

Reciprociteit op afspraak: geven én nemen in vrijwillige zorgrelaties

Onderzoek naar de rol van wederkerigheid in de relatie
tussen vrijwilligers en zorgontvangers



WijkLeerbedrijf



Institute for
Societal
Resilience

Reciprociteit op afspraak: geven én nemen in vrijwillige zorgrelaties

Onderzoek naar de rol van wederkerigheid in de relatie
tussen vrijwilligers en zorgontvangers

Anne Plas

Marjolein Broese van Groenou



VRIJE
UNIVERSITEIT
AMSTERDAM

calibris*advies*
80 *al 80 jaar hart voor de praktijk*



WijkLeerbedrijf

Anne Plas & Marjolein Broese van Groenou, © Sociologie, FSW, Vrije Universiteit

Met medewerking van Anne Marie Bas & Jasmijn Pronk, Calbris Advies

December 2018

Inhoudsopgave

Samenvatting	5
1 Introductie	8
1.1. <i>Informeel zorg en reciprociteit</i>	8
1.2. <i>Reciprociteit en Calibris Advies</i>	10
1.3. <i>Waarom dit onderzoek?</i>	11
1.4. <i>Leeswijzer</i>	11
2 Theoretisch kader	13
2.1. <i>Vrijwilligers</i>	13
2.2. <i>Zorgen voor elkaar</i>	14
2.3. <i>Gedaante van reciprociteit</i>	15
2.4. <i>Effect van reciprociteit</i>	17
2.5. <i>Literatuur toepassen in onderzoek</i>	19
3 Methode	20
3.1. <i>Steekproef selectie</i>	20
3.2. <i>Dataverzameling</i>	21
3.3. <i>Verwerking data</i>	23
4 Calibris Advies en het WijkLeerbedrijf	25
4.1. <i>Het WijkLeerbedrijf</i>	25
4.2. <i>Werkwijze WijkLeerbedrijf</i>	26
4.3. <i>Werkwijze van Calibris Advies en de nabije toekomst</i>	29
5 Resultaten: verschijningsvormen van reciprociteit	31
5.1. <i>De start van de relatie</i>	31
5.2. <i>Invulling van de (weder)diensten</i>	33
5.3. <i>De verwachting van reciprociteit</i>	35
5.4. <i>Verschillende typen koppels</i>	36
5.5. <i>Conclusie vraag 1</i>	38
6 Resultaten: ervaringen met reciprociteit	40
6.1. <i>Wat betekent reciprociteit voor de wijkbewoner?</i>	40

6.2.	<i>Wat betekent reciprociteit voor de deelnemer?</i>	42
6.3.	<i>Wat betekent reciprociteit voor de koppels?</i>	43
6.4.	<i>Conclusie vraag 2</i>	45
7	Resultaten: de rol van het WijkLeerbedrijf	47
7.1.	<i>De coördinator en het vormgeven van reciprociteit</i>	47
7.2.	<i>De rol van het WijkLeerbedrijf in stagebegeleiding</i>	49
7.3.	<i>Conclusie vraag 3</i>	51
8	Conclusie en discussie	52
8.1.	<i>Conclusie</i>	52
8.2.	<i>Discussiepunten</i>	54
8.3.	<i>Aanbevelingen</i>	55
8.4	<i>Tot slot</i>	56
	Bibliografie	57
	Bijlage 1 Uitnodiging wijkbewoners	I
	Bijlage 2 Uitnodiging deelnemers	II
	Bijlage 3 Topiclijst voor interview deelnemers	III
	Bijlage 4 Topiclijst voor interview wijkbewoners	IV
	Bijlage 5 Eenzaamheidsmatrix	V
	Bijlage 6 Format voor uitwerken interviews	VI
	Tabel 1.1 Deelnemende koppels van deelnemers en wijkbewoners	VII
	Tabel 1.2 Koppels zonder partner	XI

Samenvatting

Informele hulp aan kwetsbare ouderen wordt vaak verzorgd door vrijwilligers. In sommige gevallen betreft het hier 'geleid vrijwilligerswerk', waarbij de vrijwilliger hulp verleent in het kader van een uitkering, reïntegratietraject of opleiding. In de literatuur over vrijwilligers in de zorg is weinig aandacht voor de wederkerigheid in de relatie, in het bijzonder niet voor wat een hulpontvanger terug kan doen voor een vrijwillige hulpverlener. Calibris Advies verzorgt in haar WijkLeerbedrijven stages informele hulp voor MBO-niveau 1 en 2 deelnemers Zorg en Welzijn en hanteert hierbij het principe van reciprociteit. Deze deelnemers hebben vaak een migrantenachtergrond en een grote afstand tot de arbeidsmarkt en kunnen zelf vaak ook praktische of sociale ondersteuning gebruiken. Bij de plaatsing van deelnemers bij wijkbewoners wordt afgesproken wat de wijkbewoner zou kunnen betekenen voor de deelnemer. De assumptie hierbij is dat iets terug doen voor een ander of iets terug krijgen van een ander, positief is voor het welbevinden.

In dit onderzoek wordt in opdracht van Calibris Advies antwoord gegeven op drie vragen: 1) Welke verschijningsvormen van reciprociteit bestaan tussen koppels van wijkbewoners en deelnemers? 2) Wat betekent reciprociteit voor het welbevinden en de zelfredzaamheid van wijkbewoners en deelnemers? en 3) Op welke manier bevordert het WijkLeerbedrijf reciprociteit in de relatie tussen wijkbewoner en deelnemer en daarmee de kwaliteit van leven van wijkbewoner en deelnemer? Antwoorden op deze vragen zijn verkregen door interviews met 20 koppels van wijkbewoners en deelnemers van WijkLeerbedrijven Nieuw-West en Slotervaart in Amsterdam. Tevens is informatie van de website en de brochures van de WijkLeerbedrijven bekeken en is er een context interview gehouden met de coördinator van deze WijkLeerbedrijven en de kennishouder van Calibris Advies.

Allereerst blijkt dat de wijze waarop reciprociteit in relaties tussen wijkbewoners en deelnemers wordt vormgegeven grotendeels flexibel is. Diensten kunnen van aard en gedaante veranderen en wederdiensten worden bijna volledig bepaald door de betrokkenen zelf. Wijkbewoners krijgen vooral immateriële en emotionele ondersteuning en geven de deelnemers daar levenslessen, een goed gevoel en gezelligheid voor terug. De koppels onderscheiden zich naar de gelijkheid dan wel scheefheid van de reciprociteitsbalans. De vormgeving van reciprociteit is deels gebaseerd op de (on)mogelijkheden van wijkbewoners en deelnemers om iets voor elkaar te

betekenen. Vooral (sterke) wijkbewoners met fysieke en sociale capaciteiten zijn in staat iets terug te willen en kunnen geven aan de deelnemers. Bij (zwakkere) deelnemers met minder goede fysiek en sociale capaciteiten leidt dit tot een ongelijke uitwisseling van hulp, bij sterkere deelnemers leidt dit tot meer ervaren balans in de relatie.

Voor wijkbewoners is de relatie betekenisvol vanwege de hulp met fysieke activiteiten en het sociaal contact, dit draagt bij tot meer zelfredzaamheid en minder ervaren eenzaamheid. Het iets (terug) kunnen doen voor de ander, in de vorm van hulp of sociaal contact, geeft zowel de wijkbewoner als de deelnemers voldoening. Zeker als er sprake is van gelijkwaardigheid en een goede klik, kan dit leiden tot een duurzame relatie, ook na de stageperiode. Ook ongelijke relaties waarin de wijkbewoner veel voor de deelnemer kan betekenen, geven de wijkbewoner het gevoel van betekenis te zijn voor de deelnemer en de samenleving. Daar waar de wijkbewoner vooral ontvangt en weinig terug kan geven, lijkt de opbrengst van de relatie voor beiden minder positief. Reciprociteit lijkt vooral een motivatie om contact aan te gaan en de binding tussen wijkbewoners en deelnemers tijdens de stageperiode te bevorderen. We concluderen dat reciprociteit lijkt bij te dragen tot een sterkere binding tussen wijkbewoners en deelnemers en daarmee ook tot een hogere kwaliteit van leven van beide interactiepartners.

Ten slotte blijkt hoe de structuur waarbinnen reciprociteit plaatsvindt van invloed is op de manier waarop deze tot uiting komt. Bepalend hierin is de coördinator die de structuur van het contact tussen wijkbewoner en deelnemer bepaalt. Dit doet hij/zij door de (on-)mogelijkheden van de relatie tijdens het eerste contact tussen wijkbewoner en deelnemer mee te geven en deze op gezette tijden te monitoren en te bespreken. Daardoor zijn coördinatoren ook bepalend in de bekendheid met het reciprociteitsprincipe bij wijkbewoners en deelnemers. Dit blijkt onder andere uit het gegeven dat er een verschil bestaat tussen personen die onder verschillende coördinatoren zijn gestart.

Op basis van de resultaten zijn enkele aanbevelingen geformuleerd. Ten eerste is het belangrijk zoveel mogelijk een goede match te maken van wijkbewoners en deelnemers. Hierbij dient de coördinator oog te hebben voor het onderscheiden van ongelijke (sterke deelnemer - zwakke wijkbewoner, of sterke wijkbewoner - zwakke deelnemer) en gelijke koppels, zodat hiermee rekening kan worden gehouden bij de introductie en het vormgeven van reciprociteit bij het koppel. Ten tweede is het belangrijk bij de start van de relatie af te spreken wat er van deelnemers en wijkbewoners wordt verwacht over het krijgen en geven van hulp. Daarbij is ook

meer aandacht nodig voor tussentijds contact met de koppels om te kijken hoe het contact en de balans in reciprociteit uitwerkt. Dit geeft de mogelijkheid tot tussentijds bijsturen. Ten derde is het cruciaal om coördinatoren te begeleiden bij het integreren van het reciprociteitsprincipe in de stages. Uit het onderzoek blijkt dat de coördinator deels bepalend is voor de vormgeving van de relatie, maar dat de begeleidingsstructuur nog onvoldoende duidelijk of consequent is. Het verdient ook aanbeveling al bij de werving en selectie van coördinatoren het reciprociteitsprincipe te bespreken. Daarnaast is het nodig goede begeleiding voor coördinatoren te organiseren in de wijze waarop zij het contact structureren. Bijvoorbeeld door uitwisseling tussen coördinatoren van verschillende locaties te organiseren zodat zij van elkaars ervaringen met het toepassen van het reciprociteitsprincipe kunnen leren.

1 Introductie

1.1. Informele zorg en reciprociteit

In de huidige participatiesamenleving ligt de nadruk op zelfredzaamheid van burgers. Van hen wordt verwacht dat zij zorg in tijden van kwetsbaarheid zelf organiseren (Klerk, Boer, Plaisier, & Schyns, 2017; Putters, 2014). Zo wordt in plaats van op professionele zorg steeds vaker een beroep gedaan op informele zorg – mantelzorg en vrijwilligerswerk (Boer & Klerk, 2013, p. 10). Mantelzorg is zorg welke overwegend door partners, ouders, kinderen, en, in mindere mate, door burens en vrienden verleend wordt (Egging, de Boer, & Stevens, 2011). Het gaat daarbij om zorg binnen ongeorganiseerde verbanden. CBS (2016) geeft aan dat in 2015 ongeveer 2 miljoen Nederlanders, 16 jaar of ouder, een bekende mantelzorg verleenden. Bij vrijwilligerswerk gaat het om zorg welke binnen georganiseerd verband wordt verleend aan personen met wie de vrijwilliger bij aanvang geen persoonlijke relatie had (Boer & Klerk, 2013; Hustinx, Meijs, & Hoorn, 2010; Scholten, 2011). In 2016 verleende volgens het SCP ruim één miljoen mensen, 16 jaar of ouder, vrijwilligerswerk in de zorg waarvan het grootste deel (800.000 mensen) dit structureel deed (Klerk et al., 2017, p. 8). Informele zorg vormt daarmee een steeds fundamenteler onderdeel van het zorgsysteem in Nederland.

Dit onderzoek richt zich op informele zorg en specifiek op vrijwilligerswerk. Binnen vrijwilligerswerk zijn veel ontwikkelingen gaande. Waar vrijwilligerswerk voorheen werd gezien als taken die onbetaald en onverplicht binnen georganiseerd verband werden uitgevoerd wordt de definitie veelomvattender (Boer & Klerk, 2013; Scholten, 2011). Er ontstaan vormen van vrijwilligerswerk waarbij soms betaling speelt en/of een verplichtend kader aanwezig is. Hustinx, Meijs en Hoorn (2010) benoemen dit als ‘geleid vrijwilligerswerk’ waarbij deelname voorwaardelijk is en georganiseerd wordt door anderen. Voorbeelden hiervan zijn vrijwilligerswerk in het kader van re-integratietrajecten en in het kader van een opleiding (Boer & Klerk, 2013, p. 34; Hustinx et al., 2010, p. 3). Dit onderzoek gaat in op geleid vrijwilligerswerk in de zorg verleend door deelnemers binnen het kader van hun opleiding. Kenmerkend voor informele zorgrelaties is dat zij functioneren volgens principes van solidariteit en reciprociteit (Gouldner, 1960; Ter Meulen & Wright, 2012). Dit betekent dat zorg deels vanzelfsprekend is – solidariteit – en deels gebaseerd op het behouden van een balans tussen geven en nemen – reciprociteit (Gouldner, 1960; Phan, Blumer, & Demaiter, 2009; Wolff & Agree, 2004). In minder hechte relaties overheerst vaker het principe van reciprociteit (Phan et al., 2009). Reciprociteit gaat

over de wederzijdse uitwisseling van diensten, het voor-wat-hoort-wat-principe (Gouldner, 1960). In relaties waarbij dit principe speelt is iets terugdoen voor de ander, of ‘terugbetalen’, van essentieel belang voor het behouden van het contact. Uitwisseling kan bestaan uit immateriële (bijv. steun, kennis) en materiële goederen (bijv. groente uit eigen tuin, met uitzondering van een financiële betaling). Uit onderzoek blijkt dat reciprociteit gevolgen heeft voor de wijze waarop mensen een relatie ervaren en zelfs effect heeft op hun psychologisch welzijn (Dwyer, Lee, & Jankowski, 1994; Gouldner, 1960; McMunn, Nazroo, Wahrendorf, Breeze, & Zaninotto, 2009; Perkins, 2009; Wolff & Agree, 2004). Wolff en Agree (2004) vonden bijvoorbeeld dat zorgontvangers minder depressieve kenmerken rapporteerden wanneer zij aangaven een grotere mate van reciprociteit te ervaren. Daarbij vonden Reid, Moss en Hyman (2005) dat zorgverleners rapporteerden minder belasting van zorg te ervaren wanneer zij meer reciprociteit ervoeren. Reciprociteit lijkt dus van groot belang voor het in standhouden van informele zorgrelaties.

Binnen onderzoek is tot op heden vooral gekeken naar de werking van het reciprociteitsprincipe binnen informele niet-vrijwillige zorgrelaties (Dwyer et al., 1994; Perkins, 2009; Reid et al., 2005; Walker, Pratt, & Oppy, 1992; Wolff & Agree, 2004). Relaties met een (geleid) vrijwillig karakter zijn nauwelijks onderzocht (Manatschal & Freitag, 2014). Toch is juist vrijwilligerswerk een interessant subject. Hierbij is sprake van zorg waarbij traditioneel gezien geen wederdienst gevraagd wordt en waarbij duidelijk sprake is van een gever – de vrijwilliger – en een ontvanger. Dit kan bij de ontvanger gevoelens van afhankelijkheid en verlies van eigen regie oproepen. Als zodanig staat de inzet van onbetaalde, niet-professionele hulp mogelijk haaks op het doeleinde van de participatiesamenleving. Mensen raken minder in plaats van meer zelfredzaam (Bredewold, 2014, p. 178; Van Regenmortel, 2009).

Dat reciprociteit wel degelijk een rol speelt in het doen van vrijwilligerswerk blijkt uit het onderzoek van Manatschal en Freitag (2014). Zij stellen vast dat vrijwilligerswerk op zowel altruïsme als eigenbelang is gebaseerd. Daarmee bedoelen ze dat mensen zowel gemotiveerd zijn iets te doen voor een ander als dat zij hier iets voor zichzelf uit willen halen. Meer inspelen op het reciprociteitsprincipe biedt daarmee mogelijkheden het welbevinden van zowel de zorgontvanger als de gever te bevorderen (Dwyer et al., 1994; Stephens, Breheny, & Mansvelt, 2015; Wolff & Agree, 2004). Dat heeft uiteindelijk tot gevolg dat mensen zelfredzaam blijven of raken (Van Regenmortel, 2009).

1.2. Reciprociteit en Calibris Advies

Een organisatie welke het reciprociteitsprincipe integreert in geleid vrijwilligerswerk is Calibris Advies. Deze organisatie heeft het principe ingebouwd in praktijkstageplekken die zij ROC studenten (lees: deelnemers) van de Zorg en Welzijn opleiding - mbo-niveau 1/2 - biedt via het WijkLeerbedrijf. In ruil voor de dienst die deelnemers aan wijkbewoners bieden wordt wijkbewoners een wederdienst voor de deelnemers gevraagd (Calibris Advies, 2015b). Calibris doet dit vanuit de visie dat ‘elkaar helpen’ profijtelijk is voor beide groepen (Calibris Advies, 2015b; WijkLeerbedrijf Amsterdam, n.d.). Wijkbewoners worden erkend in de kracht die zij hebben en daarmee wordt hun verlies van eigenwaarde beperkt. Deelnemers zijn vaak personen met een migratieachtergrond en/of een afstand tot de arbeidsmarkt. Zij hebben profijt van de wederdienst doordat zij zich hierdoor verder kunnen ontwikkelen, bijvoorbeeld door het oefenen van Nederlandse taal. Of en hoe deze reciprociteit van invloed is op de relatie tussen deelnemer en wijkbewoner is bij Calibris Advies nog onbekend. Ook is onbekend welke factoren meespelen in het laten slagen van reciprociteit tussen deelnemer en wijkbewoner. Tevens is er nog weinig bekend over hoe reciprociteit bijdraagt tot een verbeterde kwaliteit van leven van de wijkbewoner (minder eenzaamheid of uitstel professionele zorg bijvoorbeeld) en van de deelnemer (welbevinden, versterking self-efficacy). Dit onderzoek zal zich richten op twee locaties van het WijkLeerbedrijf, locatie Amsterdam Slotervaart en locatie Amsterdam Nieuw-West. Het onderzoek betreft face-to-face interviews met deelnemers en wijkbewoners van de beide WijkLeerbedrijf locaties. In deze interviews gaan we na hoe zij gestalte geven aan reciprociteit, hoe zij dit ervaren en wat daarbij de rol van de organisatie is. Ook wordt onderzocht hoe de organisatie de integratie van het principe presenteert en hoe dit zich verhoudt tot de daadwerkelijke uitwerking hiervan. Daartoe bekijken we de folders en de site en interviewen we met de coördinator van het WijkLeerbedrijf en de kennishouder van Calibris Advies. Het onderzoek zal een antwoord geven op drie vragen:

1. Welke verschijningsvormen van reciprociteit bestaan tussen koppels van wijkbewoners en deelnemers?
2. Wat betekent reciprociteit voor het welbevinden en de zelfredzaamheid van wijkbewoners en deelnemers?

3. Op welke manier bevordert het WijkLeerbedrijf reciprociteit in de relatie tussen wijkbewoner een deelnemer en daarmee de kwaliteit van leven van wijkbewoner en deelnemer?

1.3. Waarom dit onderzoek?

Onbekend is nog hoe belangrijk reciprociteit is binnen vrijwillige hulprelaties. Onderzoek naar reciprociteit heeft zich vooral gericht op relaties in het persoonlijk netwerk of bij professionals en nagenoeg niet op de relaties met vrijwillige helpers (term nu gebruikt voor buurtgenoten, vrijwilligers, stagiaires, deelnemers ed.). In dit onderzoek blijft het perspectief van de zorgontvanger vaak onderbelicht. De opbrengsten van vrijwillige zorg worden doorgaans gezien vanuit het perspectief van de vrijwilliger.

De antwoorden op deze vragen zijn maatschappelijk relevant. Het onderzoek biedt meer inzicht in hoeverre afspraken van reciprociteit mogelijk zijn binnen geleid vrijwilligerswerk in een opleidingsomgeving. Door zowel het perspectief van de zorgontvanger als de zorgverlener in kaart te brengen, wordt duidelijk wat reciprociteit voor beide partners betekent. Ook levert dit onderzoek inzicht in de wijze waarop reciprociteit een structureel onderdeel kan worden van de zorgmethodiek in het ondersteunen van kwetsbare burgers en op welke wijze organisaties dit kunnen faciliteren. Daardoor kan Calibris Advies aan de hand van dit onderzoek de kwaliteit van ondersteuning aan kwetsbare burgers verbeteren. Daarvan kunnen ook andere welzijnsorganisaties gebruik maken. Meer inzicht in de belemmerende en bevorderende factoren die spelen bij het maken van afspraken over reciprociteit tussen zorgverleners en -ontvangers draagt bij tot het formuleren van concrete aanbevelingen voor organisaties in dit domein. Ook is het onderzoek wetenschappelijk relevant omdat reciprociteit als mechanisme uit primaire persoonlijke relaties, theoretisch en empirisch wordt toegepast op geleide vrijwillige zorgrelaties. Dit levert nieuwe kennis over een minder vaak onderzochte doelgroep. Op dit moment is vooral kwantitatieve kennis beschikbaar over de wijze waarop reciprociteit uitwerkt in informele niet-vrijwillige zorgrelaties. Dit onderzoek is kwalitatief van aard en onderzoekt geleide vrijwillige zorgrelaties.

1.4. Leeswijzer

Allereerst wordt een theoretisch kader gepresenteerd met betrekking tot vrijwilligers, reciprociteit en de effecten van reciprociteit (H2). Daarop volgt een beschrijving van de wijze waarop het

onderzoek is uitgevoerd en de wijze waarop data is verwerkt (H3). Vervolgens wordt een casusbeschrijving van Calibris Advies en het WijkLeerbedrijf gegeven (H4). Aansluitend wordt in H5, 6 en 7 ingegaan op de onderzoeksresultaten. Dit leidt toe naar het beantwoorden van de drie vragen en de implicaties van dit onderzoek voor de praktijk (H8).

2 Theoretisch kader

Kernpunten:

- In dit onderzoek wordt gekeken naar vrijwilligerswerk in de context van een organisatie, **geleid vrijwilligerswerk**.
- **Reciprociteit** is gedefinieerd als de uitwisseling van geven en nemen van materiële en immateriële goederen. Er kan sprake zijn van gelijke en ongelijke uitwisseling. Om te bepalen of een uitwisseling gelijk is, is de betekenisgeving van de betrokken personen van belang, definiëren zijzelf een uitwisseling als (on)gelijk?
- **Vormen** van reciprociteit zijn;
 - Gelijk of ongelijk van aard: dezelfde soort steun kan uitgewisseld worden, of verschillende vormen van steun (bijv. eten in ruil voor gezelligheid)
 - Direct versus indirect. Een uitwisseling kan tussen twee personen plaatsvinden maar een wederdienst kan ook worden gedaan aan een ander persoon dan de initiële gever.
 - Gelijk versus uitgesteld. Een wederdienst kan direct plaatsvinden maar ook op een later moment.
- De aan- én afwezigheid van reciprociteit zijn van invloed op **welbevinden**. Reciprociteit kan zowel als uitsluitingsmechanisme werken als middel om eigenwaarde en kracht te ondersteunen.

2.1. Vrijwilligers

Dit onderzoek beziet vrijwilligerswerk in de zorg verleend binnen het kader van een opleiding. Dit is een bijzondere vorm van vrijwillige zorg, ook wel aangeduid als 'geleid vrijwilligerswerk' (Hustinx, Meijs en Hoorn, 2010). Bij 'geleid vrijwilligerswerk' is deelname voorwaardelijk en opgelegd door anderen. Voorbeelden hiervan zijn vrijwilligerswerk in het kader van re-integratietrajecten en in het kader van een opleiding (Boer & Klerk, 2013, p. 34; Hustinx et al., 2010, p. 3). Geleid vrijwilligerswerk is daarmee een bijzondere vorm van vrijwilligerswerk. Hierin bestaat niet enkel het doel de ontvanger tot dienst te zijn maar is ook de opbrengst van de vrijwilliger een doeleinde. waarbij de definiëring van Hustinx et al. (2010) goed aansluit.

2.2. *Zorgen voor elkaar*

In de literatuur wordt de uitwisseling van geven en nemen van materiële en immateriële goederen benoemd als reciprociteit – of wederkerigheid (Gouldner, 1960; Komter, 1996; Lough & Oppenheim, 2017; Perkins, 2009; Plickert, Côté, & Wellman, 2007). Bredewold (2014, p. 18) legt dit als volgt uit: “[h]et wederkerigheidsprincipe gaat ervan uit, dat geven wordt opgeroepen door ontvangen en dat hiermee een keten op gang komt van geven-ontvangen-teruggeven”. Gouldner (1960) introduceert daarin de ‘norm van reciprociteit’, volgens hem het fundament van sociale relaties. Daarmee wordt bedoeld dat reciprociteit een morele norm is waarbij sprake is van ‘voor wat hoort wat’ of “what goes around comes around” (Gouldner, 1960; Plickert et al., 2007, p. 405). Reciprociteit omvat de verplichting voor personen om iets terug te doen wanneer zij iets hebben ontvangen of de verwachting van personen iets terug te krijgen wanneer zij iets hebben gegeven (Carruth, 1996). Volgens Gouldner (1960) is de navolging van dit principe essentieel voor binding tussen mensen en binnen groepen doordat hiermee stabiliteit in sociale relaties wordt behouden.

Phan (2009, p. 901), die kijkt naar uitwisseling in relaties tussen niet-verwanten, stelt dat de invulling van de norm van reciprociteit varieert tussen verschillende typen relaties en tussen verschillende culturen. Daarin variëren de vorm van reciprociteit en de mate waarin reciprociteit over de tijd plaatsvindt (Bredewold, 2014; Phan et al., 2009). Dit wordt door Phan (2009) benoemd als een continuüm met aan de ene kant altruïstisch gedrag en aan de andere kant uitbuitend gedrag. Bij altruïsme wordt de daad van het geven gezien als een eenzijdige activiteit waarbij de balans tussen geven en nemen niet bepaald wordt door wat is ontvangen, Bredewold (2014) verwijst hiernaar als liefdadigheid. Aan het andere eind van het continuüm staat uitbuitend gedrag waarbij ontvangers geen wederdienst doen, wat ten koste gaat van de gever. Phan (2009) ziet dit vooral voorkomen in netwerken waarin weinig cohesie heerst. Hij geeft aan dat in dit soort netwerken zwakke, vaak tijdelijke banden bestaan waarin door het gebrek aan binding geen verwachting van reciprociteit bestaat. Formele mechanismen zouden hierin volgens hem nodig zijn om eerlijke uitwisseling te bewerkstelligen (Phan et al., 2009).

Bij zowel altruïsme als uitbuiting bestaat een situatie waarin sprake is van een scheve reciprociteitsbalans, een persoon haalt duidelijk meer voordeel uit de uitwisseling dan de ander. Volgens Prins, Gazendam-Donofrio en Dillingh et al. (2008) is een scheve reciprociteitsbalans inherent aan relaties waarbij de relatie een scheve verhouding kent. Zoals dokters jegens patiënten of werkgevers jegens werknemers. Gouldner (1960; Perkins, 2009) beschrijft zelfs hoe sommige

groepen personen niet in staat zouden zijn tot reciprociteit. Als voorbeeld noemt hij kwetsbare ouderen die enkel dankbaarheid kunnen tonen, iets wat Gouldner (1960) niet ziet als een daad van reciprociteit. Echter, volgens Phan (2009) bestaat er in het reciprociteitscontinuüm ook een middenweg waarin uitwisseling meer gebalanceerd is tussen geveer en ontvanger.

2.3. *Gedaante van reciprociteit*

Zoals uit bovenstaande blijkt kan de balans tussen geven en nemen verschillende vormen aannemen. Plickert, Côté, & Wellman (2007) geven hierover aan dat hoewel in theorie een universele norm, de invulling van reciprociteit in de praktijk zeer variabel blijkt. De variatie bevindt zich op verschillende vlakken, namelijk de balans van hetgeen uitgewisseld wordt, de bestemming van reciprociteit en de termijn waarop reciprociteit plaatsvindt.

Allereerst kijken we naar de *balans* van hetgeen uitgewisseld wordt. In de literatuur bestaat verschil in visie over de vraag of reciprociteit überhaupt in balans kan zijn (Bekkers & Wiepking, 2011; Gouldner, 1960; Lough & Oppenheim, 2017; Phan et al., 2009; Tilburg, 1992). Door meerdere auteurs wordt aangegeven dat de waarde van wat uitgewisseld wordt nooit volledig gelijk kan zijn en echte balans in uitwisseling en daarmee niet bestaat (Lough & Oppenheim, 2017; Tilburg, 1992). Echter, volgens Tilburg (1992) hangt de bepaling van gelijke reciprociteit samen met het bepalen van de gelijkwaardigheid van wat uitgewisseld wordt. De vraag of reciprociteit in balans is, hangt dus ook samen met de waardering van wat personen geven en ontvangen (Lough & Oppenheim, 2017; Tilburg, 1992). Prins et al. (2008, p. 721) nemen dit op in hun definiëring van reciprociteit:

Reciprocity can be defined as ‘the equality of perceived investments and outcomes relative to the person’s own internal standards’. Reciprocity occurs when a person’s investment in and gain from a relationship are equal to those of the other person involved, or when the rewards for each partner are perceived to be more or less equal.

Betekenisgeving van mensen heeft daarmee consequenties voor wat als (gebalanceerde) reciprociteit gedefinieerd kan worden (Moody, 2008). Een relatie die niet of matig wederkerig lijkt kan door de betrokken personen wel als gebalanceerd worden ervaren. Phan (2009) geeft aan dat reciprociteit zelfs niet perse in dezelfde vorm hoeft plaats te vinden. Lough en Oppenheim (2017) vinden bijvoorbeeld hoe de mogelijkheid om van een relatie te leren op zichzelf een opbrengst uit een relatie kan zijn. Zij geven daarbij aan dat voor een gedeelde ervaring van reciprociteit het

besluitvormingsproces van belang is. Besluitvorming over wat reciprociteit in de relatie betekent dient volgens hen een gedeelde activiteit te zijn om wederkerigheid in een relatie te kunnen ervaren.

Daarnaast kan de *bestemming* van reciprociteit verschillen. Giften kunnen op zowel directe als indirecte manier aan de ontvanger worden geretourneerd. Dufwenberg, Gneezy, Güth et al. (2001) leggen dit als volgt uit; “...*direct reciprocity, which means to respond in kind to another person, and indirect reciprocity, understood as rewarding someone else.*”. Directe versus indirecte reciprociteit betekent dus dat wederdiensten voor een ontvangen goed zowel teruggegeven kunnen worden aan de gever als aan een ander persoon niet betrokken bij de initiële uitwisseling. Sommige literatuur beschrijft deze indirecte reciprociteit als niet-reciprocaal gedrag (Gouldner, 1960; Moody, 2008, p. 131). Zonder (in-)direct rendement voor de oorspronkelijke gever zou geen sprake kunnen zijn van reciprociteit, hoogstens kan dit worden gezien als altruïsme of gefaalde reciprociteit. Dit wordt betwist door andere auteurs die stellen dat indirecte reciprociteit wel degelijk telt als zodanig. Moody (2008, p. 131) beschrijft bijvoorbeeld hoe ouders de opvoeding van hun kinderen benoemen als wederdienst aan hun ouders voor hun eigen opvoeding. In een experimentele studie vinden Dufwenberg et al. (2001, p. 8) dat ontvangers van indirecte reciprociteit dankbaarder zijn dan personen die directe reciprociteit ontvangen. Gesteld kan dus worden dat reciprociteit niet enkel tussen personen in koppels plaatsvindt maar ook tussen verschillende personen in netwerken plaats kan vinden.

Naast de definiëring en bestemming van reciprociteit kan ook het *tijdspad* waarbinnen compensatie plaatsvindt verschillen. Daarbinnen kunnen onmiddellijke en uitgestelde compensatie worden onderscheiden. Onmiddellijke compensatie betekent dat een gift direct door een wederdienst wordt gevolgd. Het voorgaande voorbeeld van opvoeding als wederdienst kan volgens Komter (2004, p. 191) worden gezien als een voorbeeld van uitgestelde reciprociteit. In literatuur wordt aangegeven dat onmiddellijke reciprociteit kan worden gezien als daad van ondankbaarheid en/of als onwilligheid om in de schuld te staan (Gouldner, 1960; Komter, 2004, p. 303). Zowel Gouldner (1960, p. 174) als Komter (1996, p. 303) geven aan dat de tussenliggende periode bij uitgestelde reciprociteit ook belangrijk is. De tussenliggende tijdsperiode zorgt ervoor dat door de ‘schuld’ jegens de gever de ontvanger hem geen onrecht zal aandoen, wat leidt tot stabiliteit in sociale relaties. Daarbij verleent de periode de ontvanger de mogelijkheid een gepaste compensatie te organiseren.

2.4. Effect van reciprociteit

Welke balans in reciprociteit bestaat en of acties als reciproque worden gedefinieerd heeft effect op de uitwerking ervan. Gouldner (1960, p. 164) stelt ; “...*a social unit or group is more likely to contribute to another which provides it with benefits than to one which does not.*” Dit impliceert dat het effect van iets ontvangen teweegbrengt dat iets terug wordt gegeven én dat relaties met personen waarvan iets verkregen kan worden aantrekkelijker zijn dan met personen waarbij dit niet het geval is. Niet enkel de aanwezigheid van reciprociteit heeft dus effect, ook een gebrek aan reciprociteit heeft zijn uitwerking.

Uit literatuur blijkt hoe een gebrek aan reciprociteit op twee wijzen uit kan werken. Eén, mensen die (te) weinig terugkrijgen – uitbuiting – kunnen zich overvraagd voelen (Carruth, 1996; Phan et al., 2009). Twee, mensen die weinig terug te geven hebben – altruïsme – kunnen om die reden terughoudend zijn in het vragen van hulp (Bredewold, 2014, pp. 178–9; Carruth, 1996; Phan et al., 2009). Voor degenen die weinig terug kunnen geven, bijvoorbeeld vanwege gebrek aan capaciteiten of hulpbronnen, kan het daarom moeilijk zijn om hulp te accepteren (Bredewold, 2014, pp. 178–9; Thompson, 2013). Echter, continue ongelijkheid zou volgens Schwartz (in Komter, 303) juist positief uitwerken omdat hierdoor altijd dankbaarheid in een relatie aanwezig is wat de band binnen een relatie in stand houdt en verstevigt.

Aan de andere kant beschrijft Thompson (2013) ook hoe reciprociteit personen het gevoel geeft waardevolle burgers te zijn doordat zij in staat zijn iets terug te geven aan een persoon die hen helpt. Daarbij kan wederzijdse uitwisseling er ook voor zorgen dat personen zich juist beloond voelen voor hetgeen zij doen of het gevoel krijgen weer van waarde te zijn door de mogelijkheid iets terug te kunnen doen. Om deze effecten tot gevolg te hebben lijkt wel autonome motivatie bij geveer en ontvanger nodig (Weinstein & Ryan, 2010). Zo zou het gevoel van connectie dat vaak voorkomt tussen gevers en ontvangers juist verlagen wanneer geen autonome motivatie aanwezig is aan de kant van de geveer (Deci & Ryan, 1985)

In andere literatuur wordt met betrekking tot zorgontvangers vooral ingegaan op negatieve gevolgen van reciprociteit. Wolff et al. (2004, pp. 177–178) vinden dat een gebrek aan reciprociteit negatieve gevolgen heeft voor het welzijn van zorgontvangers, en bijvoorbeeld kan leiden tot meer depressieve gevoelens (Wolff & Agree, 2004, pp. 177–178). Liang, Krause en Bennett (Abbott & Freeth, 2008; 2001) beschrijven hetzelfde fenomeen wanneer sprake is van disbalans in reciprociteit. Zij stellen dat momenten van disbalans op de korte termijn schade kunnen doen aan

de gezondheid doordat deze een verhoogde psychologische druk tot gevolg heeft. De directie van de disbalans is daarin van belang (Liang et al., 2001). Mensen ervaren meer druk wanneer zij het gevoel hebben meer dan de ander uit een sociale uitwisseling te halen (Liang et al., 2001). Volgens Liang et al. (2001) verlaagt de ervaren druk wanneer mensen het gevoel hebben hier minder uit te halen. Door deze principes kunnen zorgontvangers soms makkelijker hulp van professionals accepteren. Relaties met hen zijn immers gebaseerd op een kader waarin de beloning voor zorg vaststaat. Daardoor bestaat minder verwachting van reciprociteit met de zorgontvanger en wordt de relatie niet beheerst door de vraag ‘wat kan ik terugdoen?’. Ook Prins et al. (2008) beschrijven hoe disbalans een negatief effect heeft op mensen. Echter gaan zij nog een stap verder en beschrijven hoe zowel het gevoel meer als het gevoel minder dan een ander uit de relatie te halen negatieve gevoelens teweegbrengt. Daarbij blijkt hoe de norm reciprociteit ook de mogelijkheid heeft personen te verdrukken (Stephens et al., 2015). De impliciete voorwaardelijkheid die reciprociteit op betrokkenen plaatst, of zoals Lough en Oppenheim (2017) aangeven de “obligation of reciprocity”, zorgt ervoor dat een extra last op personen wordt gelegd. Hoewel ook een erkenning van de mogelijkheid om te participeren omvat de norm van reciprociteit ook een verplichting om dit te doen.

Wanneer we kijken naar de zorg verlenende kant blijkt dat de effecten van ontvangen op het welzijn van de initiële gever in literatuur minder aandacht krijgen (Pressman, Kraft, & Cross, 2014). Toch zijn een aantal dingen te benoemen. Zo vinden McMunn, Nazroo, Wahrendorf et al. (2009) een relatie tussen welzijn en reciprociteit. Zij beschrijven hoe zorgverleners, vrijwilligers en professionals die voldoende beloning terugkrijgen een beter welzijn hebben dan mensen die niet in zorgactiviteiten deelnemen. Degenen die zorgactiviteiten verlenen en zich daarvoor niet voldoende beloond voelen verschillen niet in welzijn van degenen die niet in dit soort activiteiten deelnemen. De Klerk (2017) gaat in op het verlenen van vrijwilligerswerk en beschrijft factoren die meespelen in het ondernemen van vrijwillige activiteiten. Hieruit blijkt hoe opbrengst uit de relatie vrijwilligers motiveert voor het aangaan hiervan. De Klerk (2017) geeft bijvoorbeeld aan hoe het ontvangen van waardering belangrijk is voor de vrijwilliger om zorg te verlenen. Daarbij is ook het aardig vinden van de ontvanger van belang. Dit sluit aan bij wat Lewinter (2003) aangeeft, namelijk dat er een verband bestaat tussen tevreden cliënten en tevreden helpers, zij kunnen elkaar positief ondersteunen.

Zoals beschreven kan 'iets terug kunnen doen voor de hulp die je ontvangt' positief uitwerken voor de balans in de relatie en daarmee voor het welbevinden van de ontvanger en verlener van zorg (Reid et al., 2005; Wolff & Agree, 2004). Reciprociteit levert een bijdrage aan het versterken van kwetsbare burgers en de zorgrelaties die zij hebben. Het principe werkt zo uit doordat reciprociteit helpt niet-hechte zorgrelaties in stand te houden en door autonomie en regie van de betrokkenen te ondersteunen.

2.5. Literatuur toepassen in onderzoek

Aan de hand van de beschreven literatuur kunnen we topics voor de interviews formuleren, de data analyseren op terugkerende thema's en zo een antwoord geven op de drie vragen.

De eerste vraag luidde; *Welke verschijningsvormen van reciprociteit bestaan tussen koppels van vrijwilligers en zorgontvangers?* Op basis van de literatuur kan reciprociteit op drie verschillende manieren tot uiting komen. Namelijk geen, ongelijke of gelijke reciprociteit. Reciprociteit kan daarbij direct of indirect en uitgesteld of onmiddellijk plaatsvinden. Daarbij zullen de visies van deelnemers, wijkbewoners en koppels onderling verschillen op de wijze waarop zij al dan niet gelijke reciprociteit ontvangen.

De tweede vraag hield in; *Wat betekent reciprociteit voor het welbevinden en de zelfredzaamheid van vrijwilligers en zorgontvangers?* Verondersteld kan worden dat een gebrek aan ervaren reciprociteit zorgt voor een negatieve ervaring van de relatie. Deelnemers zullen zich overvraagd voelen en wijkbewoners zullen hulp moeilijk kunnen accepteren en zich hier terughoudend tegenover stellen. Personen die een gebrek aan reciprociteit ervaren zullen ook hun psychisch welzijn als minder goed ervaren. Wanneer reciprociteit wordt ervaren als een gelijke uitwisseling gelden bovenstaande aspecten niet en zullen deze juist andersom uitwerken. De relatie wordt positief ervaren evenals het (psychisch) welzijn.

Een aantal vragen worden uit de literatuur meegenomen met betrekking tot vraag drie; *Op welke manier bevordert het WijkLeerbedrijf reciprociteit in de relatie tussen wijkbewoner en deelnemer?* Zo zal worden gekeken hoe het WijkLeerbedrijf stuurt op reciprociteit en welke aspecten daarvan zij meeneemt in haar structurering, direct/indirect en onmiddellijk/uitgesteld. Daarbij wordt gekeken hoe het WijkLeerbedrijf omgaat met hetgeen dat uitgewisseld wordt en de verhouding daarin. Tenslotte wordt ook gekeken hoe het WijkLeerbedrijf in de praktijk omgaat met de ervaren balans in reciprociteit.

3 Methode

Kernbevindingen:

- **Twee locaties** van het WijkLeerbedrijf zijn onderzocht, Slotervaart en Nieuw-West. 20 deelnemers en 23 wijkbewoners zijn gesproken.
- Data is verzameld door middel van **semigestructureerde interviews**.
- Van de interviews is een opname gemaakt welke is uitgewerkt tot een samenvatting. Visies van deelnemers en wijkbewoners en koppels zijn tegen elkaar afgezet om **centrale thema's** ten opzichte van reciprociteit hierin te ontdekken.

De afdeling Sociologie van de VU werkt in dit onderzoek samen met de Stichting Calibris Advies. Calibris Advies werkt binnen het WijkLeerbedrijf in Amsterdam samen met ROC van Amsterdam, Vrouw en Vaart, stichting Mantelzorg en Dementie en Stadsdeel Nieuw-West om mensen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt op te leiden op mbo-niveau 2 richting de zorg en naar werk te begeleiden. Het WijkLeerbedrijf verzorgt een praktijkstage van vierentwintig maanden voor deze deelnemers waarin zij het reciprociteitsprincipe trachten te integreren. Zodoende is de mogelijkheid ontstaan verschillende koppels te spreken over de wijze waarop reciprociteit wordt vormgegeven. Doordat dit onderzoek zich richt op een specifieke setting, namelijk die van het WijkLeerbedrijf, gaat het hier om een casestudie (Pope & Mays, 1995). Inzichten in deze omgeving en de werking van reciprociteit daarin worden verkregen door middel van gesprekken en oriënterende overleggen met coördinatoren en door middel van interviews met koppels van deelnemers en wijkbewoners (Pope & Mays, 1995; Ritchie et al., 2013). Van wege de gerichte kleine steekproef, specifieke onderzoekslocatie en beperkte onderzoekstijd is gekozen voor een kwalitatieve onderzoeksmethode (Ritchie, Lewis, Nicholls, & Ormston, 2013, p. 32; Vaus, 2011).

3.1. Steekproef selectie

In het voorjaar van 2018 is met 20 deelnemers en 23 wijkbewoners gesproken, details over deze respondenten zijn te vinden in tabel 1.1 en 1.2 (zie de bijlage). Voor het selecteren van de respondenten is gebruik gemaakt van een doelgerichte steekproef wat betekent dat respondenten geselecteerd zijn op basis van sleutelcriteria (Ritchie et al., 2013, p. 113). Belangrijkste criterium hierin was dat de deelnemers en wijkbewoners opgenomen in het onderzoek tweetallen (koppels) vormden. Doel hiervan was dat de werking van reciprociteit binnen een relatie vanuit verschillende

perspectieven kon worden onderzocht. In dit onderzoek zijn in totaal 20 koppels van deelnemers en wijkbewoners gesproken. Daarvoor zijn koppels geselecteerd waarvan verwacht kon worden dat zij goed toegerust waren om een antwoord op de onderzoeksvragen te geven. Daardoor was in eerste instantie ‘langer dan een half jaar met elkaar omgaan’ een criteria. Hierdoor zouden koppels elkaar beter kennen en meer uitleg kunnen geven over de wijze waarop reciprociteit invloed uitoefent op de relatie. Helaas zijn tijdens het onderzoek een aantal deelnemers en wijkbewoners uitgevallen waardoor de onderzoekspopulatie aangevuld is met twee koppels welke korter dan een half jaar met elkaar omgaan. Hieruit kan worden opgemaakt dat ook op basis van bereikbaarheid en beschikbaarheid is geselecteerd (Gehart, Ratliff, & Lyle, 2001, p. 264; Ritchie et al., 2013, p. 115).

De respondenten zijn in samenspraak met de coördinator van twee WijkLeerbedrijf locaties (Slotervaart en Nieuw-West) geselecteerd. De coördinator gaf vooraf aan welke koppels voldeden aan bovenvermelde criteria. Daarbij was een wens van de organisatie dat van beide locaties, Nieuw-West en Slotervaart, een gelijk aantal koppels zou worden onderzocht. Echter, het aantal deelnemers binnen WijkLeerbedrijf Slotervaart is kleiner dan in Nieuw-West waardoor dit niet mogelijk bleek. Uiteindelijk zijn 7 koppels van WijkLeerbedrijf Slotervaart en 13 koppels van WijkLeerbedrijf Nieuw-West in het onderzoek betrokken. Daarbij worden met twee deelnemers meerdere koppels gevormd, te zien in tabel 1.2 in de bijlage.

In tabel 1.2 staat informatie over koppels waarvan of enkel de wijkbewoner of enkel de deelnemers in dit onderzoek zijn opgenomen. Daarbij gaat het om 3 deelnemers waarvan de wijkbewoner niet deelnam aan het onderzoek en 3 wijkbewoners waarvan de deelnemer niet deelnam. De reden hiervoor is dat de wederhelft van deze respondenten tijdens het onderzoek uitviel door: overlijden, onbereikbaarheid, stoppen met opleiding of niet willen meewerken.

3.2. Dataverzameling

De context van het WijkLeerbedrijf

Er is gekeken naar de wijze waarop het WijkLeerbedrijf haar aanpak presenteert in flyers en op haar site en is in een contextinterview met de coördinator van het WijkLeerbedrijf en de kennishouder van Calibris Advies nagegaan hoe deze in de praktijk wordt vormgegeven. In het context interview kwamen drie topics aan de orde: 1) de visie op en ervaring met het vormgeven van reciprociteit in de praktijk, 2) de visie op en ervaring met het effect van

reciprociteit op de kwaliteit van leven van wijkbewoners en deelnemers, en 3) een reflectie op visie en praktijk met suggesties voor verbeterpunten. Het context interview is gehouden in november en opgenomen op tape. Gegevens uit het interview zijn vooral gebruikt voor beantwoorden van de derde vraagstelling en dragen bij aan aanbevelingen voor verbeteringen in de formele en praktische presentatie van het reciprociteitsprincipe.

Deelnemers en wijkbewoners

De deelnemers en wijkbewoners zijn benaderd voor deelname aan het interview middels een brief waarin zij werden geïnformeerd over de manier en het doel van het onderzoek (bijlage 1 en 2). Daarbij was in de brief opgenomen dat een geluidsopname van het gesprek zou worden gemaakt en de mogelijkheid voor respondenten om hun deelname te beëindigen wanneer zij dit nodig vinden. Middels deze brief en uitleg bij aanvang van het interview is dus gezorgd voor geïnformeerde toestemming. Bij wijkbewoners is de brief naar het huisadres gestuurd waarna de onderzoeker een telefonische follow-up deed om een afspraak voor een interview te maken. Om de drempel voor deelname zo laag mogelijk te maken zijn de interviews afgenomen bij de wijkbewoners thuis. Bij de deelnemers is een andere aanpak gekozen. Zij zijn eerst telefonisch door de coördinator van het WijkLeerbedrijf benaderd om hen te informeren over het aanstaande onderzoek. Hierna zijn zij door de onderzoeker gebeld om een afspraak voor een interview met hen te maken. De interviews met deelnemers zijn gehouden op het WijkLeerbedrijf waar zij stagelopen, Slotervaart of Nieuw-West. De brief is de deelnemers bij aanvang van het interview overhandigd waarbij werd uitgelegd wat de inhoud hiervan was en vroeg of zij akkoord waren met het interview en de opname. Alle interviews zijn gehouden door een en dezelfde onderzoeker (Anne Plas).

Gesprekken met deelnemers en wijkbewoners zijn gevoerd om de verschillen en overeenkomsten in hun ervaring van reciprociteit in de relatie te signaleren. Door beide personen van de koppel op te nemen in het onderzoek was het mogelijk om verschillen binnen koppels en tussen koppels te signaleren. Bijvoorbeeld, ervaart een deelnemer een wederdienst op dezelfde wijze als zijn/haar wijkbewoner. Of, wat is kenmerkend voor een koppel waarbij reciprociteit goed uitwerkt en wat kenmerkt koppels waarbij dit niet werkt. De gesprekken zijn gevoerd aan de hand

van een topiclijst (bijlage 3 en 4) waardoor het mogelijk werd vooraf vastgestelde thema's in het gesprek terug te laten keren.

De drie centrale topics waren: de wijze waarop de samenwerking tussen deelnemer en wijkbewoner tot stand is gekomen, de wijze waarop uitwisseling plaatsvindt, en de wijze waarop het WijkLeerbedrijf hierbij begeleiding biedt. Om ruimte te creëren voor het verhaal van de respondenten is gebruik gemaakt van semigestructureerde interviews zodat belangrijke informatie buiten de tevoren bepaalde thema's naar voren kon komen (Ritchie et al., 2013). Een van de onderdelen in de topiclijst bij start van de interviews was de eenzaamheidsmatrix (bijlage 5). Deze matrix gebruikt het WijkLeerbedrijf zelf om bij de intake van wijkbewoners een inschatting over hun ervaren eenzaamheid te kunnen maken. De bedoeling was om tijdens de evaluatie van het WijkLeerbedrijf de matrix opnieuw af te nemen om te zien of de hulp invloed heeft op het gevoel van eenzaamheid. Het leek passend om de matrix in de interviews te gebruiken om te zien hoe mensen hun situatie ervaren. Echter bleek tijdens de gesprekken dat het afnemen van de matrix de loop van de gesprekken onderbrak. Het creëerde weerstand bij respondenten in plaats van een extra mogelijkheid om hun ervaring te bespreken. Daarom is gedurende de dataverzameling besloten de eenzaamheidsmatrix niet langer af te nemen.

3.3. Verwerking data

Met geïnformeerde toestemming zijn van 38 van de 43 interviews en van het contextinterview geluidsopnames gemaakt. De opnames zijn opgeslagen op een beveiligde server van de Vrije Universiteit en worden na afronding van het onderzoek vernietigd. Van de opnames van de interviews zijn samenvattingen gemaakt, waarin geen herkenbare persoonlijke gegevens van respondenten zijn verwerkt. Respondenten worden in deze verslagen aangeduid met een letter en nummer. Ook deze verslagen wordt alleen bewaard op de beveiligde server van de Vrije Universiteit. De interviews met wijkbewoners en deelnemers zijn samengevat aan de hand van een format, te vinden in bijlage 6. Alle respondenten is anonimiteit beloofd zodat zij vrijelijk konden praten zonder angst te hebben voor het beschadigen van hun relatie met de koppel-partner of het WijkLeerbedrijf. Dit is belangrijk omdat respondenten is gevraagd te spreken over de wijze waarop zij de relatie met deelnemers, wijkbewoners en het WijkLeerbedrijf ervaren. Schade aan deze relatie zou mogelijk zijn wanneer feedback herleidbaar zou zijn. Naar respondenten wordt verwezen aan de hand van hun koppel nummer (zie tabel 1.1 en 1.2) met toevoeging D of W voor

deelnemer of wijkbewoner. De deelnemer van koppel één wordt dus aangeduid met D1D en de wijkbewoner met D1W. De coördinator wordt aangeduid met C en de kennishouder van Calibris Advies met KH.

Bekend worden met de data was een eerste stap in het analyseproces. Hierbij ging het over het leren kennen van de inhoud van de data en wat hierin over het onderzoeksonderwerp naar voren kwam (Pope, Ziebland, & Mays, 2000). Dit gebeurde door alle geluidsopnames na te luisteren en de inhoud te vergelijken met de vooraf opgestelde thema's van de topiclijst (Ritchie et al., 2013, p. 282). Aan de hand hiervan zijn belangrijke quotes en onderwerpen uit de interviews gefilterd. Vanwege het kleine aantal geïnterviewden is geen gebruik gemaakt van een software programma, zoals bijvoorbeeld Atlas.ti. De topiclijst bood het kader voor analyse van de data (Pope et al., 2000, p. 116). Het bleek dat de a priori geformuleerde thema's terugkeerden maar voor een beter overzicht van de samengevatte data waren specifiekere codes nodig (Ritchie et al., 2013). De nieuw geformuleerde codes omvatten een combinatie van de a priori geformuleerde codes en codes die uit de data naar voren kwamen (zie bijlage 6) (Blair, 2015). Door dit nieuwe raamwerk toe te passen op alle interviews konden de bevindingen worden onderverdeeld in de verschillende dimensies van reciprociteit bij koppels in het WijkLeerbedrijf. Allereerst is gekeken hoe binnen koppels gesproken werd over de uitwisseling van diensten en de totstandkoming hiervan tussen deelnemers en wijkbewoners. Hierbij was aandacht voor discrepanties en/of overeenkomsten in de visies van deelnemers, wijkbewoners en koppels ten opzichte van elkaar. Daarbij is een vergelijk gemaakt tussen koppels om te kijken hoe verschillende koppels hieraan vormgeven en wat een koppel met goede reciprociteit onderscheidt van een koppel waarin dit minder goed uitwerkt. De informatie uit het contextinterview geeft de visie van de organisatie weer op de praktijk en wordt vergeleken met de visies van de deelnemers en wijkbewoners bij de beantwoording van de drie vragen. Interviewcitaties zijn gekozen op grond van de mate waarin zij illustratief waren voor een bepaalde bevinding, dan wel overeenkomsten en discrepanties binnen en tussen koppels en tussen organisatie en deelnemers/wijkbewoners weergaven. Door deze informatie is het mogelijk een antwoord te geven op de eerder gestelde drie vragen.

4 Calibris Advies en het WijkLeerbedrijf

“Wij bieden mensen ondersteuning en vragen daar ook iets voor terug.”

Calibris Advies viert dit jaar haar 80-jarig jubileum. In deze tijd heeft de organisatie zich op verschillende manieren ingezet om mensen te ondersteunen bij het vinden en uitvoeren van werk en/of een opleiding. Calibris Advies richt zich op mbo-geschoolden en scholieren via drie benaderingen (Calibris Advies, 2015a):

- “1. Oriëntatie op en begeleiding naar werk en behoud van werk*
- 2. Begeleiding naar een diploma of een erkend certificaat*
- 3. Begeleiding naar een vervolgopleiding.”*

4.1. Het WijkLeerbedrijf

De website van Calibris Advies (<http://calibrisadvies.nl/products/wijkleerbedrijf/>) geeft informatie over de doelstelling en aanpak van het WijkLeerbedrijf, volgens Calibris Advies *“een springplank naar betaald en zinvol werk”* (Calibris Advies, 2015b). Gevestigd in dertien steden in Nederland wordt vanuit 24 WijkLeerbedrijven beoogd *“mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en studenten”* een opleiding te bieden en gelijktijdig werkervaring op te laten doen (Calibris Advies, 2015b). Vanuit het WijkLeerbedrijf worden MBO niveau 1 en 2 Zorg en Welzijn studenten (vanaf hier deelnemers genoemd) uitgezonden om wijkbewoners te ondersteunen door middel van *“informele zorg waarvoor geen thuiszorg of ondersteuning via de gemeente mogelijk is”* (Calibris Advies, 2015b). Daaronder valt bijvoorbeeld het doen van boodschappen, gezelschap bieden en het begeleiden van wijkbewoners tijdens activiteiten die zij ondernemen. Door de hulp vanuit het WijkLeerbedrijf ontstaat voor wijkbewoners *“de mogelijkheid langer zelfstandig thuis te blijven wonen en dringt de eenzaamheid in de wijk terug”* (Calibris Advies, 2015b).

Het WijkLeerbedrijf richt zich daarmee op het ondersteunen van twee doelgroepen kwetsbare mensen, zowel deelnemers als wijkbewoners. Door het koppelen van deze doelgroepen wordt daarnaast beoogd ook op een ander niveau profijt voor hen te creëren, namelijk op relatieniveau. Hierbij spreekt Calibris Advies van *“elkaar helpen”* of *“dubbele wederkerigheid”* tussen deelnemers en wijkbewoners (Calibris Advies, 2015b; WijkLeerbedrijf Amsterdam, n.d.). Daarmee wordt bedoeld dat zowel de deelnemer de wijkbewoner ondersteunt én andersom, reciprociteit. Calibris Advies zegt hierover: *“van wijkbewoners die informele hulp ontvangen*

vragen we, voor zover mogelijk, iets terug te doen voor onze deelnemers” (Calibris Advies, 2015b). Voorbeelden van wederdiensten vanuit de wijkbewoner zijn: hulp bij Nederlandse taal, leren fietsen en hulp bij huiswerkopdrachten. De informatie op de website wordt ook mondeling verwoord door de kennishouder (KH) en de coördinator (C) in het context interview:

"Ik vind dat, los van dat mensen hulp nodig hebben, ze ook vaak iets voor andere mensen kunnen betekenen. Hoe klein het soms ook is. Het zet ze in een heel andere rol. We zijn dat steeds meer gaan doen omdat we zien wat voor uitwerking het soms heeft op mensen.", (KH).

"Wij (in de zorg) faciliteren te veel, wat kun je zelf en wat kun je ook nog voor een ander doen. Dat geeft een goed gevoel", (C)

Calibris Advies presenteert het reciprociteits-principe als een van de belangrijkste pijlers in het WijkLeerbedrijf. Juist door de wederkerigheid bevorderen zij zowel het welzijn van de deelnemer als die van de wijkbewoner te bevorderen. De wijkbewoners krijgen een actieve rol in de relatie doordat zij een deelnemers iets terug kunnen geven voor de zorg die zij ontvangen. Dit in tegenstelling tot een traditionele taakverdeling waarbij wijkbewoners passieve zorgontvangers zijn, van hen wordt niets verwacht. Het WijkLeerbedrijf beoogt hiermee het behoud van de eigenwaarde van wijkbewoners doordat hun krachten worden erkend.

"Het is positief, het er toe doen, Als je helemaal alleen bent en geen familie hebt, dan zie je gewoon hoe belangrijk het is dat een deelnemer een keer in de week tijd voor iemand heeft. Dat is quality time (C)

Daarbij levert een wederdienst deelnemers een gevoel van waardering op en daarmee een extra motivatie voor het aangaan van contact met de wijkbewoner.

"Er zijn deelnemers die helemaal geen familie hebben, en een paar mensen uit de kerk die ze dan zien, maar verder helemaal niemand, en het ook heel moeilijk vinden om weer nieuwe vrienden te maken, maar zich heel prettig voelen bij een ouder persoon, het gevoel van een nieuwe moeder of oma, en zich erop verheugen om daar weer naartoe te kunnen" (C)

4.2. Werkwijze WijkLeerbedrijf

Wanneer een deelnemer bij het WijkLeerbedrijf komt wordt gestart met het zoeken van een passende stage. De locaties van het WijkLeerbedrijf hebben verschillende coördinatoren die hiervoor verantwoordelijk zijn en tevens de stagebegeleiding verzorgen. Deelnemers zetten zich twee jaar in via het WijkLeerbedrijf. Het is de bedoeling dat deelnemers twee tot drie dagdelen per

week bij wijkbewoners doorbrengen voor de informele hulp en een tot twee dagdelen bij een zorginstelling om ook formele zorg te leren geven. Dit doen zij voor de duur van een jaar bij dezelfde wijkbewoners waarna zij het volgende jaar gekoppeld worden aan andere wijkbewoners. In dit onderzoek is gekeken naar de dagdelen informele hulp bij wijkbewoners.

Wijkbewoners komen bij het WijkLeerbedrijf terecht doordat zijzelf of hun omgeving hen aanmeldt bij het WijkLeerbedrijf. Veelal worden wijkbewoners aangemeld bij de coördinator die veel contact heeft met zorgorganisaties in de wijk. Momenteel is er zelfs een wachtlijst, er hoeft dus niet actief geworven te worden onder wijkbewoners. Na aanmelding wordt door de coördinator eerst een gesprek gehouden met de wijkbewoner om te kijken wat de wensen van een wijkbewoner zijn. In dit gesprek wordt daarbij ingegaan op de mogelijkheden voor een wijkbewoner om iets terug te doen voor de deelnemer.

"Ik ga eerst alleen naar de mensen, kijken naar hoe zijn ze eraan toe? Waar woon je, hoe is de situatie, het moet wel veilig zijn. en dan kijk je naar wie heeft er nog niets of wie heeft er een bewoner waar het niet zo lekker loopt en dan zou iemand anders er beter bij kunnen passen, en dat doe je vanuit je eigen gevoel, het inlevingsvermogen dat je hebt" (C)

Zo wordt gekeken of iemand begeleiding bij Nederlands, Rekenen of bijvoorbeeld koken kan geven. Heel kwetsbare wijkbewoners, die zelf de taal niet goed machtig zijn, of bij wie sprake is van beginnende dementie, moeten soms geholpen worden met het bedenken wat ze terug kunnen doen.

"Soms zeggen wijkbewoners ik kan ook geen Nederlands of rekenen, maar ik zeg dan misschien kan je wel goed koken, of een taart bakken, samen recepten uitproberen. Het gaat erom dat je gewoon wat doet, het hoeft niet altijd iets met huiswerk te zijn, het kan heel breed zijn."(C)

Heel soms wordt een verzoek van een wijkbewoner afgewezen, als blijkt dat deze persoon alleen maar huishoudelijke hulp wil ontvangen en daar niets voor terug wil doen.

"Dat is dan een klant die niet bij ons past" (KH)

Vervolgens wordt er gekeken of er een deelnemer is die past bij de zorgvraag en de wederzijdse ondersteuningsmogelijkheden van de wijkbewoner. In het kennismakingstraject bespreekt de coördinator met elke deelnemer hun achtergrond en levenservaringen en maakt een inschatting van wat de deelnemer voor hulp zou kunnen geven en wat ze zelf nodig zou hebben. De capaciteiten

van de wijkbewoner en van de deelnemer maken daarmee deel uit van het matchingsproces waarbij deelnemers en wijkbewoners worden gekoppeld.

"Dat is het allerbelangrijkste: wat is dat voor wijkbewoner, en welke deelnemer zet ik daar dan naast en als dat goed is, dan heb je een hele mooie stage"(C).

De coördinator benadrukt dat veel van de deelnemers zelf ook veel hulp nodig hebben en kwetsbaar zijn. De deelnemers hebben een grote afstand tot de arbeidsmarkt en de stage is belangrijk om voortijdige uitval te voorkomen. .

"Je bent ook zo iemand kwijt, daarom is het ook echt heel belangrijk dat je niet zomaar iemand bij iemand plaatst, je kan beter even wachten op een passende wijkbewoner, in plaats van dat je een verkeerde match maakt."(C)

Wanneer een coördinator inschat dat een koppel een goede match kan zijn gaat zij samen met de deelnemer bij de wijkbewoner langs. In dat gesprek worden deelnemer en wijkbewoner aan elkaar voorgesteld en wordt gekeken of er een ‘klik’ bestaat. Wanneer deze klik bestaat tussen deelnemer en wijkbewoner vormen zij vanaf dat moment een duo. Afspraken worden op dat moment gemaakt over de dienst van de deelnemer jegens de wijkbewoner, de wederdienst van de wijkbewoners jegens de deelnemer, de frequentie, lengte en duur van de stage. Deze afspraken worden vastgelegd in een registratieformulier waar op teruggegrepen kan worden bij de tussentijdse evaluatie.

Tijdens de stage zorgt de coördinator voor de begeleiding van deelnemer en wijkbewoner. Met de wijkbewoner wordt eens in de drie maanden contact gezocht om een evaluatie over de relatie met de deelnemer te houden. De deelnemer krijgt dagelijks begeleiding op het WijkLeerbedrijf. Van hen wordt verwacht dat zij 's ochtends bij het WijkLeerbedrijf langskomen om de dag te starten en 's middags om deze af te sluiten. Hierdoor krijgen deelnemers de mogelijkheid vragen en moeilijkheden waar zij tegenaan lopen te bespreken met coördinator en mede-deelnemers. De coördinator staat dus veel in contact met de deelnemers en heeft zo veel mogelijkheid om na te gaan hoe de stage verloopt. In een enkel geval wordt besloten om een stage voortijdig af te breken als een match toch niet succesvol blijkt. Een stage eindigt na een jaar. Vrijwel alle wijkbewoners krijgen dan weer een nieuwe deelnemer aangeboden, waarbij dezelfde matchingsprocedure plaatsvindt. Wijkbewoners worden uitgenodigd voor de diplomauitreiking van de deelnemers en dan blijkt hoe zeer sommigen aan elkaar gehecht zijn geraakt.

"De meeste bewoners proberen nog wel in contact te blijven, dat laat zien dat het wel een goed contact is geweest. en dat het iets voor ze betekent." (C)

De deelnemers komen ook twee keer per week bij het WijkLeerbedrijf voor les van twee docenten van het ROC. De lessen gaan over taal, rekenen, en het verlenen van informele hulp. De coördinator heeft vooral contact met de docenten van het ROC over praktische zaken en de voortgang van de deelnemers. Het thema reciprociteit wordt niet in de lessen behandeld en is ook geen onderwerp van gesprek tussen coördinator en docenten. Het is dus vooral aan de coördinator om het reciprociteitsprincipe in de praktijk te brengen.

"Ook bij de deelnemers is meer uitleg nodig. Ze knikken wel, maar ze kunnen het niet teruggeven. heel veel deelnemers hebben een andere taal, en veel opmerkingen uit onze taal begrijpen ze niet altijd. Ik vraag dus altijd heel goed begrijp je nu wat je samen met de bewoner gaat doen." (C)

4.3. Werkwijze van Calibris Advies en de nabije toekomst

Het WijkLeerbedrijf is een van de grootste pijlers van Calibris Advies en reciprociteit is een van de bouwstenen voor het WijkLeerbedrijf waar expliciet aan gewerkt wordt. Voor de 24 WijkLeerbedrijven is er twee keer per jaar een landelijke coördinatorenrendag. Binnen een WijkLeerbedrijf en binnen eenzelfde gemeente overleggen de coördinatoren regelmatig met elkaar. In november 2018 worden de onderzoeksresultaten ingezet om de coördinatoren met elkaar te laten praten over hoe het thema reciprociteit in de praktijk kan worden ingezet. Leren van elkaar staat daarbij voorop.

"Het is moeilijk om alle coördinatoren bij de les te houden. je moet continu de informatie geven, en er ligt ook veel op het bordje van de coördinator, dus wissel dan onderling uit."(KH)

De kennishouder geeft ook aan meer aandacht te besteden aan de werving en selectie van de coördinatoren. De voorkeur gaat uit naar kandidaten met een achtergrond in de zorg. In het verleden hebben ook wel eens docenten van het ROC de coördinatorrol vervuld, maar de ervaring daarmee was dat deze wat minder aandacht hadden voor het zorgen voor een juiste match tussen deelnemer en wijkbewoner.

"De ene coördinator is de andere niet. (...) Soms gaat het wel goed, maar je moet goed kijken of mensen dit kunnen en vragen in sollicitatiegesprekken, wat vind je hiervan."(KH)

Tenslotte wordt er ook actie ondernomen om de coördinator meer tijd te geven om de match tussen deelnemer en wijkbewoner zo goed mogelijk te realiseren. De registratietool wordt door tijdgebrek relatief weinig gebruikt in de praktijk, maar is wel een belangrijk middel om te monitoren hoe een match zich ontwikkelt. Er moet al veel worden bijgehouden over de hulpverlening en dat gaat ten koste van de tijd die de coördinator heeft voor het voorbereiden en vormgeven van reciprociteit in de koppels.

"Registratie is heel belangrijk, maar het moet wel werkbaar blijven, en ze moeten meer tijd over houden voor dit soort belangrijke dingen". (KH)

De kennishouder meldt in het Calibris Advies kennisplatform voor de WijkLeerbedrijven te bespreken hoe de registratiedruk bij de coördinatoren te verminderen. Het blijkt het ook moeilijk te zijn om voldoende structurele financiering voor de WijkLeerbedrijven te realiseren. In het contextgesprek eind november blijkt dat het WijkLeerbedrijf in Slotervaart zal moeten sluiten. Wel is het nog mogelijk gebleken om met een nieuwe groep deelnemers in het WijkLeerbedrijf Nieuw-West te kunnen starten. Onderstaand citaat van de coördinator zal het belang daarvan kunnen ondersteunen:

"Ik werk hier nu een jaar, en hoe meer ik hiermee omga, hoe blijer ik zelf word. en ik merk ook wel, hoe meer nadruk je hierop legt, over dat wederkerigheid, hoe belangrijker het ook voor de deelnemers wordt en de wijkbewoners zelf." (C)

5 Resultaten: verschijningsvormen van reciprociteit

Kernbevindingen

- Relaties **starten** vanuit zorg voor de wijkbewoner en vanuit zorg voor de deelnemer.
- De **invulling van het contact** wordt grotendeels overgelaten aan deelnemers en wijkbewoners.
- (Weder)diensten nemen daardoor diverse vormen aan van materiële tot immateriële steun.
- In de praktijk is er in vrijwel alle koppels sprake van **wederdiensten** tussen deelnemers en wijkbewoners, ook als daar niet expliciet vooraf door het WijkLeerbedrijf afspraken over zijn gemaakt. Deelnemers en wijkbewoners tonen een **intrinsieke motivatie** om iets terug te doen voor de ander.
- Het blijkt dat deelnemers en wijkbewoners zich op **drie wijzen tot elkaar verhouden** met betrekking tot hetgeen zij voor elkaar kunnen betekenen door hun capaciteiten en zorgbehoefte. Er bestaan twee soorten koppels waarin een ongelijke balans is, namelijk sterke wijkbewoners met zwakke deelnemers en zwakke wijkbewoners met sterke deelnemers. Daarnaast bestaan koppels welke op een gelijkwaardige manier iets voor elkaar betekenen.

“Ik help haar en zij helpt mij.”, D10W

In dit hoofdstuk worden bevindingen gepresenteerd met betrekking tot de ontwikkeling die een relatie tussen wijkbewoner en deelnemer doormaakt. Daarbij is aandacht voor de start, de invulling van de (weder)diensten en de diverse koppels welke ontstaan. Dit hoofdstuk heeft tot doel het beantwoorden van de eerste vraag, namelijk: *Welke verschijningsvormen van reciprociteit bestaan tussen koppels van vrijwilligers en zorgontvangers?*

5.1. De start van de relatie

Uit de gesprekken blijkt hoe relaties tussen deelnemers en wijkbewoners starten vanuit verschillende uitgangspunten van de wijkbewoner, namelijk zorg voor wijkbewoners of zorg voor deelnemers. De meeste relaties starten op basis van een hulpvraag van een wijkbewoner die zichzelf aanmeldt of aangemeld wordt door bijvoorbeeld een familielid.

“In het begin deed ik [boodschappen] altijd met mijn vriendin, maar die kon het op het laatst ook niet meer. Kijk, het koppie is nog goed. Maar dan kom je thuis, moet je boodschappen nog uitpakken. Ik was.. Nou, dan ben ik aan het einde van mijn Latijn...”, D13-2W

In vier koppels (D1, D5, D10 en D13-2) is sprake van een ander uitgangspunt. Bij hen wordt de relatie door wijkbewoners aangegaan met de intentie dat zij een ander – de deelnemer – willen helpen.

“Wat het voor mij betekent is dat ik ergens mee kan helpen. Dat ik bij kan dragen. Zoals bij haar aan de Nederlandse taal, dat zij het machtig maakt. Dat is het enigste wat mij motiveert eigenlijk. Van mij hoeft je niet.. wat ik net zei, dingen te doen. Ik kan het zelf of ik heb er hulp voor. Nu kan zij tenminste haar diploma bij wijze van spreken halen.”, D5W

“Toen zegt [D1D] ‘..mevrouw, mag ik bij u want ik heb nog geen stageplek’. Ik zeg, ‘kom maar, dan leer ik je wel wat.’”, D1W

Deze insteek geeft aan op welke wijze wijkbewoners de relatie aangaan, namelijk om hier vooral voor henzelf iets uit te halen of vanuit de wens om iets terug te geven aan een ander.

Uit de gesprekken blijkt hoe het verloop van het contact tussen wijkbewoner en deelnemer van tevoren wordt vastgelegd door middel van afspraken. In eerste instantie wordt door de coördinator van Calibris afzonderlijk met deelnemer en wijkbewoner gekeken wat zij voor iemand kunnen betekenen. Op het moment dat een relatie start wordt een kennismakingsgesprek aangegaan met wijkbewoner en deelnemer onder begeleiding van de coördinator.

“Ik werd dus voorgesteld door [de coördinator] de eerste keer dat ik kennis ging maken met [D17W].”, D7D

In dit gesprek wordt gekeken of wijkbewoner en deelnemer met elkaar klikken en worden in gezamenlijkheid afspraken gemaakt over het contact. Dit gesprek legt dus de basis voor het contact tussen wijkbewoner en deelnemer. Deelnemer D13D geeft een goede beschrijving van de wijze waarop dit wordt gedaan.

“Er is een afspraak gemaakt over.. Nou ja, een soort protocol over wat ik wel mag en wat ik niet mag. Bijvoorbeeld medicijnen klaarleggen, daar ben ik nog niet klaar voor, heb ik nog niet zoveel ervaring voor. Dus dan heb ik uitgelegd op welke dagen dat ik er ben. Dat ze mijn nummer niet mogen of dat ik het dan wel geef uit mezelf maar dat ze me niet doordeweeks gewoon bellen. Zulke dingen, gewoon de basisdingen van wat ik wel en niet mag. Waarvoor ik dus kom, wat voor hulp ik kan bieden.”, D13D

Zoals D13D aangeeft wordt in het kennismakingsgesprek afgesproken op welk moment in de week de deelnemer bij de wijkbewoner langskomt. Deze frequentie is voor bijna alle koppels hetzelfde. Afgezien van koppel 16 waarbij de deelnemer eens in de twee weken bij de wijkbewoner langskomt wordt de wijkbewoner iedere week eenmaal door de deelnemer bezocht.

Ook wordt in het gesprek gekeken wat deelnemers voor wijkbewoners kunnen betekenen en wordt duidelijk gemaakt wat zij wel en niet mogen doen. Uit de gesprekken blijkt dat deelnemers geen huishouden, persoonlijke zorg of het klaarzetten van medicatie mogen doen. Buiten deze afspraken blijkt uit de gesprekken hoe de invulling van de dienst grotendeels wordt overgelaten aan deelnemer en wijkbewoner. Zo vindt afstemming bij sommige deelnemers plaats op het moment dat zij bij een wijkbewoner zijn. Zij doen dit door te vragen wat een wijkbewoner nodig heeft.

“Dus ik vraag gewoon wat zij nodig, ik ga gewoon zelf boodschappen. Dat doe ik, dat soort dingen.”, D9D

“Het is wat degene vraagt natuurlijk. [D11W] zegt, kom lekker zitten. En de ander heeft zoiets van m'n huis moet wel gedaan worden.”, D11D

5.2. Invulling van de (weder)diensten

De invulling van het contact is in de praktijk dus flexibel en maakbaar door wijkbewoner en deelnemer. Dit leidt ertoe dat (weder)diensten van contact tot contact verschillen.

In de gesprekken wordt aangegeven hoe diensten door *deelnemers aan wijkbewoners* bestaan uit materiële diensten en emotionele ondersteuning. Daarbij gaat het om (begeleiding bij) activiteiten als boodschappen doen, kleine huishoudelijke taken, gezelschap en vriendschap.

“Dat is ook wat ik aan haar geef, gezelschap. We gaan ook lekker wandelen. ... En ik help met bijvoorbeeld een wasje draaien, was in de wasmachine doen, opvouwen, een afwasje.”, D2D

“De ene keer gaan we wandelen of boodschappen doen. Af en toe zitten we thuis, gaan we kletsen. En af en toe is het huishoudelijke klusjes.”, D4D

Hierin verschilt wat de wijkbewoner bij aanvang van de relatie wenst te ontvangen. De een wenst vooral gezelligheid waar een ander vooral begeleiding bij activiteiten zoekt.

“Dat is het uitgangspunt. Ik voelde me erg eenzaam en toen heb ik me daarvoor opgegeven.”, D6W

“We hadden gewoon afspraken gemaakt dat ze met me mee kon gaan naar de winkel.”, D9W

Dat de vormgeving van de dienst flexibel is blijkt bij verschillende koppels (D4, D14, D15, D16, D17, D22). Bij hen verandert een relatie welke start met een materiële vraag vanuit de wijkbewoner naar een relatie met een combinatiedienst van materiële en emotionele steun. Dit blijkt bijvoorbeeld bij koppel 4 waarbij de eerste vraag van de wijkbewoner was “[m]eelopen met boodschappen doen...”. Deze dienst wordt nu door de wijkbewoner omschreven als “[w]at te praten en eventueel boodschappen doen.”. In de relatie bestaat daarmee ruimte voor ontwikkeling en het tegemoet komen aan een veranderende vraag vanuit de wijkbewoner.

Wanneer we kijken naar de inhoud van de wederdiensten van *wijkbewoner aan deelnemer* verschilt de inhoud hiervan. Uit de gesprekken komt naar voren hoe de wederdiensten vooral immateriële en emotionele ondersteuning omvatten.

“[D1W] wil dan gezelschap omdat ze zich verveelt of we gaan ergens heen. Ik wil ook contact hebben, want ik heb ook geen contact met mensen buiten, dus dat is ook weer een leerpunt.”, D1D

Een enkele deelnemer ontvangt ook materiële wederdiensten waarbij het dan vaak gaat over een kleine boodschap welke tijdens de boodschappen voor hen wordt meegenomen. Ook kan dit de vorm aannemen van het aanbieden van bijvoorbeeld koffie of thee tijdens het bezoek aan de wijkbewoner. In een enkel geval wordt zelfs geld gegeven.

“Toch zie ik, ze geven ook iets terug. Maar dat is op het gebied van eten, drinken.”, D19D

Wat betreft immateriële en emotionele wederdiensten noemen zij Nederlands leren, omgang met ouderen leren en een gevoel van opa en oma terugkrijgen. Ook worden levenslessen genoemd waarbij het gaat over leren van het leven dat wijkbewoners leiden of geleid hebben waardoor deelnemers een nieuw denkbeeld en/of nieuwe vaardigheden leren.

“Ik leer wel veel van die mensen, qua hoe hun leven. Dat vind ik wel bijzonder. Hoe ze het alleen doet thuis. Dat ik dan weet hoe ik het later ook moet doen.”, D1D

“Ik heb ook veel van haar geleerd, activiteiten. Sommige spelletjes wat ik allemaal niet ken. Bijvoorbeeld rummikub. En die kaartje maken, zij maakt heel veel, die heb ik van haar geleerd. En met stenen, zij maakt mooie dingen met stenen. Dat kan ik ophangen aan de muur. ... Ja en nu kan ik rummikub ook op m'n stage. Ik heb het van haar geleerd en nu kan ik het daar ook doen.”, D20D

Sommige deelnemers geven ook aan dat zij een ander begrip voor ouderen hebben gekregen bijvoorbeeld over de capaciteiten die zij nog hebben.

“En ik vind ook, zij is ook heel zelfstandig. Zij woont alleen. Maar in mijn land ouderen als haar jaren wonen niet alleen, nooit. Bij familie, zonen of dochters, nooit alleen laten wonen. Ik vind echt top, die oude mensen kan zelf wonen. Voor mij is echt nieuw.”, D17D

Naast levenslessen ervaren nagenoeg alle deelnemers dat het contact hen vooral een goed gevoel en gezelligheid oplevert.

“Ze geven je een goed gevoel aan het einde van de dag door te zeggen, ik vond het leuk dat je bent gekomen.”, D7D

Een goed gevoel en gezelligheid overheersen daarmee als vorm van opbrengst voor de deelnemer uit het contact. Slechts bij drie deelnemers ontbreekt een goed gevoel en gezelligheid wanneer zij over de opbrengst voor henzelf spreken. Zij zien ofwel überhaupt geen opbrengst of enkel opbrengst in de vorm van leren van het contact.

5.3. De verwachting van reciprociteit

Het WijkLeerbedrijf geeft in haar methode aan dat buiten afspraken over diensten afspraken over wederdiensten worden gemaakt. Echter, in de gesprekken met deelnemers en wijkbewoners komt naar voren dat afspraken vooral gaan over de dienst van de deelnemer aan de wijkbewoner. De invulling van de wederdienst is bijna volledig de verantwoordelijkheid van de deelnemers en wijkbewoners.

“We hebben dus afgesproken dat ze me kwam helpen met de boodschappen. Dat was maar een kort gesprekje, over ditjes en over datjes. De kern is dat ze.. de bedoeling was dat ze me kwamen helpen met de boodschappen.”, D21W

De meeste deelnemers en wijkbewoners geven aan de verwachting van een wederdienst die het WijkLeerbedrijf heeft bij aanvang van het contact niet te kennen. Eén wijkbewoner was hier wel mee bekend, dit was omdat zij “het uit die folder [had] begrepen” (D3W). Bij twee koppels is wederkerigheid door de coördinator in het kennismakingsgesprek genoemd. In deze gevallen bleef het bij het benoemen van wederkerigheid als optie voor de wijkbewoner. Zoals eerdergenoemd was bij vier andere koppels juist het uitgangspunt van de wijkbewoner om de deelnemer te kunnen

helpen. Echter, ook zij waren niet bekend met de verwachting van reciprociteit van het WijkLeerbedrijf, hun wens om terug te geven kwam dus voort uit een intrinsieke motivatie.

“Maar belangrijk is dat ze hebben gezegd van, moet je luisteren wij geven je dit, ze komen voor je schoonmaken maar als je ook een beetje wilt helpen. Kijk wat je kunt doen.”, D13-2W

Expliciete aansturing met betrekking tot reciprociteit mist waardoor de wederdienst en de invulling daarvan in de praktijk dus opengelaten worden aan wijkbewoner en deelnemer. Uit de gesprekken bleek dat bij alle koppels op twee na (D1 en D5) geen “officiële afspraak” (D3W) omtrent de wederdienst van wijkbewoner jegens deelnemer is gemaakt. In de praktijk blijkt echter dat deelnemers en wijkbewoners uit zichzelf toch kijken naar mogelijkheden om voor elkaar iets te betekenen. Een aantal deelnemers zoekt zelfs actief naar een mogelijkheid om iets uit het contact met de wijkbewoner te halen. D2D heeft bijvoorbeeld aan haar wijkbewoner gevraagd om hulp bij rekenen.

“Ze heeft moeite met rekenen, en voor de cursus moet ze rekenen. ... Ze vertelde het zelf, toen ze alleen kwam en zich een beetje meer voorstelde. ”, D2D

Ook wijkbewoners zoeken actief naar mogelijkheden om iets terug te doen voor de deelnemers. In dezelfde koppel heeft de wijkbewoner (D2W) aangegeven “Ik zei, als er iets is moet je het gewoon vragen dan.” Bij sommige koppels is het wel of niet teruggeven van wijkbewoner aan deelnemer dan ook een gespreksonderwerp en daarmee iets wat zelf samen in de vormgeving van hun contact actief nastreven. Wat een aantal wijkbewoners ook aangeeft is dat zij iets terugdoen omdat zij vinden dat dit zo hoort. D6W ziet zichzelf bijvoorbeeld als “gastheer” en vind het als zodanig belangrijk de deelnemer een “plezier te doen”. Zijn motivatie hiervoor is “anders komt zij niet terug”. Bij D10W is de motivatie anders. Zij geeft aan het vanzelfsprekend te vinden dat zij iets terugdoet voor degene die haar helpt.

“Mijn leven was full. Ik bedoel, ik heb zoveel. Vol geleefd en ik moet terug, terug aan de maatschappij. Dat is mijn principe.”, D10W

5.4. Verschillende typen koppels

Deelnemers en wijkbewoners verhouden zich dus op verschillende manieren tot elkaar in de wijze waarop ze iets voor elkaar (kunnen) betekenen. Wanneer we kijken hoe dit binnen koppels uitwerkt blijkt dat de 20 volledige koppels (tabel 1.1) kunnen worden onderverdeeld in drie groepen. De

verschillende groepen kunnen worden geïdentificeerd op basis van gelijkwaardigheid van of verschil tussen de capaciteiten en zorgbehoefte van deelnemers en wijkbewoners. In de relatie komt dit tot uiting in de wijze waarop binnen een koppel diensten uit worden gewisseld of uit kunnen worden gewisseld. In het geval van *verschil* spreken we over een koppel met een scheve verhouding in reciprociteit. Een ongelijke balans waarbij één koppelpartner duidelijk meer voor de ander betekent. Het gaat hierbij om combinaties van een 'sterke' wijkbewoner (sterk verwijst hier naar veel fysieke, cognitieve en/of sociale kwaliteiten) en een 'zwakke' deelnemer (zwak verwijst hier naar beperkte fysiek, cognitieve en/of sociale vermogens) (SW-ZD) óf een zwakke wijkbewoner met een sterke deelnemer (ZW-SD).

In de onderzoekspopulatie zijn 5 SW-ZD koppels aanwezig, namelijk D4, D5, D9, D10 en D13.2. In deze relaties betekent de wijkbewoner duidelijk meer voor de deelnemer dan andersom. Zo geeft wijkbewoner D13-2 aan dat hij de hulp eigenlijk niet echt nodig heeft en vooral bezig is met wat de deelnemer op kan steken.

“Ik probeer hem ook te leren, bij te scholen. Ik help hem met zijn huiswerk. Want hij is niet zo sterk. Hij heeft alleen ouders thuis, hij moet zorgen voor zijn moeder en zijn vader. Dus ik help hem met zijn lessen.”, D13-2W

Ook bij koppel 5 geeft de wijkbewoner aan de hulp zelf niet nodig te hebben omdat zij een groot netwerk heeft. De wijkbewoner geeft aan dat ook zij het contact vormgeeft rond de vraag van de deelnemer.

“Ja de eerst vraag aan haar was eigenlijk, wat wil je? Wil je mee boodschappen doen? De straat op. Of wil je achter de computer de Nederlandse taal leren, toen koos ze voor de computer, nou ja, dat vind ik prima.”, D5W

Een ongelijke relatie kan zoals genoemd ook andersom bestaan, in dit geval betekent de deelnemer duidelijk meer voor de wijkbewoner dan andersom. In de onderzoekspopulatie zijn 6 ZW-SD koppels aanwezig, namelijk D6, D7, D13.1, 13.3, 14.1 en 14.2. Het blijkt dat deze deelnemers vooral kijken naar de vraag van de wijkbewoner en het contact continueren omdat zij graag een ander blij maken of dit doen voor het behalen van hun diploma.

“Het maakt mij blij als ik bij zulke mensen kom en ik ga weg met het idee van oke, ik heb weer iemand blij gemaakt. Ik heb weer iets voor iemand kunnen betekenen. Dat geeft mij een goed gevoel.”, D7D

“Bij de thuisbewoners, wat leer je daar nou van? Je hoort mensen hun problemen aan en gaat weer weg.”, D14D

Wanneer we de ongelijke groepen vergelijken valt op dat bij deelnemer 13 een opmerkelijke situatie bestaat. In de koppel met twee wijkbewoners vormt hij een ongelijke relatie waarin hij de sterke koppelpartner is terwijl hij in de andere koppel juist de zwakke koppelpartner is. Dit laat goed zien hoe reciprociteit verschillend uit kan werken tussen verschillende personen, zij kunnen in betekenis voor elkaar differentiëren.

De overige 9 koppels uit de onderzoekspopulatie zijn *gelijkwaardige koppels* (GE), D1, D2, D3, D8, D11, D12, D15, D16, D17. In het geval van gelijkwaardigheid spreken we over koppels waarbij een evenrediger verhouding in uitwisseling bestaat. Wanneer verschillen tussen hen bestaan zien zij dit juist als mogelijkheid tot (wederzijds) leren, zo leren sommige deelnemers beter Nederlands spreken en leren wijkbewoners Marokkaans koken.

“Zij heeft levenservaring, zij is ouder. Ik kan ook van haar leren, op tijd doen, die dingen. Dat vind ik leuk. Zij doet altijd op tijd en precies. Die dingen.. Ik ook proberen zelf iets op tijd, precieze dingen, regels.”, D17D

“De leeftijd maakt mij niets uit. Zij is nou toevallig 30 ofzo en heeft ook een kindje. ... Voor mij is het fijn als er iemand komt waar ik ook wat contact mee heb. Dat vind ik leuk om wederzijds dingetjes te kunnen uitwisselen.”, D17W

In andere gevallen zien wijkbewoner en deelnemer elkaar juist meer als vrienden en hebben zij in dat opzicht een gelijke betekenis voor elkaar.

“We helpen elkaar. ...Ze heb af en toe ook weleens een moeilijke periode, en dan sta ik haar bij. Dan probeer ik haar toch een beetje advies te geven.”, D11W

5.5. Conclusie vraag 1

In dit hoofdstuk stond de volgende vraag centraal: *Welke verschijningsvormen van reciprociteit bestaan tussen koppels van vrijwilligers en zorgontvangers?*

Relaties tussen wijkbewoners en deelnemers blijken bij start twee uitgangspunten te kennen, namelijk zorg voor de wijkbewoner en zorg voor de deelnemer. Daarnaast blijken diensten en wederdiensten in de relatie slechts deels bij aanvang van de relatie ingebed te worden in afspraken. Daardoor blijft vrijheid bestaan voor deelnemers en wijkbewoners om de relatie in samenspraak vorm te geven. Dit betekent in sommige gevallen dat diensten na verloop van tijd veranderen of gecombineerd worden met andere diensten. Wat betreft reciprociteit blijken nauwelijks vaste

afspraken te worden gemaakt. Daarmee wordt het wel of niet aanwezig zijn van een wederdienst bij de meeste koppels overgelaten aan de deelnemers en wijkbewoners zelf. Ondanks het gebrek aan concrete afspraken hierover vindt in veel relaties wel wederkerigheid plaats. Dit komt doordat wijkbewoners en deelnemers beide uit zichzelf een uitwisseling nastreven. Een aantal deelnemers ontvangt vooral immateriële en emotionele ondersteuning van wijkbewoners. Daarbij zijn vooral levenslessen, een goed gevoel en gezelligheid belangrijke vormen van uitwisseling. Materiële ondersteuning komt minder voor.

Uiteindelijk zijn de koppels op te delen naar de wijze waarop zij zich in de uitwisseling van diensten jegens elkaar verhouden. Daarbij spelen ongelijkheid en gelijkwaardigheid in capaciteiten en zorgbehoefte de hoofdrol. Mogelijkheden voor uitwisseling lijken samen te hangen met deze verhouding. Zo kan een scheve uitwisseling bestaan waarin een koppel partner verhoudingsgewijs minder profiteert en creëert een gelijkwaardige relatie met verschillen de mogelijkheid voor partners om van elkaar te leren. Uitwisseling is dus niet enkel product van afspraken hierover maar ook van de (on)mogelijkheden van koppelpartners hierin. Niet iedere deelnemer of wijkbewoner is voldoende sterk om (in gelijke mate) iets voor zijn of haar koppel partner te kunnen betekenen.

6 Resultaten: ervaringen met reciprociteit

Kernbevindingen

- De relatie is waardevol voor wijkbewoners vanwege de ontvangen hulp en het sociaal contact. De waarde bevindt zich in het ondernemen van activiteiten die zij niet (alleen) kunnen doen en **verlichting van eenzaamheid**.
- Het kunnen helpen van (vooral wat zwakke) deelnemers met immateriële en materiele steun biedt sommige wijkbewoners **voldoening**
- De relatie biedt sommige wijkbewoners de mogelijkheid om **de maatschappij iets terug te geven** voor wat zijzelf hebben ervaren in het leven.
- De waarde van de relatie bevindt zich voor alle deelnemers in iets kunnen doen voor een ander, het sociale contact en het behalen van hun opleiding. Daarbij is uitwisseling met de wijkbewoner voor hen van belang en soms zelfs cruciaal in de motivatie om **contact aan te gaan en /of dit te continueren**.
- Een gelijkwaardige verhouding in de koppels (9 van de 20) zorgt voor **persoonlijk contact en duurzaamheid van de relatie** (ook na de stageperiode).
- In ongelijke relaties (11 van de 20) spelen meer **altruïstische en ‘eenzijdige’ motieven** om de relatie te continueren, zij gaan de relatie aan of continueren deze omdat zij iets voor de ander willen betekenen of hier iets voor zichzelf uit willen halen.

Dit hoofdstuk beschrijft de manier waarop uitwisseling van invloed is op deelnemers en wijkbewoners. De paragraaf heeft tot doel het beantwoorden van de tweede vraag, namelijk: *Wat betekent reciprociteit voor het welbevinden en de zelfredzaamheid van vrijwilligers en zorgontvangers?*

6.1. Wat betekent reciprociteit voor de wijkbewoner?

Het merendeel van de respondenten geeft aan dat de relatie waardevol is voor hen. Deels ligt dit aan het ontvangen van hulp bij taken die hen minder goed afgaan. Zo geeft een aantal wijkbewoners aan dat de hulp van deelnemers zorgt voor verlichting bij het ondernemen van activiteiten doordat zij deze niet langer alleen hoeven doen. Zo ontstaat voor wijkbewoners de optie om weer naar buiten te gaan of samen de boodschappen te doen.

“Maar toen moest ik de boodschappen weer doen. ... Toen ging het die dag met die boodschappen heel slecht, ik liet het maar uit mijn handen vallen.”, D17W

Een enkele wijkbewoners geeft aan zelfs afhankelijk te zijn van de hulp doordat zij bepaalde activiteiten zelf niet langer kunnen ondernemen. Zo is wijkbewoner D10W afhankelijk van de deelnemer voor het doen van de boodschappen.

“Die meisjes hadden vakantie en er was hier niemand, en ik heb niks in huis om te eten.”, D10W

Bij twee wijkbewoners (D2 en D9) blijkt dat relatie minder waardevol is dan zij gehoopt hadden doordat de begeleiding bij activiteiten gebonden is aan de stagemomenten van de deelnemer.

“Maar ik heb het eigenlijk gevraagd voor eens iemand mee. Maar ja, in de praktijk is het toch anders want ze kunnen niet.. Ze hebben een vaste tijd, een vaste dag. En het ging mij dus om als ik eens iemand meehad voor het ziekenhuis. En dat is dus niet zo. Want het ziekenhuis heeft natuurlijk nooit een vaste dag.”, D2W

Naast praktische voordelen geven wijkbewoners aan dat zij blij zijn met het gezelschap dat de relatie hen oplevert. Wijkbewoners geven aan dat de relatie voor hen waardevol is door het sociale contact dat deze hen oplevert. Ze worden blij van het contact en houden hier een goed gevoel aan over. De relatie brengt hen afleiding van hun dagelijks bestaan en verlicht tijdelijk eenzaamheid die zij in het leven ervaren.

“Ik heb afleiding met dat meisje. Ik ben toch alleen.”, D1W

“Ik heb maar twee uurtjes. Tuurlijk ze komt om te werken. Maar als je even een kopje koffie met me kan drinken, dat je ook even kan praten met mekaar. Ik bedoel, ik ben heel veel alleen. Dus dan vind ik dat leuk als je daarmee kan praten.”, D17W

Naast het ontvangen van hulp, draagt ook het iets kunnen betekenen voor de ander bij aan een positief gevoel.

“Hij heeft altijd wat te vertellen, hij heeft pas een kindje, dan komt hij hier met het kindje. Gaat hij boodschappen doen en dan laat hij haar hier. Dat vind ik leuk.”, D15W

Sommige wijkbewoners zijn blij met de mogelijkheid om een bijdrage te leveren aan de maatschappij. Zij geven aan dat zij graag iets terug willen doen doordat zij zelf in het leven veel hebben meegemaakt en/of hebben gekregen. Vanuit deze levenservaring willen zij via de relatie graag deelnemers ondersteunen, vooral als de deelnemer naar hun mening hulp nodig heeft.

Interviewer: “Wat betekent zo’n student voor u?” D13-2W: “Ik vind het wel goed hoor, ik vind het wel prettig. Dat ik weer kan helpen, dat ik een bijdrage kan leveren aan deze samenleving vooral. Ik vind het fijn om dat nog te kunnen doen. Omdat het ook allochtonen zijn, dat je ze ook kunt sturen in deze samenleving. ... Kijk ik heb die ervaring.”, D13-2W

Het blijkt dus dat juist de mogelijkheid tot wederzijdse uitwisseling van toegevoegde waarde is voor wijkbewoners. Bij sommige wijkbewoners is de uitwisseling zelfs bepalend in het willen aangaan of continueren van de relatie. Wijkbewoner D11W geeft bijvoorbeeld aan dat zij het contact zal stoppen met een deelnemer waarmee het contact niets voor haar kan betekenen.

“Die mensen zijn jong, hebben dat allemaal niet meer meegemaakt. Ergens over praten met elkaar. Dat wordt moeilijk met een meisje van 16/17.”, D11W

6.2. Wat betekent reciprociteit voor de deelnemer?

De sociale waarde van de relatie wordt ook genoemd door een aantal deelnemers, zij ervaren de gezelligheid uit het contact met de wijkbewoner als waardevol.

“Ik vind hun helpen echt leuk, ik ben blij. Ik kan iemand helpen voel ik.”, D17D

Sommigen levert het zelfs de mogelijkheid om sociaal contact te leggen waar zij de mogelijkheid normaal niet hebben of het leggen van contact henzelf niet lukt.

“Ik ben de buitenlander hier, en dan voel ik alleen. Ik wil gewoon.. ik durf niet andere mensen contact nemen.”, D17D

Daarnaast geven deelnemers aan dat de relatie voor hen waardevol is omdat deze de mogelijkheid creëert om te leren. Bijvoorbeeld doordat deelnemers hun Nederlands kunnen verbeteren en/of een beter begrip van ouderen kunnen krijgen.

“Bijvoorbeeld, de laatste tijd met de feestdagen, dat ze het niet zo fijn vond dat dingen opgerakeld worden, zoals de Oorlog. Dat heeft ze allemaal meegemaakt. Dan denkt ze ook, waarom moet dat nu in deze tijd nog gevierd worden. Dodenherdenking en dat soort dingen..”, D4D

Uit de gesprekken blijkt daarbij hoe uitwisseling met de wijkbewoner van invloed is op de motivatie van deelnemers voor het aangaan van contact met de wijkbewoners (D6 en D7, D15, D16). Deelnemer D15D beschrijft hoe hij een goed gevoel uit de relatie haalt en daardoor gemotiveerd is meer te doen dan enkel de dienst waarvoor hij bij de wijkbewoner komt.

“Gevoelsmatig haal je er wel wat uit ja. Het is niet zo dat ik daar alleen maar kom en mijn werk doe en that’s it.”, D15D

Voor sommige deelnemers is iets terugkrijgen zelfs een voorwaarde voor het continueren van het contact. Voorbeeld hiervan is deelnemer D6D. Bij haar speelt ook het vrijwillig karakter van het contact een rol in het belang dat zij hecht aan uitwisseling. Zij vindt het terugkrijgen van een goed gevoel een voorwaarde voor het voortzetten van het contact omdat zij hiervoor op een andere wijze niet wordt beloond.

“Ja, ik moet er ook blij van worden. En als ik er niet blij van wordt dan doen we het niet meer. Als het je werk is dan moet je bepaalde ongemakkelijke situaties gewoon ermee doorgaan.”, D6D

Hoewel sommige deelnemers minder belang hechten aan de wederdienst van de wijkbewoner zien zij opbrengst uit de relatie ook als voorwaarde, alleen dan op een ander niveau. Zij continueren de relatie omdat zij hiervan leren in het kader van hun studie en hier uiteindelijk hun diploma halen.

“Aan het einde van de rit heb ik mijn diploma en dan zeg ik toedelo. ... ik zit hier omdat ik hier moet zitten.”, D11D

6.3. Wat betekent reciprociteit voor de koppels?

Sommige deelnemers en wijkbewoners zijn zelfs zo op elkaar gesteld geraakt dat zij zich tijdens de duur van de stageperiode niet willen laten scheiden en/of besloten hebben elkaar te blijven zien na afloop van de stageperiode van de deelnemer. Deelnemer D18D omschrijft hoe in deze beslissing reciprociteit van belang is. Wanneer zij niets uit het contact haalt zal zij dit ook niet continueren.

“Ik ga wel contact houden, ik vind hun lief. ..ik vind het zelf fijn, als ik het niet zelf fijn vind ga ik het niet doen.”, D18D

Dat het bestaan van reciprociteit, ongelijk dan wel gelijkwaardig, een bepalende rol speelt in de binding tussen wijkbewoner en deelnemer blijkt wanneer we kijken naar koppel 8. Als enige koppel zijn zij gelijkwaardig in het gegeven dat zowel wijkbewoner als de deelnemer weinig voor elkaar betekenen. De deelnemer geeft in dit koppel aan niets van de wijkbewoner te kunnen leren en de wijkbewoner geeft aan dat zij zich niet gezien voelt door de jonge deelnemer.

“Maar ik wil wel iemand hebben die een beetje kan praten en.. niet zo jong.. maar ze kwam, ze zit, ze speelt met haar telefoon.”, D8W

In deze relatie is dus sprake van een uitwisseling waarbij geen van beide voordeel uit de relatie halen en beide geen speciale waarde aan de relatie hechten. Hieruit blijkt hoe uitwisseling in diensten van belang is voor binding. Dat blijkt bijvoorbeeld wanneer we naar de andere gelijkwaardige koppels kijken. Zij spreken eerder over een gezamenlijke wens om de relatie voort te zetten na de stageperiode.

“We laten elkaar echt niet in de steek hoor.”, D11W

*“..ze heb gewoon gezegd, ik wil contact blijven houden sowieso. Blijvend contact houden, dat zie ik ook voor me. Ik zou er ook kapot van gaan als ze doodgaat.”,
D1D*

De invloed van gelijkwaardigheid in uitwisseling van diensten op de relatie tussen wijkbewoner en deelnemer lijkt daarmee terug te keren in de wijze waarop duurzaam contact tussen hen kan ontstaan. Daarbij lijkt dit ook van invloed te zijn op de mate waarin dit contact persoonlijk wordt. Uit de gesprekken met koppels waarbij gelijkwaardige uitwisseling plaatsvindt blijkt dat bij hen vaker gesproken wordt over persoonlijk contact tussen wijkbewoner en deelnemer dan bij ongelijke verhoudingen.

“Ik sprak net nog met haar aan de telefoon. Ik ken haar kinderen, ik ken d’r kleindochter. Dan is er toch zo een band.”, D16D

Bij sommige koppels verandert zelfs de wijze waarop zij elkaar zien. De relatie verandert van een relatie waarin het verplichte karakter de boventoon voert naar een relatie waarbij de persoonlijke betrekking de hoofdtoon voert.

“Daarom zeg ik, we lijken wel meer kleindochter en oma. Daar gelden de regels van hier niet eigenlijk.”, D11D

Het persoonlijke contact en de duurzaamheid van wijkbewoners en deelnemers jegens elkaar hangt dus samen met de gelijkwaardige verhouding die zij met elkaar hebben. Het blijkt echter, dat de mate waarin reciprociteit plaatsvindt niet bepalend is voor de binding. Een gelijke uitwisseling blijkt hierin niet voorwaardelijk. Dit komt naar voren wanneer we kijken naar de wijze waarop wijkbewoners en deelnemers met ongelijke verhoudingen de rol van reciprociteit presenteren.

Uit de gesprekken komt naar voren dat deelnemers en wijkbewoners in beide soorten ongelijke relaties niet kijken naar de equivalentie van wat zij uitwisselen maar juist naar wat zij voor de

ander kunnen betekenen en daaruit hun motivatie halen om de relatie voort te zetten. Bij koppels van sterke wijkbewoners en zwakke deelnemers blijkt het verlenen van een wederdienst voor wijkbewoners de hoofdtoon te voeren in het aangaan van het contact. Sommigen geven zelfs aan dat zij de relatie continueren vanuit zorg voor de deelnemer terwijl zij hier zelf niets uit halen.

‘Ik heb eigenlijk helemaal geen vraag, want ik help haar alleen met haar computer want ik heb hulp in de huishouding.’ D5W

Het aangaan of continueren van de relatie vanuit motivatie van de wijkbewoner om iets voor de deelnemer te betekenen blijkt in 4 van de 5 koppels van sterke wijkbewoners en zwakke deelnemers terug te keren. Bij deelnemers keert reciprociteit bij slechts 1 van de 6 koppels van zwakke wijkbewoners en sterke deelnemers terug als voorwaarde om de relatie te continueren. Bij de andere deelnemers in deze ZW-SD koppels wordt reciprociteit niet genoemd als voorwaarde of als invloed op het kunnen aangaan van contact met elkaar.

“Nou tuurlijk ik kan wel wat leren. Maar het is niet zo dat ik echt elke dag in de week van een cliënt iets móét leren. Als het kan neem ik het mee, maar als het niet kan is het niet erg.”, D13D

Daarbij spreken deelnemers in ongelijke relaties eerder over hetgeen de relatie hen oplevert, namelijk het behalen van hun opleiding.

“Ik word een goede helpende. Dat is het gedeelte wat mij hier houdt, ik ga hierin werken.”, D6D

Deelnemers in beide soorten ongelijke relatie spreken nauwelijks over de wens om een wijkbewoner na de stageperiode te blijven zien. Wanneer zij dit wel doen is dit gebaseerd op de wens van de wijkbewoner hen te blijven zien.

“Ik ga niet weg bij hun omdat hun dat ook niet willen.”, D14D

6.4. Conclusie vraag 2

Doel van deze paragraaf was het beantwoorden van de vraag: *Wat betekent reciprociteit voor het welbevinden en de zelfredzaamheid van vrijwilligers en zorgontvangers?*

Het blijkt dat de ervaren reciprociteit bijdraagt aan de waardering van de relatie door wijkbewoners en deelnemers. De waarde van de relatie voor wijkbewoners bevindt zich vooral in het krijgen van hulp en sociaal contact zodat zij activiteiten (opnieuw) kunnen ondernemen van

activiteiten, en minder eenzaamheid ervaren. Daarbij kunnen zij middels de relatie iets teruggeven aan een (meestal zwakkere) deelnemer en/of aan de maatschappij. Voor deelnemers bevindt de waarde van het contact zich vooral in de mogelijkheid iets voor anderen te kunnen betekenen, het sociale contact en het behalen van hun opleiding. Het blijkt dat reciprociteit vooral belangrijk is voor de motivatie van koppelpartners om een relatie aan te willen gaan en/of deze voort te zetten. De reciprociteitsketen speelt ongeacht de balans in de relatie een rol in de binding van de koppels. In ongelijke relaties spelen daarbij vooral eenzijdige motieven om de relatie aan te gaan of te continueren, in dit type relatie keren dus vooral altruïstische en meer egoïstische drijfveren terug. Dat de balans in een relatie wel degelijk uitmaakt voor de wijze waarop een contact zich ontwikkelt blijkt doordat sommige koppels ook buiten de stageperiode contact willen blijven houden. Hiervoor is wel een ervaring van gelijke uitwisseling tussen wijkbewoner en deelnemer nodig.

7 Resultaten: de rol van het WijkLeerbedrijf

Kernbevindingen:

- **De coördinator is cruciaal** voor het inbedden van het reciprociteitsprincipe. Het reciprociteitsprincipe blijkt over de tijd steeds meer concrete invulling te hebben gekregen in de taken van de coördinatoren.
- **Matching** ondersteunt deelnemers en wijkbewoners die zelf niet weten hoe invulling te geven aan reciprociteit. De invulling hiervan door het WijkLeerbedrijf is wisselend.
- In de begeleiding tijdens de stage wordt tussentijds **contact** en een duidelijke dienstverlening van wijkbewoner jegens deelnemer gemist.

Dit hoofdstuk beschrijft de manier waarop het WijkLeerbedrijf omgaat met en/of van invloed is op reciprociteit in de koppels vanuit het perspectief van deelnemers en wijkbewoners. Het hoofdstuk heeft tot doel het beantwoorden van de derde deelvraag, namelijk: *Op welke manier bevordert het WijkLeerbedrijf reciprociteit in de relatie tussen wijkbewoner en deelnemer?*

7.1. De coördinator en het vormgeven van reciprociteit

Eerder werd genoemd dat de coördinator het eerste gesprek tussen wijkbewoner en deelnemer begeleidt. Het blijkt uit de gesprekken dat de coördinator cruciaal is in dit eerste contact tussen wijkbewoner en deelnemer. Zowel deelnemers als wijkbewoners geven aan dat de coördinator het contact structureert doordat hij zorgt dat afspraken over de verloop van het contact worden gemaakt.

“Toen zei [coördinator] van, ze kan alleen maar voor de gezelligheid komen, of wil je echt iets doen? Toen zei ik van misschien is het handig om boodschappen te doen. Toen zei ze zelf van, dat mag je zelf aangeven wat je wilt. Toen hebben we afgesproken dat ze van tien tot twaalf zou komen, dan doen we wat we zelf prettig vinden. En als je het anders wilt moet je het vragen. Maar dat moet je met de student overleggen, want die heeft een dagindeling.”, D4W

Hieruit blijkt hoe de coördinator degene is die de grenzen en mogelijkheden van de relatie stelt en daarbij de openheid creëert om de relatie aan te passen indien nodig.

Expliciet aansturen op reciprociteit blijkt in de afgelopen jaren wisselend ingevuld door de verschillende coördinatoren. Duidelijk wordt hoe het WijkLeerbedrijf het reciprociteitsprincipe

steeds meer concreet vorm is gaan geven. Deelnemers gestart onder verschillende coördinatoren hebben namelijk verschillende bekendheid met dit principe. De deelnemers gestart onder eerdere coördinatoren zijn minder bekend met het streven naar wederdiensten van het WijkLeerbedrijf dan deelnemers die recent zijn gestart.

“Het is een leuk idee, alleen het is nooit bij ons terechtgekomen.”, D15D

Hoe minder concreet de coördinator is, des te meer wordt de invulling van de wederdienst overgelaten aan deelnemers en wijkbewoners. Het blijkt dat deelnemers en wijkbewoners vaak niet goed weten welke vorm zij de wederdienst kunnen geven.

“..ik heb niet echt iets waarmee ze me zouden kunnen helpen.”, D8D

“Ik zou niet zo gauw weten wat of ik [D3D] kan leren! Ik kan wel breien, maar al zulke dingen die kan ze eigenlijk zelf net zo goed. Dus ik kan heel weinig..”, D3W

Het bepalen van een wederdienst blijkt vooral een uitdaging bij ongelijke koppels waarbij de deelnemer sterker is dan de wijkbewoner. Van de 6 ZW-SD relaties geeft de wijkbewoner in 1 geval aan dat hij iets terug kan doen voor de deelnemer. Deelnemers zelf zien niet wat expliciet over reciprociteit afgesproken kan worden terwijl een aantal van de wijkbewoners wel degelijk iets wil doen en dit ook als zijn taak ziet.

“Ja, dat gaat niet werken. Omdat die mensen gewoon willen dat je boodschapjes komt doen of een beetje schoonmaken. En als je een goede mond hebt dan een goed gesprek. Daar hebben ze al heel veel aan. Maar zij denken niet aan geven en nemen. Wat moeten zij nou geven?”, D14D

“Ik zou het graag willen doen als ik wist wat ik kon doen.”, D3W

Hoewel vormgeving een uitdaging is geeft een aantal deelnemers aan wel voordeel te zien van expliciete reciprociteit. Zij geven aan dat zij baat zien in een afspraak over reciprociteit voor deelnemers die een duidelijk leerdoel kunnen behalen bij de wijkbewoner.

“Dat is voor mensen die pas hier komen en een re-integratie traject moeten volgen, daarvoor is het prima.”, D14D

Dit leerdoel zou volgens sommige deelnemers onderdeel moeten zijn van de matching tussen wijkbewoner en deelnemer.

“..als ik er ook niets meer uithaal, dan kan je eigenlijk ook iemand anders erop zetten. Want er zijn ook mensen met een ander leerdoel misschien die daar ook voor geschikt zijn.”, D15D

Deelnemers geven hiermee aan dat het uitmaakt welke wijkbewoner en deelnemer bij elkaar geplaatst worden. Een onderdeel waarin de coördinator bepalend blijkt te zijn.

“In het begin waren ze nog zoekende, waar gaan we deze mensen plaatsen. Wie past bij wie. [Coördinator Y] kon dat heel goed. Die hield ook echt rekening met ons.”, D14D

Niet alleen voor de deelnemer is deze matching van belang, ook wijkbewoners geven aan dat het belangrijk is dat de deelnemer bij hen past.

“Ze hadden echt een goed type voor ons uitgezocht.”, D23W

Ook deelnemers die hebben aangegeven geen mogelijkheid voor expliciete reciprociteit te zien, geven aan dat een match met een wijkbewoner belangrijk is. Uit de gesprekken komt naar voren dat een match twee effecten kan hebben. Namelijk dat een deelnemer gemotiveerd is voor contact met de wijkbewoner en dat daardoor het contact voor de wijkbewoners ook prettiger wordt.

“Dit was echt een match, gelijk. ... De vonk was er gewoon, alsof je net voor het eerst verliefd bent. Ik dacht, dit is het gewoon, dit wordt het.”, D1D

“Als het niet klikt, dan voel je je ook niet prettig daar. Dan ga je ernaartoe met tegenzin. Dat mag niet, want je bent er om personen te helpen, om wat voor ze te doen.”, D7D

7.2. De rol van het WijkLeerbedrijf in stagebegeleiding

Naast de rol van het WijkLeerbedrijf in het leggen van de basis voor contact tussen wijkbewoner en deelnemer blijkt uit de gesprekken deze ook van belang op andere momenten in de stageperiode van de deelnemer. Zo regelt het WijkLeerbedrijf de plaatsen bij wijkbewoners voor deelnemers. Met betrekking hiertoe bestaan verschillende ervaringen bij deelnemers. Sommige deelnemers geven aan tevreden te zijn, zij ervaren dat snel een plaats bij een wijkbewoner beschikbaar is. Daarbij ervaren zij dat deze plaats goed bij hen past.

“Toen we begonnen hier, toen over 2 weken heeft de coördinator een stage geregeld. Ja, we hebben snel een stageplek geregeld.”, D20D

Een ander deel van de deelnemers ervaart dit anders, namelijk dat zij lang moeten wachten op een plek bij een wijkbewoner. Daarbij ervaren deze deelnemers dat wijkbewoners vaak ver weg zijn.

“Alles ging gewoon in de soep. Niks was geregeld. Heel veel.. in het begin vooral, zonder stages en dat we dan zelf moesten zoeken en heel ver. Terwijl dat niet.. ons niet was gezegd eigenlijk.”, D2D

“Ik dacht wel dat het een.. Dat een gebouw had je gewoon flatjes enzo. Kan je gewoon even langsgaan. Maar niet dat je echt moest reizen om van het ene naar het andere te gaan.”, D8D

Een deel van de deelnemers geeft aan dat de bezoeken extra bemoeilijkt worden doordat zij ervaren geen goede (materiële) ondersteuning te krijgen. Bijvoorbeeld in de vorm van een reiskostenvergoeding of het beschikbaar stellen van fietsen. Twee deelnemers leggen dit uit als een gebrek aan wederdienst vanuit de organisatie.

“Ik hoef niet iets terug te krijgen van de bewoners, maar wel van het WijkLeerbedrijf. Als je iets terugkrijgt, dan geven ze je het gevoel dat je erbij hoort, ze staan klaar voor je, ze zijn er voor je. Maar dat geven ze je niet hoor. Ik vind dat ze je gewoon aan je lot overlaten hoor.”, D16D

“Ik vraag, maar ik heb niet het gevoel dat ze het horen, of dat ze er actie op ondernemen.”, D6D

Vele van de deelnemers ervaren dit anders en geven juist aan dat het WijkLeerbedrijf met hen meedenkt en ondersteunt bijvoorbeeld door middel van materiaal. Daarbij geven zij aan het gevoel te hebben bij coördinatoren terecht te kunnen voor begeleiding bij bijvoorbeeld opdrachten of het herzien van een cv.

“Ze leggen dingen uit en als ik ergens mee zit, ook privé, dan kan ik gewoon mijn dingen met haar delen. Vertellen.”, D3D

“Ik heb een fiets gekregen van hun. Want ik kan niet met de tram, dat is duur voor mij. Toen heb ik dus een fiets gekregen.”, D20D

Ook geven veel deelnemers aan dat zij in de begeleiding een gemis ervaren, namelijk een gebrek aan tussentijds contact tussen het WijkLeerbedrijf en de wijkbewoner. Deelnemers geven aan het gevoel te hebben dat het WijkLeerbedrijf niet weet wat zij daadwerkelijk bij de wijkbewoner doen en of zij zodoende hun stage (goed) uitvoeren.

“Dat ze af en toe zouden bellen, hoe vind je dat [D16D] het doet, ben je tevreden? Dat soort dingen. Maar dat doen ze niet. Al ga ik niet bij die vrouw, dan weten ze dat ook niet.”, D16D

Bijna unaniem geven wijkbewoners aan geen tussentijds contact met het WijkLeerbedrijf te hebben. Opvallend daarbij is dat een aantal wijkbewoners de vraag stelt wat van hen verwacht wordt ten aanzien van het begeleiden van de deelnemer. Bijvoorbeeld op welke manier van hen verwacht wordt dat zij deelnemers aan het werk zetten of in welke mate zij hen moeten controleren.

“De eerste keren was hij er wel om tien over tien. En vervolgens kwam hij om kwart over elf, elf uur, zelfs over elven. En ik wist dus niet of dat verplicht was. Ik meen dat ik iemand aan de telefoon had die zei, ja maar het is op vrijwillige basis, je kunt er niets van zeggen. Dan had ik zoiets van, zo een jongen moet het toch leren, daar komt hij toch voor? Dat vond ik een gemis. Dat je niet weet of je moet controleren en dat nergens gecontroleerd wordt.”, D23W

“Nou, wat dat voor opleiding is, wat leert ze.. waar wordt dat haar geleerd? Dat wordt dan hier.. ... Jaa, wat is een stageplek. Ik weet het niet, nooit gehad. Ik wist niet zo goed hoe ik dat aan moest pakken. Het werd me zo hier in huis gezet, ga jij maar daarheen, bekijk het maar.”, D1W

Bij wijkbewoners bestaat dus onduidelijkheid over de rol die zij dienen aan te aannemen in de stagebegeleiding van deelnemers.

7.3. Conclusie vraag 3

Zoals aangegeven stond in deze paragraaf de volgende vraag centraal: *Op welke manier bevordert het WijkLeerbedrijf reciprociteit in de relatie tussen wijkbewoner en deelnemer?*

Het blijkt dat de coördinatoren vormgeven aan de (on)mogelijkheden die bestaan in het contact tussen deelnemer en wijkbewoner. Zij creëren daarmee ook de ruimte voor hen om zelf vorm te geven aan het reciprociteitsprincipe. In deze vormgeving bestaat momenteel veel vrijheid voor deelnemers en wijkbewoners waardoor weinig expliciete directe reciprociteit bestaat. Sommige deelnemers en wijkbewoners weten zelf niet goed hoe zij aan reciprociteit invulling kunnen geven. Het matchen van wijkbewoners en deelnemers faciliteert expliciete directe reciprociteit, motiveert deelnemers en wijkbewoners contact aan te gaan en vergemakkelijkt het ontstaan van persoonlijk contact tussen wijkbewoners en deelnemers. In de begeleiding van de koppels bestaat vooral een gemis met betrekking tot tussentijdse reflectie op het contact en een duidelijke taakinving van wijkbewoner jegens deelnemer.

8 Conclusie en discussie

8.1. Conclusie

Dit onderzoek kijkt naar de werkwijze van het WijkLeerbedrijf ten aanzien van het integreren van reciprociteit in het ‘grijze’ gebied van geleide vrijwillige hulp. Het gaat hierbij niet over mantelzorgers en niet over professionele helpers. Het gaat over personen die in het kader van hun opleiding verplicht zijn hulp te verlenen. Zij bezitten verschillende motieven om hulp te bieden, variërend van ‘iets willen doen voor de samenleving’ tot ‘voldoen aan externe eisen’. Het bezien van reciprociteit in relaties tussen geleide vrijwilligers en zorgontvangers draagt ertoe bij dat de vrijwilligers worden gezien als personen met eigen behoeften en problemen. In Amsterdam zijn de vrijwilligers en stagiaires die zorg verlenen vaak personen met een laag opleidingsniveau en/of een migratieachtergrond en een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Zij zouden baat kunnen hebben bij wederkerigheid van diensten, zoals het leren van de Nederlandse taal, kennis van de Nederlandse maatschappij en een positief sociaal contact. Op basis van beschikbare literatuur over reciprociteit in zorgrelaties zijn een drietal dimensies onderscheiden, namelijk de verschijningsvormen van reciprociteit, de betekenis van reciprociteit en de wijze waarop het WijkLeerbedrijf reciprociteit bevordert. Deze dimensies komen terug in de drie onderzoeksvragen, die hierna kort beantwoord worden.

Hoe komt reciprociteit tot uiting bij (koppels van) deelnemers en wijkbewoners van het WijkLeerbedrijf Slotervaart en Nieuw-West?

Allereerst blijkt dat reciprociteit in relaties tussen wijkbewoners en deelnemers op twee uitgangspunten gebaseerd, op zorg voor wijkbewoners en op zorg voor deelnemers. De wijze waarop deze zorg wordt vormgegeven blijkt grotendeels flexibel. Diensten kunnen van aard en gedaante veranderen en wederdiensten worden bijna volledig bepaald in de praktijk. Wijkbewoners krijgen vooral immateriële en emotionele ondersteuning en geven de deelnemers daarvoor levenslessen, een goed gevoel en gezelligheid voor terug. Daarin verschilt de balans waarin deze diensten en wederdiensten worden uitgewisseld. Dit leidt ertoe dat koppels kunnen worden onderscheiden op basis van de scheefheid van de reciprociteitsbalans. De vormgeving van reciprociteit is deels gebaseerd op de (on)mogelijkheden van wijkbewoners en deelnemers om iets voor elkaar te betekenen. Vooral (sterke) wijkbewoners met fysieke en sociale capaciteiten zijn in staat iets terug te willen en kunnen geven aan de deelnemers. Bij wat zwakkere deelnemers leidt

dit tot een ongelijke uitwisseling van hulp, bij sterkere deelnemers leidt dit tot meer ervaren balans in de relatie.

Welke bijdrage levert reciprociteit aan de kwaliteit van leven van wijkbewoner en deelnemer?

Voor wijkbewoners is de relatie betekenisvol vanwege de hulp met fysieke activiteiten en het sociaal contact, dit draagt bij tot meer zelfredzaamheid en minder ervaren eenzaamheid. Het iets (terug) kunnen doen voor de ander, in de vorm van hulp of sociaal contact, geeft zowel de wijkbewoner als de deelnemers voldoening. Zeker als er sprake is van gelijkwaardigheid en een goede klik, kan dit leiden tot een duurzame relatie, ook na de stageperiode. Ook ongelijke relaties waarin de wijkbewoner veel voor de deelnemer kan betekenen, geven de wijkbewoner het gevoel van betekenis te zijn voor de deelnemer en de samenleving. Daar waar de wijkbewoner vooral ontvangt en weinig terug kan geven, lijkt de opbrengst van de relatie voor beiden minder positief. Reciprociteit lijkt vooral een motivatie om contact aan te gaan en de binding tussen wijkbewoners en deelnemers tijdens de stageperiode te bevorderen. We kunnen concluderen dat reciprociteit lijkt bij te dragen tot een sterkere binding tussen wijkbewoners en deelnemers en daarmee ook tot een hogere kwaliteit van leven van beide interactiepartners.

Hoe faciliteert het WijkLeerbedrijf de ontwikkeling van reciprociteit in de zorgrelatie?

Ten slotte blijkt hoe de structuur waarbinnen reciprociteit plaatsvindt van invloed is op de manier waarop deze tot uiting komt. Bepalend hierin is de coördinator die de structuur van het contact tussen wijkbewoner en deelnemer bepaalt. Dit doet hij/zij door de (on-)mogelijkheden van de relatie tijdens het eerste contact tussen wijkbewoner en deelnemer mee te geven en deze op gezette tijden te monitoren en te bespreken. Daardoor zijn coördinatoren ook bepalend in de bekendheid met het reciprociteitsprincipe bij wijkbewoners en deelnemers. Dit blijkt onder andere uit het gegeven dat er een verschil bestaat tussen personen die onder verschillende coördinatoren zijn gestart.

Kortom, reciprociteit komt bij (koppels van) deelnemers en wijkbewoners van het WijkLeerbedrijf Slotervaart en Nieuw-West op materiële en immateriële wijze tot uiting. Daarbij vind reciprociteit direct en zowel uitgesteld als onmiddellijk plaats. Het blijkt dat geen van de koppels een precies

gelijke uitwisseling kent. Toch wordt het contact vaak zowel waardevol als gelijkwaardig ervaren, en draagt een goed contact bij beiden bij aan de ervaren kwaliteit van leven.

8.2. Discussiepunten

Aansturen op reciprociteit – Het streven naar reciprociteit vereist in bepaalde koppels meer expliciete aandacht dan in andere koppels. Dit is vooral het geval bij koppels waarbij, bij aanvang duidelijk is dat er sprake is van ongelijkheid of waarbij tijdens tussentijds contact sprake blijkt te zijn van disbalans in uitwisseling. Vooral in relaties met zwakkere wijkbewoners is het reciprociteit minder goed mogelijk.

Reciprociteit als doel in de hulpverlening – Het blijkt uit dit onderzoek ook dat de relatie sowieso als waardevol wordt ervaren, ongeacht expliciete reciprociteit. Reciprociteit lijkt daarmee niet cruciaal om de relaties te doen slagen. Wel is de aanwezigheid van reciprociteit bevorderlijk voor het doen ontstaan van duurzaam persoonlijk contact.

Het onderzoek wijst uit dat *(on)gelijkheid in capaciteiten* van deelnemers en wijkbewoners van belang is voor de vormgeving van reciprociteit tussen koppels. Verschillen in leeftijd, maar vooral in culturele en sociaal-economische achtergrond spelen hierbij een rol. De onderzoeksgroep was te klein om een goede vergelijking te maken tussen ongelijke en gelijkwaardige koppels. Hier ligt een vraag voor vervolgonderzoek waarin een groter aantal koppels uit verschillende Wijkleerbedrijven met elkaar vergeleken zouden kunnen worden op reciprociteit en de gevolgen hiervan voor het welbevinden van deelnemers en wijkbewoners.

De *kwetsbaarheid* van sommige deelnemers en wijkbewoners was een beperking in het onderzoek. Bij deelnemers kwam dit doordat sommigen onvoldoende Nederlands en/of Engels spraken. Bij wijkbewoners kwam dit doordat zij in een aantal gevallen erg vergeetachtig waren of niet goed doorhadden wat er aan de hand was. Daardoor kun je je afvragen of deze personen begrepen wat hen gevraagd werd, hetgeen de verkregen antwoorden mogelijk wat minder betrouwbaar heeft gemaakt.

Generalisatie bevindingen – De situatie lijkt nu anders te zijn onder de nieuwe coördinator. Herhaling van het onderzoek in dezelfde maar ook in andere locaties kan meer inzicht geven op de rol van de coördinatoren in het verwezenlijken van reciprociteit.

8.3. Aanbevelingen

Sturen op wijze waarop koppels gecombineerd zijn – Een goede match lijkt cruciaal voor de vormgeving van reciprociteit. Hierbij dient de coördinator oog te hebben voor het onderscheiden van ongelijke (SD-ZW en ZW-SD) en gelijke (GE) koppels, zodat hiermee rekening kan worden gehouden bij de introductie en het vormgeven van reciprociteit bij het koppel. Het verdient dus aanbeveling in de matching van koppels de verwachte reciprociteitsbalans en daarbij horende verwachtingen van de verloop van het contact mee te nemen. Zo dient de mogelijkheid tot reciprociteit vanuit de wijkbewoner een vast onderdeel te zijn wanneer deelnemers blijf geven van kwetsbaarheid.

Verwachtingsmanagement – Bij start van de koppel is het belangrijk verwachtingen van deelnemers en wijkbewoners duidelijk te bespreken. Bijvoorbeeld, met welke hulpvragen komt de deelnemer bij de wijkbewoner en welk uitgangspunt heeft de wijkbewoner in het contact met de deelnemer? Het vereist soms wat creativiteit om te bedenken wat een wat zwakkere wijkbewoner kan betekenen voor een deelnemer. Belangrijk ook is om te benadrukken dat alleen al het bieden van gezelschap van grote betekenis kan zijn voor de deelnemers die zich vaak alleen voelen in onze samenleving. Maak ook duidelijk wat er verwacht wordt van de wijkbewoner ten opzichte van het stageproces van de deelnemer? Bijvoorbeeld, wel contact opnemen met de coördinator als de deelnemer niet verschijnt, maar niet het controleren van de opdrachten die deelnemer moet maken.

Coördinatoren begeleiden bij integreren reciprociteitsprincipe – Uit het onderzoek blijkt dat in een aantal facetten van de relatie de coördinator bepalend is en de structuur nog onvoldoende duidelijk of consequent is. Het verdient aanbeveling al bij de werving en selectie van coördinatoren het reciprociteitsprincipe te bespreken. Daarnaast is het nodig goede begeleiding voor coördinatoren te organiseren in de wijze waarop zij het contact structureren. Bijvoorbeeld door uitwisseling tussen coördinatoren van verschillende locaties te organiseren zodat zij van elkaars ervaring met betrekking tot het integreren van reciprociteit kunnen leren. Daarbij is ook meer aandacht nodig voor tussentijds contact met de koppels om te kijken hoe het contact en de balans in reciprociteit uitwerkt. Dit geeft de mogelijkheid tot tussentijds bijsturen.

8.4 Tot slot

In de literatuur over geleide vrijwilligersrelaties blijft de wederkerigheid in de relatie ten onrechte onderbelicht. Dit onderzoek wees uit dat veel wijkbewoners het prettig vonden iets te kunnen betekenen voor de deelnemers, en dat veel deelnemers, zelf ook een kwetsbare groep, baat hadden bij de relatie. De opbrengst lag voor beiden niet alleen in het krijgen van praktische hulp, maar vaak ook in het ontwikkelen van een betekenisvolle sociale relatie. Een positieve uitkomst hangt wel af van een goede match van deelnemer en wijkbewoner. Dit vraagt veel voorbereiding en tijd van de coördinator, een selectie van coördinatoren die het belang van reciprociteit onderschrijven, en het 'levend' houden van het thema in de organisatie.

Bibliografie

- Abbott, S., & Freeth, D. (2008). Social Capital and Health: Starting to Make Sense of the Role of Generalized Trust and Reciprocity. *Journal of Health Psychology, 13*(7), 874–883.
<https://doi.org/10.1177/1359105308095060>
- Bekkers, R., & Wiepking, P. (2011). A Literature Review of Empirical Studies of Philanthropy. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, 40*(5), 924–973.
<https://doi.org/10.1177/0899764010380927>
- Blair, E. (2015). A reflexive exploration of two qualitative data coding techniques. *Journal of Methods and Measurement in the Social Sciences, 6*(1), 14–29.
- Boer, A. de, & Klerk, M. de. (2013). *Informele zorg in Nederland*. Sociaal en Cultureel Planbureau, Den Haag.
- Bredewold, F. (2014). *Lof der oppervlakkigheid: Contact tussen mensen met een verstandelijke of psychiatrische beperking en buurtbewoners*. Universiteit van Amsterdam.
- Calibris Advies. (2015a). *Calibris Advies*. Retrieved 30 June 2018, from <http://calibrisadvies.nl/#>
- Calibris Advies. (2015b). *Welkom bij het WijkLeerbedrijf*. Retrieved 30 June 2018, from <http://calibrisadvies.nl/products/wijkleerbedrijf/>
- Carruth, A. K. (1996). Motivating factors, exchange patterns, and reciprocity among caregivers of parents with and without dementia. *Research in Nursing & Health, 19*(5), 409–419.
[https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1098-240X\(199610\)19:5<409::AID-NUR5>3.0.CO;2-U](https://doi.org/10.1002/(SICI)1098-240X(199610)19:5<409::AID-NUR5>3.0.CO;2-U)
- CBS. (2016). Een op zeven mantelzorgers vindt zichzelf zwaarbelast. Retrieved from <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2016/45/een-op-zeven-mantelzorgers-vindt-zichzelf-zwaarbelast>
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. New York : Plenum.
- Dufwenberg, M., Gneezy, U., Güth, W., & Van Damme, E. (2001). Direct vs indirect reciprocity: an experiment. *Homo Oecon, 18*, 19–30.
- Dwyer, J. W., Lee, G. R., & Jankowski, T. B. (1994). Reciprocity, Elder Satisfaction, and Caregiver Stress and Burden: The Exchange of Aid in the Family Caregiving Relationship. *Journal of Marriage and the Family, 56*(1), 35–43. <https://doi.org/10.2307/352699>

- Egging, S., de Boer, A. H., & Stevens, N. L. (2011). Zorgzame vrienden en burens als mantelzorgers van oudere volwassenen: een vergelijking met kinderen. *Tijdschrift Voor Gerontologie En Geriatrie*, 42(6), 243–255. <https://doi.org/10.1007/s12439-011-0043-0>
- Gehart, D. R., Ratliff, D. A., & Lyle, R. R. (2001). Qualitative Research In Family Therapy: A Substantive And Methodological Review. *Journal of Marital and Family Therapy*, 27(2), 261–274. <https://doi.org/10.1111/j.1752-0606.2001.tb01162.x>
- Gouldner, A. W. (1960). The Norm of Reciprocity: A Preliminary Statement. *American Sociological Review*, 25(2), 161. <https://doi.org/10.2307/2092623>
- Hustinx, L., Meijs, L. C. P. M., & Hoorn, E. ten. (2010). Geleid vrijwilligerswerk: Een nieuw conceptueel kader. In E. Hambach, L. Hustinx, & G. Redig (Eds.), *Chinese vrijwilligers? Over de driehoeksverhouding tussen vrijwilligerswerk, activering en arbeidsmarkt*. (pp. 65–85). Brussel: Politeia.
- Klerk, M. de, Boer, A. de, Plaisier, I., & Schyns, P. (2017). *Voor elkaar? Stand van de informele hulp in 2016*. Sociaal en Cultureel Planbureau, Den Haag.
- Komter, A. E. (1996). Reciprocity as a Principle of Exclusion: Gift giving in the Netherlands. *Sociology*, 30(2), 299–316. <https://doi.org/10.1177/0038038596030002006>
- Komter, A. E. (2004). *Social Solidarity and the Gift*. Cambridge: Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511614064>
- Lewinter, M. (2003). Reciprocities in caregiving relationships in Danish elder care. *Journal of Aging Studies*, 17(3), 357–377. [https://doi.org/10.1016/S0890-4065\(03\)00025-2](https://doi.org/10.1016/S0890-4065(03)00025-2)
- Liang, J., Krause, N. M., & Bennett, J. M. (2001). Social exchange and well-being: Is giving better than receiving? *Psychology and Aging*, 16(3), 511–523. <https://doi.org/10.1037//0882-7974.16.3.5H>
- Lough, B. J., & Oppenheim, W. (2017). Revisiting reciprocity in international volunteering. *Progress in Development Studies*, 17(3), 197–213. <https://doi.org/10.1177/1464993417713275>
- Manatschal, A., & Freitag, M. (2014). Reciprocity and volunteering. *Rationality and Society*, 26(2), 208–235. <https://doi.org/10.1177/1043463114523715>
- McMunn, A., Nazroo, J., Wahrendorf, M., Breeze, E., & Zaninotto, P. (2009). Participation in sociallyproductive activities, reciprocity and wellbeing in later life: baseline results in England. *Ageing and Society*, 29(05), 765–782. <https://doi.org/10.1017/S0144686X08008350>

- Moody, M. (2008). Serial Reciprocity: A Preliminary Statement. *Sociological Theory*, 26(2), 130–151. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9558.2008.00322.x>
- Perkins, E. A. (2009). Caregivers of adults with intellectual disabilities: The relationship of compound caregiving and reciprocity to quality of life. Retrieved from <http://scholarcommons.usf.edu/etd>
- Phan, M. B., Blumer, N., & Demaiter, E. I. (2009). Helping hands: Neighborhood diversity, deprivation, and reciprocity of support in non-kin networks. *Journal of Social and Personal Relationships*, 26(6–7), 899–918. <https://doi.org/10.1177/0265407509345655>
- Plickert, G., Côté, R. R., & Wellman, B. (2007). It's not who you know, it's how you know them: Who exchanges what with whom? *Social Networks*, 29(3), 405–429. <https://doi.org/10.1016/J.SOCNET.2007.01.007>
- Pope, C., & Mays, N. (1995). Qualitative Research: Reaching the parts other methods cannot reach: an introduction to qualitative methods in health and health services research. *BMJ*, 311(6996), 1–7. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1136/bmj.311.6996.42>
- Pope, C., Ziebland, S., & Mays, N. (2000). Qualitative research in health care. Analysing qualitative data. *BMJ*, 320(7227), 114–116.
- Pressman, S. D., Kraft, T. L., & Cross, M. P. (2014). It's good to do good and receive good: The impact of a 'pay it forward' style kindness intervention on giver and receiver well-being. *The Journal of Positive Psychology*, 10(4), 293–302. <https://doi.org/10.1080/17439760.2014.965269>
- Prins, J. T., Gazendam-Donofrio, S. M., Dillingh, G. S., van de Wiel, H. B. M., van der Heijden, F. M. M. A., & Hoekstra-Weebers, J. E. H. M. (2008). The relationship between reciprocity and burnout in Dutch medical residents. *Medical Education*, 42(7), 721–728. <https://doi.org/10.1111/j.13652923.2008.03041.x>
- Putters, K. (2014). *Rijk geschakeerd*. Sociaal en Cultureel Planbureau, Den Haag.
- Reid, C. E., Moss, S., & Hyman, G. (2005). Caregiver Reciprocity: The effect of reciprocity, carer self-esteem and motivation on the experience of caregiver burden. *Australian Journal of Psychology*, 57(3), 186–196. <https://doi.org/10.1080/00049530500141022>
- Ritchie, J., Lewis, J., Nicholls, C. M., & Ormston, R. (2013). *Qualitative research practice: A guide for social science students and researchers*. (J. Ritchie, J. Lewis, C. McNaughton Nicholls, & R. Ormston, Eds.) (2nd ed.). Los Angeles: Sage.

- Scholten, C. (2011). Zonder cement geen bouwwerk. Vrijwilligerswerk in de zorg, nu en in de toekomst. Utrecht.
- Stephens, C., Breheny, M., & Mansvelt, J. (2015). Volunteering as reciprocity: Beneficial and harmful effects of social policies to encourage contribution in older age. *Journal of Aging Studies*, 33, 22–27. <https://doi.org/10.1016/J.JAGING.2015.02.003>
- Ter Meulen, R., & Wright, K. (2012). Family solidarity and informal care: the case of care for people with dementia. *Bioethics*, 26(7), 361–368. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8519.2012.01992.x>
- Thompson, S. (2013). Reciprocity and Old Age. In *Reciprocity and Dependency in Old Age* (pp. 35–65). New York, NY: Springer. https://doi.org/10.1007/978-1-4614-6687-1_3
- Tilburg, T. G. van. (1992). De operationalisering van wederkerigheid in het ondersteunend relatienetwerk. Vergelijking van instrumenten. In W. Jansen & G. L. H. van den Wittenboer (Eds.), *Sociale netwerken en hun invloed* (pp. 72–89). Meppel: Boom.
- Van Regenmortel, T. (2009). Empowerment als uitdagend kader voor sociale inclusie en moderne zorg. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 18(4), 22–42. <https://doi.org/10.18352/jsi.186>
- Vaus, D. de. (2011). *Research Design in Social Research* (2e ed.). London: SAGE Publications.
- Walker, A. J., Pratt, C. C., & Oppy, N. C. (1992). Perceived Reciprocity in Family Caregiving. *Family Relations*, 41(1), 82–85. <https://doi.org/10.2307/585398>
- Weinstein, N., & Ryan, R. M. (2010). When helping helps: Autonomous motivation for prosocial behavior and its influence on well-being for the helper and recipient. *Journal of Personality and Social Psychology*, 98(2), 222–244. <https://doi.org/10.1037/a0016984>
- WijkLeerbedrijf Amsterdam. (n.d.). Handig zo'n hulp in de buurt! Retrieved 11 July 2018, from <http://calibrisadvies.nl/wp-content/uploads/2015/09/WijkLeerbedrijf-Nieuw-West-1.pdf>
- Wolff, J. L., & Agree, E. M. (2004). Depression Among Recipients of Informal Care: The Effects of Reciprocity, Respect, and Adequacy of Support. *Journal of Gerontology: Social Sciences*, 59B(3), S173–S180. <https://doi.org/https://doi.org/10.1093/geronb/59.3.S173>

Bijlage 1 Uitnodiging wijkbewoners

Betreft: Onderzoek zorgrelaties

Geachte [naam wijkbewoner],

Graag wil ik u uitnodigen mee te doen aan een onderzoek naar de samenwerking tussen deelnemers en wijkbewoners die gebruik maken van WijkLeerbedrijf Slotervaart en Nieuw-West. Zo krijgt u de kans om de hulp die u van het WijkLeerbedrijf en haar deelnemers ontvangt te evalueren en bij te dragen aan verbetering hiervan. In dit onderzoek gaan we na wat u en de deelnemer voor elkaar betekenen en hoe dit eventueel verbeterd kan worden. In een gesprek met mij, Anne Plas, zullen we kijken wat de hulp vanuit het WijkLeerbedrijf voor u betekent. Het gesprek zal bij u thuis worden gehouden en zal ongeveer een uur duren. Het gesprek kan in overleg ook op een andere locatie plaatsvinden.

Dit onderzoek wordt gedaan door de Vrije Universiteit in opdracht van Calibris Advies. Omdat dit onderzoek vanuit de VU wordt gedaan kan ik het volgende garanderen:

- Uw anonimiteit is gewaarborgd en uw antwoorden of gegevens worden onder geen enkele voorwaarde aan derden verstrekt, tenzij u hiervoor van tevoren uitdrukkelijke toestemming hebt verleend.
- De opnames van het gesprek en de uitwerking daarvan zijn alleen bedoeld voor de VU, het WijkLeerbedrijf en/of het ROC zullen deze niet ontvangen. Zij zullen alleen de samenvatting van het onderzoek ontvangen.
- U kunt ten alle tijd uw deelname aan het onderzoek beëindigen.

Binnenkort neem ik contact met u op om een afspraak voor een gesprek te maken. Wanneer u vragen of opmerkingen heeft, kunt u mij per mail of telefoon bereiken via: a.plas@vu.nl of 06-34459263. Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en kijk uit naar uw deelname aan het onderzoek!

Met vriendelijke groet,

Anne Plas

Junior onderzoeker

Bijlage 2 Uitnodiging deelnemers

Betreft: Onderzoek zorgrelaties

Beste [naam deelnemer],

Graag wil ik je uitnodigen mee te doen aan een onderzoek naar de samenwerking tussen deelnemers en wijkbewoners die gebruik maken van WijkLeerbedrijf Slotervaart en Nieuw-West. Hiermee krijg je de kans om de hulp die jij en het WijkLeerbedrijf bieden aan bewoners te evalueren en bij te dragen aan verbetering hiervan. In dit onderzoek gaan we na wat jij en de bewoner voor elkaar betekenen en hoe dit eventueel verbeterd kan worden. In een gesprek met mij, Anne Plas, zullen we kijken wat werken vanuit het WijkLeerbedrijf voor jou betekent. Het gesprek zal op uw locatie van het WijkLeerbedrijf worden gehouden en zal ongeveer een uur duren. Het gesprek kan in overleg ook op een andere locatie plaatsvinden.

Dit onderzoek wordt gedaan door de Vrije Universiteit in opdracht van Calibris Advies. Omdat dit onderzoek vanuit de VU wordt gedaan kan ik het volgende beloven:

- Jouw anonimiteit is gewaarborgd en je antwoorden of gegevens worden onder geen enkele voorwaarde aan derden verstrekt, tenzij jij hiervoor van te voren uitdrukkelijke toestemming hebt verleend.
- De opnames van het gesprek en de uitwerking daarvan zijn alleen bedoeld voor de VU, het WijkLeerbedrijf en/of het ROC zullen deze niet ontvangen. Zij zullen alleen de samenvatting van het onderzoek ontvangen.
- Je kunt ten alle tijd de deelname aan het onderzoek beëindigen.

Binnenkort neem ik contact met je op om een afspraak voor een gesprek te maken. Wanneer je vragen of opmerkingen heeft, kun je mij per mail of telefoon bereiken via: a.plas@vu.nl of 06-34459263. Ik hoop je hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en kijk uit naar je deelname aan het onderzoek!

Met vriendelijke groet,

Anne Plas

Junior onderzoeker

Bijlage 3 Topiclijst voor interview deelnemers

Anonimiteit / Privacy / Wat gaan we doen? / Wat is het onderwerp? / BRIEF!

Demografische gegevens;

- Afkomst, leeftijd, achtergrond; kinderen, opleiding, werkervaring etc.

Basislijst;

Samenwerking

- Hoe is het contact met de bewoner?
- Hoe werd reciprociteit geïntroduceerd? (school? Coördinator?)
- Hoe kwamen afspraken tot stand hierover? Had je daar inbreng in?
- Wat vond je daarvan?
- Wat zijn/waren je verwachtingen van de relatie tussen bewoner en jezelf?
- Ontwikkelingen in tijd, is de relatie veranderd? Geven en nemen, betekenis

Wederkerigheid

- Wat krijg je en hoe vaak?
- Wat geef je terug en hoe vaak?
- Hoe vind je dat? Geven en krijgen
- Wat levert de relatie op?
- Hoe is het om ook te nemen?
- Hoe voelt het voor jou dat jullie beiden elkaar iets geven?
- Wat voor verschil maakt het (in tegenstelling tot niets terugdoen)?
- Op welke manier draagt de relatie bij aan uw leven/ kwaliteit van leven?
- Wat is de waarde van de bewoner voor jou?

Begeleiding vanuit de organisatie

- Op welke manier begeleidt Calibris je tijdens de stage? Wat betekenen zij voor jou?
Wat heb je van hen nodig?
- Op welke manier begeleidt school jou in je stage?
- Wat heb je van hen nodig?
- Hoe zou de relatie eruit hebben gezien als er geen afspraak over wederkerigheid was gemaakt?

Bijlage 4 Topiclijst voor interview wijkbewoners

Anonimiteit / Privacy / Wat gaan we doen? / Wat is het onderwerp?

Demografische gegevens;

- Afkomst, leeftijd, achtergrond; kinderen, opleiding, werkervaring etc.

Basislijst;

Samenwerking

- Hoe is het contact met de deelnemer?
- Hoe werd reciprociteit geïntroduceerd? (Flyer formulier)
- Hoe kwamen afspraken tot stand hierover? Had u daar inbreng in?
- Wat vond u daarvan?
- Wat zijn/waren uw verwachtingen van de relatie tussen uzelf en de deelnemer?
- Ontwikkelingen in tijd, is de relatie veranderd? Geven en nemen, betekenis

Wederkerigheid

- Wat krijgt u en hoe vaak?
- Wat geeft u terug en hoe vaak?
- Hoe ervaart u dat? Geven en krijgen
- Wat levert de relatie op?
- Hoe is het om ook te geven?
- Hoe voelt het voor jou dat jullie beiden elkaar iets geven?
- Wat voor verschil maakt het (in tegenstelling tot niets terugdoen)?
- Op welke manier draagt de relatie bij aan uw leven/ kwaliteit van leven?
- Wat is de waarde van de deelnemer voor u?

Begeleiding vanuit de organisatie

- Hoe is het contact met Calibris?
- Hoe wordt een deelnemer aan u voorgesteld?
- Hoe helpt Calibris de relatie tussen u en de deelnemer vorm te geven? ○
- Wat zou Calibris hierin kunnen betekenen?
- Hoe zou de relatie eruit hebben gezien als er geen afspraak over wederkerigheid was gemaakt?

Bijlage 5 Eenzaamheidsmatrix

Emotioneel (eenzaam)			
Voelt u zich alleen of buitengesloten?			
Kruis op iedere regel één antwoord aan.	Ja	Min meer of	Nee
1. Ik ervaar een leegte om mij heen.			
2. Ik mis mensen om mij heen.			
3. Vaak voel ik me in de steek gelaten.			

Sociaal (eenzaam)			
Heeft u genoeg mensen om u heen, heeft u mensen bij wie u met problemen terecht kan?			
Kruis op iedere regel één antwoord aan.	Ja	Min of meer	Nee
1. Er zijn genoeg mensen op wie ik in geval van narigheid terug kan vallen.			
2. Ik heb veel mensen op wie ik volledig kan vertrouwen.			
3. Er zijn voldoende mensen op wie ik volledig kan vertrouwen.			

Bijlage 6 Format voor uitwerken interviews

1 ^e keer (intro rec en afspraken)	
Vraag en belofte (verwachtingen)	
Ontwikkeling relatie	
Dienst	
Wederdienst	
Waarde relatie	
Organisatie (leren, toepassen en begeleiding)	

Tabel 1.1 Deelnemende koppels van deelnemers en wijkbewoners

Koppel #	Deelnemer/ Wijkbewoner	Locatie	Geslacht	Leeftijds- range	Migrant	Taal- beheersing	Verhouding	(Weder-)dienst	Frequentie bezoek
1	Deelnemer	Slotervaart	Vrouw	18-25	Nee			Gezelschap, levenslessen	1 keer p.w.
	Wijkbewoner		Vrouw	66-75	Nee		GE	Gezelschap	
2	Deelnemer	Slotervaart	Vrouw	18-25	Ja	Goed		Diploma, levenslessen	1 keer p.w.
	Wijkbewoner		Vrouw	76-85	Nee		GE	Begeleiding bij activiteiten	
3	Deelnemer	Slotervaart	Vrouw	46-65	Ja	Matig		Gezelligheid, verhalen van vroeger, voldoening	1 keer p.w.
	Wijkbewoner		Vrouw	86-95	Nee		GE	Boodschappen, gezelschap	
4	Deelnemer	Slotervaart	Vrouw	26-35	Ja	Goed		Levenslessen, professionele ontwikkeling, Nederlands oefenen	1 keer p.w.

	Wijkbewoner		Vrouw	86-95	Nee		SW-ZD	Boodschappen, begeleiding bij activiteiten, gezelschap	
5	Deelnemer	Slotervaart	Vrouw	26-35	Ja	Slecht		Nederlands oefenen, gezelschap	1 keer p.w.
	Wijkbewoner		Vrouw	66-75	Nee		SW-ZD	Onduidelijk	
6	Deelnemer	Slotervaart	Vrouw	46-65	Ja	Goed		Voldoening	1 keer p.w.
	Wijkbewoner		Man	76-85	Nee		ZW-SD	Gezelschap	
7	Deelnemer	Slotervaart	Vrouw	36-45	Ja	Goed		Weet niet wat	
	Wijkbewoner		Vrouw	46-65	Nee		ZW-SD	Gezelschap, begeleiden bij activiteiten	1 keer p.w.
8	Deelnemer	NieuwWest	Vrouw	18-25	Ja	Goed		Weet niet wat	
	Wijkbewoner		Vrouw	66-75	Ja	Goed	GE	Gezelschap, begeleiden activiteiten	1 keer p.w.
9	Deelnemer	NieuwWest	Vrouw	18-25	Ja	Matig		Nederlands oefenen, voldoening	1 keer p.w.

	Wijkbewoner		Vrouw	76-85	Ja	Goed	SW-ZD	Activiteiten begeleiden	
10	Deelnemer	NieuwWest	Vrouw	26-35	Ja	Slecht		Gezelschap, voldoening	
	Wijkbewoner		Vrouw	76-85	Ja	Goed	SW-ZD	Boodschappen, huishouden, gezelschap	1 keer p.w.
11	Deelnemer	NieuwWest	Vrouw	26-35	Ja	Goed		Gezelschap, voldoening	1 keer p.w.
	Wijkbewoner		Vrouw	66-75	Nee		GE	Gezelschap	
12	Deelnemer	NieuwWest	Vrouw	36-45	Ja	Matig		Nederlands oefenen	1 keer p.w.
	Wijkbewoner		Vrouw	66-75	Nee		GE	Gezelschap	
13	Deelnemer	NieuwWest	Man	18-25	Ja	Goed		Professionele ontwikkeling	
13.1	Wijkbewoner		Man	66-75	Ja	Goed	ZW-SD	Gezelschap	1 keer p.w.
13.2	Wijkbewoner		Man	66-75	Ja	Goed	SW-ZD	Huishouden	
13.3	Wijkbewoner		Man	46-65	Nee		ZW-SD	Gezelschap	
14	Deelnemer	NieuwWest	Vrouw	36-45	Ja	Goed		Weet niet wat, voldoening	1 keer p.w.

14.1	Wijkbewoner		Vrouw	66-75	Nee		ZW-SD	Begeleiding bij activiteiten, gezelschap
14.2	Wijkbewoner		Vrouw	46-65	Ja	Goed	ZW-SD	Huishouden
15	Deelnemer	NieuwWest	Man	36-45	Nee			Gezelschap, voldoening
	Wijkbewoner		Vrouw	86-95	Nee		GE	Boodschappen, gezelschap
16	Deelnemer	NieuwWest	Vrouw	36-44	Ja	Goed		Weet niet wat
	Wijkbewoner		Vrouw	76-85	Nee		GE	Boodschappen, gezelschap
17	Deelnemer	NieuwWest	Vrouw	26-35	Ja	Matig		Nederlands oefenen, levenslessen, voldoening
	Wijkbewoner		Vrouw	76-85	Nee		GE	Boodschappen, huishouden, gezelschap
<p>GE = gelijkwaardig koppel; ZW-SD = ongelijk koppel met zwakke wijkbewoner & sterke deelnemer; SW-ZD = ongelijk koppel met sterke wijkbewoner & zwakke deelnemer; 'sterk' duidt op voldoende of goede fysieke, cognitieve en/of sociale vermogens; 'zwak' duidt op beperkte fysieke, cognitieve en/of sociale vermogens;</p>								

Tabel 1.2 Koppels zonder partner

18	Deelnemer	NieuwWest	Vrouw	26-35	Ja	Matig	Geen contact kunnen krijgen met wijkbewoner
19	Deelnemer	NieuwWest	Man	26-35	Nee		Wijkbewoner is gestopt met hulp van WijkLeerbedrijf
20	Deelnemer	Slotervaart	Vrouw	26-35	Ja	Goed	Wijkbewoner overleed tijdens onderzoek voordat onderzoeker haar kon spreken
21	Wijkbewoner		Vrouw	86-95	Nee		Geen contact kunnen krijgen met deelnemer
22	Wijkbewoner		Vrouw	76-85	Nee		Deelnemer was bijna klaar met opleiding en wilde niet meewerken aan het onderzoek
23	Wijkbewoner	NieuwWest	Man	66-75	Nee		Deelnemer is tijdens onderzoek gestopt met opleiding