

Adviesrapport

In opdracht van

Zorggroep Liante

Juni 2017

Anita Vlasma & Iris de Wit

UniPartners Groningen
Oude Boteringestraat 71
9712 GG, Groningen
(050) 311 06 46
www.unipartners.nl/Groningen

Voorwoord

Voor u ligt het adviesrapport dat is opgesteld door Anita Vlasma en Iris de Wit, in opdracht van UniPartners Groningen voor Zorggroep Liante. UniPartners Groningen is een non-profit academisch adviesbureau dat verbonden is aan de Rijksuniversiteit Groningen. Daarnaast maakt UniPartners Groningen deel uit van een uitgebreid nationaal en internationaal netwerk van "Junior Enterprises" in Europa. De doelstelling van UniPartners is om de kennis die beschikbaar is op universiteiten te delen met het bedrijfsleven. UniPartners voert op projectbasis opdrachten en onderzoeken uit voor bedrijven en instellingen. De projecten worden uitgevoerd op basis van een "fixed price, fixed service"-principe en hebben betrekking op diverse vakgebieden. De consultants zijn (master)studenten van de Rijksuniversiteit Groningen die hierbij waardevolle praktijkervaring opdoen. De begeleiding van het project geschiedt door projectmanagers van UniPartners Groningen.

Vanuit Zorggroep Liante was er belangstelling naar de tevredenheid van vrijwilligers die bij hen werkzaam zijn. In overleg met Anja Betten, Catrine van Asperen en Reina Kuipers hebben wij, Anita en Iris, vier thema's vastgesteld die gedurende vier focusgroepen op verschillende locaties van Liante zijn besproken. Dit adviesrapport is opgesteld aan de hand van deze focusgroepen en hierin worden eventuele verbeterpunten in kaart gebracht om de zorg en dienstverlening van Zorggroep Liante verder te verbeteren.

We wensen jullie veel leesplezier en we hopen dat de resultaten kunnen zorgen voor verdere verbeteringen binnen Zorggroep Liante.

Anita Vlasma en Iris de Wit

Groningen, juni 2017

Samenvatting

Door veranderingen in de zorg gaan vrijwilligers een steeds grotere en ook een andere rol spelen in de zorg. Naar aanleiding van deze veranderingen is Liante benieuwd naar een aantal aspecten binnen haar organisatie: hoe is het gesteld met de tevredenheid onder vrijwilligers? Hoe denken vrijwilligers over deze veranderingen? Wat voor mogelijke verantwoordelijkheden zouden vrijwilligers meer moeten dragen en hoe denken zij hierover?

Om antwoord te krijgen op deze vragen is in samenwerking met UniPartners Groningen dit project gestart. Er zijn vier focusgroepen gehouden van 2.5 uur, met elk tien tot twaalf vrijwilligers.

Het adviesrapport is opgesteld aan de hand van deze vier focusgroepen. Hierin worden verbeterpunten in kaart gebracht om de zorg en dienstverlening van Zorggroep Liante verder te verbeteren.

Over het algemeen kan worden gezegd dat de vrijwilligers die werkzaam zijn bij Liante tevreden zijn over de manier waarop het vrijwilligerswerk wordt ingevuld. De vrijwilligers voelen dat zij worden gewaardeerd, zowel door de beroepskrachten die werkzaam zijn bij Liante, als door de cliënten. Er zijn ook een aantal punten waar ruimte is voor verbetering. Hier hebben wij concrete adviezen voor uitgewerkt.

Binnen thema 1 zijn er voornamelijk adviezen naar voren gekomen met betrekking tot de communicatie. Dit betreft communicatie over cliënten, tussen vrijwilligers en vanuit Liante naar de vrijwilligers toe. Een concreet advies is om informatieavonden te organiseren per vrijwilligerssegment, zoals wordt gedaan bij de maaltijdservice.

De adviezen rondom thema 2, de toekomst van de vrijwilliger, gaan erover dat vrijwilligers niet extra taken opgelegd willen krijgen. Dit kan volgens hen namelijk een gevoel van arbeidsverdringing veroorzaken. Bovendien willen de vrijwilligers iets extra's kunnen blijven bieden en hierbij niet te veel verantwoordelijkheden moeten dragen.

Thema 3 gaat over de relaties tussen vrijwilligers en de beroepskrachten. De studentconsultants adviseren om meer tijd en energie te steken in deze relatie. Dit zou bewerkstelligd kunnen worden door de wederzijdse verwachtingen te verduidelijken.

In het vierde thema was er ruimte voor eigen inbreng van de vrijwilligers. Op basis hiervan adviseren wij onder andere om de onderlinge communicatie tussen de verschillende locaties van Liante te verbeteren. Daarnaast is het bevorderlijk om meer tijd te steken in het inwerktraject van nieuwe vrijwilligers.

Inhoudsopgave

Inleiding.....	5
Methode en Aanpak.....	6
Thema 1 Vrijwilliger Centraal	7
Thema 2 Toekomst van Vrijwilliger	9
Thema 3 Relaties van de Vrijwilliger	10
Thema 4: Eigen Inbreng.....	11
Adviezen en Aanbevelingen	13

Inleiding

Door veranderingen in de zorg gaan vrijwilligers een steeds grotere en ook een andere rol spelen in de zorg. Naar aanleiding van deze veranderingen is Liante benieuwd naar een aantal aspecten binnen haar organisatie: hoe is het gesteld met de tevredenheid onder vrijwilligers? Hoe denken vrijwilligers over deze veranderingen? Wat voor mogelijke verantwoordelijkheden zouden vrijwilligers meer moeten dragen en hoe denken zij hierover?

Om antwoord te krijgen op deze vragen is in samenwerking met UniPartners Groningen dit project gestart. Samen met Anja Betten en Catrine van Asperen zijn tijdens een gesprek vier thema's vastgesteld, waarover zij graag meer informatie zouden willen verkrijgen. De beste manier om dit te bewerkstelligen leek het houden van focusgroepen. Er zijn vier focusgroepen gehouden van 2.5 uur, met elk tien tot twaalf vrijwilligers. Tijdens de focusgroepen zijn zoveel mogelijk van de opgestelde thema's aan bod gekomen om een compleet beeld te krijgen van de huidige situatie.

Methode en Aanpak

Zoals overeengekomen in de randvoorwaarden van de projectspecificatie (18-11-2017), zijn verschillende onderdelen van de focusgroepen opgezet en verzorgd door Liante. Allereerst heeft Liante de vrijwilligers benaderd en gezorgd voor voldoende deelnemers aan de focusgroepen. Verder heeft Liante de vrijwilligers op de hoogte gesteld over de datum en tijd dat de focusgroepen plaats zullen vinden. Ook heeft Liante een ruimte beschikbaar gesteld voor de focusgroepen en tijdens de focusgroepen gezorgd voor koffie en thee.

Aan de hand van de vastgestelde thema's hebben Anita en Iris voorafgaand aan de focusgroepen een draaiboek en gesprekshandleiding opgesteld. Hierin zijn de thema's uitgewerkt en zijn bij elk thema vragen en sub-vragen opgesomd. Dit draaiboek is gebruikt als leidraad. Bij elke focusgroep was één van beiden gespreksleider, de ander was observator. De gesprekken zijn tevens opgenomen. De vier opgestelde thema's waaromtrent de vragen zijn opgesteld, zijn de volgende:

In thema 1 stond de vrijwilliger centraal. Hier werd gevraagd naar de tevredenheid van de vrijwilliger, het gevoel van waardering en het gevoel van betrokkenheid bij Liante. Tijdens thema 1 werd ook de informatievoorziening naar vrijwilligers toe besproken.

Thema 2 ging over de toekomst van de vrijwilliger. Er werd gevraagd hoe vrijwilligers aankijken tegen eventuele veranderingen in het takenpakket en welke extra taken de vrijwilliger eventueel op zich zou willen nemen. Hieruit voortvloeiend werd gesproken over de mate van verantwoordelijk die vrijwilligers willen dragen tijdens hun werkzaamheden.

Tijdens thema 3 werd besproken hoe de relatie ten opzichte van de betaalde kracht en het bestuur van Liante wordt ervaren door de vrijwilligers.

Tijdens thema 4 was tijd voor de inbreng van eigen punten door de vrijwilligers.

Thema 1 Vrijwilliger Centraal

Tevredenheid van de vrijwilliger

Vrijwilliger word je niet zomaar. Al is het om na je pensioen je nog nuttig te maken, of de eerste stappen te zetten om te re-integreren: je hebt affiniteit met de gekozen doelgroep. Je kiest zelf vrijwilligerswerk dat bij je past. Positieve verwoordingen vliegen dan ook over tafel. Vrijwilligers spreken over 'dat ze nog nooit met tegenzin naar hun vrijwilligerswerk zijn gegaan'.

De vrijwilliger geeft aan dat het vooral de waardering van de cliënt is wat voldoening geeft. Alhoewel de zorg steeds zwaarder en arbeidsintensiever wordt, de vrijwilliger blijft komen en heeft het naar de zin.

Een specifiek punt dat wordt aangekaart is dat de nadruk op de christelijke normen en waarden soms wat in het gedrang komt. Voor sommige vrijwilligers baart dit zorgen.

Waardering

Het attentiebeleid van Liante wordt vanuit de vrijwilligers over het algemeen erg gewaardeerd. Ze zijn bijvoorbeeld erg blij met het leuke etentje voor de vrijwilligers. Daarnaast zijn ze erg te spreken over het feit dat zij hetzelfde kerstpakket krijgen als de betaalde krachten. Door dergelijke aspecten voelen zij waardering en krijgen zij het gevoel dat ze net zo belangrijk zijn als de betaalde krachten van Liante.

Ook het declareren van de reiskosten vinden zij goed geregeld. Echter, door een enkele vrijwilliger die erg intensief betrokken is bij Liante en ook geheel zelfstandig te werk gaat, wordt gezegd dat zij soms onvoldoende waardering voelt en vaker een kleine attentie zou willen krijgen. Over het algemeen voelen de vrijwilligers dus veel waardering voor hun inzet vanuit Liante én vanuit de cliënten. Toch zijn er volgens de vrijwilligers een aantal punten die soms leiden tot een verminderd gevoel van waardering.

De punten die leiden tot een verminderd gevoel van waardering, aangegeven door de vrijwilligers, zijn:

- Er wordt niet altijd iets gedaan met punten die worden aangekaart vanuit de Cliëntenraad.
- Er wordt weinig over de ingebrachte punten en de stand van zaken gecommuniceerd.
- Het is soms het geval dat er wel contact is met een vrijwilligerscoördinator, contactpersoon of beroepskracht, maar dat deze persoon nauwelijks betrokken is bij, dan wel interesse toont in, de werkzaamheden.

Dit alles leidt tot een verminderd gevoel van waardering. Tijdens de focusgroepen is in overleg met de vrijwilligers en de studentconsultants naar voren gekomen om meer energie te steken in de relatie tussen de vrijwilligers en de beroepskrachten. Zo kan het wederzijdse begrip vergroot worden. Hierover later meer onder het kopje 'relaties van de vrijwilliger'.

Communicatie vanuit Liante

Vrijwilligers die één op één vrijwilligerswerk verrichten hebben belang bij meer informatie omtrent het vrijwilligerswerk. Zo zou een duofietser er baat bij kunnen hebben om een EHBO-pakket mee te nemen tijdens het fietsen en belangrijke telefoonnummers en cliëntgegevens te krijgen.

Tevens geven vrijwilligers vaak aan dat zij niet weten wie de contactpersoon of contactverzorgende van de cliënt vanuit Liante is. Op dit punt loopt de communicatie spaak en is er ruimte voor verbetering. Vrijwilligers vinden het jammer dat er niet tussentijds wordt gevraagd hoe het gaat. Als gevolg hiervan voelen vrijwilligers zich soms niet gehoord. Dit leidt ertoe dat zij zich minder serieus genomen voelen.

De infobrief en de Bôlekoer die in Drachten worden uitgebracht, zorgen voor extra informatievoorziening. Echter weet niet elke vrijwilliger hoe vaak deze informatiebrieven uitkomen en waar ze te verkrijgen zijn. Een tip van de vrijwilligers is om dit via e-mail te doen.

Communicatie over cliënten

Een aantal vrijwilligers wil beter op de hoogte worden gehouden bij ziekte of overlijden van een cliënt met wie zij werken. Vrijwilligers vinden het ook fijn om meer informatie te verkrijgen over wanneer een cliënt bijvoorbeeld in het ziekenhuis ligt en hoelang dit verblijf gaat duren. Zo werd er tijdens de focusgroepen aangegeven dat het fijn is om te weten wat er speelt, mocht het tijdens het contact met de cliënt ter sprake komen. De vrijwilligers vinden het daarnaast vervelend wanneer ze onnodig naar een locatie komen omdat de cliënt niet aanwezig kan zijn door bijvoorbeeld ziekte. Mocht dit vaker gebeuren, dan kan de vrijwilliger denken: 'word ik wel gezien?'. Door privacywetgeving zijn er bepaalde regels omtrent de privacy van cliënten. Hierdoor mag informatie vaak niet worden gedeeld met de vrijwilliger.

In de focusgroepen is naar voren gekomen, dat een andere reden waarom vrijwilligers soms niet op de hoogte zijn, is dat het nieuws alweer 'oud nieuws' is, tegen de tijd dat zij weer aan het werk gaan. Graag horen vrijwilligers, in ieder geval voordat zij beginnen te werken, of er nog noemenswaardige dingen zijn voorgevallen. Op deze manier kunnen zij hierop inspelen en hun eigen verwachtingspatronen aanpassen.

Ook wanneer er een nieuwe cliënt bij een activiteit aanschuift vinden vrijwilligers het fijn om informatie over deze persoon te verkrijgen. Bijvoorbeeld wanneer deze persoon dementie of afasie heeft. Andere relevante informatie kan bijvoorbeeld zijn of deze persoon zelf naar het toilet kan.

Een aantal vrijwilligers geven aan inzage te hebben in een map waarin dergelijke informatie wordt opgeschreven. Hierin wordt alleen vermeld dat er iemand ziek is maar niet wat er precies aan de hand is, dit is ook voldoende.

Behalve informatie over ziekte en overlijden, is er ook praktische informatie fijn om te weten. Denk hierbij aan mensen die graag even naar buiten gaan of dat er 's middags een activiteit is. Hier kan dan door de vrijwilligers op worden ingespeeld.

Thema 2 Toekomst van Vrijwilliger

Toekomst van de vrijwilliger

Een veel voorkomende verandering in de zorg is dat vrijwilligers een centrale rol gaan spelen in de zorg, in plaats van dat zij slechts een bijrol vervullen.

Tijdens de focusgroepen is naar voren gekomen dat vrijwilligers zich niet schuldig willen maken aan arbeidsverdringing. De vrijwilligers willen niet dat hun vrijwilligerswerk gaat lijken op een betaalde baan. Ze willen daarom niet te veel verantwoordelijkheden dragen en juist iets extra's kunnen blijven bieden, zoals een praatje maken. Een aantal vrijwilligers dat één op één contact heeft met cliënten zouden eventueel bereid zijn om meer verantwoordelijkheid te dragen. Door de focusgroepen is het evident geworden dat deze verantwoordelijkheid vanuit de vrijwilliger moet komen, en niet van bovenaf kan worden opgelegd.

Vrijwilligers zien de eventuele extra verantwoordelijkheden dan ook met lede ogen aan. Volgens de vrijwilligers hebben zij soms onvoldoende kennis over hoe men moet handelen. Voorbeelden zijn hoe men dient om te gaan met cliënten met bepaalde ziektebeelden (dementie) en situaties. Meer kennis is iets waar de vrijwilligers wel open voor staan. De lezing over dementerende ouderen gegeven door Gerke de Boer in Drachten is bijvoorbeeld erg goed bevallen onder de vrijwilligers. Op deze manier krijgen vrijwilligers meer handvatten aangereikt over hoe ze om dienen te gaan met deze doelgroep. Een aantal vrijwilligers zegt echter dat je er op deze manier achter komt wat je wel en niet kan doen. Bijvoorbeeld hoe je met dementerenden omgaat en wat je ze wel en niet kunt vragen. Al met al wordt er gezegd dat er soms weinig ondersteuning is, maar dat dit sterk verschilt per contactpersoon.

Thema 3 Relaties van de Vrijwilliger

Relatie tot betaalde krachten

De relatie tussen vrijwilligers en betaalde krachten kan erg verschillen. Er wordt opgemerkt door de vrijwilligers dat personeel snel wisselt waardoor het personeel de vrijwilligers niet kent en vice versa. Dit kan zorgen voor moeizame werkrelaties omdat ze niet weten wat ze voor elkaar kunnen betekenen. Een voorbeeld hiervan is dat betaalde krachten koffie gaan schenken terwijl vrijwilligers ook komen om dit te doen. Vrijwilligers kunnen dit ervaren alsof ze niet serieus worden genomen in hun vrijwilligerswerk.

Voornameijk vrijwilligers die vaak op locatie zijn (aan het werk) hebben vaak een beter beeld van welke beroepskrachten en vrijwilligers er werken en vice versa. Dit kan de relatie verbeteren. Een ongewenst gevolg hiervan kan wel zijn dat een betaald personeelslid te veel gaat leunen op vrijwilligers. Een vrijwilliger gaf aan tijdens de focusgroepen dat er aan haar gevraagd werd: 'wat is er vandaag allemaal gedaan?', 'wat moet er nog gebeuren?'. Ook op vrijwilligers die eerder in de zorgsector hebben gewerkt wordt soms extra geleund.

Tijdens de focusgroepen wordt door een aantal vrijwilligers aangegeven dat zij meer bijeen zouden willen komen met vrijwilligers en personeel. Dit zou de mogelijkheid bieden om ervaringen en informatie te delen, waardoor vrijwilligers beter op de hoogte zijn van de dingen die spelen. Tijdens zo'n bijeenkomst zou bijvoorbeeld informatie over activiteiten, ervaringen op de werkvloer en handige tips kunnen worden uitgewisseld. Bij sommige activiteiten is er geen duidelijke coördinator vanuit Liante. Deze coördinator zou dergelijke vergaderingen of bijeenkomsten kunnen organiseren. Dit gebeurt niet altijd of niet voldoende. Hierdoor voelt de vrijwilliger zich niet altijd serieus genomen en minder gewaardeerd. Op andere plekken binnen Liante, zoals in Wijk 3 te Rikkingahof, worden dergelijke bijeenkomsten en andere activiteiten zelf geregeld. Ook binnen Rikkingahof verschilt de manier waarop wordt gecommuniceerd per activiteit en gaat dit niet overal optimaal.

Thema 4: Eigen Inbreng

Communicatie tussen de verschillende Liante-instellingen

Tijdens de focusgroep is door de vrijwilliger en studentenconsultants opgemerkt dat de communicatie bij Krommestede soms anders is dan bij Sickinga-Oord. De communicatie tussen de vrijwilligers, maar ook de communicatie tussen de vrijwilligers en contactpersoon gaat sneller bij Krommestede. De studentconsultants vermoeden dat dit wordt veroorzaakt doordat er bij Krommestede minder vrijwilligers gekoppeld zijn aan één contactpersoon en doordat de locatie kleiner en gemoedelijker is. Het beleid zou ervoor moeten zorgen dat de werkwijze op elke locatie overeenkomt.

Tevens is door de vrijwilligers opgemerkt dat zij gevoelsmatig vaak het wiel opnieuw moeten uitvinden wat betreft de activiteitenbegeleiding. Informatie wordt niet goed overgedragen wanneer een vrijwilliger vertrekt. Ook blijft veel informatie liggen binnen één locatie in plaats van te worden gedeeld met andere vestigingen.

Communicatie tussen de vrijwilligers

Over het algemeen zijn de verstandhoudingen tussen de vrijwilligers goed. Vooral vrijwilligers die al jarenlang samenwerken hebben een goede relatie ontwikkeld. Bij de vrijwilligers die slechts één op één vrijwilligerswerk verrichten is er nauwelijks sprake van contact met andere vrijwilligers. Er is door de vrijwilligers geopperd om te kijken of er eventueel ruimte is voor bijeenkomsten voor bepaalde vrijwilligersgroepen, zoals bij de maaltijdservice vrijwilligers segment. Dit om de communicatie, betrokkenheid en saamhorigheid onder vrijwilligers te verbeteren. Tevens suggereren de studentconsultants dat deze bijeenkomsten kunnen dienen als een overdracht van kennis tussen vrijwilligers. Daarnaast kan het ook worden gezien als een informatieoverdrachtsmoment van Liante naar haar vrijwilligers en vice versa. Tijdens de focusgroepen is naar voren gekomen dat hoe kleiner de teams zijn, hoe gemakkelijker de communicatie verloopt.

Een voorbeeld waarbij de communicatie goed gaat tussen de vrijwilligers is Wijk 3 in de Rikkingahof, Oosterwolde. De vrijwilligers hebben een gezamenlijke app-groep en er wordt geregeld samen overlegd om bijvoorbeeld de weekenddiensten te verdelen. Niet op elke plek gaat dit even goed en het lijkt zo te zijn dat vrijwilligers een dergelijk communicatiesysteem zelf moeten opstarten.

Inwerken

Wanneer een nieuwe vrijwilliger binnenkomt bij Liante is er een bepaald draaiboek waar de vrijwilligerscoördinatoren aan moeten voldoen. De desbetreffende contactpersoon bij wie de vrijwilliger op de afdeling komt, zou moeten zorgen voor een soort van introductie op de afdeling. Helaas komt het nog wel eens voor dat vrijwilligers in het diepe worden gegooid. In de focusgroepen is dan ook geopperd om de introductie van de vrijwilliger(s) aan de regels en het beleid van Liante

meteen te doen, bij het kennismakingsgesprek met de vrijwilligerscoördinator. Tevens zouden vrijwilligers het fijn vinden om dan een rondje door het zorgcomplex te gaan, om zo een globaal beeld te krijgen van het gebouw. Ten slotte zou er voor een aantal situaties praktische informatie kunnen worden verstrekt in de vorm van een procesbeschrijving. Hierin zijn dingen gedocumenteerd als, wat er moet gebeuren wanneer er iets misgaat, waar het alarm zit en hoe deze werkt.

Beleid

Het vrijwilligersbeleid bij Liante omschrijft de taken en bevoegdheden van de vrijwilligers duidelijk. Toch is het in de praktijk soms lastig om dit beleid na te leven op de werkvloer. Het niet hebben van bepaalde bevoegdheden kan soms voor lastige situaties zorgen, bijvoorbeeld wanneer de zusters overdracht hebben en er tijdelijk geen zusters aanwezig zijn. Vrijwilligers mogen cliënten niet naar de wc brengen, maar in de huidige situatie is dit soms wel nodig. Als vrijwilliger mag je weinig tot geen verzorgende taken uitvoeren. De studentconsultants adviseren ernaar te streven om dergelijke situaties, waar geen beroepskrachten aanwezig zijn, zo min mogelijk te laten voorkomen.

Adviezen en Aanbevelingen

De meest belangrijke en vaak terugkerende verbeterpunten die ter sprake zijn gekomen tijdens de focusgroepen zullen in dit hoofdstuk worden uitgewerkt tot adviezen en aanbevelingen.

Communicatie over cliënten

Een punt dat vaak werd genoemd is dat de informatievoorziening over cliënten niet altijd voldoende is. Vrijwilligers worden soms niet, of laat, op de hoogte gesteld van veranderingen omtrent cliënten waarmee zij werken. Denk hierbij aan ziekte, opname in het ziekenhuis of overlijden van de cliënt. Dit leidt tot lastige situaties. Men heeft hierbij natuurlijk te maken met de privacy van de cliënt die niet geschaad mag worden.

Op sommige locaties binnen Liante gaat de informatievoorziening goed, bijvoorbeeld in Wijk 3 bij het Rikkingahof in Oosterwolde. Op deze huiskamer wordt gebruik gemaakt van een 'app-groep' om elkaar sneller en eerder op de hoogte te houden. Deze vrijwilligersgroep kan op andere plekken als voorbeeld worden gebruikt. Voor bovenstaand standpunt zijn wij gekomen tot de volgende concrete aanbevelingen:

- Er moet een informatiepakket klaarliggen voor de vrijwilligers die hij of zij kan meenemen wanneer de vrijwilliger één op één met een cliënt erop uit gaat.
- Een boek op de afdeling, waar nieuwe informatie, en praktische zaken in komen te staan (bijvoorbeeld per huiskamer).
- Plenair overleg met de vrijwilligers, en diegene die verantwoordelijk is voor de afdeling en eventuele betaalde krachten, voordat de vrijwilliger begint met werken. Denk hierbij aan een snel overleg van 5 minuten, waarin wordt kortgesloten hoe de ochtend danwel middag eruit ziet. In dit overleg kunnen veranderingen omtrent cliënten worden verwerkt en kan worden vastgesteld wat de taken zijn van iedereen.

Communicatie tussen de vrijwilligers

Niet op elke plek is er voor vrijwilligers de mogelijkheid om met andere vrijwilligers die hetzelfde werk doen te overleggen. Vrijwilligers geven aan dat ze soms informatie zouden willen uitwisselen. Dit kan ook handig zijn voor praktische zaken en om elkaar te kunnen bereiken. Het lijkt zo te zijn dat vrijwilligers een dergelijk communicatiesysteem zelf moeten opstarten. Een advies om de communicatie tussen de vrijwilligers te verbeteren, is het volgende:

- Eén à twee keer per jaar een bijeenkomst te organiseren voor de verschillende vrijwilligersgroepen. Per vrijwilligerssegment zal een avond worden georganiseerd waarbij de vrijwilligerscoördinator de gespreksleider zal zijn. Bij dit gesprek kunnen verscheidende punten aan bod komen, bijvoorbeeld de tevredenheid, tips van vrijwilligers voor andere vrijwilligers en vragen aan Liante, en is er natuurlijk ruimte voor eigen inbreng.

Het doel van deze bijeenkomsten is om tussentijds de tevredenheid van de vrijwilligers te toetsen. Tevens zal het zorgen voor meer kennisoverdracht tussen de vrijwilligers en voor meer verbondenheid tussen de vrijwilligers, met name de vrijwilligers die één op één vrijwilligerswerk verrichten. Vanuit Liante zou dit kunnen worden beschouwd als een voortgangsgesprek om zo op de hoogte te blijven van wat er speelt onder de vrijwilligers.

- Bijeenkomsten organiseren tussen vrijwilligers of vrijwilligerscoördinatoren van verschillende locaties om informatie met elkaar uit te wisselen. Zo kunnen spelletjes en ideeën voor activiteiten om uitgewisseld worden. Het oprichten van een radiostation, zoals in Sinnehiem, zou bijvoorbeeld ook bij andere locaties kunnen worden gedaan.
- Een andere manier om informatie tussen locaties te verbeteren is vrijwilliger breder inzetten in plaats van op één locatie. Bijvoorbeeld, iemand die bij de ene locatie in de tuin werkt dit ook wel op een andere locatie willen doen.

Communicatie vanuit Liante

Een aantal vrijwilligers geven aan dat er onduidelijkheid is over wie hun contactpersoon vanuit Liante is. Hierdoor weten zij niet goed bij wie zij terecht kunnen met vragen. Ook de informatievoorziening vanuit Liante over activiteiten die niet doorgaan is soms niet toereikend.

Het lijkt vrijwilligers goed om een rondleiding door het gebouw te krijgen wanneer zij als vrijwilliger bij Liante beginnen. Tijdens deze rondleiding kan er bijvoorbeeld ook praktische informatie worden gegeven over het gebouw.

Het advies is om deze lijn tussen de contactpersoon vanuit Liante en de vrijwilliger duidelijker te maken. Dit kan worden bewerkstelligd op verscheidene manieren:

- Minder vrijwilligers onder dezelfde contactpersoon. Hierdoor zal het duidelijker zijn voor de contactpersoon wie binnen zijn of haar groep vrijwilligers valt.
- Vaker kortdurende contactmomenten tussen contactpersoon en vrijwilliger, denk hierbij aan een telefoon of e-mail van de contactpersoon aan de vrijwilliger door even te vragen hoe het gaat.

Toekomst van de vrijwilliger

Vrijwilligers geven aan niet meer verantwoordelijkheden te willen dragen in de toekomst. Echter zeggen enkele vrijwilligers het leuk te vinden om meer informatie te verkrijgen over ziektebeelden en verscheidende aspecten van de zorg. Deze opgedane kennis is meer bedoeld voor zelfontplooiing dan dat er meer verantwoordelijkheden aan verbonden zullen zijn. Dit kan gerealiseerd worden op de volgende manier:

- Informatieavonden organiseren voor vrijwilligers (en eventueel betaalde krachten). Deze avonden zullen worden uiteengezet om in de behoeftes van de vrijwilliger te voldoen. De vrijwilliger zou het waarderen om meer kennis te vergaren op verscheidene gebieden. Hoe ga je bijvoorbeeld om met dementerende ouderen, wat zijn de ziektebeelden van de verschillende soorten dementie en hoe ga je om met levensvragen van ouderen? Dit zijn

slechts enkele voorbeelden waar Liante informatieavonden in zou kunnen organiseren. Sprekers zijn bijvoorbeeld auteurs die boeken hebben geschreven over dergelijke onderwerpen, ervaringsdeskundigen, of experts op het gebied van senioren.

De relatie tot de beroepskracht

Door de vrijwilligers is gesignaleerd dat de relatie tussen de beroepskracht en de vrijwilligers soms niet optimaal verloopt. Het wordt voorgesteld om meer energie te steken in de relatie tussen de vrijwilligers en de betaalde krachten, om zo het wederzijdse begrip te vergroten. De betaalde krachten kunnen meer informatie krijgen over wat de vrijwilligers precies kunnen, willen en mogen doen. Hierdoor kunnen de vrijwilligers en de beroepskrachten zich makkelijker in elkaar inleven. Zodoende kan ook gewerkt worden aan meer wederzijds vertrouwen en dan kan er ook meer samen in plaats van langs elkaar heen gewerkt worden.

- Door plenair overleg (zoals benoemd onder het kopje ‘communicatie over cliënten’) kunnen de taken van de vrijwilliger en de betaalde kracht meer op elkaar worden afgestemd.
- Tevens wordt door samen een doel te hebben de samenwerking versterkt tussen de formele en informele zorg. Het organiseren van bijvoorbeeld lezingen (onder het kopje: ‘toekomst van de vrijwilliger’) waar beide zorgsectoren aan deel kunnen nemen, kan zorgen voor meer homogeniteit.
- Daarnaast kan de relatie tussen de vrijwilliger en de beroepskracht ook versterkt worden vanuit de beroepskracht. Liante is al op onderzoek naar eventuele cursussen voor de betaalde kracht, waarin zij leren de werkrelatie tussen de vrijwilliger en zichzelf te versterken. Mocht dit effectief zijn, kan Liante deze cursus op alle locaties implementeren.