

Vrijwilligers aan het woord

*over motivatie, ondersteuning
en waardering*



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

Inhoud

1. Inleiding	3
<i>Opzet en thema's van de interviews</i>	3
<i>Aanmeldingen en representativiteit</i>	3
2. De resultaten in grote lijnen	4
<i>Motivatie voor het vrijwilligerswerk</i>	4
<i>Ondersteuning vanuit de organisatie</i>	5
<i>Contact met consulent of coördinator</i>	6
<i>Waardering vanuit de organisatie</i>	6
<i>Adviezen van de vrijwilligers aan de organisatie</i>	7
3. Een blik vooruit en een dankwoord aan de vrijwilligers	9
4. Tot slot... hoe we het interviewen beleefd hebben	10

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.

Verkorte versie.

Dit is een verkorte versie van het verslag, bedoeld voor wie geïnteresseerd is in de grote lijnen van wat de interviews met de vrijwilligers hebben opgeleverd. Anders dan in de complete versie zijn hier de resultaten per vrijwilligersgroep niet in opgenomen.

Wie daar kennis van wil nemen, bijvoorbeeld vrijwilligers die willen weten wat de interviews met collega's binnen dezelfde groep opleverden, verwijzen we naar het complete verslag. Daar komt namelijk elke groep vrijwilligers afzonderlijk ter sprake.

Dit geldt ook voor consultants en coördinatoren, ook zij kunnen in de complete versie van het verslag de specifieke resultaten vinden van hun eigen groep(en) vrijwilligers.

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 consulenten 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 consulenten 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.

3. 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.

4. 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