

Managementsamenvatting

Een onderzoek naar de effecten van het (financiële) thuisadministratieprogramma op cliënten. Een samenwerking tussen Humanitas en de Universiteit van Tilburg.

De aanleiding voor dit onderzoek is de structurele aandacht die Humanitas wil besteden aan de effecten van haar verschillende programma's. Een belangrijke motivatie in dit proces is de opkomende trend dat organisaties moeten kunnen aantonen hoe overheidssubsidies worden ingezet. Een organisatie als Humanitas zal moeten onderbouwen dat deze subsidies noodzakelijk zijn voor de positieve resultaten van bijvoorbeeld het thuisadministratieprogramma.

In het rapport is getracht de effecten te onderzoeken als ervaren door de cliënten en in hoeverre men beter in staat is zelfstandig administratieve taken af te handelen. Dit is onderzocht door het uitvoeren van zowel kwantitatief (88 enquêtes) en kwalitatief (interviews met twee cliënten en twee vrijwilligers) onderzoek.

Het doel van dit onderzoek is specifiek om doelbewuste effecten te analyseren en te begrijpen. Humanitas heeft voor haar cliënten de volgende twee belangrijke doelstellingen voor ogen:

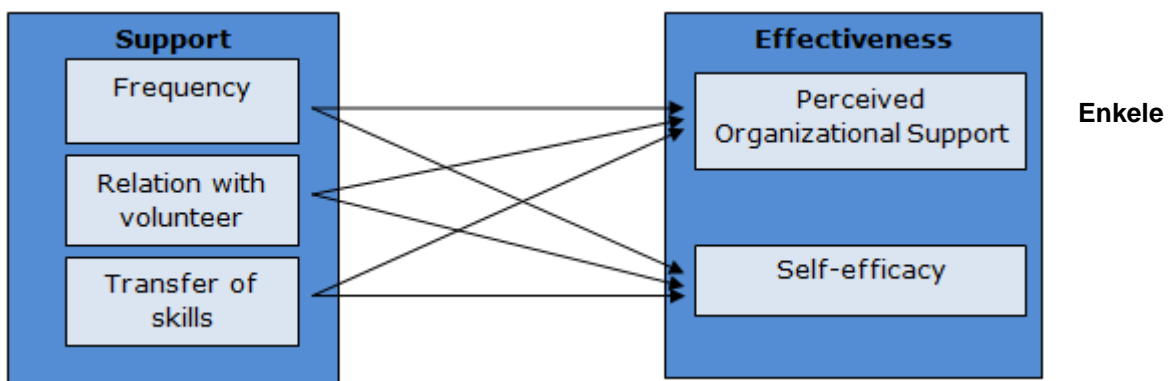
1. De cliënt dient het gevoel te hebben dat hij/ zij wordt geholpen,
2. De cliënt dient zelfredzaam te worden door het programma.

Vanuit deze visie is de volgende onderzoeksvraag geformuleerd:
"In hoeverre heeft de administratieve hulp van vrijwilligers een effect op cliënten?"

In dit onderzoek is getoetst op de volgende variabelen:

1. Frequentie van hulp (contact uren)
2. Relatie tussen cliënt en vrijwilliger (vriendschappelijk/ zakelijk)
3. Overdracht van vaardigheden (rol van vrijwilliger)

Het onderzoek wordt samengevat in onderstaand conceptueel model:



belangrijke resultaten:

- Cliënten zijn over het algemeen heel erg tevreden met de hulp die hen wordt aangeboden door Humanitas,
- Zij ondervinden steun uit de betrokkenheid van vrijwilligers en zouden weinig tot niets willen veranderen in de relatie,
- Méér contact (frequentie) tussen vrijwilliger en cliënt leidt niet per definitie tot een hogere tevredenheid,
- Echter bleek vooral uit de vragenlijst dat juist de samenwerking een belangrijke factor is voor de door de cliënt ervaren steun en toekomstige zelfredzaamheid.

belangrijkste conclusies:

- Frequentie van hulp en relatie tussen vrijwilliger en cliënt lijken binnen dit onderzoek geen essentiële betekenis te hebben voor cliënten.
- De hulp die Humanitas aanbiedt via haar vrijwilligers is specifiek afhankelijk van de cliënt en daarom op maat. Iedere cliënt heeft zijn/ haar eigen problemen die op een variërende wijze wordt opgepakt door een vrijwilliger. De kwaliteit van de hulp is dan ook aanzienlijk belangrijker dan de kwantiteit van ondersteuning. Meer frequente hulp betekent binnen de kaders van dit onderzoek niet te leiden tot grotere tevredenheid. De belangrijkste factoren zijn de vaardigheden en capaciteiten die vrijwilligers bezitten. Deze moeten immers aansluiten bij de vraag van de cliënt.
- Het onderzoek (kwalitatief en kwantitatief) heeft uitgewezen dat niet alle drie de variabelen een statistisch significant hebben op de twee belangrijkste organisatiedoelen (e.g. zelfredzaamheid en gevoel van hulp). De dimensie die dat wel heeft is het effect van overdracht van vaardigheden. Een argument kan gemaakt worden voor deze dimensie als de belangrijkste van de drie, aangezien het programma voor thuisadministratie specifiek is ontworpen om mensen te helpen en begeleiden in het proces naar zelfstandige uitvoering van administratieve taken.
- Voor een groep die moeite heeft met thuisadministratie is het indrukwekkend dat de ingeleverde enquêtes zijn verstuurd via internet en per post. Dit is een praktisch bewijs van de zelfredzaamheid die het programma bewerkstelligt.

Op basis van de inhoud van dit rapport en de daarop aansluitende conclusies kan nu antwoord worden gegeven op de onderzoeksvraag.

"In hoeverre heeft de administratieve hulp van vrijwilligers een effect op cliënten?"

De resultaten sectie in het rapport identificeert de overdracht van vaardigheden als belangrijkste uitkomst die een effect heeft op cliënten. Dit onderzoek wijst uit dat deze variabele een sterk positief effect heeft op zelfredzaamheid en gevoel van hulp. Binnen de kaders van dit onderzoek kan dan ook geconcludeerd worden dat het programma een statistisch onderbouwd positief effect heeft op de cliënten van Humanitas.

Implicatie voor Humanitas

De resultaten van het onderzoek ondersteunen dat kwaliteit belangrijker is dan kwantiteit. Voor Humanitas betekent dit dat investeren in de kwaliteit van het programma de sleutel is voor het behouden en verbeteren van de cliënttevredenheid. Kwaliteit kan in dit kader het best worden gestimuleerd door investeringen in trainingen voor vrijwilligers die zich specifiek focussen op overdracht van kennis en vaardigheden. Didactische en coaching vaardigheden verdienen ook extra aandacht in de training van vrijwilligers, omdat deze een essentiële invloed hebben op de manier van kennisoverdracht. Het betrekken van interne 'best practices' of het binnenhalen van externe expertise zijn enkele mogelijkheden om bovenstaande aanbevelingen te realiseren.

Daarnaast is het rapport ook een tool voor toekomstig onderzoek. De vragenlijst biedt bijvoorbeeld de mogelijkheid voor intensiever en uitgebreider onderzoek binnen de verschillende regio's. Hierdoor kunnen ook lokale ontwikkelingen worden geïdentificeerd en aansluitend worden aangepakt.

Door deze aanbevelingen te implementeren kan Humanitas haar huidige vrijwilligersbestand nog beter voorbereiden op een samenwerking met cliënten. Het benadrukken van de belangrijke rol die de vrijwilliger heeft zal uiteindelijk Humanitas ten goede komen. Het zijn dan ook uiteindelijk de vrijwilligers die Humanitas vertegenwoordigen en in de positie zijn om de organisatiedoelen te realiseren.