

Vrijwilligers aan het woord

*over motivatie, ondersteuning
en waardering*



Een verslag van interviews met vrijwilligers
van Welzijnsgroep Midden-Nederland
door de Vrijwilligersraad
november 2023

Inhoud

1. Inleiding	4
<i>Opzet en thema's van de interviews</i>	4
<i>Aanmeldingen en representativiteit</i>	4
<i>Verslag per vrijwilligersgroep</i>	4
2. De resultaten in grote lijnen	5
<i>Motivatie voor het vrijwilligerswerk</i>	5
<i>Ondersteuning vanuit de organisatie</i>	6
<i>Contact met consulent of coördinator</i>	7
<i>Waardering vanuit de organisatie</i>	7
<i>Adviezen van de vrijwilligers aan de organisatie</i>	8
4. Verslag interviews bij vrijwilligers van de Algemene Hulpdienst	10
1. <i>Motivatie voor het vrijwilligerswerk</i>	10
2. <i>Ondersteuning en contact</i>	11
3. <i>Waardering vanuit de organisatie</i>	12
4. <i>Tips van de vrijwilligers</i>	12
5. <i>Suggesties rond de hoofdthema's</i>	12
5. Verslag interviews bij vrijwilligers van Automaatje	13
1. <i>Motivatie voor het vrijwilligerswerk</i>	13
2. <i>Ondersteuning en contact</i>	14
3. <i>Waardering vanuit de organisatie</i>	15
4. <i>Tips van de vrijwilligers</i>	15
5. <i>Suggesties rond de hoofdthema's</i>	16
6. Verslag interviews bij vrijwilligers Buddyzorg	17
1. <i>Motivatie voor het vrijwilligerswerk</i>	17
2. <i>Ondersteuning en contact</i>	18
3. <i>Waardering vanuit de organisatie</i>	19
4. <i>Tips van de vrijwilligers</i>	20
5. <i>Suggesties rond de hoofdthema's</i>	20
7. Verslag interviews bij vrijwilligers Buurtbemiddeling	21
1. <i>Motivatie voor het vrijwilligerswerk</i>	21
2. <i>Ondersteuning en contact</i>	22
3. <i>Waardering vanuit de organisatie</i>	23
4. <i>Tips van de vrijwilligers</i>	23
5. <i>Suggesties rond de hoofdthema's</i>	24
8. Verslag interviews bij vrijwilligers FAS	25
1. <i>Motivatie voor het vrijwilligerswerk</i>	25
2. <i>Ondersteuning en contact</i>	26
3. <i>Waardering vanuit de organisatie</i>	27
4. <i>Tips van de vrijwilligers</i>	28
5. <i>Suggesties rond de hoofdthema's</i>	28
9. Verslag interviews bij vrijwilligers FIA	29

1. Motivatie voor het vrijwilligerswerk	29
2. Ondersteuning en contact	30
3. Waardering vanuit de organisatie	31
4. Tips van de vrijwilligers	32
5. Suggesties rond de hoofdthema's	33
10. Verslag interview bij vrijwilliger HomeStart	34
1. Motivatie voor het vrijwilligerswerk	34
2. Ondersteuning en contact	35
3. Waardering vanuit de organisatie	36
4. Tips van de vrijwilligers	36
5. Suggesties rond de hoofdthema's	37
11. Verslag interviews bij vrijwilligers Hulp bij dementie	38
1. Motivatie voor het vrijwilligerswerk	38
2. Ondersteuning en contact	39
3. Waardering vanuit de organisatie	40
4. Tips van de vrijwilligers	40
5. Suggesties rond de hoofdthema's	41
12. Verslag interviews bij vrijwilligers JoU	42
1. Motivatie voor het vrijwilligerswerk	42
2. Ondersteuning en contact	43
Waardering vanuit de organisatie	43
4. Tips van de vrijwilligers	44
5. Suggesties rond de hoofdthema's	45
13. Verslag interview bij vrijwilliger Mantelzorgbegeleiding	46
Motivatie voor het vrijwilligerswerk	46
2. Ondersteuning en contact	47
3. Waardering vanuit de organisatie	48
4. Tips van de vrijwilligers	48
5. Suggesties rond de hoofdthema's	49
14. Verslag interviews bij vrijwilligers Plusbus	50
1. Motivatie voor het vrijwilligerswerk	50
2. Ondersteuning en contact	51
3. Waardering vanuit de organisatie	52
4. Tips van de vrijwilligers	52
5. Suggesties rond de hoofdthema's	53
15. Verslag interviews bij vrijwilligers Sociale Ondersteuning	54
1. Motivatie voor het vrijwilligerswerk	54
2. Ondersteuning en contact	55
3. Waardering vanuit de organisatie	56
4. Tips van de vrijwilligers	57
5. Suggesties rond de hoofdthema's	57
16. Een blik vooruit en een dankwoord aan de vrijwilligers	58
17. Tot slot... hoe we het interviewen beleefd hebben	59

1. Inleiding

Meer weten van wat er leeft onder de vrijwilligers, en die kennis gebruiken om onze taak – de belangen behartigen van de vrijwilligers – beter uit te kunnen voeren. Dat is een van de doelen van de Vrijwilligersraad in 2023.

Om dat te realiseren kozen we telefonische interviews als manier om in contact te komen met de vele soorten vrijwilligers binnen Welzijnsgroep Midden-Nederland. We waren benieuwd naar de ervaringen van o.a. de praktische helpers van de Algemene Hulpdienst, de bemiddelingsactiviteiten van buurtbemiddelaars bij BBU, de mantelzorgbegeleiders, buddy's, en nog vele andere.

Mede dankzij de medewerking van de consultants en coördinatoren binnen de Projectgroep Vrijwilligers kregen we vele aanmeldingen voor een interview, meer dan we hadden verwacht.

Waar wij twijfelden of het zou lukken het gewenste aantal van 35 te halen, bleek dat er veel meer belangstelling was vanuit de vrijwilligers. Zo hebben we ongeveer 60 vrijwilligers gesproken. Dat was mede mogelijk doordat medewerkers van Vrijwillige Inzet een aantal interviews op zich namen.

Opzet en thema's van de interviews

In de interviews hebben we ons gericht op drie hoofdthema's. Dat waren achtereenvolgens:

- Motivatie van vrijwilligers: wat motiveert vrijwilligers tot hun werk?
- Ondersteuning door en contact met de organisatie: hoe beleven vrijwilligers de ontvangen ondersteuning en hun contact met de organisatie?
- Waardering vanuit de organisatie: wat speelt er bij vrijwilligers waar het gaat om zich gewaardeerd voelen door de organisatie?

Aan het eind van het interview hebben we bovendien gevraagd naar tips voor de organisatie.

Aanmeldingen en representativiteit

De aanmeldingen voor interviews waren niet uniform verdeeld over de verschillende vrijwilligersgroepen. Sommige groepen hadden 10 aanmeldingen terwijl andere groepen slechts één aanmelding hadden. Die ongelijkmatige vertegenwoordiging betekent dat de resultaten inzicht bieden in verschillende zaken en aandachtspunten, zonder een betrouwbare vergelijking mogelijk te maken. Voor een grondiger inzicht en meer vergelijkbaarheid zou aanvullend onderzoek nodig zijn.

Toch achten we de opbrengst van de interviews zeer waardevol. De gesprekken dienden niet alleen als bron van inzicht voor onszelf, maar vaak ook voor de vrijwilligers. Ze boden hen een uitzonderlijke gelegenheid om over hun werk te praten, wat nieuwe perspectieven opleverde.

We zijn er dan ook van overtuigd dat de opbrengst van de interviews niet alleen relevant is voor onszelf als Vrijwilligersraad maar ook voor consultants, coördinatoren en de organisatie als geheel.

Verslag per vrijwilligersgroep

Elke groep vrijwilligers heeft specifieke consultants of coördinatoren voor begeleiding en aansturing. In deze complete versie van het verslag sluiten we aan bij dit gegeven door voor elke groep vrijwilligers een specifiek verslag te maken op basis van gesprekken met hun eigen vrijwilligers. Voor enkele groepen, namelijk HomeStart en Mantelzorgbegeleiding, was er slechts één aanmelding voor een interview. Om recht te doen aan de geïnterviewden en aan wat deze gesprekken opleverden hebben we ondanks de geringe representativiteit besloten ook deze in dit verslag op te nemen.

Vooraf aan de bespreking per vrijwilligersgroep volgt hier eerst een totaalbeeld vanuit de interviews.

2. De resultaten in grote lijnen

Verderop in dit verslag gaan we in op de afzonderlijke resultaten die de gesprekken met vrijwilligers uit de verschillende vrijwilligersgroep zoals Algemene Hulpdienst, Buurtbemiddeling, Mantelzorgbegeleiding, et cetera.

Voor wie behoefte aan een algemeen overzicht volgen hier eerst een bespreking in grote lijnen van het geheel van de interviews. Deze bespreking biedt een globaal inzicht in wat de gehele groep van geïnterviewde vrijwilligers vertelden over hun motivatie voor het werk, hun ervaringen wat betreft ondersteuning vanuit de organisatie en hun beleving van waardering vanuit de organisatie. Hier beginnen we allereerst met het onderwerp motivatie. Wat motiveert de vrijwilligers tot het werk dat ze doen?

Motivatie voor het vrijwilligerswerk

Binnen Welzijnsgroep Midden-Nederland zijn er heel wat vrijwilligers actief, elk met hun eigen motivaties om hun soort vrijwilligerswerk te doen. Uit onze interviews met zo'n 60 vrijwilligers blijkt dat zij in het algemeen tevreden zijn over hun werk en de respons daarop van zowel de cliënten als de organisatie. Onze vraag aan de vrijwilligers of zij verwachten hun werk over zes maanden nog te doen werd door het overgrote deel bevestigend beantwoord. Waar dat niet zo was speelden er vrijwel altijd persoonlijke redenen die niet met het plezier in het vrijwilligerswerk te maken hadden, zoals gezondheid.

De motivatie voor het gekozen vrijwilligerswerk blijkt heel divers te zijn. Sommige vrijwilligers vertelden hun motivatie te halen uit de dankbaarheid van de mensen die ze helpen. Die dankbaarheid is soms heel direct, zoals in het getoonde enthousiasme van een cliënt over de aandacht van de vrijwilliger of de blijdschap met geholpen zijn van iemand die hulp ontvangt. Anderen voelen zich gedreven door eerdere persoonlijke ervaringen met de problematiek die er speelt. Ook noemen vrijwilligers het gevoel van de voldoening die het geeft om iets terug te kunnen doen voor de gemeenschap: "Ik heb in mijn leven veel hulp en ondersteuning gekregen. Nu wil ik iets teruggeven en anderen helpen zoals ik zelf geholpen ben."

Er zijn ook uitdagingen. Sommige vrijwilligers voelen bijvoorbeeld dat de organisatorische ondersteuning is afgenomen of dat de inhoud van hun werk is veranderd en daardoor minder goed bij hun wensen aansluit. Ook komt het voor dat vrijwilligers moeite hebben met het omgaan met bepaalde situaties, zoals het overlijden van een cliënt waarmee ze een band hebben opgebouwd. Ook blijkt het soms moeilijk om te zien dat de cliënt veel meer problemen heeft dan die waar zij vanuit hun vrijwilligerswerk iets voor kunnen betekenen. Vrijwilligers stuiten dan soms op de grenzen van hun rol: "Soms is het moeilijk als je ziet dat de problemen van cliënten groter zijn dan die waar je bij kunt helpen. Het voelt alsof je meer wilt doen, maar soms zijn je handen gebonden."

Ondanks deze uitdagingen blijft de positieve impact van hun werk een drijvende kracht. Velen merken op dat het contact met verschillende mensen en culturen een verrijkende ervaring is. Anderen benadrukken dat ze door hun vrijwilligerswerk belangrijke vaardigheden kunnen behouden of nieuwe vaardigheden kunnen ontwikkelen.

In het algemeen blijken de vrijwilligers diep verbonden met hun werk en de impact die het heeft op de levens van anderen.

Ondersteuning vanuit de organisatie

De geïnterviewde vrijwilligers hebben uiteenlopende ervaringen met de ondersteuning vanuit de organisatie. Er zijn vrijwilligers die de beschikbare steun waarderen of blij zijn met de flexibiliteit en de vrijheid die ze ervaren. Er zijn ook vrijwilligers die opmerken dat de communicatie en persoonlijke begeleiding ruimte biedt voor verbetering.

De ondersteuning die wordt ervaren lijkt grotendeels af te hangen van de individuele behoeften en verwachtingen van de vrijwilliger. Sommigen voelen zich voldoende ondersteund door het periodieke contact met en de beschikbaarheid van consulent of coördinator. Ze waarderen de zelfstandigheid die ze in hun werk hebben en het vertrouwen dat ze krijgen om hun taken zelfstandig uit te voeren. Anderen, echter, uren de behoefte aan een wat meer proactieve communicatie en begeleiding door consulent of coördinator, vooral in situaties waarin ze te maken hebben met uitdagingen of onzekerheid over hoe zij hun werk het beste kunnen doen.

Intervisie, waarbij vrijwilligers kunnen delen wat zij meemaken, wordt door sommigen gezien als een waardevolle vorm van ondersteuning. "Intervisie is zo belangrijk. Het helpt me om mijn ervaringen te delen en te reflecteren met anderen die begrijpen waar ik doorheen ga.", vertelde een vrijwilliger. Echter, er zijn ook opmerkingen over de effectiviteit ervan, afhankelijk van de inhoudelijke diepte van deze bijeenkomsten. Sommige vrijwilligers laten weten een voorkeur te hebben voor doelgerichte feedback en uitwisseling in plaats van het vooral delen van ervaringen. Intervisie moet voor hen iets betekenisvol opleveren en niet zozeer een bijeenkomst waar je verhalen met collega-vrijwilligers uitwisselt.

Training en opleiding worden in verschillende mate aangeboden en gewaardeerd. Een vrijwilliger zei hierover: "De trainingen die ik heb gevolgd waren echt een eye-opener. Ze gaven me niet alleen de tools die ik nodig had, maar ook het vertrouwen om ze toe te passen." Terwijl sommige vrijwilligers het aanbod en de kwaliteit van de trainingen prijzen, geven anderen aan geen behoefte te hebben aan aanvullende training, vooral als ze vertrouwen hebben in hun huidige competenties.

De geïnterviewde vrijwilligers benoemden steeds weer het belang van de rol van de consultants en coördinatoren. Hun bereikbaarheid, responsiviteit en de kwaliteit van hun begeleiding zijn van veel belang in de ervaring van de vrijwilligers waar het om ondersteuning gaat. Waar sommigen de ondersteuning adequaat en tijdig vinden, merken anderen op dat er verbetering mogelijk is, niet alleen in de frequentie maar ook in de inhoudelijke diepte van het contact.

Al met al, de ervaring van ondersteuning voor de vrijwilligers is divers en hangt af van individuele behoeften en verwachtingen. Een op maat gemaakte aanpak, die rekening houdt met de specifieke behoeften, verwachtingen en voorkeuren van elke vrijwilliger, kan bijdragen aan een betere ervaring van ondersteund worden. Ook het optimaliseren van de intervisie, het aanbieden van flexibele en relevante trainingsopties kunnen bijdragen aan verbetering.

Bij het doornemen van de feedback van de vrijwilligers van verschillende welzijnsorganisaties over hun contact met consultants en coördinatoren, zijn er een paar opmerkelijke observaties te maken.

Contact met consulent of coördinator

De mate van contact tussen vrijwilligers en hun consultants of coördinatoren varieert sterk. Sommige vrijwilligers hebben geregeld contact, anderen maar sporadisch of bijna nooit. Voor enkelen is deze frequentie passend, zij waarderen de autonomie en voelen niet de noodzaak voor een geregelde terugkoppeling. Anderen zouden echter graag meer betrokkenheid of check-ins zien, niet alleen om zaken rond het werk te bespreken maar ook als blijk van waardering of om te checken of het met de vrijwilliger goed gaat.

Ook is er variatie in wie het initiatief neemt voor contact. Sommige vrijwilligers nemen zelf het voortouw, terwijl anderen aangeven dat het initiatief voornamelijk van de consulent of coördinator komt. Voor sommigen is dit prima, maar velen zouden het als teken van betrokkenheid waarderen als het initiatief vaker vanuit de consulent of coördinator kwam.

De tevredenheid over de inhoud van het contact varieert ook. Sommige vrijwilligers voelen zich voldoende gesteund en zijn daarmee tevreden. Anderen geven echter aan dat ze graag meer ondersteuning of contact zouden willen. Dat is niet per se omdat ze problemen ervaren in hun rol, het kan ook zijn om een connectie te voelen met de organisatie en de mensen daar. Een vrijwilliger merkte hierover op: "Ik waardeer het echt wanneer mijn coördinator uit zichzelf contact opneemt om te zien hoe het met me gaat."

Ook over de gewenste mate van contact zijn verschillen de behoeften. Sommige vrijwilligers zijn tevreden met hoe het is, terwijl anderen laten weten graag vaker contact te willen.

Opvallend is dat de behoefte aan contact niet afhangt van de huidige frequentie. Sommigen met weinig contact zijn daar heel tevreden mee, terwijl anderen met regelmatig contact graag nog vaker contact zouden willen.

Samengevat, het contact tussen vrijwilligers en hun consultants of coördinatoren is divers en is vooral afhankelijk van individuele voorkeuren en behoeften. Een "one-size-fits-all"-benadering zou hier niet werken. De beste optie lijkt dan ook om te zorgen voor maatwerk dat aansluit bij de contactbehoefte van de individuele vrijwilliger.

Waardering vanuit de organisatie

De geïnterviewde vrijwilligers hebben uiteenlopende visies en gevoelens over waardering en wat die waardering voor hen betekent. Een overgrote meerderheid van de vrijwilligers voelt zich gewaardeerd door de organisatie, terwijl de manieren waarop ze deze waardering ervaren of graag zouden zien van heel verschillend zijn.

Voor velen komt de beleving van waardering voort uit de dankbaarheid van de mensen voor wie ze werken en is dat ook wat het meeste telt. Daarnaast wordt waardering ervaren vanuit de organisatie zoals de kleinere gebaren, bijvoorbeeld een kaartje op hun verjaardag, een uitnodiging voor een kerstborrel, of – meer werkinhoudelijk - de mogelijkheid om trainingen en cursussen te volgen en feedback te krijgen over een uitgevoerde activiteit.

Sommige vrijwilligers gaven te kennen dat ze de waardering van de organisatie als een beetje automatisch of oppervlakkig beschouwen, terwijl anderen zich soms ondergewaardeerd voelen door een gebrek aan persoonlijk contact of feedback. Een vrijwilliger zei hierover: "Een klein gebaar, zoals een bedankkaartje, kan een groot verschil maken in hoe ik me voel over mijn bijdrage."

Als verbeterpunten noemden sommige vrijwilligers dan ook dat een geregeld informeel contact en feedback vanuit de organisatie waardevol zou zijn. Anderen suggereerden dat de organisatie meer op maat gemaakte manieren zou kunnen vinden om waardering te tonen, in plaats van gestandaardiseerde cadeaus of bijeenkomsten.

Zinnig om rekening mee te houden is ook dat vrijwilligers die hun gevoel van waardering vooral ontlenen aan de dankbaarheid van een cliënt in een lastiger situatie komen als daar iets in gebeurt wat dat onder druk zet. Het is belangrijk om ook daar een vinger aan de pols te houden.

Samenvattend heeft waardering vanuit de organisatie, hoewel op verschillende manieren beleefd, een belangrijke plek in de beleving van het vrijwilligerswerk. Deze waardering versterkt het gevoel van verbondenheid met de voor de vrijwilliger belangrijke personen binnen de organisatie. Het erkent de betekenis van het werk dat de vrijwilliger doet en leidt tot een gezien zijn in de competenties die de vrijwilliger daarbij inzet.

Adviezen van de vrijwilligers aan de organisatie

Als afronding van de interviews vroegen we de vrijwilligers of zij vanuit hun ervaringen een advies hadden voor de organisatie. Die hebben we hieronder op hoofdlijnen vermeld. Meer adviezen zijn te vinden bij de afzonderlijke bespreking van de resultaten per vrijwilligersgroep.

1) Geef ons feedback op wat we doen

Vanuit de inhoudelijke betrokkenheid bij hun werkzaamheden en hun behoefte betekenisvol en effectief te zijn hebben vrijwilligers behoefte aan feedback op hun werk. De organisatie kan hier aan bijdragen door regelmatig feedbacksessies met hun vrijwilligers te doen.

2) Vergroot de zichtbaarheid van de organisatie / het organisatieonderdeel

De organisatie doet er goed aan om haar activiteiten actiever promoten en het bewustzijn daarvan bij het publiek vergroten.

Sommige vrijwilligers voelen dat veel mensen niet weten over de diensten die worden aangeboden, zoals de PlusBus. Meer zichtbaarheid kan de impact van de organisatie vergroten.

3) Verbeter de informatie naar de vrijwilligers

Dit advies komt voort uit een behoefte aan snellere en meer consistentere communicatie. Zoals een vrijwilliger het zei: "Een regelmatige update of nieuwsbrief zou heel behulpzaam zijn. Het is fijn om op de hoogte te blijven van wat er binnen de organisatie gebeurt."

Vrijwilligers willen tijdig op de hoogte worden gebracht, vooral als het gaat om veranderingen die hen zelf aangaan. Meerdere vrijwilligers vertelden dat ze zich onzeker of ondergewaardeerd voelden doordat zij zich niet goed op de hoogte gehouden voelen van wat er binnen de organisatie gebeurt. Het opzetten van een regulier communicatiekanaal, zoals een maandelijkse nieuwsbrief of een online platform, zou dit kunnen verhelpen.

4) Geef trainingen 's avonds

Overweeg het aanbieden van trainingen tijdens de avonduren om te voldoen aan de behoeften van degenen die overdag werken. De frequentie waarmee dit naar voren kwam, maakt duidelijk dat heel wat vrijwilligers overdag verplichtingen hebben die hun belemmeren om dan aan een training deel te nemen.

5) Standaardiseer protocollen en procedures

Zorg voor meer uniformiteit in hoe verschillende teams of diensten werken. Dit kan verwarring voorkomen, zowel voor de vrijwilligers als voor de cliënten die ze bedienen.

6) Zorg voor een effectievere cliëntenscreening

Een zorgvuldigere screening kan ervoor zorgen dat de bemiddelingsdiensten effectiever zijn en dat de inspanningen van vrijwilligers een grotere kans hebben daadwerkelijk iets op te leveren.

Dit advies komt met name vanuit Buurtbemiddeling en gaat over hoe belangrijk het is dat de cliënten daadwerkelijk gemotiveerd zijn. Daarmee kunnen voor vrijwilligers teleurstellingen over het resultaat van hun inzet meer worden voorkomen.

Tot zover de opbrengst van de interviews in grote lijnen. Hierna gaan we in op hoe een en ander ligt binnen de verschillende vrijwilligersgroepen.

4. Verslag interviews bij vrijwilligers van de Algemene Hulpdienst

Onderstaand verslag is gebaseerd op gesprekken met 10 vrijwilligers van de Algemene Hulpdienst in de periode vanaf mei t/m juli 2023. Het verslag geeft een beeld van drie thema's, namelijk hun motivatie om dit vrijwilligerswerk te doen, hun ervaringen wat betreft ondersteuning en de beleving van waardering door de organisatie. Het verslag benoemt vervolgens enkele tips van de geïnterviewde vrijwilligers en eindigt met suggesties vanuit de respons op vragen rond de drie genoemde thema's.

1. Motivatie voor het vrijwilligerswerk

Waarom dit vrijwilligerswerk?

Vrijwilligers lijken een verscheidenheid aan motivaties te hebben om voor dit specifieke vrijwilligerswerk te kiezen. Voor sommigen is het een gelegenheid om na hun pensionering iets terug te geven aan de maatschappij, zoals "Ik ben dit vrijwilligerswerk gestart na vroegpensioen" of "door pensioen heb ik meer vrije tijd en ervaar een morele verplichting om deze tijd te gebruiken voor vrijwilligerswerk." Anderen voelen een sterke behoefte om een positieve impact te hebben op hun gemeenschap of mensen in nood, zoals een vrijwilliger die aangeeft: "Ik heb het goed getroffen en anderen niet. Dat beseft ik al vroeg. Het goed hebben is geen verworvenheid." Technische vaardigheden en persoonlijke ervaringen lijken ook een rol te spelen, zoals een andere vrijwilliger opmerkt: "Ik vind het leuk om met computers te werken."

Gemotiveerd om door te gaan?

Ondanks enkele fysieke belemmeringen en gezondheidsproblemen, geven de meeste vrijwilligers aan dat ze verwachten door te gaan met hun vrijwilligerswerk in de nabije toekomst. Veel van hen wijzen op de waardering die ze krijgen van degenen die ze helpen en de bevrediging die ze voelen bij het helpen van anderen. Bijvoorbeeld, "Ik merk dat de cliënt erg blij is met me" en "Het loopt goed, er zijn altijd klussen, het is zinvol."

Wat houdt de motivatie in stand?

Voor veel van de vrijwilligers is het de dankbaarheid en positieve feedback van de cliënten die hun inspanningen de moeite waard maken. Eén van de respondenten gaf bijvoorbeeld aan: "De cliënt is altijd dankbaar, als ik kom, wordt ze blij." Anderen vinden voldoening in hun vermogen om technische of praktische hulp te bieden. Een respondent deelde: "Het zijn hele simpele dingen voor mij maar het zijn voor klanten hele belangrijke zaken. Zo bied je een lichtpuntje in de duisternis." Sommige vrijwilligers vinden ook waarde in de persoonlijke groei en diversiteit die het werk biedt, zoals het omgaan met verschillende mensen en culturen.

Kort samengevat

De vrijwilligers bij de Algemene Hulpdienst worden gemotiveerd door een mix van persoonlijke ervaringen, wensen om bij te dragen aan de maatschappij en het verlangen om hun vaardigheden en kennis te gebruiken om anderen te helpen.

2. Ondersteuning en contact

Lastige situaties

Vrijwilligers ervaren soms situaties die voor hen uitdagend zijn. Bijvoorbeeld het omgaan met eenzame cliënten, cultuurverschillen, cliënten die specifieke verwachtingen hebben of zelfs situaties waarin men onterecht beschuldigd wordt van diefstal. In reactie daarop proberen ze grenzen te stellen, het gesprek aan te gaan, de situatie te evalueren en soms zelfs hulp van buitenaf in te roepen. Een respondent haalde aan: "Ik kom voor de begeleiding van en om te wandelen met een dementerende vrouw. Dan blijkt dat ook de echtgenoot best eenzaam is. Wat daarmee te doen? Afstand houden en doen wat aanvaardbaar is."

Ondersteuning door de organisatie

De steun van de organisatie varieert van beschikbare consultants tot aangeboden cursussen. Sommige vrijwilligers ervaren nauwelijks ondersteuning, terwijl anderen stellen dat er regelmatig wordt gecommuniceerd dat ze kunnen rekenen naar een consultant als ze ondersteuning nodig hebben. Een respondent merkte op: "Ik krijg de hulp die ik nodig heb wanneer dat nodig is. Ik zou er nooit meer bij weg willen, bij U Centraal."

Is het voldoende?

De meningen over begeleiding zijn gemengd. Sommigen voelen zich adequaat begeleid, anderen voelen dat er verbetering mogelijk is, met name wat betreft de intakeprocedures. Er zijn ook vrijwilligers die geen ondersteuning nodig achten.

Contact, vanuit wie en hoe vaak?

Over het algemeen zijn vrijwilligers tevreden met de huidige communicatie, waarbij velen de voorkeur geven aan zelf de regie hebben. Sommige vrijwilligers uitten echter de wens dat de organisatie meer het initiatief zou nemen.

De frequentie waarmee vrijwilligers hun consultant spreken, varieert sterk. Voor sommigen is dit op jaarbasis slechts één keer, terwijl anderen maandelijks contact hebben. Een aantal vrijwilligers gaf aan hun consultant zo vaak te spreken als zij zelf willen.

Veel vrijwilligers nemen zelf het initiatief tot contact, hoewel dit varieert. Sommigen geven aan dat hun consultant het initiatief neemt, terwijl anderen een balans tussen beide ervaren.

De meeste vrijwilligers zijn tevreden met hun huidige frequentie van contact. Ze geven aan dat ze het prettig vinden om zelf de regie te hebben en contact op te nemen als ze dat nodig achten.

Kort samengevat

De ondersteuning en het contact met de organisatie variëren per vrijwilliger. Terwijl sommigen zich actief betrokken en ondersteund voelen, wensen anderen een meer proactieve rol van de organisatie. Het is duidelijk dat een flexibele benadering, waarbij rekening wordt gehouden met de individuele behoeften en voorkeuren van vrijwilligers, van veel belang voor hen is.

3. Waardering vanuit de organisatie

Ervaren van waardering

De overgrote meerderheid van de vrijwilligers gaf aan zich gewaardeerd te voelen door de organisatie. Hierbij werd er vaak gerefereerd naar kleine gebaren zoals kaartjes, complimenten, en soms een cadeau. Een vrijwilliger noemde het goed bereikbaar zijn en een luisterend oor hebben van de coördinatoren als factor in zich gewaardeerd voelen. Anderen benadrukten de waardering die ze van hun cliënten ontvangen, zoals: "Ik krijg van de cliënten duidelijker waardering."

Invloed op werkplezier

Hoewel de respondenten waardering vanuit de organisatie op prijs stellen, is dat voor velen geen primaire drijfveer. Veel van hen haalden hun voldoening uit de waardering van degenen voor wie ze werken. Een aantal reacties: "Het gaat om de cliënt" en "Ik doe het werk vanuit mijn hart."

Voorkeuren in waardering

Over het algemeen genieten vrijwilligers van persoonlijke waardering. Voor sommigen komt dit in de vorm van een persoonlijk compliment of een evenement, terwijl anderen gewoon de dankbaarheid van hun cliënten willen voelen. Er was ook een geluid dat het geld dat aan cadeaus wordt besteed, beter kan worden gebruikt.

4. Tips van de vrijwilligers

Sommige vrijwilligers blijken tevreden met hoe het gaat, terwijl anderen specifieke suggesties hebben ter verbetering. Een vrijwilliger suggereerde om frequenter de klussenlijst te sturen en ook de urgentie van klussen aan te geven.

Een andere vrijwilliger vroeg om meer initiatief vanuit de organisatie na afronding van een taak, met name in het opnemen van contact met de vrijwilliger na het afronden van een opdracht.

Tot slot werd het advies gegeven om de organisatie meer te profileren en te laten zien wat ze doen.

5. Suggesties rond de hoofdthema's

Vanuit wat de respondenten rond de drie thema's hebben gemeld sluiten we af met drie suggesties:

1. **Motivatie voor het vrijwilligerswerk:** Blijf de motivatie van vrijwilligers erkennen en waardeer de persoonlijke banden die ze opbouwen met cliënten.
2. **Ondersteuning en contact:** Zorg voor bereikbaarheid en een luisterend oor. Overweeg de communicatie met vrijwilligers te versterken, zoals het vaker sturen van klussenlijsten.
3. **Waardering vanuit de organisatie:** Hoewel materiële waardering (zoals cadeaus) wordt gewaardeerd, benadrukken vrijwilligers het belang van persoonlijk contact en waardering vanuit cliënten. Het is het overwegen waard om na te gaan hoe aan waardering via persoonlijk contact vorm kan worden gegeven.

5. Verslag interviews bij vrijwilligers van Automaatje

Onderstaand verslag is gebaseerd op gesprekken met 4 vrijwilligers van Automaatje in de periode vanaf mei t/m juli 2023. Het verslag geeft een beeld van drie thema's, namelijk hun motivatie om dit vrijwilligerswerk te doen, hun ervaringen wat betreft ondersteuning en de beleving van waardering door de organisatie. Het verslag benoemt vervolgens enkele tips van de geïnterviewde vrijwilligers en eindigt met suggesties vanuit de respons op vragen rond de drie genoemde thema's.

1. Motivatie voor het vrijwilligerswerk

Waarom dit vrijwilligerswerk?

Vrijwilligers die hebben gekozen voor de rol van Automaatje zijn veelal gemotiveerd door een combinatie van persoonlijke en sociale redenen. Voor sommigen, zoals een vrijwilliger die recent in Utrecht is komen wonen en van autorijden houdt, bood Automaatje de perfecte gelegenheid om actief te zijn en tegelijkertijd te genieten van autorijden. Voor anderen was de wens om een maatschappelijke bijdrage te leveren of simpelweg de behoefte aan sociaal contact een grote drijfveer. "Het is de interactie met mensen. Het gevoel dat je echt een verschil kunt maken in iemands dag."

Interessant is dat de flexibiliteit van de rol, zoals het kunnen werken op oproepbasis, een aantrekkelijk aspect was voor velen.

Gemotiveerd om door te gaan?

De meerderheid van de respondenten gaf aan dat ze verwachten hun rol als Automaatje na een half jaar nog steeds te vervullen. Factoren zoals het plezier dat ze beleven aan de gesprekken die ze onderweg voeren en de algemene aard van het vrijwilligerswerk spelen hierbij een rol. Voor sommigen kunnen externe omstandigheden echter invloed hebben op hun besluit.

Wat houdt de motivatie in stand?

Het gevoel van voldoening was een veelvoorkomend thema bij deze vraag. Of het nu komt door de blijde reacties van de mensen die ze vervoeren of door het persoonlijke gevoel dat ze een positieve impact hebben op iemands dag, het is duidelijk dat de menselijke interactie een grote rol speelt. Enkele vrijwilligers benadrukten het belang van het hebben van authentieke, soms korte maar intense, ontmoetingen met anderen. Toch was er een hint van uitdaging; in zeldzame gevallen werd het gevoel gedeeld dat ze alleen als taxi werden gezien, wat de ervaring enigszins verminderde.

Kort samengevat

De rol van Automaatje biedt vrijwilligers de unieke kans om zowel hun liefde voor autorijden als hun wens om maatschappelijk betrokken te zijn te combineren. De flexibiliteit van het werk, de menselijke interactie en het gevoel van voldoening zijn duidelijke drijfveren voor de vrijwilligers. Hoewel er enkele uitdagingen zijn, is de algemene toon positief en lijkt de meerderheid van de vrijwilligers van plan om hun bijdrage voort te zetten.

2. Ondersteuning en contact

Lastige situaties

De meeste vrijwilligers bij Automaatje in Utrecht lijken niet vaak lastige situaties tegen te komen tijdens hun dienst. Voor degenen die dat wel doen, zoals een vrijwilliger die aangeeft dat taalbelemmeringen soms een uitdaging kunnen vormen, proberen ze de situatie zelf op te lossen. Er was ook een vermelding over een parkeerboete tijdens een dienst; de vrijwilliger heeft hiervoor contact opgenomen met de organisatie voor ondersteuning.

Ondersteuning door de organisatie

De ondersteuning van de organisatie is overwegend positief. Vrijwilligers krijgen de vrijheid om te kiezen welke ritten ze willen doen. De flexibiliteit en het respect voor het wel en niet beschikbaar zijn wordt zeer gewaardeerd. "Ik kon voor mijn vakantie alternatieve dagen aangeven. Die flexibiliteit is er," zegt een van de vrijwilligers.

Is het voldoende?

De meeste vrijwilligers voelen zich goed begeleid. Ze voelen dat als ze ondersteuning nodig hebben, ze die kunnen krijgen. Er was een situatie waarin een klant te veel betaalde; de organisatie adviseerde de vrijwilliger om het probleem zelf op te lossen, wat hij als een acceptabele oplossing zag.

Contact, vanuit wie en hoe vaak?

Hoewel het meestal de organisatie is die contact opneemt met de vrijwilligers, hebben sommige vrijwilligers aangegeven dat ze ook zelf contact opnemen wanneer ze dat nodig achten.

Over het algemeen ervaren de vrijwilligers het contact met de organisatie en de consultants als positief en efficiënt.

De frequentie van contact met de consultant verschilt. Sommige vrijwilligers hebben alleen contact als er een specifiek verzoek of een probleem is. Anderen geven aan dat ze niet eens zeker weten wie hun consultant is. De communicatie lijkt echter soepel en efficiënt te verlopen, vooral via e-mail. Qua voorkeur lijkt er geen specifieke frequentie te zijn voor contact met de coördinator(en). Terwijl sommige tevreden zijn met de huidige hoeveelheid contact, gaf een vrijwilliger aan dat hij in de toekomst een evaluatiegesprek zou waarderen.

Kort samengevat

Over het algemeen zijn de Automaatje-vrijwilligers in Utrecht tevreden met de ondersteuning en het contact dat ze van de organisatie krijgen. Ze waarderen de flexibiliteit, vrijheid en efficiënte communicatie. Hoewel de meesten zich voldoende ondersteund voelen, zijn er indicaties dat periodieke check-ins of evaluatiegesprekken gewaardeerd zouden worden.

3. Waardering vanuit de organisatie

Ervaren van waardering

Bij de vrijwilligerscategorie "Automaatje" komt het gevoel van waardering vanuit de organisatie duidelijk naar voren. Vrijwilligers lijken unaniem te voelen dat ze gewaardeerd worden. Eén van de vrijwilligers gaf te kennen: "Het belangrijkste voor mij is dat de cliënt blij is met wat ik doe en dat het contact goed is." Hieruit blijkt dat de tevredenheid van de cliënten voor sommigen belangrijker is dan waardering vanuit de organisatie. Anderen benadrukten dat er een constante waardering en zorgvuldigheid vanuit de organisatie is.

Invloed op werkplezier

Het gevoel van waardering lijkt voor de meesten wel degelijk een positieve invloed te hebben op hun plezier in het vrijwilligerswerk, alhoewel ze de waardering van cliënten zwaarder laten wegen. "Het cliëntencontact beïnvloedt mijn plezier, en niet de mensen van de organisatie," werd er gezegd. Toch lijkt waardering vanuit de organisatie voor sommigen wel degelijk een rol te spelen, met uitspraken als: "Ja, het belangrijkste is de inhoud, maar die waardering speelt ook mee."

Voorkeuren in waardering

Als het gaat om hoe waardering het beste tot uitdrukking kan komen, blijken de antwoorden behoorlijk gevarieerd. Terwijl sommigen al voldaan zijn met simpele communicatie of uitspraken zoals "Fijn dat je het doet en blij dat je dit doet", zijn er anderen die tevreden zijn met de huidige manier waarop de organisatie waardering uitdrukt.

Kort samengevat

Voor de vrijwilligers van "Automaatje" is waardering belangrijk, maar het lijkt erop dat de tevredenheid van de cliënten voor velen van hen zwaarder weegt. Ondanks dat is het helder dat er een consistente waardering vanuit de organisatie wordt gevoeld. Toch is het van belang voor de organisatie om te beseffen dat de manier waarop deze waardering wordt getoond belangrijk is voor de motivatie en het plezier van de vrijwilliger. Een persoonlijke benadering, gecombineerd met respect en zorgvuldige communicatie, lijkt hierin centraal te staan.

4. Tips van de vrijwilligers

Het blijkt dat de vrijwilligers van "Automaatje" vaak tevreden zijn met de huidige opzet. Een suggestie die werd gegeven, was het idee om chauffeurs vaker elkaar te laten ontmoeten voor gezelligheid en uitwisseling.

Een andere vrijwilliger wees op enkele operationele uitdagingen. Zo werd het rommelig vinden van de informatie bij het toewijzen van cliënten genoemd en problemen met bereikbaarheid van de organisatie, vooral in de middagen. Een oplossing die werd aangedragen, was het hebben van een specifiek nummer voor urgente zaken. De invoering van een groepsapp voor "Automaatje" werd genoemd als een stap in de juiste richting.

Tot slot, was er het advies om "Automaatje" elke dag van de week beschikbaar te maken, maar tegelijkertijd te zorgen dat het initiatief kleinschalig en persoonlijk blijft. Een sentiment dat hierachter lijkt te zitten, is dat vrijwilligerswerk plezierig en niet te zakelijk moet zijn. Zoals een vrijwilliger het verwoordde: "Met vrijwilligerswerk moeten mensen zich happy voelen."

5. Suggesties rond de hoofdthema's

Vanuit wat de respondenten rond de drie thema's sluiten we af met drie suggesties:

1. **Motivatie voor het vrijwilligerswerk:**

Zorg voor voldoende feedback van cliënten, aangezien hun tevredenheid voor veel vrijwilligers de belangrijkste drijfveer is.

2. **Ondersteuning en contact:**

Verbeter de communicatie en informatievoorziening, vooral bij het koppelen van cliënten aan vrijwilligers. Zorg ook voor betere bereikbaarheid in de middaguren, eventueel via een specifiek nummer voor urgente zaken.

3. **Waardering vanuit de organisatie:**

Hoewel waardering door cliënten het belangrijkste lijkt, moeten waardering en erkenning vanuit de organisatie niet onderschat worden. Blijf dit tonen op een manier die persoonlijk en oprecht aanvoelt.

6. Verslag interviews bij vrijwilligers Buddyzorg

Onderstaand verslag is gebaseerd op gesprekken met 4 vrijwilligers van Buddyzorg in de periode vanaf mei t/m juli 2023. Het verslag geeft een beeld van drie thema's, namelijk hun motivatie om dit vrijwilligerswerk te doen, hun ervaringen wat betreft ondersteuning en last but not least de beleving van waardering door de organisatie. Het verslag benoemt vervolgens enkele tips van de geïnterviewde vrijwilligers en eindigt met suggesties vanuit de respons op vragen rond de drie genoemde thema's.

1. Motivatie voor het vrijwilligerswerk

Waarom dit vrijwilligerswerk?

Vrijwilligers hebben verschillende redenen om te kiezen voor Buddyzorg. Voor sommigen is de keuze voor vrijwilligerswerk een logische voortzetting van eerdere ervaringen. Ze hebben misschien eerder ander vrijwilligerswerk gedaan en vonden Buddyzorg een interessante en uitdagende volgende stap. Ook komt voor dat persoonlijke ervaringen of de wens om een verschil te maken in het leven van iemand anders een drijvende kracht is.

Gemotiveerd om door te gaan?

De toekomstige betrokkenheid van de buddy's lijkt te variëren. Sommigen zien zichzelf het werk nog wel even voortzetten, vooral als ze een sterk gevoel van verbondenheid en betekenis ervaren. Een respondent deelde: "Wel is de levensverwachting kort van deze mevrouw... Maar het voelt positief. Je krijgt er wat voor terug, bijvoorbeeld een glimlach." Anderen hebben echter overwegingen vanuit hun persoonlijke situatie of zien veranderingen binnen de organisatie die hun voortzetting van het werk onzeker maakt. Een opmerkelijke observatie kwam naar voren: "Buddyzorg was eerst een exclusieve club en je wist waar je aan toe was. Nu is het te veel algemeen geworden... Dat bevalt me niet zo goed."

Wat houdt de motivatie in stand?

Wat het werk de moeite waard maakt, lijkt sterk te liggen in de persoonlijke connecties en de voldoening van het zien van positieve impact. Er werd meermaals genoemd dat de dankbaarheid en het geluk van de cliënt, evenals het gevoel iemand te helpen en een verschil te maken, centraal staan. Een respondent verwoordde dit als: "Ik voel me dankbaar en ook haar man is heel dankbaar dat hij ontlast wordt... Bij haar is het een hele andere wereld."

Kort samengevat

Buddyzorg trekt vrijwilligers aan met diverse motivaties, van persoonlijke betrokkenheid en vorige ervaringen tot het verlangen naar een uitdaging. Terwijl sommigen van plan zijn om door te gaan met hun vrijwilligerswerk, hebben anderen twijfels, vaak ingegeven door persoonlijke omstandigheden of veranderingen binnen de organisatie. Wat echter helder is, is dat de verbinding en voldoening die voortkomt uit het helpen van anderen centraal staat in wat het werk de moeite waard maakt voor deze vrijwilligers.

2. Ondersteuning en contact

Lastige situaties

Veel vrijwilligers van Buddyzorg komen wel eens lastige situaties tegen. Het verschilt per situatie hoe men hiermee omgaat. Voor sommigen is het een kwestie van eigen grenzen bewaken en duidelijkheid en structuur bieden. Anderen kiezen ervoor om met humor en een zachte aanpak te navigeren door de uitdagingen heen. Een terugkerende aanpak is het bespreken van deze situaties, ofwel direct met de betrokken cliënt, of via intervisie met collega's van Buddyzorg.

Ondersteuning door de organisatie

De ondersteuning die vrijwilligers krijgen varieert van intakegesprekken tot intervisiebijeenkomsten en trainingen. Centraal staat de consulent, die zowel matching verzorgt als ondersteuning biedt wanneer nodig. De vrijwilligers waarderen de beschikbaarheid en bereikbaarheid van de consulent, evenals de aangeboden trainingen. Ook mede-buddy's blijken belangrijk: "Contact met collega's van buddyzorg vind ik erg waardevol, daar heb ik veel steun aan."

Is het voldoende?

Het overgrote deel van de vrijwilligers voelt zich voldoende begeleid. Ze weten dat ze de consulent altijd kunnen bellen en hebben het gevoel dat ze gesteund worden in moeilijke situaties.

Contact, vanuit wie en hoe vaak?

De initiatieven voor contact lijken gedeeld te worden tussen de vrijwilliger en de consulent, afhankelijk van de situatie en behoeften van de vrijwilliger.

De algemene respons is positief. Vrijwilligers waarderen de huidige staat van contact en het lijkt voldoende te zijn voor hun behoeften.

Over het algemeen lijken de vrijwilligers tevreden met de huidige frequentie van contact. Sommigen geven specifieke voorkeuren aan, zoals dat ze het op prijs zouden stellen als de consulent regelmatig checkt hoe het gaat.

Kort samengevat

De begeleiding en ondersteuning die vrijwilligers bij Buddyzorg ontvangen, wordt over het algemeen gewaardeerd. De rol van de consulent is hierin van grote betekenis, zowel voor matching als voor tussentijdse ondersteuning. Hoewel er verschillen zijn in de frequentie van contact en de mate van zelfstandigheid waarmee vrijwilligers opereren, is er een gedeeld gevoel van tevredenheid over de huidige staat van ondersteuning en begeleiding.

3. Waardering vanuit de organisatie

Ervaren van waardering

De meerderheid van de vrijwilligers binnen Buddyzorg voelt zich gewaardeerd door de organisatie. Een respondent gaf aan dat de waardering niet altijd specifiek is, maar dat hij zich wel gewaardeerd voelt, mede door een positieve intake en de complimenten die hij heeft gekregen. Een ander merkte op dat de organisatie voor hem/haar minder relevant is in termen van waardering; de persoonlijke connectie met de zorgbehoevende is belangrijker. Toch werd er benadrukt dat het onplezierig zou zijn om volledig genegeerd te worden door de organisatie. Een andere vrijwilliger gaf aan dat hoewel persoonlijke waardering niet noodzakelijk is, de attenties rondom speciale gelegenheden, zoals Kerst, wel gewaardeerd worden.

"Een bos bloemen na 5 jaar vrijwilligerswerk was een aangename verrassing. En een kaartje voor mijn verjaardag werd ook zeer op prijs gesteld."

Invloed op werkplezier

Hoewel de meeste respondenten aangeven dat waardering vanuit de organisatie fijn is, heeft het niet direct invloed op hun plezier in het vrijwilligerswerk. Wat echt telt voor hen is de waardering die ze ontvangen vanuit hun rol als buddy. Een respondent verwoordde dit gevoel: "Waardering haal ik uit de diepgang van het contact met mijn maatje."

Voorkeuren in waardering

De manieren waarop vrijwilligers waardering willen zien variëren. Voor sommigen is een persoonlijke verbale waardering genoeg, terwijl anderen de jaarlijkse attenties en evenementen zoals borrels op prijs stellen. "Ik hoef geen presentjes, liever een in woorden uitgesproken waardering," zei een van de vrijwilligers. Daarentegen geeft een ander aan het jaarlijkse presentje en de borrel met collega-buddy's te waarderen.

Kort samengevat

Over het algemeen ervaren de vrijwilligers binnen Buddyzorg waardering vanuit de organisatie, hoewel dit voor hen niet het belangrijkste aspect van hun werk is. De diepe connectie en waardering van hun 'buddy' lijken een grotere rol te spelen in hun bevrediging en plezier in het vrijwilligerswerk. Toch is het duidelijk dat kleine gebaren van waardering vanuit de organisatie, zoals attenties of een simpele bedankje, een positief effect kunnen hebben. Het is daarom zinvol om te blijven zoeken naar manieren om waardering op een authentieke manier te tonen.

4. Tips van de vrijwilligers

Uit de respons blijkt dat velen al behoorlijk tevreden zijn met hoe de organisatie functioneert. "Ik ben heel tevreden over hoe het is gegaan. Er is snel contact met me opgenomen. Heel fijn dat er een workshop wordt aangeboden," zei een van de vrijwilligers. Voor sommigen was er dan ook geen directe noodzaak om verbeterpunten aan te dragen.

Een belangrijk aandachtspunt is de behoefte aan duidelijkheid over rollen en verantwoordelijkheden binnen de organisatie. Het zou de samenwerking en communicatie vloeiender maken als vrijwilligers goed weten wie in de organisatie waarvoor verantwoordelijk is. "Dat duidelijk is wie wat doet. Wie verantwoordelijk is voor wat. Wie moet ik het verslag sturen?" benoemde een vrijwilliger.

Ook feedback op ingeleverd werk kwam ter sprake: wanneer je moeite doet om een uitgebreid verslag in te leveren, wil je graag weten wat ermee gebeurt en of het nut heeft gehad.

Wat betreft sociale evenementen, gaf een respondent de voorkeur aan kleinere, meer specifieke bijeenkomsten met alleen collega's van dezelfde vrijwilligerscategorie. Dit kan zorgen voor een meer onderling verbonden en vertrouwde sfeer.

5. Suggesties rond de hoofdthema's

Vanuit wat de respondenten rond de drie thema's sluiten we af met drie suggesties:

1. **Motivatie voor het vrijwilligerswerk:** Blijf in gesprek met de vrijwilligers om hun intrinsieke motivatie te herkennen en ondersteunen. Hierdoor voelen zij zich begrepen en blijven ze betrokken bij hun taken.
2. **Ondersteuning en contact:** Zorg voor heldere communicatielijnen en definieer duidelijk wie waarvoor verantwoordelijk is. Dit voorkomt verwarring en maakt de samenwerking soepeler.
3. **Waardering vanuit de organisatie:** Blijf oprechte waardering tonen, zowel in woord als in daad. Dit hoeft niet altijd in de vorm van cadeautjes; een simpel bedankje of persoonlijke feedback is voor de vrijwilligers van veel betekenis.

7. Verslag interviews bij vrijwilligers Buurtbemiddeling

Onderstaand verslag is gebaseerd op gesprekken met 9 vrijwilligers bij Buurtbemiddeling Utrecht in de periode vanaf mei t/m juli 2023. Het verslag geeft een beeld van drie thema's, namelijk hun motivatie om dit vrijwilligerswerk te doen, hun ervaringen wat betreft ondersteuning en niet in de laatste plaats de beleving van waardering door de organisatie. Het verslag benoemt vervolgens enkele tips van de geïnterviewde vrijwilligers en eindigt met suggesties vanuit de respons op vragen rond de drie genoemde thema's.

1. Motivatie voor het vrijwilligerswerk

Waarom dit vrijwilligerswerk?

Bij het bespreken van de keuze voor dit vrijwilligerswerk was een patroon zichtbaar. Veel vrijwilligers gaven aan dat hun opleiding tot mediator een grote rol speelde bij hun keuze. Een van hen verwoordde dit als: "Opleiding in mediation. Werkt ook in deze sector." Anderen zagen het als een kans om praktische ervaring op te doen na hun opleiding: "Ik deed de opleiding tot mediator en van daaruit kon ik ervaring opdoen bij U Centraal."

Daarnaast is er ook een sterke maatschappelijke drijfveer. Een respondent verwoordde dit als: "Ik heb de behoefte om iets maatschappelijk relevants te doen. Dit werk beantwoordt aan een maatschappelijke behoefte, deze mensen hebben vaak geen geld en middelen om via andere kanalen tot een oplossing te komen."

Gemotiveerd om door te gaan?

Over het algemeen verwachten de meeste respondenten dit vrijwilligerswerk over een half jaar nog steeds te doen. Ze noemen de flexibiliteit, het feit dat het werk niet tijdsintensief is, en het belang van het werk als redenen om door te gaan. Echter, enkele respondenten gaven aan te stoppen vanwege persoonlijke redenen zoals pensionering of verhuizing.

Wat houdt de motivatie in stand?

De vrijwilligers vinden het de moeite waard om verschillende redenen. Sommigen waarderen de nieuwe contacten en ervaringen buiten hun gebruikelijke sociale kring, zoals: "Nieuwe contacten (cliënt en collega-vrijwilligers). Je komt bij mensen waar je anders geen contact mee zou hebben." Anderen vinden het waardevol vanwege het gevoel een verschil te maken in het leven van mensen in conflict: "Het doet me plezier te merken dat mensen je veel toevertrouwen. Omdat veel bemiddelingen slagen krijg ik het gevoel ertoe te doen."

Kort samengevat

De motivatie voor buurtbemiddelingswerk komt voornamelijk voort uit een samengaan van opleiding en persoonlijke vaardigheden met de wens om een maatschappelijke bijdrage te leveren. Ondanks de uitdagingen van het werk, vinden veel vrijwilligers het de moeite waard vanwege de impact die ze kunnen hebben op de levens van anderen en de persoonlijke groei die ze ervaren.

2. Ondersteuning en contact

Lastige situaties

De meeste vrijwilligers melden dat ze inderdaad wel eens in lastige situaties terechtkomen. Variërend van praktische uitdagingen, zoals het herplannen van afspraken wanneer burens afzeggen, tot aan situaties die als bedreigend worden ervaren. In deze situaties nemen vrijwilligers verschillende maatregelen. Velen geven aan dat ze contact zoeken met de coördinatoren van de organisatie voor ondersteuning. Eén opmerkelijk citaat luidt: "Ik ben weleens in situaties gekomen waarin ik bij binnenkomst een dreiging ervoer..."

Ondersteuning door de organisatie

De organisatie lijkt overwegend positief beoordeeld te worden wat betreft hun ondersteuning. De vrijwilligers waarderen vooral de toegankelijkheid en beschikbaarheid van de coördinatoren. "De coördinatoren staan altijd klaar voor je en denken met je mee om een oplossing te vinden," zegt een van de respondenten. Daarnaast wordt de aangeboden training en de begeleiding, zoals intervisie en thema-avonden, op prijs gesteld.

Is het voldoende?

De overweldigende meerderheid van de vrijwilligers voelt zich voldoende begeleid door de organisatie.

Contact, vanuit wie en hoe vaak?

De frequentie van het contact met de consulent varieert onder de respondenten, maar over het algemeen lijkt dit contact afhankelijk te zijn van de individuele behoeften en de aan hen toegewezen bemiddelingscases. Sommigen spreken hun consulent een paar keer per maand, terwijl anderen dit doen op basis van hun beschikbaarheid of wanneer er een nieuwe bemiddelingszaak wordt aangeboden.

Voor de meeste respondenten gaat het initiatief voor het contact uit van de consulent, vooral bij de toewijzing van nieuwe cases. Sommige respondenten geven echter aan dat het contact wederzijds is en afhangt van de situatie.

Het lijkt erop dat de meeste vrijwilligers tevreden zijn met de manier waarop het contact wordt geïnitieerd. Ze vinden het prima of zelfs goed geregeld.

De meeste vrijwilligers zijn tevreden met de huidige frequentie van contact. Ze voelen geen behoefte aan meer of minder contact dan nu het geval is.

Kort samengevat

De welzijnsorganisatie lijkt het goed te doen op het gebied van ondersteuning en contact voor hun vrijwilligers in buurtbemiddeling. De vrijwilligers waarderen de beschikbaarheid en toegankelijkheid van de coördinatoren en de aangeboden training en begeleiding. Hoewel sommigen aangeven dat er verbeteringen mogelijk zijn, is het algemene gevoel positief. Het is duidelijk dat deze steun en begeleiding essentieel zijn voor de vrijwilligers, vooral gezien de soms uitdagende situaties waarmee zij te maken krijgen. Structurele aandacht voor terugkoppeling over hoe het gaat wordt vaak als wenselijk ervaren.

3. Waardering vanuit de organisatie

Ervaren van waardering

De meeste respondenten uit de categorie "Buurtbemiddeling" gaven aan dat ze zich gewaardeerd voelden door de organisatie. Dit werd vaak tot uiting gebracht door jaarlijkse evenementen zoals feestjes, barbecues en cadeautjes zoals cadeaubonnen, chocolade en bloemen. Een veelgehoorde opmerking was dat coördinatoren persoonlijk dank uitspraken, wat goed voelde voor de vrijwilligers. Een opmerking die naar voren kwam, was dat waardering soms afhankelijk was van feedback van betrokken burens, en deze feedback kwam niet altijd terug naar de bemiddelaars.

Invloed op werkplezier

Voor de meeste respondenten was de waardering van de organisatie een mooie aanvulling, maar niet noodzakelijk voor hun plezier in het werk. Ze haalden vaak meer voldoening uit de directe impact van hun werk op de mensen die ze hielpen. Een interessante opmerking was dat de nalatigheid van andere partijen, zoals een woningbouwfederatie, soms het werk meer als een verplichting liet voelen.

Voorkeuren in waardering

De reacties varieerden. Terwijl sommigen tevreden waren met hoe de waardering momenteel werd getoond, wilden anderen meer variatie in de jaarlijkse geschenken of frequente, informele communicatie van de organisatie over wat er gaande is in het veld. Het idee om tussentijds informatie te krijgen over de impact van hun werk werd als waardevol gezien.

Kort samengevat

Vrijwilligers binnen Buurtbemiddeling ervaren over het algemeen waardering vanuit de organisatie, vooral door jaarlijkse evenementen en persoonlijke bedankjes. Deze waardering heeft een positieve impact op hun verbondenheid met de organisatie, maar de directe resultaten van hun werk spelen een grotere rol in hun voldoening. Er is ruimte voor verbetering in de frequentie en variatie van waardering, evenals in de communicatie vanuit de organisatie over de impact en successen van de vrijwilligers.

4. Tips van de vrijwilligers

Veel vrijwilligers in de buurtbemiddeling voelen zich over het algemeen betrokken en tevreden. Echter, zoals met alles, zijn er altijd punten van verbetering die kunnen bijdragen aan een nog betere samenwerking en effectievere resultaten.

Een van de vrijwilligers merkte op dat er soms te veel trainingen zijn, wat kan leiden tot het gevoel van verplichting om deel te nemen. "Ik ga bijvoorbeeld niet altijd naar een feestje. Er zijn erg veel trainingen en soms voel ik de druk om eraan deel te nemen." Hieruit kunnen we opmaken dat een balans in aanbod en verwachtingen belangrijk is.

Het idee van een jaarverslag kreeg ook steun. "Een jaarverslag zou mooi zijn. Het geeft meer commitment en een wij-gevoel omdat je ziet waaraan je hebt bijgedragen." Dit toont aan dat transparantie en erkenning van prestaties belangrijk zijn voor de vrijwilligers.

Het idee van nazorg na een bemiddelingsgesprek kwam ook naar voren. Een check-in na een bemiddeling kan niet alleen helpen bij het monitoren van de voortgang, maar ook het gevoel geven dat de organisatie echt om de resultaten geeft.

Daarnaast werd opgemerkt dat sommige bemiddelaars meer worden ingezet dan anderen, wat kan leiden tot onzekerheid en onduidelijkheid. “Als je vaak niet gevraagd wordt, ga je twijfelen.” Een andere tip was om vroegtijdige bemiddeling te overwegen en ervoor te zorgen dat de partijen die in conflict zijn echt gemotiveerd zijn. Te laat ingrijpen kan demotiverend zijn voor de bemiddelaars.

Ten slotte gaf een van de vrijwilligers het advies om meer zichtbaar te zijn en het potentieel van de vrijwilligers meer te inventariseren. “Zet jezelf meer in de etalage, laat zien wat je doet.”

5. Suggesties rond de hoofdthema's

Vanuit wat de respondenten rond de drie thema's sluiten we af met drie suggesties:

1. **Motivatie voor het vrijwilligerswerk:**

Zorg voor een balans in het aanbod van activiteiten en trainingen, zodat er niet het risico is dat vrijwilligers overweldigd raken door waar zij allemaal aan zouden kunnen of voor hun gevoel zouden moeten deelnemen.

2. **Ondersteuning en contact:**

Bied zo mogelijk meer transparantie en duidelijkheid door een jaarverslag uit te brengen.

3. **Waardering vanuit de organisatie:**

Erken de inspanningen van vrijwilligers regelmatig en zorg voor gelijke kansen voor alle bemiddelaars.

8. Verslag interviews bij vrijwilligers FAS

Onderstaand verslag is gebaseerd op gesprekken met 5 vrijwilligers van het Financieel Administratief Spreekuur (FAS) in de periode vanaf mei t/m juli 2023. Het verslag geeft een beeld van drie thema's, namelijk hun motivatie om dit vrijwilligerswerk te doen, hun ervaringen wat betreft ondersteuning en niet in de laatste plaats de beleving van waardering door de organisatie. Het verslag benoemt vervolgens enkele tips van de geïnterviewde vrijwilligers en eindigt met suggesties vanuit de respons op vragen rond de drie genoemde thema's.

1. Motivatie voor het vrijwilligerswerk

Waarom dit vrijwilligerswerk?

Veel vrijwilligers kozen voor deze activiteit vanuit diverse beweegredenen. Sommigen zochten werk dat maatschappelijk relevant is en tegelijkertijd uitdagend en leuk. Een gevoel voor financiën was voor enkelen een drijfveer, en de behoefte aan sociale interactie en afwisseling speelde ook een belangrijke rol. Een citaat dat dit sentiment vangt: "Je mist gewoon ritme en contact als je geen baan hebt. Het gevoel dat je nodig bent, daarom ben ik vrijwilligerswerk gaan doen."

Gemotiveerd om door te gaan?

De meeste respondenten gaven aan het werk over een half jaar nog te zien doen, met veelal positieve geluiden over de ervaringen tot nu toe. Hun betrokkenheid varieerde van het leuk vinden van de taken tot gezondheid als bepalende factor. Een van de respondenten meldde specifiek: "Tot eind van het jaar sowieso en daarna zie ik wel. Tot nu toe leuk om te doen."

Wat houdt de motivatie in stand?

De waarde van het werk wordt voornamelijk bepaald door het contact met mensen en het vermogen om hen te helpen. De dankbaarheid van degenen die hulp ontvangen, de nieuwe uitdagingen die het werk met zich meebrengt, en de sociale interacties werden vaak benadrukt. Een illustratief citaat luidt: "Je draagt iets bij. Je ziet dat mensen in problemen zijn en niet bij machte zijn die zelf op te lossen. Het geeft ook structuur voor mij."

Kort samengevat

Vrijwilligers binnen de FAS categorie kiezen voornamelijk voor hun rol vanwege een combinatie van maatschappelijke betrokkenheid, persoonlijke interesse en de behoefte aan sociale interactie en structuur in hun leven. Het werk wordt overwegend als positief ervaren vanwege de impact op het leven van anderen en de persoonlijke groei die het met zich meebrengt.

2. Ondersteuning en contact

Lastige situaties

Het blijkt dat veel vrijwilligers in het buurtcentrum te maken krijgen met uitdagende situaties. Veel van hen ervaren situaties waarin cliënten boos worden, niet op tijd komen of helemaal niet opdagen. Een aantal vrijwilligers vermeldt dat taalbarrières vaak een uitdaging zijn, waarbij soms tolken of familieleden van cliënten worden ingeschakeld voor assistentie. Daarnaast zijn er gevallen waarbij cliënten verkeerd worden doorverwezen of waarbij de intakeprocedure niet vlekkeloos verloopt. Veel vrijwilligers benadrukken het belang van ondersteuning van professionals binnen de organisatie en andere teamleden. Een citaat ter illustratie: "De mensen voor wie je je inzet zijn niet altijd even gemakkelijk."

Ondersteuning door de organisatie

De reacties van de vrijwilligers op deze vraag zijn gemengd. Sommigen prijzen de opleiding en de training die ze krijgen, terwijl anderen opmerken dat er vanuit de organisatie weinig proactief contact wordt gezocht. Een opmerking die meerdere keren wordt genoemd, is de wens voor meer regelmatige communicatie vanuit de organisatie. Eén vrijwilliger merkt op: "Bij het buurtcentrum gaat het vlekkeloos. Zij plannen die afspraken voor mij in."

Is het voldoende?

De meerderheid van de respondenten voelt zich adequaat begeleid, maar er zijn ook enkele opmerkingen over het gebrek aan contact vanuit de organisatie. Een vrijwilliger zei: "Zolang ik zelf niet bel, hoor ik niets. Jammer is dat."

Contact, vanuit wie en hoe vaak?

Het contact met de consulent varieert sterk per respondent. Sommigen hebben regelmatig contact, terwijl anderen aangeven zelden of nooit met hun consulent te spreken.

Over het algemeen lijken de vrijwilligers tevreden te zijn met hun huidige mate van contact, maar sommigen zouden graag een frequenter en meer proactief contact vanuit de organisatie zien.

De wensen voor contactfrequentie verschillen per vrijwilliger. Sommigen zijn tevreden met de huidige situatie, terwijl anderen graag minstens eens per half jaar een check-in zouden willen.

Ook de initiatiefnemer van het contact varieert. Voor sommigen komt het voornamelijk vanuit de consulent, terwijl anderen zelf actief contact zoeken.

Kort samengevat

De vrijwilligers waarderen over het algemeen de ondersteuning die ze krijgen, maar er zijn aandachtspunten met betrekking tot de communicatie en de afstemming met de organisatie. Het is duidelijk dat regelmatig contact en een open communicatielijn met de consulent en het buurtteam essentieel zijn voor de tevredenheid en het welzijn van de vrijwilligers.

3. Waardering vanuit de organisatie

Ervaren van waardering

Veel respondenten geven aan dat ze zich over het algemeen gewaardeerd voelen vanuit de organisatie. De dankbaarheid van de cliënten speelt daarbij een grote rol, zoals een respondent opmerkte: "Hoofdwaaardering is de cliënt en die zijn dankbaar en dat is heel mooi." Een aantal respondenten haalde concrete tekenen van waardering aan, zoals lunches en cadeautjes die de organisatie organiseert. Echter, er waren ook enkele kritische geluiden. Zo voelde een respondent zich wel gewaardeerd door het buurtteam maar minder door U-Centraal, mede door de afhandeling rondom een kerstcadeau.

Invloed op werkplezier

De waardering vanuit de organisatie lijkt voor veel respondenten een impact te hebben op hun plezier in het vrijwilligerswerk. De verbondenheid en het schouderklopje zijn voor sommigen belangrijk: "Ieder mens heeft behoefte aan een schouderklopje." Toch geven anderen aan dat hun plezier vooral voortkomt uit het helpen van anderen en niet zozeer uit de waardering van de organisatie zelf.

Voorkeuren in waardering

Op de vraag hoe waardering het beste kan worden uitgedrukt, kwamen diverse antwoorden. Terwijl sommigen tevreden zijn met de huidige vorm van waardering, zoals lunches en cadeautjes, vinden anderen persoonlijk contact belangrijk. Zo zei een respondent: "Persoonlijk contact is al voldoende. Als er wat is dan kan ik bij ze terecht." Een ander gaf aan open te staan voor kritiek: "Schouderklopje...ook kritiek krijgen want dat wil ik horen."

Kort samengevat

De meeste vrijwilligers voelen zich gewaardeerd door zowel de cliënten als de organisatie. De waardering van de cliënten speelt een centrale rol in hun tevredenheid. Hoewel tekenen van waardering zoals lunches en cadeaus gewaardeerd worden, geven sommigen de voorkeur aan persoonlijk contact en de mogelijkheid om feedback te ontvangen. Het is duidelijk dat waardering in verschillende vormen komt en dat wat voor de één als een waardevolle blijk van waardering wordt gezien, voor de ander wellicht minder betekenis heeft.

4. Tips van de vrijwilligers

Als we de ervaringen van de respondenten overzien, zien we enkele terugkerende thema's in hun tips voor de organisatie.

Een snelle reactie op aanmeldingen voor vrijwilligerswerk wordt sterk aangeraden. Zoals een van de respondenten het verwoordde: "Reageer snel op aanmelding voor vrijwilligerswerk; laat mensen niet opnieuw bellen." Er lijkt ook een sterke behoefte te zijn aan duidelijkheid over de structuur van de organisatie, zodat vrijwilligers weten tot wie ze zich moeten wenden voor specifieke kwesties.

Een ander belangrijk onderwerp van discussie waren de 'no-shows' van cliënten. Veel respondenten merkten op dat cliënten vaak niet komen opdagen voor afspraken, wat frustrerend en demotiverend kan zijn voor vrijwilligers die hun tijd hebben vrijgemaakt. Dit wordt onderstreept door de opmerking: "Er zijn veel no-shows van cliënten op het buurtteam. Op termijn werkt dat demotiverend."

Daarnaast benadrukken de respondenten het belang van communicatie en verbondenheid binnen de organisatie. Een van hen vertelde over de communicatieproblemen die hij ervoer bij bepaalde projecten, waardoor hij zich uiteindelijk buitengesloten voelde. Het is duidelijk dat open en tijdige communicatie essentieel is voor het welzijn en de tevredenheid van de vrijwilligers.

Ten slotte suggereren sommige respondenten een meer gestandaardiseerde werkwijze binnen de organisatie, om inconsistenties tussen verschillende teams of projecten te vermijden en om 'shopping' door cliënten tegen te gaan.

5. Suggesties rond de hoofdthema's

Vanuit wat de respondenten meldden rond de drie thema's sluiten we af met enkele suggesties:

- **Motivatie voor het vrijwilligerswerk:**
Zorg voor een snelle en effectieve communicatie rondom aanmeldingen en oriëntatie om de motivatie van nieuwe vrijwilligers in stand te houden en te voorkomen dat zij afhaken.
- **Ondersteuning en contact:**
Versterk de communicatiekanalen binnen projecten en zorg voor consistentie in werkwijzen tussen verschillende buurtteams. Dit kan bijdragen aan de verbondenheid en effectiviteit van de vrijwilligers.
- **Waardering vanuit de organisatie:** Hoewel de waardering in de vorm van lunches en cadeaus wordt gewaardeerd, benadrukken de respondenten ook het belang van persoonlijk contact en open communicatie.

9. Verslag interviews bij vrijwilligers FIA

Onderstaand verslag is gebaseerd op gesprekken met 9 vrijwilligers van Financieel Advies aan Huis (FIA) in de periode vanaf mei t/m juli 2023. Het verslag geeft een beeld van drie thema's, namelijk hun motivatie om dit vrijwilligerswerk te doen, hun ervaringen wat betreft ondersteuning en last but not least de beleving van waardering door de organisatie. Het verslag benoemt vervolgens enkele tips van de geïnterviewde vrijwilligers en eindigt met suggesties vanuit de respons op vragen rond de drie genoemde thema's.

1. Motivatie voor het vrijwilligerswerk

Waarom dit vrijwilligerswerk?

Vrijwilligers bij FIA, een organisatie die mensen thuis helpt met hun financiën en administratie, zijn gedreven door verschillende redenen. Een aantal respondenten koos voor dit type vrijwilligerswerk vanuit hun professionele achtergrond, om daarmee het 'veldwerk' te ervaren en direct contact te hebben met de mensen. "Heel leuk om vanuit mijn professionele werk ook het in het 'veld' te werken," zei een van hen. Anderen willen hun vrije tijd nuttig invullen na hun pensioen, zoals iemand zei: "Ik ben gepensioneerd en wilde iets doen wat bij me past." Er is ook een gevoel van verantwoordelijkheid en betrokkenheid bij de problematiek, zoals een ander vermeldde: "Ik breng graag over aan anderen dat je je financiën op orde moet hebben."

Gemotiveerd om door te gaan?

De meeste respondenten zijn optimistisch over het vooruitzicht van hun vrijwilligerswerk bij FIA. Ze verwachten hun taken over een half jaar nog te doen. Het plezier in het helpen van anderen, zoals "de blijheid van cliënten" of het "gevoel dat mensen opgelucht zijn", zijn sterke drijfveren. Toch zijn er ook enkele zorgen. Persoonlijke redenen, zoals leeftijd of gezondheid, kunnen van invloed zijn op hun besluit om door te gaan.

Wat houdt de motivatie in stand?

Het contact met cliënten staat centraal in wat het werk waardevol maakt. De meeste vrijwilligers genieten ervan mensen te helpen en de positieve impact te zien van hun inspanningen. "Ik zie dat mensen rust gaan ervaren als ik ze ondersteun met financiën," aldus een respondent. Het oplossen van uitdagingen en het bouwen van relaties wordt ook als waardevol ervaren.

Wat had je ervan verwacht (wat niet het geval was)?

Er zijn ook wat hobbels op de weg. Feedback, of eerder het gebrek daaraan, is een punt van zorg voor sommige vrijwilligers. Een van de respondenten merkte op dat er geen follow-up is met buurtteams en cliënten: "Ik had betere feedback verwacht vanuit de betrokken organisaties."

Kort samengevat

De vrijwilligers bij FIA zijn over het algemeen zeer betrokken en gemotiveerd. Hun drijfveren variëren van persoonlijke tot professionele redenen. Terwijl velen positieve ervaringen delen, zijn er ook verbeterpunten zoals het ontbreken van feedback. Het is van belang om hier aandacht aan te besteden om de betrokkenheid en tevredenheid van de vrijwilligers te behouden.

2. Ondersteuning en contact

Lastige situaties

Een aantal vrijwilligers komt situaties tegen die uitdagend zijn. Zo meldt een van hen dat cliënten soms complexe problematiek hebben, maar dat ze met kennis en ervaring er toch wel uit komen. Er zijn gevallen waarbij vrijwilligers zich geconfronteerd zien met cliënten die, ondanks een screening, eigenlijk niet bij hen hadden moeten komen. In dergelijke situaties zoeken sommigen hulp van hun netwerk of maken melding van wat er is misgegaan. Andere vrijwilligers benadrukken dat ze, indien nodig, contact opnemen met hun coördinator of organisatie voor ondersteuning.

Ondersteuning door de organisatie

De meningen over de ondersteuning van de organisatie lopen uiteen. Een aantal respondenten is tevreden en geeft aan dat U Centraal goed faciliteert en bijscholingen biedt. Anderen voelen zich minder ondersteund en hebben het gevoel dat ze zelf het initiatief moeten nemen als ze behoefte hebben aan contact.

Is het voldoende?

De meerderheid van de vrijwilligers voelt zich voldoende begeleid. Er zijn echter enkele vrijwilligers die aangeven dat ze wel wat meer feedback en begeleiding zouden willen, vooral op momenten waarop ze geconfronteerd worden met kritiek of uitdagende situaties.

Contact, vanuit wie en hoe vaak?

De algemene teneur is dat de vrijwilligers tevreden zijn over hoe het contact verloopt. Sommige vrijwilligers benadrukken echter dat ze graag zouden zien dat het contact vaker vanuit de organisatie wordt geïnitieerd.

De frequentie waarmee de vrijwilligers hun consulent spreken varieert sterk. Sommigen hebben eens in de 4 maanden contact, terwijl het bij anderen soms wel 9 maanden kan duren.

Hoe dat wordt ervaren is verschillend. Sommige vrijwilligers zijn tevreden met de huidige frequentie, terwijl anderen aangeven dat ze liever wat vaker contact zouden willen over hoe het in hun werk met hen gaat.

Kort samengevat

Ondersteuning en contact zijn wezenlijke aspecten voor de vrijwilligers van FIA. Hoewel velen zich ondersteund en gewaardeerd voelen, geven sommige respondenten aan dat ze graag meer initiatief vanuit de organisatie zouden zien. Een regelmatig initiatief daartoe vanuit de organisatie kan helpen om deze vrijwilligers zich meer verbonden en gewaardeerd te laten voelen.

3. Waardering vanuit de organisatie

Ervaren van waardering

De meerderheid van de respondenten voelt zich gewaardeerd door de organisatie. Meerdere keren werd aangehaald dat er borrels, barbecues en feestjes worden georganiseerd en dat er af en toe een cadeautje wordt gegeven. Wat betreft het mondeling uiten van waardering grapt een van de vrijwilligers: "Bij iedere sessie wordt dat 300 keer geroepen". Echter, een aantal respondenten gaf ook aan dat zij meer waardering voelden vanuit de cliënt dan vanuit de organisatie zelf. Eén van hen benadrukte het belang van persoonlijke aandacht, wat nu en dan ontbreekt.

Invloed op werkplezier

Hoewel de meeste vrijwilligers de waardering van de organisatie als positief beschouwen, is dit voor velen niet de voornaamste drijfveer. Voor sommigen heeft het geen invloed op hun plezier in het vrijwilligerswerk: "Daar zit niet mijn 'drive'." zei een van hen. Echter, een aantal gaf aan dat het missen van waardering wel degelijk hun plezier zou beïnvloeden, en dat ze zouden overwegen te stoppen als ze die waardering niet zouden ervaren.

Voorkeuren in waardering

Over het algemeen werd duidelijk dat de respondenten directe en persoonlijke waardering het meest waarderen. Ze geven de voorkeur aan face-to-face contact, schouderklopjes en directe feedback. "Dat de consulent zich uitsprekt, dat ze blij zijn dat ze het zeggen" is een van de opmerkingen. Anderen geven de voorkeur aan kleine gebaren zoals een cadeautje of het organiseren van evenementen voor vrijwilligers.

Kort samengevat

Vrijwilligers waarderen de inspanningen van de organisatie om hen te erkennen, en dit kan variëren van het organiseren van sociale evenementen tot het geven van kleine cadeaus. Toch blijkt persoonlijke aandacht en directe communicatie het meest waardevol te zijn. Hoewel waardering niet altijd de belangrijkste drijfveer is voor vrijwilligerswerk, is het duidelijk dat het wel bijdraagt aan het welzijn en de motivatie van de vrijwilliger. Er is echter ruimte voor verbetering, vooral op het gebied van persoonlijke en directe communicatie.

4. Tips van de vrijwilligers

Voor veel vrijwilligers draait het om de interactie en de invloed die ze kunnen hebben. Een suggestie van een van de respondenten was om trainingen en workshops die tijdens de coronatijd online werden gegeven, te blijven aanbieden in een online format. Dit zou niet alleen een breder bereik buiten Utrecht mogelijk maken, maar ook grotere groepen kunnen aantrekken in plaats van de kleinere groepjes die nu vaak deelnemen. Daarnaast werd de mogelijkheid van samenwerking met gemeenten op een meer landelijk niveau genoemd.

Een andere belangrijke tip was om als organisatie meer te doen met de specifieke deskundigheid van vrijwilligers. Een respondent gaf aan dat het welzijnswerk en de medische wereld meer samen zouden moeten werken, vooral als het gaat om specifieke kwesties zoals uitkeringen, de WIA of de Ziektewet.

Geadviseerd werd ook om bij moeilijke cliënten wat vaker, bijvoorbeeld driemaandelijks, een driehoeksoverleg te hebben van cliënt, vrijwilliger en consultant of iemand van het buurtteam. Dit om te kijken naar het geheel van wat iemand nodig heeft, bijv. een basistraining computervaardigheid. Ook zijn er vaak psychische problemen door de financiële problemen. Het gaat dan om het goed integreren van verschillende vormen van noodzakelijke ondersteuning.

Een aantal vrijwilligers had geen specifieke feedback of tips voor de organisatie. Anderen gaven echter aan dat ze graag een beter inzicht zouden willen hebben in de bredere organisatie en in wat andere vrijwilligers doen. Het idee hierachter is dat door het hebben van dit bredere perspectief, men beter kan begrijpen en waarderen waar men werkt.

Bijscholing en cursussen worden door de organisatie aangeboden, maar voor sommigen is de timing niet ideaal, vooral voor degenen die fulltime werken. Een suggestie was om deze cursussen in de vroege avond aan te bieden.

Er waren ook specifieke opmerkingen over uitdagingen met betrekking tot de WMO-huishoudelijke hulp. Het lijkt erop dat er bepaalde communicatie- en coördinatieproblemen zijn die de effectiviteit van de hulp belemmeren.

Kort samengevat

De feedback van de vrijwilligers uit de categorie FIA toont een breed scala aan ervaringen en perspectieven. Hoewel sommigen tevreden zijn met de huidige staat van zaken, hebben anderen concrete ideeën en voorstellen voor verbetering. Het is duidelijk dat het waardevol is voor de organisatie om deze feedback te verzamelen en te overwegen, omdat het inzicht geeft in hoe ze hun ondersteuning en waardering voor vrijwilligers kunnen verbeteren en versterken.

5. Suggesties rond de hoofdthema's

Vanuit wat de respondenten meldden rond de drie thema's sluiten we af met enkele suggesties:

- **Motivatie voor het vrijwilligerswerk:**
Sommige vrijwilligers gaven aan dat ze graag een beter inzicht zouden willen hebben in de bredere organisatie en in wat andere vrijwilligers doen.
Suggestie: Organiseer regelmatig informatiesessies of workshops waarbij vrijwilligers meer te weten kunnen komen over de organisatie, de verschillende teams en projecten, en hoe hun bijdrage past in het grotere geheel. Dit kan hun gevoel van verbondenheid met en begrip van hun rol binnen de organisatie vergroten.
- **Ondersteuning en contact:**
Vrijwilligers waarderen de aangeboden bijscholing en cursussen, maar de timing is voor sommigen niet ideaal, vooral voor degenen die fulltime werken. Overweeg het aanbieden van flexibelere tijden voor bijscholing, inclusief avondopties, weekenden of zelfs opnames die op een later moment bekeken kunnen worden. Hierdoor kunnen vrijwilligers die overdag werken of andere verplichtingen hebben, nog steeds profiteren van de aangeboden trainingen.
- **Waardering vanuit de organisatie:**
Overweeg of waardering meer op maat kan worden gegeven, bijvoorbeeld door een persoonlijk gesprek aan te gaan met elke vrijwilliger om te begrijpen wat waardering voor hen betekent. Daarmee kan de organisatie de vrijwilligers waarderen op een manier die aansluit bij wat de individuele vrijwilliger echt belangrijk vindt.

10. Verslag interview bij vrijwilliger HomeStart

Dit verslag is gebaseerd op een gesprek met 1 vrijwilliger van HomeStart in de periode vanaf mei t/m juli 2023. Het verslag geeft een beeld van drie thema's, namelijk hun motivatie om dit vrijwilligerswerk te doen, hun ervaringen wat betreft ondersteuning en niet in de laatste plaats de beleving van waardering door de organisatie. Het verslag benoemt vervolgens enkele tips van de geïnterviewde vrijwilligers en eindigt met suggesties vanuit de respons op vragen rond de drie genoemde thema's.

1. Motivatie voor het vrijwilligerswerk

Waarom dit vrijwilligerswerk?

De vrijwilliger meldde dat de keuze om bij HomeStart te werken voortkwam uit een eerdere ervaring bij een adviesbureau voor jeugdzorg. Na het leren kennen van HomeStart was de vrijwilliger onder de indruk van het concept omdat het laagdrempelig was. Deze specifieke vrijwilliger had altijd al een passie voor het werken met kinderen. Vanuit het gegeven dat de vrijwilliger het concept mooi en laagdrempelig vond, geeft aan dat de toegankelijkheid en de waarde die HomeStart biedt van veel betekenis is om zich met dit organisatieonderdeel te verbinden.

Gemotiveerd om door te gaan?

De eenvoud waarmee hulp kan worden geboden en de voldoening die daaruit voortkomt, is een drijfveer voor de vrijwilliger. Bovendien was er de beleving dat de eigen inspanningen nuttig waren, wat bijdraagt aan de motivatie. Wat ook naar voren kwam was de dankbaarheid van het gezin waarmee de vrijwilliger werkte. "Het gezin is ook dankbaar," wat aangeeft dat erkenning van degenen die ondersteund worden ook een belangrijke motivator is.

Kort samengevat

De motivatie voor in elk geval deze vrijwilliger binnen HomeStart om gezinnen te ondersteunen komt voort uit persoonlijke ervaringen en connecties, de laagdrempeligheid en de unieke waarde van het HomeStart-concept, en de voldoening die van daadwerkelijk verschil te maken in het leven van gezinnen. Het gevoel van nut en dankbaarheid van een gezin, is een belangrijke factor in de blijvende betrokkenheid en motivatie.

2. Ondersteuning en contact

Lastige situaties

Het is geen verrassing dat je als vrijwilliger bij HomeStart soms te maken krijgen met uitdagende situaties, zoals vechtscheidingen. Zo'n vechtscheiding was een expliciet genoemde situatie waarbij het ingewikkeld kan worden. De reactie op dergelijke situaties is om veel te praten, luisteren en zelfs te begeleiden naar de rechtbank. Als het te complex wordt, wordt er soms professionele hulp ingeschakeld.

Ondersteuning door de organisatie

De vrijwilliger liet weten dat de organisatie verschillende manieren van ondersteuning biedt. Er worden bijeenkomsten en intervisies gehouden waar vrijwilligers hun ervaringen kunnen delen en advies kunnen krijgen. Dit geeft aan dat er een gemeenschap van vrijwilligers is waarbinnen men elkaar kan steunen.

Is het voldoende?

De begeleiding wordt als goed ervaren, vooral vanuit het weten dat er altijd iemand beschikbaar is voor ondersteuning.

Contact, vanuit wie en hoe vaak?

De initiatieven om contact op te nemen komen zowel van de vrijwilliger als van de consulent, wat wijst op een wederzijdse betrokkenheid.

De vrijwilliger vindt dit prettig. De feedback is van veel belang, omdat het aangeeft of ze aan de verwachtingen van het gezin voldoet.

De behoefte aan contact wordt ook bepaald door de situatie in het gezin, wat impliceert dat flexibiliteit in communicatie essentieel is. De frequentie waarmee de consulent wordt gesproken varieert dan ook en is vaak afhankelijk van de fase waarin de begeleiding van het gezin zich bevindt. Dit kan variëren van twee keer per maand tot elke twee maanden.

Kort samengevat

Ondersteuning en contact is van veel belang volgens de vrijwilliger vanuit HomeStart. Gewaardeerd wordt de beschikbare ondersteuning en de mogelijkheid om ervaringen uit te wisselen. Het contact met de consulent is flexibel en wordt bepaald door de behoeften van de specifieke situatie, wat zorgt voor een goed afgestemde begeleiding. Dit alles draagt voor de vrijwilliger bij aan het zich goed voelen in het werk.

3. Waardering vanuit de organisatie

Ervaren van waardering

Er blijkt een gevoel van waardering te zijn vanuit de organisatie richting de vrijwilligers. Een van de dingen die dit gevoel van waardering benadrukt, is de persoonlijke aandacht, zoals het ontvangen van een kaartje op je verjaardag. "Ja erg gewaardeerd. Ze zijn heel attent" is een opmerking die dit sentiment benadrukt.

Invloed op werkplezier

Hoewel er duidelijk waardering is vanuit de organisatie, blijkt dat voor sommige vrijwilligers de waardering van het gezin waarvoor ze werken belangrijker is. Maar dat betekent niet dat de waardering vanuit de organisatie onopgemerkt blijft: "Ook al is het wel fijn dat de consulent ook haar waardering uitsprekt."

Voorkeuren in waardering

Waardering zit hem vaak in de kleine dingen. Zo is het gebaar van een simpel kaartje of een woord van waardering voor sommige vrijwilligers voldoende om zich gewaardeerd te voelen. "In hele kleine dingen, zoals een kaartje voor je verjaardag" wordt genoemd als een voorbeeld van hoe waardering het best kan worden uitgedrukt.

Kort samengevat

Waardering vanuit de organisatie wordt door de vrijwilligers opgemerkt en gewaardeerd, vooral in de vorm van kleine, persoonlijke gebaren. Terwijl de waardering van het gezin centraal staat voor sommigen, is het duidelijk dat een blijk van erkenning vanuit de organisatie bijdraagt aan een positieve ervaring en motivatie voor de vrijwilligers.

4. Tips van de vrijwilligers

De feedback van de vrijwilliger is overwegend positief. De organisatie wordt omschreven als "heel goed" en "veelzijdig". Een bijzonder positief aspect zijn de thema-avonden die HomeStart organiseert. De waardering betreft niet alleen de informatieve inhoud maar ook de sfeer. Zoals de vrijwilliger het verwoordde: "Zo zijn bijvoorbeeld de thema-avonden heel goed, niet alleen serieus maar ook gezellig en leuk; laatst hadden als thema-avond een lachsessie."

5. Suggesties rond de hoofdthema's

Vanuit wat de respondenten meldden rond de drie thema's sluiten we af met enkele suggesties:

1. **Motivatie voor het vrijwilligerswerk:**
Focus op het versterken van de persoonlijke connectie tussen de vrijwilligers en hun werk, bijvoorbeeld door het delen van succesverhalen en het organiseren van informatiesessies over de impact van hun bijdrage.
2. **Ondersteuning en contact:**
Blijf investeren in intervisiebijeenkomsten en zorg dat er altijd een contactpersoon beschikbaar is voor vrijwilligers in nood. Regelmatig contact, of het nu initiatief van de consulent of de vrijwilliger is, is van veel belang.
3. **Waardering vanuit de organisatie:**
Blijf de kleine gebaren van waardering voortzetten, zoals verjaardagskaarten. Persoonlijke aandacht wordt enorm gewaardeerd en draagt bij aan het welzijn van de vrijwilligers.

11. Verslag interviews bij vrijwilligers Hulp bij dementie

Onderstaand verslag is gebaseerd op gesprekken met 4 vrijwilligers van Hulp bij dementie in de periode vanaf mei t/m juli 2023. Het verslag geeft een beeld van drie thema's, namelijk hun motivatie om dit vrijwilligerswerk te doen, hun ervaringen wat betreft ondersteuning en last but not least de beleving van waardering door de organisatie. Het verslag benoemt vervolgens enkele tips van de geïnterviewde vrijwilligers en eindigt met suggesties vanuit de respons op vragen rond de drie genoemde thema's.

1. Motivatie voor het vrijwilligerswerk

Waarom dit vrijwilligerswerk?

De vrijwilligers hebben verschillende redenen om voor dit specifieke vrijwilligerswerk te kiezen. Een van de vrijwilligers gaf aan dat hij of zij, na met pensioen te zijn gegaan, maatschappelijk betrokken wilde blijven, vooral omdat er een dementerend familielid in de eigen kring is. Een ander houdt gewoonweg van 1-op-1 begeleiding en direct contact met mensen. Voor sommigen kwam de kans toevallig voorbij, zoals een vrijwilliger die eerst Netwerkmattje was en van daaruit in dit project is gerold. Ook is er iemand die al eerder in de zorg voor dementerenden heeft gewerkt en na een pauze weer iets voor de medemens wilde betekenen.

Gemotiveerd om door te gaan?

De meerderheid van de geïnterviewden verwacht het werk over een half jaar nog te doen. Ze benadrukken de waarde van het contact met mensen en de betekenis die het heeft voor de dementerende personen. Een van de respondenten zei dat ze het vooral waardeert dat ze kan onderbreken wanneer ze eropuit wil gaan.

Wat houdt de motivatie in stand?

Contact met mensen en het gevoel van betekenis zijn voor de respondenten belangrijk. Ze vinden het fijn om te merken dat ze echt een verschil kunnen maken in iemands leven. Dit wordt geïllustreerd door een uitspraak: "Het werk voelt goed als ik merk dat mevrouw een lekkere tijd heeft gehad."

Wat had je ervan verwacht (wat niet het geval was)?

De verwachtingen varieerden. Een opvallende opmerking kwam van een vrijwilliger die had verwacht meer begeleiding vanuit de organisatie te krijgen, vooral in situaties waarbij de vrijwilliger te betrokken raakte. Ook was er enige teleurstelling over het feit dat de oorspronkelijke taakomschrijving (hobbyschilderen met de cliënt, een belangrijke reden voor de vrijwilliger om met de cliënt in zee te gaan) na aanmelding niet meer aan de orde bleek te zijn. Dat hing samen met een niet goed bijgewerkte website.

Kort samengevat

De motivatie van de vrijwilligers om betrokken te raken bij dementerende mensen verschilt per persoon, variërend van persoonlijke ervaringen tot een simpel verlangen om te helpen en in contact te zijn met anderen. Hoewel de meeste vrijwilligers van plan zijn door te gaan met hun huidige activiteiten, zijn er ook enkele verbeterpunten geïdentificeerd, zoals het verlangen naar meer begeleiding vanuit de organisatie en een duidelijke en actuele taakomschrijving.

2. Ondersteuning en contact

Lastige situaties

Veel vrijwilligers gaven aan dat ze wel eens in lastige situaties terecht zijn gekomen. Een opmerkelijk verhaal was over een vrijwilliger die moeite had met het vertellen aan zijn toegewezen persoon dat hij een paar weken niet kon komen: "Ik moest dan echt een "drempel" over. Ik was gehecht aan meneer en dan voelde het moeilijk om een tijdje niet te komen." Een andere gaf aan dat als ze in een lastige situatie terecht komt, ze gewoonlijk zelf de situatie probeert op te lossen, maar soms ook een e-mail stuurt naar de consulent voor advies.

Ondersteuning door de organisatie

Er waren gemengde gevoelens over de ondersteuning vanuit de organisatie. Sommige vrijwilligers voelden zich voldoende ondersteund, waarbij met name cursussen en de mogelijkheid om met een consulent te mailen werden gewaardeerd. Anderen voelden dat de ondersteuning te wensen overliet, zoals een vrijwilliger die opmerkte: "Te weinig. Ik had liever 1 x per kwartaal contact gehad met de contactpersoon om dingen te bespreken waar ik tegenaan liep."

Is het voldoende?

Dit verschilde per persoon. Waar sommigen tevreden waren met de begeleiding, gaven anderen aan dat ze graag meer contact en begeleiding zouden willen. Interessant was de feedback over interviews, waar een vrijwilliger de nadruk legde op het zoeken naar doelgerichte feedback in plaats van alleen verhalen te delen.

Contact, vanuit wie en hoe vaak?

De frequentie van contact met de consulent varieerde. Sommigen hadden alleen in het begin contact, terwijl anderen ongeveer één keer per drie maanden contact hadden. Echter, sommigen gaven aan helemaal geen contact te hebben.

Het initiatief voor contact kwam zowel van de vrijwilligers als van de consulenten. "Soms van de een, soms van de ander", merkte een vrijwilliger op.

Over het algemeen lijkt het contact met de consulent voor de meeste vrijwilligers goed te verlopen. Er was echter een uitdrukking van ontevredenheid door een vrijwilliger die opmerkte dat het gebrek aan contact het vrijwilligerswerk moeilijker maakte.

Hoewel de wensen verschillen, blijkt een veelvoorkomende wens dat er minstens eens per kwartaal contact is. "Als je meer contact hebt, dan kan je tijdig bespreken waar je tegenaan loopt", gaf een van de vrijwilligers aan.

Kort samengevat

Ondersteuning en contact vormen een belangrijk onderdeel van de ervaring van vrijwilligers in de hulp bij dementie. Terwijl sommige vrijwilligers het gevoel hebben dat ze voldoende worden ondersteund en tevreden zijn met de frequentie van contact met hun consulent, geven anderen aan meer regelmatig contact en betere begeleiding te willen. Het lijkt belangrijk dat de organisatie luistert naar deze feedback en bekijkt hoe ze de ondersteuning en het contact met hun vrijwilligers kunnen optimaliseren.

3. Waardering vanuit de organisatie

Ervaren van waardering

De meningen van de respondenten zijn eensgezind als het gaat om waardering vanuit de organisatie. Ze voelen zich allen gewaardeerd, ieder op hun eigen manier. Eén van de vrijwilligers benoemde het prettige contact en de directe uitspraken van tevredenheid. Een andere gaf aan dat hij zich gewaardeerd voelde door de kleine gebaren, zoals een geschenkbond, het ontvangen van een nieuwsblad of uitnodigingen voor borrels. Voor weer een ander was de verrassing van een bos bloemen na vijf jaar dienstverband een teken van waardering, terwijl een vierde de algehele betrokkenheid van de organisatie bij vrijwilligers benadrukte door middel van presentjes en bijeenkomsten.

Invloed op werkplezier

De meningen variëren enigszins wanneer het gaat over de invloed van waardering op het plezier in hun werk. Sommigen gaven aan dat waardering wel degelijk invloed heeft en dat het voor hen belangrijk is, terwijl anderen zeiden dat het wel een leuke toevoeging is, maar niet hun belangrijkste drijfveer.

Voorkeuren in waardering

Bij deze vraag zagen we een diversiteit aan meningen. Een van de respondenten gaf aan dat de tevredenheid van de cliënt het belangrijkste voor hem is en dat hij niet noodzakelijkerwijs een schouderklopje van de organisatie nodig heeft. Een andere respondent waardeerde specifieke feedback en gaf aan dat het persoonlijke diepgang van het contact met zijn maatje de grootste vorm van waardering voor hem is. Nog een ander benadrukte de waarde van persoonlijk contact met een vast contactpersoon en stelde voor om modernere communicatiemethoden zoals WhatsApp te gebruiken.

Kort samengevat

Over het algemeen voelen de vrijwilligers zich gewaardeerd door de organisatie, zowel door kleine gebaren als door directe uitspraken van tevredenheid. De manier waarop waardering hun plezier in het werk beïnvloedt, varieert echter per individu. De vorm van waardering die ze het liefst zien, varieert ook, van persoonlijk contact en specifieke feedback tot moderne communicatiemiddelen en de diepgang van het contact met hun cliënten.

4. Tips van de vrijwilligers

De antwoorden varieerden. Sommige vrijwilligers hadden geen specifieke tips of adviezen voor de organisatie. Echter, er waren wel enkele opmerkelijke meningen. Eén vrijwilliger kaartte aan dat hoewel de organisatie fondsen van de gemeente krijgt voor de begeleiding van mensen met dementie, de vrijwilligers daar niets van zien. Deze vrijwilliger uitte de wens voor enige vergoeding voor de tijd en onkosten die ze investeren, met name omdat ze wekelijks iemand bezoeken. Een ander had concrete tips: het zorgvuldiger omgaan met potentiële vrijwilligers, daarbij refererend aan een persoonlijke ervaring waarbij een vriendin geen reactie kreeg na haar aanmelding. Ook werd het advies gegeven om de jongere generatie te benaderen via WhatsApp in plaats van e-mail voor snellere en effectievere communicatie.

5. Suggesties rond de hoofdthema's

Vanuit wat de respondenten meldden rond de drie thema's sluiten we af met enkele suggesties:

1. **Motivatie voor het vrijwilligerswerk:**

Belangrijk is om de motivatie van vrijwilligers te blijven peilen en hierop in te spelen. Dit kan bijdragen aan hun tevredenheid en daarmee ook aan hun blijvende inzet.

2. **Ondersteuning en contact:**

Zorg voor regelmatig contact met de vrijwilligers. Dit kan zowel fysiek als digitaal. Zeker voor de jongere vrijwilligers is het gebruik van snelle communicatiemiddelen zoals WhatsApp een pré.

3. **Waardering vanuit de organisatie:**

Waardering kan op verschillende manieren worden getoond. Van kleine gebaren zoals een bos bloemen tot een vergoeding voor onkosten en tijd. Het is belangrijk om hierover in gesprek te blijven met de vrijwilligers en te kijken wat past bij hun wensen en de mogelijkheden van de organisatie.

12. Verslag interviews bij vrijwilligers JoU

Onderstaand verslag is gebaseerd op gesprekken met 3 vrijwilligers van Jongerenwerk Utrecht (JoU) in juli 2023. Het verslag geeft een beeld van drie thema's, namelijk hun motivatie om dit vrijwilligerswerk te doen, hun ervaringen wat betreft ondersteuning en hun beleving van waardering door de organisatie. Het verslag benoemt vervolgens enkele tips van de geïnterviewde vrijwilligers en eindigt met suggesties vanuit de respons op vragen rond de drie genoemde thema's.

1. Motivatie voor het vrijwilligerswerk

Waarom dit vrijwilligerswerk?

Voor veel van de geïnterviewde vrijwilligers is persoonlijke ervaring een sterke drijfveer om zich in te zetten voor het jongerenwerk in Utrecht. Eén vrijwilliger gaf aan te zijn gemotiveerd door problemen die ze in haar directe omgeving heeft meegemaakt, wat haar een bijzondere gevoeligheid heeft gegeven voor jongeren met problemen. Een andere vrijwilliger koos voor dit vrijwilligerswerk om buiten zijn comfortzone te treden en zichzelf te ontwikkelen. Aanbevelingen en oriëntatiemogelijkheden vanuit opleidingsinstellingen, zoals de Hogeschool van Amsterdam, spelen ook een rol in de beslissing.

Gemotiveerd om door te gaan?

De commitment op de lange termijn verschilt per individu. Gezondheid en tijd zijn voor sommigen belangrijke overwegingen om betrokken te blijven. Echter, carrière- en onderwijsverplichtingen kunnen ook een doorslaggevende factor zijn om het vrijwilligerswerk te staken. Bijvoorbeeld, iemand die opteert voor een leer-werksituatie gaf aan dat, als hij wordt aangenomen, het vrijwilligerswerk wellicht te tijdsintensief zou zijn. Anderen beschouwden het vrijwilligerswerk als een tijdelijke inzet in het kader van hun opleiding.

Wat houdt de motivatie in stand?

Voor de vrijwilligers is het zien van positieve verandering bij de jongeren een van de meest bevredigende aspecten van het werk. Het bieden van sport- en spelactiviteiten en het zien dat de jongeren daarvan genieten geeft veel voldoening. Daarnaast is het voor sommige vrijwilligers waardevol om nieuwe mensen en leeftijdsgroepen te leren kennen en daar ervaring mee op te doen.

Kort samengevat

Motivatie voor vrijwilligerswerk binnen het jongerenwerk in Utrecht is divers en wordt vaak beïnvloed door persoonlijke ervaringen, aanbevelingen en opleidingskansen. Hoewel er een sterke intrinsieke wil is om bij te dragen en positieve veranderingen te zien, zijn er verschillende factoren die de duur van hun inzet kunnen beïnvloeden. Wat constant blijft, is de voldoening die ze halen uit de positieve impact op het leven van jongeren.

2. Ondersteuning en contact

Lastige situaties

Vrijwilligers van JoU worden soms geconfronteerd met diverse situaties die als uitdagend kunnen worden ervaren. Een van hen noemde bijvoorbeeld onverwachte gevechten waarbij professioneel gedrag essentieel is. "Nu ik rolmodel ben moet je je professioneel houden. Je kan niet zomaar je stem verheffen." Ze zoeken vaak naar manieren om conflicten te de-escaleren en halen soms een professional erbij voor verdere afhandeling. Anderen hebben genoemd dat situaties soms buiten hun comfortzone vallen en dat dit zowel uitdagingen als leermomenten oplevert.

Ondersteuning door de organisatie

De ondersteuning die de vrijwilligers ervaren is overwegend positief. Ze voelen zich vaak gehoord en kunnen bij hun begeleiders terecht met vragen. "Als ik iets wil vragen dan kan dat altijd. Ze vragen ook hoe het gaat." Er zijn verschillende aanspreekpunten binnen de organisatie, variërend van teamleiders tot speciale begeleiders, die de tijd nemen om met de vrijwilligers te praten.

Is het voldoende?

De algemene stemming onder de respondenten is dat ze zich goed begeleid voelen. "Heel goed. Als ik vragen heb kan ik appen of bellen of kom naar ze toe."

Contact, vanuit wie en hoe vaak?

De interactie met de begeleiders wordt door de vrijwilligers overwegend als positief ervaren.

"Prettig. Niet te overdreven maar zoals het gaat is het natuurlijk."

Het initiatief voor contact lijkt van beide kanten te komen. Vrijwilligers voelen zich vrij om hun begeleiders te benaderen, en de begeleiders zijn op hun beurt alert op signalen van de vrijwilligers. De frequentie van contact met de begeleider varieert. Voor sommigen is het regelmatig, terwijl anderen het als 'altijd' beschrijven. Wat belangrijk lijkt, is de responsiviteit en het vermogen van de begeleider om te reageren wanneer nodig.

Voor sommigen is de huidige frequentie voldoende, terwijl anderen als extra gesprekken met een externe partij zouden willen om ook ander perspectieven te leren zien.

Kort samengevat

Ondersteuning en contact blijken van veel belang voor vrijwilligers van JoU. De vrijwilligers waarderen over het algemeen de ondersteuning die ze krijgen en voelen dat ze met hun uitdagingen terecht kunnen bij hun begeleiders. De communicatie tussen vrijwilligers en consultants is wederkerig en wordt als constructief beschouwd. Het lijkt erop dat de organisatie een goed fundament heeft gelegd voor effectieve ondersteuning en communicatie met haar vrijwilligers.

Waardering vanuit de organisatie

Ervaren van waardering

Over het algemeen voelen de vrijwilligers van JoU zich door de organisatie gewaardeerd. Eén vrijwilliger vertelde dat de begeleiding die hij krijgt bijdraagt aan zijn persoonlijke ontwikkeling maar ook de hulp bij praktische zaken zoals zijn cv opzetten een vorm van waardering is. Een andere vrijwilliger gaf te kennen dat een simpel 'bedankt' vanuit de organisatie voor hem genoeg was.

Ook komt het voor dat een vrijwilliger zich vooral gewaardeerd voelt door de jongeren waarmee hij werkte.

Invloed op werkplezier

De waardering vanuit de organisatie lijkt meestal een positief effect te hebben op hun plezier in het werk. Een vrijwilliger zag de uitnodiging voor dit interview als een teken van waardering: "Dat de coördinator van alle vrijwilligers mij heeft voorgesteld om dit interview te doen. Ik zie dit als waardering." Een ander merkte echter op dat, terwijl waardering mooi is om te ontvangen, hij het vrijwilligerswerk vooral deed voor zijn eigen ontwikkeling en persoonlijke doelen.

Voorkeuren in waardering

De voorkeuren in gewaardeerd worden zijn ook bij de vrijwilligers van JoU verschillend. Zo meent een vrijwilliger dat de erkenning van zijn capaciteiten en de introductie bij anderen een teken van waardering is. Een andere vrijwilliger liet weten geen speciale wensen te hebben en tevreden te zijn met de huidige vormen van waardering. Weer een andere vrijwilliger zag de ideale uiting van waardering in "dat er in het werk voor je gezorgd wordt en dat je betrokken wordt in de groep."

Kort samengevat

De vrijwilligers bij JoU zien waardering variëren van een simpel bedankje tot actieve begeleiding en betrokkenheid bij activiteiten. Uit hun respons blijkt echter wel dat het gevoel van gewaardeerd worden direct bijdraagt aan hun plezier in hun werk en aan hun motivatie om dit werk te doen.

4. Tips van de vrijwilligers

Uit de feedback van de vrijwilligers kwamen enkele suggesties naar voren over hoe de organisatie zaken kan verbeteren. Een van de geuite wensen was de behoefte aan persoonlijke afstemming en betrokkenheid zoals in het advies "Dat ze met je gaan bespreken 'Is dit leuk voor je om te doen?'". Daarnaast was er het idee om de vrijwilliger niet alleen als begeleider te laten fungeren, maar die ook gelegenheid te bieden om plezier te maken, zoals een uitstapje naar de dierentuin.

Een mogelijk verbeterpunt betrof de communicatie. Er was een gevoel dat de communicatie soms traag was en dat er momenten waren waarop de begeleider moeilijk te bereiken was, met name bij projecten zoals 'Project politie kids'.

Daarnaast suggereerde een vrijwilliger dat de organisatie kan overwegen om duidelijkere takenlijsten of doelen te verstrekken waaraan vrijwilligers kunnen werken: "JoU kan misschien iets van een takenlijst geven of doelen waar je aan kunt werken."

5. Suggesties rond de hoofdthema's

Vanuit wat de vrijwilligers van JoU meldden rond de drie thema's sluiten we af met enkele suggesties:

1. Motivatie voor het vrijwilligerswerk:

Zorg ervoor dat de motivaties van vrijwilligers worden erkend en dat ze zich gewaardeerd voelen in hun specifieke rollen.

2. Ondersteuning en contact:

Verbeter de communicatielijnen, zorg ervoor dat begeleiders gemakkelijk bereikbaar zijn en overweeg de introductie van duidelijke takenlijsten of doelstellingen voor vrijwilligers.

3. Waardering vanuit de organisatie:

Ga regelmatig in gesprek met vrijwilligers om te checken of ze plezier hebben in hun werk. Bied ze kansen om deel te nemen aan organisatorische activiteiten niet alleen als begeleiders, maar ook om voor hen leuke dingen te doen.

13. Verslag interview bij vrijwilliger Mantelzorgbegeleiding

Onderstaand verslag is gebaseerd op een gesprek met 1 vrijwilliger van Mantelzorgbegeleiding. Het verslag geeft een beeld van drie thema's, namelijk de motivatie om dit vrijwilligerswerk te doen, de ervaringen wat betreft ondersteuning en niet in de laatste plaats de beleving van waardering door de organisatie. Het verslag eindigt met suggesties vanuit de respons op vragen rond de drie genoemde thema's.

Motivatie voor het vrijwilligerswerk

Waarom dit vrijwilligerswerk?

Een duidelijke trend in de antwoorden is de persoonlijke ervaring en de wens om vanuit die ervaring iets voor anderen te betekenen. "Ik wil graag vanuit mijn eigen ervaringen iets betekenen," zegt een vrijwilliger. Dit lijkt aan te geven dat sommige vrijwilligers persoonlijke of familie-ervaringen hebben met mantelzorg, wat hen motiveert om andere mantelzorgers te ondersteunen. Ze hebben gezien hoe mantelzorgers soms in een isolement kunnen raken en het gevoel hebben dat hun situatie niet altijd wordt erkend of begrepen door anderen.

Gemotiveerd om door te gaan?

De vrijwilliger ervaart een sterk gemeenschapsgevoel binnen haar groep van mantelzorgers, wat de betrokkenheid bij het vrijwilligerswerk versterkt. De beschrijving "We zijn in de groep verbonden als familie" komt naar voren als een belangrijk element dat motiveert om door te gaan. Daarnaast blijkt de ondersteuning en organisatie vanuit de welzijnsorganisatie zelf een positieve factor te zijn. De jaarlijkse bijeenkomsten waarbij ze samen eten en waar informatieve sessies worden gehouden, waarbij externe sprekers worden uitgenodigd voor tips en adviezen, worden als waardevol beschouwd.

Wat houdt de motivatie in stand?

De antwoorden herhalen het belang van gemeenschap en onderlinge verbondenheid. Er wordt een gevoel van familie en zorg voor elkaar benadrukt. De mogelijkheid om samen te komen, zowel sociaal als voor educatieve doeleinden, lijkt een belangrijk onderdeel te zijn van wat dit vrijwilligerswerk waardevol en lonend maakt voor de deelnemers.

Kort samengevat

Vrijwilligers in de mantelzorgbegeleiding worden sterk gemotiveerd door persoonlijke ervaringen en de wens om vanuit die ervaringen iets voor anderen te betekenen. De gemeenschapszin en het gevoel van familie blijken essentiële elementen die hen drijven en hun betrokkenheid bij het werk bevorderen. Organisatorische ondersteuning en evenementen dragen ook bij aan hun positieve ervaring en toewijding aan het vrijwilligerswerk. Het is duidelijk dat zowel persoonlijke drijfveren als externe factoren van de organisatie hun engagement en tevredenheid met het vrijwilligerswerk beïnvloeden.

2. Ondersteuning en contact

Lastige situaties

Over het algemeen lijken de vrijwilligers zich goed uitgerust te voelen om de situaties die zich voordoen aan te pakken. Ze uiten zich zelfverzekerd over hun vaardigheden en als ze ooit de behoefte voelen om iets te bespreken, hebben ze verschillende kanalen tot hun beschikking: "Als ik wat wil bespreken kan ik overal terecht, bij collega's, of bel ik het buurtteam, therapeuten, noem maar op."

Ondersteuning door de organisatie

Er is duidelijk sprake van een sterke ondersteuningsstructuur binnen de organisatie. Het feit dat de vrijwilliger zich vrij voelt om met zoveel verschillende partijen te communiceren, zoals collega's, het buurtteam en therapeuten, wijst op een open en toegankelijke omgeving.

Is het voldoende?

Het gevoel van adequaatheid en tevredenheid komt duidelijk naar voren, met antwoorden zoals "Ja, heel goed."

Contact, vanuit wie en hoe vaak?

De algemene tevredenheid met de huidige communicatiedynamiek is evident: "Prima zo."

De communicatie met de consulent lijkt frequent te zijn en van twee kanten te komen: "Best wel veel, ook in de app, om te horen hoe het gaat." Deze open communicatie zorgt voor een gevoel van wederzijdse ondersteuning: "Het is heel ondersteunend, dat is ook wederzijds."

Er is tevredenheid over de frequentie van het contact, wat wordt weerspiegeld in: "Maakt niet zo uit. Het is vaak genoeg."

Kort samengevat

De vrijwilliger in de mantelzorgbegeleiding ervaart over het algemeen een sterke mate van ondersteuning en een open communicatiekanaal met de organisatie. De vrijwilliger voelt zich bekwaam in de eigen rollen en weet een netwerk van ondersteuning achter zich hebben staan. De wederzijdse communicatie met de consulent is een benadrukt kenmerk, wat een hechte en zorgzame gemeenschap binnen dit organisatieonderdeel doet vermoeden.

3. Waardering vanuit de organisatie

Ervaren van waardering

De waardering van de organisatie lijkt duidelijk te worden gevoeld door de vrijwilligers. Ze voelen zich niet alleen gewaardeerd, maar deze waardering strekt zich uit over een aanzienlijke periode: "Ja. Ik voel me enorm gewaardeerd. Al vele jaren." Dit geeft een beeld van een langdurige, positieve relatie tussen de organisatie en de vrijwilliger.

Invloed op werkplezier

De respons van de vrijwilligers suggereert dat waardering vanuit de organisatie een belangrijke factor is in de voldoening die het werk oplevert.

Voorkeuren in waardering

In plaats van materiële beloningen of loftuitingen geeft de vrijwilliger aan dat gemeenschappelijke steun en samenwerking de ultieme vorm van waardering zijn: "In dat we elkaar zo helpen, iedereen." Dit benadrukt het belang van gemeenschapsbanden en wederzijdse ondersteuning.

Kort samengevat

De waardering vanuit de organisatie speelt een essentiële rol in de vervulling die de vrijwilliger ervaart in haar rol bij mantelzorgbegeleiding. Meer dan formele erkenningen of beloningen, zijn het de interpersoonlijke banden en de collectieve ondersteuning binnen de gemeenschap die het meest gewaardeerd worden.

4. Tips van de vrijwilligers

Voor dit specifieke onderdeel lijkt de vrijwilliger tevreden met hoe zaken momenteel lopen binnen de organisatie. Er zijn dan ook geen tips.

5. Suggesties rond de hoofdthema's

Vanuit wat de respondent meldde rond de drie thema's sluiten we af met enkele aanpak-bevestigende suggesties:

1. **Motivatie voor het vrijwilligerswerk:**

Ga door ervoor te zorgen dat de persoonlijke ervaringen en passies van de vrijwilligers centraal staan in de communicatie en training. Ook hier blijkt de aantrekkelijkheid van het vrijwilligerswerk samen te hangen met eigen ervaringen en de wens om een positieve impact te hebben.

2. **Ondersteuning en contact:**

Blijf ook investeren in open communicatiekanalen. Er is waardering voor de mogelijkheid om te spreken met verschillende leden van de organisatie, van collega's tot therapeuten. Dit ondersteunende netwerk draagt bij aan de algehele positieve ervaring.

3. **Waardering vanuit de organisatie:**

Blijf vrijwilligers waarderen op een manier die aansluit bij hun waarden. In plaats van formele beloningen, lijkt gemeenschappelijke steun en samenwerking erg belangrijk. Overweeg regelmatige bijeenkomsten of activiteiten die deze gemeenschapsbanden versterken.

14. Verslag interviews bij vrijwilligers Plusbus

Onderstaand verslag is gebaseerd op gesprekken met 4 vrijwilligers van PlusBus in de periode vanaf mei t/m juli 2023. Het verslag geeft een beeld van drie thema's, namelijk hun motivatie om dit vrijwilligerswerk te doen, hun ervaringen wat betreft ondersteuning en last but not least de beleving van waardering door de organisatie. Het verslag benoemt vervolgens enkele tips van de geïnterviewde vrijwilligers en eindigt met suggesties vanuit de respons op vragen rond de drie genoemde thema's.

1. Motivatie voor het vrijwilligerswerk

Waarom dit vrijwilligerswerk?

De keuze om zich aan te sluiten bij het Plusbus-initiatief lijkt gevarieerd. Voor sommige respondenten was het een persoonlijke aanbeveling die hen naar het Plusbus-initiatief leidde, zoals een vriendin die over het initiatief vertelde of een ontmoeting met een coördinator. Eenzaamheid en veranderende thuisomstandigheden speelden voor sommigen ook een rol. Voor anderen was het de wens om na hun pensioen actief en betrokken te blijven. Een gemeenschappelijk element is dat deze vrijwilligers werk zochten dat betekenisvol en belonend was.

Gemotiveerd om door te gaan?

De antwoorden van de respondenten waren overweldigend positief met betrekking tot hun wens om hun rol als vrijwilliger voort te zetten. Hun betrokkenheid gaat verder dan alleen het vervullen van een taak; ze vinden echte voldoening en waardering in wat ze doen. De feedback illustreert hoe het vrijwilligerswerk niet alleen ten goede komt aan degenen die de dienst ontvangen, maar ook aan de vrijwilligers zelf. Een opmerking vermeldde: "Mensen zijn zo blij. Ik krijg waardering." Een ander gaf aan dat het soms minder om de specifieke activiteit gaat en meer om het dienen van anderen: "Dat is prima want je doet het niet voor jezelf maar voor anderen."

Wat houdt de motivatie in stand?

Voor de vrijwilligers draait het allemaal om de connecties die ze maken en de blijdschap die ze aan anderen kunnen geven. Het sociale aspect, zoals het ontmoeten van andere mensen, is voor hen van groot belang. Een respondent gaf treffend aan: "Ik word er gelukkig van en zij ook." Een ander benadrukte hoe het leuk is om anderen een gezellige dag te bezorgen en waardeert het sociale contact dat daarbij komt kijken.

Kort samengevat

De motivatie om zich bij de Plusbus als vrijwilliger aan te sluiten varieert, maar het verlangen om betekenisvol werk te doen en connecties met anderen te maken is duidelijk aanwezig. Er is een wederzijdse waardering tussen de vrijwilligers en degenen die ze helpen, wat dit initiatief zo waardevol maakt voor alle betrokkenen. De positieve ervaringen en de voldoening die ze uit hun werk halen, suggereren dat ze zich voor de lange termijn aan dit vrijwilligerswerk willen binden.

2. Ondersteuning en contact

Lastige situaties

Veel vrijwilligers ervaren op een gegeven moment moeilijke situaties, vooral wanneer ze te maken hebben met passagiers die enige vorm van uitdaging vertonen. Een respondent merkte op dat sommige ouderen zich gedragen als "kleine kinderen", wat betekent dat ze voortdurend vragen stellen of op andere manieren de grenzen testen. De oplossing is vaak om duidelijke grenzen te stellen en structuur te bieden, zoals "net een moeder spelen". Anderen vonden dat de meeste situaties oplosbaar zijn en zouden hun zorgen rechtstreeks naar het kantoor communiceren als dat nodig is.

Ondersteuning door de organisatie

De meningen over de ondersteuning vanuit de organisatie lopen uiteen. Sommigen voelen dat de ondersteuning een beetje warrig is, terwijl anderen de organisatie als ondersteunend en behulpzaam beschouwen. Eén ding is duidelijk: communicatie en informatie-uitwisseling, zoals routelijsten of notities over specifieke passagiersbehoeften, worden gewaardeerd.

Is het voldoende?

De meerderheid van de vrijwilligers lijkt zich voldoende begeleid te voelen. Ze weten dat ze een beroep kunnen doen op hun coördinator of consulent wanneer ze hulp nodig hebben. Er is echter een zorg over de beschikbaarheid van het kantoor, vooral op de dagen dat het gesloten is en er nog steeds ritten zijn.

Frequentie van contact (met consulent of coördinator)

Contact, vanuit wie en hoe vaak?

Het contact met de consulent varieert van regelmatig tot sporadisch. Sommigen spreken hun consulent eens per maand vanwege administratieve taken, zoals het afleveren van geld, terwijl anderen frequenter contact hebben.

Het merendeel van de vrijwilligers lijkt tevreden te zijn met de huidige communicatie. Voor sommigen komt het initiatief van beide kanten, terwijl anderen de neiging hebben om zelf contact op te nemen, vooral voor administratieve doeleinden.

Ook zijn de meeste vrijwilligers tevreden met de huidige communicatiefrequentie. Ze voelen dat maandelijkse vergaderingen en regelmatig contact met de consulent voldoende zijn om hun vragen en zorgen aan te pakken. Wel is er praktisch een probleem, namelijk dat het kantoor gesloten is op dagen waarop er wel ritten zijn. Als er dan iets gebeurt wat overleg nodig maakt, kan er niemand van de organisatie bereikt worden. Ook afmeldingen voor deelname komen dan soms niet door.

Kort samengevat

Over het algemeen ervaren de vrijwilligers van de PlusBus overwegend positieve interacties met hun consulent en de ondersteunende structuur van de organisatie. Hoewel sommigen enkele uitdagingen in de communicatie opmerken, is het duidelijk dat er een open kanaal is waar ze op kunnen vertrouwen wanneer ze begeleiding of hulp nodig hebben. Het belangrijkste verbeterpunt zou kunnen liggen in het waarborgen van de bereikbaarheid van de organisatie, vooral op dagen dat er nog steeds ritten zijn maar het kantoor gesloten is.

3. Waardering vanuit de organisatie

Ervaren van waardering

Vanuit de antwoorden van de respondenten blijkt overduidelijk dat ze zich gewaardeerd voelen door de organisatie. Zoals een vrijwilliger aangeeft: "Consulent zegt: 'Blij dat ik je zie, gezellig. Nog even gezamenlijk de kroeg in na een vergadering.'" Deze persoonlijke benadering en de gelegenheid tot sociaal samenzijn na officiële bijeenkomsten, zoals vergaderingen, dragen zeker bij aan dat gevoel. Er worden ook andere waarderingsmomenten genoemd, zoals kerstdiners, kaarten voor verjaardagen en zelfs een cadeautje na tien jaar dienst.

Invloed op werkplezier

Het plezier in het vrijwilligerswerk wordt door verschillende factoren beïnvloed. Voor sommigen speelt de waardering vanuit de organisatie wel degelijk een rol. Een van hen zei: "De waardering vanuit de consulent zet voor mij de puntjes op de i. Ze is hartstikke vrolijk en gaat koffie halen voor me." Voor anderen is het echter vooral het directe contact met de mensen waar het allemaal om draait. Ze vinden het werk leuk en krijgen veel terug van de mensen die ze helpen, zoals dankbare woorden bij het uitstappen.

Voorkeuren in waardering

Materiële waardering lijkt niet het belangrijkste voor alle respondenten. Ze waarderen het al als er naar ze wordt geluisterd en ze serieus worden genomen. Zoals een van hen opmerkt: "Materieel hoeft niet voor mij. Als er naar me geluisterd wordt en ik serieus genomen word. Dat ze blij is dat ik er ben. Dat ze koffie voor me haalt."

Kort samengevat

Waardering is duidelijk een factor die de vrijwilligers bij de Plusbus motiveert. Hoewel niet iedereen evenveel belang hecht aan officiële uitingen van waardering, is de persoonlijke aandacht en waardering die ze van hun consulent en de organisatie krijgen voor velen wel belangrijk. Het versterkt hun plezier in het werk en bevestigt dat hun inzet en bijdrage op prijs wordt gesteld. Hoewel materiële waardering wordt gewaardeerd, zoals cadeautjes of vergoedingen, lijkt de persoonlijke aandacht en het gevoel dat ze serieus genomen worden het meest te tellen.

4. Tips van de vrijwilligers

Uit de feedback van de vrijwilligers zijn er enkele nuttige tips naar voren gekomen. Een vrijwilliger merkte op dat veel ouderen niet eens weten dat de PlusBus bestaat: "Ouderen weten niet dat de Plusbus bestaat. Wat meer gericht op oudere mensen en meer uitleg zou fijn zijn." Het is duidelijk dat ondanks de 900 inschrijvingen, er nog ruimte is voor meer bekendheid, met name onder de oudere doelgroep. Vooral omdat de bus nu meer aanbiedt dan alleen boodschappen doen. Er is geïdentificeerd dat ouderen vaker uit hun huis zouden moeten komen omdat het gezond voor hen is, maar ze vinden het vaak moeilijk om de stap te zetten en te bellen om te vragen wat de PlusBus precies doet.

Een ander belangrijk advies heeft betrekking op de bereikbaarheid van de coördinator. Zoals een van de vrijwilligers aangaf: "Dat punt van op donderdag, vrijdag en zaterdag de coördinator niet kunnen bereiken, dat zou moeten veranderen." Het ontbreken van een helder draaiboek en problemen met communicatie kan tot onnodige problemen leiden, zoals voor een gesloten deur staan wanneer een cliënt ziek is.

5. Suggesties rond de hoofdthema's

Vanuit wat de respondenten meldden rond de drie thema's sluiten we af met enkele suggesties:

1. Motivatie voor het vrijwilligerswerk:

Laat ook vanuit de organisatie zien dat het werk van deze vrijwilligers betekenisvol is. Versterk hun gevoel serieus te worden genomen door hen te betrekken bij beslissingen en door hen regelmatig feedback te vragen.

2. Ondersteuning en contact:

Zorg voor een helder draaiboek en verbeter de communicatie tussen de vrijwilligers en de coördinator. Verminder hindernissen zoals slechte bereikbaarheid.

3. Waardering vanuit de organisatie:

Blijf persoonlijke aandacht en waardering geven. Materiële waardering is leuk, maar vooral de persoonlijke aandacht doet er toe.

15. Verslag interviews bij vrijwilligers Sociale Ondersteuning

Onderstaand verslag is gebaseerd op gesprekken met 5 vrijwilligers van Sociale Ondersteuning in de periode vanaf mei t/m juli 2023. Het verslag geeft een beeld van drie thema's, namelijk hun motivatie om dit vrijwilligerswerk te doen, hun ervaringen wat betreft ondersteuning en hun beleving van waardering door de organisatie. Het verslag benoemt vervolgens enkele tips van de geïnterviewde vrijwilligers en eindigt met suggesties vanuit de respons op vragen rond de drie genoemde thema's.

1. Motivatie voor het vrijwilligerswerk

Waarom dit vrijwilligerswerk?

Voor veel vrijwilligers binnen deze categorie speelt de beschikbare tijd een belangrijke rol in hun keuze om vrijwilligerswerk te doen. Zo gaf een respondent aan dat door ziekte en de daaruit volgende beperkte werkuren, er ruimte ontstond om meer te doen en vrijwilligerswerk was altijd al een wens. Voor anderen was een combinatie van pensionering en de wens om zichzelf nuttig te maken doorslaggevend. Sommige respondenten werden geïntroduceerd door kennissen die hen informeerden over de mogelijkheden en taken die het werk biedt, zoals samen wandelen, boodschappen doen of gewoon gezellig praten met de cliënt. Zoals iemand het verwoordde: "Ik had tijd over, en iets voor de maatschappij doen wordt gewaardeerd."

Gemotiveerd om door te gaan?

Over het algemeen zijn de respondenten positief over het voortzetten van hun vrijwilligersactiviteiten in de toekomst, mits hun persoonlijke omstandigheden dit toelaten. Gezondheid wordt genoemd als een belangrijke factor, maar de algemene stemming is er een van toewijding. "Ja, dat lijkt me wel. Het geeft me als gepensioneerde wat nuttigs om te doen", aldus een van de vrijwilligers.

Wat houdt de motivatie in stand?

De intrinsieke motivatie lijkt centraal te staan in wat de vrijwilligers drijft. Veel respondenten gaven aan dat ze voldoening halen uit hun werk, het voelt goed om te doen, en ze vinden het fijn om een zinvolle bijdrage te leveren, zeker als gepensioneerde. Een interessante opmerking van een respondent luidde: "Ik blijf het zeker doen want ik leer zelf veel." Dit benadrukt dat er niet alleen voldoening is in het helpen van anderen, maar dat het werk ook als een leerervaring wordt gezien.

Kort samengevat

De vrijwilligers binnen de categorie Sociale Ondersteuning zijn over het algemeen gemotiveerd door beschikbare tijd in combinatie met een wens om bij te dragen aan de maatschappij en zichzelf nuttig te voelen. De meesten zien zichzelf dit werk blijven doen in de nabije toekomst en ervaren een diep gevoel van voldoening en zinvolheid vanuit hun taken. Het is duidelijk dat deze vorm van vrijwilligerswerk niet alleen van waarde is voor de cliënten die ze helpen, maar ook voor de vrijwilligers zelf, die er persoonlijke groei en voldoening uit halen.

2. Ondersteuning en contact

Lastige situaties

In hun vrijwilligerswerk komen de meeste respondenten inderdaad situaties tegen die zij als lastig ervaren. Denk hierbij aan psychische problemen, ziektes en eenzaamheid. "Ja, je komt psychische problemen tegen... Je doet wat je kan," zo verwoordde een vrijwilliger het. Toch tonen de vrijwilligers aan dat ze een zekere veerkracht en doorzettingsvermogen hebben, waarbij ze indien nodig steun zoeken bij professionals. Een ander punt dat naar voren kwam was de soms te hoge verwachting van de cliënt, wat kan leiden tot een gevoel van druk bij de vrijwilliger.

Ondersteuning door de organisatie

Hoewel er voor sommigen regelmatige intervisiedagen zijn waarbij ze zaken bespreken, ervaren anderen juist weinig contact met de organisatie. Een respondent gaf bijvoorbeeld aan dat hij of zij slechts één keer in 2,5 jaar een gesprek heeft gehad met de organisatie.

Is het voldoende?

Hierover zijn de meningen verdeeld. Terwijl sommigen aangaven tevreden te zijn met de begeleiding en het contact zoals het is, gaven anderen aan dat meer sturing welkom zou zijn. "Ik kan veel zelf oplossen, maar zou wel graag van anderen willen leren," lichtte een respondent toe.

Contact, vanuit wie en hoe vaak?

Het contact met de consulent varieert. Voor sommigen is het regelmatig en voor anderen minder vaak. Wat opvalt is dat het contact in het begin vaak intensiever is, maar dat dit naarmate de tijd verstrijkt kan afnemen.

Voor de meesten gaat het initiatief voor contact uit van de consulent. Toch gaven sommigen aan dat het initiatief van beide kanten kan komen.

Het merendeel van de respondenten lijkt tevreden te zijn over de huidige frequentie van contact met hun consulent. Hoewel sommigen aangeven dat meer contact welkom zou zijn, gaf een respondent aan: "Is prima zo, als het nodig is neemt zij contact op. Ik vind het fijn dat het niet persé hoeft."

Hoewel een aantal respondenten tevreden is met de huidige frequentie, zou een halfjaarlijks contactmoment voor sommigen ideaal zijn. Dit zou voldoende zijn om eventuele zorgen of vragen te bespreken, zonder dat het als te veel wordt ervaren.

Kort samengevat

Ondersteuning en contact blijken van grote betekenis voor het welzijn en de effectiviteit van deze vrijwilligers. Terwijl sommigen zich goed gesteund voelen en tevreden zijn over het huidige niveau van contact, voelen anderen een gebrek aan regelmatige communicatie en ondersteuning vanuit de organisatie. Een meer gestructureerde benadering, met regelmatige check-ins, kan helpen om ervoor te zorgen dat alle vrijwilligers de ondersteuning krijgen die ze nodig hebben.

3. Waardering vanuit de organisatie

Ervaren van waardering

Vrijwilligers voelen zich in het algemeen wel gewaardeerd door de organisatie. Eén van de vrijwilligers merkte op: "Voor mij gaat het om de cliënt, er zijn voor de cliënt". De organisatie laat waardering blijken door kleine gebaren, zoals het geven van presentjes en het organiseren van borrels. Een ander commentaar was: "Ik voel me gewaardeerd, onder andere door de kerst- en zomerbijeenkomsten". Het lijkt erop dat directe feedback van de cliënt het belangrijkste is voor sommigen, zoals iemand zei: "Als ze iets niet fijn vinden, dan merk ik het en als ze een compliment willen geven dat merk ik dat ook zelf wel".

Invloed op werkplezier

De mate van waardering vanuit de organisatie lijkt niet direct van invloed op het plezier dat de vrijwilligers ervaren in hun werk. De zingeving en impact op de cliënten zijn voor velen de belangrijkste drijfveren. Een respondent merkte op: "Ondersteuning is fijn maar ik hoef geen schouderklopje". Voor sommigen geeft de waardering wel een gevoel van ondersteuning en het idee dat er iemand voor hen is als het nodig is.

Voorkeuren in waardering

Hoewel waardering door de cliënt centraal lijkt te staan, zijn er verschillende manieren waarop de vrijwilligers waardering vanuit de organisatie wensen te zien. Simpele gebaren zoals een kerstcadeautje worden gewaardeerd. Een van de vrijwilligers gaf bijvoorbeeld aan: "Voor mij het belangrijkste is dat de cliënt blij is, dat hij/zij straalt als ik binnenkom. Waardering vanuit de organisatie voor mij niet echt belangrijk. Wel leuk het presentje met de Kerstdagen". Voor anderen zijn georganiseerde activiteiten, zoals brunches, een manier waarop de organisatie blij geeft van waardering.

Kort samengevat

De algemene sfeer is dat vrijwilligers zich gewaardeerd voelen door de organisatie, hoewel de mate van waardering en de manier waarop deze tot uiting komt varieert. Directe interactie en feedback van cliënten is voor veel vrijwilligers het meest waardevol, en deze directe band lijkt hun voornaamste drijfveer te zijn. De organisatie doet er goed aan om te blijven zoeken naar manieren om hun waardering te tonen, maar het is ook duidelijk dat de vrijwilligers zelf vooral waarde hechten aan de impact die ze op hun cliënten kunnen hebben.

4. Tips van de vrijwilligers

De vrijwilligers hebben diverse suggesties en adviezen voor de organisatie. Een van de opmerkingen was gericht op de financiële aspecten: "Onkostenvergoeding; Budget voor uitgaven van de cliënten die niet zo bemiddeld zijn om iets leuks te doen met de vrijwilligers". Er lijkt een behoefte te zijn aan meer financiële ondersteuning voor cliënten die het financieel moeilijk hebben, zodat ze ook van sociale activiteiten kunnen genieten.

Een andere vrijwilliger benadrukte de noodzaak van meer duidelijke richtlijnen en beleid binnen de organisatie. Het lijkt erop dat sommige vrijwilligers zich niet volledig bewust zijn van het beleid of de procedures.

De trainingstijden en inhoud van de trainingen kwamen ook ter sprake. Een van de respondenten merkte op dat de trainingstijden soms niet gunstig zijn voor vrijwilligers die overdag werken en stelde voor om "trainingen meer in de avonden" te houden. De inhoud van de trainingen kan ook voor verwarring zorgen, zoals een vrijwilliger die aangaf teleurgesteld te zijn in een training over haptonomie omdat de gecreëerde verwachtingen niet overeenkwamen met de daadwerkelijke inhoud.

Tot slot gaf een vrijwilliger aan dat het belangrijk is om de vrijwilligers die al langere tijd actief zijn binnen de organisatie extra te waarderen: "Het is goed om vrijwilligers die langere tijd al werkzaam zijn bij U-Centraal een beetje extra in het zonnetje te zetten. Deze mensen verdienen dat."

5. Suggesties rond de hoofdthema's

Vanuit wat de respondenten meldden rond de drie thema's sluiten we af met enkele suggesties:

1. **Motivatie voor het vrijwilligerswerk:**

Blijf focussen op de directe band tussen vrijwilligers en cliënten. Dit lijkt de belangrijkste drijfveer te zijn voor vrijwilligers en zorgt voor de grootste voldoening. Het belang dat de vrijwilligers hechten aan deze band kan ook tot een kwetsbaarheid leiden als zich daar een probleem voordoet. Belangrijk is om wat dat betreft de vinger aan de pols te houden.

2. **Ondersteuning en contact:**

Verhoog de duidelijkheid en communicatie rondom richtlijnen en beleid. Dit kan helpen bij het bieden van een meer gestroomlijnde en gestructureerde vrijwilligerservaring.

3. **Waardering vanuit de organisatie:** Blijf zoeken naar creatieve manieren om waardering te tonen. Simpele gebaren, zoals kerstcadeautjes of speciale evenementen, worden zeer gewaardeerd. Erkenning van langdurige inzet kan ook bijdragen aan de motivatie en tevredenheid van de vrijwilligers.

16. Een blik vooruit en een dankwoord aan de vrijwilligers

Uit het voorgaande mag duidelijk zijn dat onze interviews met vrijwilligers veel belangrijk informatie heeft opgeleverd, informatie over hun motivatie, over de ervaring van ondersteuning, contact en hun beleving van waardering.

Voor een van onze eigen doelen, als Vrijwilligersraad beter weten wat er leeft onder de vrijwilligers binnen de organisatie, is daarmee een belangrijke stap gezet. We kunnen dankzij de inzichten die de interviews hebben opgeleverd beter met de organisatie in gesprek over wat er belangrijk is voor de vrijwilligers.

Daar gaan we de komende tijd mee aan de gang. We willen in gesprek gaan met consultants, coördinatoren en ook met directie en bestuur om hun mening te horen over wat de interviews hebben opgeleverd. Daarbij willen we zowel stilstaan bij wat er goed gaat – en dat is gelukkig heel veel – als bij waar verbetering gewenst is.

Reacties welkom

Voor ons waren deze interviews een geslaagd experiment. Wij willen dat experiment graag voortzetten en we gaan dan ook nadenken over hoe dat het best een vervolg kan krijgen.

Daartoe hopen we ook op feedback van de vrijwilligers op dit verslag.

We nodigen de vrijwilligers die dit lezen hierbij dan ook uit om op de inhoud te reageren.

Daarvoor hebben we een mailaccount aangemaakt: contact.vrijwilligersraad@u-centraal.nl

We nodigen vrijwilligers van harte uit om zo hun reactie te geven.

Als afsluiting van dit inhoudelijke deel willen wij hier alle vrijwilligers die zich hebben laten interviewen welgemeend danken voor hun medewerking! Die telefonische interviews waren weliswaar niet zo tijdrovend, maar inhoudelijk vonden we dat de vrijwilligers zowel veel van zichzelf lieten zien als bijzonder waardevolle dingen vertelden. We zijn ervan overtuigd dat niet alleen wij als Vrijwilligersraad, maar ook andere vrijwilligers, de organisatie en, waar we het allemaal voor doen, de cliënten daar baat bij zullen hebben.

17. Tot slot... hoe we het interviewen beleefd hebben

Hoe hebben we als Vrijwilligersraad het interviewen persoonlijk ervaren? Vijf van ons namen aan het interviewen deel. Helaas kon ons lid Helen dat door persoonlijke omstandigheden niet meedoen. Hieronder vertellen we, ieder in zijn eigen woorden, hoe we het interviewen ervaren hebben.

“Op de vraag van de VR om deel te willen nemen aan interviews door de VR is ruim gereageerd! Dat zegt iets over de inzet en motivatie van "onze" vrijwilligers!

Beide bleken mij uit de inhoud van de interviews zelf. Ik merkte een grote betrokkenheid, plezier en bereidheid mensen te helpen welke drie meestal los stonden van de mate waarin de geïnterviewden contact hebben met de organisatie: men weet de weg wel te vinden, zowel in het vrijwilligerswerk als naar het betreffende organisatieonderdeel. Mooi!”

Jaap

“Het afnemen van de interviews met vrijwilligers heeft me nog meer dan tevoren geïnspireerd voor mijn activiteiten in het belang van vrijwilligers bij de vrijwilligersraad (VR).

Het enthousiasme van de jonge JoU vrijwilligers gaf inspiratie. JoU is een apart onderdeel, naast U Centraal, voor jongeren van de organisatie, dat voor de VR een wat minder bekend gebied was. Ook alle andere vrijwilligers die ik interviewde waren erg enthousiast. Bij de start vroeg ik of het interview, zo nodig, wat langer mocht zijn dan de geplande 15 minuten als er wat verduidelijking nodig zou zijn. Het merendeel gaf aan de tijd te hebben genomen voor dit interview. Zo werd het een echt gesprek waar we van beide kanten blij van werden. Dat werd namelijk zo uitgesproken. Iedereen gaf aan er voor open te staan als de VR nog vervolg vragen zou hebben.”

Ineke

“Als lid van de Vrijwilligersraad heb ik met veel plezier interviews afgenomen bij vrijwilligers van diverse projecten. Wat mij opviel was de openhartigheid over ervaringen, de bevologenheid in het doen van vrijwilligerswerk en de bereidheid anderen te willen helpen. Na ieder interview daalde het in hoezeer de mens in staat is anderen te helpen en daar plezier en nut uit te halen. Waardevol om te zien dat de mens in essentie goed kan doen, in een roerige wereld met veel conflict.”

Irene

“Het was een mooie gelegenheid om dichterbij de vrijwilliger te komen, te weten hoe zij het vrijwilligerswerk doen en hoe ze er in staan.

Tegelijkertijd bespeurde ik ook bij de meesten een grote inzet en onbaatzuchtigheid het was niet belangrijk er iets materieels voor terug te ontvangen maar de waardering en iets betekenen voor de anderen was belangrijker.”

Sietske

“Wat een mooie gelegenheid was dit om eens echt met onze vrijwilligers in gesprek te komen. Dat we met deze interviews een boel rijke inhoud hebben kunnen ophalen is fijn en zinvol.

Voor mezelf was het vooral de openheid van degenen die ik mocht interviewen die voldoening gaf. En daarbij die grote bereidheid om vanuit de eigen ervaring te praten over die bijzondere bezigheid die vrijwilligerswerken is, met alle ups en soms ook downs van dien.”

Hans

