

Binden vanuit de *basis*

Vilans en MOVISIE Jolanda Elferink | Cecil Scholten | Oka Storms



Onderzoek naar coördinatie van het vrijwilligerswerk en inspraak van vrijwilligers in zorgorganisaties



Voorwoord

Er is veel te doen om de coördinatie van het vrijwilligerswerk. Op het congres van AGORA, de landelijke beroepsvereniging vrijwilligerswerk, op 19 juni 2009 werd een heftig debat gevoerd tussen leden van de Tweede Kamer en de congresdeelnemers over de moeizame positie van coördinator vrijwilligerswerk in de zorg. Ook Vilans en MOVISIE kregen signalen, onder andere over het korten van uren voor coördinatie van het vrijwilligerswerk.

Meerdere ontwikkelingen zouden van invloed zijn op de coördinatie van het vrijwilligerswerk, zoals bezuinigingen, de invloed van zorgzwaartepakketten en beleidswijzigingen binnen de zorgorganisaties. Er wordt steeds meer verwacht van vrijwilligers dat zij meer en nieuwe taken uitvoeren, vooral in de zorg. Ook past de aandacht voor de coördinatie van het vrijwilligerswerk in zorgorganisaties binnen de huidige overheveling van AWBZ naar Wmo. Welzijnszorg voor de cliënten valt hierdoor (gedeeltelijk) onder de Wmo.

De inhoud van de functie coördinator vrijwilligerswerk verandert ook doordat meer diverse groepen vrijwilligers zich aandienen. Coördinatoren krijgen te maken met scholieren die maatschappelijke stage willen doen, reïntegranten waarvoor vrijwilligerswerk mogelijk een opstap is naar betaald werk, allochtonen die de taal willen leren, cliënten die zelf graag vrijwilligerswerk willen doen en taakgestraften en exgedetineerden. Ze voeren overleg met onder andere scholen, reïntegratiebureaus, overheden en welzijnsinstellingen. Dit vraagt om een nieuwe manier van werken, die moet aansluiten bij de huidige groep vrijwilligers die sterkt vergrijst.

We zien dat zorgorganisaties de begeleiding en coördinatie van het vrijwilligerswerk op verschillende manieren vormgeven. Maar welke organisatie waarvoor kiest en waarom weten we niet precies. Om een goed beeld te krijgen van de huidige stand van zaken van de coördinatie van het vrijwilligerswerk in zorgorganisaties is dit onderzoek uitgevoerd in opdracht van het ministerie van VWS. In het onderzoek keken we ook naar de positie van vrijwilligers en hun mogelijkheden tot inspraak en medezeggenschap. Het onderzoek is zowel kwantitatief (digitale enquête) als kwalitatief van aard (interviews). Dit rapport "Binden vanuit de basis" beschrijft de resultaten van het onderzoek.

We laten het niet bij een onderzoek alleen. Er komt ook een handreiking voor de organisatie en coördinatie van het vrijwilligerswerk in zorgorganisaties. Die handreiking stellen we samen op met coördinatoren, vrijwilligers, verzorgenden, managers en andere betrokken. Doe mee en meld u aan bij onze LinkedIn groep ZorgVrijwilliger en kijk op www.zorgbetermetvrijwilligers.nl onder het thema Beleid en Organisatie.

Jolanda Elferink (MOVISIE), Cecil Scholten (Vilans) en Oka Storms (MOVISIE), november 2011.



Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Inhoudsopgave	3
1 Overzicht van belangrijkste uitkomsten en aanbevelingen	4
1.1 Digitale enquête	4
1.2 Interviews	4
1.3 Aanbevelingen	6
2 Het onderzoek	8
2.1 Beleidsbrief als aanleiding	8
2.2 Vrijwilligerswerk in zorgorganisaties	8
2.3 Coördinatie van het vrijwilligerswerk in zorgorganisaties	9
2.4 Doel en aanpak van het onderzoek	10
2.5 Leeswijzer	11
3 Functie en taken	12
3.1 Algemeen	12
3.2 Functieniveau en combinatie	12
3.3 Taken	14
3.4 Contactpersonen op de werkvloer	16
4 Uren en aantal vrijwilligers	17
4.1 Uren voor coördinatie	17
4.2 Aantal vrijwilligers	17
4.3 Aantal uren x aantal vrijwilligers	18
4.4 Budget voor vrijwilligers/werk	19
5 Vrijwilligersraad en andere vormen van inspraak	20
5.1 Aanwezigheid vrijwilligersraad	20
5.2 Vrijwilligersraad en coördinatietaken	21
5.3 Andere vormen van inspraak en medezeggenschap	21
6 Stellingen	24
7 Veranderingen & tevredenheid	26
7.1 Veranderingen	26
7.2 Tevredenheid	29
8 Informatie en kennis	31
8.1 Bronnen	31
8.2 Handreiking	32
BIJLAGEN	33
Bijlage 1: Vragenlijst	34
Bijlage 2: Geïnterviewden	40



1 Overzicht van belangrijkste uitkomsten en aanbevelingen

1.1 Digitale enquête

In totaal hebben 322 coördinatoren vrijwilligerswerk in zorgorganisaties aan de digitale enquête deelgenomen.

Functionieniveau en taken

- Ruim een derde (36%)¹ van de coördinatoren heeft een functie op MBO niveau (40), beroepsprofiel AGORA, Landelijke Beroepsvereniging Vrijwilligerswerk), eveneens een derde (35%) op HBO niveau (45) en 15% op HBO+ niveau (50).
- Een derde (29%) van de coördinatoren bekleedt geen andere functie. De rest combineert de functie wel. Het merendeel met activiteitenbegeleiding.
- Ruim de helft (53%) van de coördinatoren is actief op één locatie. Iets minder dan de helft (45%) werkt op meerdere locaties.
- Een kwart (23%) van de coördinatoren houdt zich bezig met beleidszaken.
- De taken van een coördinator vrijwilligerswerk liggen voornamelijk op het terrein van 'organiseren', maar ook 'ontwikkelen' en 'coördineren' worden vaak genoemd. 'Ondernemend vrijwilligerswerk' is minder aan de orde.
- Bij 68% van de respondenten zijn er contactpersonen voor vrijwilligers op de werkvloer.

Uren en aantal vrijwilligers

- Een relatief hoog percentage van de respondenten geeft aan slechts 0-4 uur per week beschikbaar te hebben voor de coördinatietaken (21%).
- Eveneens 21% heeft 13 tot 18 uur tot zijn of haar beschikking voor coördinatie van het vrijwilligerswerk.
- Slechts 4% van de respondenten heeft meer dan 32 uur.
- Meer dan de helft van de coördinatoren (53%) coördineert tussen de 51 en 200 vrijwilligers.
- Een vijfde (19%) coördineert meer dan 300 vrijwilligers.
- De verhouding tussen het aantal uren en het aantal te coördineren vrijwilligers loopt redelijk gelijk op. Gemiddeld neemt het aantal uren toe naarmate er meer vrijwilligers worden gecoördineerd.

Vrijwilligersraad

- 84% van de respondenten geeft aan dat er geen vrijwilligersraad is binnen de organisatie.
- Slechts bij 12% van de respondenten is er wel een vrijwilligersraad.
- 4% heeft het wel geprobeerd, maar er bleek geen animo voor en 19% wil alsnog een raad gaan opzetten.

Stellingen

- Ik kan vanuit mijn functie coördinator vrijwilligerswerk voldoende aandacht geven aan de vrijwilligers en/of het vrijwilligerswerk. Eens: 50%, oneens: 33%.
- Er is voldoende draagvlak vanuit directieniveau voor de taken van coördinator vrijwilligerswerk. Eens: 69%, oneens: 13%.
- De samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers op de werkvloer verloopt goed. Eens: 55%, oneens: 10%.
- Vrijwilligers mogen taken uitvoeren die voorheen enkel door beroepskrachten werden uitgevoerd. Eens: 18%, oneens: 62%.
- Complexe hulpvragen van cliënten stellen meer eisen aan vrijwilligers. Eens: 86%, oneens: 4%.
- De coördinatie van geleide groepen vrijwilligers zijn een extra belasting voor de coördinator vrijwilligerswerk. Eens: 79%, oneens: 9%.

¹ De percentages zijn afgerond en kunnen daarom afwijken van de percentages in de volgende hoofdstukken.



Veranderingen en tevredenheid

- De functie coördinator vrijwilligerswerk is bij 28% veranderd door bezuinigingen de afgelopen twee jaar, bij 35% vanwege belangrijke beleidswijzigingen van de organisaties en bij 19% door de invoering van zorgzwaartepakketten.
- Top vier van veranderingen in de taken: meer tijd kwijt aan coördinatie van geleide vrijwilligers (53%), meer tijd kwijt aan werving nieuwe vrijwilligers (42%), een groter takenpakket (41%) en meer overleg en coördinatie met externen (37%).
- 61% van de respondenten is tevreden met de huidige invulling van functie coördinator vrijwilligerswerk, 31% is ontevreden.
- Wat hebben coördinatoren nodig om de coördinatie van vrijwilligers te verbeteren? Top vier: meer uren voor de coördinatie van vrijwilligers (50%), meer draagvlak in de organisatie (39%), meer uitvoerende ondersteuning (36%) en scholing voor de coördinator (35%).

1.2 Interviews

Ter illustratie en verdieping van de cijfers hebben we interviews gehouden in enkele zorgorganisaties. Bij alle organisaties verloopt de coördinatie op zich naar wens. Wel is er hier en daar behoefte aan meer uren. Coördinatoren staan er dikwijls alleen voor, hoewel ze meer en meer medewerking en steun krijgen van het management. Het belang van vrijwilligerswerk wordt door management steeds meer onderkend. De aanleiding van dit onderzoek was juist het ontbreken van het draagvlak op beleids en managementniveau. De functie van coördinator stond sterk onder druk. Dat tij lijkt nu gekeerd. De functie is wel aan verandering onderhevig.

Organisaties bekijken of de begeleiding meer op de werkvloer kan plaatsvinden. Dat heeft gevolgen voor het takenpakket en de functie van coördinator vrijwilligerswerk. Die kan zich meer richten op het ondernemend werken en op beleidszaken. Alle organisaties zien kansen in het ondernemend werken. Coördinatoren merken wel dat het niet altijd eenvoudig is om goede contacten te leggen met andere organisaties en gemeenten. Ook valt het niet altijd mee de eigen organisatie klaar te stomen voor goede begeleiding van diverse groepen vrijwilligers. Zonder goede contacten en samenwerking tussen vrijwilligers en medewerkers gaat het niet. Dat moet ook op de werkvloer gestalte krijgen, vinden de coördinatoren.

De meningen zijn verdeeld over het wel of niet aanstellen van een vrijwilligersraad. Bij twee organisaties bestaat zo'n raad al langere tijd, naar redelijke tevredenheid. De leden zouden meer contact kunnen leggen met de vrijwilligers in de organisatie om te horen wat er speelt en te vertellen waar zij zich mee bezig houden. Een organisatie heeft een vrijwilligersraad aangesteld, maar ook al weer ontbonden. Ze kiezen ervoor om de inspraak van vrijwilligers op een andere manier vorm te geven. De coördinator wil vrijwilligers wel graag betrekken bij de voorbereiding van beleidszaken die voor hen van belang zijn en niet alleen achteraf informeren. Vrijwilligers nemen een belangrijke plaats in in de organisatie en verdienen het serieus genomen te worden.



1.3 Aanbevelingen

Functieprofiel

- De variatie in functies en functieniveaus is groot. Dat geldt ook voor de combinatie met andere functies. Het functieprofiel van AGORA heeft hier geen verandering in kunnen brengen. Wellicht omdat dit profiel verschillende opties biedt en alleen het aantal vrijwilligers als criterium benoemd om voor een van de opties te kiezen. De meeste respondenten geven aan door veranderingen meer tijd kwijt te zijn aan de coördinatie van geleide vrijwilligers ('Geleid' wil zeggen dat het vrijwilligerswerk via een opdracht van een andere partij binnenkomt. Bijvoorbeeld via de school, gemeente of het reïntegratiebedrijf.), het werven van nieuwe vrijwilligers, een groter takenpakket en overleg met andere coördinatoren en externen. De benodigde tijdsinvestering zou dan ook een criterium kunnen zijn, evenals de taken die de coördinator uitvoert. Daar zou het profiel op aangepast kunnen worden.
- De grote variatie in functies roept ook de vraag op of er onderscheid te maken is tussen coördinatoren die in de organisatie de uitvoering van het vrijwilligerswerk in goede banen leiden en coördinatoren die projecten opstarten in samenwerking met externe partijen en meedenken over beleidsplannen op tactisch en strategisch niveau. De eerste functie zou de benaming coördinator kunnen behouden. De tweede functie zou bijvoorbeeld de benaming projectmanager vrijwilligerswerk of adviseur vrijwilligerszaken kunnen krijgen.

Taken en organisatie

- Het merendeel van de respondenten organiseert het vrijwilligerswerk op operationeel niveau en regelt de randvoorwaarden. Een deel van hen komt niet toe of heeft niet tot taak zich met het beleid bezig te houden of met ondernemend vrijwilligerswerk. Toch blijkt uit de interviews dat dit belangrijke taken worden. Organisaties moeten kiezen of ze de coördinatoren hiervoor willen inzetten en over welke competenties de coördinatoren dan moeten beschikken. In aansluiting op het voorgaande is het mogelijk om een onderscheid in functies en dus ook in taken te maken.
- Coördinatoren die zich met beleidszaken bezighouden moeten niet het contact met vrijwilligers op de werkvloer verliezen. De vrijwilligers leveren een belangrijke input voor het beleidsadvies. Omgekeerd vervullen coördinatoren de rol van vertrouwenspersoon voor vrijwilligers. Coördinatoren begrijpen wat vrijwilligers beweegt en aanspreekt. Ze vormen een brugfunctie naar de organisatie. Het is waardevol om dat te behouden.
- Coördinatoren kunnen en moeten niet alle taken rond het vrijwilligerswerk en de omgang met vrijwilligers op zich nemen. Collega's van andere afdelingen hebben daar ook een taak in. Bijvoorbeeld contactpersonen, die vrijwilligers begeleiden op de werkvloer. En leidinggevenden die zorgen dat de begeleiding goed verloopt. De organisatie van het vrijwilligerswerk moet zodanig zijn dat diverse medewerkers en managers erbij betrokken zijn en weten hoe te handelen richting de diverse groepen vrijwilligers.

Beleid & draagvlak in de organisatie

- Meer draagvlak in de organisatie is nodig om de coördinatie van vrijwilligers (nog meer) te verbeteren. Hierbij gaat het niet alleen om voldoende draagvlak vanuit directieniveau, de meeste respondenten geven aan dat dit voldoende aanwezig is, maar om draagvlak vanuit de gehele organisatie. Meer en vaker informatie verspreiden over vrijwilligers op de werkvloer en aandacht besteden aan verbetering van de samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten, kan hierbij helpen.
- Meer aandacht vanuit beleid voor de invloed van beleidswijzigingen. De respondenten geven aan dat beleidswijzigingen binnen de organisatie relatief de meeste invloed hebben op veranderingen in de functie coördinator vrijwilligerswerk en de organisatie van het vrijwilligerswerk.

Uitvoering van de functie coördinator vrijwilligerswerk

- Meer uren voor de coördinatie van vrijwilligers. 50% van de respondenten geeft aan dit nodig te hebben om de coördinatie van vrijwilligers (nog meer) te verbeteren. Meer uren zou ook tot grotere tevredenheid bij



coördinatoren kunnen leiden. Een derde van de ondervraagden is ontevreden over de huidige invulling van de functie.

- Meer uitvoerende ondersteuning voor de coördinator vrijwilligerswerk. Hierbij kan het bijvoorbeeld om administratieve ondersteuning of ondersteuning in de begeleiding op de werkvloer gaan.
- Meer scholing voor de coördinator vrijwilligerswerk. Nieuwe taken stellen nieuwe eisen en hiervoor kan (bij) scholing nodig zijn. Scholing draagt ook bij aan de ontwikkelingsmogelijkheden voor de coördinator. Het kan daarom ook tot meer tevredenheid leiden bij de coördinator vrijwilligerswerk.
- Meer scholing voor medewerkers en managers die met vrijwilligers samenwerken en verantwoordelijk voor hen zijn. Voor hen is het belangrijk meer te weten over de motivatie en achtergrond van diverse groepen vrijwilligers en hoe ze daar op een goede manier mee om kunnen gaan. Hoe beter zij dit kunnen, hoe meer de coördinator de leiding en begeleiding over kan laten aan collega's. Dat leidt ook tot meer binding vanuit de basis.

Samenwerking

- Meer kennis over ondernemend werken, veranderingen in het vrijwilligerswerk, nieuwe groepen vrijwilligers en overheveling van AWBZ naar Wmo vragen om samenwerking met partners in zorg en welzijn, overheden en onderwijs.
- Voor welzijnszorg voor de cliënten kan meer samenwerking worden gezocht in de wijk. Slechts 19% van de respondenten geeft aan de wijk in te gaan. Er kan bijvoorbeeld samenwerking worden gezocht met de welzijnsorganisaties, buurtinitiatieven of vrijwilligersprojecten.

Vinden en binden van vrijwilligers

- Het is zinvol het vrijwilligersprofiel opnieuw te bekijken, omdat complexere hulpvragen steeds meer eisen aan vrijwilligers stellen. Deze hulpvragen kunnen om een nieuw type vrijwilliger vragen. Het is bijvoorbeeld mogelijk voor deze hulpvragen apart vrijwilligers te werven.
- Meer aandacht (en budget) voor het begeleiden van vrijwilligers door bijvoorbeeld intervisiebijeenkomsten of begeleidingsbijeenkomsten. Slechte begeleiding van vrijwilligers kan de oorzaak zijn dat vrijwilligers weggaan.
- Meer kennis vergaren over en meer aandacht voor beleid voor geleide groepen vrijwilligers in het kader van ondernemend werken. Organisaties lijken steeds sterker te rekenen op de inzet vanuit deze groepen. Het roept echter vragen op over de begeleiding – wie heeft daar tijd voor en is deskundig als het om groepen gaat die speciale begeleiding nodig hebben – en over de continuïteit – komen ze wel opdagen en komen ze vaak genoeg om in de behoeften van cliënten te voorzien. Tegelijkertijd biedt het ook kansen om met deze groepen in zee te gaan. Het is een manier om nieuwe (typen) vrijwilligers aan de organisatie te binden, wat ook aantrekkelijk kan zijn voor de cliënten.
- De vrijwilligersraad blijft veelal onbenut, terwijl het een goede manier is om vrijwilligers zeggenschap te geven, te betrekken en te informeren. De raad kan ook ondersteuning bieden in de coördinatie van het vrijwilligerswerk. Als er geen raad is, is het van belang om op een andere manier medezeggenschap en betrokkenheid van vrijwilligers te organiseren. Bijvoorbeeld via interviews, een enquête of overleg.



2 Het onderzoek

2.1 Beleidsbrief als aanleiding

In dit onderzoek is gekozen voor de doelgroep van zorgorganisaties en dan vooral verzorgings- en verpleeghuizen en gehandicaptenorganisaties. Zij vormen ook de doelgroep van het project Zorg Beter met Vrijwilligers, waarin Vilans en MOVISIE samenwerken met V&VN, AGORA, ActiZ en VGN om de kwaliteit van het vrijwilligerswerk en de omgang met vrijwilligers binnen de organisaties te verbeteren. Het project is gestart in 2008. Een van de aspecten die aan bod kwam, was de organisatie van het vrijwilligerswerk. De variatie in organisatie en dan vooral in de coördinatie van het vrijwilligerswerk was groot. De behoefte ontstond om meer zicht te krijgen op de coördinatie. Dit idee is overgenomen in de Beleidsbrief van het ministerie van VWS.

Uit de Beleidsbrief Naast en met elkaar (VWS, 27 oktober 2009)

“Omdat een goede organisatie van het vrijwilligerswerk binnen de instellingen in het belang is van alle partijen, wat een goed samenspel veronderstelt tussen beroepskrachten en vrijwilligers, vraag ik het project *Zorg beter met vrijwilligers* om voor de coördinatie van het vrijwilligerswerk in zorginstellingen een aantal verschillende mogelijkheden te beschrijven en daarbij rekening te houden met de veelheid van verschijningsvormen in grootte, doelgroep, regionale inbedding etc. van deze zorginstellingen. Ik hecht er aan, dat vrijwilligers worden uitgenodigd om de punten, die zij van belang vinden, bespreekbaar te maken binnen de instelling. Dat aspect hoort er onlosmakelijk bij.” (p. 15)

Vilans en MOVISIE hebben als uitvoerders van het project Zorg Beter met Vrijwilligers een onderzoeksvoorstel ingediend en de uitvoering ter hand genomen.

2.2 Vrijwilligerswerk in zorgorganisaties

Bij vrijwilligerswerk in de zorg gaat het om vrijwilligers die onbetaald en onverplicht werkzaamheden verrichten in georganiseerd verband. Dat doen zij ten behoeve van anderen die zorg en ondersteuning nodig hebben en met wie ze - bij de start - geen persoonlijke relatie hebben.

Aantal vrijwilligers in zorgorganisaties

In 670 zorgorganisaties zijn 100.000 vrijwilligers actief in verzorgings- en verpleeghuizen en nog eens 50.000 in gehandicaptenorganisaties. Zij zetten zich in voor 176.000 oudere cliënten en 155.000 gehandicapten. De verhouding tot het aantal beroepskrachten komt neer op ongeveer een vrijwilliger op elke twee à drie medewerkers.

Bronnen: SCP, ActiZ en VGN.

Vrijwilligerswerk kent een lange historie, zeker in de zorg. Velen hebben zich belangeloos ingezet voor hun naaste. Nog steeds zijn er veel mensen die dat doen. Ze vormen een onmisbaar onderdeel in de zorg en dienstverlening. In zorgorganisaties zetten ze zich in voor ouderen, mensen met een lichamelijke of geestelijke beperking of met een psychische stoornis. Hun werkzaamheden bestaan uit bezoeken, vervoer, uitstapjes maken, financiën regelen voor individuele cliënten, gastvrouw/heer op een afdeling zijn, meehelpen met recreatieve activiteiten of in een restaurant, maaltijden rondbrengen, beheer van de bibliotheek of winkel, receptie bemenen en lidmaatschap van vrijwilligers- of cliëntenraad.

De inzet van vrijwilligers in de zorg is niet zonder discussie. Vragen over taakafbakening, goede randvoorwaarden, samenwerking en begeleiding zijn zeer actueel. Vilans en MOVISIE hebben samen met NOV in april 2011 een debat georganiseerd over vrijwilligerswerk in de zorg, nu en in de toekomst. De coördinatie van het vrijwilligerswerk in de zorg kwam uitgebreid aan de orde in het debat.²

² Zonder cement geen bouwwerk. Over vrijwilligerswerk, nu en in de toekomst. Vilans, MOVISIE en NOV, juli 2011.



Debat over vrijwilligerswerk in de zorg: thema coördinatie

“De discussie over coördinatie van het vrijwilligerswerk roept veel emoties op bij coördinatoren. Ze voelen zich niet altijd gewaardeerd voor het vele werk dat ze verzetten. Tegelijkertijd is het goed om niet de inhoud van de discussie uit het oog te verliezen. Juist de inhoudelijke argumenten zijn van groot belang. Coördinatie heeft alles te maken met het faciliteren en scheppen van goede randvoorwaarden voor het organiseren van het vrijwilligerswerk in de zorg. Werving, matching, scholing en begeleiding zijn nodig om voldoende vrijwilligers binnen te halen en te behouden en ook de kwaliteit van het vrijwilligerswerk op peil te houden. Dat gebeurt niet vanzelf. Voor de discussie is het waardevol om naar verschillende mogelijkheden te kijken om dit goed te organiseren. Op die manier kunnen organisaties een duidelijke afweging maken.”

Zonder cement geen bouwwerk. Over vrijwilligerswerk, nu en in de toekomst. Vilans, MOVISIE en NOV, juli 2011 (p. 15).

2.3 Coördinatie van het vrijwilligerswerk in zorgorganisaties

Definitie coördinatie vrijwilligerswerk

Onder coördinatie van het vrijwilligerswerk verstaan we het scheppen van condities die vrijwilligers helpen en stimuleren hun kwaliteiten optimaal te ontwikkelen en in te zetten voor mensen die zorg en ondersteuning nodig hebben.

Coördinatie vrijwilligerswerk. Taak- en competentieprofiel. P. Vlaar en S. Liefhebber, NIZW, 2002 (p. 18).

AGORA, de Landelijke Beroepsvereniging Vrijwilligerswerk heeft een beroepsprofiel voor de functie van coördinatie vrijwilligerswerk opgesteld (Beroepsprofiel Coördinator Vrijwilligerswerk. AGORA, 2009). Tot de kerntaken van de coördinator rekent AGORA: coördineren, ontwikkelen en organiseren. Per kerntaak is aangegeven of het gaat om taken op strategisch, tactisch of operationeel niveau en staan de bijbehorende taakvelden vermeld: beleidsmatig, voorwaarden scheppend en uitvoerend. Per kerntaak worden de werkzaamheden uitgesplitst. Deze hebben we overgenomen in onze vragenlijst (zie bijlage 1).

AGORA

Als Landelijke Beroepsvereniging Vrijwilligerswerk richt AGORA zich op de professionalisering van het beroep coördinator vrijwilligerswerk. Dat doet ze onder meer door:

- ontwikkelen en verspreiden van beroepsprofielen
- landelijke erkenning verwerven voor functie
- samen met Hogeschool Utrecht aanbieden van post hbo-opleiding Innovatief vrijwilligersmanagement
- contacten tussen coördinatoren onderling bevorderen, onder andere tijdens bijeenkomsten twee maal per jaar

Meer informatie: www.agora-beroepsvereniging.nl.

AGORA constateert dat hoewel voor sommige coördinatoren het werk nog puur uit operationele, ofwel uitvoerende taken bestaat een duidelijke lijn valt te bespeuren naar een meer beleidsmatige invulling van het beroep. Naar aanleiding van het debat en ervaringen met coördinatie van het vrijwilligerswerk in het project Zorg Beter met Vrijwilligers hebben wij in dit onderzoek als kerntaak ook ‘ondernemend vrijwilligerswerk’ toegevoegd. Daarbij gaat het om het vinden en binden van diverse groepen vrijwilligers, waaronder reïntegranten, maatschappelijke stagiaires, werknemers en ook samenwerken met vrijwilligers-, welzijns- en andere organisaties in de wijk. Coördinatoren onderhouden daarvoor contacten met onder andere reïntegratiebureaus, scholen, vrijwilligerscentrales, bedrijven en gemeenten.



Onderzoek naar lokale coördinatie van het vrijwilligerswerk

Het Verwey Jonker Instituut heeft op verzoek van de leden van Landelijk Overleg Vrijwilligerswerk in de zorg (LOVZ) onderzoek gedaan naar de coördinatie van het vrijwilligerswerk op lokaal niveau (2010). Het onderzoek levert een rijk geschakeerd beeld op, waarbij de verzwarende van het takenpakket van de lokale coördinatoren als centraal thema duidelijk naar voren komt. "De coördinatoren zien veel op zich afkomen, maar proberen toch door te gaan, zoals ze dat altijd hebben gedaan. Ze gaan alleen nog harder werken of trekken zich terug op hun eigen stek. Dat leidt tot overbelasting en frustratie (calimero-effect). Er worden te weinig prioriteiten gesteld en samenwerking gezocht." (p.43) Het Verwey Jonker Instituut komt aan het eind van het onderzoek met een reeks aanbevelingen richting coördinatoren zelf, hun organisaties en andere betrokkenen, waaronder gemeenten, om tot oplossingen te komen voor de gesignaleerde problemen.

Lokale coördinatie: de onmisbare schakel. Adviezen aan vrijwilligersorganisaties in zorg en welzijn M. van der Klein en D. Oudenampsen. Verwey Jonker Instituut, 2010.

2.4 Doel en aanpak van het onderzoek

Doel en inhoud

Het doel van dit onderzoek was om zicht te krijgen in de wijze waarop zorgorganisaties de coördinatie van het vrijwilligerswerk en de inspraak van vrijwilligers organiseren.

Het onderzoek richtte zich op de uitvoering van coördinatie van het vrijwilligerswerk en op de organisatorische en de beleidsmatige aspecten. Zo hebben we onder meer gekeken naar functieprofielen, beschikbare tijd, omvang van het vrijwilligersbestand, aanwezigheid van diverse groepen vrijwilligers, inspraak en medezeggenschap van vrijwilligers, de wijze waarop de begeleiding georganiseerd is, visie op coördinatie van het vrijwilligerswerk en positie van vrijwilligers en budgettaire afwegingen die van invloed zijn op de organisatie van het vrijwilligerswerk en de begeleiding van vrijwilligers.

Aanpak

De aanpak van het onderzoek was tweeledig en bestond uit een digitale vragenlijst (zie bijlage 1), die door 384 respondenten is ingevuld, en interviews die in vier zorgorganisaties zijn afgenomen op locatie bij zowel coördinatoren vrijwilligerswerk, leidinggevenden, vrijwilligers en leden van cliëntenraden en telefonisch met twee coördinatoren vrijwilligerswerk (zie bijlage 2).

Om een goed beeld te krijgen van de stand van zaken van de coördinatie vrijwilligerswerk was het van belang een zo groot mogelijke onderzoeksgroep te bereiken. We hebben e-mailadressen van coördinatoren vrijwilligerswerk op naam verzameld via Zorg Beter met Vrijwilligers, ActiZ, VGN en door te zoeken op de websites van hun lidorganisaties of telefonisch contact te zoeken. Dit leverde een bestand op van 1025 coördinatoren vrijwilligerswerk. Zij hebben allen de digitale vragenlijst toegestuurd gekregen in de maand juni 2011. Daarnaast kon via een universele link de vragenlijst worden ingevuld door coördinatoren vrijwilligerswerk die niet in onze mailinglijst stonden. De link kon via een e-mail worden opgevraagd en stond ook op diverse websites.

Respons

In eerste instantie hebben 341 coördinatoren gereageerd op de vragen die hen persoonlijk waren toegestuurd. Via de universele link hebben 57 mensen de vragenlijst ingevuld. In totaal hebben 398 respondenten aan de quickscan deelgenomen. Er waren 29 niet-deelnemers. De redenen voor niet-deelname liepen uiteen van geen tijd tot niet meer de functie van coördinator vrijwilligerswerk vervullen. Geen enkele deelnemer is gedurende het invullen van de vragenlijst afgehaakt.

De deelnemers aan het onderzoek die als coördinator vrijwilligerswerk buiten de verblijfszorg werkzaam zijn, zijn niet in de analyse meegenomen. Dit betreft 14 deelnemers. Daarmee komt het aantal respondenten op 384.



Daarnaast heeft 16,1% van deze groep ingevuld dat het coördineren van vrijwilligers geen onderdeel van hun takenpakket is. De antwoorden van deze groep zijn niet meegenomen in de analyse. Het is een opvallend hoog percentage, aangezien deze deelnemers zich wel aangesproken voelden door de uitnodiging van het onderzoek. Mogelijk voelde een deel van de respondenten zich niet aangesproken door de term 'coördinator vrijwilligerswerk', terwijl zij wel met één van deze taken zijn belast.

De vragenlijst coördinatie vrijwilligerswerk en inspraak van vrijwilligers is gedurende 40 dagen online bereikbaar geweest (van 9 juni tot 18 juli 2011). In totaal zijn de antwoorden van 322 coördinatoren vrijwilligerswerk in zorgorganisaties verwerkt in dit onderzoek. Het gaat om 30% van coördinatoren die benaderd zijn.

Analyse en interviews

De analyse van de resultaten is niet uitgesplitst naar de twee sectoren: verzorging en verpleging en gehandicapten. Dat komt doordat er steeds meer overkoepelende organisaties zijn waar beide sectoren onder vallen. Dit zou een vertekend beeld schetsen. In de diepteinterviews, die in beide sectoren gehouden zijn, komen de verschillen wel naar voren. Voor het onderzoek hebben we in vier zorgorganisaties (twee in de ouderenzorg en twee in de gehandicaptenzorg) interviews gehouden met coördinatoren vrijwilligerswerk, vrijwilligers, beroepskrachten, leidinggevend en leden van vrijwilligers- en cliëntenraden. Daarnaast hebben we twee coördinatoren vrijwilligerswerk telefonisch geïnterviewd. De interviews zijn als illustratie en aanvulling opgenomen bij de beschrijving van de resultaten van de digitale enquête.

2.5 Leeswijzer

In het voorwoord introduceren we het onderwerp. In hoofdstuk 1 staan de belangrijkste uitkomsten en aanbevelingen beschreven. In dit hoofdstuk hebben we de aanleiding voor het onderzoek toegelicht en kwam ook de aanpak aan bod.

Hoofdstuk 3 biedt een overzicht van de resultaten van de digitale enquête als het gaat om de functie en taken van de coördinator vrijwilligerswerk. We geven aan hoeveel organisaties al met contactpersonen werken, die vrijwilligers begeleiden op de werkvloer.

Het aantal uren dat een coördinator beschikbaar heeft voor de uitvoering van de taken en de relatie met het aantal vrijwilligers komt aan bod in hoofdstuk 4. In dit hoofdstuk gaat het ook over het budget voor vrijwilligers.

In hoofdstuk 5 draait het om de aanstelling van een vrijwilligersraad. Hoeveel organisaties beschikken over een vrijwilligersraad? En neemt de raad ook taken van de coördinator op zich? We laten zien dat er ook andere vormen van inspraak en medezeggenschap zijn voor vrijwilligers.

We hebben de coördinatoren vrijwilligerswerk een aantal stellingen voorgelegd over de coördinatiefunctie en ook over actuele onderwerpen waar coördinatoren mee te maken hebben, zoals grenzen aan vrijwilligerswerk en samenwerking met beroepskrachten. Een overzicht van de reacties is te zien in hoofdstuk 6.

Welke veranderingen doen zich voor of hebben zich voor gedaan in de functie van coördinator vrijwilligerswerk? En zijn de coördinatoren tevreden over hun functie? Wat hebben ze nodig om de coördinatie te verbeteren? Hierover is meer te lezen in hoofdstuk 7.

We sluiten in hoofdstuk 8 af met de wijze waarop coördinatoren informatie en kennis vergaren. We schetsen in het kort welke thema's aan bod komen in de handreiking voor organisatie en coördinatie van het vrijwilligerswerk. Deze handreiking wordt volgend voorjaar als vervolg op dit onderzoek uitgebracht.

In de bijlagen is de vragenlijst opgenomen die is gebruikt voor het onderzoek en een overzicht van de geïnterviewde organisaties.



3 Functie en taken

In dit hoofdstuk beschrijven we het functieniveau van de coördinatoren vrijwilligerswerk, op welke functieniveau zij zijn ingedeeld, eventueel combinatie van functies en welke taken zij uitvoeren.

3.1 Algemeen

Alle respondenten zijn coördinator vrijwilligerswerk. De meerderheid van hen is werkzaam in de sector verzorging en verpleging, een klein deel in de gehandicaptensector. Het overgrote deel van de deelnemende coördinatoren vrijwilligerswerk is vrouw (88,5%).

Flitsenquête Vrijwilligersbeleid ActiZ, 2010

ActiZ, de brancheorganisaties voor zorgondernemers, heeft eind 2010 onder haar leden een flitsenquête uitgevoerd over het vrijwilligersbeleid. De vragenlijst is ingevuld door 137 respondenten, waarvan een groot deel lid is van de Raad van Bestuur of locatiemanager. Bij driekwart van de organisaties is het aantal coördinatoren vrijwilligerswerk de laatste twee jaar gelijk gebleven. Bij organisaties waar het aantal wel toenam, heeft dat te maken met het toenemende belang dat aan vrijwilligerswerk wordt gehecht. "Meer aandacht voor plaats en beleid rond vrijwilligers was noodzakelijk. Als logisch gevolg hield dit ook in dat meer aandacht aan de begeleiding en coördinatie van vrijwilligers moest worden gegeven", aldus een van de respondenten.

Flitsenquête Vrijwilligersbeleid 2010, ActiZ.

3.2 Functieniveau en combinatie

In het onderzoek hebben we gevraagd naar het functieniveau van de coördinatoren. Daarvoor hebben we ons gebaseerd op de functiebeschrijvingen van AGORA, de Landelijke Beroepsvereniging Vrijwilligerswerk. De profielen worden niet in alle organisaties al gehanteerd.

Functieprofielen coördinatoren vrijwilligerswerk

Niveau 40 geldt voor de coördinator, die werkzaam is in een kleinere organisatie en het werk coördineert van circa 50 tot 100 vrijwilligers. Behalve coördinerende taken kent de functie ook veel uitvoerende werkzaamheden en weinig beleidstaken. Ook kan het een combinatiefunctie betreffen. Bijvoorbeeld als iemand naast coördinator ook activiteitenbegeleider is.

Kennisniveau: mbo.

Niveau 45 geldt voor de coördinator, die werkzaam is in een middelgrote organisatie en het werk coördineert van circa 100 tot 300 vrijwilligers. Naast uitvoerende taken kent de functie ook beleidstaken en wordt behalve gecoördineerd ook georganiseerd en mede beleid bepaald.

Kennisniveau: hbo.

Niveau 50 geldt voor de coördinator, die werkzaam is in een grote organisatie en verantwoordelijk is voor het vrijwilligersbeleid van circa 400 vrijwilligers of meer. Het gaat om coördinatie, organisatie en (beleids)ontwikkeling. Er worden vaktechnische eisen gesteld in complexe situatie met invloed op beleid, en de functie kent innoverende taken.

Kennisniveau: hbo+.

Beroepsprofiel Coördinator Vrijwilligerswerk. AGORA, 2009 (p. 32).

De grootste groep coördinatoren is ingedeeld in functieniveau 40 en 45 (totaal 70,5%), zoals blijkt uit tabel 1. Opvallend is dat er respondenten zijn die aangeven lager of juist hoger te zijn ingedeeld dan het AGORA beroepsprofiel aangeeft. 0,6% is ingedeeld op niveau 55, 4% is lager ingedeeld. Een aantal van deze respondenten geeft aan dat de waardering is teruggezet van functieniveau 40 of 45 naar 35.

Zie voor meer informatie over AGORA: www.agora-beroepsvereniging.nl.

In tabel 1 staan drie categorieën die niet in de vragenlijst stonden: (1) niveau 30, (2) niveau 35 en (3) niveau 55. We hebben deze categorieën toegevoegd aan de tabel omdat relatief veel respondenten deze niveaus aangaven in de categorie 'anders'.



Tabel 1 – Functieniveaucoördinator vrijwilligerswerk

Niveau 30	0,3%
Niveau 35	3,7%
Niveau 40, kennisniveau mbo	36,0%
Niveau 45, kennisniveau hbo	34,5%
Niveau 50, kennisniveau hbo+	15,2%
Niveau 55	0,6%
Weet niet	5,0%
Anders	4,7%

29,2 % van de respondenten is volledig werkzaam als coördinator vrijwilligerswerk. Doorgaans wordt de functie van coördinator echter gecombineerd met één of meerdere andere functies. In tabel 2 is te zien welke functies de coördinatoren nog meer vervullen. 'Activiteitenbegeleider' springt eruit met 23,6%, gevolgd door coördinator welzijn (14,6%). 19,9% van de respondenten bekleedt een andere functie, zoals secretaris, klachtenfunctionaris, medewerker, kwaliteitsfunctionaris, directeur, dagbestedingscoach of vrijwilliger.

Tabel 2 – Overige functies coördinatoren(meerdere antwoorden mogelijk)

Geen andere functie	29,2%
Activiteitenbegeleider	23,6%
Coördinator welzijn	14,6%
HRM / personeelszaken	1,6%
Staf- of beleidsmedewerker	4,7%
(Vestigings)manager	4,7%
Coördinator/hoofd activiteitenbegeleiding	5,6%
Coördinator/hoofd/teamleider overig	8,1%
Anders	19,9%

Vakgroep met voorzitter

Cordaan, zorgaanbieder voor diverse groepen in Amsterdam en omstreken, kent per regio een vakgroep, waar alle coördinatoren vrijwilligerswerk van de betreffende regio lid van zijn. De voorzitter van de vakgroep heeft een aantal overstijgende taken: beleidsmedewerker, beleidsvoorbereidende taken, directe ondersteuning en opzetten van nieuwe projecten. Zij gaat na welke vragen spelen en veranderingen plaatsvinden. Zij bereidt projecten voor in samenwerking met de gemeente. Ze is ook financieel verantwoordelijk voor deze projecten. De voorzitter geeft aan dat in de meeste zorgorganisaties een functionaris ontbreekt op het gebied van vrijwilligerswerk op tactisch en strategisch niveau. Dat lijkt haar noodzakelijk om op meer gelijkwaardige voet invloed te kunnen hebben over de positie van de vrijwilligers en de ontwikkeling van het vrijwilligerswerk.

Uit tabel 3 blijkt dat 52,8% van de respondenten het vrijwilligerswerk op één locatie coördineert en 45,3% op meerdere vestigingen. Een minderheid, 22,7% van de coördinatoren, werkt op beleidsniveau.



Tabel 3 – Coördineert u vrijwilligerswerk: (meerdere antwoorden mogelijk)

In één vestiging of locatie	52,8%
In meerdere vestigingen of locaties	45,3%
Op beleidsniveau	22,7%

Duidelijke verantwoordelijkheden

Bij Laurens, ouderenzorgaanbieder in Rotterdam en omstreken, ligt de eindverantwoording voor het beleid rondom vrijwilligerswerk bij het hoofd van de afdeling Personeel, Organisatie en Opleiding.

De eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van het beleid ligt bij de regiodirecteuren. Samen met de leidinggevenden geeft de coördinator vrijwilligerswerk uitvoering aan het binnen Laurens vastgestelde vrijwilligersbeleid.

De directe begeleiding van de vrijwilliger ligt bij de verantwoordelijke op de werk-vloer. Deze heeft de verantwoordelijkheid dat vrijwilligers in staat zijn activiteiten adequaat uit te voeren en hun werk met plezier kunnen verrichten.

3.3 Taken

Grafiek 1 geeft een overzicht van taken die in het Beroepsprofiel van AGORA onder de taken van een coördinator vrijwilligerswerk worden gerekend. Vooral de organisatietaken pieken: gemiddeld 89% van de respondenten vervult deze taken. Ook op het gebied van coördineren en ontwikkelen ligt een groot deel van het takenpakket van een coördinator vrijwilligerswerk. Andere taken die hoger dan 80% scoren, zijn actief bijdragen aan overleg (86%), administratie van het vrijwilligerswerk (83%) en waarborgen van het vrijwilligersbeleid (83%).

Het ondernemend vrijwilligerswerk behoort beduidend minder tot het takenpakket van een coördinator. Maatschappelijke stages vormen nog wel een veel uitgevoerde taak (61%), maar werknemers-(25%) en wijkgericht vrijwilligerswerk (19%) zijn veel minder aan de orde.

Wijkgericht werken bij Laurens in Rotterdam

Laurens gaat steeds meer over naar zorgarrangementen volgens het zorgleefplan. Het welzijnsaspect wordt steeds belangrijker en Laurens wil dat verbreden naar de wijk en daar hebben we kwalitatieve goede kwaliteit vrijwilligers nodig, aldus de activiteitenbegeleider. Als voorbeeld noemt zij: "Eén vrij-williger heeft een bridgeclubje opgezet in Liduina. We kijken nu, samen met het welzijnswerk, of we niet een grotere bridgeclub kunnen organiseren waar ook buurtbewoners zich bij kunnen aan sluiten."

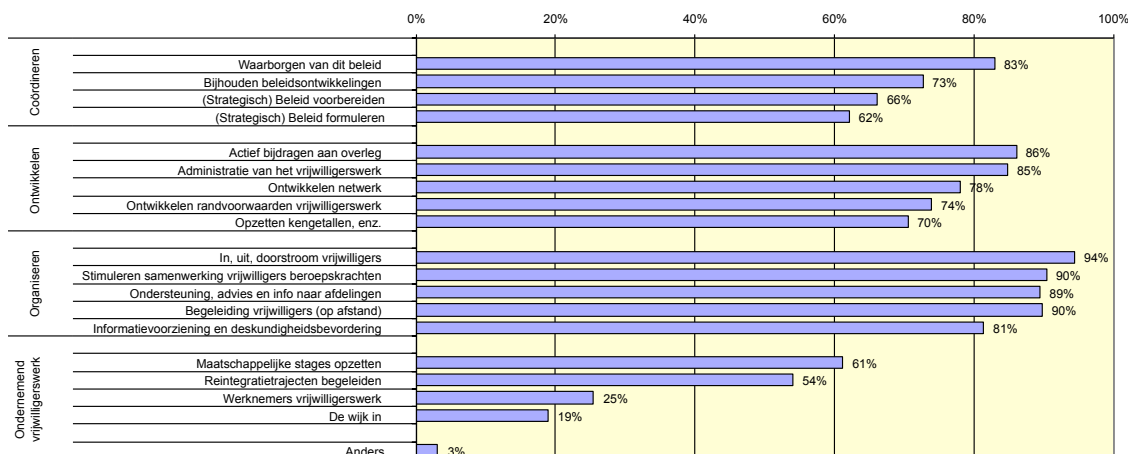
N = 322, tenzij anders vermeld.

In tabel 2 staan twee categorieën die niet in de vragenlijst stonden: (1) coördinator/hoofd activiteitenbegeleiding; (2) Coördinator/hoofd/teamleider overig.

We hebben beide categorieën toegevoegd aan de tabel, omdat relatief veel respondenten deze beroepen aangaven in de categorie 'anders'.



Grafiek 1 – Taken coördinator vrijwilligerswerk (meerdere antwoorden mogelijk)



Coördinatie van het vrijwilligerswerk bij Birkhoven Zorggoed

Bij Birkhoven Zorggoed, ouderenzorgaanbieder in Amersfoort, bestaat de coördinatie van het vrijwilligerswerk uit werving van vrijwilligers, het sluiten van samenwerkingsovereenkomsten, toebedeling van taken en het aanwijzen van locaties, informatie en communicatie, begeleiding, ondersteuning en scholing en het beëindigen van de samenwerking. Veel vrijwilligers verrichten hun taak binnen een project of op een afdeling. De eerste verantwoordelijkheid voor het werk van de vrijwilligers ligt in deze bij de contactpersonen, bijvoorbeeld het hoofd van de afdeling, waar de vrijwilliger geplaatst is of bij de projectleider. Het behoort tot de taak van de coördinator vrijwilligerswerk dat voor iedere vrijwilliger een contactpersoon aangewezen is, anders treedt de coördinator op als contactpersoon. Mochten er problemen in de uitvoering van het werk zijn, dan kunnen zowel de vrijwilliger als de contactpersoon zich wenden tot de coördinator vrijwilligers, die een oplossing zal zoeken.

Slechts 3% van de respondenten geeft aan nog andere taken te vervullen dan genoemd in het overzicht. Die bestaan onder andere uit begeleiden van taalstages, inburgeringscursisten en samenwerken met gemeente in kader van participatie.

Actueel in de gehandicaptensector: overheveling van begeleiding van AWBZ naar Wmo

De coördinator vrijwilligerswerk van Reinaerde, zorgaanbieder voor mensen met een beperking in de regio Utrecht, geeft aan dat ze veel contacten onderhoudt met gemeenten en verschillende organisaties. Het contact gaat over de overgang van de begeleidingsfunctie vanuit de AWBZ naar de Wmo en de betekenis daarvan voor Reinaerde en de inzet van de vrijwilligers. De coördinator bestrijkt een hele regio en besteedt veel tijd aan dit soort overleggen en het bezoeken van alle locaties. Ze merkt ook dat er een ander type vragen wordt gesteld voor de inzet van vrijwilligers. Dit heeft te maken met de omkering van de zorg; zorgorganisaties gaan uit van de kracht en vaardigheden die een cliënt (nog) zelf heeft en/of diens nabije omgeving. Ook de inzet van vrijwilligers past daarbij. Waar nodig bieden beroepskrachten ondersteuning. Vrijwilligers moeten ook meer aansluiten bij de zelfredzaamheid van de cliënten.



3.4 Contactpersonen op de werkvloer

Steeds meer zorgorganisaties stellen contactpersonen aan net als Birkhoven Zorggoed in het hierboven beschreven voorbeeld. De contactpersonen zijn op de werkvloer verantwoordelijk voor de begeleiding en het welbevinden van de vrijwilligers.

Meer binding met vrijwilligers

Locatiemanager Mirjam Zeelenberg van Zorgcombinatie Nieuwe Maas, (ouderen)zorgaanbieder in Vlaardingen, meldt in een interview: "Onze activiteitenbegeleidster kwam naar me toe met een lijst waarop alle vrijwilligers staan. Van al deze mensen stonden er maar zeven of acht op onze afdeling. We hebben toen alle vrijwilligers uitgenodigd en vertelt dat we graag meer binding met ze wilden. Toen bleek ook dat heel wat vrijwilligers graag meer zouden willen doen, maar dat ze niet wisten hoe ze dat aan moesten pakken. We hebben toen dagdelen gereserveerd, waarop vrijwilligers mee konden werken in de gehele groep bewoners. Vonden ze heel leuk. Ze houden toezicht, doen leuke dingen. En je zag dat er banden ontstonden tussen de familie en vrijwilligers. We hebben nu op alle groepen contactpersonen voor vrijwilligers aangesteld. Meer binding was hier de 'trigger.' Het leidde er bovendien toe dat zich meer nieuwe vrijwilligers aanmelden, geïnspireerd door enthousiaste verhalen van andere vrijwilligers."

Bron: www.invoorzorg.nl, 16 september 2011.

Uit het onderzoek blijkt dat bij 68,2% van de organisaties contactpersonen zijn aangesteld (zie tabel 4). De coördinator vrijwilligerswerk voert meer overstijgende taken uit en kan zich bijvoorbeeld meer met het beleid en activiteiten buiten de deur bezig houden. Contactpersonen op de werkvloer zijn vaak zorgmedewerkers, teamleiders of afdelingshoofden die de begeleiding van vrijwilligers als extra taak hebben.

Tabel 4 – Contactpersonen voor vrijwilligers op de afdelingen

Ja	68,2%
Nee	15,6%

Vrijwilligerscoaches

Bij Birkhoven Zorggoed is de coördinator bezig met het werven van vrijwilligerscoaches. Dit zijn vrijwilligers die opgeleid worden om een aantal vrijwilligers te begeleiden, te ondersteunen en werkzaamheden te coördineren. Er lopen al enkele 'sollicitaties' en de scholing wordt nu opgepakt.



4 Uren en aantal vrijwilligers

In dit hoofdstuk kijken we naar de uren die beschikbaar zijn voor coördinatie van het vrijwilligerswerk en leggen een verband met het aantal vrijwilligers.

4.1 Uren voor coördinatie

Tabel 5 geeft een overzicht van het aantal uur dat een coördinator per week beschikbaar heeft voor het coördineren van vrijwilligers. Een relatief hoog percentage van de respondenten geeft aan slechts 0-4 uur per week beschikbaar te hebben voor coördinatietaken (21,1%). Mogelijkerwijs geeft dit percentage een vertekend beeld, omdat het takenpakket verdeeld is over meerdere coördinatoren. De eerstvolgende grootste groep (20,8%) heeft 13 tot 18 uur tot zijn of haar beschikking voor coördinatie van het vrijwilligerswerk. Slechts 4,3% van de respondenten heeft meer dan 32 uur voor de coördinatie.

Tabel 5 – Aantal uur beschikbaar voor coördinatie van vrijwilligers (per week)

0 - 4 uur	21,1%
5 - 8 uur	16,5%
9 - 12 uur	12,4%
13 - 18 uur	20,8%
19 - 24 uur	17,1%
25 - 32 uur	7,8%
> 32 uur	4,3%

Uitbreiding van uren

Vier jaar geleden kreeg Liduina, een locatie van Laurens, een nieuwe locatiemanager. Zij vond dat de coördinatie van het vrijwilligerswerk niet optimaal verliep. De huidige coördinator vrijwilligerswerk is toen in eerste instantie voor 8 uur aangesteld bij Liduina. Sindsdien zijn de uren uitgebreid naar 12 uur en, sinds dit jaar, 18 uur per week. Dit heeft ertoe geleid dat het aantal vrijwilligers, dat actief is in Liduina, is verdubbeld.

4.2 Aantal vrijwilligers

Het aantal vrijwilligers dat onder de hoede van de ondervraagde coördinatoren valt, is te zien in tabel 6. Meer dan de helft van de coördinatoren (52,8%), coördineert tussen de 51 en 200 vrijwilligers. Opvallend is dat 19,3% meer dan 300 vrijwilligers coördineert.

Tabel 6 – Coördinatie aantal vrijwilligers

0 - 25 vrijwilligers	5,3%
26 - 50 vrijwilligers	9,6%
51 - 100 vrijwilligers	19,6%
101 - 150 vrijwilligers	18,9%
151 - 200 vrijwilligers	14,3%
201 - 250 vrijwilligers	7,1%
251 - 300 vrijwilligers	5,9%
meer dan 300 vrijwilligers	19,3%



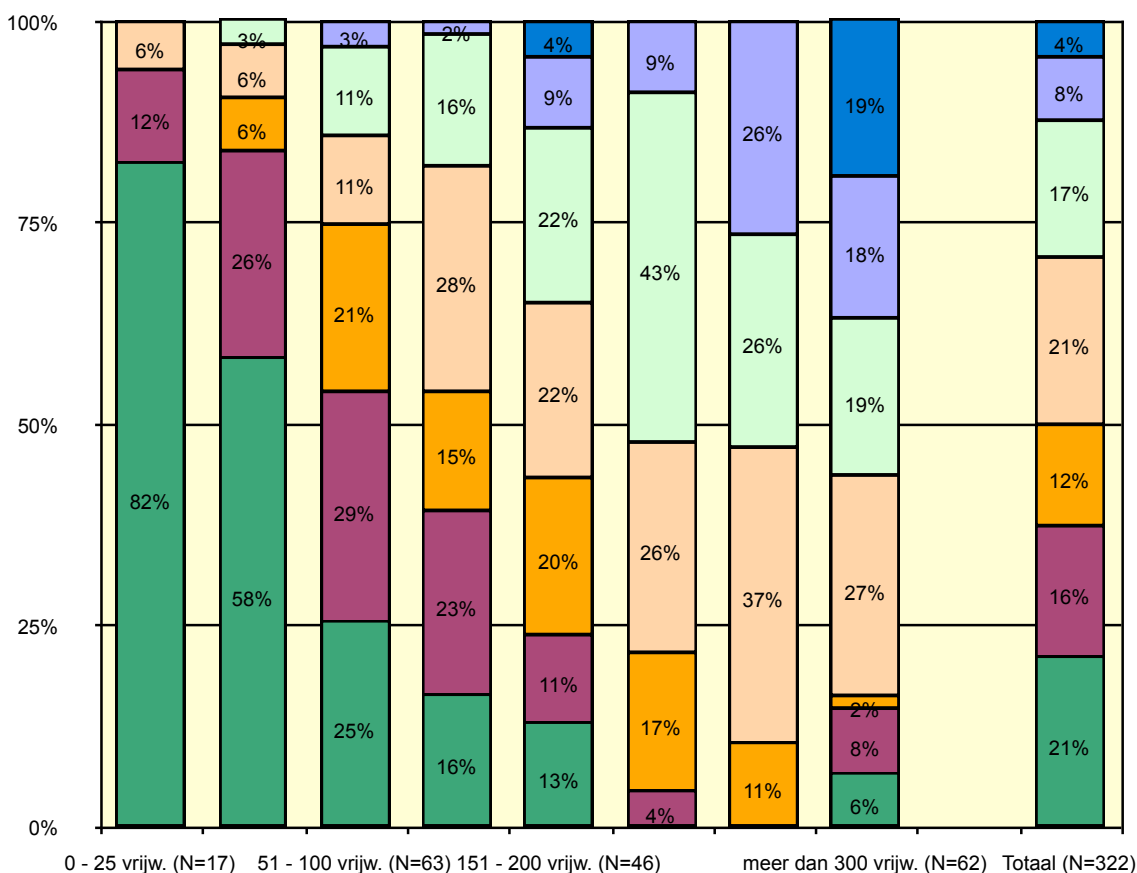
4.3 Aantal uren x aantal vrijwilligers

We hebben de gegevens van tabel 5 en 6 gecombineerd. Hiervan is grafiek 2 het resultaat. De verhouding tussen het aantal uren en het aantal te coördineren vrijwilligers loopt redelijk gelijk op. Zo werkt 82% van de coördinatoren die tussen de 0 en 25 vrijwilligers coördineren, tussen de 0 en 4 uur. Zoals in de grafiek te zien is neemt het aantal uren toe naarmate er meer vrijwilligers worden gecoördineerd.

Er vallen echter een aantal zaken op. Ten eerste de respondenten die 32 uur of meer ter beschikking hebben om de vrijwilligers te coördineren. Zoals verwacht heeft het merendeel de coördinatie over 300 of meer vrijwilligers (19%). 4 respondenten coördineren echter tussen de 101 en 150 vrijwilligers. Wat ten tweede opvalt, zijn de 6 respondenten die aangeven dat zij meer dan 300 vrijwilligers moeten coördineren binnen 0-4 uur per week. Al moet hier in ogenschouw worden genomen dat de respondenten mogelijk de taken met meerdere coördinatoren delen.

Tot slot, als de laatste drie kolommen vergeleken worden blijft de grens van 0 tot 18 uur voor de coördinatie-taken vrijwel gelijk, terwijl het aantal te coördineren vrijwilligers toeneemt. Het aantal coördinatie-taken neemt relatief niet toe bij de verhoging van het aantal vrijwilligers boven de 200 vrijwilligers.

Grafiek 2 – Aantal uur coördinatie x aantal vrijwilligers





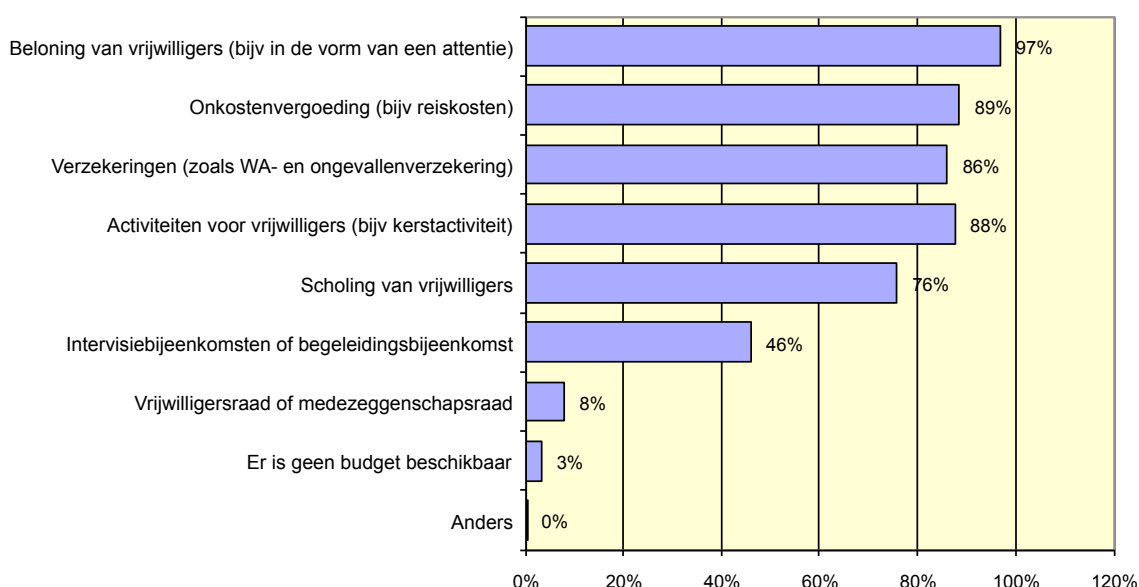
4.4 Budget voor vrijwilligers/werk

Vrijwilligers werken op vrijwillige basis, maar dit betekent niet dat het gratis is. Denk bijvoorbeeld aan de uren voor coördinatie, verzekeringen, onkostenvergoeding, wervingsfolders, scholingsbijeenkomsten en de overige kostenposten die in grafiek 3 worden genoemd.

Uit grafiek 3 blijkt dat bij nagenoeg alle organisaties waar de coördinatoren werkzaam zijn, beschikken over een budget voor beloning van vrijwilligers in de vorm van attenties (97%). Het beschikbare budget wordt verder besteed aan onder meer reiskosten (89%), verzekeringen (86%) en activiteiten voor vrijwilligers (88%).

Bij slechts een klein deel van de respondenten wordt budget gereserveerd voor een vrijwilligersraad (8%). Dat komt overeen met de uitkomsten over het bestaan van de vrijwilligersraad (hoofdstuk 5). Bij 3% is helemaal geen budget beschikbaar.

Grafiek 3 – Budget voor vrijwilligers (meerdere antwoorden)



Budget bij Laurens

Bij Laurens geldt dat er voor het vrijwilligerswerk 35 euro per vrijwilliger beschikbaar is, naast de door Laurens aangegeven attentie bij een verjaardag en naast de reiskosten. Voor Liduina komt dat neer op 3.500 euro. Hier worden reiskosten van vrijwilligers, het uitstapje en presentjes uit betaald. Omdat de coördinator vrijwilligerswerk geen budgethouder is, heeft ze geen zicht op het totaaloverzicht van de jaarlijkse uitgaven. Voor het komende jaar maakt de coördinator wel een begroting.



5 Vrijwilligersraad en andere vormen van inspraak

In dit hoofdstuk kijken we naar de aanwezigheid van een vrijwilligersraad in de zorgorganisaties. Een vrijwilligersraad biedt vrijwilligers een formele vorm van inspraak, waarbij ze vertegenwoordigd worden door een aantal vrijwilligers die daarvoor gevraagd of verkozen wordt.

Kenmerken van vrijwilligers(advies)raad

- Het is een formele vorm van inspraak. Procedures, rechten en plichten zijn vastgelegd in reglementen.
 - De leden worden gekozen door de vrijwilligers of voorgedragen door de organisatie of een combinatie van beide.
 - De vrijwilligersraad kan veel invloed uitoefenen. Zij geeft gevraagd en ongevraagd advies.
 - De aansturing vindt plaats door de ondersteunende beroepskracht, meestal de coördinator vrijwilligerswerk.
 - Een deel van de onderwerpen op de agenda ligt van tevoren vast en is gekoppeld aan de agenda van de Raad van Bestuur dan wel het managementteam.
 - De raad overlegt enkele keren per jaar met de directie of Raad van Bestuur.
- www.zorgbetermetvrijwilligers.nl, thema Grenzen over Inspraak en medezeggenschap.

5.1 Aanwezigheid vrijwilligersraad

Een overgrote meerderheid van de respondenten geeft aan dat er geen vrijwilligersraad (of vergelijkbare vertegenwoordiging) is binnen de organisatie (84,1%) (zie tabel 7). Opvallend is dat van dit percentage slechts 18,6% aangeeft dat er geen raad is, maar dat het wel een wens is. In 4% van de organisaties is er wel een poging gedaan een vrijwilligersraad op te zetten, maar er was geen animo voor.

Tabel 7 – Vrijwilligersraad binnen de organisatie

Ja	11,8%
Ja, wel geprobeerd, maar geen animo	4,0%
Nee, maar wel een wens	18,6%
Nee	65,5%

Bij twee organisaties wordt melding gemaakt van de aanwezigheid van vrijwilligers vanuit het UVV (Unie Van Vrijwilligers). Zij voeren zelf overleg. Bij een organisatie maken de vrijwilligers deel uit van de Ondernemingsraad.

Vrijwilligersraad Birkhoven Zorggoed

De vrijwilligersraad van Birkhoven bestaat ruim zes jaar. De raad vertegenwoordigt de vrijwilligers van alle locaties. De raad vergadert ongeveer eens in de drie maanden: afwisselend met en zonder het managementteam van Birkhoven. Men streeft enerzijds naar vertegenwoordiging van de Raad van alle groepen vrijwilligers en anderzijds naar vertegenwoordiging van alle locaties. Het blijkt niet altijd eenvoudig voldoende vrijwilligers te vinden. De meeste vrijwilligers willen gewoon betrokken worden met de zorg of activiteiten en zich niet met beleidszaken bezig houden. Volgens de vrijwilligers in de raad wordt er goed naar hen geluisterd en hebben ze voldoende inspraak.



5.2 Vrijwilligersraad en coördinatietaken

Een vrijwilligersraad kan bepaalde coördinatietaken uitvoeren. Tabel 8 geeft een overzicht van mogelijke taken die de vrijwilligersraad uitvoert daar waar een raad aanwezig is. Het gaat hierbij voornamelijk om coördinatie, begeleiding en organiseren van vrijwilligerswerk (7,8%) en in mindere mate administratieve ondersteuning (3,9%). 70,6% van de 51 respondenten geeft aan dat de raad geen taken uitvoert in de coördinatie.

Tabel 8 – Taken vrijwilligersraad m.b.t. coördinatie en/of begeleiding van vrijwilligers (meerdere antwoorden, alleen beantwoord als de organisatie een vrijwilligersraad heeft, N=51)

Nee	70,6%
Ja, in de coördinatie van vrijwilligerswerk	7,8%
Ja, in de begeleiding van vrijwilligerswerk	7,8%
Ja, het organiseren van vrijwilligerswerk	7,8%
Ja, administratieve ondersteuning	3,9%
Ja, anders	15,7%

15,7% van de respondenten geeft aan dat de raad andere taken vervult. Dat gaat om taken als begeleiden van nieuwe instroom van vrijwilligers, contactvrijwilligers voor een bepaalde groep, organiseren van een vrijwilligersdag, tevredenheidsonderzoek houden onder vrijwilligers.

Vrijwilligersraad Cordaan

Bij Cordaan is geprobeerd een vrijwilligersraad op te zetten. Dat is gelukt, maar het leverde niet dat op waar de coördinator op gehoopt had. Haar idee was dat de leden van de vrijwilligersraad een soort ambassadeurs zouden zijn voor het vrijwilligerswerk. Dat kwam niet echt van de grond. De coördinator kwam tot de ontdekking dat inspraak beter werkt als vrijwilligers mee kunnen denken in zaken waar ze direct bij betrokken zijn. Vrijwilligers zijn prima in staat aan te geven wat wel en niet goed loopt bij activiteiten waar ze zelf bij betrokken zijn. De coördinator vindt het belangrijk vrijwilligers te betrekken bij beleidszaken die voor hen relevant zijn. Ze moeten bij de voorbereidingen betrokken worden en niet alleen geïnformeerd als beslissingen al genomen zijn. Daarmee geef je als organisatie aan dat je vrijwilligers en hun werkzaamheden serieus neemt.

5.3 Andere vormen van inspraak en medezeggenschap

Een vrijwilligersraad is niet altijd zaligmakend, zoals blijkt uit de voorbeelden van Cordaan en Nieuwe Maas.

Vrijwilligersraad Zorgcombinatie Nieuwe Maas

In de vrijwilligersraad, die sinds vijf jaar bestaat, behartigen dertien vrijwilligers de belangen van alle vrijwilligers. De vrijwilligersraad heeft binnen de organisatie dezelfde status als de ondernemingsraad en de cliëntenraad. Dat betekent dat leden van de raad betrokken worden bij het overleg met de bestuurders. Op deze manier hebben vrijwilligers direct invloed op het beleid en de koers van de organisatie. De raad onderhoudt sinds kort contact met leden van de cliëntenraad. Enkele vrijwilligers die geïnterviewd zijn, kennen de vrijwilligersraad niet. Ze horen er ook maar weinig van en hebben geen idee wat de raad doet. Ze adviseren de leden zich meer te laten zien op de werkvloer. De vrijwilligersraad heeft zich dit zelf ook gerealiseerd. Ze proberen meer aanwezig te zijn bij bijeenkomsten en feesten voor vrijwilligers. Ook hebben ze een vrijwilligerscafé opgezet, na lang aandringen bij de Raad van Bestuur. Het café is er nu, maar de opkomst is nog niet groot.



Een vrijwilligersraad vormt een middel voor inspraak van vrijwilligers. Dat kan ook op andere, meer informele manieren. Denk aan de wandelgangen waar vaak veel signalen worden doorgegeven. Dit gebeurt nogal ad hoc en er is vaak nauwelijks terugkoppeling over wat er met de opmerking(en) is gedaan. Het organiseren van werkoverleg biedt meer structuur voor de inbreng van signalen en de terugrapportage. Meerdere vrijwilligers kunnen de signalen bevestigen. Ook de wensen en behoeften van vrijwilligers in relatie tot het uitvoeren van hun werkzaamheden en de omgang kunnen aan bod komen. Een werkoverleg is met zekere regelmaat te organiseren, bijvoorbeeld eens in de twee of drie maanden.

Goede samenwerking op basis van gelijkwaardigheid

De geïnterviewde vrijwilligers bij Reinaerde geven aan dat ze geen formele inspraak hebben over het beleid voor vrijwilligers. Wel praten ze mee over hoe bepaalde zaken (op hun terrein) worden aangepakt. Ze hebben het gevoel dat ze op gelijkwaardig niveau mee kunnen praten en dat er naar hen geluisterd wordt. De vrijwilligers hebben geen inspraak in de begeleiding van cliënten. Ze kunnen wel signalen doorgeven aan de begeleiders. Over hun werkzaamheden kunnen vrijwilligers met de contactpersoon op locatie overleggen. Eventueel kunnen ze ook zelf activiteiten ontplooiën in overleg met de coördinator vrijetijdsbesteding. Deze is eindverantwoordelijk voor de uitvoering van de nieuwe werkzaamheden. De vrijwilligers ondervinden een volwaardige benadering van de medewerkers en draaien mee als 'teamleden'. Er wordt prettig met de vrijwilligers omgegaan. Ze worden ook op feestavonden uitgenodigd.

Een andere meer formele vorm is het houden van een enquête onder vrijwilligers. Via vragen kunnen vrijwilligers aangeven of ze bepaalde verbeteringen wensen en zo ja welke. Dat kan over een of meerdere onderwerpen gaan. De organisatie moet vrijwilligers informeren over de uitslag en wat zij ermee gaat doen. Een alternatief kan zijn het organiseren van een vrijwilligerspanel. Een panel is een gestructureerd groeps gesprek, met en door vrijwilligers, waarin zij aan de hand van een bepaald onderwerp of thema hun wensen en behoeften kenbaar maken op het gebied van vrijwilligerswerk. Vrijwilligers kunnen mogelijk ook een vertegenwoordiging krijgen in de ondernemingsraad.

Relatie tussen vrijwilligersraad, cliëntenraad en ondernemingsraad

Vilente, ouderenzorgaanbieder in Renkum, Ede en Wageningen, wil in de toekomst kijken naar het instellen van een vrijwilligersraad. Dat vraagt het nodige denkwerk vooraf. Welke plaats heeft een dergelijk raad in de organisatie, ook in relatie tot de ondernemings en de cliëntenraad. Deze adviesorganen moeten wel in de pas lopen en elkaar en de organisatie niet in de weg zitten. Het is toch weer een extra orgaan en ook een vrijwilligersraad moet serieus genomen worden: waar worden ze bij ingeschakeld en waar niet. Bijvoorbeeld wel over de randvoorwaarden van het vrijwilligerswerk en de rechten en plichten van vrijwilligers. Vilente wil verder met betrokkenen bespreken welke onderwerpen aan bod dienen te komen.

Behoeften van vrijwilligers aan inspraak en medezeggenschap

Vrijwilligers willen graag weten wat er speelt in een organisatie en niet altijd op een formele manier meepraten. Medezeggenschap oftewel ook wat kunnen zeggen en gehoord worden, sluit meer bij hen aan dan een begrip als 'inspraak'. Onderwerpen waarover ze wat te zeggen hebben, betreffen onder meer de inhoud van het werk en de rechten en plichten van vrijwilligers. Een goed voorbeeld om over te praten is de verdeling van werk tussen betaalde krachten en vrijwilliger.



Beter luisteren naar vrijwilligers

De geïnterviewde vrijwilligers van Liduina hebben niet zoveel behoefte aan meer inspraak in het algemeen of door middel van een vrijwilligersraad. Wel zijn ze van mening dat het goed zou zijn als vrijwilligers meer en eerder betrokken worden bij veranderingen die direct op hun eigen activiteiten betrekking hebben. Een recent voorbeeld is de verbouwing van de entree. Het winkeltje kwam op een andere plek. De vrijwilligers zijn daar niet bij betrokken geweest. Er was wel een bijeenkomst, maar daar werd meegedeeld: zo gaat het worden. De aanwezige vrijwilligers hebben daar toen een opmerking over gemaakt. Ook weten de vrijwilligers wat er wel en niet (goed) verkocht wordt. Ze hebben een aantal suggesties gedaan, maar daar werd niet naar geluisterd: de plannen lagen al vast.

Verbetermethodiek

Bij het project Zorg Beter met Vrijwilligers was de opdracht om een verbeterteam samen te stellen, bestaande uit de projectleider – meestal de coördinator vrijwilligerswerk –, tenminste twee vrijwilligers, bij voorkeur twee beroepskrachten en een teamleider en andere medewerkers uit de organisatie die betrokken waren bij het onderwerp. Samen stelden zij het verbeterdoel vast en gingen een jaar lang aan de slag om tot daadwerkelijke verbeteringen te komen. In veel gevallen is dat succesvol verlopen bleek uit het evaluatieonderzoek, ook dankzij de manier waarop vrijwilligers en beroepskrachten samenwerkten.



6 Stellingen

We hebben de coördinatoren vrijwilligerswerk zes toetsende, soms bewust provocatieve stellingen voorgelegd om een oordeel te ontlokken over de veranderingen binnen de functie van coördinator vrijwilligerswerk en ook over actuele onderwerpen waar coördinatoren mee te maken hebben, zoals grenzen aan vrijwilligerswerk en samenwerking met beroepskrachten. Een overzicht van de reacties is te zien in grafiek 4 en wordt in de volgende paragrafen toegelicht.

Stelling 1: De coördinatie van geleide groepen

De coördinatie van geleide groepen vrijwilligers vormt een extra belasting voor de coördinator vrijwilligerswerk. De zorgsector krijgt met steeds meer verschillende typen vrijwilligers te maken. Vrijwilligers komen vaker dan voorheen binnen via maatschappelijke stages, werknemersvrijwilligerswerk of reïntegratie, het zogenaamde geleide vrijwilligerswerk. 'Geleid' wil zeggen dat het vrijwilligerswerk via een opdracht van een andere partij binnenkomt. Bijvoorbeeld via de school, gemeente of het reïntegratiebedrijf. Het kan om zowel verplicht als onverplicht vrijwilligerswerk gaan.

Een opvallend hoog percentage (79%) is het eens met de stelling en geeft daarmee aan dat de coördinatie van geleide vrijwilligers een extra belasting is voor de coördinator (28% volledig eens, 51% eens). Slechts 9% van de ondervraagden is het oneens met deze stelling (8% oneens, 1% volledig oneens). Dat is een belangrijke boodschap voor beleid, zowel binnen als buiten de organisatie. De extra belasting van de coördinator zou idealiter moeten worden gecompenseerd, bijvoorbeeld door meer uren.

Stelling 2: Aandacht voor vrijwilligers

Ik kan vanuit mijn functie coördinator vrijwilligerswerk voldoende aandacht geven aan de vrijwilligers en/of het vrijwilligerswerk.

Er is verdeeldheid over deze stelling. De helft van de respondenten vindt dat zij voldoende aandacht kunnen geven aan de vrijwilligers en/of het vrijwilligerswerk (50%). Echter, 33% van de respondenten, is het oneens of volledig oneens met deze stelling en 17% twijfelt (eens noch oneens). De resultaten schetsen deels een positief beeld. Het is een belangrijk aandachtsgebied bij eveneens een groot deel van de respondentengezien de antwoorden.

Stelling 3: Verschuiving van taken

Vrijwilligers mogen taken uitvoeren die voorheen enkel door beroepskrachten werden uitgevoerd.

De grenzen van het vrijwilligerswerk verschuiven. Schuiven zij ook op richting taken die voorheen door beroepskrachten werden uitgevoerd? 62% van de coördinatoren staat hier negatief tegenover. Hiervan is een opvallend hoog percentage het 'volledig oneens' met deze stelling (16%). Als organisatie is het belangrijk om te kijken waar vrijwilligers voor staan, wat hun inbreng kan en mag zijn en wat er nodig is om vrijwilligerswerk op een verantwoorde manier uit te voeren.

Stelling 4: Draagvlak directieniveau

Er is voldoende draagvlak vanuit directieniveau voor de taken van coördinator vrijwilligerswerk.

Draagvlak op directieniveau voor de taken van een coördinator vrijwilligerswerk is van essentieel belang om de functie goed te kunnen uitvoeren. Bij veel coördinatoren is dat gelukkig het geval (69%). Bij 13% is dat (nog) niet zover (11% oneens met de stelling, 2% volledig oneens).



Stelling 5: Samenspel

De samenwerking tussen de beroepskrachten en vrijwilligers op de werkvloer verloopt goed.

In de zorg komen beroepskrachten en vrijwilligers elkaar steeds meer tegen. Een goede samenwerking tussen beide groepen is dan ook een belangrijk punt van aandacht. De samenwerking op de werkvloer wordt overwegend goed beoordeeld. 55% van de coördinatoren antwoordde 'volledig eens' of 'eens' op deze stelling (5%, 50%). Opvallend is wel het hoge percentage (36%) respondenten die 'eens noch oneens' antwoordden. Zij hebben (nog) geen oordeel of (nog) geen beeld van de samenwerking.

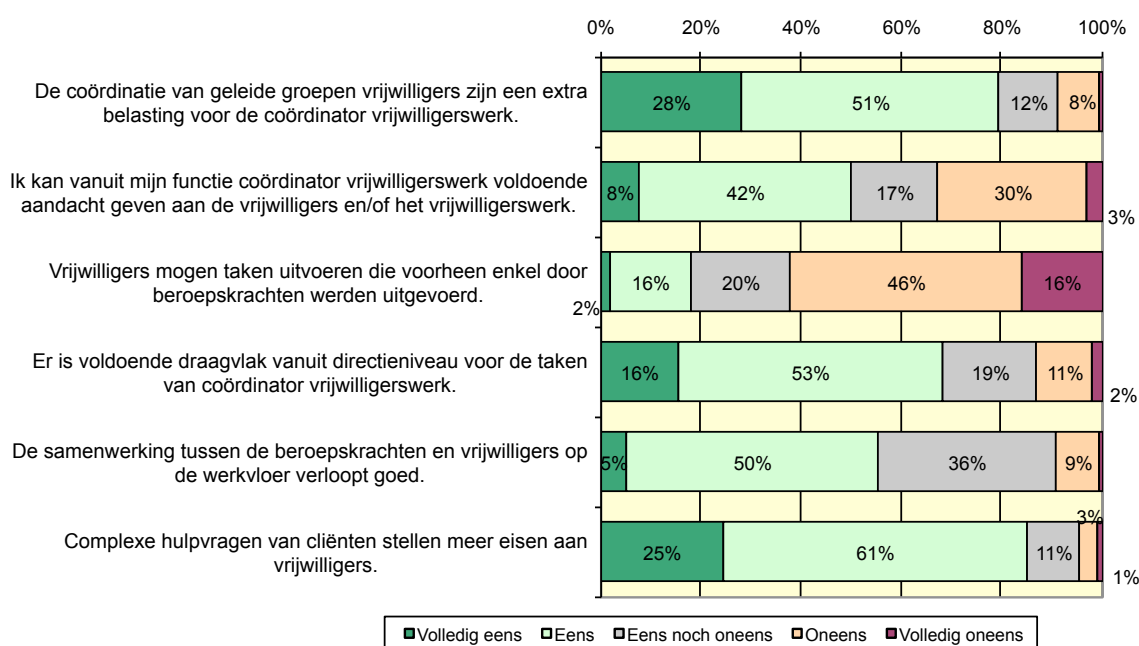
Stelling 6: Complexe hulpvragen

Complexe hulpvragen van cliënten stellen meer eisen aan vrijwilligers.

Cliënten komen niet zomaar in een zorgorganisatie terecht. De zorg en ondersteuning is in de thuissituatie niet meer mogelijk. De ondersteuning die ze nodig hebben in de instelling is complexer en zwaarder geworden.

Krijgen vrijwilligers daar ook mee te maken? Volgens het merendeel van de coördinatoren (86%) wel. Zij vinden dat door de complexe hulpvragen van cliënten meer eisen worden gesteld aan vrijwilligers. Slechts 4% van de respondenten is het oneens met deze stelling. Geconcludeerd kan worden dat ook dit punt van belang is voor beleid, zowel binnen als buiten de organisatie en het profiel van de vrijwilliger.

Grafiek 4 – Stellingen





7 Veranderingen & tevredenheid

In dit hoofdstuk kijken we naar de veranderingen die zich voordoen in de functie van coördinatie van het vrijwilligerswerk en de mate van tevredenheid over de functie.

7.1 Veranderingen

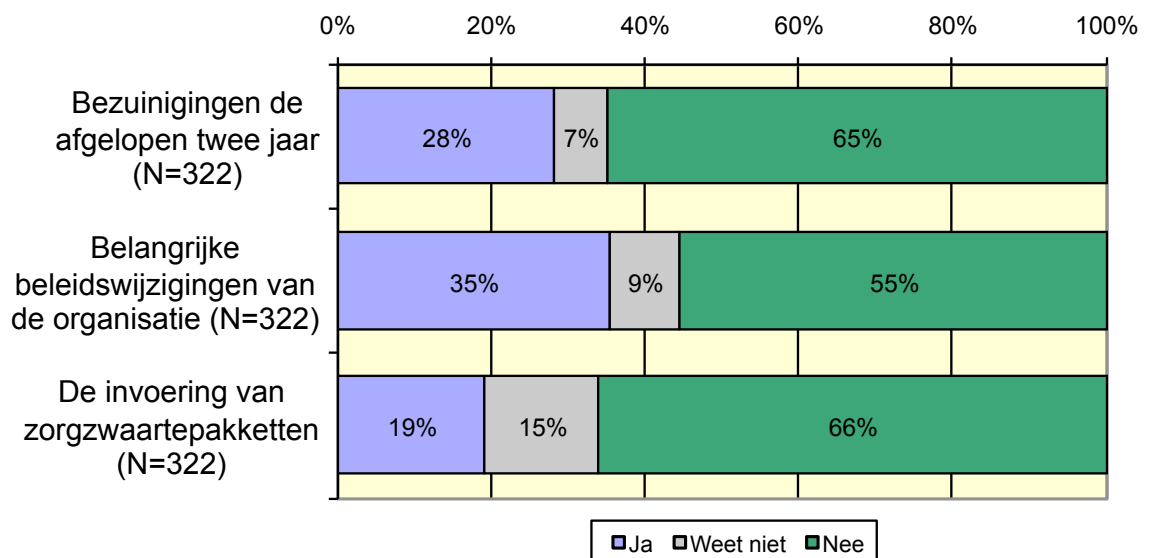
Financieringsstromen veranderen mede ingegeven door beleidswijzigingen: begeleidingstaken worden vanuit de AWBZ overgeheveld naar de Wmo. In de zorg zijn zorgzwaartepakketten ingevoerd. Een zorg-zwaartepakket (ZZP) is een pakket waarin staat beschreven hoeveel uur aan zorg en ondersteuning een zorgvrager (cliënt) nodig heeft. Dit is ook wel de zorgzwaarte van een cliënt. Er bestaan verschillende pakketten voor mensen in de thuissituatie of in organisaties met verblijf en voor verschillende doelgroepen, onder meer ouderen en gehandicapten.

We hebben aan de coördinatoren gevraagd of hun functie door bezuinigingen in de afgelopen twee jaar is veranderd. In grafiek 5 is te zien dat een ruime meerderheid, 65%, aangeeft dat dit niet het geval is. Echter, bij bijna een derde van de ondervraagden (28%) hebben bezuinigingen wel invloed gehad op hun functie.

De afgelopen twee jaar hebben beleidswijzigingen binnen de organisatie – zij het iets minder dan bij bezuinigingen – zeker invloed gehad op de functie van de respondenten. 35% van de coördinatoren geeft aan dat hun functie is veranderd door beleidswijzigingen. Voor 55% speelt dit niet.

De invoering van de zorgzwaartepakketten heeft de minste invloed op de functies van de respondenten. De functie is hierdoor voor 19% van de ondervraagden veranderd. 66% geeft aan dat dit geen invloed heeft op hun functie en een relatief hoog percentage, 15%, weet het niet.

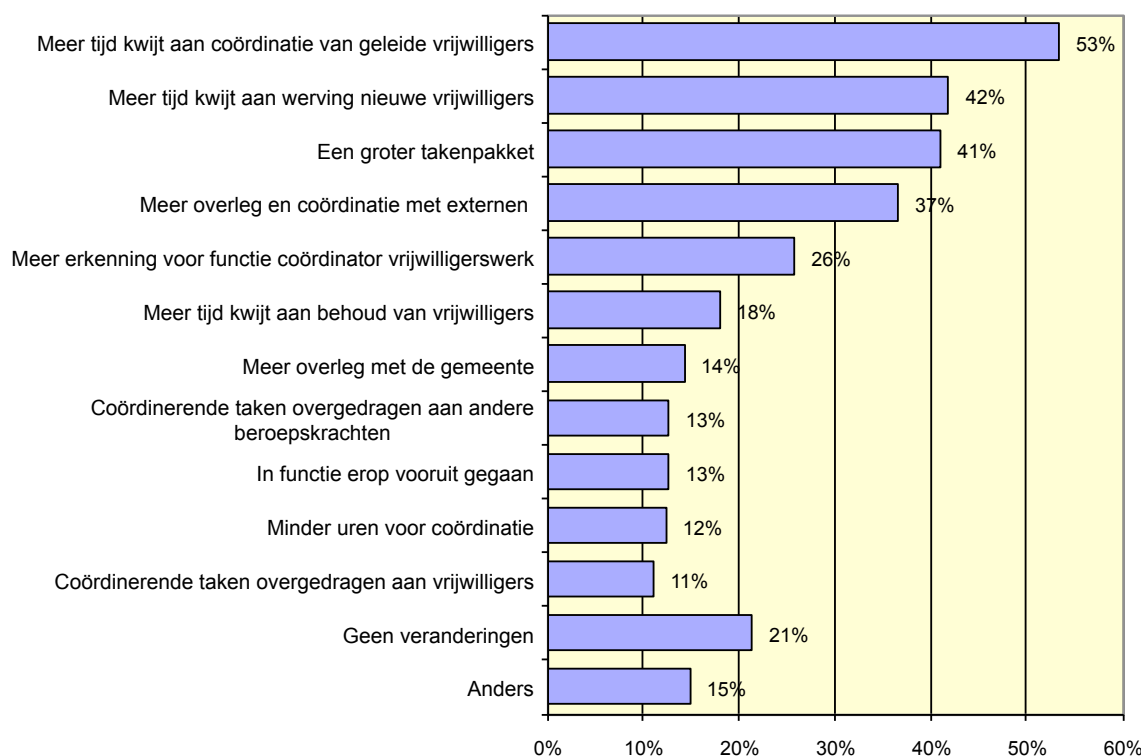
Grafiek 5 – Functie coördinator vrijwilligerswerk veranderd als gevolg van:



In grafiek 6 is te zien welke veranderingen hebben plaatsgevonden (deze veranderingen hebben niet enkel betrekking op de bovenstaande drie voorbeelden).



Grafiek 6 – Veranderingen in de functie/taken van de coördinator vrijwilligerswerk (meerdere antwoorden)



Iets meer dan de helft van de respondenten (53%) is meer tijd kwijt aan coördinatie van geleide vrijwilligers. Ook het werven van nieuwe vrijwilligers kost meer tijd voor 42% van de coördinatoren en 41% geeft aan een groter takenpakket te hebben. Positief is dat een kwart van de respondenten aangeeft dat er meer erkenning is voor de functie van coördinator vrijwilligerswerk.

Pleidooi

Corry Baarsma, coördinator vrijwilligerswerk bij Cordaan en bestuurslid van AGORA, pleit ervoor dat aandacht voor vrijwilligerswerk in een organisatie betekent dat er aandacht in de hoogste geleding van de organisatie is: naast een directielid/manager zorg, moet er ook een directielid/manager zijn die informele zorg in zijn/haar portefeuille heeft. Op die manier is er een directe lijn naar het beleidsniveau. Ze vindt ook dat 'goede' coördinatoren vrijwilligerswerk alert zijn op mogelijkheden die zich aandienen in de organisatie, in het vrijwilligerswerk en ontwikkelingen daarvan: begrijpen waar het om gaat en de kansen die het biedt. Oftewel ondernemen!

Bij 21% van de coördinatoren is de functie niet veranderd. 15% van de respondenten geeft aan dat er andere veranderingen in hun functie hebben plaatsgevonden. Dat uit zich bijvoorbeeld in extra administratieve ondersteuning, toename van aantal locaties en meer overleg vanwege fusies, meer werken via protocollen, duidelijk onderscheid tussen uitvoerend werk door coördinator en beleidsmatig werk door het hoofd Welzijn en bij een ander juist meer supervisie en beleidsmatig werk door de coördinator en begeleiding op de werkvloer.



Veranderingen vanwege fusie

Vilente is ontstaan uit een fusie en heeft nu 10 locaties verdeeld over drie regio's (Ede, Wageningen en Renkum). Bij de instellingen die betrokken waren bij de fusie was het vrijwilligerswerk verschillend geregeld. In één regio was er een vrijwilligerscoördinator voor twee locaties; in de tweede regio één coördinator voor drie locaties en in de derde regio waren er vijf locaties met een gecombineerde functie vrijwilligerscoördinator/activiteitenbegeleider. Vilente wil voor de toekomst een of twee overkoepelende vrijwilligerscoördinatoren hebben. De coördinatoren houden zich niet meer bezig met de daadwerkelijke activiteiten op de werkvloer bij de locaties. Er komen in de locaties contactpersonen die de vrijwilligers ondersteunen en begeleiden, afhankelijk van waar de vrijwilliger wordt ingezet. Er kunnen meer functionarissen binnen een locatie zijn. Een contactpersoon kan activiteitenbegeleider, medewerker welzijn, teamleider of facilitair medewerker zijn. De coördinatiefunctie is dan vooral een beleidsfunctie: ontwikkelingen volgen, nieuwe wegen zoeken en inslaan, bruggen slaan. Bijvoorbeeld ook in het kader van stages en reïntegratietrajecten.

Coördinator informele zorg?

Zorgorganisaties richten zich meer en meer op mantelzorgers en familieleden van cliënten. Zou daardoor de taak van de coördinator vrijwilligerswerk kunnen uitbreiden naar coördinatie van informele zorg, dus zowel mantelzorgers, familieleden als vrijwilligers?

De coördinator van Liduina zou een uitbreiding van haar functie tot coördinator informele zorg wel zien zitten. Ze ziet kansen voor een dergelijke functie, waarbij het wel belangrijk is de positie van mantelzorgers en vrijwilligers duidelijk te onderscheiden en daar rekening mee houden met de aanpak en begeleiding. Het vereist ook om een uitbreiding van uren.

Vilente denkt na over een mogelijke verbreding van de functie van coördinator vrijwilligerswerk naar coördinator informele zorg. Het zou voor hen een volgende stap kunnen zijn, want ze zijn ook bezig met mantelzorgbeleid en familieparticipatie. Nu zijn ze eerst nog bezig om de functie van coördinator vrijwilligerswerk te stroomlijnen en in te vullen.

Reinaerde is al overgegaan van de benaming coördinator vrijwilligerswerk naar coördinator informele zorg. Het gaat daarbij om drie pijlers: vrijwilligers, maatschappelijk betrokken ondernemen en maatschappelijke stages. Reinaerde heeft al veel ervaring op deze terreinen en verwacht dat het belang ervan in de toekomst alleen maar toeneemt.

De coördinator vrijwilligerswerk bij Cordaan ziet een verbreding van de functie naar coördinator informele zorg tot de mogelijkheden. Er moet dan wel een goed profiel zijn van de functie. Er zijn overeenkomsten tussen vrijwilligers en mantelzorgers en familie, maar beide hebben wel hun eigen dynamiek. Vrijwilligers hebben een andere drive, motivatie om het werk te doen dan informele zorgverleners. De aanpak moet anders zijn. Beide groepen moeten op een andere manier benaderd, geholpen en gewaardeerd worden. Ontwikkelingen binnen zorgorganisaties bevorderen het leggen van deze link wel. Zoals bij kleinschalig wonen: hierbij verandert de relatie tussen vrijwilligers, mantelzorg/familie en beroepskrachten ingrijpend. Het biedt veel kansen; het zijn vooral de zorgverleners die dit kunnen oppakken.

Nieuwe Maas voert het project Zorggemeenschap 2.0 uit, waarin gekeken wordt naar de gezamenlijkheid van zorgverlening. Op de afdeling vormen de medewerkers een team met de vrijwilligers en mantelzorg. Dat moet leiden tot betere zorg en meer welzijn voor de cliënten.

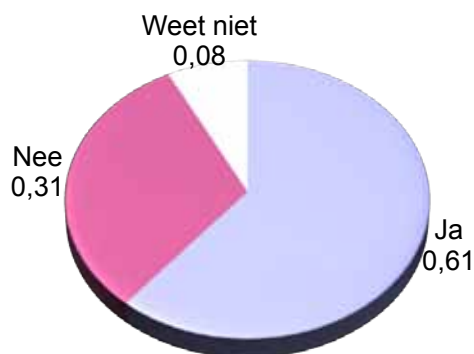


Bij Birkhoven bestaat al langere tijd beleid voor familieparticipatie. In het beleid is het uitgangspunt dat 'een mens een is mens, dankzij de mensen die deel van zijn leven uitmaken, die hem kennen, erkennen en waarderen om wie hij is, met alle mooie en minder mooie eigenschappen. Birkhoven wil dat dit blijft bestaan, ook bij ziekte en beperkingen of bij verhuizen naar een zorginstelling. Medewerkers van de zorgorganisatie moeten hierbij ondersteuning bieden, zodat cliënt en de mensen om haar/hem heen, hun relaties kunnen voortzetten.' Familieparticipatie maakt deel uit van het takenpakket van de manager Zorg & Welzijn.

7.2 Tevredenheid

Tot slot is gevraagd naar de tevredenheid van de coördinatoren over de huidige invulling van hun functie. Bijna twee derde van hen is tevreden, bijna een derde ontevreden, zoals te zien in cirkeldiagram 1.

Cirkeldiagram 1 – Tevredenheid huidige invulling functie coördinator vrijwilligerswerk



Grafiek 7 geeft weer wat de ondervraagde coördinatoren nodig hebben om de coördinatie van vrijwilligers (nog meer) te verbeteren. Verder is er behoefte aan meer draagvlak in de organisatie, meer uitvoerende ondersteuning en meer scholing voor de coördinator. Hoewel het merendeel van de coördinatoren voldoende zeggenschap heeft op beleidsniveau, is een vijfde van de respondenten hier niet tevreden over. 4% van de bevroegde coördinatoren geeft aan dat er geen veranderingen nodig zijn.



Grafiek 7 – Benodigheden om de coördinatie van vrijwilligers (nog meer) te verbeteren (meerdere antwoorden)



Andere manieren om de coördinatie te verbeteren betreft het inzetten van vrijwilligers ter ondersteuning, betere ondersteuning van vrijwilligers op de werkvloer met meer uren, opwaardering van de functie, timemanagement.

Inschakelen van andere afdelingen

Werving en selectie van vrijwilligers voor de vraag vanuit de afdelingen wordt bij Nieuwe Maas door de afdeling Personeel & Organisatie (P&O) gedaan. De afdelingen stellen hun eigen vacatures op voor vrijwilligers voor specifieke taken. P&O zorgt voor plaatsing van de vacature intern en extern op de vrijwilligersbank. P&O verzorgt ook alle administratieve handelingen en verstuurt uitnodigingen aan de nieuwe vrijwilligers voor een introductiedag. Voor de registratie gebruikt Nieuwe Maas het systeem Atlantis. De coördinator vrijwilligerswerk houdt het eerste intakegesprek met de vrijwilligers en plaats hen op een afdeling onder de hoede van de contactpersoon. Opleidingen worden door de afdeling Op-leiding verzorgd. De coördinator en de afdelingshoofden geven aan waar de vrijwilligers behoefte aan hebben of wat ze nodig hebben om hun werkzaamheden goed uit te voeren. P&O beheert ook het vrijwilligersbudget. Dat bedraagt jaarlijks circa 100.000 euro voor de gehele organisatie, inclusief reiskosten, vergoedingen, wervingskosten, verzekeringen, de vrijwilligersraad, feesten en de nieuwsbrief. Voor de gezamenlijke feesten worden de kosten gedeeld met het personeelsbudget.

In grafiek 8 staat één categorie die niet in de vragenlijst stond: 'geen verbetering nodig'. We hebben deze categorie toegevoegd aan de grafiek, omdat relatief veel respondenten dit antwoord gaven in de categorie 'anders'.



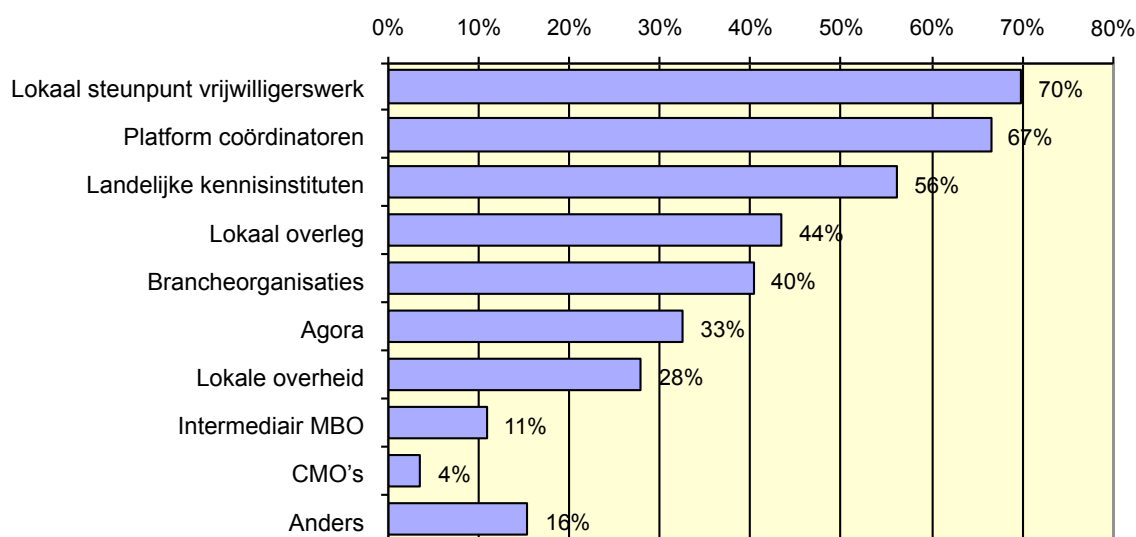
8 Informatie en kennis

In dit hoofdstuk kijken we naar de manieren waarop coördinatoren informatie en kennis vergaren. Zowel op lokaal, regionaal als landelijk niveau. Vanuit het landelijk niveau gaan Vilans en MOVISIE aan de slag gaan met het opstellen van een handreiking voor coördinatie en ook organisatie van het vrijwilligerswerk. Hoe? Daarover meer in paragraaf 8.2.

8.1 Bronnen

Er bestaan diverse kanalen waar coördinatoren informatie en kennis vandaan kunnen halen om hun taken optimaal uit te voeren. Een overzicht is te zien in grafiek 8.

Grafiek 8 – Bronnen van informatie en kennis (meerdere antwoorden mogelijk)



Met stip op nummer één staan de lokale steunpunten vrijwilligerswerk (70%). Dit hoge percentage onderstreept het belang van de steunpunten. Ze worden gevolgd door platform coördinatoren in de eigen organisatie (67%) en landelijke kennisinstituten (56%).

Lokaal overleg verwijst naar overleg met coördinatoren vrijwilligerswerk van andere zorgorganisaties en/of van vrijwilligersorganisaties in de zorg (bijvoorbeeld Zonnebloem, Humanitas, Rode Kruis, UVV). 44% van de respondenten haalt daar informatie en advies vandaan. Intermediairs in Maatschappelijke Betrokken Ondernemen (MBO) en Centra voor Maatschappelijke Ondersteuning CMO's zijn minder bekend. Voor respectievelijk 11% en 4% van de respondenten bieden zij informatie en advies.

16% van de respondenten geeft aan hun kennis elders te verkrijgen. Internet werd door 17 respondenten als bron van informatie genoemd en intern overleg met collega's door 9 respondenten.



8.2 Handreiking

De behoefte aan informatie en advies bij coördinatoren vrijwilligerswerk en ook bij managers is groot. Hoe geef je de functie van coördinator vrijwilligerswerk effectief vorm als je de begeleiding van vrijwilligers meer op de werkvloer wilt laten plaatsvinden? Onder wiens verantwoordelijkheid valt de coördinator? Wie moet er nog meer betrokken zijn bij alles wat met vrijwilligers en hun werkzaamheden te maken heeft? Hoe kom je aan voldoende vrijwilligers? Waar liggen de grenzen aan de werkzaamheden die zij uitvoeren? Hoe geef je vrijwilligers inspraak in zaken die voor hen relevant zijn?

Veel vragen en evenzovele antwoordmogelijkheden. Maar daar zijn organisaties niet direct bij gebaat. Ze willen afgewogen keuzes maken. Keuzes die aansluiten bij de nieuwe trends en ontwikkelingen. Waaruit bijvoorbeeld blijkt of het gebruik van sociale media zinvol is. Of het loont om het ondernemende vrijwilligerswerk te stimuleren. Of de functie van coördinator vrijwilligerswerk gerelateerd moet zijn aan de interne organisatie en er een andere functie moet komen voor de medewerker die adviseert over beleidszaken. Het onderzoek krijgt een vervolg in de vorm van een de handreiking, die ingaat op dit soort vraagstukken.

De eerste versie van de handreiking over Organisatie en coördinatie van het vrijwilligerswerk is te vinden op www.zorgbetermetvrijwilligers.nl, onder het thema Beleid en Organisatie. In de handreiking maken we een onderscheid in het leiden en begeleiden van vrijwilligers en hun activiteiten en het leiden en uitvoeren van zaken die met het vrijwilligerswerk te maken hebben. Leiding en begeleiding is logischerwijs in handen van leidinggevenden en medewerkers die bij de vrijwilligersactiviteiten of bij het realiseren van de randvoorwaarden betrokken zijn. Maar dat blijkt niet altijd zo vanzelfsprekend.

We willen graag weten van coördinatoren, vrijwilligers, medewerkers, leidinggevenden en andere betrokkenen hoe het plaatje er nu uitziet en waar zij voor zouden kiezen. Daarom stellen we bij diverse onderdelen een aantal vragen of leggen stellingen voor. Deze vragen en stellingen leggen we voor via de sociale media (LinkedIn, Twitter, Facebook). De antwoorden vormen een belangrijke bijdrage voor het opstellen van een definitieve handreiking, die in het voorjaar van 2012 verschijnt.

We hopen dat de handreiking en ook dit onderzoek een bijdrage leveren aan het verstevigen van de positie van medewerkers die het vrijwilligerswerk coördineren, organiseren, erover adviseren et cetera. Hun positie staat niet meer zo onder druk als in voorgaande jaren. Het belang van vrijwilligerswerk wordt door het management steeds meer onderkend. Daarmee neemt ook het belang van de coördinatiefunctie toe. Maar de functie is wel aan verandering onderhevig. Nieuwe wegen bieden nieuwe kansen. Zo lang maar niet vergeten wordt dat het uiteindelijk allemaal te doen is om de vrijwilligers, die de basis vormen. Zij verdienen evenzeer een stevige positie in de organisatie. Daarom is het van belang om met en vanuit die basis de verbinding te zoeken met alle betrokkenen binnen en buiten de organisatie. Een mooie klus.



BIJLAGEN



Bijlage 1

Vragenlijst

Vraag 1

Wat is uw naam?

Vraag 2

Wat is uw geslacht?

- Man
- Vrouw

Vraag 3

Wat is de volledige naam van uw organisatie (bijvoorbeeld van de stichting)?

Vraag 4

Wat is de naam van de vestiging/locatie?

Vraag 5

Is het coördineren van vrijwilligers onderdeel van uw takenpakket? Het gaat hierbij niet om begeleiding van vrijwilligers op de werkvloer.

- Ja
- Nee

Vraag 6

Beroepsvereniging AGORA heeft drie functieniveaus vastgesteld voor coördinatoren vrijwilligerswerk.

Tot welk niveau behoort uw functie?

- Niveau 40, kennisniveau mbo
- Niveau 45, kennisniveau hbo
- Niveau 50, kennisniveau hbo+
- Weet niet
- Anders: _____

Vraag 7

Welke functie bekleedt u naast uw functie/taak als coördinator vrijwilligerswerk (meerdere antwoorden mogelijk)?

- Geen andere functie
- Activiteitenbegeleider
- Coördinator welzijn
- HRM/personeelszaken
- Staf- of beleidsmedewerker
- (Vestigings)manager
- Anders: _____



Vraag 8

Welke taken voert u uit (meerdere antwoorden mogelijk)?

Coördineren

- (Strategisch) beleid voorbereiden t.b.v. vrijwilligerswerk
- (Strategisch) Beleid formuleren t.b.v. vrijwilligerswerk
- Bijhouden beleidsontwikkelingen
- Waarborgen van dit beleid

Ontwikkelen

- Ontwikkelen randvoorwaarden vrijwilligerswerk
- Administratie van het vrijwilligerswerk
- Actief bijdragen aan overleg
- Ontwikkelen netwerk
- Opzetten kengetallen, vrijwilligersgegevens verzamelen en rapporteren

Organiseren

- In, uit, doorstroom vrijwilligers
- Begeleiding vrijwilligers (op afstand)
- Informatievoorziening en deskundigheidsbevordering
- Ondersteuning, advies en informatie naar afdelingen
- Stimuleren samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten

Ondernemend vrijwilligerswerk

- Reintegratietrajecten begeleiden
- Maatschappelijke stages opzetten
- Wijkgericht werken
- Werknemers vrijwilligerswerk
- Anders: _____

Vraag 9

Coördineert u vrijwilligerswerk (meerdere antwoorden mogelijk):

- In één vestiging/locatie
- In meerdere vestigingen/locaties
- Op beleidsniveau

Vraag 10

Zijn er contactpersonen voor vrijwilligers op de afdelingen?

- Ja
- Nee



Vraag 11

Waar haalt u uw informatie en kennis vandaan over vrijwilligerswerk (meerdere antwoorden mogelijk)?

- Platform/samenwerkingsverband van coördinatoren vrijwilligerswerk van verschillende vestigingen/locaties
- Lokaal overleg (bijv. met de Zonnebloem, Rode Kruis of met coördinatoren van andere zorgorganisaties)
- Lokaal steunpunt vrijwilligerswerk
- CMO's (provinciale Centra voor Maatschappelijke Ontwikkeling)
- AGORA
- Landelijke kennisinstituten (bijvoorbeeld Vilans, MOVISIE)
- Brancheorganisaties (zoals ActiZ, VGN)
- Lokale overheid
- Intermediair in Maatschappelijk Betrokken Ondernemen
- Anders: _____

Vraag 12

Hoeveel uur mag u (gemiddeld) besteden aan de coördinatie van vrijwilligers (per week)?

- 0 - 4 uur
- 5 - 8 uur
- 9 - 12 uur
- 13 - 18 uur
- 19 - 24 uur
- 25 - 32 uur
- > 32 uur

Vraag 13

Hoeveel vrijwilligers coördineert u?

- Ik coördineer 0 - 25 vrijwilligers
- Ik coördineer 26 - 50 vrijwilligers
- Ik coördineer 51 - 100 vrijwilligers
- Ik coördineer 101 - 150 vrijwilligers
- Ik coördineer 151 - 200 vrijwilligers
- Ik coördineer 201 - 250 vrijwilligers
- Ik coördineer 251 - 300 vrijwilligers
- Ik coördineer meer dan 300 vrijwilligers

Vraag 14

Is er binnen de organisatie een vrijwilligersraad (of vergelijkbare vertegenwoordiging van vrijwilligers)?

- Ja
- Ja, wel geprobeerd, maar geen animo
- Nee, maar wel een wens
- Nee



Vraag 15

Voert de vrijwilligersraad ook taken uit in de coördinatie en/of begeleiding van vrijwilligers (meerdere antwoorden mogelijk)?

- Nee
- Ja, in de coördinatie van vrijwilligerswerk
- Ja, in de begeleiding van vrijwilligerswerk
- Ja, het organiseren van vrijwilligerswerk
- Ja, administratieve ondersteuning
- Ja, anders: _____

Vraag 16

Waarvoor is budget beschikbaar voor vrijwilligers binnen de organisatie (meerdere antwoorden mogelijk)? Voor:

- Er is geen budget beschikbaar
- Onkostenvergoeding (bijvoorbeeld reiskosten)
- Verzekeringen (zoals WA- en ongevallenverzekering)
- Scholing van vrijwilligers
- Beloning van vrijwilligers (bijvoorbeeld in de vorm van een attentie)
- Activiteiten voor vrijwilligers (bijv. Kerstactiviteit)
- Intervisiebijeenkomsten of begeleidingsbijeenkomst
- Vrijwilligersraad of medezeggenschapsraad
- Anders: _____

Vraag 17

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen:

De coördinatie van geleide groepen vrijwilligers (zoals reïntegranten, maatschappelijk stagiaires, mensen met een beperking) zijn een extra belasting voor de coördinator vrijwilligerswerk.

Volledig eens Eens Eens noch oneens Oneens Volledig oneens

Ik kan vanuit mijn functie coördinator vrijwilligerswerk voldoende aandacht geven aan de vrijwilligers en/of het vrijwilligerswerk.

Volledig eens Eens Eens noch oneens Oneens Volledig oneens

Vrijwilligers mogen taken uitvoeren die voorheen enkel door beroepskrachten werden uitgevoerd.

Volledig eens Eens Eens noch oneens Oneens Volledig oneens

Er is voldoende draagvlak vanuit directieniveau voor de taken van coördinator vrijwilligerswerk.

Volledig eens Eens Eens noch oneens Oneens Volledig oneens

De samenwerking tussen de beroepskrachten en vrijwilligers op de werkvloer verloopt goed.

Volledig eens Eens Eens noch oneens Oneens Volledig oneens

Complexe hulpragen van cliënten stellen meer eisen aan vrijwilligers.



Volledig eens Eens Eens noch oneens Oneens Volledig oneens

Vraag 18

Is uw functie van coördinator vrijwilligerswerk ten gevolge van bezuinigingen veranderd de afgelopen twee jaar?

- Ja
- Nee
- Weet niet

Vraag 19

Is uw functie de afgelopen twee jaar veranderd als gevolg van belangrijke beleidswijzigingen van de organisatie waarvoor u werkt?

- Ja
- Nee
- Weet niet

Vraag 20

Is de verandering van uw functie van coördinator vrijwilligerswerk het gevolg van de invoering van zorgzwaartepakketten?

- Ja
- Nee
- Weet niet

Vraag 21

Wat is er veranderd in uw functie/taken (meerdere antwoorden mogelijk)? U heeft/krijgt/bent...

- Geen veranderingen
- Minder uren voor coördinatie
- Coördinerende taken overgedragen aan andere beroepskrachten
- Coördinerende taken overgedragen aan vrijwilligers
- Meer tijd kwijt aan coördinatie van geleide vrijwilligers, zoals reïntegranten, maatschappelijk stagiaires en mensen met een beperking
- Meer overleg en coördinatie met externen (bijv. reïntegratiebureaus en scholen)
- Meer overleg met de gemeente, t.b.v. interactieve beleidsvorming
- Meer tijd kwijt aan werving nieuwe vrijwilligers door tekort of groot verloop vrijwilligers
- Meer tijd kwijt aan behoud van vrijwilligers door groot verloop
- Een groter takenpakket
- In uw functie erop vooruit gegaan
- Meer erkenning voor uw functie coördinator vrijwilligerswerk
- Anders: _____

Vraag 22

Bent u tevreden over de huidige invulling van uw functie coördinator vrijwilligerswerk?

- Ja
- Nee
- Weet niet

Indien 'nee', waarom niet?: _____



Vraag 23

Wat heeft u nodig om de coördinatie van vrijwilligers (nog meer) te verbeteren (meerdere antwoorden mogelijk)?

- Meer budget
- Scholing voor de coördinator
- Meer uren voor de coördinatie van vrijwilligers
- Meer draagvlak in de organisatie
- Meer zeggenschap op beleidsniveau
- Meer uitvoerende ondersteuning (bijvoorbeeld administratieve ondersteuning)
- Anders: _____

Vraag 24

Heeft u ten aanzien van deze vragenlijst nog andere opmerkingen of vragen?

Vraag 25

Mogen wij in de toekomst uw e-mailadres gebruiken om u op de hoogte te stellen over andere activiteiten over vrijwilligerswerk in de zorg (denk hierbij aan bijeenkomsten en onderzoek)?

- Ja
- Nee



Bijlage 2

Geïnterviewden

Birkhoven Zorggoed, locatie Birkhoven

Birkhoven Zorggoed is gevestigd in Amersfoort. De diensten variëren van verpleeghuiszorg, revalidatie, thuiszorg, zorg in kleinschalige woonvormen, dagopvang tot een trainingscentrum voor mensen met afasie. Verpleeg- en re-activeringscentrum Birkhoven is sinds de zomer van 2011 gevestigd in een nieuw onderkomen, gebaseerd op kleinschalig wonen. In deze woonvorm is steeds meer behoefte aan vrijwilligers, die helpen bij de dagelijkse activiteiten binnen de groep. Er zijn 130 vrijwilligers actief op de verschillende locaties van Birkhoven Zorggoed. Het vrijwilligersbeleid van de organisatie staat op de website, evenals de vacatures voor vrijwilligers. Meer informatie: www.birkhovenzorggoed.nl.

Laurens, locatie Liduina

Liduina maakt deel uit van Laurens, een grote zorgaanbieder in Rotterdam en omstreken. Het aanbod van Laurens varieert van zorg aan huis tot permanente of tijdelijk woonruimte met zorg. Woonzorgcentrum Liduina is gevestigd in Rotterdam Noord en maakt deel uit van de regio Noord-West. Er zijn 107 vrijwilligers actief bij Liduina en ruim 2.500 bij Laurens in totaal. Algemene informatie over het vrijwilligerswerk is te vinden op de website, evenals de vacatures voor vrijwilligers. Zij kunnen zich via een digitaal formulier aanmelden. Meer informatie: www.laurens.nl.

Reinaerde

Reinaerde richt zich als zorgorganisatie op kinderen, jeugd en volwassenen op het terrein van wonen, werken en dag- en vrijetijdsbesteding. Reinaerde is gevestigd in de regio Utrecht. Een van de onderdelen is Reinaerde Studio 10, een digitaal werkcentrum voor mensen met een beperking. Zij werken met de computer en andere apparatuur. Vrijwilligers met professionele kennis verzorgen cursussen. Er zijn 700 vrijwilligers actief bij Reinaerde. Onder de noemer Informele zorg is er informatie te vinden op de website over het vrijwilligerswerk, maatschappelijk betrokken ondernemen en maatschappelijke stages. Ook de vacatures voor vrijwilligers staan op de website, evenals de namen van de coördinatoren vrijwilligerswerk. Meer informatie: www.reinaerde.nl.

Zorgcombinatie Nieuwe Maas, locatie het Zonnehuis

Zorgcombinatie Nieuwe Maas biedt verzorging, verpleging, behandelingen en diensten aan voornamelijk senioren en gevestigd op diverse locaties in Vlaardingen. De organisatie is geleidelijk een omslag aan het maken naar kleinschalig wonen. In het Zonnehuis beschikken de bewoners over een verpleeghuiskamer. In de gehele organisatie zijn zo'n 550 vrijwilligers actief. Op de website is informatie te vinden over het vrijwilligerswerk. Nieuwe Maas beschikt over een vrijwilligersraad. Meer informatie: www.nieuwemaas.nl.

Carry Putman, beleidsmedewerker bij Vilente

Vilente is een zorgorganisatie gevestigd in Renkum, Ede en Wageningen en biedt thuiszorg, verzorgings- en verpleeghuiszorg en tijdelijke opname. Er zijn ongeveer 700 vrijwilligers actief bij Vilente. Op de website zijn contactadressen per locatie te vinden, vacatures voor vrijwilligers, informatie over maatschappelijke stages, over cursussen voor vrijwilligers en over het Europese Jaar van het Vrijwilligerswerk. Meer informatie: www.vilente.nl.

Corry Baarsma, coördinator vrijwilligerswerk bij Cordaan, regio Noordwest

Cordaan is een zorgorganisatie gevestigd in Amsterdam en omstreken en biedt thuiszorg, verzorgings- en verpleeghuis, geestelijke gezondheidszorg en verstandelijke gehandicaptenzorg. Er zijn 1.700 vrijwilligers structureel actief bij Cordaan. Daarnaast zijn er ook vele 'incidentele' vrijwilligers, bijvoorbeeld werknemers of familieleden die de handen uit de mouwen steken. Informatie over het vrijwilligerswerk, vacatures voor vrijwilligers en foto's van het vrijwilligersfeest zijn te vinden op de website. Meer informatie: www.cordaan.nl.

Corry Baarsma is ook lid van het bestuur van AGORA, de Landelijke Beroepsvereniging Vrijwilligerswerk. Meer informatie: www.agora-beroepsvereniging.nl.



Vilans werkt als landelijke kennisorganisatie aan verbetering en vernieuwing van de zorg- en dienstverlening aan ouderen, chronisch zieken en mensen met verstandelijke en/of lichamelijke beperkingen. Vilans zet zich onder meer in voor het versterken van de rol en bijdrage van vrijwilligers als onmisbare schakel in de keten van zorg. Zie voor meer informatie: www.vilans.nl.

MOVISIE is het kennisinstituut voor maatschappelijke ontwikkeling. De organisatie werkt voor en met overheden, burgerinitiatieven, vrijwilligers- en professionele organisaties met als doel de participatie en de zelfredzaamheid van burgers te bevorderen. Vrijwillige inzet is een van de terreinen die daarbij relevant is. Zie voor meer informatie: www.movisie.nl.

Zorg Beter met Vrijwilligers

Zorg Beter met Vrijwilligers is een project van Vilans in samenwerking met MOVISIE, V&VN, AGORA, ActiZ en VGN. Het project heeft tot doel de kwaliteit van het vrijwilligerswerk en de omgang met vrijwilligers in zorgorganisaties te verbeteren. Daarvoor zijn handreikingen ontwikkeld en praktijkvoorbeelden verzameld op de thema's Beleid en Organisatie, Diverse groepen, Grenzen, Samenwerking en Nieuwe werkterreinen. Zie voor meer informatie: www.zorgbetermetvrijwilligers.nl.





Colofon

© November 2011 Vilans en MOVISIE

Niets van deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van
Niets van deze uitgave mag zonder voorafgaande toestemming worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt worden door middel
van druk, fotokopie, microfilm of op een andere wijze.

Het onderzoek naar coördinatie van het vrijwilligerswerk in zorgorganisaties is uitgevoerd in opdracht van het ministerie van VWS.

Auteurs

Jolanda Elferink, MOVISIE

Cecil Scholten, Vilans

Oka Storms, MOVISIE

Met medewerking van

Marieke Ploegmakers, MOVISIE

Bard Briels, MOVISIE

Riki van Overbeek, Vilans

Petra Crombag, Vilans

Paul van Dijk, MOVISIE

Annelies Nagtegaal, Vilans

Ontwerp

Wrikontwerp bno Utrecht

Vilans

Postbus 8228
3503 RE Utrecht
T 030 789 23 00
E info@vilans.nl
www.vilans.nl

MOVISIE

Postbus 19129
3501 DC Utrecht
T 030 789 20 00
E <mailto:algemeen@movisie.nl>
www.movisie.nl