

wijs arbeid
g data zorg
onderwijs
e zekerheid
wetenschap
org welzijn
mobiliteit
jn beleids-

Het ITS maakt deel uit
van de Radboud
Universiteit Nijmegen



evaluatie, monitoring, en
effectonderzoek en data-analyse



Ervaringen van vrijwilligers

Synthese

Roelof Schellingerhout

September 2015



Projectnummer: 34002091
Opdrachtgever: Synthese

© 2015 ITS, Radboud Universiteit Nijmegen

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, en evenmin in een retrieval systeem worden opgeslagen, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van het ITS van de Radboud Universiteit Nijmegen.

No part of this book/publication may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher.

Inhoud

1	Inleiding	1
2	Achtergrondkenmerken vrijwilligers	3
3	Vrijwilligerswerk bij Synthese	5
4	Begeleiding en samenwerking	11
5	Werkomgeving en ontwikkeling	13
6	Algemene waardering	15
7	Samenvatting en conclusie	17
	Bijlage 1 – De verschillende gemeenten	23
	Bijlage 2 – Open antwoorden	29

1 Inleiding

Synthese is een organisatie voor zorg en welzijn in Noord- en Midden Limburg. De medewerkers bieden ondersteuning bij diverse zaken zoals initiatieven in de buurt, dorp of wijk of bij individuele vragen. Cliënten kunnen ook ondersteund worden door vrijwilligers.

Omdat Synthese benieuwd is naar de ervaringen van de vrijwilligers hebben zij in juni en juli 2015 een vragenlijst uitgezet onder deze groep. Het is de tweede keer dat Synthese dit doet. De eerste keer was in 2014. De vragenlijst ging onder meer in op de begeleiding door en samenwerking met de medewerkers van Synthese en ook vragen over de werkomgeving en ontwikkelmogelijkheden zijn opgenomen.

Er zijn door Synthese in totaal 165 uitnodigingen verstuurd (46 per brief, 119 per mail). Zesenzeventig vrijwilligers zijn gestart met de webenquête. De respondenten die geen of weinig vragen hebben ingevuld zijn verwijderd. De netto respons is 44 procent (72 ingevulde vragenlijsten). In 2014 was de netto respons 63 procent. De respons is bij de huidige meting dus beduidend lager.

Leeswijzer

In *hoofdstuk twee* worden enkele achtergrondkenmerken van de vrijwilligers beschreven. Het vrijwilligerswerk zelf staat centraal in *hoofdstuk drie*. In *hoofdstuk vier* komen vragen over de begeleiding en samenwerking aan bod en in *hoofdstuk vijf* staan juist de werkomgeving en ontwikkeling centraal. De algemene waardering komt aan bod in *hoofdstuk zes*. Tot slot worden in *hoofdstuk zeven* de belangrijkste bevindingen samengevat en enkele conclusies getrokken. Ook is in dit hoofdstuk de verbetermatrix weergegeven waaruit aandachtspunten zijn af te leiden. Per onderwerp wordt in de hoofdstukken steeds een vergelijking gemaakt met de afname in 2014.

Bijlage 1 biedt op enkele onderwerpen een vergelijking tussen de gemeenten waar vrijwilligers van Synthese werkzaam zijn. *Bijlage 2* biedt een overzicht van de open antwoorden die de respondenten hebben gegeven.

2 Achtergrondkenmerken vrijwilligers

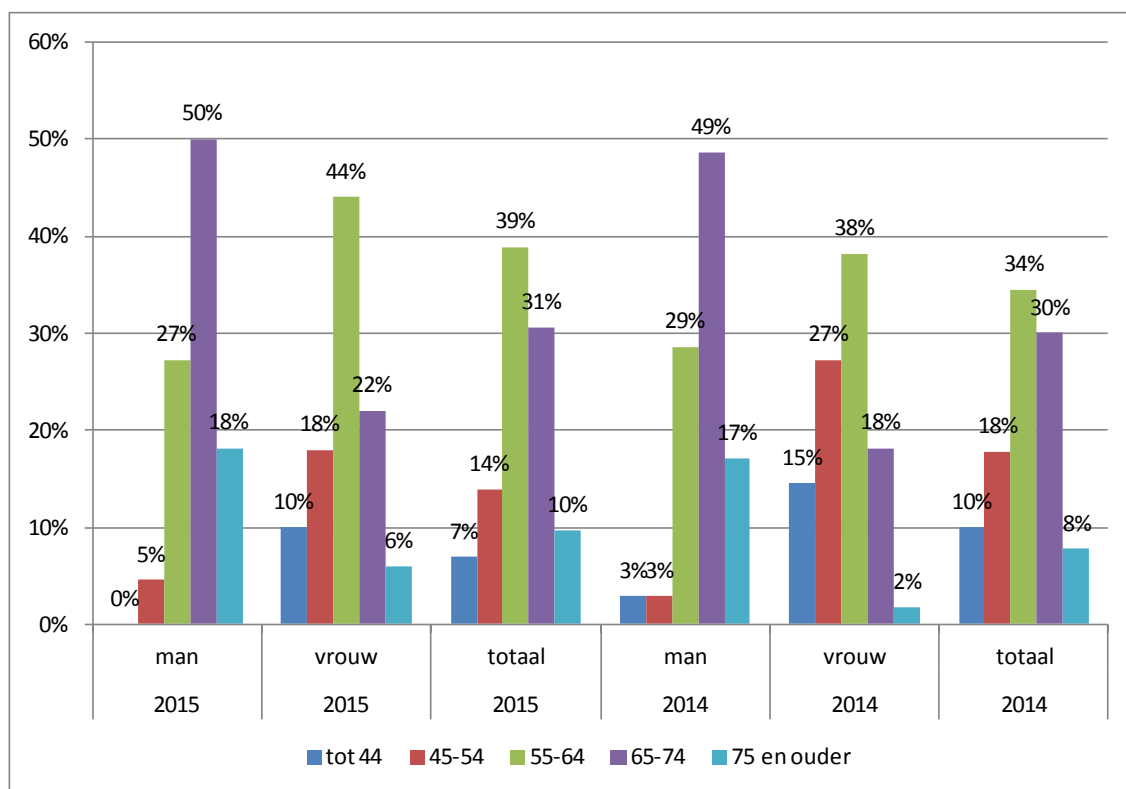
2.1 Leeftijd en geslacht

70 procent van de vrijwilligers bij Synthese is vrouw. De gemiddelde leeftijd is 62 jaar. De jongste vrijwilliger is 23 jaar en de oudste is 85 jaar.

In figuur 2.1 is de leeftijd van de vrijwilligers weergegeven. Voor de mannen en vrouwen samen geldt dat de grootste groep (39%) tussen de 55 en 64 jaar oud is. De mannen zijn gemiddeld ouder dan de vrouwen. Bij de mannen is de grootste groep (50%) tussen de 65 en 74 jaar; bij de vrouwen is de grootste groep (44%) tussen de 55 en 64 jaar.

De vrijwilligers uit 2015 wijken wat betreft geslacht en leeftijd niet af van de vrijwilligers uit 2014.

Figuur 2.1 – Leeftijd vrijwilligers, naar geslacht en totaal, in percentages



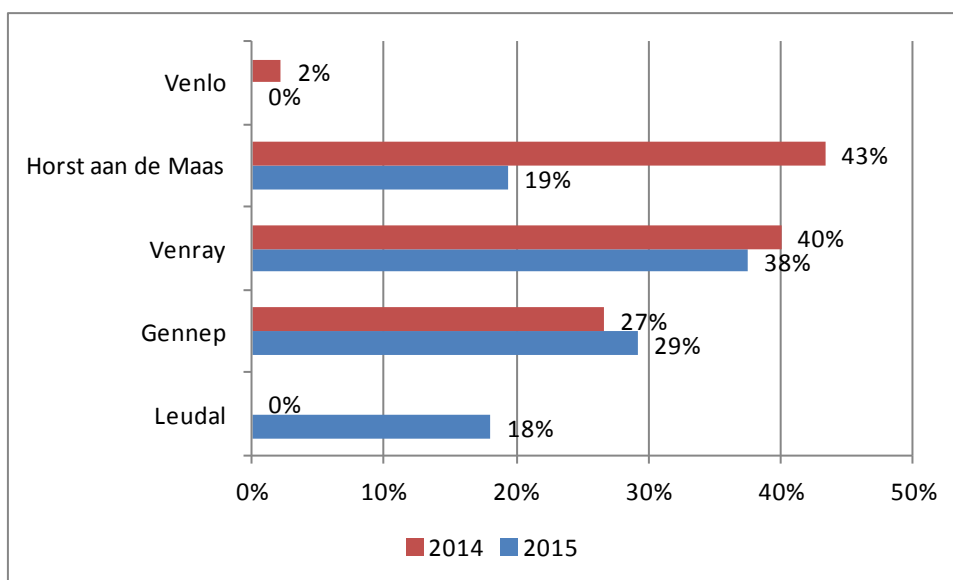
2.2 In welke gemeente actief?

Er is gevraagd in welke gemeente de vrijwilliger actief is. Er waren meerdere antwoorden mogelijk (figuur 2.2).

Ruim een derde van de vrijwilligers (38%) is actief in Venray. Er zijn ook vrijwilligers actief in Gennep (29%), Horst aan de Maas (19%) en Leudal (18%).

Ten opzichte van de vorige meting (2014) valt op dat er in 2015 geen vrijwilligers werkzaam zijn in Venlo. In 2014 was dat wel geval (2%). In 2014 waren er geen vrijwilligers werkzaam in Leudal, in 2015 wel. Synthese is pas in 2015 gestart in Leudal.

Figuur 2.2 – In welke gemeente zijn de vrijwilligers actief, in percentages



3 Vrijwilligerswerk bij Synthese

3.1 Redenen voor vrijwilligerswerk

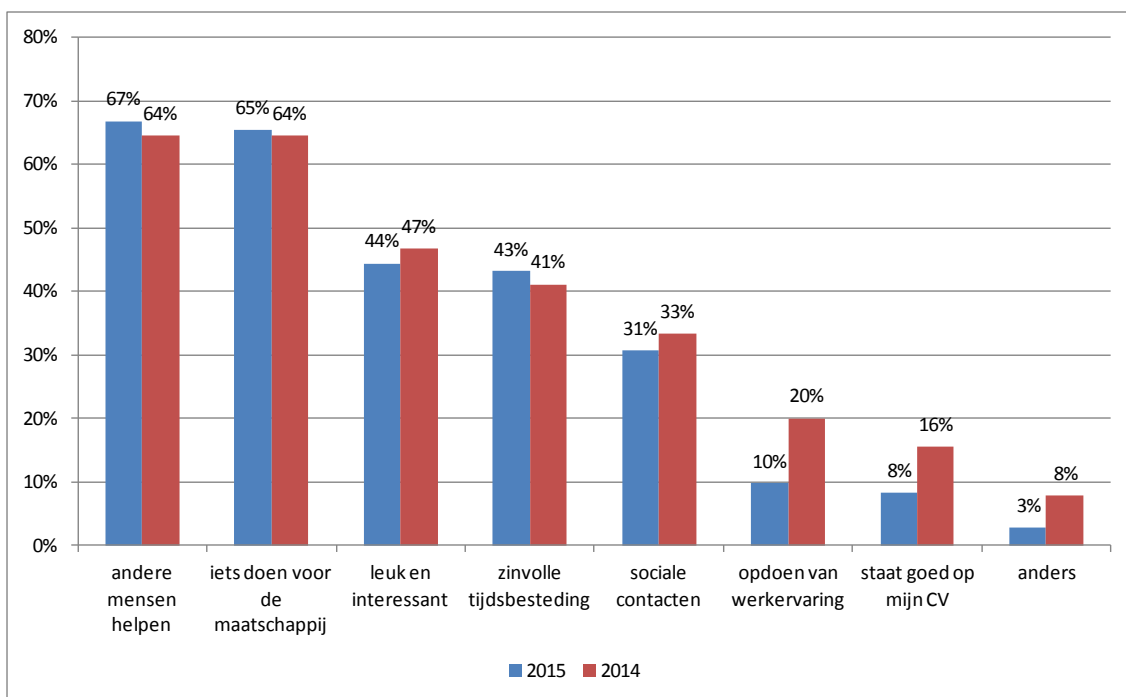
Aan vrijwilligers zijn meerdere vragen voorgelegd over het vrijwilligerswerk dat ze doen. In figuur 3.1 is weergegeven wat redenen zijn om vrijwilligerswerk te doen. De belangrijkste twee redenen zijn dat vrijwilligers andere mensen willen helpen en iets voor de maatschappij willen doen. Ongeveer tweederde van de vrijwilligers geeft dit als reden. Een andere belangrijke reden is dat ze het leuk en interessant werk vinden en het een zinvolle tijdsbesteding is.

Bijna een derde van de vrijwilligers doet dit werk voor de sociale contacten. Een klein deel doet vrijwilligerswerk voor de werkervaring of omdat het goed staat op het CV.

De redenen waarom men vrijwilligerswerk doet zijn vrijwel hetzelfde als in 2014.

Als andere reden om vrijwilligerswerk te doen wordt nog ‘actief blijven’ gegeven (zie Bijlage 2).

Figuur 3.1 – Wat zijn voor u redenen om vrijwilligerswerk te doen?, meerdere antwoorden mogelijk, in percentages



3.2 Hoe in contact gekomen met Synthese?

De grootste groep vrijwilligers (31%) is via een advertentie in een blad, krant of tijdschrift in contact gekomen met Synthese (figuur 3.2). Een vijfde is in contact gekomen via een medewerker van Synthese. Ook worden genoemd de website van Synthese, familie vrienden of bekenden en andere vrijwilligers.

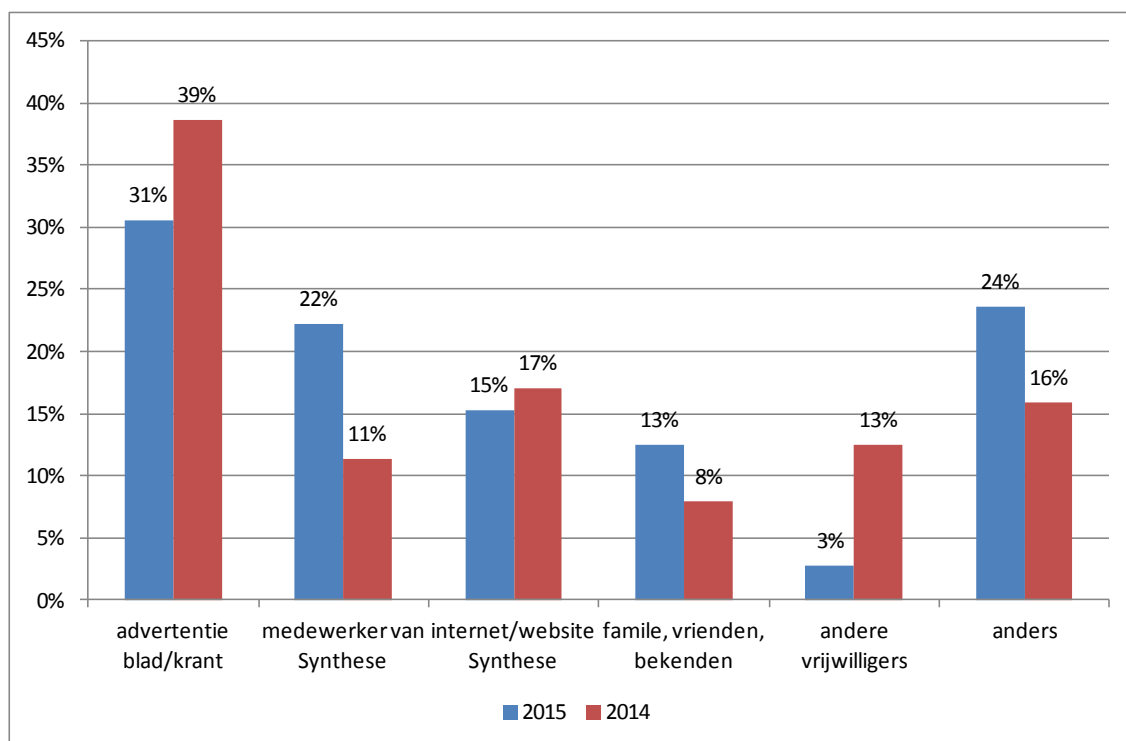
Deze manieren van in contact komen met Synthese werden ook in 2014 genoemd. In 2014 werd iets vaker genoemd dat men via andere vrijwilligers in contact is gekomen met Synthese.

Verder nog genoemde manieren om in contact te komen met Synthese zijn:

- zelf contact opgenomen / eigen initiatief (3 keer)
- werkcoach / wwv coach (2 keer)
- via (overname van) een andere vrijwilligersorganisatie (3 keer)

In Bijlage 2 (vraag 5) zijn alle genoemde manieren vermeld.

Figuur 3.2 – Hoe bent u in contact gekomen met Synthese?, meerdere antwoorden mogelijk, in percentages



3.3 Soort vrijwilligerswerk

De meeste vrijwilligers verlenen administratieve ondersteuning (32%; figuur 3.3). Een andere vorm van vrijwilligerswerk die vaak wordt genoemd is ondersteuning/advisering van ouderen (28%). Vrijwilligers geven verder ondersteuning bij gezinnen (18%), ondersteuning van eenzamen (14%), en bieden soms hulp bij het organiseren van activiteiten (3%) en doen aan buurtbemiddeling (3%).

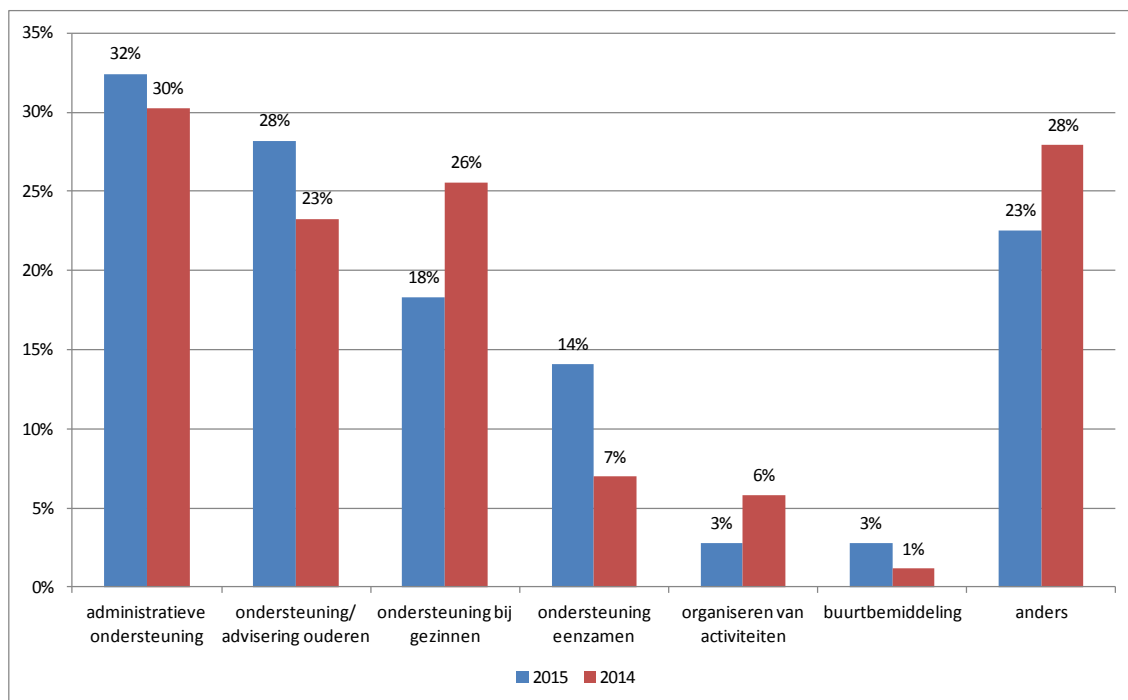
De soorten vrijwilligerswerk werden in 2014 in vrijwel dezelfde volgorde genoemd. In 2014 kwam vaker ondersteuning bij gezinnen voor, in 2015 kwam iets vaker ondersteuning van eenzamen voor.

Andere soorten van vrijwilligerswerk die werden genoemd zijn:

- Bezoek zelfstandig wonende 75 plussers en invullen vragenlijst (2 keer)
- Voorlezen van kinderen (2 keer)
- Netwerkcoach (2 keer)
- Coördinatie / verbinding jong-oud (2 keer)

In Bijlage 2 (vraag 6) zijn alle andere vormen van vrijwilligerswerk vermeld.

Figuur 3.3 – Wat voor vrijwilligerswerk doet u?, meerdere antwoorden mogelijk, in percentages

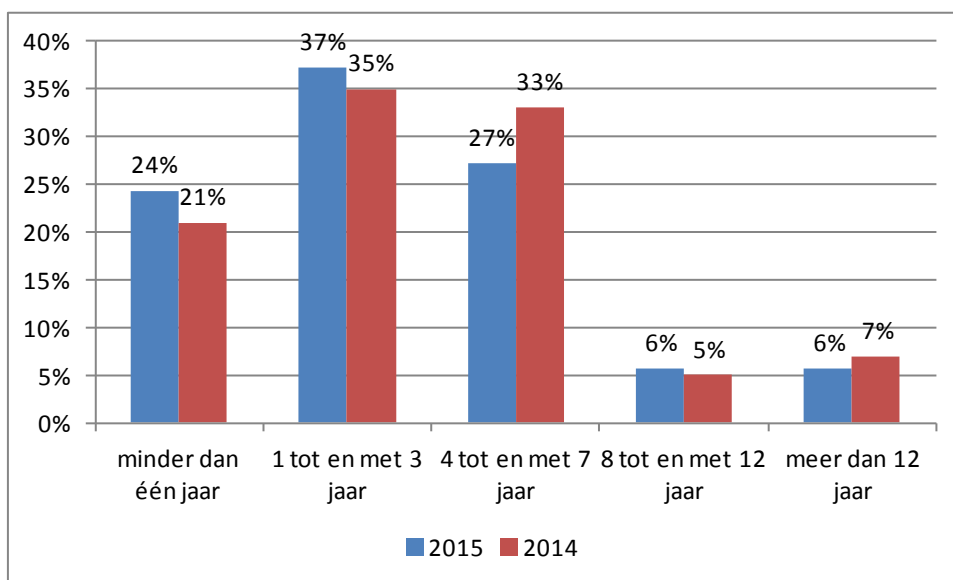


3.4 Hoe lang al vrijwilliger?

Bijna een kwart van de vrijwilligers is korter dan een jaar vrijwilliger bij Synthese. Ruim een derde (37%) is tussen de 1 en 3 jaar vrijwilliger bij Synthese. Dat betekent dat ruim de helft van vrijwilligers (24% + 37% = 56%) drie jaar of korter bij Synthese werkt. Een klein deel van de vrijwilligers (6%) werkt al meer dan 12 jaar bij Synthese.

Deze uitkomsten komen overeen met de resultaten uit de vorige raadpleging (2014).

Figuur 3.4 – Hoe lang bent u al vrijwilliger bij Synthese?, in percentages

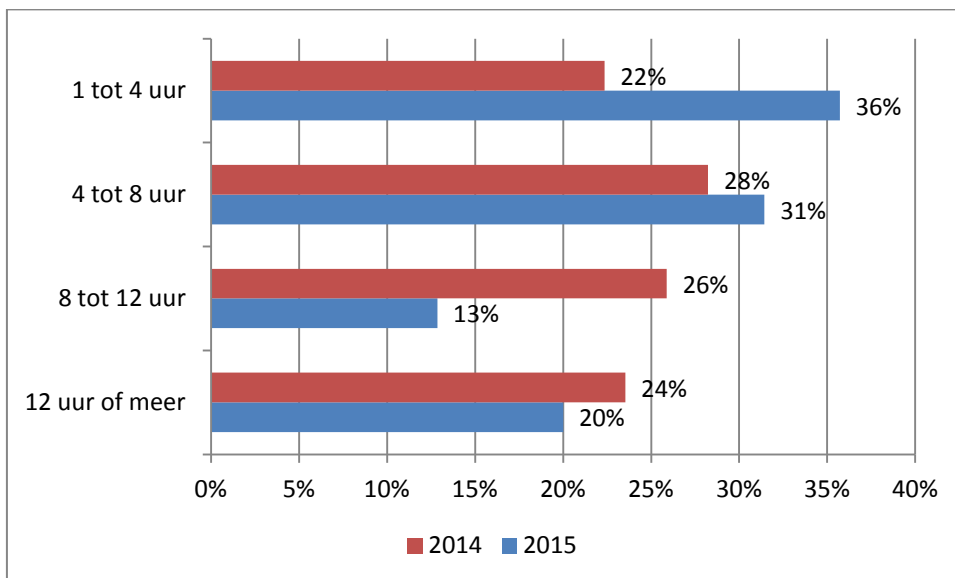


3.5 Tijdsbesteding vrijwilligerswerk

Ruim een derde van de vrijwilligers (36%) besteedt tussen de 1 en 4 uur per maand aan vrijwilligerswerk en bijna een derde (31%) tussen de 4 en 8 uur per maand. Tussen de 8 en 12 uur en 12 uur of meer komen minder voor (respectievelijk 13% en 20%).

In 2015 is het aandeel vrijwilligers dat tussen de 1 en 4 uur hulp geeft hoger dan in 2014. Toch kunnen we niet zeggen dat er in 2015 minder uur hulp wordt gegeven, omdat niet het exacte aantal uur is gevraagd.

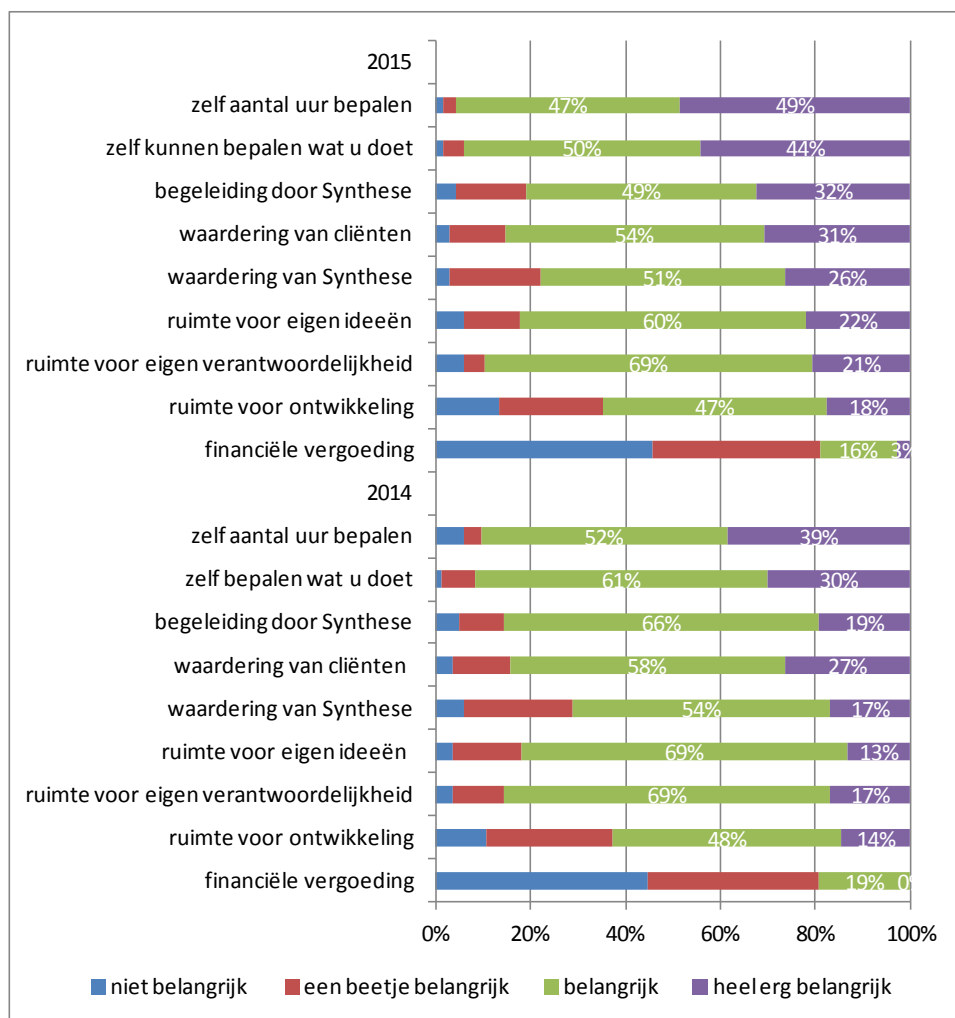
Figuur 3.5 – Hoeveel uur per maand besteedt u gemiddeld aan vrijwilligerswerk bij Synthese?, in percentages



3.6 Belang aspecten vrijwilligerswerk

Aan het einde van het blok over het vrijwilligerswerk is gevraagd hoe belangrijk men bepaalde aspecten vindt bij het vrijwilligerswerk (figuur 3.6).

Figuur 3.6 – Hoe belangrijk vindt u onderstaande zaken bij het vrijwilligerswerk?, in percentages



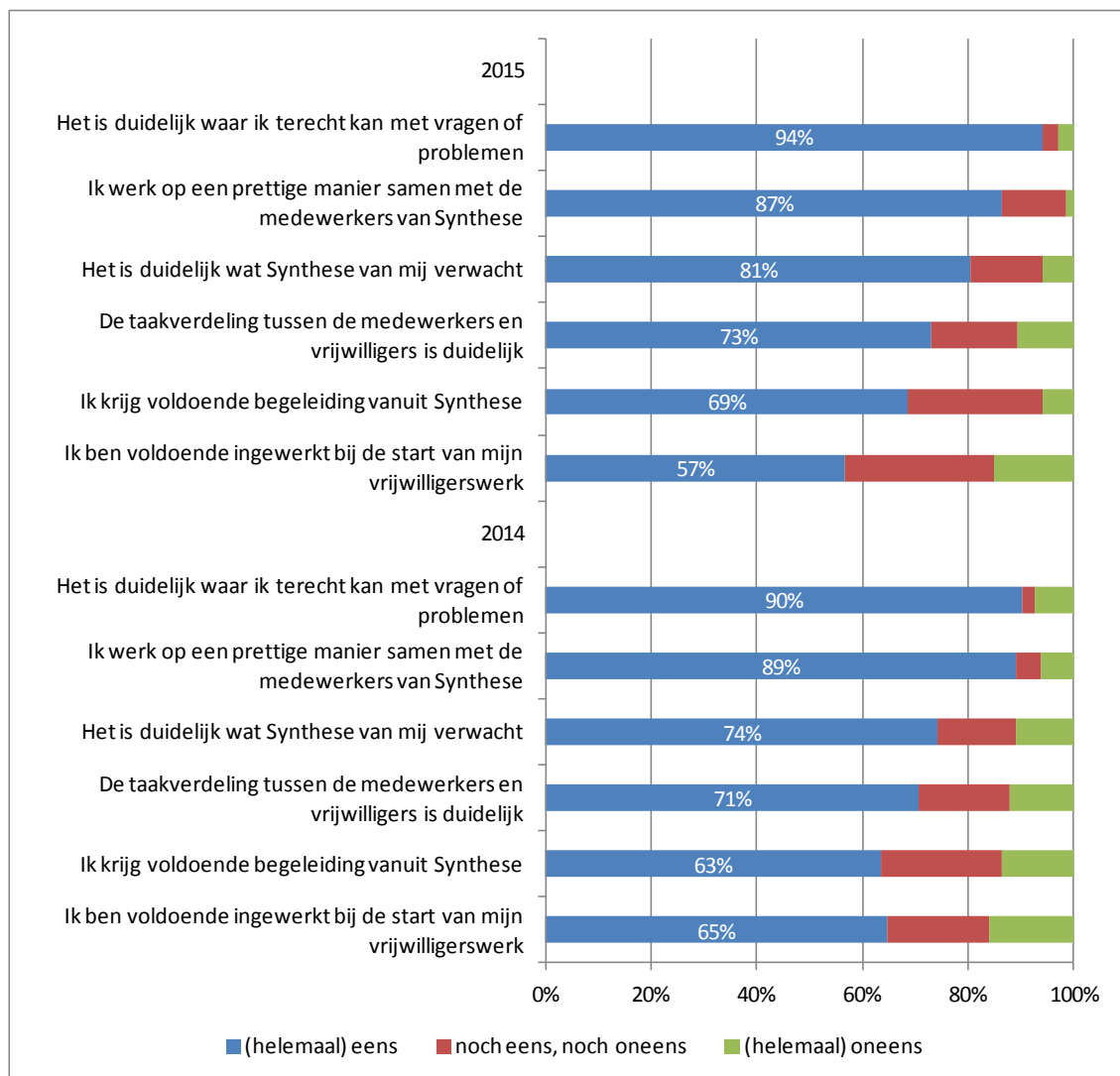
Het belangrijkste vinden de vrijwilligers dat de zelf het aantal uur kunnen bepalen en dat ze zelf kunnen bepalen wat ze doen. Deze twee springen er echt uit. De begeleiding door Synthese, de waardering van cliënten, de waardering van Synthese, ruimte voor eigen ideeën en ruimte voor eigen verantwoordelijkheid worden door de meeste vrijwilligers belangrijk tot heel belangrijk gevonden. Minder belangrijk is de ruimte voor ontwikkeling en het minst belangrijk is de financiële vergoeding.

De uitkomsten zijn vrijwel gelijk aan die van 2014. In 2014 was zelfbepaling (aantal uur, de werkzaamheden) het belangrijkste en de financiële vergoeding het minst belangrijk.

4 Begeleiding en samenwerking

Aan de vrijwilligers zijn enkele stellingen voorgelegd over de begeleiding door en samenwerking met de medewerkers van Synthese (figuur 4.1).

Figuur 4.1 – Stellingen over begeleiding door en samenwerking met de medewerkers van Synthese, in percentages



De resultaten zijn vrijwel hetzelfde als in 2014. Over het algemeen zijn de vrijwilligers positief over de begeleiding en samenwerking. Voor ruim 90 procent (94%) van de vrijwilligers is het

duidelijk waar men terecht kan met vragen en problemen, bijna 90 procent (87%) werkt prettig samen met Synthese. Ook is voor de meeste vrijwilligers duidelijk wat Synthese van hen verwacht (81% is het eens met deze stelling) en is de taakverdeling tussen medewerkers en vrijwilligers duidelijk (73% is het eens met deze stelling). Relatief gezien zijn de vrijwilligers het minst positief met betrekking tot de begeleiding vanuit Synthese en met betrekking tot het inwerken, maar toch is ook hier het merendeel van de vrijwilligers positief (respectievelijk 69% en 57%).

Alle vragen uit figuur 4.1 zijn samengevoegd tot een schaal ‘begeleiding en samenwerking’ (tabel 4.1)¹. Deze schaal kan lopen van 1 tot en met 5, waarbij een lage score een positief oordeel aangeeft en een hoge score een negatief oordeel. Deze schaal kan worden gezien als een samenvattend oordeel van de vrijwilligers over de begeleiding van en de samenwerking met Synthese.

Tabel 4.1 – Schaalscore begeleiding en samenwerking, in gemiddelde, score 1 – 5 (zeer positief tot zeer negatief)

	n	gem.
2015	67	2,1
2014	82	2,2

De gemiddelde score op de schaal begeleiding en samenwerking is 2,1. Dit wijst erop dat de vrijwilligers zeer positief zijn over de begeleiding en samenwerking. Vorig jaar was er een vergelijkbare score (2,2).

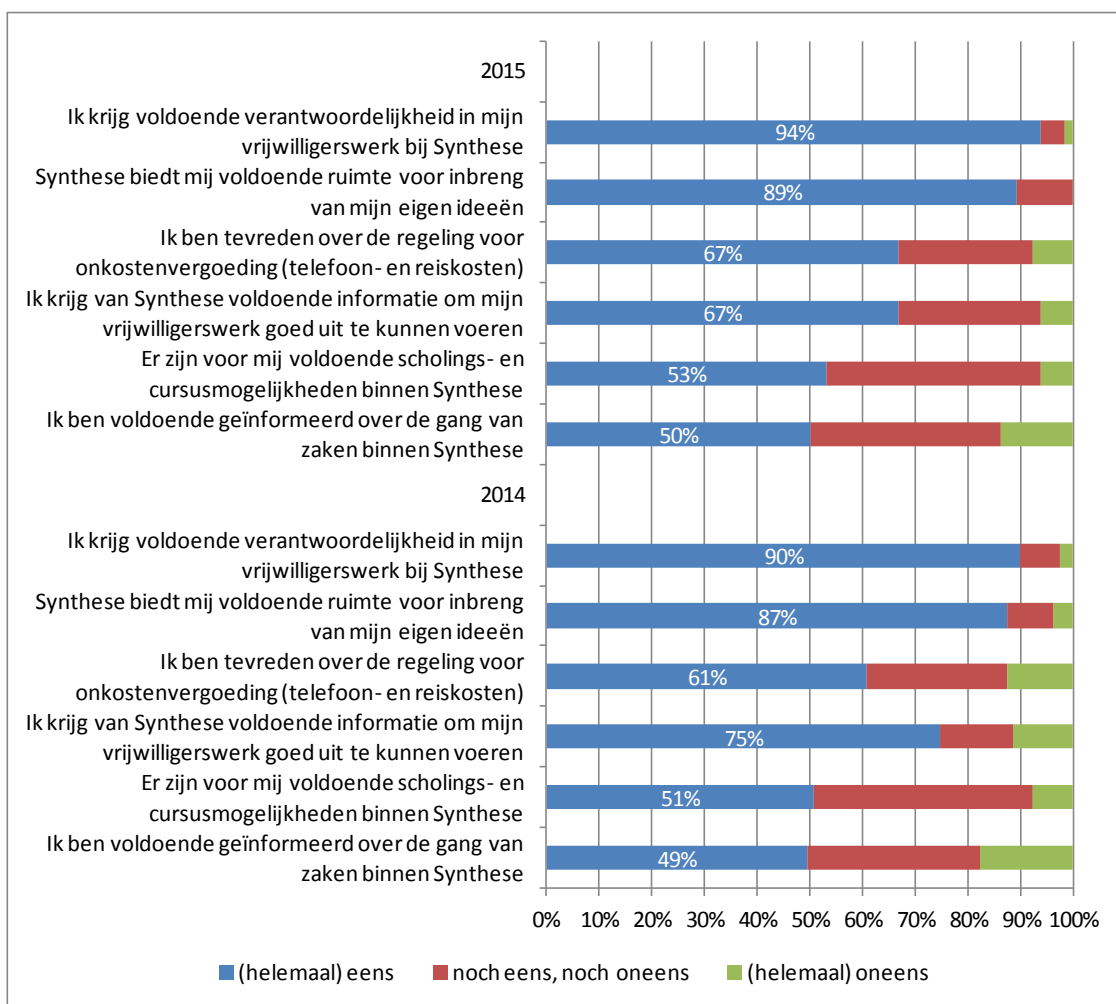
Er zijn geen significante verschillen tussen mannen en vrouwen en tussen vrijwilligers van verschillende leeftijden wat betreft dit oordeel.

¹ Cronbach's Alpha = 0,837. De Cronbach's Alpha is een maat voor de betrouwbaarheid van de schaal. De score ligt tussen de 0 en 1. Als de waarde hoger is dan 0,7 spreken we van een betrouwbare schaal.

5 Werkomgeving en ontwikkeling

In figuur 5.2 zijn de antwoorden op de stellingen over de werkomgeving en mogelijkheden voor ontwikkeling weergegeven.

Figuur 5.1 – Stellingen over de werkomgeving en mogelijkheden voor ontwikkeling, in percentages



Vrijwilligers zijn zeer tevreden over de verantwoordelijkheid die ze krijgen en over de ruimte voor inbreng van eigen ideeën (respectievelijk 94% en 89% was het eens met de stellingen). Een derde van de vrijwilligers (67%) is tevreden over de onkostenvergoeding en de informatie die wordt ontvangen van synthese om het vrijwilligerswerk goed uit te kunnen voeren.

Het minst tevreden zijn vrijwilligers over de scholings- en cursusmogelijkheden en over de informatie over de gang van zaken binnen Synthese (respectievelijk 53% en 50% is het eens met de stelling). Deze resultaten zijn vrijwel gelijk aan de resultaten van 2014.

Alle vragen, behalve de vraag over de onkostenvergoeding, uit figuur 5.1 zijn samengevoegd tot een schaal ‘werkomgeving en ontwikkeling’ (tabel 5.1)². Deze schaal kan lopen van 1 tot en met 5, waarbij een lage score een positief oordeel aangeeft en een hoge score een negatief oordeel. Deze schaal kan worden gezien als een samenvattend oordeel van de vrijwilligers over de werkomgeving en de ontwikkelingsmogelijkheden.

Tabel 5.1 – Schaalscore werkomgeving en ontwikkeling, in gemiddelde, score 1 – 5 (zeer positief tot zeer negatief)

	n	gem.
2015	66	2,2
2014	79	2,3

De gemiddelde score op de schaal werkomgeving en ontwikkeling is 2,2. Dit wijst erop dat de vrijwilligers hier zeer positief over zijn. In 2014 was er een vergelijkbare score: 2,3.

Er waren geen significante verschillen in dit oordeel tussen mannen en vrouwen of tussen verschillende leeftijdsgroepen.

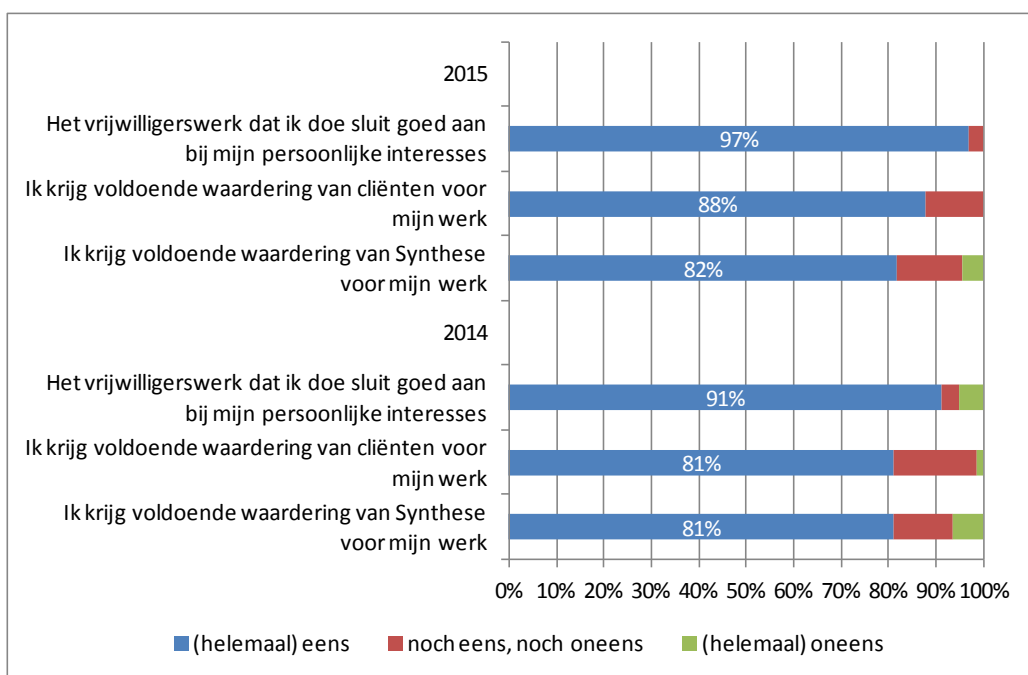
2 Cronbach's Alpha = 0,752.

6 Algemene waardering

6.1 Algemene waardering vrijwilligerswerk

Aan de vrijwilligers zijn tot slot enkele meer algemene stellingen voorgelegd over het vrijwilligerswerk (figuur 6.1).

Figuur 6.1 – Stellingen over ervaringen, in percentages



De uitkomsten duiden erop dat voor vrijwel alle vrijwilligers geldt dat zij met name positieve ervaringen hebben met betrekking tot het vrijwilligers werk. 97% geeft aan dat het werk aansluit bij persoonlijke interesses, 88% ervaart voldoende waardering van cliënten en 82% krijgt voldoende waardering van Synthese. In 2014 waren er soortgelijke resultaten

Aan de vrijwilligers is gevraagd of zij het werken bij Synthese bij anderen aan zouden bevelen. Een klein aantal vrijwilligers weet dit niet (6%) en de overige vrijwilligers zijn positief: 35% zou Synthese waarschijnlijk aanbevelen en 59% zou Synthese zeker aanbevelen.

De vrijwilligers waarderen de dienstverlening van Synthese gemiddeld met een **7,6**. Dat is iets hoger dan in 2014, toen het gemiddelde rapportcijfer **7,2** was. Er zijn geen verschillen tussen mannen en vrouwen en tussen vrijwilligers van verschillende leeftijd in dit oordeel.

6.2 Stoppen met vrijwilligerswerk

Aan de vrijwilligers is gevraagd of zij verwachten vrijwilliger te blijven. Een derde van de vrijwilligers blijft het antwoord op deze vraag schuldig (zij weten het niet), 56% wil voor onbepaalde tijd vrijwilliger te blijven en 11% wil er binnenkort (3%) of binnen een of twee jaar (8%) mee stoppen. Dit is een iets ander beeld dan in 2014. Toen wilden meer vrijwilligers er binnenkort (14%) mee stoppen.

Het aantal vrijwilligers dat wil stoppen is te klein, om de redenen om te stoppen in een grafiek weer te geven. Als redenen om te stoppen worden genoemd de privé-situatie (1 keer), de beschikbare tijd (3 keer) en de begeleiding (1 keer). In de open antwoorden wordt nog als reden aangegeven een betaalde baan (1 keer), behoefte aan verandering (1 keer) en leeftijd (1 keer).

6.3 Verbeterpunten

De verbeterpunten die de vrijwilligers aandragen gaan in op meerdere aspecten. We noemen hier scholing en cursussen, communicatie en informatie en vergoedingen. Ter illustratie zijn hieronder enkele verbeterpunten opgenomen. Alle verbeterpunten staan in Bijlage 2 (vraag 29) vermeld.

Scholing en cursussen

- *‘cursus die aansluit bij het vrijwilligerswerk betalen voor vrijwilligers individueel. Dus bij individuele interesse.’*
- *‘extra scholingen’*
- *‘interessante workshops aanbieden’*

Communicatie en informatie

- *‘Communicatie verbeteren’*
- *‘Communicatielijnen kort houden tussen medewerkers en vrijwilligers zodat iedereen goed geïnformeerd blijft over de dienstverlening en de ontwikkeling van Synthese als organisatie*
- *goede informatie verstrekken’*
- *‘meer uitleg , niet te veel wisselingen van leidinggevende’*
- *‘Goede uitleg over het werk van Synthese’*

Vergoedingen

- *‘Vergoeding voor werk weer maken zoals bij de start 5 jaar geleden’*
- *‘vrijwilligersvergoeding, we nemen een heel belangrijk deel van het werk van de gemeente over, waarbij de gemeente minimaal waardering toont’*

7 Samenvatting en conclusie

7.1 Samenvatting

Respons

72 vrijwilligers werkzaam bij Synthese hebben voor het onderzoek in 2015 de vragenlijst ingevuld. Dit betekent een respons van 44%.

Achtergrondkenmerken van de vrijwilligers

- 70 procent van de vrijwilligers bij Synthese is vrouw. De gemiddelde leeftijd is 62 jaar. Voor de mannen en vrouwen samen geldt dat de grootste groep (39%) tussen de 55 en 64 jaar oud is. De mannen zijn gemiddeld ouder dan de vrouwen.
- Bijna een kwart van de vrijwilligers is korter dan een jaar vrijwilliger bij Synthese. Ruim een derde (37%) is tussen de 1 en 3 jaar vrijwilliger bij Synthese. Een klein deel van de vrijwilligers (6%) werkt al meer dan 12 jaar bij Synthese.
- De grootste groep vrijwilligers (31%) is via een advertentie in een blad, krant of tijdschrift in contact gekomen met Synthese. Een vijfde is in contact gekomen via een medewerker van Synthese.
- Ruim een derde van de vrijwilligers (38%) is actief in Venray. Er zijn ook vrijwilligers actief in Gennep (29%), Horst aan de Maas (19%) en Leudal (18%).

Inhoud van het vrijwilligerswerk

De meeste vrijwilligers verlenen administratieve ondersteuning (32%) Een andere vorm van vrijwilligerswerk die vaak wordt genoemd is ondersteuning/advisering van ouderen (28%). Vrijwilligers geven verder ondersteuning bij gezinnen (18%), ondersteuning van eenzamen (14%), en bieden soms hulp bij het organiseren van activiteiten (3%) en doen aan buurtbemiddeling (3%).

Ruim een derde van de vrijwilligers (36%) besteedt tussen de 1 en 4 uur per maand aan vrijwilligerswerk en bijna een derde (31%) tussen de 4 en 8 uur per maand. Tussen de 8 en 12 uur en 12 uur of meer komen minder voor (respectievelijk 13% en 20%).

Motivatie om vrijwilligerswerk te doen

De belangrijkste twee redenen om vrijwilligerswerk te doen zijn dat vrijwilligers andere mensen willen helpen en iets voor de maatschappij willen doen. Ongeveer tweederde van de vrijwilligers geeft dit als reden. Een andere belangrijke reden is dat ze het leuk en interessant werk vinden en het een zinvolle tijdsbesteding is.

Het belangrijkste in hun werk vinden de vrijwilligers dat ze zelf het aantal uur kunnen bepalen en dat ze zelf kunnen bepalen wat ze doen. De begeleiding door Synthese, de waardering van cliënten, de waardering van Synthese, ruimte voor eigen ideeën en ruimte voor eigen verant-

woordelijkheid worden door de meeste vrijwilligers ook belangrijk gevonden. Minder belangrijk is de ruimte voor ontwikkeling en de financiële vergoeding.

Begeleiding en samenwerking

Over het algemeen zijn de vrijwilligers positief over de begeleiding door en de samenwerking met Synthese. Voor ruim 90 procent (94%) van de vrijwilligers is het duidelijk waar men terecht kan met vragen en problemen, bijna 90 procent (87%) werkt prettig samen met Synthese. Ook is voor de meeste vrijwilligers duidelijk wat Synthese van hen verwacht (81% is het eens met deze stelling) en is de taakverdeling tussen medewerkers en vrijwilligers duidelijk (73% is het eens met deze stelling). Relatief gezien zijn de vrijwilligers het minst positief met betrekking tot de begeleiding vanuit Synthese en met betrekking tot het inwerken, maar toch is ook hier het merendeel van de vrijwilligers positief (respectievelijk 69% en 57%).

Werkomgeving en ontwikkeling

Vrijwilligers zijn zeer tevreden over de verantwoordelijkheid die ze krijgen en over de ruimte voor inbreng van eigen ideeën (respectievelijk 94% en 89% was het eens met de stellingen). Een derde van de vrijwilligers (67%) is tevreden over de onkostenvergoeding en de informatie die wordt ontvangen van synthese om het vrijwilligerswerk goed uit te kunnen voeren. Het minst tevreden zijn vrijwilligers over de scholings- en cursusmogelijkheden en over de informatie over de gang van zaken binnen Synthese.

Algemene waardering

De uitkomsten duiden erop dat voor vrijwel alle vrijwilligers geldt dat zij met name positieve ervaringen hebben met betrekking tot het vrijwilligers werk. 97% geeft aan dat het werk aansluit bij persoonlijke interesses, 88% ervaart voldoende waardering van cliënten en 82% krijgt voldoende waardering van Synthese.

De vrijwilligers waarderen de dienstverlening van Synthese gemiddeld met een mooie 7,6.

Aan de vrijwilligers is gevraagd of zij verwachten vrijwilliger te blijven. Een derde van de vrijwilligers blijft het antwoord op deze vraag schuldig (zij weten het niet), 56% wil voor onbepaalde tijd vrijwilliger te blijven en 11% wil er binnen kort (3%) of binnen een of twee jaar (8%) mee stoppen.

De verbeterpunten die de vrijwilligers aandragen gaan in op meerdere aspecten. We noemen hier scholing en cursussen, communicatie en informatie en financiële vergoedingen.

Vergelijking met 2014

De uitkomsten van het onderzoek in 2015 zijn vrijwel gelijk aan het onderzoek in 2014. Dit geldt bijvoorbeeld voor het rapportcijfer, maar ook voor de andere onderwerpen die bevraagd worden in de vragenlijst. Het grootste verschil is niet zozeer gelegen in de resultaten, maar in het aantal vrijwilligers dat de vragenlijst heeft ingevuld. Minder vrijwilligers hebben de vragenlijst ingevuld, misschien juist omdat zij de vragenlijst vorig jaar al ingevuld hadden.

7.2 Verbetermatrix

Net als in 2014 is er een verbetermatrix opgesteld. Hierbij wordt nagegaan welke aspecten lager dan wel hoger scoren dan de gemiddelde totaalscore wat betreft de belangrijkheid van en de ervaringen met de aspecten. Deze matrix bestaat de volgende kwadranten:

- *Verbeteren*: deze aspecten worden door de respondenten belangrijk geacht, maar krijgen een relatief lage score op de ervaringen. Deze aspecten komen dan ook voor verbetering in aanmerking.
- *Uitbouwen*: deze aspecten worden belangrijk geacht en krijgen een relatief hoge waardering. Het is zaak om deze aspecten uit te bouwen.
- *Parkeren*: aan deze aspecten wordt minder belang gehecht en de waardering is ook relatief laag. Deze aspecten kunnen voorlopig even worden geparkeerd. Zij hebben niet de hoogste prioriteit.
- *Bewaken*: aan deze aspecten wordt minder belang gehecht, maar de ervaringen hiermee zijn relatief positief. Het is zaak om deze aspecten in ieder geval te behouden.

Belangrijke aandachtspunten zijn de aspecten binnen de kwadranten ‘verbeteren’ en ‘uitbouwen’ omdat hier de vrijwilligers het meeste belang aan hechten.

Hieronder staat de verbetermatrix voor Synthese. In de matrix zijn alleen die aspecten opgenomen waarover zowel een belang- als een ervaringsvraag is opgenomen in de vragenlijst. Als grenswaarde zijn de gemiddelde totaalscores genomen voor de belangrijkheid van (2,91) en de ervaringen met (2,06) de aspecten. Ofwel we zijn voor ieder aspect nagegaan of deze een hogere of lagere score had dan 2,91 voor wat betreft belangrijkheid én of het hoger of lager scoorde dan een 2,06 voor de ervaringen (figuur 7.1).

Omdat de resultaten uit 2015 vrijwel gelijk zijn aan de resultaten van 2014, ziet de verbetermatrix er precies hetzelfde uit.

Figuur 7.1 – Verbetermatrix

Verbeteren - begeleiding door Synthese	Uitbouwen - ruimte voor eigen verantwoordelijkheid - ruimte voor eigen ideeën - waardering van Synthese - waardering van cliënten
Parkeren - financiële vergoeding - ruimte voor ontwikkeling	Bewaken

Dezelfde aspecten die aandacht behoeven van Synthese komen naar voren:

- Begeleiding door Synthese vormt een verbeterpunt.
- Het is belangrijk om de ruimte voor eigen verantwoordelijkheid en eigen ideeën uit te bouwen. Beide aspecten zijn belangrijk en krijgen een relatief hoge waardering.
- Dit geldt ook voor de waardering van Synthese en van cliënten.

Aanvullingen op de verbetermatrix

Communicatie en informatie als verbeterpunt

Het aspect 'communicatie' komt niet terug in de verbetermatrix, omdat over dit aspect geen belangvragen zijn gesteld. Maar de communicatie komt wel naar voren op verschillende plekken in deze rapportage. Veel vrijwilligers vinden dat zij onvoldoende geïnformeerd worden over de gang van zaken binnen Synthese en ook uit de open vraag komt dit aspect naar voren. Een vrijwilliger geeft letterlijk als verbeterpunt 'goede informatie over het werk van Synthese'. Op basis van deze uitkomsten kunnen we de communicatie en informatie als verbeterpunt bestempelen.

Parkeren financiële vergoeding en ruimte voor ontwikkeling?

De aspecten financiële vergoeding en ruimte voor ontwikkeling komen in het hokje 'parkeren' van de verbetermatrix terecht, omdat uit de antwoorden van de respondenten op stellingen blijkt dat zij deze aspecten niet zo belangrijk vinden. Het is de vraag in hoeverre sociale wenselijkheid hierbij een rol speelt. Als je op de man af vraag of iemand vrijwilligerswerk doet voor het geld of voor zijn eigen ontwikkeling, dan zal niemand daar ja op zeggen. Maar een financiële beloning of ruimte om een cursus te volgen worden vaak wel gezien als een vorm van waardering. Opvallend is dat zowel de financiële vergoeding als scholingen en cursussen als punten naar voren komen uit de open vraag naar verbeterpunten.

7.3 Conclusie

Over het algemeen zijn de vrijwilligers zeer positief over het vrijwilligerswerk en over Synthese. De vrijwilligers waarderen het vrijwilligerswerk bij Synthese met een mooie 7,6.

De waardering kan echter altijd hoger. De verbetermatrix laat zien dat begeleiding door Synthese van de vrijwilligers een verbeterpunt is (de vrijwilligers geven aan dat dit een belangrijk onderwerp is, maar geven hier een relatief lage waardering aan).

Synthese doet het zeer goed bij de volgende door de vrijwilligers als belangrijk gevonden onderwerpen:

- De ruimte voor de eigen verantwoordelijkheid
- De ruimte voor eigen ideeën
- De waardering van Synthese
- De waardering van cliënten.

Synthese zou kunnen kijken of deze punten nog verder uitgebouwd kunnen worden.

Uit de open antwoorden en elders uit de rapportage komt ook de communicatie en informatie over Synthese zelf als aandachtspunt naar voren.

Uit de verbetermatrix komen de financiële vergoedingen en de ruimte voor eigen ontwikkeling niet als aandachtspunten naar voren. Uit de open antwoorden wel.

De resultaten van de vrijwilligers enquête uit 2015 zijn vrijwel hetzelfde als in 2014. Synthese zou erover kunnen denken om het onderzoek onder de vrijwilligers een keer in de twee jaar uit te voeren in plaats van ieder jaar.

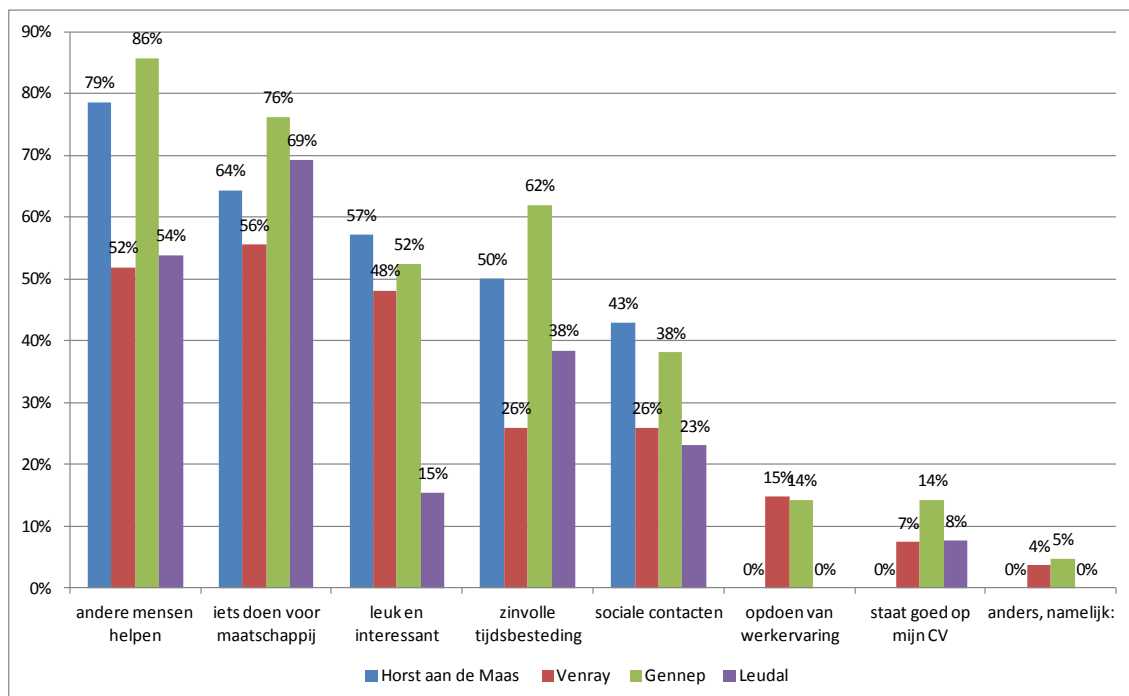
Bijlage 1 – De verschillende gemeenten

In deze Bijlage geven we een aantal uitsplitsingen naar gemeente. Hierbij moeten we wel in de gaten houden dat het aantal respondenten per gemeente laag is. Het antwoord van de individuele respondenten weegt dan zwaar en als 1 respondent een ander antwoord geeft, heeft dat grote invloed op de genoemde percentages.

Reden om vrijwilligerswerk te doen

Globaal gezien hebben de vrijwilligers binnen de verschillende gemeenten dezelfde redenen om vrijwilligerswerk te doen, en worden de verschillende redenen ook in dezelfde mate benoemd.

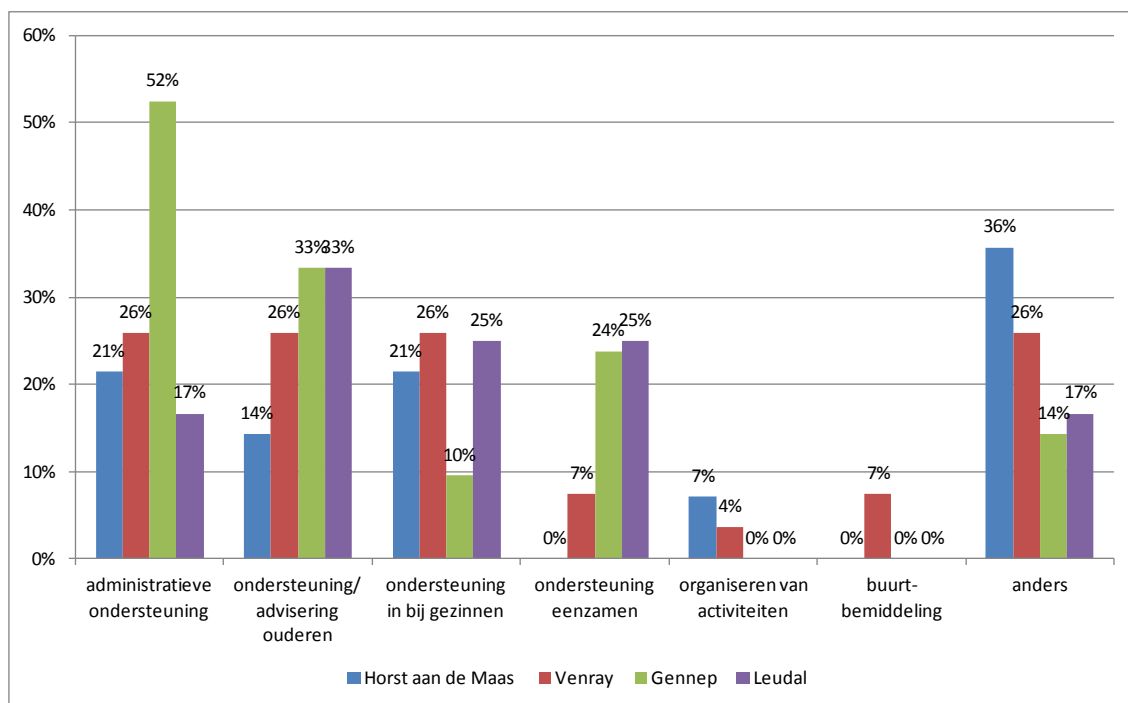
Figuur B1.1 – Redenen om vrijwilligers werk te gaan doen naar gemeente, 2015 (meerdere antwoorden mogelijk)



Soort vrijwilligerswerk

De soorten vrijwilligerswerk die het vaakst zijn genoemd (administratieve ondersteuning, ondersteuning / advisering van ouderen en ondersteuning bij gezinnen), komen binnen alle gemeenten voor. In Gennep geeft de helft van de vrijwilligers administratieve ondersteuning. In Horst aan de Maas geven de vrijwilligers geen ondersteuning aan eenzamen. Buurtbemiddeling vindt alleen plaats in Venray.

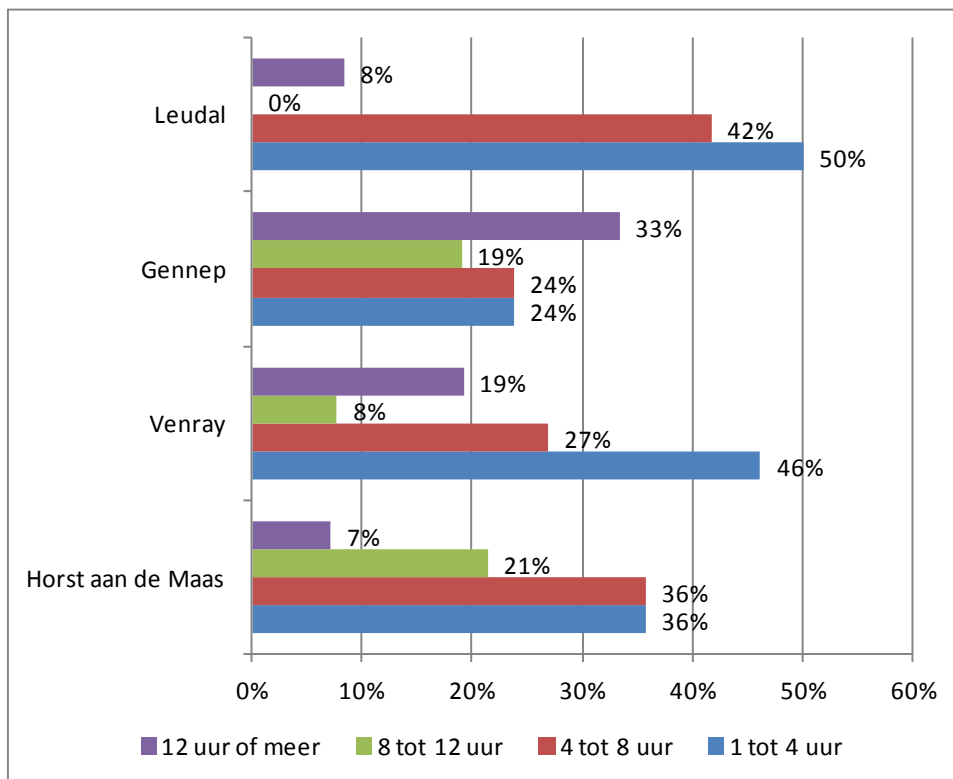
Figuur B1.2 – Soort vrijwilligerswerk naar gemeente, 2015 (meerdere antwoorden mogelijk)



Uren vrijwilligerswerk per maand

In Gennep geven vrijwilligers relatief vaak 12 uur of meer hulp.

Figuur B1.3 – Uren vrijwilligerswerk per maand naar gemeente, 2015

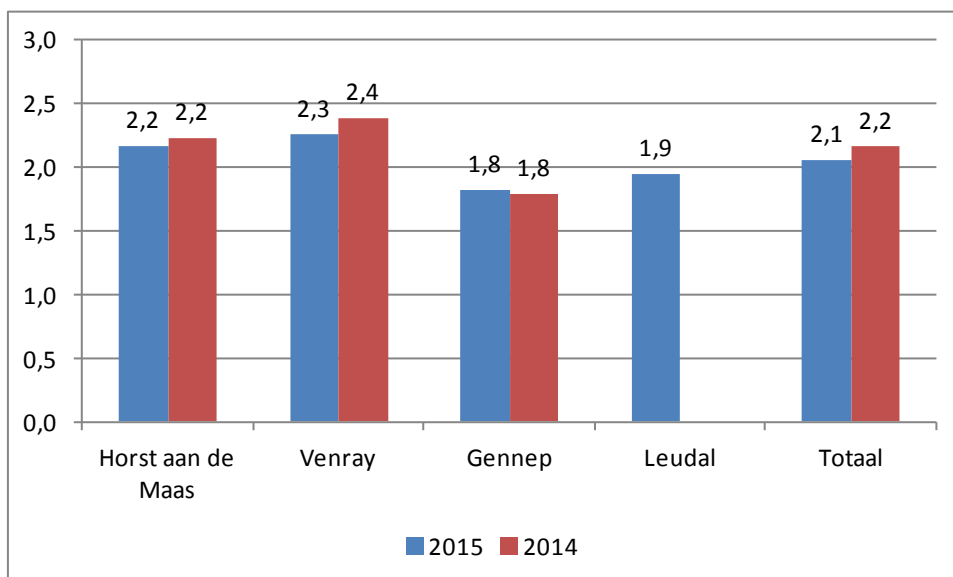


Begeleiding en samenwerking

Voor de waardering van de vrijwilligers voor de begeleiding door en de samenwerking met Synthese maken we gebruik van de schaalscore. Deze kan lopen van 1 tot en met 5, waarbij 1 de hoogste waardering aangeeft en 5 de laagste waardering.

De scores van de gemeenten op deze schaal liggen heel dicht bij elkaar. De vrijwilligers die werkzaam zijn in Gennep hebben de hoogste waardering met betrekking tot begeleiding en samenwerking, de vrijwilligers uit Venray hebben de laagste waardering. De resultaten waren in 2014 vrijwel gelijk.

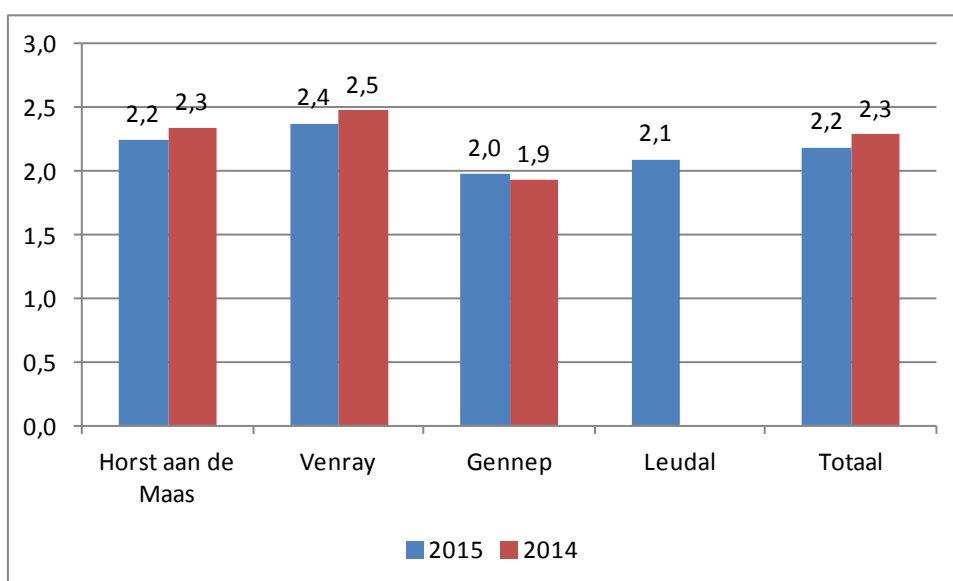
Figuur B1.4 – Schaalscore begeleiding naar gemeente, 2014 en 2015



Werkomgeving en ontwikkeling

Ook bij de waardering van de vrijwilligers voor de werkomgeving en de ontwikkelingsmogelijkheden maken we gebruik van de schaalscore. Opnieuw liggen de gemeenten dicht bij elkaar. De vrijwilligers die werkzaam zijn in Gennep hebben de hoogste waardering, de vrijwilligers uit Venray hebben de laagste waardering. In 2014 waren er soortgelijke resultaten.

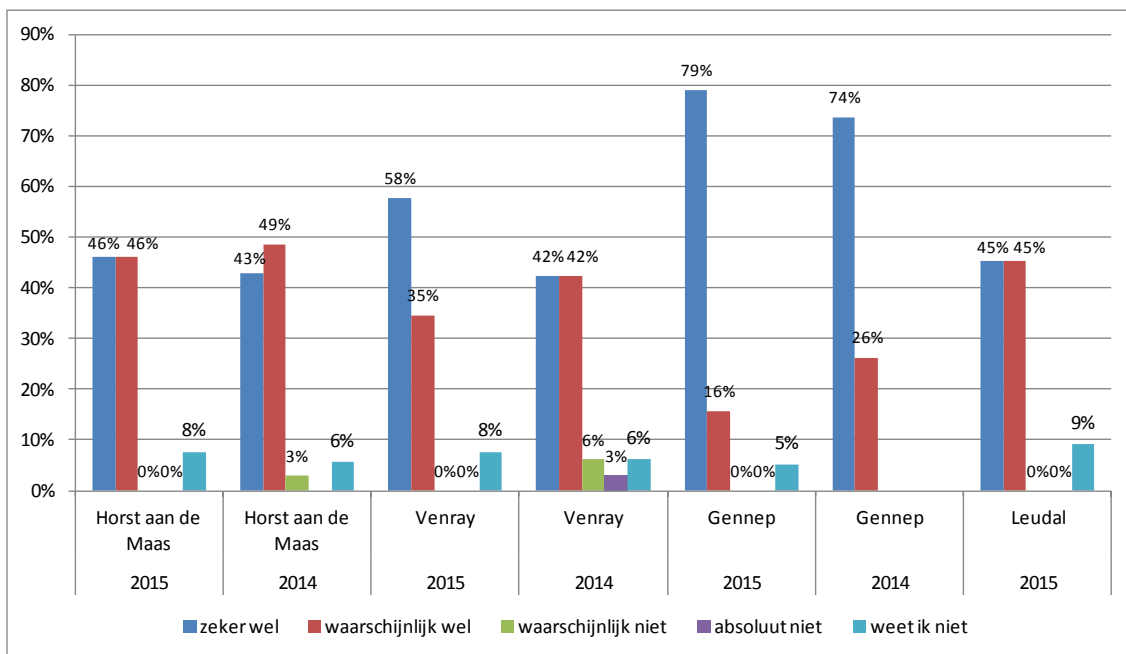
Figuur B1.5 – Schaalscore ontwikkeling naar gemeente, 2014 en 2015



Algemene waardering

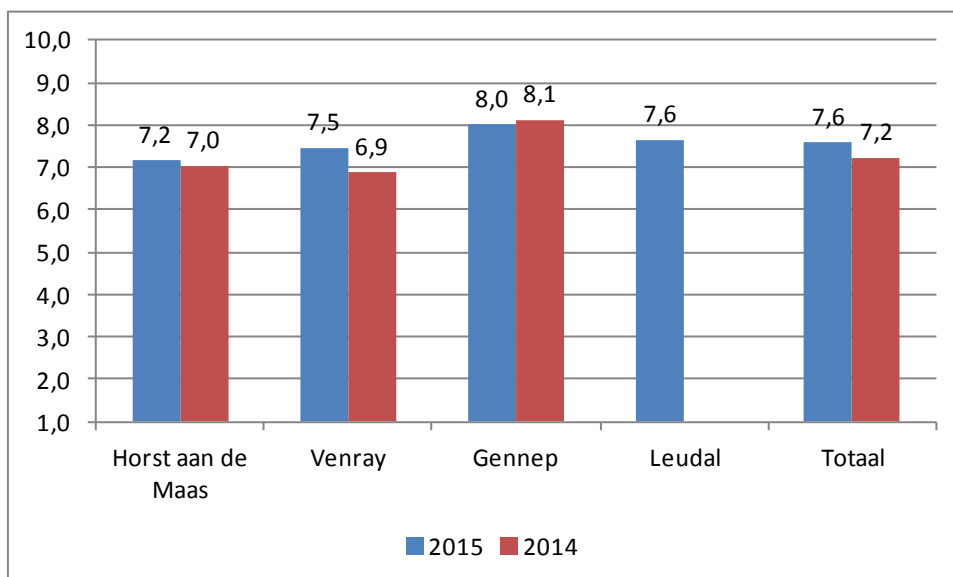
Aan vrijwilligers is gevraagd in hoeverre zij Synthese zouden aanbevelen. In alle gemeenten zouden de vrijwilligers Synthese zeker wel of waarschijnlijk wel aanbevelen. Gennep lijkt er iets uit te springen met 80% van de vrijwilligers die Synthese aan zou bevelen.

Figuur B1.6 – Aanbevelen van Synthese naar gemeente, 2015 en 2014



De rapportcijfers die de vrijwilligers die werkzaam zijn in de verschillende gemeenten aan Synthese geven, liggen heel dicht bij elkaar. De vrijwilligers die werkzaam zijn in Gennep geven het hoogste rapportcijfer (een 8,0), de vrijwilligers die werkzaam zijn in Horst aan de Maas geven het minst hoge rapportcijfer (7,2). Venray heeft in 2015 een hoger rapportcijfer dan in 2014.

Figuur B1.6 – Rapportcijfer voor Synthese naar gemeente, 2015 en 2014



Bijlage 2 – Open antwoorden

v4 Wat zijn voor u redenen om vrijwilligerswerk te doen?
Actief blijven

v5 Hoe bent u in contact gekomen met Synthese
bericht over opstart in weekblad
eigen initiatief
gemeente
gevraagd
match vrijwilligerssite
Overgenomen van Welzijn
poster peuterspeelzaal
project huiskamer
samenvoeging met andere organisatie
was al bij proteon
Weet ik al niet meer
werkcoach
werkrelatie
wwb coach
zelf
zelf contact opgenomen

v6 Wat voor vrijwilligerswerk doet u?
bezoek 75 plus die zelfstandig wonen en aan de hand van een vragenlijst een waarnemend resultaat behalen.
Bezoek 75+ Gem. Leudal (info)
Combi jong-oud
coördinatie van het project
ik ben ook nog netwerkcoach en vrijwilliger binnen het algemeen maatschappelijk werk
Inventariseren zorgbehoeften
Kumpelproject
netwerkcoach
rolstoelwandeling
Verbinding jong-oud
voorlezen kids
Voorlezen bij kinderen in gezin waar ouders slecht Nederlands spreken
waarneming en aan de hand van een vragenlijst 75 plus bezoeken die zelfstandig wonen
wandelen met blinde dame +geleidehond
zie eerdere antwoorden
ziekenhuisbezoekbegeleiding, uitlaten blinde-geleidehond

v26 waarom wilt u (binnen nu en twee jaar) stoppen met het vrijwilligerswerk bij Synthese?
Ik hoop dan een betaalde baan te hebben
ik weet nog niet of ik wil stoppen, maar ik blijf ook niet voor onbepaalde tijd. soms wil ik verandering
leeftijd

v29 Wat kan Synthese doen om het vrijwilligerswerk (nog) aantrekkelijker te maken?
Als er zaken zijn waar je als vrijwilliger tegen aanloopt is het prettig als je serieus genomen wordt
ben tevreden met de huidige gang van zaken
Beter onderhouden van contact
Communicatie verbeteren
Communicatielijnen kort houden tussen medewerkers en vrijwilligers zodat iedereen goed geïnformeerd blijft over de dienstverlening en de ontwikkeling van Synthese als organisatie
Contacten en procedures bij gemeente, ziektekostenverzekeraars etc. eenvoudiger maken.
contacten met gemeente is onder de maat
cursus die aansluit bij het vrijwilligerswerk betalen voor vrijwilligers individueel. Dus bij individuele interesse.
doe ik voor mijn client ,was eerst bij een anderen instelling daarna over gegaan naar synthese, maar als het bij deze mensen niet meer nodig is stop ik
Doel van tevoren duidelijker hebben. Wat zijn de taken exact, waar liggen de grenzen
eerder opsporen van de ontstane problemen.
extra scholingen
Goed inwerken, ook al is het vrijwilligers werk voor bepaalde tijd
goede informatie verstrekken
Het blijft vrijwilligerswerk maar er wordt bijna jaarlijks gekort op de "vergoedingen, attenties" die er tegen over staan. Zou beter beloond kunnen worden want het zou zo maar een betaalde baan kunnen zijn.
het laatste jaar heb ik het idee dat we er een beetje bij hangen als OOK zijnde. Heb het gevoel dat er weinig energie in ons gestoken wordt.
het vervolg van onze gegevens kan altijd beter, daar moeten we met z'n allen voor staan
Ik ben tevreden, goede communicatie, prettige samenwerking
informatieverstrekking verbeteren
medewerkers van synthese waken op werkzaamheden die niet meer tot het vrijwilligerschap horen. Voor mij betekent dat, wanneer een situatie te complex wordt of te grote problematiek blijkt voor het netwerk coachen. Eventueel aan de netwerkcoaches uitleggen dat er grenzen zijn en wanneer deze bereikt zijn. Waar houdt het netwerkcoachen op en begint professionele hulp.
meer bekendheid geven dmv ervaringen van vrijwilligers
meer contacten vrijwilligers onderling
meer duidelijkheid verschaffen mbt. rol thuiscoach
meer uitleg , niet te veel wisselingen van leidinggevende
mensen inzetten die beschikbaar zijn
Nog veel te weinig ervaring met Vrijwilligerswerk bij Synthese Begin pas
Regelmatig evalueren bijv. een keer per 3 maanden
Scholing
Structuur bieden in de begeleidingsbijeenkomsten dat elke maand plaats vindt, d.m.v. een vast gezicht dat de bijeenkomsten begeleid. Momenteel is er elke maand iemand anders, waardoor er iedere keer vertelt moet worden welke gezinnen begeleiding krijgen van ons. Hierdoor mis ik de diepgang bij de bijeenkomsten.
Vergoeding voor werk weer maken zoals bij de start 5 jaar geleden
Vrijwilligers betrekken bij de ontwikkelingen

zelf eerste intaek doen bij de client
zorgen voor voldoende bijscholing
af en toe iets leuks voor de vrijwilliger
begeleiding en ondersteuning
betere communicatie
De coördinatoren zijn weinig actief bij de vrijwilligers, dit ligt aan de weinig uren die zij krijgen voor de begeleiding van de vrijwilligers.
Die drijfveer moet met nog meer aangespannen blijven
duidelijke afspraken zodat vrijwilliger zelf niet over regeltjes hoeft te beginnen
Een begeleider die er voor gaat en bijv. nieuwe gezinnen en vrijwilligsters werft en het dus niet dood laat bloeien, wat nu wel gebeurt. Als het zo blijft stop ik ermee.
goed opleiden
Goede uitleg over het werk van Synthese
Het aanspreekpunt voor de administratieve ondersteuning zou meer praktijkervaring moeten hebben. Is geen verwijt alleen en tip of anders iemand daar voor inschakelen.
in de opvoeding en op scholen zouden de kinderen beter geleerd moeten worden, hoe om te gaan met geld. Niet meer uitgeven, dan je hebt. Lenen is uit d,n boze.
interessante workshops aanbieden
m.b.t. 1 hoe ga je als vrijwilliger met de cliënt om als professionele hulp het overneemt. Bij het afronden netwerk coachen wil ik de cliënt uit kunnen leggen hoe het traject verder gaat en bij wie kan hij/zij terecht kan.
meer contacten met de klanten
Mogelijkheid tot bijscholing
Overleg
Regelmatig naar buiten treden via de media om te laten zien en horen wat het vrijwilligerswerk inhoudt. Zo kun je ook nieuwe vrijwilligers vinden. En de doelgroep waar het om gaat weet welke dienstverlening er mogelijk is.
Signalen over onvoldoende begeleiding oppikken
voel slordigheden in omgang met invulformulieren
vrijwilligersvergoeding, we nemen een heel belangrijk deel van het werk van de gemeente over, waarbij de gemeente minimaal waardering toont