

# Vrijwilligerstevredenheidsonderzoek 2019

**Heemzicht**



**Rapportage**

## Managementsamenvatting

Alle vrijwilligers van Heemzicht zijn gevraagd om een tevredenheidsonderzoek in te vullen. De doelstelling is om te meten in welke mate de vrijwilligers tevreden zijn met het werk dat zij doen en waar mogelijkheden tot verbetering liggen.

Over het algemeen, zijn de ondervraagde vrijwilligers (zeer) tevreden met, en positief over hun vrijwilligerswerk en Heemzicht. Op de vraag of zij Heemzicht zouden aanbevelen geven zij gemiddeld een 8,1; nooit lager dan een 7. Dit beeld komt verder tot uiting in de vragen over algehele tevredenheid, waarbij plusminus 90% van de respondenten tevreden tot zeer tevreden is met zowel het vrijwilligerswerk als de organisatie.

Ondanks de hoge tevredenheid zijn er wel enkele punten waar nog ruimte is voor verbetering. Zo geeft een deel van de respondenten aan dat er in het team of de afdeling sprake is van langdurige onderbezetting en ook de vervanging onderling zijn soms lastig. Heemzicht zal er dus goed aan doen om te proberen meer vrijwilligers te werven. De huidige vrijwilligers geven aan dat ze veelal niet bereid zijn meer werk te gaan doen. Ook worden de vrijwilligers niet altijd goed op de hoogte gehouden van ontwikkelingen binnen Heemzicht. Als laatste belangrijke bevinding uit de antwoorden van de vrijwilligers blijkt dat zij aangeven meer te kunnen dan ze doen. Zij zouden daarom voor een groot deel ook extra scholing/ training krijgen om de cliënten nog beter te kunnen bedienen.



## Voorwoord

Voor u ligt de rapportage van het onlangs uitgevoerde vrijwilligerstevredenheidsonderzoek. Dit is onderdeel van een breder tevredenheidsonderzoek onder cliënten, medewerkers en vrijwilligers van Heemzicht. Deze onderzoeken zijn in opdracht van Heemzicht uitgevoerd door ParView Advies, interim-management en onderzoek. De resultaten voor de andere doelgroepen zijn in afzonderlijke rapportages opgenomen.

Het onderzoek is uitgevoerd tussen juni en augustus 2019. Hiertoe is een door ParView, in overleg met Heemzicht, samengestelde vragenlijst afgenomen, die digitaal verspreid is onder alle vrijwilligers. De vragenlijst gaat in op verschillende thema's en aspecten met betrekking tot de tevredenheid en ervaringen van de vrijwilligers.

In deze rapportage zijn de resultaten daarvan met bijbehorende analyse gepresenteerd, gevolgd door conclusies en reflecties en op basis daarvan mogelijke richtingen voor verbetering of verder onderzoek. Zo wordt inzicht geboden in de huidige stand van zaken binnen Heemzicht en daarmee ook waar eventuele mogelijkheden liggen om de kwaliteit van zorg- en dienstverlening te verbeteren.

Op deze plaats willen wij Woonzorgcentrum Heemzicht, hartelijk bedanken voor de prettige samenwerking. Daarnaast bedanken wij uiteraard alle respondenten voor het meewerken aan dit onderzoek.

## Inhoudsopgave

Managementsamenvatting .....	1
Voorwoord .....	2
1. Inleiding .....	4
1.1 Aanleiding .....	4
1.2 Toelichting .....	4
1.3 Leeswijzer .....	4
2. Methodologie .....	6
3. Populatie en respons .....	7
3.1 Responsanalyse .....	7
3.2 VTO .....	7
4. Resultaten vragenlijsten .....	9
4.1 VTO .....	9
4.1.1 Introductie/Algemene gegevens: .....	9
4.1.2 Huidige werksituatie en werkkring .....	10
4.1.3 Werkbeleving .....	11
4.1.4 Personeelsbeleid .....	17
4.1.5 Competenties, opleiding en ontwikkeling .....	19
4.1.6 Algehele beoordeling .....	20
4.2 Kwalitatieve analyse .....	21
5. Conclusies & reflecties .....	23
5.1 Algemene beoordeling .....	23
5.2 Opvallende uitkomsten per thema .....	23
5.3 Aanbevelingen voor mogelijke verbetering .....	25
5.4 Mogelijkheden verder/ verdiepend onderzoek .....	25
Bijlagen .....	27
Bijlage 1: Vragenlijst .....	27
Bijlage 2: Alle antwoorden open vragen .....	27

## 1. Inleiding

### 1.1 Aanleiding

Heemzicht is een zorgaanbieder welke veel verschillende soorten van zorg aanbiedt. Daarbij staat de cliënt centraal. Om de cliënt centraal te kunnen stellen is het van belang om te weten wat deze vindt van de geleverde zorg. Daarom is aan ParView gevraagd om een Cliënttevredenheidsonderzoek (hierna: “CTO”) uit te voeren. Naast tevreden cliënten is het ook van belang dat vrijwilligers en medewerkers hun stem laten horen met hun mening over Heemzicht als werkgever. Heemzicht wil namelijk ook een goede werkgever zijn. Om dit inzichtelijk te maken is daarom ook een Vrijwilligerstevredenheidsonderzoek (hierna: “VTO”) en een Medewerkers Tevredenheidsonderzoek (hierna: “MTO”) gehouden. In de rapportage die hier voor u ligt wordt het VTO behandeld.

### 1.2 Toelichting

De resultaten van de onderzoeken die ParView heeft uitgevoerd voor Heemzicht zullen worden gebruikt voor het verder verbeteren van de dienstverlening. Dit om nog beter aan te sluiten bij de kernwaarden van Heemzicht: aandacht, gezamenlijkheid, communicatie en professionaliteit. Dit zijn ook de specifieke punten die in de onderzoeken zijn meegenomen. Het VTO sluit aan bij de vereisten en richtlijnen van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

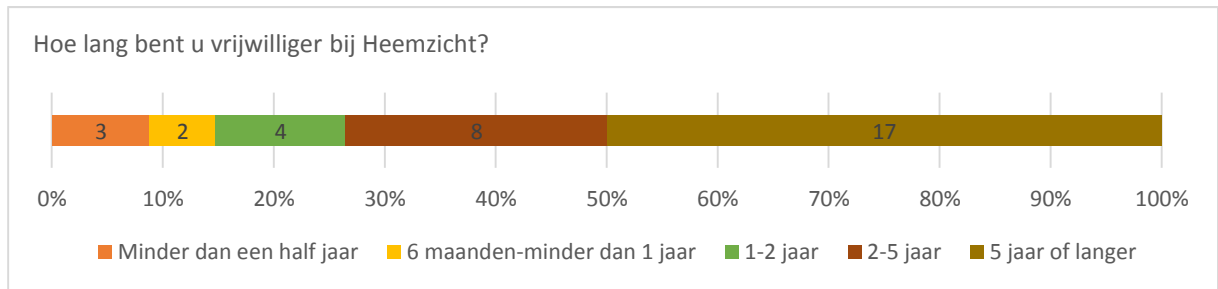
### 1.3 Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk wordt de gehanteerde methodologie nader toegelicht. In hoofdstuk 3 volgt een beschrijving van de populatie van cliënten en de respons in dit onderzoek. De resultaten van de vragenlijst worden gepresenteerd in het vierde hoofdstuk, ingedeeld onder de verschillende thema's van het onderzoek. Ook worden hierin de uitkomsten van de open vragen besproken. Tot slot volgen in hoofdstuk 5 de belangrijkste conclusies en reflecties. Deze zijn ingedeeld in een algehele beoordeling en opvallende uitkomsten per thema, gevolgd door aanbevelingen voor verbetering en mogelijkheden voor verdiepend onderzoek.

De resultaten in hoofdstuk 4 worden weergegeven met behulp van tabellen en diagrammen. Hieronder is daarvan een voorbeeld weergegeven. De figuren bestaan uit gestapelde staafdiagrammen, die optellen tot 100%. De verschillende kleuren geven de verschillende antwoordcategorieën uit de vragenlijst weer en hoe vaak dit antwoord is gegeven. Het absolute aantal is in elke staaf als getal opgenomen; het relatieve aantal (% van de respondenten) is op de horizontale as af te lezen. Onderaan is met een legenda de betekenis van de kleuren weergegeven. In sommige gevallen zijn meerdere variabelen gegroepeerd weergegeven in een figuur. Daarbij gaat het altijd om variabelen met dezelfde antwoordcategorieën, die bij hetzelfde sub-thema horen. Zo kunnen verschillende variabelen binnen eenzelfde thema makkelijk geanalyseerd worden.

Omwille van de leesbaarheid van het rapport zijn niet voor alle variabelen ook de frequentietabellen opgenomen. Alle informatie is in principe uit de grafieken af te lezen.

<i>Leeftijd respondenten</i>	<i>Gemiddelde</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>
<i>Leeftijd</i>	63,7	23	81



## 2. Methodologie

Voor de verschillende onderzoeken is gebruik gemaakt van schriftelijke of digitale vragenlijsten. Deze speciaal door ParView samengestelde vragenlijsten behandelen alle relevante thema's en zijn vooraf afgestemd met Heemzicht. Daarbij worden er als eerste algemene vragen gesteld over het geslacht, de leeftijd en de relatie tot Heemzicht. Vervolgens worden in het VTO-vragen gesteld over de werkdruk, kwaliteit van het werk, arbeidsethos en betrokkenheid, het contact met en de dienstverlening aan cliënten, collega's en leidinggevenden, personeelsbeleid, de persoonlijke ontwikkeling, organisatie en arbeidsvoorwaarden. Alle vragenlijsten worden afgesloten met de vraag om met een cijfer aan te geven in welke mate men Heemzicht zou aanbevelen bij familie en vrienden.

De doelgroep van dit onderzoek zijn alle vrijwilligers die in de administratie van Heemzicht als vrijwilliger geregistreerd staan.

Voor het onderzoek zijn alle personen per e-mail benaderd met daarin een verwijzing naar een digitale vragenlijst. Twee weken na het versturen van de e-mail is voor de personen die nog niet hadden gereageerd een herinnering gestuurd.

De behandeling van de data is in anonimiteit gebeurd. Doordat in het uitlezen van de data een unieke code wordt gegenereerd is deze niet te herleiden tot individueel niveau. De data is vervolgens bewerkt in Excel en SPSS om te kunnen analyseren en verwerken in de rapportage.

### 3. Populatie en respons

#### 3.1 Responsanalyse

Om gedegen onderzoek te kunnen doen en om gefundeerde uitspraken te doen over de uitkomsten is het van belang om te weten of de ingevulde vragenlijsten representatief zijn voor de gehele populatie. Daarom wordt per onderzoek gekeken wat de foutmarge is. Dit is een statistisch gegeven waarbij wordt berekend in welke mate het antwoord van een willekeurige respondent afwijkt ten opzichte van het gemiddelde. Wanneer deze foutmarge een lagere waarde heeft kan met meer zekerheid worden gezegd dat de steekproef representatief is voor de gehele populatie. De foutmarge wordt bepaald door de volgende formule:

$$foutmarge = z * \frac{\sigma}{\sqrt{n}}$$

Hierbij is **z** (de z-score), een statistische constante afhankelijk van het gehanteerde betrouwbaarheidsniveau, **n** de steekproefgrootte en **σ** de standaardafwijking van de populatie. In de onderzoeken is gebruik gemaakt van een betrouwbaarheidsniveau van 95% en de daarbij behorende z-score. Dit houdt in dat de foutmarge die wordt gemeten voor 95% van de gevallen zal gelden.

Hieronder wordt per onderzoek verder aangegeven hoe de respons is op de vragenlijst en in welke deelgroepen een verdere analyse kan worden gemaakt. Uitgangspunt daarbij is dat alleen groepen die een respons van minimaal 15 en een foutmarge kleiner dan 15% hebben hierin worden meegenomen. Normaliter wordt een lager percentage genomen, maar doordat de populatie niet groot is en ook de respons niet voldoet aan de gestelde criteria is hiervoor gekozen. Hierdoor zijn er namelijk wel subgroepen te maken binnen de onderzoeken, waarin zinvol onderscheid kan worden gemaakt. Dit geeft Heemzicht meer inzicht in waar de kracht en ontwikkelpunten van de organisatie liggen.

#### 3.2 VTO

Bij het VTO is gekeken naar de verdeling van de vrijwilligers over de afdelingen. Met daarbij de vraag of er afdelingen zijn waar de respons groter is dan 15 en er een foutmarge kleiner dan 15% is. Dit is voor geen van de afdelingen het geval.

Afdeling	Respons VTO	Populatie vrijwilligers*	%(VTO)	Foutmarge
Algemeen	4	4**	100,0	0,0
Coördinatie Zorg en HO	0	0		
Dagactiviteiten	15	30	50,0	18,2
Groepswonen (PG)	3	11	27,3	50,6
HO (Extramuraal)	1	1**	100,0	0,0
Ondersteunende diensten	5	5**	100,0	0,0
Technische dienst	0	2	0,0	0,0
Voedingsdienst	4	98	4,1	48,2
Wijkverpleging	0	0		
Wonen met Zorg (Somatiek)	2	8	25,0	64,2
<b>Totaal</b>	<b>34</b>	<b>149</b>	<b>22,8</b>	<b>14,8</b>



Om toch tot gefundeerde uitspraken te komen over de resultaten van de vragenlijst is geprobeerd de afdelingen, net als bij het MTO, in drie groepen in te delen: vrijwilligers intramuraal, vrijwilligers extramuraal en vrijwilligers overige diensten. Dit is weergegeven in onderstaande tabel.

Afdeling	Respons VTO	Populatie vrijwilligers*	% (VTO)
Dagactiviteiten	15	30	50,0
Groepswonen (PG)	3	11	27,3
Wonen met Zorg (Somatiek)	2	8	25,0
<b>Medewerkers intramuraal</b>	<b>20</b>	<b>49</b>	<b>40,8</b>
<b>Foutmarge</b>			<b>17,0</b>
HO (Extramuraal)	1	1**	100,0
Wijkverpleging	0	0	
<b>Medewerkers extramuraal</b>	<b>1</b>	<b>1**</b>	<b>100,0</b>
<b>Foutmarge</b>			<b>0,0</b>
Algemeen	4	4**	100,0
Coördinatie Zorg en HO	0	0	
Ondersteunende diensten	5	5**	100,0
Technische dienst	0	2	0,00
Voedingsdienst	4	98	4,08
<b>Medewerkers overige diensten</b>	<b>13</b>	<b>100</b>	<b>13,00</b>
<b>Foutmarge</b>			<b>25,5</b>
<b>Totaal</b>	<b>34</b>	<b>149</b>	<b>22,8</b>
<b>Foutmarge</b>			<b>14,8</b>

\* Volgens cijfers aangeleverd door Heemzicht, 27-03-2019.

\*\* Respons hoger dan populatie: hiervoor geldt dat de populatiecijfers zijn verouderd, of respondenten hebben iets ingevuld dat niet correspondeert met de gegevens van Heemzicht. De populatie van vrijwilligers is in die gevallen aangepast aan het aantal respondenten. Daarbij is het totaal niet aangepast.

In tegenstelling tot het MTO leidt deze samenvoeging van afdelingen niet tot groepen waarbij de respons groter is dan 15 en de foutmarge kleiner dan 15%. Voor het VTO kunnen daarom geen groepen worden aangemaakt op basis van de afdelingen, waar een zinvolle en betrouwbare analyse voor kan worden uitgevoerd. De analyse van de resultaten zal zich dus richten op de gehele populatie waarbij er geen verdere uitsplitsingen zullen worden gemaakt.

## 4. Resultaten vragenlijsten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de vragenlijsten gepresenteerd. Hierbij worden de uitkomsten van de verschillende vragen per thema weergegeven in tabellen en figuren (exclusief de open vragen). In het geval dat er bijzonderheden zijn opgevallen in vergelijking tussen de groepen wordt vermeld. Ook wanneer er andere bijzondere, opmerkelijke, positieve of negatieve resultaten zijn. In hoofdstuk 5 wordt meer duiding en interpretatie aan de resultaten gegeven.

### 4.1 VTO

Zoals in hoofdstuk drie is aangegeven is het voor het VTO niet mogelijk om de resultaten verder uit te splitsen in meerdere groepen. Daarom worden de resultaten van de gehele populatie getoond. Omdat er geen onderscheid in groepen kan worden gemaakt, worden de vragen gebundeld weergegeven.

Het vrijwilligerstevredenheidsonderzoek bestaat uit de volgende onderdelen:

- Algemene gegevens;
- Huidige werksituatie en werkkring;
- Werkbeleving:
  - o Werkdruk;
  - o Kwaliteit van werk/ arbeid;
  - o Tevredenheid over organisatie;
  - o Arbeidsethos, betrokkenheid en trots;
  - o Veiligheid, agressie en geweld;
  - o Bijdrage aan kwaliteit van leven van de cliënt;
  - o Cliëntervaringen;
  - o Teamsamenwerking;
- Personeelsbeleid:
  - o Personeelsbeleid algemeen;
  - o Verbeteren en maatregelen;
- Competenties, opleiding en ontwikkeling;
- Algehele beoordeling:
  - o Net Promoter Score (NPS);
  - o Open vragen.

#### 4.1.1 Introductie/Algemene gegevens:

De vragenlijst over de tevredenheid van vrijwilligers is door 34 vrijwilligers ingevuld, die een gemiddelde leeftijd van 63,7 jaar hebben. Daarbij is ongeveer 2/3 van de vrijwilligers vrouw.

<i>Leeftijd respondenten</i>	<i>Gemiddelde</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>
<i>Leeftijd</i>	63,7	23	81

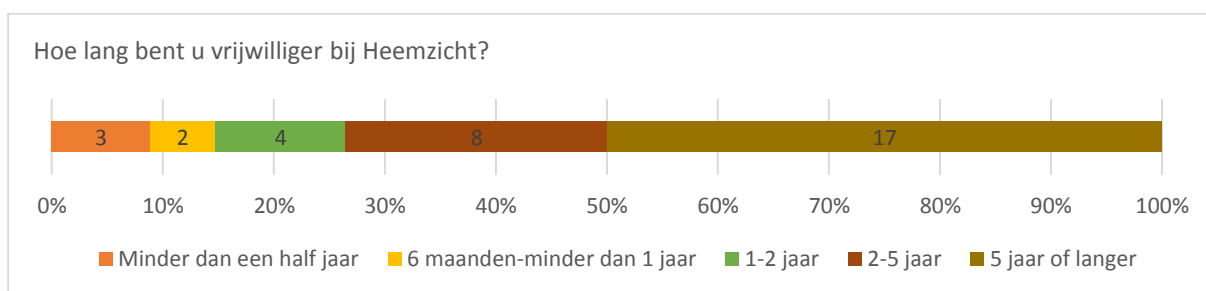
  

<i>Verdeling man/vrouw</i>	<i>Man</i>	<i>Vrouw</i>
<i>Aantal</i>	12	22

#### 4.1.2 Huidige werksituatie en werkring

Afdeling	Aantal	Percentage van respons
Algemeen	4	11,8%
Coördinatie Zorg en Huishoudelijke Ondersteuning	0	0,0%
Dagactiviteiten	15	44,1%
Groepswonen (PG)	3	8,8%
Huishoudelijke Ondersteuning (Extramuraal)	1	2,9%
Ondersteunende diensten	5	14,7%
Technische dienst	0	0,0%
Voedingsdienst	4	11,8%
Wijkverpleging	0	0,0%
Wonen met zorg (Somatiek)	2	5,9%
<b>Totaal</b>	<b>34</b>	<b>100,0%</b>

Wel of geen direct contact met cliënten	Direct cliëntcontact	Geen direct cliëntcontact
Aantal	25	9

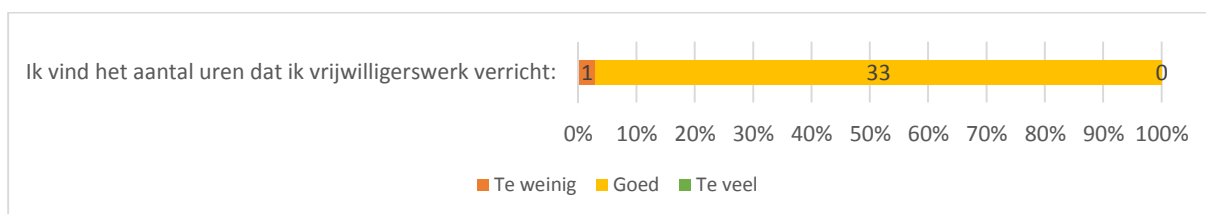


Het merendeel van de vrijwilligers is al minimaal 2 jaar vrijwilliger bij Heemzicht; de helft zelfs al 5 jaar of langer. In totaal zijn er slechts vijf respondenten die nog maar minder dan een jaar vrijwilliger zijn bij Heemzicht. Dit is in elk geval een indicatie dat men over het algemeen voor langere tijd vrijwilligerswerk voor Heemzicht wil blijven verrichten. Ook kan deze continuïteit positief zijn voor de cliënten. Tot slot betekent het ook dat de deelnemers aan dit onderzoek voldoende ervaring hebben om een goed beeld van de organisatie te vormen.

#### Dienstverband en aanstelling:

Bent u in vrijwilligersdienst voor een vast aantal uren per week	Ja	Nee
Aantal	15	19

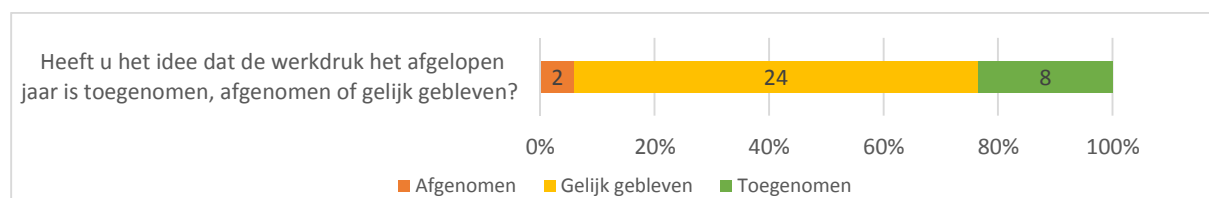
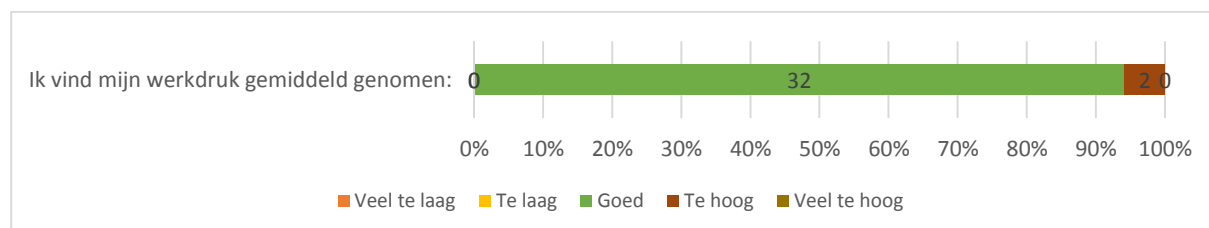
Hoeveel uur per week bent u gemiddeld bezig met vrijwilligerswerk voor Heemzicht?	Gemiddelde	Minimum	Maximum
Uren	3,4	1	12



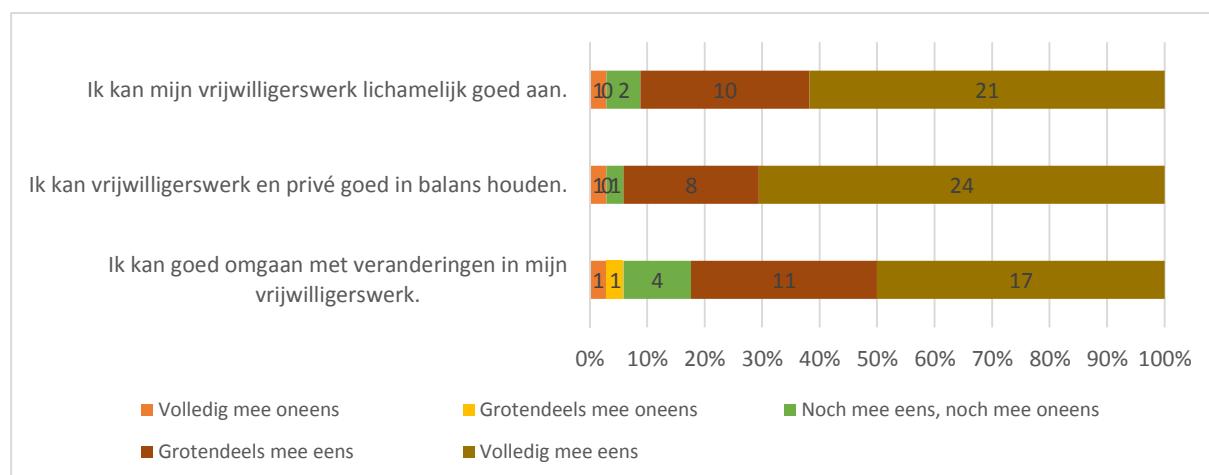
Ongeveer de helft van de respondenten werkt een vast aantal uren, de andere helft niet. Hierbij gaat het om enkele uren per week, nooit meer dan anderhalve werkdag. Veruit de meeste respondenten zijn tevreden over het aantal uren dat zij vrijwilligerswerk doen; slechts een respondent geeft aan het aantal uren te weinig te vinden.

### 4.1.3 Werkbeleving

#### Werkdruk:

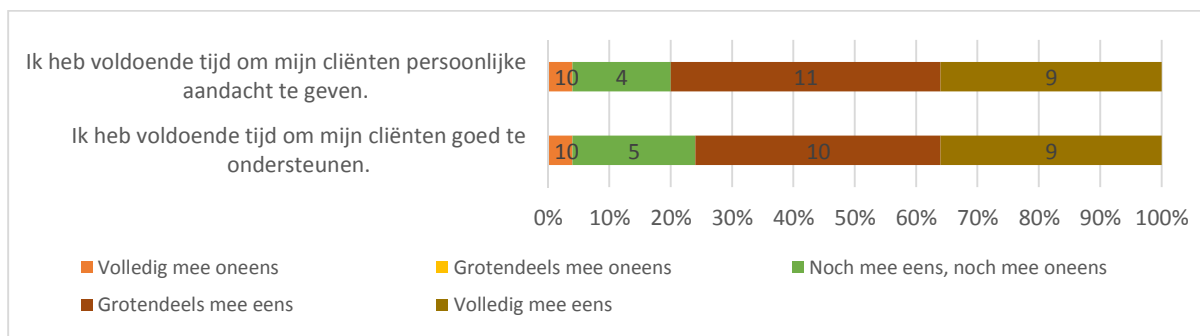
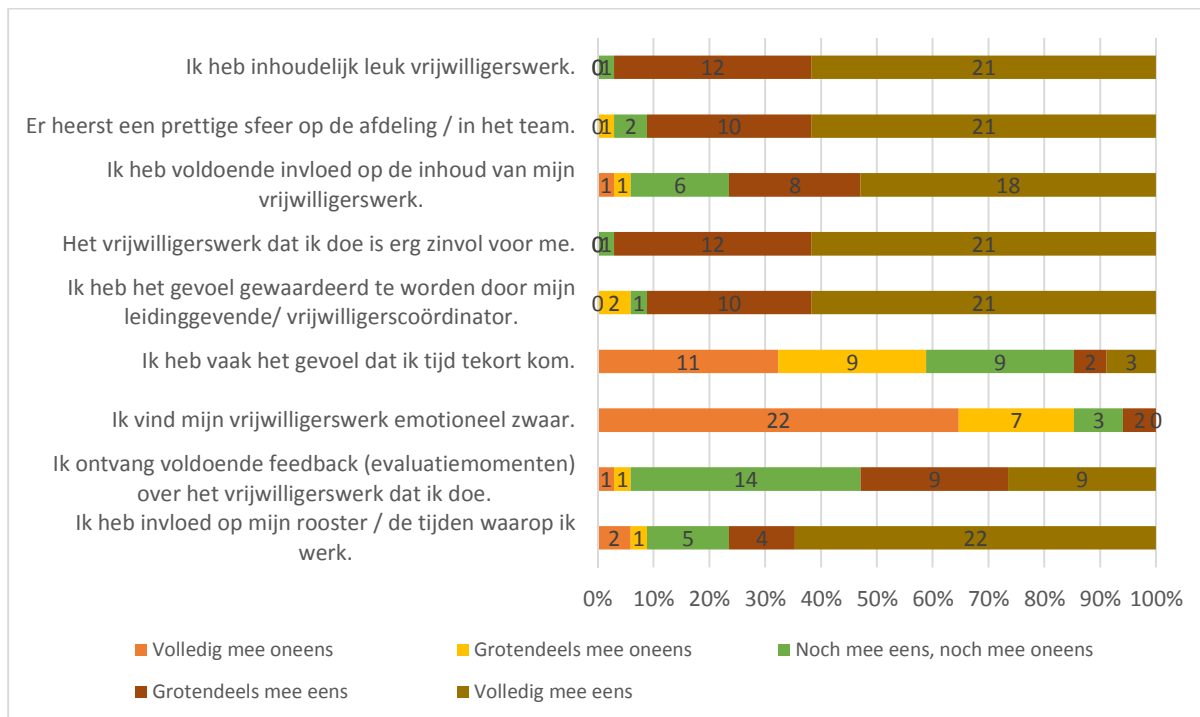


De werkdruk die door de vrijwilligers wordt ervaren is voor het merendeel goed; slechts twee personen geven aan deze als te hoog te ervaren. Wel geeft 25% van de respondenten aan dat de werkdruk het afgelopen jaar is toegenomen.



Uit bovenstaande grafiek blijkt verder dat de meeste vrijwilligers geen problemen ervaren wat betreft belasting van het werk. Enkele respondenten geven echter ook aan het niet per se met de stellingen eens te zijn, vooral wat betreft omgaan met veranderingen. Dit is echter iets dat op individueel niveau zou moeten worden besproken.

### Kwaliteit van vrijwilligerswerk/arbeid:



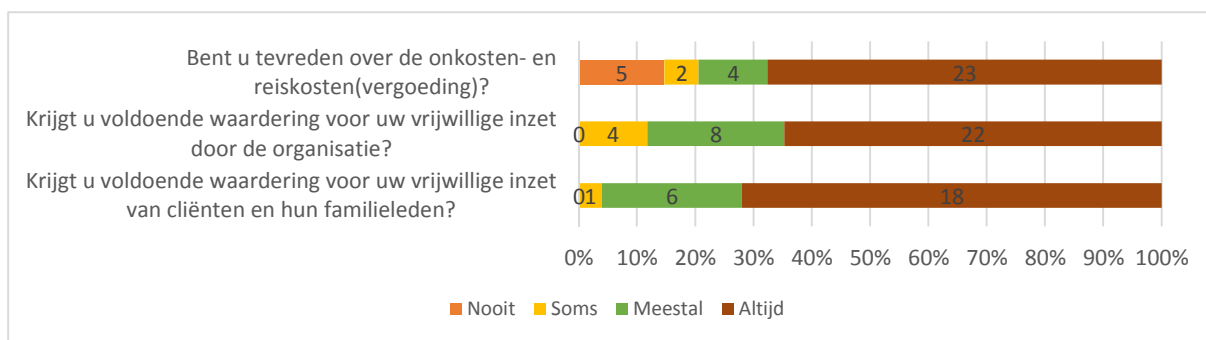
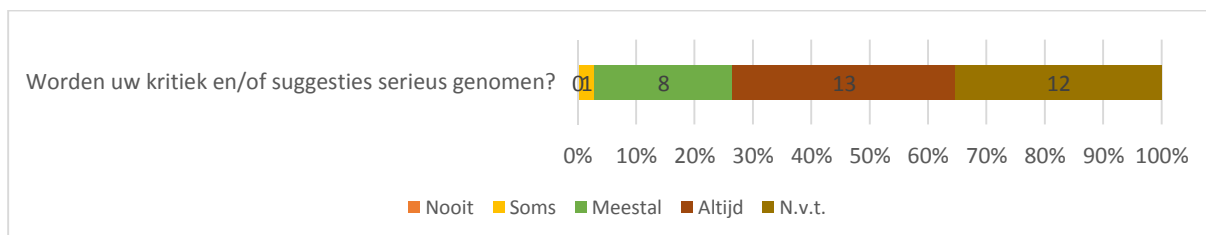
Over de inhoud van het vrijwilligerswerk zijn de respondenten over het algemeen tevreden. Het werk is inhoudelijk leuk, wordt als zinvol ervaren en er heerst een prettige sfeer. Wel geven enkele vrijwilligers aan geen of te weinig invloed te hebben op de inhoud en tijden van hun werk en deels of soms de emotionele impact van het werk te ervaren. Verder geeft ruim 40% aan wel eens het gevoel te hebben tijd tekort te komen. Hoewel dit niet zo zeer terug te zien was in de werkdruk, en wellicht deels ook een sectorbrede kwestie<sup>1</sup> is, kan het wellicht interessant zijn nader te bekijken waar dit door komt. Dit beeld komt namelijk ook deels terug in de tweede grafiek, waaruit blijkt dat zo'n 20% niet (altijd) vindt voldoende tijd te hebben voor zorg- en dienstverlening aan de cliënten.

<sup>1</sup> V&VN: <https://www.venvn.nl/Portals/1/Downloads/Rapport%20Arbeidsmarkt%202019.pdf>

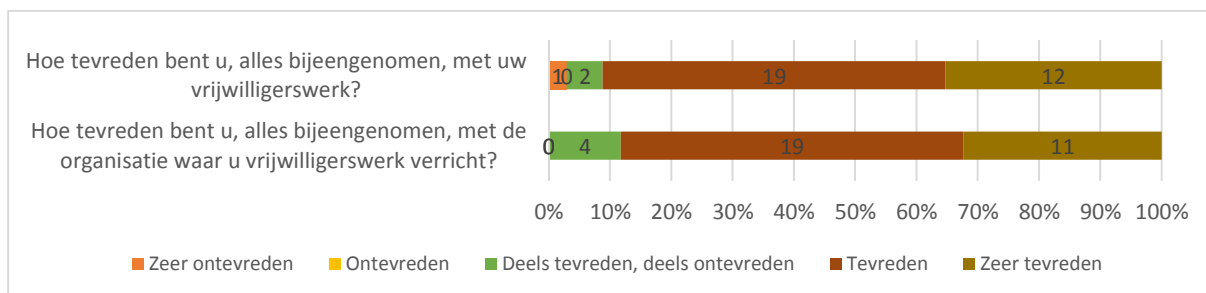
NRC: <https://www.nrc.nl/nieuws/2019/05/28/vws-te-rooskleurig-over-tekorten-a3961987>

NOS: <https://nos.nl/nieuwsuur/artikel/2257408-zorg-komt-steeeds-meer-personeel-tekort-we-moeten-nu-nee-verkopen.html>

Wat verder opvalt is dat bijna de helft van de respondenten het niet eens is met de stelling voldoende feedback te ontvangen. Hoewel slechts twee het hiermee specifiek niet eens zijn, is dit wellicht een punt van aandacht voor Heemzicht. De meeste vrijwilligers voelen meestal wel voldoende waardering, vanuit de organisatie en cliënten, zoals blijkt uit onderstaande grafiek. Desondanks geeft ook 1/3 aan dit vanuit de organisatie niet altijd te krijgen; wat aansluit bij het voorgaande punt. Wanneer vrijwilligers kritiek en suggesties hebben, worden deze meestal wel serieus genomen worden. Tot slot geeft 30% aan niet altijd, en 20% hooguit soms tevreden te zijn met de onkostenvergoedingen.



### Algemene tevredenheid vrijwilligerswerk en organisatie:

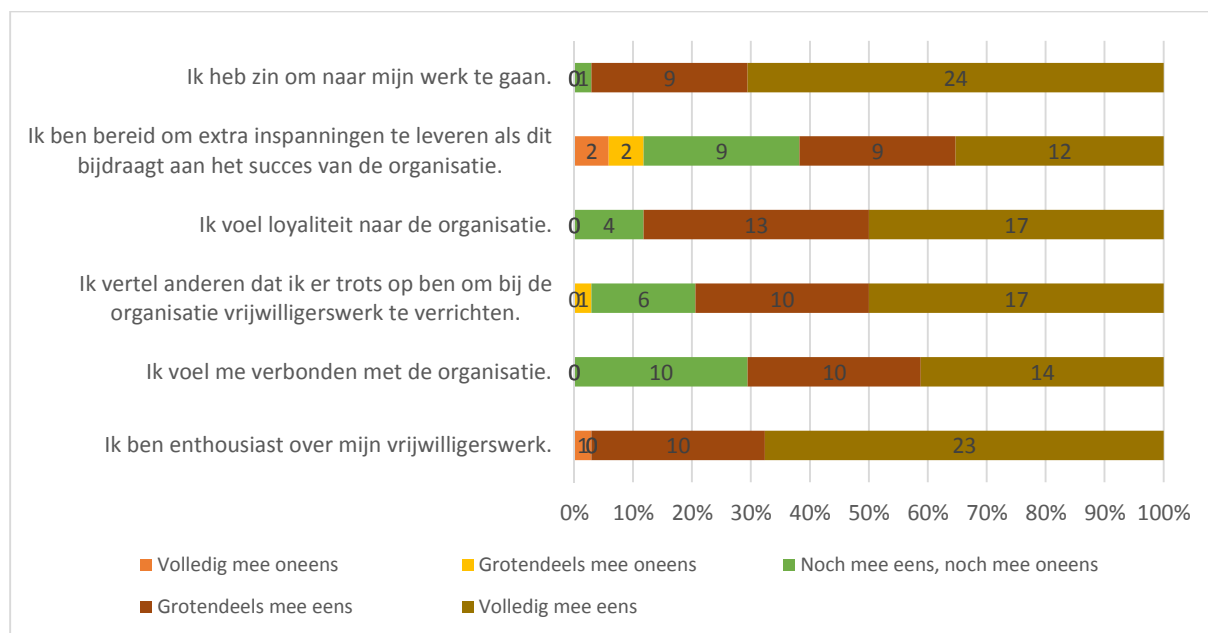


De vrijwilligers zijn over het algemeen (zeer) tevreden over zowel het vrijwilligerswerk als de organisatie. Slechts een respondent is zeer ontevreden met het vrijwilligerswerk; vier vrijwilligers geven aan deels ontevreden te zijn met de organisatie. In zijn algemeenheid schetst dit dus een (zeer) positief beeld; verdere duiding moet gezocht worden in de specifiekere vragen uit de vragenlijst.

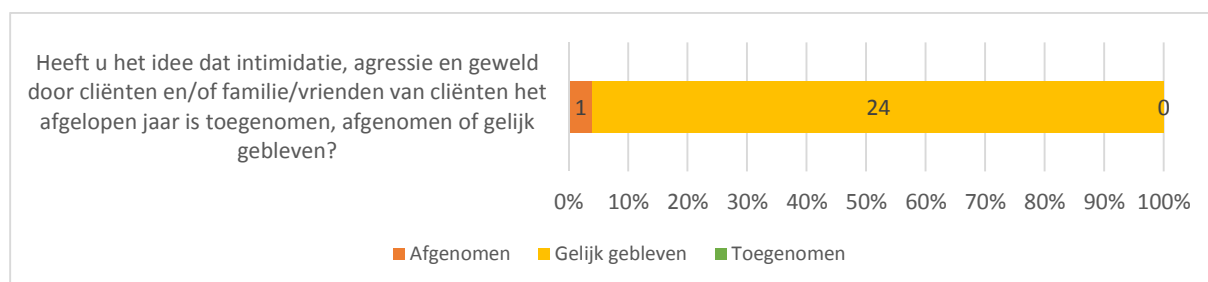
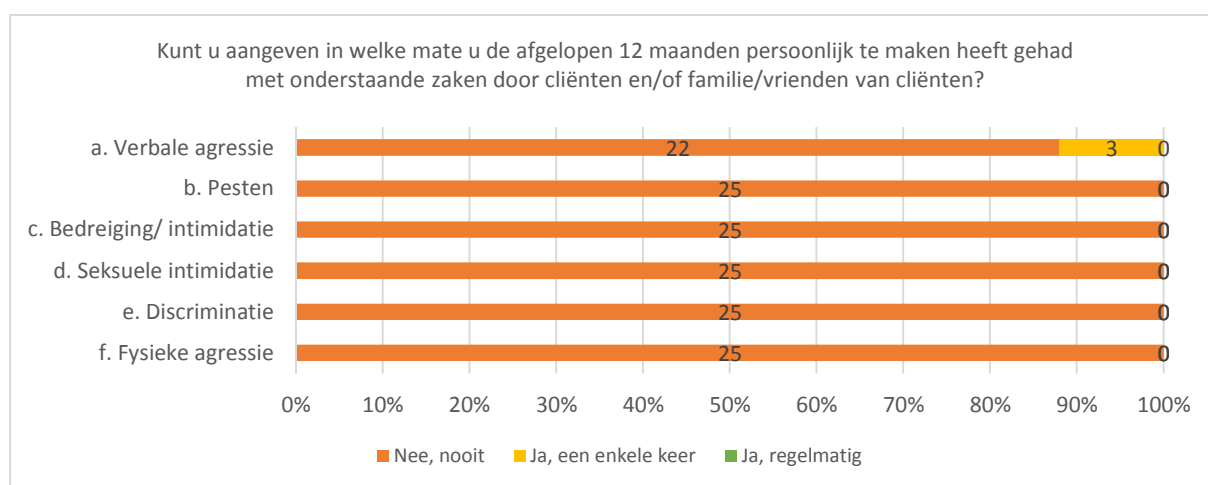
### Arbeidsethos, betrokkenheid en trots:

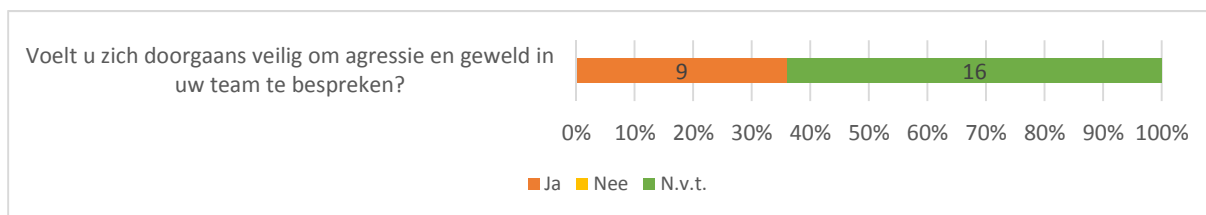
Bij de stellingen op het gebied van arbeidsethos, betrokkenheid en trots wordt veelal instemmend geantwoord door de respondenten, en in elk geval nauwelijks negatief. Wel zijn er enkele vrijwilligers het niet eens met de stelling dat ze bereid zijn om extra inspanning te leveren als dit bijdraagt aan het succes van de organisatie (13 van de 34). Wellicht dat dit te maken heeft met de vraag die gaat

over de organisatie en niet specifiek de cliënten; in combinatie met het feit dat sommigen aangaven nu al niet altijd voldoende tijd te hebben.



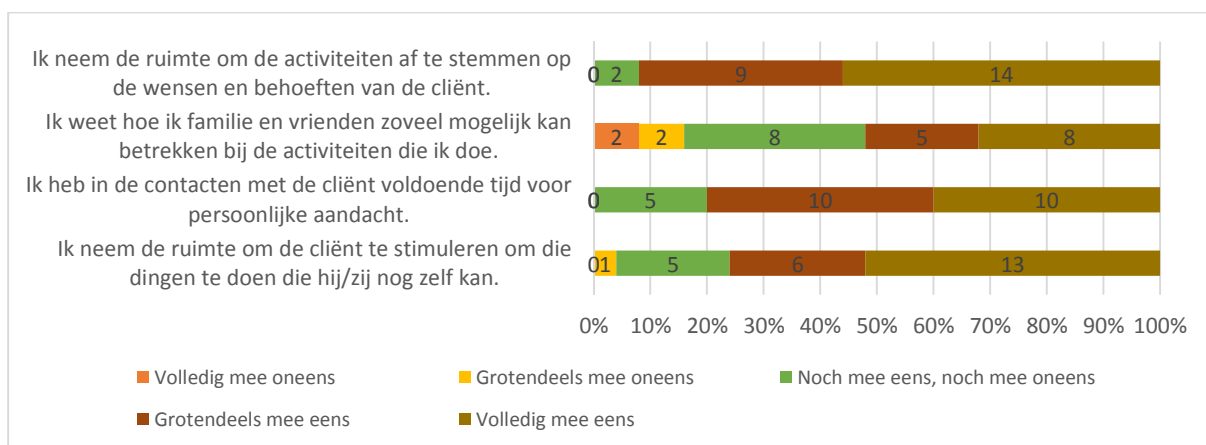
### Veiligheid, agressie en geweld:





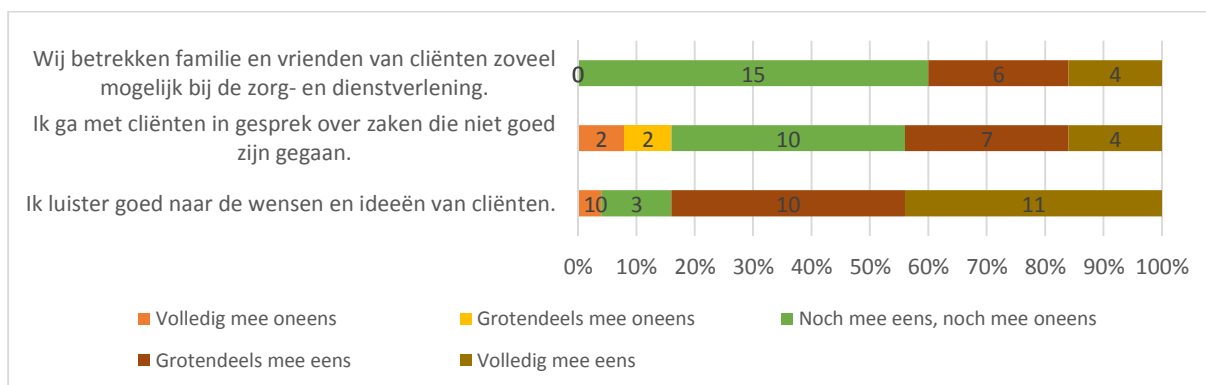
Slechts een aantal respondenten heeft een enkele keer verbale agressie ondervonden van cliënten of naasten. Andere vormen van agressie of geweld zijn niet voorgekomen bij de ondervraagde vrijwilligers. Geen enkele respondent geeft dan ook aan dat dit het afgelopen jaar is toegenomen. Bovendien blijkt dat de vrijwilligers zich in een dergelijk geval veilig voelen om dit in het team te bespreken.

**Bijdrage aan kwaliteit van leven van de cliënt:**

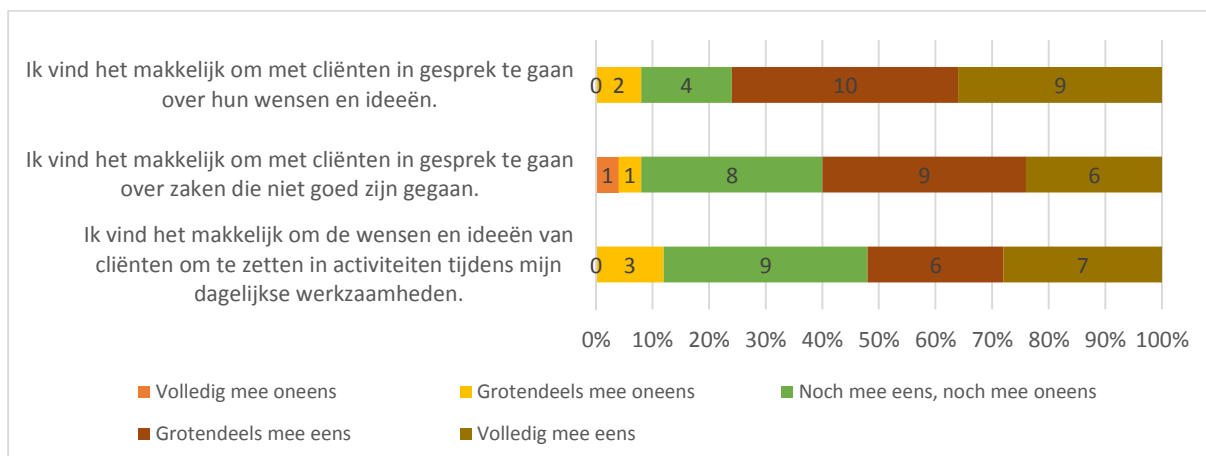


De vrijwilligers weten over het algemeen goed hoe zij een bijdrage kunnen leveren aan de kwaliteit van leven van de cliënten. Wat hier met name opvalt is dat niet alle respondenten goed weten hoe ze de naasten van de cliënten bij hun activiteiten kunnen betrekken, en slechts de helft aangeeft dit specifiek wel te weten. Hoewel deze vraag alleen is gesteld aan vrijwilligers met direct cliëntcontact, kan het relatief hoge aantal dat ‘noch eens noch oneens’ heeft geantwoord wel komen doordat niet alle vrijwilligers werkzaamheden verrichten waarbij betrekken van naasten even voor de hand liggend is.

**Cliëntervaringen:**



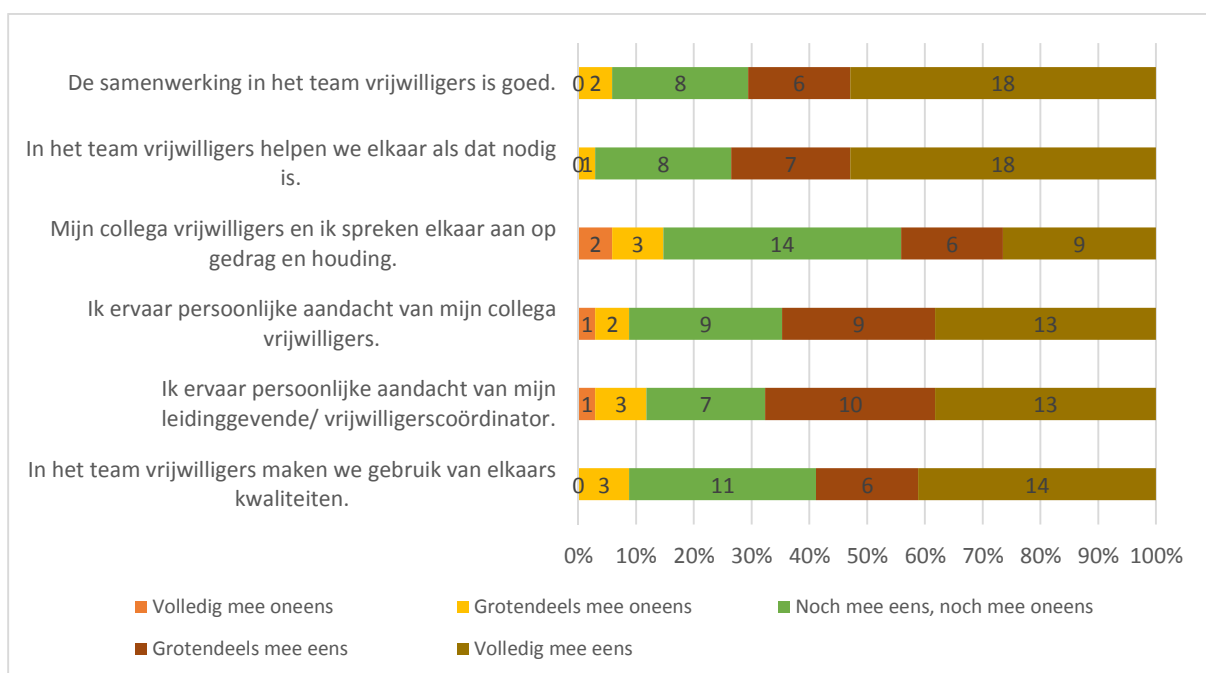


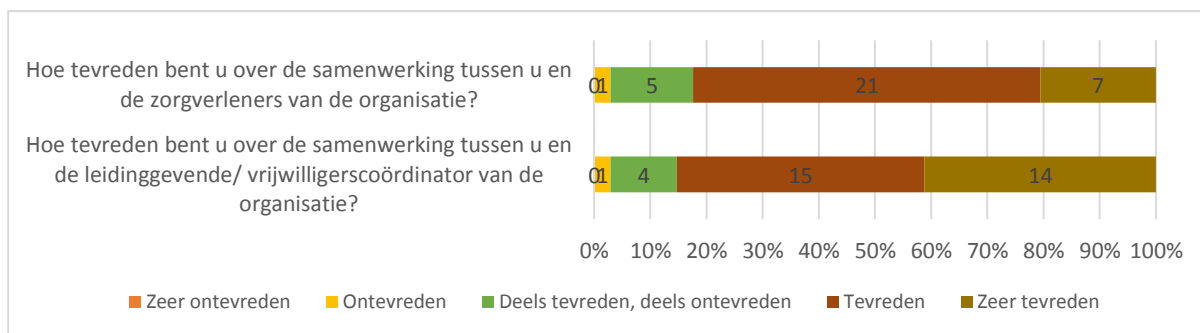


Het voorgaande wordt hier in de eerste figuur nog verder onderstreept, waarbij 60% aangeeft het niet eens of oneens te zijn met de stelling naast zoveel mogelijk te betrekken.

Verder valt op dat 4 van de 25 respondenten stellen niet het gesprek aan te gaan met de cliënt als er zaken niet goed zijn gegaan. Daarnaast blijkt ook dat enkele vrijwilligers aangeven het niet makkelijk te vinden om met de cliënt in gesprek te gaan over zulke zaken; evenals hun wensen en ideeën, en hoe die vervolgens om te zetten in activiteiten tijdens dagelijkse werkzaamheden. Opvallend hier is ook nog de relatief grote groep die het noch eens noch oneens is met de stellingen. Een mogelijke verklaring kan zijn net als hiervoor dat dit niet voor alle vrijwilligers even relevant is; of dat respondenten het simpelweg noch makkelijk noch moeilijk vinden. Ook in het eerste geval kan het goed zijn dat vrijwilligers hiermee in elk geval bij iemand terecht kunnen. Hoe dan ook, om de dienstverlening richting cliënten nog te verbeteren zijn dit wellicht aspecten om (in het vrijwilligersbeleid) rekening mee te houden.

#### Teamsamenwerking:



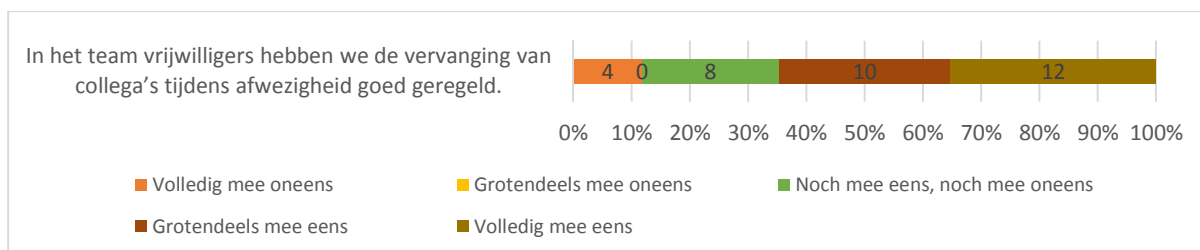
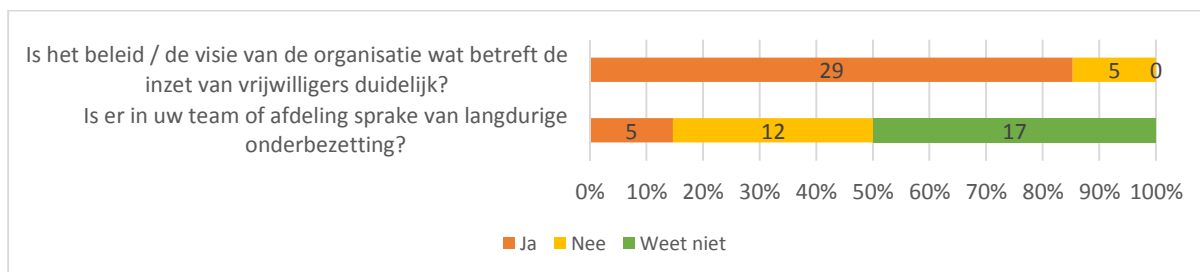


De teamsamenwerking wordt door de vrijwilligers veelal positief beoordeeld. Wel is meer dan de helft van de respondenten het niet eens met de stelling dat vrijwilligers elkaar onderling aanspreken op gedrag en houding; vijf van hen zijn het hier ook specifiek mee oneens. Verder ervaren enkele vrijwilligers onvoldoende persoonlijke aandacht, van hun collega's dan wel leidinggevende. Ook geven een aantal respondenten aan dat er niet of onvoldoende gebruik gemaakt wordt van elkaars kwaliteiten binnen het team. Ondanks de kleine aantallen liggen hier wellicht nog mogelijkheden voor verbetering. De categorie noch eens noch oneens duidt wellicht deels op vrijwilligers die niet of weinig in teamverband werken.

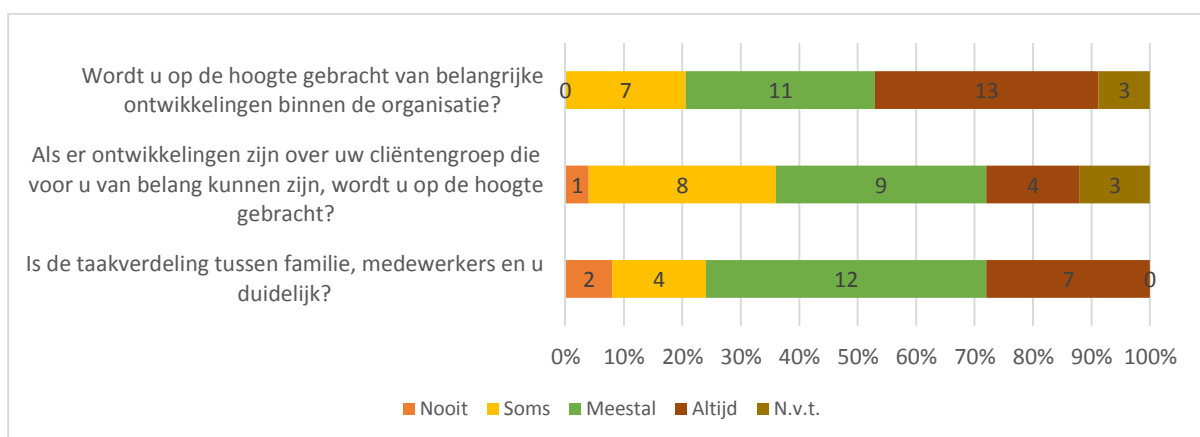
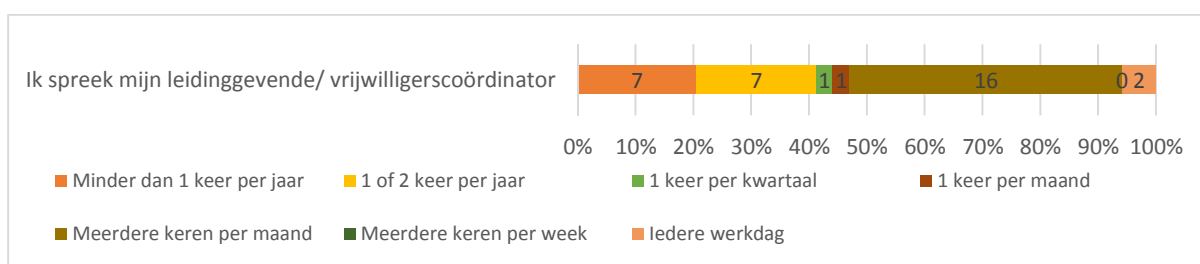
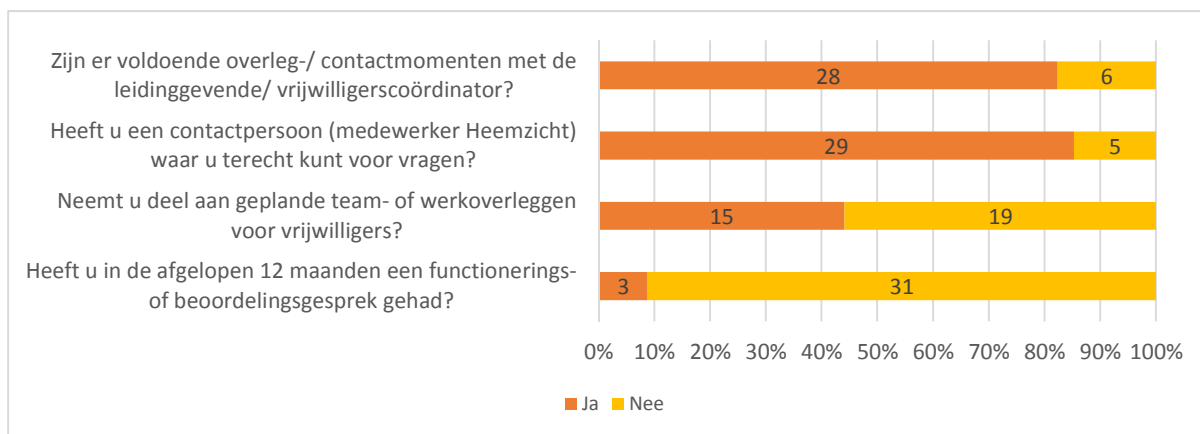
Daarnaast zijn de vrijwilligers, op een enkeling na, deels tot zeer tevreden over de samenwerking met zowel de zorgverleners van Heemzicht als de leidinggevende/ vrijwilligerscoördinator. Een beperkte groep geeft aan ook voor een deel ontevreden te zijn; enige verbetering is hier dus nog mogelijk.

#### 4.1.4 Personeelsbeleid

##### Personeelsbeleid algemeen:



De visie en het beleid van de organisatie zijn veelal bekend bij de vrijwilligers, voor 15% is dit niet het geval. Daarnaast ervaart 15% van de respondenten dat er in het team of de afdeling sprake is van langdurige onderbezetting; de helft van hen geeft aan hier geen zicht op te hebben. De vervanging van collega's bij afwezigheid lijkt meestal goed geregeld te zijn, hoewel een aantal respondenten ook aangeeft het hier volledig mee oneens te zijn. Hier is dus nog ruimte voor verbetering.

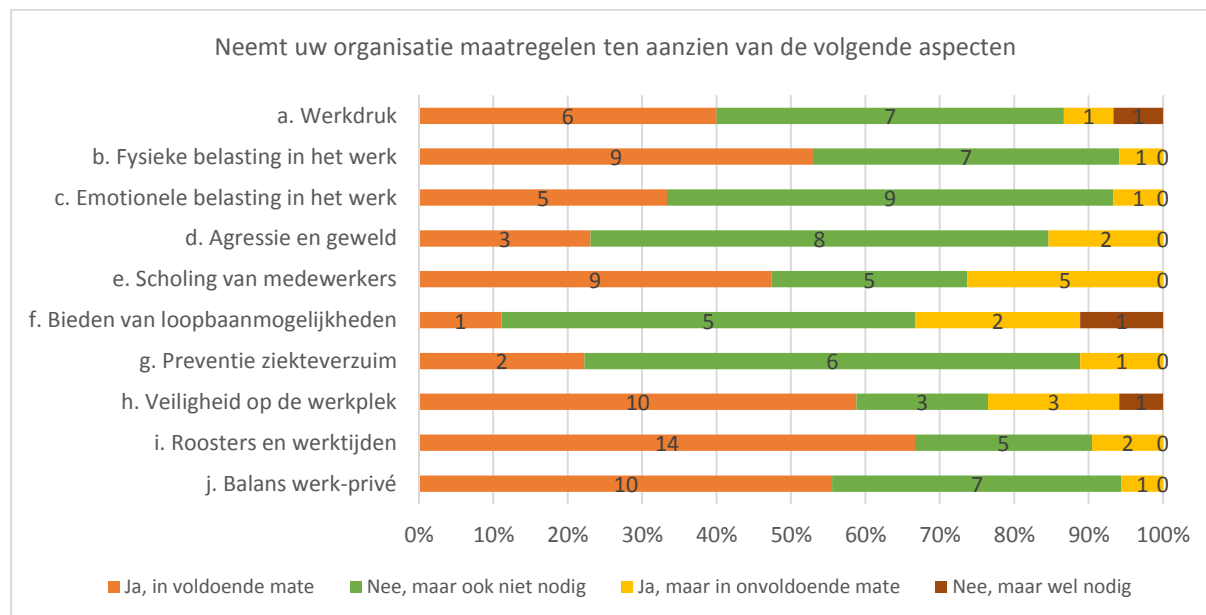


Van de vrijwilligers die de vragenlijst hebben ingevuld hebben slechts 3 van de 34 het afgelopen jaar een functionerings- of beoordelingsgesprek gehad. Ook neemt minder dan de helft van hen deel aan team- of werkoverleggen. Zo'n 40% van de vrijwilligers spreekt zijn/haar leidinggevende maximaal twee keer per jaar, bijna de helft gemiddeld een keer per maand. Zes van hen geven aan deze overleg- of contactmomenten niet voldoende te vinden; voor 80% is dit wel het geval. Daarnaast geven 5 van de 34 aan dat ze geen contactpersoon hebben bij Heemzicht waar ze terecht kunnen met vragen. Voor verdere beoordeling hiervan is het wel belangrijk dit af te zetten tegen de afspraken die gemaakt zijn over dergelijke zaken.

Kijkend naar hoe dit concreter tot uiting komt, blijkt dat 20% van de respondenten aangeeft alleen soms op de hoogte te worden gebracht van belangrijke ontwikkelingen binnen Heemzicht, en 35% als het gaat om ontwikkelingen over hun cliëntengroep. Het merendeel wordt wel meestal op de hoogte gebracht; alhoewel maar 40% altijd bij ontwikkelingen binnen de organisatie en slechts 15% bij ontwikkelingen over de cliëntengroep. Ook is voor hooguit 6 van de 25 vrijwilligers met cliëntcontact soms duidelijk wat de taakverdeling is tussen familie, medewerkers en henzelf, en maar voor 7 is dat altijd het geval.

Kortom, hoewel de meeste vrijwilligers aangeven voldoende contactmomenten te hebben, is de huidige communicatie/ informatievoorziening richting vrijwilligers in slechts enkele gevallen soms en in veel gevallen niet altijd optimaal of toereikend.

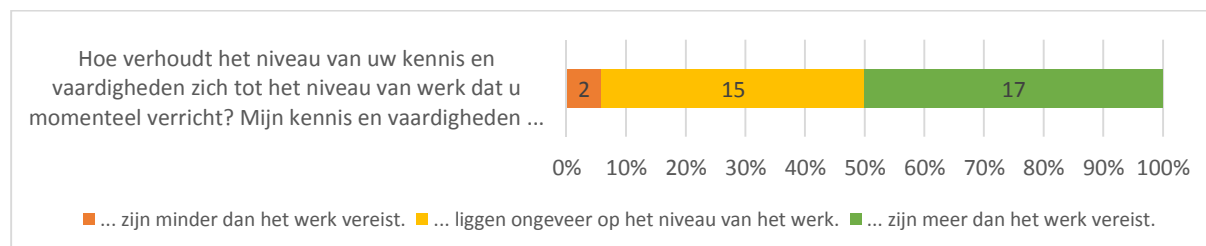
#### Verbeteren en maatregelen:



De grootste ruimte voor verbetering ligt voor de respondenten bij de scholing van vrijwilligers. Hiertoe zijn door Heemzicht al wel maatregelen genomen, maar deze zijn volgens een kwart van de respondenten nog niet voldoende. Dit aspect komt in de volgende vragen ook nog verder aan bod. Ook wat betreft veiligheid op de werkplek geven meerdere vrijwilligers aan dat dit extra maatregelen vereist. In de eerdere vragen over veiligheid kwam alleen een enkele keer verbale agressie van cliënten of naasten naar voren; maar onder de aparte noemer agressie en geweld geeft hier een tweetal vrijwilligers aan dat Heemzicht onvoldoende maatregelen neemt. De precieze achtergrond wat betreft veiligheid op de werkplek zou nader onderzocht moeten worden. Verder geven enkelen nog aan dat (aanvullende) maatregelen o.a. op gebieden van werkdruk, loopbaanmogelijkheden en werktijden nodig zijn.

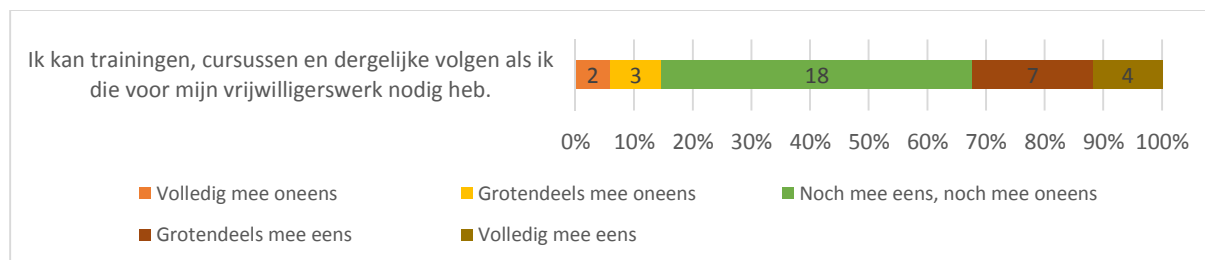
#### 4.1.5 Competenties, opleiding en ontwikkeling

##### Aansluiting kennis en vaardigheden – huidige functie:



Twee respondenten (ongeveer 5%) geven aan dat de werkzaamheden die zij verrichten eigenlijk meer vereisen dan het niveau van hun kennis en vaardigheden. Opvallend is verder dat de helft aangeeft dat dit niveau eigenlijk hoger ligt dan wat hun werkzaamheden vereisen. Met andere woorden, dat zij in feite niet optimaal benut worden. Eerder kwam ook al naar voren dat volgens sommigen niet altijd of volledig gebruik wordt gemaakt van elkaars kwaliteiten in het team. Wellicht deels inherent aan vrijwilligerswerk, wellicht ook een aandachtspunt met het oog op vrijwilligersbeleid.

#### Scholing en ontwikkeling (trainingen, cursussen etc.):



Waar eerder al bleek dat enkele vrijwilligers vinden dat Heemzicht nog onvoldoende maatregelen neemt op het gebied van scholing, geven ook hier vijf respondenten aan dat zij niet of onvoldoende trainingen en cursussen kunnen volgen die nodig zijn voor hun vrijwilligerswerk. Voor elf van hen is dit wel het geval, ruim de helft van de respondenten is het niet eens of oneens met de stelling. Dit kan betekenen dat zij dit soms wel en soms niet kunnen, of hier geen behoefte aan hadden. Als vervolg hierop is nog de open vraag gesteld aan wat voor training of opleiding men het meest behoefte had; de antwoorden hierop zullen in de kwalitatieve analyse worden besproken.

#### 4.1.6 Algehele beoordeling

De Net Promoter Score wordt bepaald door het aandeel zogenaamde 'promoters', degenen die de organisatie actief zouden aanbevelen, minus het aandeel 'criticasters', degenen die de organisatie niet aanbevelen. De middengroep zijn 'passief tevreden', maar zullen naar verwachting niet ongevraagd de organisatie aanbevelen. Er is gekeken naar de originele NPS en de 'Europese' variant, die rekening houdt met een meer gematigde Europese cultuur ten opzichte van de oorspronkelijk Amerikaanse NPS, en ook gebruikt wordt door o.a. Zorginstituut Nederland en Actiz. In de originele NPS wordt de groep 'promoters' bepaald door de respondenten die een 9 of 10 geven. In de 'Europese' variant wordt de 8 daarbij ook meegenomen. De 'criticasters' zijn in de originele variant de respondenten die een 0 t/m 6 geven, terwijl dit bij de 'Europese' variant van 0 t/m 5 is. De groep 'passief tevreden' zijn daarom de respondenten die een score van 7 of 8 geven bij de 'originele' variant en een 6 of 7 bij de 'Europese' variant. Daarbij wordt een positieve NPS als goed beschouwd.

Zou u Heemzicht als werkgever aanbevelen bij uw familie of vrienden?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Gemiddelde	NPS	NPS-EU
Aantal	0	0	0	0	0	0	0	8	16	8	2	8,1	29	77

De vrijwilligers die de vragenlijst hebben ingevuld zijn allen behoorlijk tot zeer positief als het gaat om het aanbevelen van Heemzicht bij familie of vrienden. Het laagste cijfer dat wordt gegeven is een 7, twee keer is zelfs een 10 gegeven. Het gemiddelde cijfer van de respondenten is een 8,1. De vrijwilligers-NPS voor Heemzicht komt uit op 29,4; kijkend naar de Europese variant bedraagt deze zelfs 76,5.

## 4.2 Kwalitatieve analyse

Naast de meerkeuzevragen zijn er per vragenlijst ook enkele open vragen gesteld. Hieronder zal per onderzoek een overzicht worden gegeven van de voorkomende zaken.

### *Aan wat voor training of opleiding heeft u het meest behoefte?*

In de meerkeuzevragen gaven enkele vrijwilligers aan dat Heemzicht meer zou kunnen doen wat betreft scholing, training en cursussen. Met deze open vraag is bevraagd aan wat voor opleiding vrijwilligers behoefte zouden hebben. Het merendeel van de suggesties heeft betrekking op de omgang met de cliënten. Meerdere respondenten geven hier aan meer te willen weten over ziektebeelden en dan met name dementie en geheugenproblemen, en hoe daar mee om te gaan. Enkeligen gaan specifiek in op de omgang met cliënten, bijvoorbeeld hoe cliënten te stimuleren aan te geven wat zij leuk vinden of hoe te reageren op irritatie, ruzie en mensen die zich terugtrekken. Ook wordt omgang met mantelzorgers en het handelen bij calamiteiten genoemd. Daarnaast geeft een vrijwilliger nog aan behoefte te hebben aan een EHBO-diploma. Tot slot is voor een respondent een duidelijker beeld van wat vrijwilligers wel en niet mogen gewenst.

### *Wat zou u willen veranderen in uw vrijwilligerswerk? [Waar bent u ontevreden over, wat kan beter, zijn er dingen die u mist, wat kan de organisatie veranderen, kunnen collega's anders doen?]*

Een aanzienlijk aantal vrijwilligers geeft aan dat er niets is dat ze zouden willen veranderen. Een aantal van hen benadrukt daarbij nog dat alles goed gaat, of dat zij tevreden zijn met het vrijwilligerswerk dat zij verrichten. Door de andere respondenten worden nog wel enkele gewenste verbeterpunten genoemd. De meeste daarvan hebben betrekking op communicatie en informatievoorziening. Zo wordt aangegeven dat cliëntmutaties niet altijd duidelijk zijn, en dat men op de hoogte gehouden wil worden over hoe het met zieke cliënten gaat. Ook geeft iemand aan hulp te kunnen gebruiken bij het nadenken over passende activiteiten voor het werk. Verder wordt nog genoemd dat het taalgebruik netter zou kunnen.

In meer beleidsmatig opzicht wordt genoemd dat er soms te weinig vrijwilligers zijn ten opzichte van het aantal cliënten. Dit sluit aan bij de eerdere bevinding dat er volgens sommige respondenten sprake is van onderbezetting, en vervanging niet altijd goed geregeld is. Verder gaat volgens een respondent de regelgeving over privacy soms ten koste van contact met cliënten en andere vrijwilligers. Tot slot wordt steun in de rug nog als verbeterpunt genoemd, en is een vrijwilliger (zeer) negatief over de gevoelde waardering, ten opzichte van vaste medewerkers.

### *Waar bent u (zeer) tevreden over in uw vrijwilligerswerk?*

Zoals in de kwantitatieve analyse ook naar voren is gekomen zijn de vrijwilligers over het algemeen (zeer) tevreden over hun vrijwilligerswerk. Meerdere malen wordt geantwoord dat men over alles tevreden is, sommigen geven daarbij nog aan dat het werk bevredigend is of precies past bij hun wensen. Vaak wordt ook het contact met de cliënten genoemd, het plezier daarin en de dankbaarheid en waardering vanuit de cliënten. Daarnaast komt de werkomgeving vaak ter sprake; men is onder andere positief over het onderlinge contact, de werksfeer, saamhorigheid, samenwerking en dynamiek. Ook de betrokkenheid en waardering van medewerkers van Heemzicht wordt genoemd. Specifiek wordt ook de vrijwilligerscoördinator uitgelicht, en geven enkele vrijwilligers aan tevreden te zijn met de begeleiding van en communicatie met hem of haar. Tenslotte



zijn meerdere respondenten positief over de vrijheid en flexibiliteit in het werk, en de ruimte om zelf beslissingen te nemen en activiteiten te ondernemen.

## 5. Conclusies & reflecties

### 5.1 Algemene beoordeling

Over het algemeen, zijn de ondervraagde vrijwilligers (zeer) tevreden met, en positief over hun vrijwilligerswerk en Heemzicht. Dit blijkt onder meer uit de Net Promoter Score, die ruim boven de nul uitkomt. Daarbij beoordelen zij de mate waarin ze Heemzicht als werkgever zouden aanbevelen gemiddeld met een 8,1; en nooit lager dan een 7. Dit beeld komt verder tot uiting in de vragen over algehele tevredenheid, waarbij plusminus 90% van de respondenten tevreden tot zeer tevreden is met zowel het vrijwilligerswerk als de organisatie. Ook uit de gestelde open vragen komt een overwegend positief beeld naar voren. Hoewel er ook enkele punten voor verbetering worden aangestipt zijn de meeste vrijwilligers positief over zowel de inhoud van het werk als de werkomgeving en –omstandigheden. Verdere duiding van opvallende uitkomsten en specifiekere conclusies volgen onderverdeeld in thema's in de volgende paragraaf.

### 5.2 Opvallende uitkomsten per thema

#### *Werkbeleving:*

- Vrijwel alle vrijwilligers beschouwen de werkdruk als goed. Wel geeft 25% aan dat de werkdruk het afgelopen jaar is toegenomen.
- Over de inhoud van het vrijwilligerswerk zijn de respondenten over het algemeen tevreden. Het werk is inhoudelijk leuk, wordt als zinvol ervaren en er heerst een prettige sfeer. Dit komt ook nadrukkelijk naar voren in de open vragen. Wel geven enkele vrijwilligers aan geen of te weinig invloed te hebben op de inhoud en tijden van hun werk. In de open vragen wordt daarentegen ook enkele keren de mate van vrijheid en flexibiliteit als positief punt benadrukt.
- Ruim 40% geeft aan wel eens het gevoel te hebben tijd tekort te komen. Bovendien zegt 20% het niet eens te zijn met stellingen voldoende tijd te hebben voor zorg- en dienstverlening aan de cliënten. Hoewel niet zo zeer terug te zien in de werkdruk, en wellicht deels ook een sectorbrede kwestie, kan het wellicht interessant zijn nader te bekijken waar dit door komt.
- Bijna de helft van de respondenten is het niet eens met de stelling voldoende feedback te ontvangen. Hoewel slechts twee het hiermee specifiek niet eens zijn, is dit wellicht een punt van aandacht. De meeste vrijwilligers voelen meestal wel voldoende waardering, vanuit de organisatie en cliënten; desondanks geeft ook 1/3 aan dit vanuit de organisatie niet altijd te krijgen.
- Van de respondenten geeft 30% aan niet altijd, en 20% hooguit soms tevreden te zijn met de onkostenvergoedingen.
- Wat betreft arbeidsethos, betrokkenheid en trots zijn de vrijwilligers veelal positief, en in elk geval nauwelijks negatief. Opvallend is dat ruim 1/3 het niet eens is met de stelling over bereidheid tot extra inspanning als dit bijdraagt aan succes van de organisatie. Wellicht dat dit deels te maken heeft met het feit dat sommigen aangaven nu al niet altijd voldoende tijd te hebben.
- Slechts een aantal respondenten heeft een enkele keer verbale agressie ondervonden van cliënten of naasten. Andere vormen van agressie of geweld zijn niet voorgekomen bij de ondervraagde vrijwilligers. Bovendien blijkt dat de vrijwilligers zich in een dergelijk geval veilig voelen om dit in het team te bespreken.



- De vrijwilligers weten over het algemeen goed hoe een bijdrage te leveren aan de ervaringen van cliënten. Wat opvalt is dat niet alle respondenten goed weten hoe ze de naasten van de cliënten bij hun activiteiten kunnen betrekken, en slechts de helft aangeeft dit specifiek wel te weten. Bovendien geeft 60% aan het niet eens of oneens te zijn met de stelling naasten zoveel mogelijk te betrekken. Een verklaring kan zijn dat dit niet voor alle werkzaamheden van vrijwilligers even voor de hand liggend is.
- Enkele respondenten stellen het niet makkelijk te vinden om met cliënten in gesprek te gaan over zaken die niet goed zijn gegaan, hun wensen en ideeën, en hoe dit om te zetten in activiteiten in hun werkzaamheden. Het blijkt dat sommigen dergelijke gesprekken dan ook niet aangaan. In de open vragen kwam ook enkele malen naar voren dat er behoefte is aan scholing of training hoe beter om te gaan met cliënten (met dementie).
- Teamsamenwerking wordt door de vrijwilligers veelal positief beoordeeld. Hoewel in beperkte aantallen, stellen sommigen dat men elkaar onderling niet altijd aanspreekt op gedrag en houding; ervaren enkelen onvoldoende persoonlijke aandacht, van collega's dan wel leidinggevende; en geven een aantal aan dat er niet of onvoldoende gebruik gemaakt wordt van elkaars kwaliteiten binnen het team.
- Daarnaast zijn veruit de meeste respondenten deels tot zeer tevreden over de samenwerking met zowel de zorgverleners van Heemzicht als de leidinggevende/ vrijwilligerscoördinator. Een beperkte groep geeft aan ook voor een deel ontevreden te zijn; enige verbetering is hier dus nog mogelijk.
- Het beeld uit de open vragen over de werkomgeving is veelal positief; onder andere het onderlinge contact, de werksfeer, saamhorigheid, samenwerking, dynamiek, betrokkenheid van vaste medewerkers, en de begeleiding van en communicatie met de vrijwilligerscoördinator worden genoemd.

*Personeelsbeleid:*

- Een deel van de respondenten (15%) geeft aan dat er in het team of de afdeling sprake is van langdurige onderbezetting. De vervanging van collega's bij afwezigheid lijkt meestal goed geregeld, hoewel een aantal respondenten ook aangeeft het hier volledig mee oneens te zijn. Mogelijk is hier dus nog enige ruimte voor verbetering.
- Slechts een klein aandeel van de vrijwilligers heeft dit jaar een functioneringsgesprek gehad; ook neemt minder dan de helft van hen deel aan team- of werkoverleggen. De meesten geven echter aan het aantal contactmomenten met de leidinggevende voldoende te vinden; maar voor 20% is dit niet het geval. Een vijftal geeft daarnaast nog aan geen contactpersoon te hebben voor vragen.
- Kijkend naar informatievoorziening, blijkt dat 20% van de respondenten alleen soms op de hoogte wordt gebracht van belangrijke ontwikkelingen binnen Heemzicht (40% altijd), en 35% als het gaat om ontwikkelingen over hun cliëntgroep (15% altijd). Daarnaast is niet voor alle vrijwilligers met cliëntcontact altijd duidelijk wat de taakverdeling is tussen familie, medewerkers en henzelf.
- Een vergelijkbaar beeld komt naar voren uit de open vragen, waarbij enkele respondenten aangaven behoefte te hebben aan betere afstemming qua informatie en communicatie.
- Wat betreft verbetermaatregelen, zijn deze volgens de respondenten vooral nog nodig bij de scholing van medewerkers. Volgens een kwart zijn de genomen maatregelen nog niet voldoende. Andere categorieën, zoals veiligheid op de werkplek, zouden nog nader onderzocht kunnen worden.

#### *Competenties, opleiding en ontwikkeling:*

- Een tweetal respondenten geeft aan dat de werkzaamheden die zij verrichten eigenlijk meer vereisen dan het niveau van hun kennis en vaardigheden. Opvallend is dat de helft aangeeft dat dit niveau eigenlijk hoger ligt dan wat hun werkzaamheden vereisen. Met andere woorden, dat zij in feite niet optimaal benut worden. Eerder kwam ook al naar voren dat er niet altijd of volledig gebruik wordt gemaakt van elkaars kwaliteiten in het team. Wellicht is het interessant deze 'onbenutte capaciteit' nader te onderzoeken, en hoe die kan worden ingezet voor verbetering van zorg- en dienstverlening.
- Aansluitend bij het eerdere punt, geven enkele respondenten ook aan dat zij niet of onvoldoende trainingen en cursussen kunnen volgen die nodig zijn voor hun vrijwilligerswerk.

### 5.3 Aanbevelingen voor mogelijke verbetering

Op basis van de resultaten van het tevredenheidsonderzoek onder de vrijwilligers worden hieronder enkele aanbevelingen voor mogelijke verbeteringen genoemd.

Een deel van de respondenten (15%) geeft aan dat er in het team of de afdeling sprake is van langdurige onderbezetting en ook de vervanging is soms lastig. Bovendien ervaren vrijwilligers soms dat zij tijd tekortkomen. Heemzicht zal er dus goed aan doen om te proberen meer vrijwilligers te werven.

De communicatie met vrijwilligers dient te verbeteren om ze beter op de hoogte te houden. Dit kan mogelijk worden gedaan door maandelijks een update/ nieuwsbrief te sturen over de ontwikkelingen bij Heemzicht.

Een belangrijke verbetermogelijkheid ligt in het kennisniveau van de vrijwilligers. Zij geven aan dat het werk dat ze doen onder hun niveau is, maar daarnaast dat ze graag meer kennis willen opdoen over bijvoorbeeld de ziektebeelden en omgang met cliënten. Het verder opleiden/ scholen van vrijwilligers kan daarom ook helpen om ze nog gericht in te kunnen zetten.

### 5.4 Mogelijkheden verder/ verdiepend onderzoek

Deze rapportage wordt afgesloten met het bespreken van mogelijkheden tot verder/ verdiepend onderzoek en mogelijke aandachtspunten voor de toekomst.

Vanuit de resultaten komt het beeld naar voren dat er tijdgebrek wordt ervaren en dat er sprake is van onderbezetting. Om mogelijk meer grip hierop te krijgen is het van belang om te weten waardoor dit wordt veroorzaakt.

Daarnaast lijkt er een zekere 'onbenutte capaciteit' te zijn onder vrijwilligers, die bovendien maar gemiddeld 3,5 uur per week werken. Wellicht is het een mogelijkheid nader te onderzoeken of en waar het mogelijk is vrijwilligers verder in te zetten ten behoeve van het personeelstekort. Een deel van hen gaf aan niet bereid te zijn tot extra inspanningen; hoewel de werkdruk niet als te hoog wordt ervaren is dit wellicht ook in de context van het huidige aantal uren, aangezien een deel ook aangeeft nu al soms te weinig tijd te hebben. Ook dit zou verder kunnen worden onderzocht.

Een aantal vrijwilligers geeft aan het niet makkelijk te vinden met cliënten in gesprek te gaan, en om de naasten te betrekken. Bij de vragen over cliëntcontact en cliëntervaringen wordt daarnaast veelal



noch eens noch oneens ingevuld. Hoewel dit niet bij alle werkzaamheden even relevant is, kan het interessant zijn om dit verder te onderzoeken waarom op deze manier wordt ingevuld, want mogelijk dat hier nog verbetermogelijkheden liggen.

## Bijlagen

### Bijlage 1: Vragenlijst

### Bijlage 2: Alle antwoorden open vragen

*Aan wat voor training of opleiding heeft u het meest behoefte?*

?
Bibliotheek vergt dit niet!
clients stimuleren aan te geven wat zij leuk vinden. Zij kunnen dikwijls niet bedenken wat zij willen.
Duidelijker beeld van wat we als vrijwilliger wel en niet mogen.
EHBO diploma. Daarnaast zou ik graag iedere mogelijkheid aangrijpen om meer vaardigheden op te doen die van toepassing zijn op mijn werkzaamheden.
geen
geen
Geen
geen
Geen
Geen
Geen
Geen
Geen
geen
geen
geen
geen behoefte
Geen.
Hangt erg af van de positie die je als vrijwilliger inneemt. Alleen voor het schenken van koffie en thee is niet veel nodig.
Hoe het beste te reageren: - in geval van irritatie of ruzie; - bij mensen die zich terugtrekken uit de groep; Er wel of niet op ingaan, negeren, bespreken, "meegaan in het verhaal", of ???
kennis van ziektebeelden zoals dementie
momenteel nog geen
n v t
Niet specifiek
Nvt
Nvt
nvt
NVT
Nvt
omgaan met dementie
omgaan met mantelzorgers
Omgang met mensen met geheugen problemen
war te doen bij calamiteiten tijdens wandelen

*Wat zou u willen veranderen in uw vrijwilligerswerk? [Waar bent u ontevreden over, wat kan beter, zijn er dingen die u mist, wat kan de organisatie veranderen, kunnen collega's anders doen?]*

alles oké
als vrijwilliger van tafeltje-dekje zijn veel vragen voor mij niet van toepassing
Clientmutaties zijn me niet altijd duidelijk voor ik start met mijn vrijwilligerstaken.
Gaat prima zo!
geen
geen
geen opmerkingen
Geen suggesties voor het rond brengen van maaltijden.
Het contact met elkaar, Het Schrift was voor mijn al voldoende
Het is een dynamische omgeving. We zijn enthousiast, geïnteresseerd, veel inzet en gebruiken veel van onze specifieke en algemene kwaliteiten.
Het verschil tussen een betaalde kracht en maar!! een vrijwilliger. Ik voel mij veel eerder een soort mantelzorger.
Het vrijwilligerswerk waar ik voor opgesteld sta is volledig passend aan mijn wensen.
ik ben tevreden
Ik vind dat moeilijk om te zeggen, ik ben nog aan het ontdekken en ontwikkelen. Ik werk er nu ong. een half jaar, vind dat nog erg kort.
Ik vind het vrijwilligerswerk bevredigend en leuk, dus mis niet zoveel.
Ik zou hulp kunnen gebruiken bij het brainstormen over passende activiteiten voor mijn werk.
nee
niets
niets
Niets
Niets ,ik heb hele lieve collegas dus laten we het zo houden.
nvt
Nvt
nvt
nvt
Ruggesteun vindt ik het belangrijkste
soms duurt het wat lang voordat de dozen er staan.
soms teveel klanten en te weinig vrijwilligers
spreek te allen tijde ABN dus geen grove woorden
weet dat je privacy wet hebt maar vind het wel eens te overdreven wat ten koste gaat van contact met zowel cliënten als vrijwilligers.
weet niet
Zou mooi zijn als we op de hoogte werden gebracht hoe het met zieke cliënte gaat.

*Waar bent u (zeer) tevreden over in uw vrijwilligerswerk?*

alles
alles oké

coördinator levert prima werk
Dankbaarheid v/d cliënten maakt het werk nog leuker..
Dat de cliënten het erg leuk vinden als ik er ben. Daar doe ik het voor.
De begeleiding van de vrijwilligerscoördinator. de vrijheid om activiteiten te bedenken en uit te voeren.
De waardering die ik krijg van cliënten en verzorgenden. De betrokkenheid van het personeel bij de cliënten.
De waardering van de bewoners en de welgemeende complimenten van de medewerkers van Heemzicht
Geen idee
Goede contacten!
Het is een gezellige groep mensen.
Het is voor mij vrijwilligerswerk op maat gemaakt. Voel me dan ook als een vis in het water. Ik hoop het aantal uren steeds wat meer uit te breiden. Goede afspraken en korte lijnen naar de coördinatrice vrijwilligers. Zeer warme kleinschalige organisatie.
het omzien naar elkaar
het plezier dat de bewoners hebben
Ik kan zelf mijn beslissingen nemen
je kunt altijd met collega's ruilen en overleggen met de coördinator
met alles ben ik zeer tevreden.
Nvt
Nvt
nvt
onderling contact
over alles
Plezier wat ik er in hebt met contact met cliënten.
sfeer waarin ik mag werken.
Sfeer, saamhorigheid, dynamiek, deels vernieuwend
tevreden
verder is alles prima
Voor de goeie samenwerking binnen ons team
vrijheid om mijn ding te doen
Vrijheid van handelen
weet niet
zie boven