief burgerschap die uit het theoretisch kader naar voren zijn gekomen. Een schematische weergave van de operationalisering is te vinden in bijlage 7.2. Ook is er een *topic list* opgesteld, te vinden in 7.3, welke als leidraad dient voor de eerste interviews. Echter, het doel van dit onderzoek is het achterhalen van de invulling, betekenissen en ervaringen van de dimensies door de vrijwilligers zelf. Er zal daarom niet strikt worden vastgehouden aan de indicatoren, maar er zal worden getracht de respondenten zo veel mogelijk vrije ruimte te geven om hun verhaal te doen. De operationalisering voor de interviews zal gedeeltelijk worden gebruikt voor de focusgroep.

Gedeeltelijk, omdat er in de focus groep geen directe vragen zullen worden gesteld, maar eerder bredere thema's zullen worden aangedragen waar de respondenten hun visie op kunnen geven en waarover zij gezamenlijk kunnen discussiëren.

#### *4.6. Data-analyse en verantwoording*

Voor het analyseren van de data zal er gebruik worden gemaakt van *grounded theory*: een analysemethode waarbij er een constante wisselwerking tussen theorie, de data en de data-analyse plaatsvindt, met als doel het genereren van nieuwe theoretische inzichten (Bryman, 2008, p. 541). Om nieuwe theoretische inzichten te kunnen voortbrengen is het van belang dat er een constante wisselwerking plaatsvindt tussen de dataverzameling en de data-analyse. Dit wordt ook wel een iteratief proces genoemd. Een belangrijk onderdeel van de data-analyse is het coderingsproces (Bryman, 2008, p. 542). Zowel de semigestructureerde interviews als de focusgroep zullen in de eerste plaats worden getranscribeerd. Wanneer er gebruik wordt gemaakt van *grounded theory* als analysemethode, wordt de data vervolgens opgebroken in verschillende onderdelen waarna deze worden gelabeld. In eerste instantie zal er gebruik worden gemaakt van open coderen. Dit wil zeggen dat fragmenten uit de data worden voorzien van een label. Vervolgens zal er door middel van axiaal coderen worden gezocht naar verschillen en overeenkomsten tussen de labels. In de laatste fase, selectief coderen, worden de labels uitgewerkt tot eventuele nieuwe categorieën van actief burgerschap. Het coderingsproces eindigt wanneer er sprake is van theoretische verzadiging. Dit vindt plaats wanneer het verzamelen van data niet langer nieuwe informatie oplevert die relevant is voor het onderzoek.

#### *4.7. Ethische verantwoording*

Aangaande ethische verantwoording, zal er te allen tijde worden getracht ethisch en zorgvuldig te werk te gaan. Er wordt vanuit gegaan dat de respondenten geen fysieke of mentale schade zullen ondervinden tijdens het onderzoek. Er zal rekening worden gehouden met de meer gevoelige vragen die betrekking hebben op altruïsme of eigenbelang. Het zou kunnen voorkomen dat respondenten hier liever niet op ingaan, of dit moeilijk vinden om te bespreken, aangezien het wellicht confronterend is voor de respondent om aan te geven dat hij of zij uit puur uit eigenbelang vrijwilligerswerk doet. Ook zou het kunnen voorkomen dat de respondenten zich niet van hun 'slechte' kant willen laten zien en derhalve sommige vragen misschien niet willen beantwoorden. Wanneer dit het geval is en de respondenten daadwerkelijk aangeven hier niet over te willen praten, wordt de wens van de respondenten gerespecteerd en zal er niet worden doorgevraagd. Het is tevens van belang dat de respondenten op vrijwillige basis deelnemen aan het onderzoek en goedkeuring geven voor het opnemen van het interview. Wanneer hier geen sprake van is, zal het interview niet plaatsvinden. Ook zal er rekening worden gehouden met de privacybewaring van de respondenten. Voorafgaand aan de

interviews zullen de respondenten worden geïnformeerd over de waarborging van anonimiteit. De resultaten zullen daarom ook vertrouwelijk worden verwerkt. Na het afnemen van de interviews zullen de respondenten worden gewezen op hun recht om de resultaten van het onderzoek in te zien en om vragen te stellen in een later stadium als zij daar behoefte aan hebben.

## **5. Resultaten**

In dit hoofdstuk zal er worden ingegaan op het onderzoeksproces, waarin aandacht wordt besteed aan de respondentenwerving, de context waarin de interviews hebben plaatsgevonden en de respondentengroep, waarna de resultaten uit de interviews logischerwijs worden gepresenteerd. Duidelijk zal worden wat de motivaties zijn van vrijwilligers om zich in te zetten voor de vluchtelingenopvang, de verschillende vormen van inzet die zij zinnig achten, de obstakels die zij ervaren tijdens hun werk en manier waarop het vrijwilligerswerk betekenis voor hen krijgt.

### *5.1. Onderzoeksproces*

Voor dit onderzoek is er gezocht naar vrijwilligers die zich inzetten voor de vluchtelingenopvang. Via het sociale media platform Facebook kon er gemakkelijk contact worden gelegd met vrijwilligers. Uiteindelijk resulteerden de verstuurd berichten in vijftien respondenten die mee wilden werken aan het onderzoek. De focusgroep is echter komen te vervallen. Het bleek lastig te zijn minder betrokken vrijwilligers te vinden die bereid waren om deel te nemen aan een groepsdiscussie. De benaderde respondenten gaven aan geen informatie te kunnen geven over de vluchtelingenopvang of het vrijwilligerswerk. Bovendien bleek het niet mogelijk om tot een datum en plaats te kunnen komen voor het houden van de focusgroep.

Ondanks dat er uit de bestaande literatuur geen duidelijk onderscheid in leeftijd naar voren kwam op het gebied van vrijwilligerswerk met vluchtelingen, is daar tijdens de respondentenwerving wel rekening mee gehouden. Uit de openbare groepen op Facebook bleek dat er voornamelijk vrouwen actief waren op de opvanglocaties aangezien zij de meeste berichten plaatsten. Ook viel op dat beheerders van de Facebookpagina's vaak vrouwen in een coördinerende functie waren op opvanglocaties. De uiteindelijke respondentengroep bestaat uit vijf mannen en tien vrouwen, waarvan de leeftijd varieert tussen 23 en 69 jaar. De interviews zijn afgehouden in een horecagelegenheid of bij mensen thuis en twee interviews hebben plaatsgevonden op een opvanglocatie in Amsterdam. De duur van de interviews varieerde tussen de veertig en negentig minuten en was sterk afhankelijk van het enthousiasme van de respondent. Voorafgaand aan elk interview is de respondent erop gewezen dat de informatie anoniem zal worden verwerkt en is er toestemming gevraagd om het interview op te nemen. De respondenten gingen hiermee akkoord en dus zijn alle vijftien interviews opgenomen.

Tijdens het afnemen van de eerste interviews werd duidelijk dat de vragen die betrekking hadden op solidariteit niet goed aansloten op de verwachting van de respondenten. Naarmate er meer interviews waren afgenomen bleek dat respondenten voornamelijk hun eigen verhaal en ervaringen kwijt wilden en de vragen met betrekking tot solidariteit wilden vermijden. Er is daarom voor gekozen om de expliciete vragen aangaande solidariteit uit de interviewgids te halen en is er op een creatieve wijze toch geprobeerd de dieperliggende ideeën over solidariteit te achterhalen middels het stellen van anders geformuleerde vragen.



### *5.2. Respondentengroep*

In dit onderzoek zullen de respondenten aan de hand van pseudoniemen worden genoemd. Hiervoor is gekozen om de verhalen en de ervaringen van de respondenten net zo levendig te maken als ze werden verteld. De leeftijden en achtergronden van de respondenten lopen erg uiteen. Marga (53) is NS-medewerkster op Amsterdam Centraal station en is middels de organisatie ‘Refugees Welcome’ terecht gekomen als vrijwilliger op de opvanglocatie aan de Havenstraat in Amsterdam. Marga is 20 jaar getrouwd geweest met een voormalige vluchteling, waarvan zij 10 jaar geleden is gescheiden en heeft twee studerende kinderen. Carla (51) is dertig jaar samen met een Eritreeër en werkt aan de Universiteit van Amsterdam. Kees (67) heeft lang in het onderwijs gewerkt, maar is inmiddels gepensioneerd. Youstra (23) studeert Sociale en Juridische Dienstverlening aan de Hogeschool van Amsterdam en is half Marokkaans.

Paul (46) en Sylvana (30) zijn vanaf het begin betrokken geweest bij de opzet van de noodopvanglocatie aan de Flierbosdreef en hebben daar een coördinerende functie. Ook Nicole (44) is een vrijwillige coördinator op de opvanglocatie in Amstelveen. Zij beheert de Facebookpagina ‘Amstelveen voor Vluchtelingen’. Nicole is getrouwd met een half Ierse, half-Irakese man en heeft twee kinderen. Esther (69) is medeoprichtster van de Facebookpagina voor vluchtelingenopvang in Amstelveen. Wim (48) is via stichting de Regenboog betrokken geraakt bij de vluchtelingenopvang naast Amsterdam Centraal Station. Suzanne (29) komt uit Almere, werkt voor de Postcode Loterij en is een maatje van een Syrische homoseksuele jongen.

Floor (41) is zelfstandig ondernemer en heeft twee kinderen. Floor is in aanraking gekomen met de opvang van vluchtelingen door sociale media. Annemarie (45) is lerares op een basisschool op IJburg, Amsterdam. Teun (25) is sinds een paar maanden als vrijwilliger werkzaam voor de stichting Amsterdams Vrijwilligers Collectief (AVC). De 24-jarige Annemijn schrijft momenteel haar masterscriptie voor de studie Culturele Antropologie aan de Vrije Universiteit te Amsterdam en is vrijwilligster bij het Rode Kruis. Ook Kevin (29) is sinds zijn 12<sup>e</sup> vrijwilliger bij het Rode Kruis.

### *5.3. Motivatie*

De respondenten zijn voor het onderzoek gevraagd naar hun motivatie om zich als vrijwilliger in te zetten voor de opvang van vluchtelingen. Uit het onderzoek van Hollands (2001) blijkt dat de motivaties voor vrijwilligers om vluchtelingen te begeleiden in de Nederlandse samenleving voortkomen uit sociaal erfgoed en eerdere ervaringen met vluchtelingen, identificatie en verbeelding, humanitaire plichten en eigenbelang. Naast de overeenkomsten die zijn voortgekomen uit interviews zijn er ook nieuwe inzichten naar voren gekomen die afwijken van de eerdere operationalisering. De motivaties zullen in deze paragraaf worden gepresenteerd.

### 5.3.1. Het gevoel iets te moeten doen

Een belangrijke motivatie voor de respondenten om zich in te zetten voor de vluchtelingenopvang was dat zij door de beelden die zij zagen op het nieuws, een gevoel kregen iets te moeten doen. Veel respondenten benadrukten voornamelijk de ernstige gevolgen van de oorlog zoals de traumatische ervaringen, continue angst voor het regime en het verlies van familie en vrienden als motivatie om de vluchtelingen te helpen. Tien van de vijftien respondenten (Marga, Suzanne, Wim, Nicole, Paul, Kevin, Carla, Yousra, Annemijn en Annemarie) gaven aan dat zij het verschrikkelijk vonden wat de vluchtelingen hebben meegemaakt en dat zij zich daarom wilden inzetten voor deze specifieke groep. Zoals Paul (46) aangaf:

*“Vorig jaar zomer toen keek ik televisie en toen zag ik de beelden in Macedonië waar mensen, vluchtelingen, bij de grens... de grens over wilden en dat ze gewoon geslagen werden met honkbalknuppels. Toen dacht ik echt: my god, dit kan gewoon niet [...] Op dat moment bedacht ik me: ja, ik kan dat iedere keer bedenken als ik dit soort beelden zie, of ik kan echt nu eens een keer in mijn leven dat ik daadwerkelijk iets ga bijdragen” (Paul, 46).*

Esther (69) benadrukte daarentegen dat de oorlog in het Midden-Oosten ‘onze eigen schuld’ is en dat ze zich daarvoor schaamt. Volgens Esther gaat het allemaal over ‘quasi politieke belangen’, maar komt het naar haar idee eigenlijk altijd neer op geld. Daarbij vertelde ze dat de hele situatie in zowel Nederland als in Turkije haar aan het hart gaat. Ook voor Carla (51) begon het allemaal met het zien van het nieuws. Carla wond zich voornamelijk op over de manier waarop de Nederlandse overheid reageerde op de vluchtelingenstroom en dat ze het niet eens is met het Nederlandse beleid om de komst van vluchtelingen af te houden, waardoor ze besloot zich aan te sluiten bij een groep vrijwilligers die Nederlandse taalles verzorgde. Niet alleen Carla (51), maar vier van de vijftien respondenten (Paul, Esther, Teun, Annemarie en Nicole) gaven aan dat ze gefrustreerd raken over het overheidsbeleid en dat ze een gevoel van schaamte ervaren als het aankomt op het asielbeleid in Nederland.

Voor Suzanne (29), maatje van een Syrische homoseksuele jongen, speelde niet alleen de gebeurtenissen uit de oorlog een belangrijke rol om zich als vrijwilligster aan te melden, maar ook de kwetsbare positie waar de vluchtelingen zich in bevinden zodra ze in Nederland worden opgevangen. Zij refereerde naar het huidige politieke klimaat waarin er veel kritiek wordt geuit en weerstand wordt geboden tegen de komst van vluchtelingen. Met Suzanne waren er drie andere respondenten (Nicole, Carla, Paul) die aangaven dat vluchtelingen niet aan hun lot mogen worden overgelaten na alles wat zij hebben meegemaakt en er daarom voor hebben gekozen om zich in te zetten voor de vluchtelingenopvang. Daarnaast gaven twee van de tien respondenten (Marga en Wim) aan dat het helpen van mensen van nature al heel erg in hen zit. Zij benadrukten daarbij echter wel dat ze vooral

de behoefte voelen om mensen te helpen die het minder goed hebben in de samenleving en voor de mensen die buiten de samenleving dreigen te vallen. Zo vertelde Kevin (29) dat wanneer iemand hulp nodig heeft en je als mens daadwerkelijk hulp kan bieden, je verplicht bent om dat te doen. Volgens Kevin hadden met name de vluchtelingen in Calais medische hulp nodig, hij kon hen dat bieden en dus bezocht hij regelmatig vluchtelingenkamp in Calais om daar zijn steentje bij te dragen. Ook Nicole gaf aan dat zij het helpen van vluchtelingen ziet als iets wat moet:

*“Niet het verplichte ofzo, maar ik vind gewoon dat je het moet doen ofzo. Een soort moreel besef ofzo. Je leeft toch met elkaar samen. Dat je dan niet.. je kan niet allemaal zitten egotrippen ofzo. Je moet dan toch.. er iets aan doen zeg maar.. vind ik. Ook al is het je eigen schuld bijvoorbeeld. Ja, dat is in dit geval natuurlijk niet zo. Maar ook in andere gevallen. Dat geldt ook voor daklozen”* (Nicole, 45).

Hoewel zij het helpen van vluchtelingen niet ziet als morele plicht, beschouwt ze het wel als een vorm van moreel besef. Met haar gaven drie andere respondenten (Marga, Wim, Annemijn) aan dat het niet alleen geldt voor vluchtelingen, maar voor iedereen in de Nederlandse samenleving.

### *5.3.2. Persoonlijke ervaringen*

Zeven respondenten (Suzanne, Marga, Carla, Nicole, Annemarie, Esther, Paul) gaven aan dat het gevoel om zich in te zetten voor de opvang van vluchtelingen werd versterkt doordat zij persoonlijke ervaringen hebben gehad met vluchtelingen. Suzanne vertelde dat haar vriend een voormalige vluchteling is en haar broertje homoseksueel. Dit maakte het voor haar makkelijker om zich te verplaatsen in haar Syrische homoseksuele maatje, met name in de problematiek waar hij mee te maken heeft en in de ‘dingen die zich afspelen in zijn wereldje’. Naast Suzanne gaven twee andere respondenten (Marga en Carla) aan dat hun (voormalige) partner uit hetzelfde gebied komt als de meeste vluchtelingen die momenteel in Nederland verblijven. Marga (53) en Carla (51) vertelden dat zij eerdere ervaringen hebben gehad met vluchtelingen en dat zij bekend zijn met de achtergronden van de vluchtelingen. Bovendien gaf Marga (53) aan dat zij mede door de geschiedenis van haar partner affiniteit voelde met ontheemde mensen en hen daarom wilde helpen.

Ook Nicole (44) en Annemarie (45) vertelden eerdere ervaringen te hebben gehad met vluchtelingen. Nicole vertelde dat ze van 2005 tot 2007 les gegeven te hebben aan vluchtelingen met een psychische aandoening. Toen ze naar eigen zeggen hoorde dat er nu zo veel vluchtelingen naar Nederland kwamen, wilde ze wederom hulp bieden. Annemarie gaf eveneens aan dat ze door eerder les te hebben gegeven aan uitgeprocedeerde Somalische jongeman, iets wilde doen toen ze hoorde dat er vluchtelingen naar Nederland zouden komen.

*“Ja, ik kwam er eigenlijk bij dat ik al heel lang iets wilde doen en wij hadden hier op school een conciërge, dat was iemand.. een Somalische jongen en die had nog geen verblijfsvergunning en die heeft hier een tijdje als conciërge gewerkt en ik gaf hem een uur in de week kwam hij hier en gaf ik hem les. Maar goed toen dacht ik: ja shit, ik wil gewoon weer wat doen met al die stromen vluchtelingen die hier heen komen” (Annemarie, 41).*

Esther (69) is getrouwd met een Duitse kunstenaar en pendelt regelmatig heen en weer tussen Nederland en Duitsland. In het Duitse Ruhrgebied werd vorig jaar oktober een groep vluchtelingen opgevangen in een gymzaal. Esther vertelde dat ze daar is langs geweest om scheerspullen, shampoo en deodorant te brengen, omdat de mannen die daar zaten vrijwel niets hadden. Ze had voor zichzelf besloten dat als er op een gegeven moment ook vluchtelingen naar Nederland zouden komen, ze daar iets mee wilde doen. Naast Annemarie en Esther, gaf Paul (46) ook aan door zijn eerdere ervaringen getriggerd te zijn geraakt om zich in Nederland in te zetten voor de vluchtelingenopvang. Hij vertelde dat hij een aantal weken op de Griekse eilanden Kos en Leros is geweest om daar vluchtelingen op te vangen die per boot de kust bereikten. Toen hij hoorde dat er in Amsterdam op de Flierbosdreef een opvanglocatie zou komen voor vluchtelingen voelde hij zich vrijwel meteen geroepen om te helpen.

### *5.3.3. Voldoening*

Naast de wens te willen helpen en eerdere ervaringen gaf een deel van de respondenten aan zich in te zetten voor vluchtelingen omdat ze daar op lange of korte termijn voldoening uithaalden. Echter, de vormen van voldoening waar de respondenten over spraken varieerden. Drie respondenten (Yousra, Kees, Sylvana en Suzanne) spraken voornamelijk in termen van persoonlijke opbrengsten, zoals plezier, gezelligheid en zelfontplooiing op korte termijn. Yousra (23) gaf aan dat het haar een goed gevoel gaf om iets voor anderen te kunnen betekenen en dat ze door middel van het vrijwilligerswerk voor de vluchtelingen daar die voldoening uit kon halen. Ook gaf ze aan dat ze geloofde dat ze op de een of andere manier iets terug zou krijgen voor haar werk, zij het op korte of lange termijn.

Voor Kees (67) was het heel duidelijk. Zo vertelde hij dat het vrijwilligerswerk hem ‘primair geen geld’ opleverde en dat het derhalve ook niet zijn drijfveer was om Nederlandse les te geven aan de vluchtelingen, maar:

*Daar krijg je dan satisfactie van. Daar kom ik dan nu op terug he? Natuurlijk, het geeft een heel bevredigend gevoel dat je kunt zeggen.. uit de dankbaarheid van de mensen die zich daarover hebben geuit dat je iets kunt betekenen. Maar dat geldt denk ik voor alle taalmensen die zich hebben ingezet voor taal, die werden daar heel erg voor gewaardeerd” (Kees, 67).*

Suzanne (29) gaf aan dat zij het fijn vond om iets naast haar baan te doen, aangezien ze naast het iets kunnen betekenen voor anderen, er ook plezier, zelfontplooiing en een goed gevoel aan overhield. Sylvana (30) vertelde dat ze altijd ontwikkelingswerk had willen doen en iets in haar zei dat ze het werken met deze doelgroep leuk zou vinden. Daarnaast hoopte ze dat ze het stukje ontwikkelingswerk in het vrijwilligerswerk met de vluchtelingen zou vinden.

De interviews met de vrijwilligers maken inzichtelijk dat er drie drijfveren zijn voor vrijwilligers om zich in te zetten voor de vluchtelingenopvang: het gevoel iets te moeten doen, persoonlijke ervaringen en voldoening. Zowel de motivatie het gevoel iets te moeten doen als persoonlijke ervaringen lijken geworteld te zijn in de persoonlijke normen en waarden van de vrijwilligers met betrekking tot het welzijn van de vluchtelingen. Voldoening in de zin van plezier, zelfontplooiing en satisfactie, kan daarentegen eerder worden gezien als een vorm van eigenbelang. Nu de motivaties achter het vrijwilligerswerk duidelijk zijn, dient er te worden gekeken naar de vormen van inzet waarvan de respondenten denken van belang te zijn in hun werk.

#### *5.4. Verschillende vormen van inzet*

Uit de interviews is naar voren gekomen dat vrijwilligers zich op verschillende manieren inzetten voor de opvang van vluchtelingen. De vormen van inzet die de respondenten als zinnig achten zullen in deze paragraaf worden beschreven. Hierbij moet echter wel worden vermeld dat de verschillende vormen van inzet niet uitsluitend zijn, een aantal respondenten gaf aan zich op meerdere manieren in te zetten.

##### *5.4.1. Begeleiding*

Uit de interviews is naar voren gekomen dat respondenten het belangrijk vinden om de vluchtelingen die naar Nederland zijn gekomen te begeleiden tijdens hun verblijf in Nederland. Dit geldt niet alleen voor de vluchtelingen die op de start van hun procedure wachten in een noodopvanglocatie. Een aantal respondenten gaf ook aan dat zij het zinnig achten vluchtelingen met een verblijfsstatus te begeleiden. Vijf van de vijftien respondenten (Carla, Kees, Annemarie, Yousra en Floor) hebben vanuit de stichting 'Amsterdam Buurvrouwen Collectief' lesgegeven aan de vluchtelingen. Carla (51), Kees (57) en Annemarie (45) zijn, of waren, alle drie werkzaam in het onderwijs en benadrukten dat het leren van de Nederlandse taal een essentiële factor is voor de vluchtelingen om mee te beginnen als ze in Nederland aankomen. Daarnaast gaven ze aan dat doceren iets is wat ze kunnen, waar ze ervaren in zijn en dat het derhalve een logische stap was om Nederlandse les te geven.

Yousra (23), Marga (53) en Floor (41) vertelden dat zij geen enkele ervaring hadden met lesgeven, maar toch de behoefte voelden om de vluchtelingen Nederlands te leren. Yousra benadrukte dat ze het belangrijk vond dat de vluchtelingen zich met Nederlandse zinnen en woordjes kunnen redden. Ook Floor vertelde dat ze van origine geen lerares is, maar meldde zich toch aan toen er een

oproep op Facebook verscheen met de vraag wie er wilde helpen met het verzorgen van Nederlandse lessen. Nicole (44) en Marga (53) waren niet aangesloten bij een vrijwilligersorganisatie. Nicole werd via Facebook op de hoogte gesteld dat er op de Flierbosdreef in Amsterdam nog een taaldocent nodig was en meldde zich aan. Marga besloot aan een groepje Syrische jongens, waarmee ze in contact is gekomen door haar werkzaamheden op de noodopvanglocatie in de Havenstraat, thuis Nederlandse les te geven. De voornaamste reden hiervoor was om de jongens uit de noodopvanglocatie te krijgen en daarmee hun isolement te doorbreken.

Een andere vorm van begeleiding die de respondenten als zinnig achtten was het voorzien in de behoeften van de vluchtelingen en het regelen van praktische zaken. Het voorzien in de behoeften van de vluchtelingen kwam voornamelijk neer op het verzamelen van spullen en voedsel. Het regelen van praktische zaken varieerde van het regelen van vervoer tot het uitzoeken van de regels omtrent het inburgeringsexamen. Wim (48) gaf aan dat hij voor verschillende vluchtelingen op de Havenstraat voornamelijk praktische dingen regelde, zoals buskaartjes of een fiets. Ook Marga (53), Esther (69), Yousra (23) en Suzanne (29) regelden allerlei dingen voor de vluchtelingen. Zo zamelde Yousra met een groep vriendinnen kleding en eten in en leverde deze vervolgens af op één van de noodopvanglocaties in Amsterdam. Ook Suzanne (29) heeft eenmalig kleding ingezameld. Esther vertelde eveneens dat zij bij haar burens in Amstelveen kleding heeft ingezameld en die op de nieuwe opvanglocatie heeft uitgedeeld. Marga (53) heeft een tijd lang fietsen en scheerapparaten ingezameld voor de Syrische jongens op de noodopvanglocatie op de Havenstraat. De redenen die de respondenten aandroegen voor het verzamelen van kleding en eten is dat ze zagen en hoorden dat de vluchtelingen niets hadden. Zoals Esther aangaf:

*“Ze hebben maar één onderbroek. Kun je het je voorstellen? Zeven maanden lang met één onderbroek? Dat soort dingen. Ze hebben één keer kleren gehad van het Rode Kruis toen ze hier binnen kwamen, dat was het dan ook. Zij hebben geen rooie cent. Er zijn mensen die wel geld hebben, die mogen.. maar heel veel mensen hebben niks” (Esther, 69).*

Floor (41) regelde voornamelijk dingen voor de vluchtelingen die in een procesopvanglocatie hun procedure afwachtten en voor de vluchtelingen die sinds kort een verblijfsstatus hebben. Zo had zij voor een Syrische jongen uitgezocht hoe het aanvragen van een inburgeringsexamen in elkaar stak en zocht op hoe, en waar hij een lening kon aanvragen om zodoende het examen te kunnen betalen.

#### *5.4.2. Recreatieve dagbesteding*

Naast het begeleiden van de vluchtelingen en het leggen van persoonlijke contacten, gaf een aantal respondenten aan ook activiteiten te organiseren om de vluchtelingen een dagbesteding te geven. Zeven van de tien respondenten (Marga, Nicole, Annemijn, Carla, Kees, Sylvana en Teun) hebben

individueel of vanuit een stichting activiteiten opgezet. Vrijwel alle respondenten gaven aan dat zij het belangrijk vonden om een dagbesteding te verzorgen voor de vluchtelingen. Door het organiseren van activiteiten voor de bewoners werden de vluchtelingen uit hun isolement gehaald, konden ze nieuwe contacten leggen, werd er voorkomen dat ze in een depressie terecht zouden komen en kon het integratieproces worden versneld. Marga (53) gaf aan het vooral belangrijk te vinden dat de Syrische jongens van de Havenstraat hun kamer uit kwamen, naar buiten gingen en Amsterdam konden verkennen. Nicole (44) regelde in samenwerking met COA, de welzijnsorganisatie VITA en met behulp van de Facebookgroep verschillende activiteiten voor de bewoners in de noodopvanglocatie in Amstelveen. Zo werden er voor de kinderen knutsel- en tekenmiddagen gehouden, maar ook sport- en spelevenementen georganiseerd voor de ouderen.

Annemijn (24) gaf aan dat zij had gezien dat sommige vluchtelingen de hele dag niets te doen hadden op de opvanglocaties en alleen maar wachtten op overplaatsing naar een procesopvanglocatie. Door haar ervaringen in Calais vertelde ze dat het constante wachten en de verveling ertoe kunnen leiden dat mensen depressief worden en dat het organiseren van verschillende activiteiten derhalve van cruciaal belang is. Annemijn heeft dan ook geregeld dat een groep vluchtelingen uit Amstelveen een dag colleges konden volgen aan de Vrije Universiteit in Amsterdam. Carla (51) en Kees (67) gaven aan dat het voor de jongens op de noodopvanglocatie op Schipluidenlaan erg saai was zonder dagbesteding. Carla zag het organiseren van Nederlandse les als een manier om het voor de jongens leuk en gezellig te maken tijdens hun verblijf op de opvanglocatie. Kees gaf tevens aan dat het organiseren van Nederlandse les wat meer structuur bracht in het leven van de vluchtelingen in de noodopvanglocaties:

*“Op de Schipluidenlaan trof het me dat het merendeel van dat volk wat er zat zich echt stierlijk verveelde. En daar kwamen dus ook bij tijd en wijle zeer ernstige vechtpartijen uit voort, ja? Daar zitten een aantal jonge mannen tussen pakweg de 25 en de 35. Dat sterft van het testosteron, dat sterft van de frustratie, ja? En er is niets te doen dan taallessen. Dat geeft dan structuur [...] Dan heb je in ieder geval twee uur van de dag gevuld” (Kees, 66).*

Sylvana (30) vertelde dat zij de activiteitenbegeleidster was in de noodopvanglocatie op de Flierbosdreef. Met behulp van andere vrijwilligers uit de buurt organiseerde zij meerdere keren talentenjachten en bingoavonden. Teun (25) gaf aan dat hij namens de stichting Amsterdam Vrijwilligers Collectief (AVC) tevens verschillende activiteiten organiseerde, waaronder een vrouwenwerkgroep elke vrijdag, een wekelijks diner in een buurthuis, het helpen bij het opstellen van een sollicitatiebrief en een cv en bootcamps in het Vondelpark. Zowel Teun als Sylvana vertelden dat de verschillende activiteiten voornamelijk dienden ter afleiding.

### 5.4.3. Persoonlijk contact

Respondenten gaven tevens aan persoonlijk contact belangrijk te vinden. Dertien van de vijftien respondenten benadrukten dat ze persoonlijk contact met een of meerdere vluchtelingen voor zowel henzelf als voor de betreffende vluchteling(en), betekenisvol achtten. Het merendeel van de respondenten gaf dan ook aan dat ze regelmatig persoonlijk contact hebben met vluchtelingen en dat er in sommige gevallen mooie vriendschappen zijn ontstaan. Dit persoonlijke contact komt onder andere tot uiting in het ontvangen van vluchtelingen thuis, het in huis nemen van een vluchteling, het maken van één-op-één uitstapjes, het bezoeken van asielzoekerscentra en dagelijks contact via Facebook of WhatsApp.

Marga ontvangt vluchtelingen thuis en ze vertelde tevens dat er een Syrische jongen, wiens procedure in de procesopvanglocatie in wacht is gezet, vaak bij haar komt logeren. Marga is niet de enige respondent die naast het begeleiden ook veel persoonlijk contact heeft met de vluchtelingen. Teun (25) Sylvana (30), Yousra (23) en Suzanne (29) gaven aan dat zij tijdens hun vrijwilligerswerk een band hebben opgebouwd met de vluchtelingen en over vriendschap kunnen spreken. Door het ontstaan van een persoonlijke band met één of meerdere vluchtelingen kregen zij ook het idee dat ze meer konden en wilden betekenen voor de vluchtelingen. Zo gaf Teun aan dat hij door het persoonlijke contact ervoor kon zorgen dat een aantal jongens naar Nederlandse les gingen en woensdagavond naar het buurthuis kwamen om te koken.

Drie respondenten (Suzanne, Annemarie en Floor) gaven aan dat het onontkoombaar was om zich op emotioneel vlak te engageren met de vluchtelingen, aangezien ze voor een langere tijd intensief met de vluchtelingen hebben gewerkt. In het geval van Suzanne (29) kon het ook niet anders. Zij had zich opgegeven als maatje voor een Syrische homoseksuele jongen, waarmee zij vrijwel alleen maar één-op-één contact had. Suzanne gaf daarbij wel aan dat zij op deze manier daadwerkelijk iemand persoonlijk kon helpen en direct resultaat kon boeken. Annemarie (45) gaf aan dat ze door het lesgeven heel betrokken raakte bij een aantal Syrische jongens, wie ze op Facebook volgt en waar ze veel contact mee heeft. Voor deze jongens wil ze dan ook nog graag iets betekenen. Ook Floor vertelde dat ze door de intensieve periode veel persoonlijke contacten heeft opgedaan en dat ze daardoor het gevoel kreeg om meer voor de jongens te kunnen doen, voornamelijk op persoonlijk gebied.

*“Ja, dat is ook wel wat er automatisch gebeurt als je je hiermee verbindt. Kijk, dat doe je natuurlijk al wel omdat je het belangrijk vindt. Dus dat zegt al iets over hoe je.. hoe je.. in elkaar zit. Maar het is bijna onmogelijk om hier persoonlijk uit te blijven, om het strikt zakelijk te houden. Omdat het.. ik heb ook het idee dat de behoefte het grootste is op het.. zeg maar op het ontmoetingsvlak” (Floor, 41).*

Sylvana (30), Marga (53) Annemijn (24) en Yousra (23) gaven tevens aan dat ze een aantal nieuwe



vrienden hadden gemaakt onder de andere vrijwilligers. Yousra sprak niet alleen over haar nieuwe Syrische vrienden, maar ook over de nieuwe vriendschappen die zijn voortgekomen uit het contact met andere vrijwilligers. Voor haar gevoel was er een hechte familie ontstaan door de onderlinge verbondenheid en het nastreven van hetzelfde doel: het helpen van de vluchtelingen. Ook Sylvana (30) gaf dit aan. Marga sprak bovendien over een ‘apart wereldje’, waarin ze haar ervaringen kan delen met medevrijwilligers en niet zozeer met vrienden en familie in haar naaste omgeving. Floor en Annemarie vertelden dat het vrijwilligerswerk ertoe heeft geleid dat er een nieuwe wereld voor hen is ontstaan. Annemarie en Floor beschreven het als een nieuwe, parallelle wereld bestaande uit zowel vluchtelingen als vrijwilligers met wie ze iets hebben opgebouwd.

Gesteld kan worden dat respondenten voornamelijk de begeleiding in de vorm van het regelen van praktische zaken en het geven van taalles, het bieden van een recreatieve dagbesteding en persoonlijk contact belangrijk achtten voor de opvang van vluchtelingen. De bovengenoemde vormen van inzet konden volgens de respondenten ervoor zorgen dat de vluchtelingen uit hun isolement werden gehaald, een gevoel ervoeren dat er om hen bekommerd werd en dat het de integratie van de vluchtelingen ten goede zou komen. Ook blijkt er een aparte wereld te zijn ontstaan bestaande uit de vrijwilligers en vluchtelingen.

### *5.5. Obstakels*

Tijdens de interviews werd duidelijk dat er voor de respondenten een aantal obstakels waren waar zij tijdens hun werk tegenaan liepen. De respondenten spraken hoofdzakelijk over vrijheidsbeperking en ontmenselijking als moeilijkheden die ze ervoeren tijdens hun vrijwilligerswerk.

#### *5.5.1. Vrijheidsbeperking door bureaucratie*

Tijdens de interviews werd er vaak gesproken over de effecten die de overname van de opvanglocaties door COA - Centraal Orgaan opvang Asielzoekers - sinds 1 april heeft gehad op de respondenten. Met de overname van COA werd er een halt toegeroepen aan de betrokkenheid van andere vrijwilligersorganisaties op de opvanglocaties en kwamen er steeds meer regels waar de vrijwilligers zich aan moeten houden. Voor veel respondenten resulteerde dit in negatieve sentimenten jegens COA en was voor velen ‘de lol’ er al snel af. Acht van de vijftien respondenten (Carla, Marga, Sylvana, Paul, Annemijn, Kevin, Teun en Esther) waren van mening dat ze beperkt werden in hun vrijheid om activiteiten te organiseren waarmee zij dachten een positieve bijdrage te kunnen leveren aan het verblijf van de vluchtelingen in Nederland. Zoals Carla (51) aangaf:

*“Toen we het allemaal vrijwillig deden was het leuk, toen was het een soort van.. ja.. enthousiaste bende die van alles deed. Maar op een gegeven moment werd het te veel gereguleerd en toen was het niet leuk meer” (Carla, 51).*

Ook het organiseren van activiteiten, zo gaven de respondenten aan, werd een taak van COA. Het gegeven dat respondenten de bedachte activiteiten moesten voorleggen aan een tussenpersoon van COA, met de mogelijkheid dat het werd afgekeurd, heeft tot veel frustratie geleid. Zo vertelden Annemijn (24) en Kevin (29) dat ze het vreemd vonden dat COA zoveel hulp buiten de deur hield, terwijl er zo veel mensen staan te springen om iets te organiseren. Het feit dat je met een doordacht plan en een Verklaring Omtrent Gedrag kans maakte om een activiteit te mogen organiseren, schoot hen in het verkeerde keelgat. Sylvana (30) en Paul (46) hadden het gevoel dat ze de vrijheid die ze hadden, hebben moeten inleveren. En dat terwijl het naar hun idee als een 'geoliede machine' liep voordat COA het beheer van de locatie overnam.

Teun (25), die als medeoprichter van de stichting AVC (Amsterdams Vrijwilligers Collectief) activiteiten aan COA aanbiedt voor verschillende opvanglocaties in Amsterdam, gaf ook aan dat er aantal veranderingen hadden plaatsgevonden sinds de overname van COA. Zo vertelde hij dat je aanvankelijk op de Havenstraat binnen kon lopen en 'ad hoc' kon bekijken wat je voor de bewoners kon betekenen. Voordat het beheer in handen kwam van COA, zo vertelde Marga (53), voelde ze zich een vrije vogel. Volgens Marga was er de mogelijkheid een activiteit te bedenken en deze vervolgens te organiseren, maar op een gegeven moest ze haar ideeën bij COA voorleggen, wat haar er enigszins heeft van weerhouden om met enthousiasme nieuwe activiteiten te organiseren. Esther (69) gaf aan dat ze het voornamelijk vervelend vond dat ze niet zomaar de opvanglocatie in Amstelveen binnen mocht lopen.

### *5.5.2. Gevoel van ontmenselijking*

Naast het gevolg van de bureaucratische werkwijze van COA gaven acht van de vijftien respondenten (Kees, Paul, Annemarie, Floor, Nicole, Esther, Kevin, Marga) aan ook moeilijkheden te ondervinden in de manier waarop COA omging met de vluchtelingen. De voorbeelden die de respondenten gaven kunnen beschreven worden als 'een gevoel van ontmenselijking' jegens de vluchtelingen. Het gevoel van ontmenselijking kan niet louter worden verhaald op de overheidsinstelling COA. Een aantal respondenten gaf ook aan de meer algemene politieke ideeën over het asielbeleid ervan te beschuldigen. Zo gaf Kees (67) aan dat COA niets kon doen aan de lange wachttijden die de vluchtelingen nog in het vooruitzicht hadden, maar dat het de verantwoordelijkheid is van de Nederlandse regering. Hij gaf aan het 'inhumaan' te vinden dat de procedure voor een aantal vluchtelingen steeds werd verlengd. Met name voor de vluchtelingen met hun achterban in oorlogsgebied, wetende dat zij in gevaar verkeren en dat er voorlopig ook geen duidelijkheid zou komen over eventuele gezinshereniging. Ook Paul (46) gaf aan het moeilijk te vinden om te moeten zien hoe de vluchtelingen in constante angst leefden en daarnaast niets mochten.

*“Sterker nog, soms heb je al wat mensen verloren daarvan in de afgelopen maanden en je zit elke dag in angst of degenen in het thuisfront het wel gaan overleven omdat het zo lang duurt hier voordat jij eigenlijk je papieren hebt en je familie kan laten overkomen.. en dan ook nog wordt er tegen je gezegd van: nee, we gaan niet.. we hebben geen kleding, nee.. je kan je eten niet kiezen. Nee, je moet blij zijn met het eten dat je krijgt. Ja.. nee, je moet naar buiten om te douchen. Nee, wassen kan je hier niet. Dan moet je met een bonnetje naar de stomerij een keer in de twee weken. Ja.. Dat is toch verschrikkelijk?” (Paul, 46)*

Volgens veel respondenten ging COA op sommige vlakken voorbij aan het menselijke aspect. Zo vertelden Annemarie (45) en Floor (41) te zijn geschrokken van de straffen die door COA werden uitgedeeld. Op de noodopvanglocatie op de Schipluidenlaan moest een aantal vluchtelingen voor straf een aantal uur buiten staan, omdat er een vermoeden was dat er iemand had gerookt op de slaapzaal. Nicole (44) gaf eveneens aan dat ze soms het idee kreeg dat de opvanglocatie in Amstelveen ‘een soort strafkamp was’. De bewoners mochten niets en konden niets. Volgens Esther (69) leidde het niets hebben, het niets kunnen doen en het niets mogen doen tot een verlies van waardigheid en van humaniteit onder de vluchtelingen. Kevin (29) was van mening dat het kabinet, niet zozeer COA, de vluchtelingen ziet als nummertjes en dat die nummertjes willekeurig verdeeld worden over het hele land. Hij voegde daaraan toe: *“maar die nummertjes zijn mensen”*.

Een ander punt wat regelmatig werd genoemd tijdens de interviews was het eten. Paul (46), Marga (53) en Floor (41) vertelden dat ten tijde van het Leger des Heils op de opvanglocaties er eten genoeg was, dat het voor de vluchtelingen in de eetzaal door de vrijwilligers werd opgescheept en dat de bewoners dit als prettig ervoeren. Met de overname van COA veranderde dit. Op de Havenstraat kregen de vluchtelingen ’s ochtends een half brood en de voorverpakte maaltijden voor de hele dag, zodat ze zelf konden bepalen op welk tijdstip zij de maaltijd opwarmden. De bewoners op de Flierbosdreef kregen drie keer per dag hun maaltijd in een plastic zak. Zo gaf Paul aan:

*“Bijvoorbeeld nu zie je dan dat ze hun eten in zo’n zak krijgen. Ik vind het vreselijk. Ik heb liever gewoon dat er een mand met broodjes staat, dat ze aan tafel kunnen eten. Dat is gewoon het hele eten voor de hele dag. En je pleurt het eten in een zakkie en je zet mensen aan een tafel” (Paul, 46).*

Ook van de omstandigheden en de voorzieningen op de verschillende opvanglocaties en de procesopvanglocaties waren drie respondenten geschrokken. Zo vertelde Paul (46) dat hij onlangs naar Budel was geweest om een aantal oude bewoners van de Flierbosdreef op te zoeken en dat zijn hart brak toen hij daar naar binnen liep. Volgens hem stonk het, waren de toiletten vies en werd er nauwelijks schoongemaakt. Ook Floor (41) gaf aan verstoerd te hebben gestaan van wat ze in Budel zag.

## 5.6. Betekenisgeving

De respondenten is gevraagd wat het vrijwilligerswerk voor hen betekent en wat zij teweeg willen brengen met hun werk. McAllum (2014) stelt dat het werk waarbij vrijwilligers assisteren bij de opvang van vluchtelingen, betekenis voor hen krijgt wanneer de vluchtelingen niet langer hulpafhankelijk zijn. Ook ervaren vrijwilligers het werk als zinvol op het moment dat de vrijwilligers ervaren van het gevoel als ‘nobeleder’ af te zijn. De genoemde aspecten van McAllum spelen enigszins een rol in de zingeving onder de respondenten in dit onderzoek, de nadruk ligt echter voornamelijk op het bieden van ‘een stukje menselijkheid’, zoals duidelijk wordt in de deze paragraaf.

### 5.6.1. Het menselijke gezicht

Een belangrijk aspect wat veelvoudig uit de interviews naar voren is gekomen, is het ‘menselijker maken van de vluchtelingenopvang’. Vrijwel alle respondenten gaven aan veel waarden te hechten aan het geven van ‘een menselijk gezicht’ aan de vluchtelingenopvang. Zeven van de vijftien respondenten (Marga, Floor, Esther, Wim, Carla, Suzanne en Annemijn) gaven dan ook aan de vluchtelingen meer als mens te behandelen dan als vluchteling. Marga (53) vertelde dat de vluchtelingen ‘spuugzat’ werden van het woord *refugee*. Floor benadrukte dat het voor haar belangrijk is dat vrijwilligers zich niet als ‘bevoogdend’ tegenover de vluchtelingen opstelden, maar hen behandelen als gelijkwaardige mensen. Daarbij gaf ze aan van mening te zijn dat de vluchtelingen de ‘pech’ hebben dat zij in deze situatie verkeren en afhankelijk zijn van andermans hulp. Ook Esther (69) en Wim (67) gaven aan dat het voor hen belangrijk was dat vluchtelingen worden gezien als mensen. Zo vertelde Wim dat mensen die vluchten gewoonweg mensen zijn zoals ‘jij en ik’. Het feit dat mensen vluchten maakt hen niet minder menselijk, zo stelde hij. Esther had soortgelijke ideeën:

*“Alleen het gebruik van de taal al, je wordt gewoon bang gemaakt door de taal die wordt gebruikt. ‘Er zijn zo veel miljoenen die naar Europa komen, we worden overspoeld’.. ja.. eh.. super eng jongens. En daar wil ik me graag tegen verzetten. En met mij heel veel anderen. Ik bedoel.. mensen die vluchten die zijn net zoals jij en ik” (Esther, 69).*

Esther gaf aan met haar vrijwilligerswerk de vluchtelingen te willen laten zien dat ze hen de mogelijkheid wil bieden om zich weer mens te laten voelen. Net als Esther vertelde Sylvana (30) dat ze het belangrijk vond om de bewoners van de Flierbosdreef het gevoel mee te geven dat ze ‘gewoon mens’ zijn. Ook Carla (51) benadrukte het belang van het welkom heten en het op een vriendelijke manier ontvangen van de vluchtelingen. Suzanne (29) gaf aan dat ze geneigd was om haar Syrische homoseksuele maatje in het begin als slachtoffer te zien. Ze vertelde dat ze homoseksuelen onder de vluchtelingen als de meest kwetsbare groep ziet en was enerzijds dan ook van mening dat zij meer aandacht verdienden, anderzijds gaf ze aan:

*“Je bent best wel geneigd om ze als slachtoffer te zien. Maar je moet heel erg uitkijken dat je hem niet zo gaat behandelen. Want uiteindelijk is het wel de bedoeling dat je op gelijkwaardige voet met elkaar omgaat. Dat is ook het hele idee van maatje zijn. Dat ik hem eigenlijk niet anders behandel dan mijn eigen vrienden”* (Suzanne, 29).

Zowel Suzanne als Annemijn (24) vertelden dat ze streefden naar een gelijkwaardige relatie tussen hen en de vluchtelingen. Annemijn had nog sterk het gevoel dat haar Syrische vrienden afhankelijk zijn van haar hulp, en dat zij op hun beurt het idee hadden dat ze voor haar hulp een wederdienst moeten leveren. Ook gaf ze aan dat ze hoopt dat haar vrienden binnenkort een verblijfsvergunning krijgen, een baan vinden en dat ze op basis van een gelijkwaardige vriendschap verder kunnen.

### *5.6.2. Bewustmaking*

Voor zes van de vijftien (Suzanne, Kevin, Paul, Yousra, Annemijn en Sylvana) respondenten was het stukje ‘bewustmaking’ tevens van belang tijdens hun vrijwilligerswerk. De respondenten gaven aan dat zij door hun werkzaamheden met de vluchtelingen en de interactie die plaatsvindt, van binnenuit meekrijgen wat de vluchtelingen doormaken of hebben doorgemaakt. Hierdoor ervaren zij het gevoel dat ze weten wat er speelt en dragen dit bewust of onbewust uit naar zowel hun naaste omgeving, als naar andere Nederlanders. Suzanne (29) gaf aan het gevoel te hebben dat ze met haar vrijwilligerswerk andere mensen kon inspireren om zich ook in te zetten voor vluchtelingen. Voor Kevin (29) was het van belang om naar de buitenwereld uit te dragen dat de vluchtelingenproblematiek draait om mensen die geholpen moeten worden, met de nadruk op mensen. Zo gaf hij het voorbeeld dat er in Nederland drie kampen zijn: ‘kamp helpen’, ‘kamp tegenstanders’ en een ‘kamp van Nederlanders dat geen idee heeft’. Door de mensen die niet weten of ze voor of tegen moeten zijn te laten zien dat het om mensen gaat, hoopt hij hen te bewegen om ook iets te gaan doen.

Drie van de respondenten (Sylvana, Yousra en Annemijn) vertelden voornamelijk aandacht te vragen voor de situatie via sociale media. Zo is Sylvana (30) begonnen met het bijhouden van een blog wat ze enerzijds gebruikt voor het delen van haar ervaringen en zaken waar ze tegenaan loopt tijdens haar werk met de vluchtelingen, en anderzijds voor het uiten van haar mening. Tevens hoopt ze met haar blog anderen te bewegen. In tegenstelling tot de andere respondenten gaf Yousra (23) aan voornamelijk haar vrienden bewust te maken van wat er speelt in het Midden-Oosten, in plaats van wat er op het gebied van de vluchtelingenopvang in Nederland gebeurt.

*“Ja, ik sta bekend haha, als de Syrische stem letterlijk. Want als er ook maar iets is over Syrië of over wat dan ook, eigenlijk overal.. ik kan gewoon heel slecht tegen onrecht enzo. Dus als er wat is, mijn Facebook staat er altijd vol mee. Gewoon om te laten zien aan andere mensen wat er allemaal*

*gebeurt*” (Yousra, 23).

Annemijn (24) is een van de andere respondenten die expliciet aangaf een stukje bewustwording bij haar vrienden te willen stimuleren over wat er allemaal in de wereld gebeurt en niet specifiek wat er in Nederland gaande is. Zo plaatst ze regelmatig berichten over Calais te plaatsen op Facebook en roept ze haar Facebookvrienden op om hun profielfoto rood te maken en daarin de tekst te verwerken ‘*Save Aleppo*’. Met de vrijwilligers van het initiatief RefugeesWelcome Amsterdam heeft ze tevens een dag rozen uitgedeeld op het Centraal Station om mensen te vragen stil te staan bij de gebeurtenissen in Syrië.

Duidelijk wordt dat de vrijwilligers verschil hopen te maken door een menselijk gezicht te geven aan de vluchtelingen en de vluchtelingenopvang, door het gelijkwaardig behandelen van de vluchtelingen, de vluchtelingen welkom te heten en hen het gevoel te geven ‘thuis’ en veilig te zijn. Daarnaast willen de respondenten bewustwording bijbrengen onder andere Nederlanders door uit te dragen dat het gaat om mensen zoals jij en ik en door aandacht te vragen voor de situatie in de oorlogsgebieden.

## 6. Conclusie

### 6.1. Beantwoording van de hoofdvraag

Door de resultaten uit de interviews te vergelijken met de theorie kan er een antwoord worden gegeven op de hoofdvraag van dit onderzoek: *op welke manier geven vrijwilligers die zich inzetten voor de opvang van vluchtelingen betekenis aan hun rol als actieve burger?* Om de centrale vraag van dit onderzoek te kunnen beantwoorden is er getracht te achterhalen wat de motivaties van vrijwilligers zijn om zich in te zetten voor de vluchtelingenopvang, welke vormen van inzet zij zinnig achten voor hun vrijwilligerswerk en op welke manier zij denken verschil te kunnen maken met hun werk.

Uit het onderzoek van Hollands (2001) blijkt dat er zes motivaties bestaan voor vrijwilligers om vluchtelingen te begeleiden in Nederland: eerdere ervaringen en sociaal erfgoed, identificatie en verbeelding, humanitaire verplichting en eigenbelang. De motivaties eerdere ervaringen, verbeelding, humanitaire verplichting en eigenbelang blijken ook van toepassing te zijn op de keuze van vrijwilligers om zich in te zetten voor de opvang van vluchtelingen. Een voormalige vluchteling als partner en eerdere ervaringen met vrijwilligerswerk voor vluchtelingen, leidt voor een aantal vrijwilligers tot een gevoel van affiniteit met de doelgroep en vormt een trigger voor vrijwilligers om zich wederom in te zetten voor de vluchtelingenopvang. Naast persoonlijke ervaringen vormt 'het gevoel iets te moeten doen' een belangrijke motivatie voor vrijwilligers. Zo gaf een aantal respondenten aan het verschrikkelijk te vinden wat de vluchtelingen hebben moeten doorstaan, zich te schamen voor het inhumane Nederlandse asielbeleid en tevens voor de manier waarop Nederland haar gasten verwelkomt en derhalve een gevoel ervoeren iets te moeten doen. Dit is vergelijkbaar met Hollands (2001) motivatie humanitaire verplichting, een gevoel van empathie voor de medemens. In de motivatie 'het gevoel iets te moeten doen' schuilt tevens een dieperliggend idee van wat kan worden beschreven als altruïstische reciprociteit, een gevoel van morele verplichting die niet is gebonden aan een wederdienst of een toekomstige beloning (Manatschal & Freitag, 2015). Een aantal vrijwilligers gaf namelijk aan dat het helpen van vluchtelingen voortkomt uit een plichtsgevoel.

Vrijwilligers zetten zich daarnaast ook in voor de vluchtelingenopvang omdat ze verwachten daar voldoening uit te halen, iets wat tevens terugkomt in Hollands (2001) motivatie eigenbelang. Halba (2014) stelt dat vrijwilligerswerk eerder een vorm is van strategische reciprociteit dan altruïstische reciprociteit, namelijk dat het behalen van immateriële doelen zoals respect, plezier of een beter gevoel over zichzelf een belangrijke drijfveer vormt voor vrijwilligers. Naast altruïstische solidariteit speelt strategische reciprociteit dus ook een rol in de motivatie van vrijwilligers, aangezien vrijwilligers ook iets voor hun werk verwachten terug te krijgen. Afgaande op de antropoloog Mauss (Komter et al., 2000), kunnen deze vormen van wederzijdse uitwisseling worden gezien als de basis voor sociale relaties en duurzame solidariteit tussen de vrijwilligers en de vluchtelingen. Gesteld kan worden dat de normatieve motivatie van Clary et al (1998) de overkoepelende motivatie vormt voor de vrijwillige inzet voor vluchtelingen; het uitdragen van persoonlijke normen en waarden. De empathie,

de morele plicht die ze voelen voor het helpen van de vluchtelingen en het feit dat ze gefrustreerd raken over de huidige situatie, impliceert dat zij hun persoonlijke normen en waarden over hoe er met vluchtelingen moet worden omgegaan, willen overbrengen aan anderen.

Ook is er onderzocht welke vormen van inzet vrijwilligers zinnig achten voor de opvang van vluchtelingen. Vrijwilligers vinden het met name belangrijk de vluchtelingen te begeleiden, hen een recreatieve dagbesteding te bieden en om persoonlijk contact met ze te onderhouden. Hoewel er Nederlanders zijn die zich na het zien van de beelden op televisie zorgen maken over de vluchtelingenproblematiek, kenmerkt de groep vrijwilligers in dit onderzoek zich door het daadwerkelijk ondernemen van actie in het publieke domein, wat volgens Ekman en Amna (2012) een belangrijk aspect is van collectieve maatschappelijke engagement. De aspecten van individuele maatschappelijke engagement, zoals deelname aan politieke en maatschappelijke debatten en het actief volgen van het politieke en maatschappelijke nieuws, zijn echter minder expliciet naar voren gekomen. Wel kan er gesteld worden dat er impliciet sprake is van individuele maatschappelijke engagement, aangezien vrijwel alle vrijwilligers het nieuws betreffende de vluchtelingenproblematiek volgden, zich daar boos over maakten en zich daarom besloten aan te melden als vrijwilliger.

Respondenten gaven aan het contact wat zij hadden met de vluchtelingen en de vertrouwensband die daaruit voortvloeide zinnig te achten, omdat zij hiermee naar eigen zeggen het integratieproces kunnen versnellen. Bovendien benoemde een aantal respondenten dat zij naast het persoonlijk contact met de vluchtelingen, ook het gevoel ervoeren dat er een 'eigen wereldje' ontstond, bestaande uit de vluchtelingen en medevrijwilligers, waar zelfs de naaste omgeving van de vrijwilligers die zich er niet mee bezig houden, buitenstaanders van zijn. Wanneer vrijwilligers zich op persoonlijke vlak engageren met zowel andere vrijwilligers als met vluchtelingen, kan dit leiden tot een hecht gemeenschapsgevoel. Dit gemeenschapsgevoel waarin opvattingen en normen en waarden worden gedeeld, vormt volgens de socioloog Durkheim het fundament voor solidariteit (Sammut & Gillespie, 2011). Het persoonlijke contact met zowel vluchtelingen als met andere vrijwilligers kan tevens worden gezien als een vorm van collectieve maatschappelijke betrokkenheid, een gevoel van verbondenheid met de gemeenschap (Ekman & Amna, 2012).

De betekenis die de vrijwilligers geven aan het vrijwilligerswerk en wat zij met hun werk teweeg willen brengen stond centraal in de derde deelvraag van dit onderzoek. Literatuur op het gebied van betekenisgeving aan vrijwilligerswerk op het gebied van vluchtelingenopvang is echter zeer beperkt. De beantwoording van deze deelvraag berust dan ook voornamelijk op de resultaten van dit onderzoek. Afgaande op McAllum (2014), die onderzoek heeft verricht naar de betekenisgeving van vrijwilligers die assisteren bij de opvang van vluchtelingen, krijgt het vrijwilligerswerk betekenis wanneer vrijwilligers merken dat vluchtelingen onafhankelijk worden van hun hulp en wanneer de vrijwilligers het gevoel ervaren van hun rol als 'nobele redder' af te zijn (McAllum, 2014). Dit kwam ook ter sprake tijdens de interviews, zij het in een andere vorm. Vrijwilligers die zich inzetten voor de



opvang van vluchtelingen willen voornamelijk een menselijk gezicht geven aan de vluchtelingen middels gelijkwaardige behandeling, het afstappen van het idee hulpbehoevende versus hulpbiedende, en door het bijbrengen van bewustzijn over onder andere Nederlanders. Respondenten gaven de ‘inhumane’ behandeling van COA ernstig te vinden. Reflecterend op het huidige asielbeleid stelden vrijwilligers dat deze niet overeenkomt met wat zij beschouwen als goede vluchtelingenopvang.

De normatieve motivatie (Clary et al., 1998) lijkt dus niet alleen van toepassing te zijn op de motivaties van vrijwilligers, maar blijkt door te werken in zowel de verschillende vormen van inzet die de vrijwilligers zinnig achtig als in de betekenisgeving; het geven van een menselijk gezicht, het welkom heten van de vluchtelingen en hen het gevoel te geven mens te zijn. Waar Clary et al. (1998) stellen dat de normatieve motivatie inhoudt dat individuen vrijwilligerswerk doen om hun persoonlijke normen en waarden uit te dragen, laten de vrijwilligers in dit onderzoek zien dat het niet louter om het uitdragen van persoonlijke normen en waarden gaat, maar met name het overbrengen van humanitaire waarden. Concluderend kan worden gesteld dat vrijwilligers die zich inzetten voor de opvang van vluchtelingen invulling geven aan hun rol als actieve burger door een tegenwicht te bieden aan de verharding van het vluchtelingendebat en de bureaucrativering van het asielbeleid middels het uitdragen van humanitaire normen en waarden.

## *6.2. Discussie*

In dit onderzoek is er een beeld gegeven van de manier waarop vrijwilligers die zich inzetten voor vluchtelingen invulling geven aan hun rol als actieve burger. De uitkomsten zijn zowel in een breder maatschappelijk als in een breder wetenschappelijk kader te plaatsen. Zo biedt dit onderzoek inzicht in de relatie tussen de Nederlandse overheid en haar burgers betreffende de vluchtelingenproblematiek. De manier waarop de Nederlandse overheid de vluchtelingenopvang vormgeeft en hoe zij anticipeert op de vluchtelingenstroom, lijkt niet overeen te komen met de ideeën van de vrijwilligers, de ‘actieve burger’. De groter wordende kloof tussen burger en bestuur (Hoskins & Macherini, 2009; Tonkens, 2009), wordt dus niet per definitie gedicht door vrijwilligerswerk. Tevens biedt dit onderzoek de mogelijkheid een nuance aan te brengen in het verharde vluchtelingendebat. Het maatschappelijke debat omtrent de vluchtelingenopvang lijkt te worden gepresenteerd als bestaande uit twee uitersten, de felle tegenstanders die zich uiten door het bestormen van asielzoekerscentra, en de activisten die middels demonstraties oproepen tot vredelievendheid voor de medemens. Dit onderzoek wijst uit dat er ook een groep Nederlanders bestaat die tot op zekere hoogte van mening is dat Nederland naar eigen capaciteit, en op een menswaardige manier, vluchtelingen moet opvangen en dat idee door middel van vrijwillige inzet proberen uit te dragen naar de rest van Nederland.

Ook levert dit onderzoek een bijdrage aan de wetenschap, aangezien het de mogelijkheid biedt de wetenschappelijke lacune aangaande actief burgerschap aan te vullen vanuit een meer interdisciplinaire invalshoek. Onderzoek met betrekking tot actief burgerschap vindt voornamelijk

plaats binnen de politieke wetenschappen en bestuurskunde, waardoor de nadruk sterk wordt gelegd op de politieke aspecten van burgerschap, welke bovendien vaak los van elkaar worden bestudeerd (van Wijdeven et al., 2013). Door het benaderen van actief burgerschap vanuit een sociologische, antropologische en psychologische invalshoek, waarin tevens het perspectief van de ‘actieve burger’ centraal staat, heeft dit onderzoek aangetoond dat het in kaart brengen van de invulling van actief burgerschap onder vrijwilligers die zich inzetten voor de opvang van vluchtelingen, louter vanuit de politieke wetenschappen niet toereikend is.

Ondanks de nieuwe inzichten die dit onderzoek heeft opgeleverd bevat het ook enkele tekortkomingen. Op de eerste plaats beperkt de respondentengroep zich tot vrijwilligers in het urbane gebied Amsterdam, wat niet representatief is voor alle Nederlandse vrijwilligers op het gebied van vluchtelingenopvang. Onderzoek naar de invulling van actief burgerschap onder vrijwilligers die zich inzetten voor de vluchtelingenopvang in rurale gebieden zou andere interessante inzichten kunnen opleveren. Een aanbeveling voor een vervolgstudie zou daarom zijn om een vergelijking te maken tussen de invulling van actief burgerschap onder vrijwilligers in rurale en urbane gebieden in Nederland. Een tweede kanttekening die geplaatst kan worden bij dit onderzoek is de sterke nadruk op vrijwilligers die zich op een actieve manier inzetten voor de opvang van vluchtelingen. De respondentengroep kenmerkt zich tevens door vrijwilligers die veel tijd en energie steken in het daadwerkelijk ondernemen van actie, hoewel er ook een aanzienlijke groep Nederlanders is die op een passieve manier hun steentje bijdraagt aan de vluchtelingenopvang door gelddonaties of de donatie van spullen. Aangezien de laatste groep in mindere mate persoonlijk betrokken is bij de vluchtelingenopvang, wordt verwacht dat zij op een manier invulling geven aan hun rol als actieve burger.

Naast de maatschappelijke en wetenschappelijke meerwaarde van dit onderzoek, kan het op beleidsmatig vlak tevens een bijdrage leveren. Dit onderzoek wijst uit dat actief burgerschap onder vrijwilligers die zich inzetten voor de opvang van vluchtelingen wordt ingevuld middels het bieden van een tegenwicht tegen de verharding van het vluchtelingendebat en de bureaucratisering van het asielbeleid. Het Nederlandse asielbeleid blijkt niet te stroken met de ideeën van de vrijwilligers, terwijl er steeds meer sprake lijkt te zijn over een politiek draagvlak voor kleinschalige opvang waarin vrijwilligers een belangrijke rol spelen. Met dit onderzoek kan de Nederlandse overheid worden aangespoord om een duidelijker standpunt in te nemen binnen het maatschappelijke debat aangaande de vluchtelingenopvang; laat de opvang van vluchtelingen over aan professionele organisaties en instellingen, of speel in op de ideeën, motivaties en wensen van je ‘actieve burgers’ die steeds meer worden gezien als de *‘makers and shapers’* van sociaal beleid.

### *6.3. Reflectie*

Het onderzoeksproces verliep moeizamer dan gedacht. Het bedenken van een onderwerp geschiedde vrij makkelijk, bruikbare literatuur vinden daarentegen een stuk minder. Tijdens het zoeken naar wetenschappelijke literatuur bleek dat er weinig onderzoek is verricht naar actief burgerschap met betrekking tot vrijwilligerswerk voor vluchtelingen. Dit maakte het afbakenen van het onderwerp en het maken van keuzes over wat ik wel en niet wilde meenemen in het onderzoek lastig. Het schrijven van het onderzoeksvoorstel verliep daarom ook niet vlekkeloos. Hoe meer literatuur ik vond, des te meer ik het overzicht verloor. Ik had het gevoel de structuur van de scriptie niet meer te kunnen overzien. Met behulp van de constructieve feedback van zowel mijn begeleidster Yatun en tweede lezer Marg was het onderzoeksvoorstel uiteindelijk goedgekeurd en kon ik beginnen aan de respondentenwerving.

Het vinden van respondenten verliep daarentegen wel makkelijker dan ik van tevoren had gedacht. Door het benaderen van vrijwilligers via Facebook had ik al snel een eerste interview. Na een aantal interviews viel het op dat vrijwilligers graag zelf hun eigen verhalen met mij wilden delen en vaak niet expliciet antwoord gaven op de vragen. Dit was vooral het geval wanneer er werd gevraagd naar solidariteit. Hierdoor merkte ik dat er meer flexibiliteit van mezelf werd verwacht. Het was noodzakelijk om de benodigde informatie op een andere manier te bevragen, wat in sommige gevallen heeft geleid tot minder waardevolle interviews. Het afnemen van de interviews heb ik met veel plezier gedaan. Ik vond het erg interessant en leerzaam om me voor een tijdje in het Amsterdamse vrijwilligerswereldje te mogen bevinden.

Op de data-analyse en het opschrijven van de resultaten had ik me echter enorm verkeken. Beide kostte meer tijd dan dat ik had gepland, waardoor ik niet meer op schema liep. Ik heb dan ook geen volledige conceptversie kunnen inleveren. Tijdens het schrijven van de conclusie raakte ik wederom in paniek. Ik merkte dat ik het erg lastig vond om de resultaten aan het theoretisch kader te koppelen, er weer een samenhangend geheel van te maken en ik kreeg daarnaast het idee dat het in de conclusie aan diepgang ontbrak. Ik ben erg kritisch op de conclusie, dit had beter gekund. Op dat gebied valt nog een hoop te leren. Al met al ben ik tevreden met het eindresultaat.

## 7. Literatuur

- Bee, C., & Guerrina, R. (2014). Participation, dialogue, and civic engagement: Understanding the role of organized civil society in promoting active citizenship in the European Union. *Journal of Civil Society*, 10(1), 29-50.
- Bee, C., & Pachi, D. (2014). Active citizenship in the UK: Assessing institutional political strategies and mechanisms of civic engagement. *Journal of Civil Society*, 10(1), p. 100-111.
- Behnia, B. (2007). An exploratory study of befriending programs with refugees: The perspective of volunteer organizations. *Journal of Immigrant & Refugee Studies*, 5(3), p. 1-19.
- Boje, T. P. (2010). Commentary: Participatory Democracy, Active Citizenship, and Civic Organizations—Conditions for Volunteering and Activism. *Journal of Civil Society*, 6(2), p. 189-192.
- Bryman, A. (2008). *Social Research Methods*. New York: Oxford University Press.
- Clary, E. G., Snyder, M., Ridge, R. D., Copeland, J., Stukas, A. A., Haugen, J., & Miene, P. (1998). Understanding and assessing the motivations of volunteers: a functional approach. *Journal of personality and social psychology*, 74(6), 1516.
- Cornwall, A., & Gaventa, J. (2000). From users and choosers to makers and shapers repositioning participation in social policy1. *IDS Bulletin*, 31(4), p. 50-62.
- Dekker, P. (1999). Vrijwilligerswerk vergeleken. *Civil Society en vrijwilligerswerk III*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- France, A. (1998). 'Why should we care?': Young people, citizenship and questions of social responsibility. *Journal of Youth Studies*, 1(1), p. 97-111.
- Gunsteren, H. van. (1992). Eigentijds burgerschap. Den Haag: SDU Uitgevers.
- Halba, B. (2014). Volunteering: From Altruism to Otherness. *Traditiones*, 43(3), p. 67-83.
- Hollands, M. (2001). Upon closer acquaintance: The impact of direct contact with refugees on Dutch hosts. *Journal of Refugee Studies*, 14(3), p. 295-314.

- Innes, J. E., & Booher, D. E. (2004). Reframing public participation: strategies for the 21st century. *Planning theory & practice*, 5(4), p. 419-436.
- Komter, A., Burgers, J. en Engbersen, G. (2000) Solidariteit en cohesie in theorie en onderzoek (hst. 2) Komter, A., Burgers, J. en Engbersen, G. (2000) Het cement van de samenleving (hst. 8). In: *Het cement van de samenleving*. Amsterdam: AUP
- Komter, A. E., & Vollebergh, W. A. (2002). Solidarity in Dutch Families Family Ties Under Strain?. *Journal of Family Issues*, 23(2), p. 171-188.
- Lister, R., Smith, N., Middleton, S., & Cox, L. (2003). Young people talk about citizenship: empirical perspectives on theoretical and political debates. *Citizenship studies*, 7(2), p. 235-253.
- Manatschal, A., & Freitag, M. (2015). Reciprocity and volunteering. *Rationality and Society*, 26(2), p. 208-235.
- McAllum, K. (2014). Meanings of organizational volunteering diverse volunteer pathways. *Management Communication Quarterly*, 28(1), 84-110.
- Milligan, C., & Fyfe, N. R. (2005). Preserving space for volunteers: exploring the links between voluntary welfare organisations, volunteering and citizenship. *Urban Studies*, 42(3), 417-433.
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2009). "Brochure Handvest Verantwoordelijk Burgerschap". Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
- Newman, J., & Tonkens, E. (2011). Active citizenship. Responsibility, choice and participation. In: Newman, J., & Tonkens, E. (eds.), *Participation, responsibility and choice: summoning the active citizen in western European welfare states*. Amsterdam University Press.
- Newton, K., & Montero, J.R. (2007). Patterns of political and social participation in Europe. In: R. Jowell (ed.) *Measuring Attitudes Cross-Nationally: lessons from the European Social Survey*. London: Sage Publications.

- Onyx, J., Kenny, S., & Brown, K. (2012). Active citizenship: an empirical investigation. *Social policy and society*, 11(01), p. 55-66.
- Ritzer, G., J. Stepnisky. (1996). *Sociological theory*. 9th Edition. Tata McGraw-Hill Education.
- Putnam, R. D. (1995). Bowling alone: America's declining social capital. *Journal of democracy*, 6(1), p. 65-78.
- Sammut, G., & Gillespie, A. (2011). Editorial: cultural encounters and social solidarity. *Papers on Social Representations*, 2(1), p. 1-1.
- Segall, S. (2005). Political participation as an engine of social solidarity: A sceptical view. *Political Studies*, 53(2), p. 362-378.
- Stolle, D., & Hooghe, M. (2005). Inaccurate, exceptional, one-sided or irrelevant? The debate about the alleged decline of social capital and civic engagement in Western societies. *British journal of political science*, 35(1), p.149-167.
- Tonkens, E. (2009) Actief en activerend: Waarom actief burgerschap? In: *Tussen onderschatten en overvragen*. Haarlem: Trancity.
- Velden van der, L (2015). Voor elke asielzoeker meldt zich een vrijwilliger aan. In: de Volkskrant. Geraadpleegd via <http://www.volkskrant.nl/binnenland/voor-elke-asielzoeker-meldt-zich-een-vrijwilligeraan~a4199391/> op 07-03-2016.
- Verhoeven, I., & Tonkens, E. (2013). Talking active citizenship: Framing welfare state reform in England and the Netherlands. *Social Policy and Society*, 12(03), p. 415-426.
- Verhoeven, I., Verplanke L., & Kampen, T. (2013). Affectief burgerschap in de verzorgingsstaat: over de nieuwe publieke moraal. In T. Kampen, I. Verhoeven & L. Verplanke, *De affectieve burger: hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid*. Amsterdam: Van Gennep.
- VluchtelingenWerk Nederland (2016). Bescherming in Nederland. Geraadpleegd via <http://www.vluchtelingenwerk.nl/feiten-cijfers/cijfers/bescherming-nederland> op 12-06-2016.

Volkskrant, (2015). Teruglezen: asielplan coalitie overleeft. Geraadpleegd via  
<http://www.volkskrant.nl/politiek/teruglezen-asielplan-coalitie-overleeft-kamerdebat~a4162936/live?timestamp=1444840200000&offset=30> op 31-05-2016

van de Wijdeven, T. M. F., de Graaf, L. J., & Hendriks, F. (2013). Actief burgerschap: lijnen in de literatuur. Tilburgse School voor Politiek en Bestuur.

Wilson, J. (2000). Volunteering. *Annual review of sociology*, p. 215-240.

## 8. Bijlagen

### 8.1. Operationaliseringschema

Concept	Dimensie	Indicatoren	
<p>Actief burgerschap</p> <p>Definitie: “Een vorm van burgerschap waarin individuen actief deelnemen in het politieke en sociale leven en waarin zij zich volledig inzetten voor de lokale, dan wel nationale gemeenschap, om op die manier een bijdrage te leveren aan het behoud van solidariteit.”</p>	Solidariteit	Gedeelde opvattingen	
		Strategische reciprociteit	
		Altruïstische reciprociteit	
		Morele plicht	
		Identificatie	
		Empathie	
		Vertrouwen	
	Belang van de gemeenschap boven eigenbelang		
	Sociale participatie	Individuele maatschappelijke betrokkenheid	Interesse in politiek
			Interesse in maatschappelijke kwesties
		Collectieve maatschappelijke betrokkenheid	Gemeenschapsgevoel
			Identificatie met bepaalde politieke kleur
		Individuele maatschappelijke engagement	Schrijven naar nieuwsmedia
			Gelddonaties
Bespreken van politieke en maatschappelijke kwesties met vrienden			
	Mediagebruik voor politiek en maatschappelijk nieuws		



		Collectieve maatschappelijke engagement	Vrijwilligerswerk
			Gemeenschapswerk op lokaal niveau
			Activiteiten binnen de lokale gemeenschap
	Motivatie en zingeving	Eerdere ervaringen	
		Sociaal erfgoed	
		Identificatie	
		Verbeelding	
		Humanitaire waarden	
		Eigenbelang	
		Onafhankelijkheid vluchtelingen	
Af van hulpverlenersrol			

## 8.2. Onderzoeksinstrument

Bedankt dat u tijd hebt vrijgemaakt om mee te werken aan dit onderzoek. Mijn naam is Lisa en ik ben op dit moment bezig met mijn bachelorscriptie. Voor mijn scriptie doe ik onderzoek naar vrijwilligers die zich inzetten voor de opvang van vluchtelingen. Ik ben voornamelijk geïnteresseerd in de manier waarop zij invulling geven aan hun rol als vrijwilliger en in welke mate zij zichzelf zien als een actieve burger. Alleen met uw goedkeuring neem ik de interviews op. Gaat u hier mee akkoord? Het interview zal anoniem en vertrouwelijk worden verwerkt, om zodoende uw privacy te waarborgen. Als u achteraf nog vragen heeft kunt u mij altijd benaderen. Hopelijk heb ik u voldoende geïnformeerd en kunnen we beginnen met het interview.

<b>Topiclist</b>	
	Wat verstaat u onder solidariteit?
	Wat is volgens u de basis van solidariteit?

Solidariteit	Kunt u aangeven in hoeverre u solidair bent met vluchtelingen?
	Waar baseert u uw solidariteit op?
	In hoeverre vindt u solidariteit belangrijk?
	In hoeverre ervaart u de morele plicht om vluchtelingen te helpen?
	Kunt u aangeven in hoeverre u meeleeft met vluchtelingen?
	In hoeverre kunt u zich identificeren met vluchtelingen?
	Ziet u vertrouwen als een belangrijk aspect van solidariteit? Waarom wel/niet?
	In hoeverre ziet u solidariteit als basis voor een gezonde samenleving?
	Kunt u aangeven
Sociale participatie	Wat verstaat u onder sociale participatie?
	In hoeverre kunt u van uzelf zeggen dat u maatschappelijke betrokken bent?
	In hoeverre bent u geïnteresseerd in de politiek?
	Leest u de krant? Waarom?
	Volgt u het nieuws rondom de vluchtelingen? Waarom?
	Bent u actief op politiek gebied? Waarom?
	Geeft u weleens gelddonaties aan goede doelen die zich inzetten voor vluchtelingen? Waarom?
	In hoeverre kunt u van uzelf zeggen dat u maatschappelijk actief bent?
	Wat doet u allemaal voor vluchtelingen?
	Bent u politiek actief op sociale media? Waarom?
	In hoeverre doet u mee aan lokale activiteiten?
	In hoeverre voelt u zich verbonden met de andere vrijwilligers? Kunt u

	dat uitleggen?
	Wat betekent het vrijwilligerswerk voor u?
Motivatie	Waarom zet u zich vrijwillig in voor de opvang van vluchtelingen?
	Wat betekent dit vrijwilligerswerk voor u?
	Waarom heeft u specifiek gekozen voor vluchtelingen?
	Heeft u eerdere ervaringen met vluchtelingen? Zo ja, kunt u uitleggen welke?
	Wat denkt u met het vrijwilligerswerk te bereiken?
	Welke effecten hoopt u teweeg te brengen met het vrijwilligerswerk?
	In hoeverre was het individuele keuze om vrijwilligerswerk te gaan doen?

#### Motivatie

1. Waarom zet u zich in voor de opvang van vluchtelingen?
2. Waarom heeft u specifiek voor vluchtelingen gekozen?
3. Heeft u eerdere ervaringen gehad met vluchtelingen?
4. In hoeverre ervaart u de morele plicht om vluchtelingen te helpen?
5. Voelt u zich verantwoordelijk voor de vluchtelingen?
6. Leeft u mee met vluchtelingen?
7. Kunt u zich identificeren met de vluchtelingen?

#### Vormen van inzet

1. Wat doet u allemaal voor vluchtelingen?
2. Zet u zich ook nog op andere terreinen in? (Politiek, andere organisaties, ander vrijwilligerswerk?)
3. Bent u ook actief op sociale media?

4. Volgt u ook het nieuws rondom de vluchtelingenproblematiek? Op welke manieren?
  - Krant
  - Televisie
  - Sociale media
  - Politiek?
5. Bespreekt u de vluchtelingenproblematiek ook met vrienden/familie? Zijn zij ook actief betrokken?
6. Doet u ook mee aan de activiteiten die worden georganiseerd met en voor de vluchtelingen? Waarom?
7. Voelt u zich verbonden met de andere vrijwilligers?
8. Afgaande op de eerder gegeven antwoorden, zou u kunnen aangeven in hoeverre u uzelf ziet als maatschappelijk betrokken?

#### Solidariteit

1. Speelt solidariteit een rol in uw werk?
2. Welke rol speelt solidariteit in uw vrijwilligerswerk?
3. Hoe zou u solidariteit beschrijven?
4. Bent u solidair met vluchtelingen?
  - a. Waar baseert u dat op?
5. Hecht u veel waarden aan solidariteit tijdens uw werk? Waarom?
  - a. Hoe komt dat tot uiting?
6. Ziet u solidariteit als basis voor een gezonde samenleving?

#### Zingeving

1. Wat betekent dit vrijwilligerswerk voor u?
2. Zijn er dingen die u leert van het vrijwilligerswerk?
3. Heeft het vrijwilligerswerk u veranderd?

4. Wat denkt/hoopt u met vrijwilligerswerk te bereiken?
5. Welke effecten hoopt u teweeg te brengen met het vrijwilligerswerk?
6. Zijn er dingen waar u tegenaan loopt tijdens het vrijwilligerswerk?
7. Ervaart u weleens tegenslagen tijdens het vrijwilligerswerk?

### 8.3. Codeerschema

Open codes	Axiale codes
Geschrokken verschrikkelijke beelden op televisie over vluchtroutes	Frustratie ten opzichte van de situatie
Schaamte tov asielbeleid	
Niets geleerd van het verleden	
Boosheid	
Plichtsgevoel	Het gevoel iets te moeten doen
Niet denken, maar doen	
Moreel besef	
Op de Griekse eilanden geholpen	Persoonlijke ervaringen
Eerder lesgegeven aan vluchtelingen	
Getrouwd (geweest) met voormalige vluchteling	
Geloofsovertuiging	Zingeving
Gezelligheid	
Maatschappelijke satisfactie	
Plezier	
Voldoening	
<i>Verskillende vormen van inzet</i>	

Buskaartjes regelen	Begeleiding
Medische zorg	
Zaken uitzoeken	
Lesgeven	
Kleding inzamelen	
Eten inzamelen	
Vervoer regelen	
Sportevenementen organiseren	Recreatieve dagbesteding
Etentjes organiseren	
Uitstapjes organiseren	
Talentedjacht	
Bingo-avondjes	
Mensen thuis uitnodigen	Persoonlijk contact
Fysiek een-op-een contact	
Persoonlijk contact via sociale media	
Vluchtelingen bezoeken	
<i>Obstakels</i>	
Geen vrije vogel werk	Vrijheidsbeperking door bureaucratie
Regeltjes	
Geen ad hoc actie	
Geen vrijheid	
Papierwerk inleveren voor het organiseren van	

activiteiten	
Straffen	Gevoel van ontmenselijking
Buiten moeten douchen	
Geen schone kleren	
Gezien worden als nummertjes	
Gezien worden als pakketjes	
Eten uit plastic zak	
In de rij moeten staan voor eten	
Wie geef je wat?	
Oneerlijke verdeling	
Wie kan je vertrouwen?	
Voortrekken	
Gelijke nonnen, gelijke kappen	
Discriminatie	
Beproeving op oprechtheid	
<i>Zingeving</i>	
Steun bieden	Menselijk gezicht
Laten zien dat je er voor ze bent	
Gelijke behandeling	
Welkom heten/voelen	
Erkenning geven	
Uit isolement halen	
Anderen enthousiasmeren	Bewustwording

Anderen stil laten staan bij de gebeurtenissen	
Andere mensen laten zien dat het om mensen gaat	
Aanzetten tot actie	
Inspireren	

#### 8.4. Schematische weergave respondentengroep

Interview	Pseudoniem	Geslacht	Leeftijd	Beroep
1	Marga	Vrouw	53	NS-medewerkster
2	Suzanne	Vrouw	29	Medewerkster Postcode Loterij
3	Carla	Vrouw	51	Assistent professor afdeling politicologie aan Universiteit van Amsterdam
4	Wim	Man	48	Werkzaam als buddy voor stichting de Regenboog en werkzaam als coördinator van een tweedehands kledingwinkel van het Leger des Heils
5	Paul	Man	46	Werkt in zorgsector
6	Kees	Man	66	Gepensioneerd, altijd in het onderwijs gewerkt
7	Yousra	Vrouw	23	Studeert Sociaal Juridische Dienstverlening aan de Hogeschool van Amsterdam
8	Nicole	Vrouw	44	Werkt voor een consultancybedrijf
9	Sylvana	Vrouw	31	Cultureel Maatschappelijk Medewerkster in Hilversum/Weesp
10	Floor	Vrouw	41	Werkt als zelfstandig ondernemer op het gebied van tekst en redactie
11	Esther	Vrouw	69	Zelfstandig ondernemer als levenscoach



12	Annemarie	Vrouw	45	Basisschool lerares
13	Annemijn	Vrouw	24	Volgt de master Culturele Antropologie aan de Vrije Universiteit te Amsterdam
14	Kevin	Man	29	CV-ketel monteur in Amsterdam
15	Teun	Man	25	Afgestudeerd in New Media and Digital Culture, opzoek naar een baan