

2013

Het inzetten van vrijwilligers op afdeling het Zeepaard, organisatie de Jutters

Kelly van der Rassel

10051287

5/16/2013

Het inzetten van vrijwilligers op afdeling het Zeepaard, organisatie de Jutters

Een onderzoek over alle benodigdheden voor het inzetten van vrijwilligers. De werving, begeleiding, rechten en plichten en de randvoorwaarden

Bachelorproef

Student: K. van der Rassel

Studentennummer: 10051287

Scriptiebegeleiding: J. Kolvoort

Opdrachtgever: B. de Jonge

Datum: 16 mei 2013

Haagse Hogeschool
Sociaal Pedagogische Hulpverlening

Voorwoord

Voor u ligt mijn bachelorproef. Deze heb ik gemaakt in het kader van mijn afstuderen aan de opleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening aan de Haagse Hogeschool in Den Haag. Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van de Jutters. Mijn onderzoek gaat over het inzetten van vrijwilligers op de afdeling het Zeepaard. De rode draad in het onderzoek wordt gevormd door een bestaand vrijwilligersbeleid. De topics van het vrijwilligersbeleid kwamen in elk hoofdstuk terug.

Het uitvoeren van mijn onderzoek heeft mij veel stress en slapeloze nachten bezorgd, toch zie ik zeker ook de positieve kanten van het onderzoek. Ik heb veel leerzame ervaringen opgedaan. Vooral de gesprekken bij andere organisaties hebben indruk op mij gemaakt, met name door de grote aantallen vrijwilligers die zich inzetten voor anderen. Als de Jutters besluit om vrijwilligers in te gaan zetten, zou ik graag deel uit maken van dit project. Op deze manier kan ik mijn eigen aanbevelingen uitvoeren.

Ik was blij verrast dat zoveel mensen tijd vrij maakten om mij bij het onderzoek te helpen. De input van deze mensen heeft er voor gezorgd dat mijn onderzoek zo compleet mogelijk is. In het bijzonder wil ik onderstaande mensen bedanken.

Bert de jonge

Deze gelegenheid biedt mij de kans om jou te bedanken voor de de hulp die jij mij de afgelopen periode hebt geboden. Het is fijn om te weten dat, als ik er even door heen zit, er iemand is die mijn weer op het rechte pad zet.

Jan Kolvoort

Bedankt voor de hulp die jij mij geboden hebt. De gesprekken waren soms wat zwaar, maar wel eerlijk. Ik vond bij jou de inspiratie om weer verder te gaan als het even tegen zat.

Djara, Sakura en Ilona

Bij deze bedank ik mijn familie die allemaal erg betrokken waren bij mijn onderzoek, ook al hadden zij het druk. Ik denk niet dat ik het zonder jullie hulp had gered.

Met vriendelijk groet,

Kelly van der Rassel

Inhoudsopgave

Samenvatting	1
1 Inleiding.....	3
1.1 Omschrijving van de instelling.....	3
1.2 Aanleiding.....	3
1.2 Doelstellingen en relevantie.....	4
1.3 Leeswijzer	4
2 Onderzoeksverantwoording.....	5
2.1 Onderzoeksmethode.....	5
2.2 Onderzoekspopulatie	5
2.3 Dataverzamelmethode	5
3 Theoretisch kader.....	7
3.1 Motivatie van de organisatie.....	7
3.2 De werving.....	8
3.2.1 Wie doet de werving?	8
3.2.2 Type vrijwilligers.....	8
3.2.3 Wervingsmiddelen	9
3.3 De begeleiding.....	10
3.3.1 Wie doet de begeleiding?.....	10
3.3.2 Vormen van begeleiding.....	11
3.3.3 Introductieperiode	11
3.3.4 Attentiebeleid.....	12
3.4 Rechten en plichten.....	12
3.5 Randvoorwaarden	13
3.5.2 Verzekeringen.....	14
3.5.3 Veiligheid.....	14
3.5.4 Werkomgeving	14
3.5.5 Gedragscode.....	15
3.5.6 Klachtenregistratie	15
4 Praktijkonderzoek.....	17
4.1 Motivatie van de instelling.....	17
4.2 Werving	17
4.2.1 Wie doet de werving	17
4.2.2 Type vrijwilligers.....	17
4.2.3 Wervingsmiddelen	18
4.2.4 Taken van vrijwilligers	18

4.3 De begeleiding.....	19
4.3.1 Wie doet de begeleiding?.....	19
4.3.2 Vormen van begeleiding.....	19
4.3.3 Introductieperiode	19
4.3.4 Attentiebeleid.....	20
4.4 Rechten en plichten.....	20
4.5 Randvoorwaarden	21
4.5.4 Werkomgeving	22
4.5.5 Gedragscode.....	22
4.5.6 Klachtenregistratie	22
4.6 Aanvullingen vanuit interviews	23
5 Analyse	25
5.1 Motivatie van de instelling.....	25
5.2 Werving	26
5.2.2 Type vrijwilligers.....	26
5.2.3 Wervingsmiddelen	27
5.2.4 Taken van vrijwilligers	27
5.3 Begeleiding 5.3.1 Wie doet de begeleiding.....	28
5.3.2 Vormen van begeleiding.....	28
5.3.3 Introductieperiode	28
5.5 Randvoorwaarden 5.5.1 Onkostenvergoeding.....	31
5.5.3 Veiligheid.....	32
5.5.4 Werkomgeving	32
5.5.5 Gedragscode.....	32
5.5.6 Klachtenregistratie	33
6 Eindconclusie.....	35
Aanbevelingen.....	39
Discussie	42
Literatuurlijst	43
Bijlagen	45
Bijlage 1 Begripsverheldering.....	47
Bijlage 2 Voorbeeld taakomschrijving en functieprofiel	49
Bijlage 3 Interviews de Jutters	50
Manager afdeling Zeepaard	51
Interview senior Zeepaard	53
Interview sociotherapeut Zeepaard 1	57

Interview sociotherapeut Zeepaard 2	60
Interview sociotherapeut Zeepaard 3	63
Bijlage 4 Interviews andere instellingen	67
Interview vrijwilligerscoördinator Westerhonk	72
Mailcontact zorgmanager Curium.....	75
Mail contact consulent vrijwillige thuishulp.....	76

Samenvatting

Ik ben het onderzoek gestart met de volgende probleemstelling. Binnen de Jutters bestaat er voor een groep kinderen niet de mogelijkheid om activiteiten buiten de Jutters te ondernemen. Deze kinderen kunnen het weekend niet naar huis, vanwege het gebrek aan opvang. Zodoende verblijven zij continu op het terrein van de Jutters. Na de fusering met Jeugdformaat zijn er nog meer kinderen bijgekomen, die geen mogelijkheid hebben om de weekenden thuis door te brengen. Deze kinderen zijn daardoor langere tijd afgesloten van de buiten wereld. Sociotherapeuten hebben hun volledige tijd nodig om zich te kunnen richten op het probleemgedrag van de kinderen op de afdeling, waardoor er geen tijd meer over blijft om met de kinderen weg te gaan. Dit probleem heb ik met personeel van het Zeepaard besproken. Wij kwamen op het onderwerp vrijwilligers. De Jutters heeft eerder niet gekozen om te werken met vrijwilligers omdat zij de verantwoordelijkheid hebben om kinderen te beschermen tegen onverkwikkelijkheden zoals bijvoorbeeld seksueel misbruik en mishandeling. Kinderen zonder verbinding naar een eigen thuis zijn daar extra kwetsbaar voor. Nu de doelgroep aan het veranderen is wordt de optie om vrijwilligers in te zetten nogmaals onderzocht. De vraagstelling was als volgt.

“Waar moet de Jutters rekening mee houden als zij vrijwilligers willen inzetten op de afdeling Zeepaard?”

Binnen de Jutters zijn er verschillende mensen geïnterviewd. De motivatie om met vrijwilligers te werken is voornamelijk; meer aandacht voor de cliënten. Cliënten waarbij het systeem niet in staat is om activiteiten zoals kapper, tandarts e.d. te bieden, kan de inzet van vrijwilligers een oplossing zijn. Cliënten komen op deze manier buiten de afdeling, zonder dat betaalde krachten tijd inleveren. In eerste instantie zal de organisatie moeten investeren in het ontwikkelen van vrijwilligersbeleid. Dit zal tijd en energie kosten maar uiteindelijk, als vrijwilligers daadwerkelijk werkzaam zijn op de afdeling, zal dit kostenbesparend kunnen zijn. De werkdruk van sociotherapeuten neemt hierdoor af en dit heeft weer een positief effect op het ziekteverzuim.

Het werken met vrijwilligers heeft niet alleen voordelen. Nadelen kunnen zijn o.a. de toenemende vervanging van de grens tussen vrijwilligers en personeel, daarnaast is begeleiding van vrijwilligers een tijd intensief en kunnen er mogelijk risico's ontstaan vanwege onvoorziene situaties waarbij de vrijwilligers niet deskundig kunnen handelen.

De Jutters is vooral bezig met de risico's die cliënten lopen als zij met vrijwilligers op stap zijn. Vrijwilligers zijn niet opgeleid om met deze doelgroep om te gaan, en zullen waarschijnlijk ook anders reageren als sociotherapeuten. Deze risico's blijven altijd, maar kunnen wel beperkt worden door bijvoorbeeld een goed vrijwilligersbeleid, wat begint met de werving en selectie. De werving en selectie kunnen gedaan worden door medewerkers van de Jutters, die ervaring hebben met selectiegesprekken. Belangrijke gespreksonderwerpen bij de Jutters zijn: motivatie, ervaring en handelingswijze. De vrijwilliger moet voldoen aan de eisen van het gemaakte functieprofiel, deze wordt aangeleverd in samenspraak met de afdeling. Op dit moment is de aanbeveling om te beginnen met studenten van sport en horecaopleidingen. Deze studenten vallen grotendeels onder het stagiairebeleid en het management is van mening dat beide partijen hier iets te behalen hebben. Vrijwilligers kunnen voor diverse taken ingezet worden, mits er een duidelijke taakomschrijving is. Deze taakomschrijving is belangrijk om frictie tussen personeel en vrijwilligers te voorkomen. Vrijwilligers zijn er niet om zorg of behandeling te bieden, dit onderdeel is voor personeel. Vrijwilligers mogen niet de plaats innemen van betaalde medewerkers of als vervanging dienen. Door regelmatig te evalueren en wanneer alle betrokkenen zorgvuldig enquêtes invullen over de inzet van vrijwilligers, kunnen eventueel verschuivingen in taken zichtbaar worden. Een goede samenwerking tussen personeel en vrijwilligers is zeer belangrijk. Zorgvuldige begeleiding

is een vereiste. Om de veiligheid van cliënten te waarborgen is het advies om de startende vrijwilliger in het beginstadium vooral werkzaamheden op de groep te laten verrichten. De sociotherapeuten die aanwezig zijn, zullen als begeleiding functioneren en kunnen direct toezicht houden. Bij elk bezoek van de vrijwilliger zal bij aanvang en na afloop, een kort gesprek met de sociotherapeut en de vrijwilliger plaats vinden. Om daarnaast de vrijwilliger persoonsgerichte begeleiding te bieden, wat niet ten koste gaat van de aandacht voor de cliënt, zal deze begeleiding op afgesproken momenten plaats vinden met de senior. De eerste twee maanden, de zogenaamde introductieperiode, is nodig om de vrijwilliger kennis te laten maken met de organisatie, cliënten, personeel en werkwijze. In deze twee maanden zal de vrijwilliger geen activiteiten buiten de afdeling met cliënten ondernemen en vind er intensieve begeleiding plaats.

Ook al verrichten vrijwilligers werkzaamheden zonder betaling, wil dit niet zeggen dat het vrijblijvend is. Voordat daadwerkelijk gestart kan worden met de inzet van vrijwilligers zal de organisatie eerst een helder vrijwilligersbeleid moeten hebben. In dit beleidstuk staan onder anderen de rechten en plichten van zowel de organisatie als de vrijwilligers beschreven. Over het algemeen hebben vrijwilligers recht op onkostenvergoeding, een goede werkplek, begeleiding etc. Maar de vrijwilliger heeft ook plichten naar de organisatie. Zo vindt de Jutters het van groot belang dat onderwerpen zoals; geheimhouding, privacy, gedragscode en veiligheid goed beschreven staan. Vrijwilligers hebben te maken met een kwetsbare doelgroep, zij moeten rekening houden met hun geheimhouding en de privacy van cliënten. In de vrijwilligersovereenkomst die getekend wordt door de organisatie en vrijwilliger staat beschreven wat dit inhoudt. Door het tekenen van de vrijwilligersovereenkomst verandert er juridisch niets voor de Jutters, omdat vrijwilliger dan onder de vlag van de Jutters valt. De vrijwilliger is wel verplicht om maatregelen die door de Jutters worden gesteld voor de veiligheid van cliënten op te volgen. Mijn advies is om iedere vrijwilliger een verklaring van goed gedrag te laten inleveren. Ook lijkt het mij verstandig als de belangrijke aspecten van de gedragscode worden opgenomen in de rechten en plichten van de vrijwilligers. In de gedragscode wordt onder anderen omschreven dat de vrijwilliger altijd bereikbaar moet zijn wanneer hij/zij met een client op stap is.

De cliënten van het Zeepaard zijn onder de 12 jaar oud. De Jutters moet er rekening mee houden dat deze cliënten nog onder volledig toezicht van de ouders staan. Als cliënten weg gaan met vrijwilligers moeten ouders daar eerst schriftelijk toestemming voor geven. Als ouders de toestemming niet geven kan de vrijwilliger niet met de client weg.

Ik ben van mening dat het inzetten van vrijwilligers bij de Jutters een verbetering zou zijn. De doelgroep van het Koraal is aan het veranderen. Deze veranderingen vragen om nieuwe ideeën. Het inzetten van vrijwilligers is geen gemakkelijke opgave. De Jutters zal eerst tijd en energie moeten steken in het ontwikkelen van een vrijwilligersbeleid, maar ik ben sterk van mening dat het inzetten van vrijwilligers uiteindelijk meer oplevert.

1 Inleiding

1.1 Omschrijving van de instelling

De organisatie waar ik mijn opdracht heb uitgevoerd, betreft een centrum voor kinder- en jeugdpsychiatrie in de regio Haaglanden genaamd 'de Jutters'. De Jutters richt zich op kinderen tussen de 0 en 22 jaar met ernstige psychische problemen (of bij wie een risico bestaat) en hun verzorgers. De problemen van deze kinderen vormen een bedreiging voor hun ontwikkeling. De kinderen hebben vaak moeite om te functioneren in een gezin, op school of in hun vrije tijd. Het doel van De Jutters is het verbeteren van het psychische en sociale functioneren voor de cliënten. Het streven is om stoornissen te voorkomen of te verhelpen en als dit niet mogelijk is, zal De Jutters streven naar optimale ontwikkelingsmogelijkheden. (Jutters s. d., 2012)

Mijn onderzoek heeft plaats gevonden op de afdeling het Zeepaard. Dit is de afdeling waar ik afgelopen jaar stage heb gelopen, en waar ik nu als oproepkracht werkzaam ben. Op het Zeepaard verblijven cliënten met een leeftijd tussen de 4 en 12 jaar. Cliënten worden aangemeld via Jeugdzorg, op initiatief van ouders of via een doorverwijzing van de huisarts. De problematiek van de kinderen loopt ver uiteen, maar er is altijd een hulpvraag zowel van het kind als van de ouders. Een voorbeeld van een hulpvraag is "help mij vrienden maken" of "hoe kan ik mijn kind, leren om te gaan met zijn boosheid?".

1.2 Aanleiding

De doelgroep van het Zeepaard is langzaam aan het veranderen. De leeftijd van de kinderen is vorig jaar al verbreed van 9 naar 12 jaar. Daarnaast heeft er recentelijk, in april 2013, een fusieplaats gevonden met 'het Kompas'. Het Kompas valt onder de jeugdhulpverlening. De kinderen van het Kompas wonen daar in afwachting op een nieuwe plek. Door deze fusie is de doelgroep nog meer veranderd. Vooral de weekenden worden drukker omdat de bezetting toeneemt. Waar sociotherapeuten voorheen nog met de kinderen weg konden, is daar steeds minder gelegenheid voor. Er zijn meer kinderen bij een gelijkblijvend aantal sociotherapeuten. Het probleem is dan ook dat sociotherapeuten geen tijd hebben om met kinderen weg te gaan waardoor kinderen nu zeven dagen in de week op de afdeling verblijven. Kinderen zijn hierdoor langere tijd afgesloten van de buitenwereld en kunnen ook minder ontladen. Daarbij komt ook nog dat kinderen nu niet de mogelijkheid hebben om activiteiten buiten de afdeling te ondernemen zoals het bezoeken van een sportvereniging. Het komt ook voor dat de kinderen van het Kompas naar de tandarts en naar de kapper gebracht moeten worden omdat ouders deze zorg op dat moment niet kunnen bieden. Sociotherapeuten moeten zich richten op het probleemgedrag waardoor er voor dit soort activiteiten geen tijd is.

Met dit probleem ben ik naar sociotherapeuten gegaan om naar hun mening te vragen en te speculeren over mogelijke oplossingen. Zo kwamen wij op het onderwerp, namelijk het inzetten van vrijwilligers. De Jutters werkt op dit moment nog niet samen met vrijwilligers in tegenstelling tot veel andere instellingen voor jeugdpsychiatrie. Binnen de Jutters is er wel gesproken over vrijwilligers, maar tot nu toe is er nog niets concreets mee gedaan. Eén van de redenen is dat de Jutters de verantwoordelijk draagt voor de veiligheid van de cliënten. Cliënten die niet meer thuis wonen lopen een groter risico op mishandeling en misbruik. Maar met alle veranderingen van de afgelopen tijd vinden sociotherapeuten van de afdeling het belangrijk om nogmaals de optie om inzet van vrijwilligers te onderzoeken. Uit deze probleemstelling kwamen o.a. de volgende vragen naar voren. Kan de jutters vrijwilligers inzetten? Wat heb je nodig om de verantwoordelijkheid die zij dragen te waarborgen? En waar moet je aan denken als je het hebt over het inzetten van vrijwilligers? Deze vragen ben ik verder gaan bespreken met mijn opdrachtgever. Wat wil en wat kan ik nu onderzoeken

wat bruikbaar, vernieuwend en relevant is voor de veranderingen die plaats gaan vinden. In overleg met mijn opdrachtgever is de volgende hoofdvraag opgeschreven:

Waar moet de Jutters rekening mee houden als zij vrijwilligers willen inzetten op de afdeling Zeepaard?

1.2 Doelstellingen en relevantie

Door de verandering die afgelopen tijd hebben plaats gevonden en de veranderingen die nog plaats gaan vinden, zal de doelgroep op de afdeling veranderen. Er zullen steeds meer kinderen in de weekenden op de afdeling verblijven. Het is relevant om te onderzoeken of er andere mogelijkheden zijn voor deze kinderen om in het weekend toch van de afdeling af te kunnen. Deze tijden vragen om veranderingen, het is belangrijk dat de Jutters inspeelt op de recente en toekomstige ontwikkelingen.

Binnen de Jutters is al eens gesproken over de optie vrijwilligers maar er is nog niemand geweest die zich daar concreet in heeft verdiept. Het doel van dit onderzoek is dan ook om te onderzoeken waar de Jutters rekening mee moet houden wanneer zij vrijwilligers willen gaan inzetten op de afdeling Zeepaard.

1.3 Leeswijzer

Deze scriptie is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 2 wordt de methode van onderzoek beschreven en zal ik de keuzes die gemaakt zijn toelichten. Vervolgens wordt in hoofdstuk 3 het theoretisch kader beschreven. Verschillende onderwerpen komen aanbod, deze onderwerpen komen ook terug in hoofdstuk 4 het praktijkonderzoek. In hoofdstuk 5 is de analyse beschreven van het theoretische kader en het praktijkonderzoek. Na dit hoofdstuk zal ik in mijn conclusie antwoord geven op mijn hoofdvraag. Uit deze conclusie volgen mijn aanbevelingen. Mijn scriptie sluit ik af met suggesties voor de validiteit van het onderzoek.

2 Onderzoeksverantwoording

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe het onderzoek is gedaan en waar de keuzes op gebaseerd zijn. Als eerst komt de onderzoeksmethode aan bod, vervolgens de onderzoekspopulatie en dataverzamelmethode. Het hoofdstuk wordt afgesloten met de beperkingen van het onderzoek.

2.1 Onderzoeksmethode

Mijn praktijkonderzoek is een inventariserend onderzoek. Ik wil onderzoeken wat de Jutters nodig heeft om vrijwilligers te kunnen inzetten. Tot op heden is dat nog niet onderzocht, maar er wordt wel naar gekeken. Het uiteindelijke streven is om een goed beeld neer te zetten van wat de Jutters nodig heeft om vrijwilligers in te zetten. Om antwoord te krijgen op mijn vragen heb ik gebruik gemaakt van kwalitatieve onderzoeksmethoden. Namelijk literatuuronderzoek en half gestructureerde interviews. De gegevens die voort kwamen uit het literatuuronderzoek en uit de interviews zijn geanalyseerd via de 5-stapsanalyse. Deze stappen zijn gevolgd tot dat elke deelvraag beantwoord was. Doormiddel van de analyse wordt antwoord gegeven op de onderzoeksvraag zoals deze vooraf opgesteld was. Na het beantwoorden van de onderzoeksvraag volgen de aanbevelingen. (Heerink, 2009)

2.2 Onderzoekspopulatie

De onderzoekspopulatie bestaat uit tien personen. Vijf daarvan functioneren binnen de Jutters en de andere vijf functioneren bij organisaties buiten de Jutters. Binnen de Jutters is er tot op heden nog niet met vrijwilligers gewerkt. Omdat er bij de Jutters nog niet eerder met vrijwilligers is gewerkt wordt er tijdens de interviews met het personeel alleen gevraagd naar hun mening en hun denkpatronen over bepaalde onderwerpen. Binnen de Jutters zijn medewerkers van verschillende lagen (functieniveaus) geïnterviewd, zodat verschillen en overeenkomsten tussen deze lagen duidelijk werden. De manager, de senior en drie sociotherapeuten van de afdeling zijn geïnterviewd. De sociotherapeuten zijn steekproefsgewijs gekozen, omdat het team uit te veel mensen bestaat om allemaal te interviewen. Tijdens de interviews was het nodig om sommige begrippen te omschrijven. Deze beschrijving wordt in bijlage 1 toegelicht. Binnen de Jutters is er ook een uitnodiging uitgegaan naar een personeelslid van P&O. Deze persoon zou vragen kunnen beantwoorden omtrent het onderwerp verzekeringen en randvoorwaarden, maar er werd niet op de uitnodiging ingegaan. Er is gekozen voor de vijf geïnterviewde personen buiten de Jutters zodat zij konden functioneren als informant, kennisbron en ervaringsdeskundigen. De organisaties zijn gekozen aan de hand van de doelgroep. De organisatie moest met kinderen werken jonger dan 12 jaar, zodat deze overeen kwamen met de doelgroep binnen de afdeling het Zeepaard. Ook waren het allemaal organisaties met kinderen die extra aandacht nodig hebben, zoals kinderen met een psychische beperking of verstandelijke beperking. Bij drie van de vijf organisaties zijn de interviews face to face afgenomen. Bij de andere twee instellingen was dit niet mogelijk. Zij hebben de vragen per mail beantwoord. De geïnterviewde personen zijn allemaal persoonlijk benaderd, per telefoon of door middel van een kort gesprek. Voordat het interview begon werd het onderzoek kort toegelicht. (Baarda, Basisboek open interviewen, 1996)

2.3 Dataverzamelmethode

Om een duidelijk en objectief beeld te krijgen zijn verschillende dataverzamelingstechnieken gebruikt. Als eerst zijn de deelvragen door middel van een literatuuronderzoek beantwoord. Het was lastig om bestaande onderzoeken te vinden die gelinkt konden worden aan dit onderzoek. Er is veelal gebruik gemaakt van documenten en protocollen van andere organisaties die reeds met vrijwilligers werken. Deze teksten zijn weer getest aan de beschikbare literatuur. Om meer literatuur te vinden is gebruik gemaakt van het sneeuwbal effect. Op deze manier kwamen er steeds meer boeken en documenten naar voren. Met de kennis die voortkwam uit het literatuuronderzoek zijn de deelvragen uitgewerkt in topics. Op basis van deze topics zijn vervolgens de interviewvragen opgeschreven. Zoals hier boven aangegeven waren alle interviews half gestructureerd en op twee na

allemaal 'face to face' afgenomen. Er is gekozen voor half gestructureerde vragen zodat de geïnterviewde naast het antwoord op de vraag ook de ruimte kreeg om andere onderwerpen, die misschien ontgaan zijn tijdens het onderzoek toe te lichten. Om de betrouwbaarheid te vergroten zijn alle interviews door middel van een memorecorder opgenomen. Vervolgens zijn de gesprekken getranscribeerd. In bijlage 2 en 3 zijn deze transcripties terug te vinden. (Migchelbrink.F, 2005)

2.4 Beperkingen van het onderzoek

Zoals elk onderzoek kent ook dit onderzoek een aantal beperkingen. Deze beperkingen worden hieronder toegelicht:

- Niet alle geïnterviewde personen konden tijd vrij maken voor een 'face to face' gesprek waardoor de vragen alleen per mail beantwoord werden. Dit zorgde er voor dat er geen ruimte was om door te vragen. De informatie uit deze interviews zou daarom ook minimaal gebruikt kunnen worden.
- Niet iedereen die uitgenodigd was voor een gesprek, ging op deze uitnodiging in. Dit maakt dat er beperkte aanbevelingen worden gedaan wat betreft de topics verzekeringen en randvoorwaarden.
- De persoon die grote invloed heeft gehad op de totstandkoming van de onderzoeksvraag (lid van raad van bestuur) was wegens ziekte niet meer te bereiken, hierdoor was deze laag in de organisatie niet verder te onderzoeken.
- Wegens gebrek aan tijd en afkadering van het onderzoek kon er een beperkt aantal sociotherapeuten geïnterviewd worden.

3 Theoretisch kader

Vooraf aan het praktijkonderzoek is een literatuuronderzoek gedaan. Deze literatuur is geanalyseerd en vervolgens beschreven in dit hoofdstuk. Het theoretische kader bestaat dan ook uit de meest relevante informatie die gevonden is. Vanuit dit kader wordt het onderzoek verder uitgewerkt. De topics die aanbod komen zijn: de motivatie van de organisatie, werving, begeleiding, rechten en plichten en de randvoorwaarden. Deze topics zijn uitgewerkt in vragen.

3.1 Motivatie van de organisatie

Iedere organisatie heeft een motivatie om vrijwilligers in te zetten. Ook wanneer een organisatie niet met vrijwilligers samenwerkt is daar een motivatie voor. In de literatuur worden verschillende motivaties van organisaties beschreven. In 3.1 komen de meest voorkomende motivaties aan bod.

De motivatie om met vrijwilligers te werken is erg belangrijk. Niet alleen om organisatorische aspecten zoals taken, verantwoordelijkheden e.d. vast te stellen maar ook om vrijwilligers te werven en te binden.

Veel voorkomende motivaties om vrijwilligers in te zetten zijn;

- kostenbesparing; met vrijwilligers kan je meer activiteiten uitvoeren dan wel hetzelfde doen voor minder geld;
- Draagvlak en legitimatie; vrijwilligers zorgen voor draagvlak in de omgeving of samenleving en daarmee voor legitimatie van de organisatie;
- Gelijkwaardige relatie; de relatie tussen vrijwilligers en klanten is gelijkwaardiger waardoor er minder afstand ontstaat;
- Informatie: werken met vrijwilligers zorgt voor meer verbindingen met de buitenwereld;
- Kwaliteit: vrijwilligers hebben meer tijd waardoor ze meer aandacht hebben voor de klanten. Dit kan de kwaliteit van de organisatie verbeteren. (Marian van der Klein, 2011)

Als een organisatie alleen vrijwilligers inzet om kosten te besparen, kan dit zorgen voor negatieve motivatie bij vrijwilligers. Een veel voorkomende motivatie bij vrijwilligers is dat zij nodig willen zijn en iets willen bijdragen aan de doelgroep. Deze motivatie heeft niets te maken met financiële prikkels. De kans dat er frictie ontstaat tussen beroepsbeoefenaren die bang zijn hun baan te verliezen en vrijwilligers wordt hierdoor groter. In 3.2.4 is hier meer over te lezen. (Steunpunt vrijwilligers) Dit is ook meteen een nadeel van het inzetten van vrijwilligers. Hier tegenover staat echter ook dat vrijwilligers veel voordelen hebben voor een organisatie zoals meer aandacht voor cliënten, cliënten blijven meer actief in de maatschappij, vrijwilligers hebben een meer informele band met cliënten en vrijwilligers kunnen werk van personeel verlichten. Maar het werken met vrijwilligers heeft ook kanttekeningen. Naast het eerder beschreven risico op frictie tussen medewerkers kan het werken met vrijwilligers ook leiden tot onderstaande nadelen:

- Onduidelijkheid over de positie van de vrijwilliger. Als het niet duidelijk is wat een vrijwilliger wel en niet mag, kunnen de grenzen tussen het personeel en de vrijwilliger vervagen. (H.J van Daal, A Winsemius, E Plemper, 2005)
- Toenemende tijdsbesteding. Vrijwilligers moeten begeleid worden, dit zal vooral in het begin veel tijd kosten. (Steunpunt vrijwilligers)
- Geen specifieke opleiding. Vrijwilligers hebben doorgaans niet de juiste opleiding om te werken met deze doelgroep. Het is dan ook een mogelijk risico om deze vrijwilligers met een kind op stap te laten gaan.
- Vrijwilligerswerk is zoals de naam al zegt vrijwillig. Ook al is het niet geheel vrijblijvend, als een vrijwilliger wil stoppen dan kan dit zonder consequentie. Voor cliënten kan dit mogelijk voelen als een afwijzing.

3.2 De werving

Voordat een organisatie vrijwilligers wil inzetten, zal er goed nagedacht moeten worden over het wervingsbeleid. In 3.2 zijn onderdelen van het wervingsbeleid terug te vinden. In het wervingsbeleid wordt duidelijk beschreven wie wat doet, het wervingsdoel wordt vastgesteld, het type vrijwilliger wat geworven wordt, het wervingsprofiel, de wervingsmiddelen en de taken die de vrijwilliger kan gaan uitvoeren.

“pure bereidwilligheid om iets te doen staat niet altijd garant voor geschiktheid voor het aangeboden vrijwilligerswerk” (Humanitas, 2009)

Een goed opgesteld wervingsbeleid heeft als resultaat dat de organisatie vrijwilligers krijgt die bij de organisatie passen, en dat vrijwilligers op de juiste plek zitten. Vrijwilligers zullen ook langer bij een organisatie blijven wanneer zij het naar hun zin hebben. Bij het wervingsbeleid zal een organisatie moeten nagaan wat het imago van de organisatie is. Het imago van de organisatie is dan ook van groot belang. Is de organisatie bekend bij het publiek? Maar vooral, is de organisatie goed en positief bekend? Als de organisatie een slecht imago heeft zullen nieuwe vrijwilligers zich ook minder snel aanmelden.

3.2.1 Wie doet de werving?

In een wervingsplan of wervingsbeleid is duidelijk beschreven wie, wat doet. Het is belangrijk om van elkaar te weten waar iemand verantwoordelijk voor is. Degene die verantwoordelijk is voor de werving hoeft hier niet alleen over te beslissen. Sterker nog, in veel organisaties mag deze persoon er niet alleen over beslissen. In de organisatie moet worden besproken en worden vastgesteld wat de wervingsdoelen zijn, wat het wervingsprofiel wordt, en hoe de werving gaat plaatsvinden. Ook zijn er natuurlijk zaken zoals het budget wat iemand te besteden heeft voor het werven.

Wervingsdoelen zijn er om vast te stellen voor welke onderdelen of activiteiten binnen de organisatie van vrijwilligers nodig zijn. Er wordt een inschatting gemaakt over de uren inzet van vrijwilligers en voor welke periode dit geldt. Voor elke taak die een vrijwilliger kan vervullen moet er een wervingsprofiel worden opgesteld. Hierin worden onder andere het geslacht, leeftijdscategorie en vereisten met betrekking tot kennis, ervaring en vaardigheden aangegeven. Als de organisatie weet wat voor vrijwilligers het wil gaan aantrekken moet besloten worden waar deze vrijwilligers gezocht gaan worden en hoe zij benaderd moeten worden. De organisatie kan hierbij denken aan open dagen, informatiebijeenkomsten, plaatsen van advertenties etc. (Steunpunt vrijwilliger)

3.2.2 Type vrijwilligers

In de literatuur wordt het begrip ‘type vrijwilliger’ op verschillende manieren uitgelegd. In deze scriptie kies ik ervoor om de meest voorkomende uitleg te hanteren en toe te lichten. In deze uitleg staat de motivatie van de vrijwilliger centraal. Niet alle vrijwilligers zijn geschikt voor alle taken. Het is daarom belangrijk dat een organisatie duidelijk weet wie, welke taken gaat vervullen. Om meer inzicht te krijgen in het verschil tussen vrijwilligers en hoe hier mee om te gaan is onderzoek gedaan naar verschillende typen vrijwilligers. Het resultaat van dit onderzoek is het vrijwilligerskwadrant. In dit kwadrant worden vier typen vrijwilligers onderscheiden. Deze typen hebben ieder andere kwaliteiten en daardoor ook verschillende wensen en behoeftes. Voor een organisatie is het belangrijk dat zij weet wat de wensen en behoeftes van de vrijwilligers zijn, zodat vrijwilligers het naar hun zin hebben en ook blijven komen.

De vier typen waar het kwadrant onderscheid in maakt zijn de;

- Ondernemers: zij zien het werk als uitdaging om zich zelf te ontwikkelen. Zij hebben een actieve en initiatiefrijke houding. Ruimte om te groeien en invloed uit te oefenen zijn van belang.

- Stimulatoren: deze groep ziet het werk als omgeving vol kansen maar hebben daarbij behoefte aan acceptatie en erkenning van de omgeving. Het samenwerken, begeleiden en feedback is erg belangrijk.
- Dienstverleners: het doen van vrijwilligerswerk is een doel op zichzelf dat rust en zekerheid biedt. Deze groep is net als stimulatoren gericht op acceptatie. Het zorgen en de waardering van anderen is belangrijk.
- Regelaars: deze groep is betrokken bij de organisatie. Zij trekken graag verantwoordelijkheid en controle naar zich toe. Zij zijn meer gericht op zichzelf dan op de sociale omgeving. (Steunpunt vrijwilligers)

3.2.3 Wervingsmiddelen

Wervingsmiddelen zijn middelen die ingezet worden bij de werving van nieuwe vrijwilligers. Een organisatie kan natuurlijk in elk blad een advertentie plaatsen, maar het blijkt dat het vaak niet zo eenvoudig werkt. Het wordt steeds belangrijker om vrijwilligers aan te trekken die passen bij de taken die de organisatie te bieden heeft. Het wervingsmateriaal moet dus ook de juiste mensen aanspreken. Voorbeelden van wervingsmateriaal zijn: folders, advertenties, bijeenkomsten, affiches etc.. Bij de keuze voor het juiste middel moet gekeken worden naar wat de gezochte doelgroep het meest aanspreekt. De doelgroep bepaalt dus wat de middelen zijn en hoe deze verspreid worden. Wanneer een organisatie vrijwilligers heeft kan daaraan gevraagd worden hoe zij geïnformeerd zijn, zodat duidelijk wordt wat een werkend middel is. (CIV, Werken met vrijwilliger module 5, 1992)

Uit onderzoek is gebleken dat meer dan de helft van de vrijwilligers door middel van mond op mond reclame met een organisatie in contact komt. Deze manier is dus effectief, maar duurt ook lang. Een manier om deze mond op mond reclame te starten is door medewerkers te vragen om een boodschap te verspreiden. De boodschap wordt dan aangereikt door degene die verantwoordelijk is voor de werving. Als een organisatie het gewenste middel (of middelen) heeft gekozen kan gekeken worden waar deze groep mensen bereikt kan worden. Is een organisatie op zoek naar moeders, dan zijn basisscholen en/of kinderdagverblijven een goede doellocatie. Hetzelfde principe gaat op voor een organisatie die op zoek is naar sportieve mensen. In dit geval zijn sportverenigingen de juiste doellocatie.

Bij het maken en produceren van wervingsmiddelen vormen de vijf W's een leidraad. Deze vijf W's staan voor:

- Wie: wie worden er gezocht en door welke organisatie?
- Wat: wat zijn de taken die worden gevraagd?
- Waar: waar is de advertentie van en waar moet iemand met interesse zich melden?
- Wanneer: wanneer wordt de vrijwilliger verwacht, wat zijn werktijden en voor welke periode. Ook is het handig als er bij staat waar iemand meer informatie kan halen
- Waarom: wat is de reden dat de organisatie vrijwilligers zoekt, en waarom is het voor vrijwilligers aantrekkelijk. (CIV, Werken met vrijwilliger module 5, 1992)

In het onderzoek 'Boeien, binden en behouden van vrijwilligers' wordt beschreven dat de kans groot is dat er in de toekomst minder mensen zich zullen aanmelden als vrijwilliger. Ook wordt gesteld dat het daarom nog belangrijker wordt om door middel van werving zoveel mogelijk potentiële kandidaten te bereiken. Zij doen daarbij meerdere aanbevelingen om vrijwilligers te blijven aantrekken, één daarvan is een wervingsbeleid op te stellen waar vrijwilligers zich in kunnen herkennen. (Thiessen, 2004)

3.2.4 Taken van vrijwilligers

Een voorwaarde om taken van vrijwilligers te kunnen bepalen is dat de organisatie weet waarom zij vrijwilligers inzet. Wanneer dit duidelijk is zullen de taken die vrijwilligers kunnen vervullen ook duidelijker worden. Met een goede taakomschrijving worden de taken die vrijwilligers vervullen

afgebakend. Hierbij wordt niet alleen het uitvoerende werk omschreven maar ook de verantwoordelijkheden en bevoegdheden die hierbij horen. Het zal duidelijk moeten worden wat er van de vrijwilliger verwacht wordt, wat de taken zijn, wanneer hij/zij aanwezig moet zijn en hoe vaak.

Een onderscheid moet gemaakt worden tussen het werk van beroepsbeoefenaren en vrijwilligers. Het is niet de bedoeling dat beroepsbeoefenaren zich bedreigd voelen door de vrijwilligers. Of dat beroepsbeoefenaren het gevoel hebben dat vrijwilligers alle leuke activiteiten van de hen overnemen. In de maatschappij veranderen de taken en verantwoordelijkheden tussen beroepsbeoefenaren en vrijwilligers constant. Waar vroeger alleen beroepsbeoefenaren met de ouderen op stap gingen zijn dat steeds vaker alleen vrijwilligers. Waar vrijwilligers vroeger adviezen gaven aan gezinnen wordt dat nu ook regelmatig door vrijwilligers gedaan onder begeleiding van een beroepsbeoefenaar. Voor een organisatie is het belangrijk dat monitort of er veranderingen op spelen en hoe de onderlinge band tussen beroepsbeoefenaren en vrijwilligers is. Dit zou men kunnen doen door regelmatig enquêtes en gesprekken te houden met beide partijen. (CIV, werken met vrijwilligers module 6, 1992)

Vrijwilligers kunnen op diverse manieren worden ingezet. Hieronder volgen een aantal voorbeelden vanuit de literatuur. (Marian van der Klein, 2011)

- Een vrijwilliger onderneemt iedere woensdag een activiteit met een kind, omdat ouders niet in staat zijn om op bezoek te komen;
- Een vrijwilliger bezoekt jongeren die net op kamers is gegaan;
- Een vrijwilliger ondersteunt een groot pleeggezin door de kinderen een dag mee te nemen;
- Een vrijwilliger die een luisterend oor biedt bij ouders of kinderen;
- Een vrijwilliger die een maaltijd maakt en uitserveert op een groep;
- Vrijwilligers die kinderen halen en brengen naar de sportvereniging;
- Vrijwilligers die ouders helpen bij het vinden van financiële oplossingen.

3.3 De begeleiding

De begeleiding van vrijwilligers begint al bij de werving en selectie. In deze fase leert de organisatie de vrijwilliger en zijn of haar motivatie al kennen. Het belangrijkste tijdens de verdere begeleiding is dan ook om de vrijwilliger gemotiveerd te houden. De manier van begeleiding moet hier op inspelen. In 3.3 is beschreven wie de begeleiding doet, welke vormen van begeleiding er zijn, wat een introductieperiode inhoudt en wat een attentiebeleid is.

3.3.1 Wie doet de begeleiding?

De organisatie zelf bepaalt wie de begeleiding doet. Bij de ene organisatie zal het de vrijwilligerscoördinator zijn, bij de ander de betreffende manager van de afdeling. Wie de begeleiding op zich neemt of krijgt toebedeeld hangt in de praktijk af van drie dingen:

- De beschikbaarheid van personen met voldoende kennis en kunde;
- De feitelijke behoefte aan begeleiden;
- Soort werk wat begeleid moet worden;

Degene die de begeleiding doet moet in de gaten houden of het werk zo verloopt zoals het is afgesproken. Dit kan hij/zij doen door regelmatig gesprekken in te plannen. Deze persoon moet er ook voor zorgen dat de arbeidsomstandigheden waarin de vrijwilligers werken goed zijn en dat zij krijgen wat zij nodig hebben. Wanneer een vrijwilliger op een klinische groep aan de slag gaat kan er niet constant een coördinator bij zijn om hen te begeleiden. Het is dan ook de taak van beroepsbeoefenaren om 'een oogje in het zeil te houden' en begeleiding te bieden als het nodig is. Dit zal zeker tijdens de introductieperiode nodig zijn. De coördinator moet dus ook organiseren dat beroepsbeoefenaren hiervan op de hoogte zijn en ook willen meewerken. (Humanitas, 2009)

3.3.2 Vormen van begeleiding

Welke manier van begeleiden de organisatie kiest hangt af van de vrijwilliger die er werkt. Iedereen is verschillend en daardoor heeft iedereen een andere manier van begeleiden nodig. Zoals ik hierboven al aangaf is de keuze van begeleiden ook aan degene die het doet. De vorm van begeleiding die de vrijwilliger graag wilt, moet ook bij hem/haar passen. De begeleiding kan taakgericht en/ of persoonsgericht plaatsvinden.

Taakgerichte begeleiding richt zich op het vergroten van de deskundigheid van de vrijwilliger. Deze vorm van begeleiding kan individueel of in groepsverband worden aangeboden. Individueel zal vooral zijn op verzoek van de vrijwilliger. In groepsverband komt het initiatief vaak vanuit de organisatie. Hierbij kan gedacht worden aan themabijeenkomsten, scholing of training. De inhoud van de thema's zal afhangen van datgene wat actueel is of een verzoek is vanuit vrijwilligers.

Een persoonsgerichte begeleiding richt zich op het persoonlijk functioneren van een vrijwilliger. Persoonsgerichte begeleiding vindt vaak plaats in de vorm van gesprekken. De gesprekken zullen voornamelijk gaan over de doelen die de vrijwilliger voor zichzelf heeft opgesteld en de voortgang daar van. Ook de houding en attitude van de vrijwilliger kunnen onderwerp van gesprek zijn. Vaak vindt een dergelijk gesprek standaard een paar keer per jaar plaats, maar dit kan vaker zijn als het nodig is. (Steunpunt vrijwilliger)

Doorgaans zoeken organisaties naar een combinatie van beide vormen van begeleiding. Hierboven werd al kort aangegeven dat de begeleiding groepsgericht en individueel gericht plaats kan vinden. Ook dit is weer een keuze die de organisatie zelf kan maken. Beide vormen hebben voor- en nadelen. Het werken in een groep heeft als voordeel dat vrijwilligers van elkaar kunnen leren en minder afhankelijk zijn van de begeleider. Een nadeel kan zijn dat niet iedereen kan zeggen wat hij of zij wil zeggen, niet iedereen zal dit ook durven. Een voordeel van individuele begeleiding is dat er dieper kan worden ingegaan op eventuele problemen maar een nadeel is dat het ook veel tijd kost. (CIV, werken met vrijwilligers module 6, 1992)

3.3.3 Introductieperiode

De introductieperiode vindt plaats nadat de werving en selectie is afgesloten. De vrijwilliger wordt geïntroduceerd in het werkveld. De meeste organisaties houden een introductieperiode aan van twee maanden. Het doel van introductieperiode is een wederzijdse kennismaking. De vrijwilliger krijgt de tijd om de werkplek, collega's en de cliënten te leren kennen en de organisatie krijgt de tijd om de vrijwilliger goed te leren kennen. Als de introductie goed verloopt zal dit een basis zijn voor een goede verstandhouding tussen vrijwilligers en de organisatie. Hoe de organisatie te werk gaat met een introductie staat vast in een introductieprogramma. Het introductieprogramma omvat het volgende:

- Kennismaking met de organisatie: de vrijwilliger wordt rondgeleid door de organisatie. Hierbij kan gedacht worden aan instellingsdoelen, werkwijze, begeleiding van doelgroep, regels en voorschriften etc.;
- Kennismaking met collega's: kennis maken met collega's is erg belangrijk, de vrijwilliger moet ook van hen op aan kunnen. Beide partijen moeten weten wat zij aan elkaar hebben. De vrijwilligerscoördinator draagt zorg voor deze eerste kennismaking;
- Kennismaking met het werk: het gaat hierbij om het kennismaken met de werkzaamheden die de vrijwilliger gaat doen en daarbij alle bijkomstigheden zoals o.a. ruimtes, materialen en personeel. Zo weet de vrijwilliger ook waar en bij wie hij/zij moet zijn voor vragen en/of materiaal. (Ipse de Bruggen, 2012)

Tijdens deze periode heeft de vrijwilligerscoördinator intensief contact met de vrijwilliger. Soms wordt er gebruik gemaakt van een andere vrijwilliger die al langer het werk doet om uitleg te geven. Na de kennismaking wordt de introductie afgesloten. Dit gebeurt door middel van een gesprek tussen de vrijwilligerscoördinator en vrijwilliger. Het belopen programma wordt besproken en beide

partijen kunnen hierbij hun indrukken uitspreken. Aan het einde van het gesprek kan zowel de vrijwilliger als de vrijwilligerscoördinator aangeven of zij de samenwerking voortzetten. Als dit zo is wordt er een vrijwilligerscontract ondertekend. In dit contract worden de rechten en plichten van beide beschreven. (Verenigingsburo)

3.3.4 Attentiebeleid

Onder een attentiebeleid wordt verstaan: “op een structurele maar op creatieve manier waarderen van vrijwilligers in de vorm van een attentie” (Vrijwilligers Baarn) Hiermee laat de organisatie zijn betrokkenheid en waardering voor de vrijwilligers zien. Sommige organisaties doen aan vaste attenties zoals een kaart bij een verjaardag of een chocoladeletter bij sinterklaas. Dit zijn natuurlijk allemaal attenties die gewaardeerd worden, maar of het ook echt mensen aantrekt is de vraag. Uit onderzoek is gebleken dat wanneer een vrijwilliger plotseling een attentie krijgt, dat de vrijwilliger extra wordt gemotiveerd omdat hij/zij het niet verwacht had. Voorbeelden van attenties zijn: kerstpakketten, feesten, bloemen, etentjes etc.. Dit zijn allemaal materiële attenties, maar een attentie kan bijvoorbeeld ook een compliment, schouderklopje of een simpel ‘dankjewel’ zijn. Dit kan voor velen net zo veel betekenen als een etentje. Over het algemeen heeft de motivatie van vrijwilligers niks te maken met het attentiebeleid, maar het heeft wel te maken met de binding van vrijwilligers. Vrijwilligers die het gevoel hebben gewaardeerd te worden zullen langer bij een organisatie blijven. (Humanitas, 2009)

3.4 Rechten en plichten

Vrijwilligerswerk is vrijwillig maar niet geheel vrijblijvend. Een vrijwilliger heeft ondanks hij/zij geen loon ontvangt wel te maken met rechten en plichten. De rechten en plichten staan beschreven in de vrijwilligersovereenkomst wat door beide partijen ondertekend wordt. Niet alle begrippen die hier onder worden aangegeven zullen behandeld worden omdat deze terugkomen in paragraaf 3.5. De medezeggenschap, privacy en werktijden worden onderstaand beschreven.

Het verschilt per organisatie wat de rechten en plichten zijn waar vrijwilligers mee te maken krijgen. Er is doorgaans wel een richtlijn die organisaties kunnen gebruiken bij het opstellen van deze rechten en plichten. Deze lijst bestaat uit een aantal aspecten. Over onderstaande aspecten moeten vrijwilligers en de organisatie afspraken maken (Ipse de Bruggen, 2012):

- Soort werkzaamheden;
- Inwerktijd en begeleiding;
- Wat te doen bij ziekte;
- Werktijden en vakanties;
- Privacyreglement;
- Medezeggenschap en inspraak;
- Onkostenvergoeding;
- Verzekeringen

Een belangrijk onderdeel dat vaak vergeten wordt is de medezeggenschap. Volgens de Vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk (NOV) moeten vrijwilligers mee kunnen praten over zaken die hen aangaan. Het is bewezen dat iemand zich meer betrokken voelt bij een organisatie als hij/zij ergens over mee kan praten. Er zijn organisaties waar vrijwilligers op beleidsniveau meedenken over veranderingen. Maar ook de uitvoerende vrijwilliger heeft misschien wel aanvullingen op het vrijwilligersbeleid. Vrijwilligers medezeggenschap geven kan zorgen voor een langere binding aan de organisatie. (Vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk, 2013)

Een ander onderdeel is de privacyregeling. Privacy is een breed begrip en heeft onder andere betrekking op persoonsgegevens, lichaam, woning, familie of gezinsleden en het recht om vertrouwelijk te communiceren. Vrijwilligers hebben de plicht om de privacy van cliënten en hun familie te waarborgen net als de rest van het personeel. Deze regeling geldt ook nog ná het

beëindigen van werk. (Zorg beter met vrijwilligers B) Maar de privacy regeling is er niet alleen voor vrijwilligers. Wanneer vrijwilligers geregistreerd zijn bij een organisatie moet de organisatie rekening houden met de privacy wetgeving. De organisatie heeft te maken met de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) Deze wet is bedoelt om de privacy van de burgers (in dit geval vrijwilligers) te beschermen. De organisatie heeft een informatieplicht. Dit betekent dat zij de vrijwilligers moeten laten weten wat zij met de gegevens doen. Ook heeft de vrijwilliger het recht om zijn gegevens in te zien en te corrigeren. (Alles begint vrijwillig)

Het laatste punt dat behandeld wordt zijn de werktijden. De literatuur schrijft niet over een verplicht aantal werkuren dat een vrijwilliger actief moet zijn. Wel wordt beschreven dat het aantal uren in de vrijwilligersovereenkomst moet worden aangegeven, zodat beide partijen weten waar zij aan toe zijn. Voor jongeren onder de 18 is dit anders geregeld. Als een organisatie vrijwilligers inzet jonger dan 18 jaar moet er gekeken worden naar een aantal regels. Deze regels zijn terug te vinden op www.vrijwilligerswerk.nl . Omdat deze scriptie niet speciaal gericht is op vrijwilligers onder de 18 wordt hier niet verder op ingegaan.

De literatuur beschrijft nog een aantal voorbeelden van rechten zoals deze beschreven staan in een vrijwilligersovereenkomst; werk dat past bij de eigen kwaliteiten en wensen, een goede introductie, de juiste begeleiding, vergoeding van onkosten etc. Voorbeelden van plichten zijn: een serieuze inzet, passend en respectvol gedrag en passende kleding, direct melden van schade, letten op eigen grenzen etc. De organisatie moet zorgen dat de vrijwilliger wordt voorzien in de beschreven rechten. (vrijwilligerspunt)

3.5 Randvoorwaarden

Als een organisatie vrijwilligers wil gaan inzetten moet er van alles geregeld zijn. De randvoorwaarden zijn vaak de zaken die vergeten worden. Echter, wanneer deze randvoorwaarden niet in orde zijn kunnen zij wel zorgen voor grote problemen. De randvoorwaarden moeten opgenomen zijn in het vrijwilligersbeleid. In 3.5 worden de belangrijkste randvoorwaarden beschreven.

3.5.1 Onkostenvergoeding

Organisaties zijn niet verplicht om onkostenvergoeding te geven, maar het mag wel. In de literatuur worden er drie soorten vergoedingen genoemd:

- Vergoeding op basis van werkelijk gemaakte kosten: dit moet aan te tonen zijn met een bon;
- Vrijwilligersvergoeding: dit is een vast bedrag per maand wat geldt als vergoeding van de eventuele kosten die gemaakt zijn;
- Vergoeding in natura: dit houdt in dat de vrijwilliger in ruil voor zijn werk gebruik mag maken van de faciliteiten van de organisatie. (Ipse de Bruggen, 2012)

De meesten organisaties vergoeden de gemaakte kosten, maar stellen hier wel een limiet aan. Dit werkt als volgt: van te voren moet de vrijwilliger aangeven wat hij/zij met de cliënt wil gaan doen en wat het gaat kosten, de organisatie kan dan aangeven wat zij willen uitgeven.

Zowel de vrijwilliger als de organisatie moeten letten op de uitgave van vergoedingen. Wettelijk mag een vrijwilliger voor gemaakte kosten maximaal 150,- euro per maand ontvangen en 1.500,- per jaar. Deze bedragen zijn inclusief reiskosten. Een vaste vergoeding mag maximaal 95,- euro per maand zijn. Vrijwilligers mogen geen loon ontvangen, dus wanneer de onkostenvergoeding hoger is dan het wettelijke bedrag moet dit kunnen worden aangetoond met bonnen. De organisatie hoeft vergoedingen onder het wettelijk bedrag niet door te geven aan de belasting. (belastingdienst)

De afspraken rondom de reiskosten kunnen afwijken van de andere onkostenvergoedingen. De meest voorkomende regeling rond reiskosten zijn, dat het gebruik van openbaar vervoer vergoed

wordt. Wanneer het voor iemand niet mogelijk is om op deze manier te reizen, worden de kilometers die gemaakt worden vergoed. (Humanitas, 2009)

3.5.2 Verzekeringen

Het is lastig om uit te leggen wat voor verzekeringen een organisatie moet afsluiten voor vrijwilligers. Dit komt omdat een organisatie kan stellen dat de vrijwilliger standaard al voor bepaalde zaken moet zijn verzekerd zoals een W. A verzekering. Over het algemeen komen er steeds drie verzekeringen ter sprake; aansprakelijkheidsverzekering, ongevallenverzekering en de auto inzittende verzekering.

De aansprakelijkheidsverzekering houdt in dat wanneer een vrijwilliger schade maakt of een fout maakt waardoor schade ontstaat dat de organisatie daar aansprakelijk voor is. Wanneer de schade opzettelijk is gelden er andere regels. (Ipse de Bruggen, 2012)

De ongevallenverzekering is vooral voor vrijwilligers zonder een betaalde baan en vrijwilligers met een uitkering. Zij kunnen namelijk geen aanspraak maken op de ziektewet, de Algemene Nabestaande Wet of WAO. De ongevallenverzekering dekt de eventuele schade en kosten wanneer deze zijn opgelopen tijdens het vrijwilligerswerk. De ongevallenverzekering biedt dekking vanaf het moment dat de vrijwilligers onderweg zijn naar het vrijwilligerswerk tot aan hun thuiskomst na afloop van het vrijwilligerswerk. (Steunpunt vrijwilligers)

De laatste verzekering betreft de inzittende verzekering. Tijdens het literatuuronderzoek kwam er geen eenduidig beeld tot stand. Er waren organisaties die geen inzittende verzekering hadden omdat zij vonden dat vrijwilligers zelf die verzekering moesten hebben en er waren organisaties die een inzittende verzekering voor heel de organisatie hadden afgesloten. Wanneer de vrijwilliger te maken krijgt met het vervoeren van cliënten moeten er eerst duidelijke afspraken worden gemaakt wie voor de verzekering verantwoordelijk is.

Welke verzekering een organisatie zal afsluiten heeft te maken met de taken en verantwoordelijkheden van vrijwilligers. Als een organisatie al weet dat zij niet willen dat vrijwilligers cliënten per auto vervoeren is een inzittende verzekering onlogisch.

3.5.3 Veiligheid

Veiligheid is erg belangrijk, niet alleen voor de vrijwilliger maar ook voor de cliënt. Om veiligheid voor de cliënt te waarborgen worden er goede wervingsplannen gemaakt en wordt er gevraagd om een verklaring van goed gedrag. Maar ook de vrijwilliger moet zich veilig voelen. Er kunnen verschillende worden maatregelen genomen om de veiligheid voor een groot deel te waarborgen. Iedere organisatie stelt weer andere eisen. Voorbeelden zijn:

- Inentingen voor hepatitis B;
- Rijvaardigheidscertificaten van de organisatie zelf voor de veiligheid van cliënt en vrijwilliger;
- Gedragsregels zoals laten weten waar je bent, altijd bereikbaar zijn, altijd alert zijn etc.;
- Eventueel alarmdragend;
- Voorlichten over stoornissen, medicatie, begeleiding, besmettingsgevaar (Humanitas, 2009)

3.5.4 Werkomgeving

De afspraken over de werkomgeving zullen per organisatie verschillen. Wat vooral belangrijk is bij de werkomgeving, is dat de vrijwilliger zich bewust is van de werkomgeving en de risico's die het met zich mee brengt. Er zijn organisaties die het zo ver door trekken dat zij willen dat alle vrijwilligers weten wat zij moeten doen wanneer er brand uitbreekt. Andere organisaties zullen vinden dat het de taak van de beroepsbeoefenaren is om iedereen in veiligheid te brengen. Er zal wel aandacht besteed moeten worden aan de veiligheid van de werkomgeving en hoe deze te waarborgen is. Dit wordt ook omschreven in de Arbo-omstandighedenwet, deze is echter sinds 1 januari 2007 niet geheel van toepassing op vrijwilligers. (Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 2007)

3.5.5 Gedragscode

De gedragscode van een organisatie is gebaseerd op beroepsbeoefenaren en niet op vrijwilligers. Het kan zijn dat niet alle aspecten van de gedragscode gelden voor vrijwilligers. Maar het is niet zo dat vrijwilligers dan niet kunnen worden aangesproken op hun gedrag. In de literatuur komen twee manieren aan bod die uitleggen hoe er met de gedragscode kan worden omgegaan. Een organisatie die op grote schaal met vrijwilligers werkt heeft vaak een aparte gedragscode voor vrijwilligers. Een andere manier die aan bod kwam, is dat de aspecten die wel voor vrijwilligers gelden terug komen bij de rechten en plichten van vrijwilligers in het vrijwilligersbeleid. (Ipse de Bruggen, 2012)

Binnen de Jutters is er ook een gedragscode voor het personeel. Onderdelen hieruit zijn omgangsvormen, alertheid ten aanzien van normoverschrijding en sanctie op normoverschrijding. Voorbeelden van deze onderdelen zijn:

- Bejegening: de medewerker onthoudt zich van gedragingen die een ander in dienst waardigheid aantasten;
- Intimidatie: de medewerker respecteert de grenzen van ieder ander;
- Relaties op werk: indien er sprake is van een intieme relatie wordt de medewerker overgeplaatst naar een andere werkeenheid;
- Kleding en gebruik van genotsmiddelen: de medewerker rookt niet in het gebouw van de Jutters;
- De gedragscode is beschreven in een boekje dat iedereen binnen de Jutters krijgt wanneer het daar werkzaamheden zal verrichten. (Jutters, 2010)

3.5.6 Klachtenregistratie

In elke organisatie kunnen conflicten voorkomen, vrijwilligers zullen hier dus ook mee te maken kunnen krijgen. In veel organisaties is de klachtenregistratie voor beroepsbeoefenaren ook geldig voor vrijwilligers. Een klacht indienen is vaak wel de laatste stap die gezet wordt. Degene die de klacht doorloopt kan daarvoor eerst nog een aantal andere stappen ondernemen. De vrijwilliger wordt eerst geacht het gesprek aan te gaan met degene waar het conflict mee speelt. Is dit niet meer mogelijk doordat de spanning te hoog is opgelopen is de volgende stap de afdelingsmanager. Kan deze ook niks betekenen zal de vrijwilligerscoördinator worden aangesproken. Bij sommige organisaties zal dit direct al gebeuren. De vrijwilligerscoördinator kan voor eventuele bemiddeling zorgen. Wanneer dit ook niet lukt is de volgende stap een klacht indienen. (Zorg beter met vrijwilligers A)

Een klachtenregistratie geeft aan hoe en bij wie een klacht van een vrijwilliger moet worden ingediend, hoe de klacht wordt afgehandeld, wat er daarbij van de indiener verwacht wordt. Beide partijen hebben het recht om alle informatie in te zien, tenzij het vertrouwelijke medische informatie bevat. (Humanitas, 2009) Binnen de Jutters staat de klachten registratie beschreven in de gedragscode. Voordat een officiële klacht wordt ingediend zijn er andere stappen die genomen kunnen worden. Bij de klachtenregistratie van de Jutter zijn er medewerkers actief die de klacht in behandeling nemen. De klachtenmedewerkers doen het volgende.

- Hulp en advies geven;
- De medewerker informeren over verschillende informele en formele mogelijkheden om het probleem op te lossen;
- Als bemiddelaar functioneren wanneer degene met de klacht dit wenst;
- De medewerker begeleiden door het proces van een klacht indienen, als dit gewenst is.

Is het probleem na gesprekken of advies niet opgelost, dan kan er een officiële klacht worden ingediend bij de leidinggevende, klachtencommissie, Raad van Bestuur, de externe klachten commissie of direct bij de rechter of commissie van gelijke behandeling. (Jutters, 2010)

4 Praktijkonderzoek

Voor het praktijkonderzoek is gebruik gemaakt van interviews. De interviews hebben zowel buiten de Jutters als binnen de Jutters plaatsgevonden. De interviewvragen zijn gebaseerd op de thema's die ook bij het literatuuronderzoek naar voren kwamen. Hieronder worden per thema de belangrijkste bevindingen weergegeven.

4.1 Motivatie van de instelling

Het eerste thema gaat over de motivatie van de werknemer om vrijwilligers in te zetten. Wat direct opvalt is het verschil in motivatie binnen de Jutters zelf. Ik citeer de manager van de afdeling: "De motivatie vanuit ons om vrijwilligers in te zetten is kostenbesparing(.....) Ik zie niet in wat een andere reden voor een instelling kan zijn" De manager van de afdeling denkt aan kostenbesparing, zij geeft ook aan geen andere motivatie te kunnen bedenken. Uit de interviews met het personeel van de afdeling komt duidelijk een andere motivatie naar voren. Hun motivatie komt vooral voort uit zorg voor de kinderen. Zij willen dat de kinderen in het netwerk actief blijven, of dat kinderen buiten de groep komen.

Bij de andere organisaties die met vrijwilligers werken komt veelal dezelfde motivatie naar voren en dat is meer zorg voor cliënten. Zo zegt de vrijwilligerscoördinator van Ipse de Bruggen het volgende: "in onze vrijwilligersovereenkomst staat het volgende: de motivatie is om een breder, gevarieerdere en diepgaander pakket aan activiteiten en sociale samenhang te bieden aan cliënten. Door de inzet van vrijwilligers krijgen de cliënten meer aandacht en zorg op maat". Daarnaast heb ik ook contact gehad met Curium. Zij werken echter niet met vrijwilligers. Het is niet zo dat zij tegen vrijwilligers zijn; zij zetten geen vrijwilligers in vanuit de gedachte dat de kinderen een moeilijke problematiek hebben en er hoge eisen worden gesteld aan medewerkers die direct contact hebben met kinderen. De nadelen die vrijwilligers met zich mee brengen wegen volgens de vrijwilligerscoördinator van Accare niet op tegen het werk wat vrijwilligers verzetten. Een goed vrijwilligersbeleid en een goede inzet van zowel personeel als vrijwilligers nemen een groot deel van de nadelen al weg.

4.2 Werving

Het thema werving bestaat uit meerdere onderdelen. Wederom komen de onderdelen aan bod zoals deze beschreven zijn in het literatuuronderzoek. Als eerst wie doet de werving, het type vrijwilliger, wervingsmiddelen en de taken die vrijwilligers kunnen uitvoeren.

4.2.1 Wie doet de werving

Op de vraag 'wie moet volgens jou de werving doen?', kwamen de antwoorden redelijk overeen. Iedereen vindt dat het management betrokken moet zijn bij de werving. Het verschil zit hem in dat sommige geïnterviewde personen vinden dat er ook iemand van de afdeling betrokken moet zijn bij de werving. Zo zegt sociaaltherapeut 3 "ik denk dat je mensen uit alle takken moet nemen. Mensen uit het management maar ook mensen uit het team die er verstand van hebben". Dit is een groot verschil met de andere instellingen waar de werving buiten de groep ligt. Bij alle drie de organisaties is er een vrijwilligerscoördinator aanwezig die verantwoordelijk is voor de werving. Pas wanneer de werving voorbij is en er selectie heeft plaats gevonden wordt de groep betrokken bij de volgende stap.

4.2.2 Type vrijwilligers

Tijdens elk interview is gevraagd of de geïnterviewde een bepaald type vrijwilliger in zijn hoofd heeft die hij/zij het beste bij de afdeling vindt passen. Bij de sociaaltherapeuten geven zij allemaal aan dat leeftijd niet veel uitmaakt, dit verschilt met de senior van de afdeling die vindt dat het oudere mensen moeten zijn. De meeste geïnterviewde personen zijn het met elkaar eens dat de vrijwilliger wel enige ervaring moet hebben met de doelgroep of met kinderen. Er is één geïnterviewde die het daar niet mee eens is "ik vind het geen pre dat de vrijwilliger ervaring heeft met de

doelgroep” (sociotherapeut 2). Het onderwerp studenten komt ook meerdere keren aan de orde. Geïnterviewde personen zien het zitten om studenten in de vorm van vrijwilligerswerk in te zetten. Er wordt dan ook gesproken over studentes van andere opleidingen dan SPH en MWD. Zo zegt sociotherapeut 3 “Niet iedereen die een zorg opleiding heeft kan ook met deze doelgroep werken dus welke opleiding maakt niet uit denk ik”. Bij curium wordt gebruik gemaakt van studenten van andere opleidingen, binnen Curium worden dat alleen geen vrijwilligers genoemd maar gewoon studenten. De instellingen die ik gesproken heb geven niet per se een eis dat iemand aan een bepaalde opleiding moet hebben, maar wel wordt er gekeken naar leeftijd wat bij twee van de drie organisaties minimaal 16 jaar moet zijn.

4.2.3 Wervingsmiddelen

Wervingsmiddelen zijn middelen die worden ingezet om vrijwilligers te werven. De antwoorden op de vraag wat voor wervingsmiddelen er gebruikt moest worden verschilden. Een reden hier van kan zijn dat iedereen andere type vrijwilligers in zijn hoofd heeft, dus ook op andere manieren en op andere plekken zal zoeken. De meest genoemde middelen zijn advertenties op de site van de Jutters en het kenbaar maken op scholen om studenten te bereiken. Er zijn geen opvallende verschillen binnen dit thema naar voren gekomen. Wat wel opvalt bij Westerhonk is dat zij zeggen eigenlijk niet te werven in de vorm van affiches etc. Westerhonk heeft veel contact met ketenpartners die vrijwilligers of re-integratie kandidaten aanleveren. Wanneer Westerhonk echt mensen nodig heeft dan plaatsen zij wel vacatures, maar dit gebeurt alleen bij de ketenpartners en op de site van Westerhonk. Zowel Westerhonk als stichting VTV maken gebruik van PEP (vacaturebank). De instellingen sturen een vacature naar bijvoorbeeld PEP en deze worden online aangeboden.

4.2.4 Taken van vrijwilligers

Er worden veel verschillende taken genoemd van vrijwilligers. Opvallend is dat er op allerlei manieren gekeken wordt naar de taken die vrijwilligers kunnen vervullen. De meeste taken vallen onder de indeling die Ipse de Bruggen maakt voor hun vrijwilligers

“Bij Ipse de Bruggen wordt gebruik gemaakt van een indeling. Nu moet ik even goed nadenken hoor ik weet niet zeker of de namen goed zeg, maar de uitleg klopt ieder geval wel. Het zijn er drie. De bezoekvrijwilliger die bezoekt de cliënt of doet iets leuks met cliënt. Dan heb je de vrijwilliger die groepsmomenten ondersteunt op de afdeling, zij gaan soms ook mee op uitstapjes. En dan de laatste is wanneer een vrijwilliger geen direct contact heeft met cliënten maar helpt bij facilitaire werkzaamheden.” (vrijwilligerscoördinator, Ipse de Bruggen)

De geciteerde manager oppert het idee om mensen in te zetten die fietsen kunnen maken, dat valt dan onder facilitaire werkzaamheden. Sociotherapeut 2 noemt studenten die workshops kunnen geven. Dit zal vallen onder de vrijwilliger die groepsmomenten ondersteunt. En de laatste de bezoekvrijwilliger kan gezien worden als de vrijwilliger die uitstapjes met een kind maakt. Naast deze voorbeelden werd ook het belang maatschappelijke ontwikkeling genoemd. Zo noemt sociotherapeut 2 dat kinderen veel maatschappelijke dingen niet leren zoals reizen met het openbaar vervoer of afrekenen in de supermarkt.

Wat opvalt bij de interviews is de reactie van de manager op deze vraag. De manager antwoordt als volgt “: Nou ik vraag mij eigenlijk af of jij mij kon vertellen na je onderzoek wat je hebt gedaan wat voor taken vrijwilligers kunnen doen op de afdeling?” (manager, zeepaard). Ik geef haar voorbeelden van andere organisaties. Haar instelling lijkt te veranderen wanneer het woord studentes valt. Zij geeft dan aan wel mogelijkheden te zien voor studentes om bepaalde taken te vervullen zoals workshops.

4.3 De begeleiding

Het thema begeleiding bestaat uit vier onderdelen. Tijdens de interviews waren de vragen ‘wie doet de begeleiding?’ en ‘in welke vorm moet de begeleiding worden aangeboden?’ de hoofdonderwerpen. Bij de vragen over de introductieperiode en het attentiebeleid was het soms nodig dat er toelichting werd gegeven over de betekenis van deze woorden.

4.3.1 Wie doet de begeleiding?

Wat direct opvalt is dat zowel de manager, de senior als sociotherapeuten het eens zijn dat de begeleiding van vrijwilligers door de afdeling gedaan moet worden. Degene die aan het werk is, zou dan de begeleiding moeten doen en de senior doet de individuele gesprekken als deze nodig zijn. Wanneer er gevraagd wordt of het de werkdruk van sociotherapeuten verhoogt, geven zij bijna precies hetzelfde antwoord namelijk “het zal eerst meer tijd kosten maar uiteindelijk levert het je meer op” (sociotherapeut 1, zeepaard). De antwoorden van het personeel van de Jutters komen overeen met Westerhonk en Ipse de Bruggen. De werkelijke begeleiding van vrijwilligers wordt daar gedaan door het personeel. Alleen bij Accare is het anders geregeld, zij maken ook gebruik van vrijwilligers via andere manieren, namelijk via gastgezinnen. Deze gastgezinnen vangen de kinderen op in het weekend in hun eigen gezin, buiten het zicht van personeel. De begeleiding wordt gedaan door de vrijwilligerscoördinatoren die 24 uur per dag 7 dagen in de week beschikbaar zijn.

4.3.2 Vormen van begeleiding

Zowel binnen als buiten de Jutters zijn zij het er over eens dat de begeleiding zowel groepsgericht als individueel kan zijn, het ligt er ook aan wat de taken van vrijwilligers zijn en wat het doel daar van is. Wat opvalt binnen de Jutters is dat sociotherapeuten verschillende uitspraken doen. Sociotherapeut 1 en 3 vinden beide dat er een begin cursus moet zijn voor vrijwilligers, zodat zij weten hoe er gewerkt wordt en hoe zij moeten reageren. Sociotherapeut 2 vindt juist dat er helemaal geen scholing hoeft te zijn, niet daarvoor en niet tijdens de werkzaamheden. Zij denkt dat er niet te veel druk moet worden gelegd op de vrijwilligers, omdat zij dan weer eerder weg gaan. Maar zij geeft ook aan dat wanneer vrijwilligers komen om kinderen maatschappelijke vaardigheden te leren dat er dan misschien een soort bijeenkomst moet zijn. Deze is dan wel eenmalig en er worden geen eisen aangesteld.

Wanneer er tijdens de interviews over groepsgericht aanpak werd gepraat ging het alleen over scholing en niet over supervisie ect. De meesten vonden dat problemen en vragen individueel besproken dienden te worden met degene die daar voor aangewezen is. Alle waren het er over eens dat de individuele begeleiding op de groep moet plaatsvinden. Bij de andere organisaties is er scholing, maar dit is vrijblijvend en wordt grotendeels op aanvraag aangeboden. Westerhonk lijkt wel meer aandacht te besteden aan de scholing van vrijwilligers. Tot nu toe zijn de cursussen op aanvraag, maar westerhonk is bezig om een academie op te zetten voor vrijwilligers. Het idee is om structureel cursussen aan te bieden waar vrijwilligers zich op kunnen inschrijven, ook wanneer zij niet met deze problematiek werken.

4.3.3 Introductieperiode

Over het algemeen zijn de meeste geïnterviewde personen zowel binnen als buiten de Jutters het eens over het doel van de periode, namelijk kennismaking met de organisatie, collega's en cliënten en de duur van z'n periode. Er zijn twee opvallende uitzonderingen. De senior van het Zeepaard vindt dat de introductieperiode zes maanden moet duren. De reden hier voor is als volgt:

“Ik zou een half jaar als toetsingsmoment doen om nogmaals te kijken of het bij de vrijwilliger past. Het is regelmatig gebeurt dat werknemers na hun proeftijd zeiden dit vind ik leuk, maar na een half jaar toch zo iets hadden van ik wil iets anders. Ook de instelling heeft langer nodig om iemand echt te leren kennen” (senior, Zeepaard)

De senior kiest het dubbele qua tijd als dat andere organisaties en sociotherapeuten aangeven. Een andere partij die opvalt is Westerhonk, die na 6 tot 8 weken de introductieperiode afrondt. Er is geen eenduidig antwoord gegeven op de vraag wie de introductieperiode moet begeleiden.

4.3.4 Attentiebeleid

Er is niemand van de geïnterviewde personen die vindt dat er geen attentiebeleid moet zijn. Wel is er verschil over hoe deze moet gaan plaats vinden en vooral wie er verantwoordelijk voor is.

Voorbeelden die gegeven worden door sociotherapeuten zijn: feesten, dag van de vrijwilligers, etentjes, kerstpakketten en uitstapjes met de kinderen. De manager vindt dat de attentie ligt aan hoe de groep vrijwilligers benaderd wil worden. Zij zegt als volgt “de werkzaamheden zijn natuurlijk meer individueel dus waarschijnlijk zijn individuele attenties zoals een bon meer op zijn plaats. Tenzij er meer vraag is naar samenhang, dan denk ik eerder aan etentjes” (manager, Zeepaard). Zij zal het eerder overleggen met vrijwilligers zelf. Het verschil binnen de Jutters zit hem in wie het attentiebeleid in de gaten moet houden. Er zijn twee sociotherapeuten die duidelijk aangeven dat de afdeling verjaardagen etc. in de gaten moet houden, omdat zij dit persoonlijker vinden. De andere sociotherapeut noemt expliciet dat zij vindt dat de afdeling al zoveel aan dat soort dingen doet, dus niks meer er bij wil hebben. Iedereen is het wel eens over de grote attenties zoals feesten en kerstpakketten Jutters-breed moeten worden aangeboden. Opvallend bij andere organisaties is dat Ipse de Bruggen een erg uitgebreid attentiebeleid heeft en deze ook heeft opgenomen in het vrijwilligersbeleid. Zo weten vrijwilligers dus dat zij op bepaalde dagen iets krijgen.

4.4 Rechten en plichten

Het was voor veel geïnterviewde binnen de Jutters moeilijk om deze vragen te beantwoorden omdat zij geen idee hadden wat er onder de rechten en plichten viel. Ook komen onderdelen van de rechten en plichten ook aanbod bij de randvoorwaarden. Tijdens de interviews ging het vooral over hoe vaak en hoelang een vrijwilliger beschikbaar moet zijn en over de privacy van cliënten.

Binnen de Jutters willen zij allemaal dat er een afspraak is over hoe vaak iemand op de afdeling is. Dit zal worden opgenomen in het contract wat vrijwilligers tekenen. De senior van het zeepaard zal het ideaal vinden als er een vrijwilligerspoule komt. De afdeling kan dan aangeven “wij willen graag een vrijwilliger voor deze activiteiten”. Hij wijkt daarbij af van wat de andere zeggen. De anderen geïnterviewde personen vinden dat een vrijwilliger per week een paar uur beschikbaar moet zijn. Sociotherapeut geeft daar bij wel de volgende kanttekening *“Als een vrijwilliger zegt ‘ik kap er mee’ kan je er toch weinig mee het blijft vrijwillig”* (sociotherapeut 2, Zeepaard) Zij blijft wel van mening dat het ideaal is wanneer er een vaste tijd en vaste dag kan worden vastgesteld.

Het andere onderdeel dat aanbod kwam tijdens de gesprekken over rechten en plichten was privacy. Zowel de manager als de senior van de afdeling hadden het over maatregelen die de privacy van cliënten beschermen. Zo had de senior het over een beroepsgeheim en de manager over een akkoord dat getekend moet worden door vrijwilligers en ouders. De sociotherapeuten kwamen hier niet uit zichzelf mee. Wat opviel bij de sociotherapeuten is dat een sociotherapeut noemde dat zij in de rechten en plichten duidelijk wilde hebben wat een vrijwilliger wel en niet mag. Dit wordt bij andere organisaties taakafbakening genoemd. Na doorvragen liet de sociotherapeut merken dat zij bang is, dat als het goed loopt, vrijwilligers banen over zullen nemen. Op de vraag of zij daar bang voor was, antwoorden zij “nee”. Dit omdat zij niet denkt dat vrijwilligers een afdeling kunnen runnen, wel is zij bang voor de banen van afdelingsassistenten.

Bij andere organisaties staan de rechten en plichten opgesteld in het vrijwilligersbeleid. De vrijwilligerscoördinator van Ipse de Bruggen gaf als antwoord “belangrijke rechten die vrijwilligers hebben zijn bijvoorbeeld werk dat bij hen past, juiste begeleiding, evaluatie momenten ect en belangrijke plichten zijn inzet, werken volgens de afspraken, juiste bejegening van cliënten, geheim houding... eigenlijk ook wel dingen die voor de hand liggen”(vrijwilligerscoördinator, Ipse de Bruggen)

Zij heeft na het gesprek ook het vrijwilligersbeleid gegeven waar alle rechten en plichten in staan beschreven.

Het verschilt per organisatie wat zij doen aan de medezeggenschap van vrijwilligers. Ipse de Bruggen heeft het niet opgenomen in het beleid maar staat wel open voor de meningen van vrijwilligers om dingen te verbeteren. Westerhonk heeft ook nog niets opgenomen in een beleid maar is wel druk bezig om de mening van vrijwilligers te horen. Zo hebben zij enquêtes gestuurd naar alle vrijwilligers over de tevredenheid. Ook zijn zij nu nog bezig om de medezeggenschap van vrijwilligers uit te breiden en de zichtbaarheid van vrijwilligers naar elkaar te vergroten.

4.5 Randvoorwaarden

Net als de rechten en plichten waren vragen over de randvoorwaarden soms lastig te beantwoorden. Om toch antwoorden te krijgen zijn alleen de randvoorwaarden waar het personeel iets over weet besproken, dit waren de veiligheid, gedragscode, werkomgeving en klachtenregistratie. Andere randvoorwaarden zoals verzekeringen zijn alleen besproken met de instellingen die al met vrijwilligers werken.

4.5.1 Onkostenvergoeding

Twee van de drie organisaties werken met vergoedingen van werkelijk gemaakte kosten. Reiskosten worden vergoed en andere kosten worden in samenspraak vergoed. Bij Ipse de Bruggen kan dat op twee manieren, of vrijwilligers krijgen van te voren geld of achteraf kunnen vrijwilligers hun bon inleveren. Beide organisaties letten er wel op dat vrijwilligers onder de 150,- euro per maand blijven, dit bedrag hoeft niet te worden opgegeven bij de belasting. Accare maakt gebruik van een vast bedrag per dag. Dit bedrag betreft 25,- euro. In het interview is er gevraagd of het dit dan niet onder loon valt, de coördinator gaf als volgt antwoord:

“De afdeling betaalt de gastgezinnen 25,- euro per dag, dit bedrag wordt gezien als onkosten vergoeding. De gastgezinnen halen de kinderen op en geven ze natuurlijk eten, die 25,- euro is een kleine vergoeding voor de onkosten die iemand maakt. Of iemand nou meer of minder uitgeeft dat maakt het niet uit het is altijd 25,- euro per dag.” (vrijwilligerscoördinator, Accare)

Zoals duidelijk wordt uit dit citaat wordt dit bedrag gezien als onkostenvergoeding. Hier vallen ook de reiskosten onder.

4.5.2 Verzekeringen

Ipse de Bruggen en Westerhonk zijn de enige organisaties waarbij het in het interview is gegaan over verzekeringen. Beide hebben zelf verzekeringen afgesloten voor vrijwilligers. Onder deze verzekeringen vallen de ongevallen verzekering en de aansprakelijkheidsverzekering. Ipse de Bruggen zegt er expliciet bij geen inzittende verzekering te hebben voor vrijwilligers, wanneer een vrijwilliger op stap mag met een cliënt en daar komt vervoer per auto bij kijken moet de vrijwilliger zelf die verzekering hebben. In het interview met de vrijwilligerscoördinator van Westerhonk gaf zij aan dat PEP de verzekeringen doen. Pep werd ook al eerder genoemd in een mail contact met VTV. Pep is een vrijwilligersorganisatie die vrijwilligers en organisaties bij elkaar brengt. Zoals de consultant van VTV al aangaf kan een instelling daar een vacature opzetten voor vrijwilligers. Pep verzorgt de verzekeringen van organisaties o.a. in den Haag die met vrijwilligers werken. Een organisatie of vrijwilliger hoeft niet aangemeld te zijn bij PEP om gebruik te maken van een verzekering. Wanneer het voorkomt dat een vrijwilliger bijvoorbeeld schade heeft gemaakt kan hij bij PEP terecht.

4.5.3 Veiligheid

Over de veiligheid van cliënten is veel te zeggen. Bij de andere organisaties werd al snel duidelijk dat heel het beleid is aangepast om de veiligheid van cliënten te waarborgen. De werving, begeleiding en

inwerken is zo aangepast dat de vrijwilliger goed wordt gescreend en de tijd krijgt om het vertrouwen van de organisatie te winnen. Bij Ipse de Bruggen komt het voor dat één op één contact buiten het terrein is. De vrijwilliger, de instelling en de cliënt moeten hier voor een akkoord tekenen. Vrijwilligers kunnen dus niet zomaar van het terrein af. Tijdens het interview met de vrijwilligerscoördinator van Westerhonk werd vaak het verschil tussen wat vrijwilligers doen en wat het personeel doet besproken. Eerder in het interview gaf zij al aan dat vrijwilligers niks doen wat betreft zorg voor cliënten. Haar werd de vraag gesteld hoe het dan gaat wanneer vrijwilligers mee gaan naar het zwembad, wie kleedt de cliënten dan om? Zij antwoordde het volgende

“Het is er toevallig gister overgegaan. Wij moeten de privacy en veiligheid van de cliënten waarborgen dus doen zelf deze taken. Vrijwilligers zullen cliënten ook niet wassen of aankleden. Vrijwilligers kunnen al om met de omgeklede cliënten het zwembad in. Cliënten hebben allerlei banden om waardoor ze drijven” (vrijwilligerscoördinator, Westerhonk)

Zij geeft hier duidelijk mee aan dat er een grens is tussen wat het personeel doet en wat vrijwilligers mogen. Deze grens is er om de veiligheid van cliënten te beschermen. Westerhonk heeft sinds kort een certificaat van het NOV. Het NOV kijkt onder meer of alle administratieve zaken in orde zijn en of het een goede en veilige werkplek is voor vrijwilligers.

Waar alle geïnterviewde personen het over eens waren zowel binnen als buiten de Jutters is dat alle vrijwilligers een bewijs omtrent gedrag (VOG) moeten inleveren. Sociotherapeut 3 vindt dat dit eigenlijk elke drie jaar moet, omdat vrijwilligers misschien wel in die tijd iets hebben uitgehaald waar de Jutters nooit achter hoeft te komen. Verder noemen meerdere geïnterviewde binnen de Jutters dat zij vinden dat er toestemming van ouders moet zijn. Sociotherapeut 1 vindt dat ouders iets moeten tekenen zodat zij mede verantwoordelijk zijn dat hun kind met een vrijwilliger op stap gaat. Dit verschilt met wat andere zeggen zij vinden dat het personeel te allen tijden verantwoordelijk moet zijn voor de cliënten. Zo benoemd sociotherapeut 2 dat de eerste bezoeken onder toezicht zullen moeten zijn en dat wanneer sociotherapeuten het gevoel hebben dat het goed gaat, vrijwilligers zonder toezicht weg kunnen met cliënten.

Bij de andere organisaties wordt ook duidelijk gezegd dat de organisatie ten alle tijden verantwoordelijk is voor de veiligheid van cliënten. Dit beschermend ook vrijwilligers. In het gesprek met de vrijwilligerscoördinator van Ipse de Bruggen komt ook naar voren dat vrijwilligers inentingen kunnen krijgen tegen hepatitis B. Dit is niet verplicht, wanneer vrijwilligers het weigeren dan moet er wel iets worden ondertekend dat zij zelf de keus hebben gemaakt het niet te willen. De risicomomenten van besmetting staan beschreven in het vrijwilligersbeleid.

4.5.4 Werkomgeving

De vrijwilligers zullen op de groep werkzaam zijn dus dat is ook de werkruimte van het personeel. Deze is gekeurd door de ARBO.

4.5.5 Gedragscode

Alle geïnterviewde personen vinden dat de gedragscode voor iedereen hetzelfde zou moeten zijn, als die van het personeel. Wel zegt sociotherapeut 2 het volgende “er zal misschien iets minder goed gekeken worden maar iemand kan niet in een rokje en topje aankomen”(sociotherapeut 2, Zeepaard). Niet alles zou misschien even streng gelden voor vrijwilligers maar er moet wel één en dezelfde gedragscode zijn.

4.5.6 Klachtenregistratie

De klachtenregistratie ligt bij de andere organisaties vastgelegd in het vrijwilligersbeleid. Zij gebruiken dezelfde registratie als het personeel. Bij Westerhonk is het enige verschil dat de klachten eerst langs de vrijwilligerscoördinator moeten zodat zij weten wat er aan de hand is. Het is nog niet

voorgekomen dat klachten zo ver oplopen dat er ook echt een klacht wordt ingediend. Binnen de Jutters vindt ook iedereen dat vrijwilligers gebruik kunnen maken van dezelfde klachtenregistratie als die van het personeel. Wel wijzen zij er op dat er eerst een gesprek moet plaats vinden voordat er een klacht komt. Sociotherapeut 1 geeft ook aan dat vrijwilligers elk bezoek moeten nabespreken, zodat zij niks opkroppen. Zij denkt dat er zo minder snel een klacht zal ontstaan.

Na het interview is de vraag gesteld aan Westerhonk en Ipse de Bruggen wat er juridisch veranderd voor een organisatie wanneer zij vrijwilligers willen inzetten. Daar op werd geantwoord dat er juridisch niets veranderd wanneer de vrijwilligersovereenkomst getekend is door vrijwilliger en organisatie. De eindverantwoordelijkheid ligt wel altijd bij het personeel. Zij moeten dus ook beslissen of zij vinden dat het veilig genoeg is om een vrijwilliger met een cliënt op stap te sturen.

4.6 Aanvullingen vanuit interviews

Aan het eind van elk interview kregen de geïnterviewde de vraag of zij zelf nog iets wilde toevoegen aan het gesprek. In meerdere interviews kwam naar voren dat naast vrijwilligers die nodig zijn, er ook gekeken moet worden naar wat studenten van andere opleidingen dan SPH en MWD kunnen betekenen. Zij zouden voor korte termijn workshops kunnen geven aan de cliënten. Ook werd het idee 'clubjes' genoemd. Zowel vrijwilligers of studenten zouden op het terrein van de Jutters clubjes kunnen maken zoals de fietsenclub, of tuinierclub. Vrijwilligers zouden dan een groepje kinderen mee kunnen nemen en met hen knutselen of tuinieren. Studenten hebben vrije studenten punten die zij moeten halen, dit kan in de vorm van vrijwilligerswerk. De Jutters kan kijken of er meer te halen is bij studenten van andere opleidingen.

5 Analyse

In dit hoofdstuk zal het theoretisch kader zoals beschreven in hoofdstuk 3 vergeleken worden met de resultaten uit het praktijkonderzoek uit hoofdstuk 4. De indeling die in hoofdstuk 3 en 4 vier is gebruikt zal ook in dit hoofdstuk aangehouden worden.

5.1 Motivatie van de instelling

Tijdens mijn literatuuronderzoek heb ik motivaties van verschillende organisaties gevonden. In het praktijkonderzoek kwam ik de volgende motivaties tegen;

- Kostenbesparing;
- Meer aandacht voor cliënten. (Marian van der Klein, 2011)

Op één na hadden alle geïnterviewde personen hetzelfde antwoord gegeven, namelijk meer aandacht voor cliënten. Alleen de manager van de afdeling het Zeepaard had als motivatie: kostenbesparing.

De manager kijkt met een andere blik naar het inzetten van vrijwilligers. Zij richt zich op de financiële kant en zoekt naar oplossingen om te kunnen bezuinigen op de inzet van sociaaltherapeuten. Volgens mij overschat de manager de inzet van vrijwilligers. De taken van vrijwilligers verschillen op zeer veel punten in vergelijking met de werkzaamheden van het personeel. Het is immers geen vereiste dat vrijwilligers beschikken over de juiste vooropleiding om de vaardigheden die van sociaaltherapeuten geëist worden, uit te mogen oefenen. Vrijwilligers voeren niet zelfstandig taken uit die betrekking hebben op de zorg en behandeling van de cliënten, mede om die reden dragen zij geen eindverantwoordelijkheid.

Vrijwilligers mogen niet de plaats innemen van sociaaltherapeuten of een tekort aan sociaaltherapeuten aanvullen. Het kan in het belang van de organisatie zijn als de manager zich naast de reden van kostenbesparing, zich tevens concentreert op de meest genoemde motivatie, namelijk een breder aanbod van zorg kunnen bieden aan cliënten.

In eerste instantie zal de organisatie moeten investeren in het ontwikkelen van een vrijwilligersbeleid. Dit zal tijd en energie kosten maar uiteindelijk, als vrijwilligers daadwerkelijk werkzaam zijn op de afdeling, zal dit kostenbesparend kunnen zijn. De werkdruk van sociaaltherapeuten neemt hierdoor af en dit heeft weer een positief effect op het ziekteverzuim. In de literatuur wordt ook beschreven dat wanneer er te veel aandacht uit gaat naar besparing van de kosten, dit een negatieve motivatie bij vrijwilligers kan creëren. Ook wordt de kans groter dat er frictie ontstaat tussen het personeel en vrijwilligers. De inzet van vrijwilligers kan als bedreiging worden gezien door betaalde krachten, die vrezen dat hun baan wordt overgenomen. Dit kan de samenwerking tussen hen belemmeren. (Steunpunt vrijwilligers)

Als ik terug kijk naar de probleemstelling die in hoofdstuk 1 beschreven is, vind ik dat de motivatie moet zijn: meer zorg bieden voor cliënten. Vooral cliënten van Jeugdformaat zullen naar de tandarts, kapper en verenigingen gebracht moeten worden. Het personeel van de afdeling heeft geen tijd om cliënten naar deze activiteiten te brengen omdat zij zich moeten richten op het probleemgedrag van de cliënten. Vrijwilligers hebben wel meer tijd om deze activiteiten te ondernemen.

In de literatuur worden nadelen beschreven over het werken met vrijwilligers. Voorbeelden van deze nadelen zijn: verschuivingen in taken die vrijwilligers verrichten, de begeleiding van vrijwilligers kost tijd en het mogelijk ontstaan van risico's vanwege onvoorzien situaties waarbij de vrijwilligers niet deskundig kunnen handelen. Ik denk dat veel van deze nadelen zijn te voorkomen of op te lossen, door een goed vrijwilligersbeleid op te stellen waarin de rechten en plichten van beide partijen beschreven staan. Deze afspraken behoren door zowel de organisatie als de vrijwilliger ondertekend te worden. Dit betekent echter niet dat alle nadelen volledig op te lossen zijn, dan wel te

voorkomen. Vooral het risico dat een organisatie moet nemen werd tijdens de interviews besproken. Organisaties buiten de Jutters antwoorden dat zij zich bewust zijn van de risico's, maar dat zij het werk wat vrijwilligers verzetten niet tegen die risico's vinden opwegen. Risico's kunnen beperkt worden door een goede werving, screening en begeleiding van vrijwilligers.

5.2 Werving

5.2.1 Wie doet de werving?

De werving van vrijwilligers is een belangrijk onderdeel van het vrijwilligersbeleid. Bij veel organisaties is er één persoon verantwoordelijk voor de werving van vrijwilligers; dit is vaak de vrijwilligerscoördinator. Deze persoon voert de werving uit zoals deze bedacht is door de organisatie. De Jutters maakt nog geen gebruik van vrijwilligers en heeft dus ook nog niet de functie van vrijwilligerscoördinator.

Tijdens het praktijkonderzoek kwam duidelijk naar voren dat het personeel van de afdeling het Zeepaard betrokken wil zijn bij de werving van vrijwilligers. Mijn voorstel is dat het management samen met een sociotherapeut van de afdeling die daar interesse in heeft, kleinschalig gaat kijken naar de werving. Ik benoem hier expliciet kleinschalig, omdat de taken die een vrijwilligerscoördinator vervult, te groot zijn om te verdelen. Als het inzetten van vrijwilligers aanslaat en er meerdere afdelingen interesse tonen, dan is mijn advies dat er alsnog een vrijwilligerscoördinator wordt aangenomen op parttime of fulltime basis.

5.2.2 Type vrijwilligers

Het is lastig om de antwoorden uit het literatuuronderzoek en de antwoorden uit het praktijkonderzoek te vergelijken, omdat zij allebei een andere voorstelling hebben met betrekking tot het type vrijwilligers. In de praktijk spreekt men over type vrijwilligers met betrekking tot leeftijd, geslacht en ervaring. Dit verschilt met de literatuur die vrijwilligers indeelt op basis van motivaties. Uit eerder onderzoek naar type vrijwilligers is het vrijwilligerskwadrant ontwikkeld. Het kwadrant maakt onderscheid in vier type vrijwilligers. Als er gekeken wordt naar de antwoorden van het praktijkonderzoek komt het type dienstverlener het meest overeen. De dienstverleners doen vrijwilligerswerk omdat het rust en zekerheid biedt. Het zorgen voor anderen en de waardering die zij daarvoor krijgen, is voor dienstverleners erg belangrijk. (Steunpunt vrijwilligers)

Bij andere organisaties viel op dat er niet speciaal naar een type vrijwilliger gezocht werd. Iedereen was welkom zolang ze maar boven de 16 jaar en enthousiast zijn, dit stelden zij als basisvoorwaarden. Dit wil niet zeggen dat zij dan ook direct aan de slag kunnen. Eerst zal er een selectieprocedure aan vooraf gaan en zal er gekeken worden waar iemand mogelijk voor ingezet kan worden. Deze selectieprocedure vindt vooral plaats in de vormen van gesprekken. De vragen die gesteld worden tijdens die gesprek zijn te vergelijken met vragen uit een sollicitatiegesprek. Voor de Jutters zullen vragen over motivatie, ervaring en handelingswijze belangrijk zijn. Als het eerste gesprek goed bevallen is zal ik ook een rondleiding aanbevelen zodat de vrijwilliger daadwerkelijk kan zien wat hem of haar te wachten staat.

Bij de Jutters verschillen de meningen over wat voor soort vrijwilligers zij willen aantrekken. Er is een groep die zich wil richten op studenten van andere opleidingen en een groep die zich richt op vrijwilligers van oudere leeftijd. Mijn eerste idee is om te kiezen voor studenten van opleidingen zoals sport, horeca en tuinieren. Deze stap is kleiner omdat zij grotendeels zullen vallen onder het stagiairebeleid, en er al contacten met verschillende scholen zijn. Studenten zijn verplicht vrije studiepunten te behalen. Deze punten zijn omgezet in uren. De uren moeten studenten aan activiteiten besteden buiten de school, dit gebeurt vaak in de vorm van vrijwilligerswerk. Studenten zouden die punten kunnen verdienen op de afdeling, zo hebben de studenten en de Jutters hier beide profijt van. Het voordeel aan dit idee is, dat het management hier al achter staat. Eisen die

gesteld kunnen worden aan studenten zijn betrokkenheid bij de doelgroep, bij voorkeur ervaring hebben met kinderen, structuur kunnen geven en duidelijkheid kunnen bieden. De doelgroep van de Jutters kan zich kenmerken door heftige gedragsproblemen iemand moet dus in ieder geval naast betrokken zijn bij de doelgroep, stressbestendig zijn. Deze eisen worden natuurlijk ook gesteld als de Jutters er voor kiest om geen studenten in te zetten maar oudere vrijwilligers. Als voorbeeld heb ik in bijlage 2 een functieprofiel opgesteld voor een vrijwillig medewerker die alleen met cliënten op het terrein van de Jutters blijft, onder toezicht van sociotherapeuten

5.2.3 Wervingsmiddelen

Wervingsmiddelen worden ingezet om nieuwe vrijwilligers te werven. Het wervingsmateriaal moet aantrekkelijk zijn en de juiste mensen aanspreken. Er moet gekeken worden naar wat voor type mensen de organisatie wil aantrekken. (CIV, Werken met vrijwilliger module 5, 1992) Hierboven heb ik al vermeld dat er nog discussies gaande zijn over wat voor type vrijwilligers de Jutters wil benaderen. Als hier nog geen beslissing is genomen, dan kan er ook nog geen wervingsmiddel gekozen worden. Ik richt mij nu in eerste instantie op studenten omdat dit ook mijn advies is bij type vrijwilligers.

Een effectieve manier om studenten van diverse opleidingen te bereiken, kan door middel van presentaties en workshops aan te bieden op diverse beroepsopleidingsscholen voor. De presentaties en workshops kunnen gegeven worden door sociotherapeuten die dit als een interessante uitdaging zien en zich hier vrijwillig voor opgeven, maar ook de stagiaire van de afdeling zou hiervoor ingezet kunnen worden.

Als het inzetten van studenten als vrijwillig medewerkers aanslaat, kan de Jutters zich verder gaan oriënteren op andere groepen die mogelijk als vrijwilliger geworven kunnen worden. P&O kan een wervingsmiddel maken en deze op plekken tonen waar de juiste mensen komen.

5.2.4 Taken van vrijwilligers

Uit de literatuur wordt duidelijk dat vrijwillige medewerkers voor veel werkzaamheden ingezet kunnen worden als er maar een duidelijke taakomschrijving is. Ipse de Bruggen heeft een duidelijke indeling gemaakt voor vrijwilligers; de bezoeker-vrijwilligers gaan op bezoek bij cliënten, daarnaast zijn er vrijwilligers die de groep ondersteunen en vrijwilligers die helpen bij de facilitaire dienst. (Ipse de Bruggen, 2012) Al deze vrijwilligers hebben een aparte taakomschrijving. Een goede taakomschrijving is belangrijk om duidelijke grenzen aan te geven wat betreft de taakverdeling tussen betaalde krachten en vrijwilligers. Wanneer deze taakomschrijving niet duidelijk is kunnen de grenzen tussen de taken en werkzaamheden vervagen. Dit kan er voor zorgen dat het personeel zich bedreigd voelt in hun functie. Dit komt de samenwerking tussen vrijwilligers en het personeel niet ten goede. Mijn advies zou zijn om deze verschuivingen in de gaten te houden door regelmatig een enquête te houden en deze door beide partijen te laten invullen.

In eerste instantie zou ik vrijwilligers taken op de afdeling laten ondernemen onder toezicht van sociotherapeuten. Ik denk dan aan activiteiten ter ontspanning van cliënten. Er kan gedacht worden aan spelletjes, koken, knutselen en sociotherapeuten ondersteunen. Maar ook aan studenten die workshops geven aan de afdeling over koken, tuinieren of sporten. Als de Jutters na één of meerdere evaluaties van mening is dat het inzetten van vrijwilligers een positieve bijdrage levert voor de organisatie, kan er mogelijk gekeken worden naar een eventuele uitbreiding van inzetbaarheid. Bijvoorbeeld het inzetten van vrijwilligers om uitstapjes met cliënten buiten het terrein te ondernemen of hen daarbij te begeleiden. Vrijwilligers kunnen mogelijk ook ingezet worden om bijvoorbeeld met cliënten naar een sportvereniging te gaan, tandarts en/of kapper te bezoeken. Dit indien ouders hier niet toe in staat zijn of de ouders dit achterwege laten. Een korte taakomschrijving is te vinden in bijlage 2.

5.3 Begeleiding

5.3.1 Wie doet de begeleiding

Na het praktijkonderzoek bleek dat er een eenduidig antwoord was op de vraag “wie doet de begeleiding?” namelijk; de sociotherapeuten die op dat moment werkzaam zijn op de groep. Ik ben het hier mee eens. De begeleiding van de sociotherapeut zal dan bestaan uit een korte voor en na bespreking van het bezoek en ondersteuning tijdens het bezoek als het nodig is. Dit betekent dat de sociotherapeuten daar tijd voor vrij moeten maken, en dit kan ten kosten gaan, van de tijd voor de cliënten. Vandaar dat de begeleiding grotendeels afspeelt tijdens de activiteit met het kind. Het voor en nabespreken is kort, ik denk dan aan 5 minuten. Maar de vrijwilliger heeft natuurlijk wel meer begeleiding nodig dan de taakgerichte begeleiding die hier boven is beschreven. Er zal ook gekeken moeten worden naar de persoonsgerichte begeleiding. De persoonsgerichte begeleiding wil zeggen dat de vrijwilliger kwijt kan hoe het gaat en eventuele doelen die hij/zij voor zich zelf heeft opgesteld kan bespreken en evalueren. (CIV, werken met vrijwilligers module 6, 1992) Sociotherapeuten hebben hier nauwelijks tijd voor. Mijn voorstel zou zijn om de senior van de afdeling deze gesprekken te laten voeren. De senior heeft twee dagen in de week kantoor dagen. Op deze dagen is hij niet werkzaam op de groep. Als er vanuit gegaan wordt dat het inzetten van vrijwilligers kleinschalig wordt opgepakt gaat het waarschijnlijk om één of twee vrijwilligers die één of twee keer in de twee maand een gesprek hebben. De senior kan mogelijk deze gesprekken op zich nemen.

5.3.2 Vormen van begeleiding

Hierboven is al kort benoemd dat taakgerichte begeleiding vooral zal worden gedaan door sociotherapeuten en dat persoonsgerichte begeleiding mogelijk door de senior kan worden opgepakt. Een ander onderdeel dat onder begeleiding valt, is de scholing van vrijwilligers. Met scholing wordt bedoeld dat vrijwilligers kennis krijgen aangereikt over bijvoorbeeld, stoornissen of bejegeningen naar cliënten. Scholing is vaak vrijblijvend en wordt tot op heden meestal gegeven op verzoek van vrijwilligers. Ik zou dit ook zo houden. Wanneer de scholing verplicht wordt kan de stap voor vrijwilligers te groot zijn. Scholing heeft ook nog een andere functie, namelijk het binden van vrijwilligers. Veel vrijwilligers vinden het fijn voor hun ontwikkeling en contacten, wanneer een organisatie scholing of trainingen biedt. De Jutters heeft veel deskundige mensen in dienst die iets kunnen vertellen over bijvoorbeeld een stoornis of ziektebeeld. Voor zowel de vrijwilligers als voor de Jutters heeft het een meerwaarde wanneer vrijwilligers getraind en opgeleid zijn.

5.3.3 Introductieperiode

De introductieperiode vindt plaats wanneer de werving en selectie is afgesloten. De introductieperiode heeft als doel wederzijdse kennismaking. De vrijwilligers krijgen de kans om de organisatie en het werk te leren kennen, en de organisatie heeft de kans om te bepalen of de vrijwilliger past bij het werk. De introductieperiode bestaat uit verschillende onderdelen, namelijk: kennis maken met de organisatie, de collega's van de afdeling, de doelgroep en kennismaken met de manier van werken. De kennismaking met de organisatie gebeurt meestal ook al tijdens de intakegesprekken in de selectieperiode. Eén van de eisen om als vrijwilliger aan de slag te kunnen is dat de vrijwilliger achter het beleid staat van de organisatie. De vrijwilliger kan niet zeggen achter een beleid te staan als hij/zij niet weet wat het beleid en de visie van de organisatie is. (Verenigingsburo)

De duur van de introductieperiode verschilt per organisatie. Gemiddeld genomen duurt de introductieperiode twee maanden. Na deze twee maanden vindt er een afrondingsgesprek plaats. Tijdens dit gesprek kunnen beide partijen aangeven of zij met elkaar verder willen. De begeleiding tijdens deze periode is intensiever omdat de vrijwilliger nieuw is en veel verschillende indrukken op doet. Mijn advies is om tijdens deze periode een sociotherapeut die dat leuk vindt te koppelen aan een vrijwilliger (zoals een buddy). De sociotherapeut kan de vrijwilliger tijdens de eerste bezoeken

begeleiden en een oogje in het zeil houden. Het voordeel hier van, is dat de vrijwilliger één gezicht heeft waar hij zijn vragen aan kan stellen en niet van de een naar de ander hoeft. Behalve de korte begeleidingsgesprekken tijdens de bezoeken, moet de vrijwilliger ook de mogelijkheid hebben om een langer gesprek te voeren. De vrijwilliger doet vooral aan het begin veel indrukken op. Om te voorkomen dat vrijwilligers bij iedereen iets vertellen lijkt mij het een goed idee om na iedere twee weken tijd in te plannen voor een langer gesprek met de buddy. De vrijwilliger weet dan ook dat er een moment komt waar hij/zij alles kwijt kan. Deze gesprekken kunnen het best plaats vinden tijdens de dagdienst als de cliënten op school zitten. Er gaat zo geen tijd verloren die naar de cliënten had kunnen gaan.

Het afrondingsgesprek dat na twee maanden zal plaatsvinden kan gedaan worden met de sociotherapeut die de buddy was en de senior van de afdeling. De senior kan namelijk de gesprekken na de introductieperiode overnemen. Op deze manier is de senior ook op de hoogte wat er speelt en wat de vrijwilliger voor taken doet.

5.3.4 Attentiebeleid

In de literatuur wordt het attentiebeleid beschreven als “een structurele maar creatieve manier om de waardering voor vrijwilligers te laten zien, in de vorm van een attentie”. (vrijwilligers Baarn) Uit het praktijkonderzoek kwam naar voren dat de meningen verschillen over wie hiervoor verantwoordelijk zou moeten zijn. Enkele personen waren van mening dat de afdeling de attenties in de gaten moest houden en andere vonden dat dit geheel bij de Jutters moest blijven. Mijn idee is standaardattenties zoals verjaardagen, vrijwilligersdag en uitjes etc. Jutters-breed te doen. Als er een vrijwilligerscoördinator is kan hij/zij dat in de gaten houden. De kleine attenties zoals tekeningen van kinderen, complimenten en vrijwilligers meenemen op de teamdag, kunnen door de afdeling gedaan worden. Deze attenties zullen meer spontaan plaats vinden. Uit een eerder onderzoek blijkt dat door onverwachte/spontane attenties vrijwilligers meer gemotiveerd worden. Vrijwilligers worden vaak niet geheel gemotiveerd uit het attentiebeleid wat er bestaat, maar het zorgt wel voor een betere binding van vrijwilligers.

5.4 Rechten en plichten

De ‘rechten en plichten’ van vrijwilligers is een belangrijk onderdeel van het vrijwilligersbeleid. De vrijwilliger heeft ondanks dat hij geen salaris ontvangt wel te maken met rechten en plichten. Tijdens de interviews werd al snel duidelijk dat iedere organisatie andere rechten en plichten stelt aan vrijwilligers. De literatuur spreekt wel over een aantal begrippen, deze begrippen vormen een rode draad in de rechten en plichten van vrijwilligers (Ipse de Bruggen, 2012). De begrippen worden hieronder beschreven. Niet alle begrippen komen uitgebreid aanbod. Dit is omdat zij al eerder besproken zijn in vorige paragrafen of uitgebreid aanbod komen bij paragraaf 5.6 de randvoorwaarden.

Soort werkzaamheden

Vrijwilligers zullen vooral uitvoerende werkzaamheden verrichten. Dit zijn werkzaamheden die te maken hebben met activiteiten op de afdeling zoals beschreven in paragraaf 5.2.4.

Inwerktijd en begeleiding

De inwerktijd wordt in dit stuk benoemd als de introductieperiode, deze staat uitgebreid beschreven in paragraaf 5.3.3. Ook de begeleiding is al eerder aanbod gekomen in het voorgaande stukken.

Wat te doen bij ziekte

Als een vrijwilliger niet kan komen wegens ziekte, is de vrijwilliger verplicht dit te melden. Mijn advies zou zijn om in de rechten en plichten duidelijk te vermelden hoe een vrijwilliger zich moet ziek melden. Mijn lijkt het goed als de vrijwilliger zich afmeldt bij de afdeling en ook zelf de senior hier

over inlicht. Zodra de vrijwilliger hersteld is, behoort hij zich weer beter te melden bij de senior. De senior kan zo in de gaten houden of vrijwilliger het werk wel aan kan of misschien verzuimt.

Werktijden en vakanties

In de literatuur wordt alleen over werktijden gesproken wanneer vrijwilligers jonger zijn dan 18 jaar. Jongeren die vrijwilligers werk doen en jonger zijn dan 18 jaar hebben te maken met allerlei regels, deze staan beschreven op de volgende site: <http://vrijwilligerswerk.nl/?content=/78> Deze regels komen niet verder aanbod omdat zij buiten het bestek van mijn onderzoek vallen. In de praktijk wordt het aantal uren dat een vrijwilliger werkzaam is vastgelegd in de vrijwilligersovereenkomst. Deze wordt wanneer iedereen akkoord is door beide partijen ondertekend. Over het algemeen is een vrijwilliger elke week een aantal uur beschikbaar, met een maximum van 20 uur. Bij de Jutters is het belangrijk dat de vrijwilliger flexibel is in de dagen en tijden dat hij/zij kan komen. Ik adviseer om een aantal uur per week af te spreken, met een minimum van 3 uur. Als een vrijwilliger slechts één keer in de twee weken een uurtje komt zal er minder snel contactopbouw met cliënten plaats vinden.

Privacyreglement

Privacy is een belangrijk onderdeel bij de Jutters. Het privacyreglement staat beschreven in het vrijwilligersbeleid maar ook in de vrijwilligersovereenkomst die ondertekend dient te worden. In deze overeenkomst staat onder andere beschreven dat een vrijwilliger tekent voor geheimhouding. Dit betekend geheimhouding over personen en zaken binnen de organisatie. (Zorg beter met vrijwilligers B) Ik ben het er mee eens dat deze geheimhouding moet worden opgenomen in de vrijwilligersovereenkomst. Ik vind wel dat als vrijwilligers willen praten over iets wat ze hebben gezien, het duidelijk moet zijn wie hun aanspreekpunt hiervoor is. Als aanvulling op de privacy vind ik ook dat ouders moeten ondertekenen dat zij het er mee eens zijn dat hun kind met de vrijwilliger op de stap gaat. De cliënten zijn onder de 12 jaar, en hebben overal dus toestemming van hun ouders nodig. Ouders moeten op de hoogte zijn van de vrijwilligers die op de afdeling werkzaam zijn. Zonder toestemming kan een vrijwilliger niet opstap met een cliënt. Als de Jutters met vrijwilligers gaat werken zal ik na de eerste weken van opname, aan ouders toestemming vragen. Een onderdeel wat in de literatuur aanbod kwam is of vrijwilligers in dossiers van cliënten mogen kijken. Ik vind dat vrijwilligers niet in het dossier mogen kijken. Zoals eerder aangegeven hebben vrijwilligers niet te maken met behandeling of zorg, hierdoor zie ik ook geen reden waarom vrijwilligers een dossier moeten inkijken.

Medezeggenschap

Medezeggenschap is een onderdeel wat vaak vergeten wordt binnen de organisaties. Terwijl uit onderzoek blijkt dat als een vrijwilliger ergens over mee kan praten, de vrijwilliger zich meer betrokken voelt bij de organisatie. Een positief gevolg hier van is dat vrijwilligers langer bij de organisatie zullen blijven. (Vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk, 2013) De organisaties die ik gesproken heb waren nog niet actief bezig op het gebied van medezeggenschap. Wel hadden zij is een enquête uitgedeeld om het beleid te verbeteren maar daar is het ook bij gebleven. Binnen de Jutters denk ik dat er aandacht besteed moet worden aan de medezeggenschap. Als een vrijwilliger binnen een team functioneert, kan hij/zij daar zijn mening geven. Wanneer er steeds meer vrijwilligers werkzaam zijn kan een actieve medezeggenschap onderzocht worden.

Onkostenvergoeding

De vergoeding van onkosten kunnen op drie manieren worden vergoed. In de rechten en plichten moet beschreven worden van welke manier een organisatie gebruik maakt. De vrijwilliger weet zo waar hij/zij rekening mee moet houden. In paragraaf 5.5.1 wordt hier verder op ingegaan.

Verzekeringen

Elke organisatie regelt zijn verzekeringen op verschillende manieren. Als organisatie kan er gebruik gemaakt worden van de verzekeringen die de gemeente Den Haag heeft afgesloten voor vrijwilligers die in Den Haag werkzaam zijn. Een andere optie kan zijn dat de vrijwilligers gebruik maken van de verzekeringen die ook voor het personeel zijn afgesloten. In paragraaf 5.5.2 wordt ingegaan op de drie meest voorkomende verzekeringen in de literatuur.

5.5 Randvoorwaarden

5.5.1 Onkostenvergoeding

Een organisatie is niet verplicht om onkosten te vergoeden, maar de meeste organisaties doen dat wel. Er zijn drie manieren om de kosten die vrijwilligers maken te vergoeden. De eerste is vergoeding op basis van gemaakte kosten, vrijwilligers bewaren de bonnen om aan te tonen wat zij hebben uitgegeven. De tweede vergoeding is een vast bedrag per maand. De vrijwilligers ontvangt bijvoorbeeld 50,- euro per maand, ook al geeft hij/zij meer of minder uit dan dit bedrag. De laatste manier van vergoeden gaat over vergoeding is natura. De vrijwilliger mag in ruil voor zijn werk gebruik maken van de faciliteiten van de organisatie. (Ipse de Bruggen, 2012)

Een organisatie moet er op letten dat vergoedingen onder de 150,- euro per maand zijn en onder de 1.500,- per jaar. Alles daarboven moet worden opgegeven aan de belastingdienst. Deze 150,- euro is het wettelijke bedrag wat een vrijwilliger per maand als vergoeding mag ontvangen. (belastingdienst) Mijn advies aan de Jutters zou zijn om elke maand een vast bedrag beschikbaar te stellen wat vrijwilligers uit kunnen geven tijdens een uitstapje. Vrijwilligers kunnen van te voren met het personeel overleggen wat zij denken uit te gaan geven en kunnen dit achteraf met een bon terug krijgen. Dit is dus een vergoeding van de gemaakte kosten. Als het personeel ziet dat de kas bijna leeg is, kunnen vrijwilligers dus minder uitgeven. Zo houdt de afdeling controle over de uitgaves en vrijwilligers weten wat zij kunnen uitgeven. De afdeling gebruikt de zelfde manier, dus dit is bekend bij het personeel.

5.5.2 verzekeringen

Hierboven gaf ik al aan dat een organisatie zelf kan kiezen welke verzekeringen zij afsluiten en hoe zij dit doen. De meeste genoemde verzekeringen in de literatuur waren de aansprakelijkheidsverzekering, ongevallenverzekering en de inzittendenverzekering. Voor de Jutters zijn vooral de eerste twee van belang. De inzittendenverzekering zou ik niet adviseren omdat ik weet dat het personeel ook niet met cliënten in de auto mag dus dit geldt ook voor vrijwilligers. De aansprakelijkheidsverzekering en de ongevallenverzekering gaan over wie er verantwoordelijk is wanneer er iets gebeurt. (vrijwilligerspunt) Vooral de ongevallenverzekering is voor vrijwilligers zonder betaalde baan of met een uitkering belangrijk omdat zij geen aanspraak kunnen doen op andere wetten. Wanneer de vrijwilliger schade oploopt tijdens het werk of onderweg naar het werk wordt dit gedekt door de ongevallenverzekering. Wanneer een vrijwilliger zelf schade maakt wordt dit gedekt door de aansprakelijkheidsverzekering, tenzij er aangetoond kon worden dat het expres gedaan is.

Ik kan geen volledig omvattend advies geven over de verzekeringen omdat P&O niet inging op de uitnodiging voor een interview. Ik weet dus niet welke verzekeringen de Jutters heeft afgesloten voor het personeel. Ik ga er wel vanuit dat de aansprakelijkheidsverzekering en de ongevallenverzekering hieronder vallen. Als vrijwilligers een vrijwilligersovereenkomst tekenen vallen zij juridische onder de Jutters en zijn zij dus ook door de Jutters verzekerd tenzij anders is aangegeven. Mijn advies is dat de Jutters dezelfde verzekeringen afsluit voor vrijwilligers als voor het personeel. Een andere optie is

namelijk de gemeente Den Haag die collectieve verzekeringen afgesloten heeft voor vrijwilligers in Den Haag, maar daar zullen altijd haken en ogen aan zitten.

5.5.3 Veiligheid

Veiligheid is een groot onderdeel binnen het vrijwilligersbeleid. De veiligheid van cliënten gaat voor alles. Aan het begin van het onderzoek bleek dat veiligheid een van de redenen was dat de Jutters nog geen vrijwilligers inzet. De Jutters vindt het een risico om vrijwilligers alleen met cliënten weg te laten gaan. Maar door de veranderingen van de doelgroep wordt de optie vrijwilligers nogmaals bekeken.

Een goed wervingsbeleid, goede begeleiding en maatregelen zoals een verklaring van goed gedrag zorgen voor meer veiligheid. Het moet duidelijk zijn wat vrijwilligers wel en niet mogen. Bij Westerhonk wordt dit tijdens het kennismakingsgesprek al duidelijk gemaakt. Daar wordt direct verteld dat vrijwilligers niet te maken hebben met zorg en behandeling. Stukjes als omkleden, vasthouden en conflicten aangaan valt niet onder het takenpakket van een vrijwilligers. Er zijn maatregelen te nemen om de veiligheid van cliënten te vergroten. Eén daarvan noemde ik hierboven al: een verklaring van goed gedrag. Mijn advies zou zijn dat iedere vrijwilliger deze verklaring van tevoren moet aanleveren. Een andere maatregel werd al kort benoemd bij de rechten en plichten van vrijwilligers: ouders moeten een akkoordverklaring ondertekenen voordat vrijwilligers weg mogen met hun kinderen. Doordat kinderen onder de 12 jaar zijn, zijn ouders nog geheel verantwoordelijk voor alles wat er met hun kinderen gebeurt. (Heuvel, 2010)

Tijdens de interviews gaven sociotherapeuten aan dat zij het nodig vonden dat vrijwilligers een begincursus zouden krijgen. Deze begincursus zou bijvoorbeeld kunnen gaan over bejegening en stoornissen. Zelf denk ik niet dat dit noodzakelijk is, het kost tijd en geld en het kan de stap om te beginnen voor vrijwilligers groter maken. Wel vind ik dat iedere vrijwilliger het afdelingsboek moet doorlezen. Hierin staat omschreven wat de werkwijze is, wat de dagstructuur is etc.

Vrijwilligers hoeven niet direct met cliënten op stap buiten het terrein, dit lijkt mij ook niet verstandig. Ik denk dat de Jutters eerst moet kijken hoe het inzetten van vrijwilligers verloopt op het terrein van de Jutters. Op deze manier kan de Jutters kijken wat zij er van vinden en of zij er vertrouwen in hebben. Als dit goed verloopt kan er gekeken worden naar uitstapjes buiten het terrein.

5.5.4 Werkomgeving

Dit onderdeel is bij de interviews niet besproken. De vrijwilligers zullen werkzaam zijn op dezelfde plekken als sociotherapeuten. Deze omgeving is gekeurd door de ARBO en daarom ook geschikt voor vrijwilligers. Ik vind wel dat vrijwilligers op de hoogte moeten zijn van de stappen die worden ondernomen wanneer er bijvoorbeeld brand uitbreekt.

5.5.5 Gedragscode

In een gedragscode staat door middel van regels en richtlijnen aangegeven hoe het personeel zich dient te gedragen. Te denken valt aan; hoe presenteer je jezelf, waar let je op, hoe gedraag je jezelf in nabijheid van cliënten, bezoekers etc. Iedere organisatie heeft zijn eigen gedragscode, gebaseerd op en naar de eigen normen en waarden van de organisatie. (Jutters, 2010) Let wel, gedragscodes zijn doorgaans opgesteld voor betaalde krachten en niet zo zeer voor vrijwilligers. Maar dit wil niet zeggen dat vrijwilligers zich nergens aan hoeven te houden. Als een organisatie er voor kiest om niet één en dezelfde gedragscode te gebruiken, zijn er twee andere opties die in de literatuur beschreven worden. De eerste is een aparte gedragscode maken voor vrijwilligers. Dit wordt vaak door organisaties gedaan die grootschalig vrijwilligers in zetten. De andere optie is om de regels en richtlijnen op te nemen in het rechten en plichten van vrijwilligers. Voor de Jutters adviseer ik dat zij de gedragscode die voor het personeel geldt ook te laten gelden voor de vrijwilligers. Vrijwilligers zijn

in contact met cliënten en zullen ook gezien worden door ouders. Het kan niet zo zijn dat personeel zich aan betaalde regels dient te houden en dat vrijwilligers dit niet hoeven. De Jutters werkt nog niet grootschalig met vrijwilligers dus een eigen gedragscode is overbodig. Iedere vrijwilliger krijgt het boekje gedragscode, hierin worden alle regels en richtlijnen duidelijk uitgelegd. Ook zal ik er voor kiezen om de belangrijkste regels te vermelden bij de rechten en plichten van vrijwilligers. Over het algemeen worden deze beter bekeken dan de bijgevoegde boekjes.

5.5.6 Klachtenregistratie

In een klachtenregistratie wordt aangegeven hoe en bij wie er een klacht kan worden ingediend, hoe de klacht afgehandeld wordt en wat daarbij van de indiener verwacht wordt. Over het algemeen maken vrijwilligers gebruik van dezelfde klachtenregistratie als die van het personeel. Het enige verschil is wel dat de vrijwilligerscoördinator betrokken wordt bij de klachtprocedure. Ook kan de coördinator worden ingezet om te bemiddelen tussen beide partijen. Ik ben het er mee eens dat vrijwilligers gebruik maken van dezelfde klachtenregistratie als vrijwilligers. Wel vind ik dat vrijwilligers net als het personeel eerst moeten kijken naar andere oplossingen. Voorbeelden hier van zijn gesprekken, kijken of iemand tips kan geven hoe het conflict kan worden opgelost (ik doel hier bij op medewerkers van de klachtenregistratie), of een bemiddelaar zoeken zoals de manager of senior. Ik ben van mening dat wanneer er op de afdeling een open houding naar elkaar is, en iedereen kan bespreken wat er dwars zit dat het niet aan hoeft te komen op een klacht.

6 Eindconclusie

In de eindconclusie zal antwoord gegeven worden op de hoofdvraag die aan het begin van deze scriptie is beschreven. Er zal worden ingegaan op de thema's die in hoofdstuk 5 ook beschreven zijn. In de eindconclusie zal worden ingegaan op wat de betekenis is van deze thema's voor de Jutters.

Waar moet de Jutters rekening mee houden als zij vrijwilligers willen inzetten op de afdeling Zeepaard?

Deze vraagstelling is de rode draad geweest in het onderzoek. Om deze vraag goed te beantwoorden is gebruik gemaakt van het vrijwilligersbeleid van meerdere organisaties die al met vrijwilligers werken. De onderwerpen die daar aan bod kwamen zijn de basis geweest voor het theoretisch kader en het praktijkonderzoek. Binnen de Jutters wordt er niet met vrijwilligers gewerkt. Eén van de redenen hiervoor is dat er nog niet goed naar gekeken is. Door de veranderingen rondom de doelgroep is het van belang dat andere mogelijkheden onderzocht worden. Omdat er nog niet eerder met vrijwilligers is gewerkt, is alle informatie omtrent het vrijwilligersbeleid nieuw. Om deze reden wordt de basis van het vrijwilligersbeleid beschreven en wordt er niet diep ingegaan op details.

Tijdens het onderzoek kwam al snel naar voren dat er veel bij komt kijken wanneer een organisatie besluit om vrijwilligers in te zetten. Uit de interviews werd mij duidelijk hoe groot de behoefte aan vrijwilligers is. Ook personeel afkomstig van andere afdelingen toonde interesse in het onderzoek. Al snel bleek dat het personeel vindt dat zij handen te kort komen, helemaal nu er geen afdelingsassistent meer is. De taken van de afdelingsassistent komen nu ook op de sociotherapeuten neer.

Er zijn veel antwoorden te geven op de onderzoeksvraag. De Jutters heeft tot op heden nog niet met vrijwilligers gewerkt, dus alle informatie is nieuw. Om mijn onderzoek af te kaderen en een duidelijke grens te stellen heb ik een vrijwilligersbeleid genomen als basis. Via de topics van het vrijwilligersbeleid zal ik mijn conclusies beschrijven.

Motivatie van de organisatie

Het is belangrijk dat iedereen binnen de Jutters om dezelfde redenen vrijwilligers wil gaan inzetten. Draagvlak is van groot belang! Op dit moment is er discrepantie tussen het management en het personeel van de afdeling. De motivatie van het management is kostenbesparing en die van het personeel is meer aandacht voor de kinderen. Ik ben tot de conclusie gekomen dat de motivatie 'meer aandacht voor de kinderen' de juiste is. Vooral cliënten van Jeugdformaat zullen naar de tandarts, kapper of (sport-) vereniging gebracht moeten worden. Het betaalde personeel heeft geen tijd om de cliënten te brengen omdat zij zich meer richten op het probleemgedrag van de cliënten. Vrijwilligers kunnen deze activiteiten wel ondernemen en kunnen zorgen dat cliënten meer aandacht krijgen door op de groep activiteiten met hen te ondernemen. Uiteindelijk kan het zijn dat het inzetten van vrijwilligers kostenbesparend werkt. Maar dit zal niet zijn in de vorm zijn van minder personeel, maar bijvoorbeeld omdat personeel minder ziek is doordat de werkdruk verlaagd wordt.

Werving

De werving staat beschreven in het wervingsbeleid. Hierin wordt aangegeven wie wat doet, wat voor type vrijwilligers worden gezocht, wat voor middelen er worden ingezet om deze vrijwilligers te gaan vinden en wat de vrijwilligers gaan doen. Vaak is er één medewerker die zich bezighoudt met de werving en selectie van vrijwilligers, bij andere organisaties was dat de vrijwilligerscoördinator. De Jutters heeft echter (nog) geen vrijwilligerscoördinator, dus de werving en selectie zal door iemand anders opgepakt moeten worden. Uit de antwoorden van het praktijkonderzoek concludeer ik dat het personeel van de afdeling betrokken wilt zijn bij de werving van vrijwilligers. Mijn voorstel is dat een sociotherapeut van de afdeling die daar interesse in heeft, kleinschalig gaat kijken naar de

werving. Wanneer de scope is vastgesteld kan deze sociotherapeut een profiel opstellen. De werving zelf en het maken van advertenties e.d. kan gedaan worden door de Jutters. De sociotherapeuten en het management worden vervolgens pas bij de daadwerkelijke selectie betrokken.

Type vrijwilligers

Met 'type vrijwilligers' wordt bedoelt wat voor type persoon zij zoeken, dit wordt ook wel functieprofiel genoemd. Tijdens het onderzoek werd duidelijk dat eigenlijk iedereen die zich zelf geschikt vindt voor het werk zich op kan geven. Maar dit wil niet zeggen dat diegene ook direct aan de slag kan. Nadat de werving heeft plaatsgevonden, volgt er een selectieprocedure. Deze selectieprocedure bestaat vooral uit gesprekken. Hierin wordt gekeken of iemand geschikt is voor het werk wat geboden wordt. Als dit niet het geval is, zal de vrijwilliger een andere plek moeten zoeken. Het gesprek is te vergelijken met een sollicitatiegesprek. De organisatie kiest zelf de onderwerpen die voor hen belangrijk zijn. Voor de Jutters zullen vragen over motivatie, ervaring en handelingswijze aandacht krijgen. Tijdens de interviews werd duidelijk dat het personeel verschillend denkt over van over het profiel van de vrijwilliger. Een deel van het personeel richt zich vooral op oudere vrijwilligers en een groot deel richt zich op studenten van andere opleidingen zoals sport, horeca en tuinieren. Binnen het team zal hier over gesproken moeten worden, zodat er één lijn getrokken wordt. In de aanbevelingen is mijn besluit hier over terug te vinden. Als het team besluit op welke groep zij zich willen richten kan P&O de wervingsuitvoeren. Zij kiezen, dit kan in overleg met de afdeling een wervingsmiddel.

Taken van vrijwilligers

In de literatuur wordt duidelijk dat vrijwilligers voor veel werkzaamheden ingezet kunnen worden, zolang er maar een goede taakomschrijving is. Bij Ipse de Bruggen wordt gebruik gemaakt van een duidelijke indeling voor vrijwilligers. Zo is er een bezoekvrijwilliger die bij een cliënt op bezoek gaat, de vrijwilliger die de afdeling ondersteunt en de vrijwilliger die de facilitaire dienst ondersteunt. Iedere vrijwilliger heeft een andere taak en hierdoor ook een andere taakomschrijving. Als de taakomschrijving niet duidelijk is kunnen grenzen tussen taken van het personeel en taken van vrijwilligers vervagen. Personeel kan zich bedreigd voelen in hun functie, wat de samenwerking tussen personeel en vrijwilligers niet ten goede komt. Door regelmatig enquêtes in te laten vullen door personeel en vrijwilligers kunnen eventuele verschuivingen in de gaten worden gehouden.

Op basis van de antwoorden uit de interviews concludeer ik dat er bij veel mensen een angst heerst dat de veiligheid van de kinderen in het bedwang raakt. Tijdens de interviews kwam het onderwerp veiligheid vaak ter sprake. Ook hadden vrijwilligers het vaak over "vrijwilligers mogen wel van de afdeling, maar...". Mij werd duidelijk dat het vaste personeel de vrijwilligers in eerste instantie op de groep wil hebben. Op deze manier kunnen de sociotherapeuten zelf observeren hoe het contact verloopt. Naarmate dit contact goed zou verlopen, gaven sociotherapeuten aan dat zij het dan veilig genoeg vinden om de vrijwilliger met een cliënt op stap te laten gaan. Mijn advies is dan ook om in het begin vrijwilligers alleen activiteiten met cliënten te laten ondernemen op de afdeling. Uit de antwoorden van beide onderzoeken heb ik een korte taakomschrijving beschreven. Deze taakomschrijving is terug te vinden in bijlage 2.

Begeleiding

Vrijwilligers op de afdeling zullen ook begeleid moeten worden. Binnen de Jutters was er een eenduidig besluit wie de begeleiding zal doen. Namelijk, de sociotherapeuten die aan het werk zijn. Het personeel dat aanwezig is zal de bezoeken kort voor en na bespreken, en ondersteuning bieden als dit nodig is. De begeleiding op de groep is de taakgerichte begeleiding, persoonlijke gesprekken vallen onder persoonsgerichte begeleiding. Tijdens de interviews kwam naar voren dat sociotherapeuten het niet zagen zitten om deze gesprekken te doen, omdat ze veel tijd zouden

kosten. Zij noemde andere opties zoals de senior van de afdeling. Zelf denk ik ook dat sociotherapeuten het te druk hebben om deze gesprekken uit te voeren. Verder valt de scholing van vrijwilligers ook onder begeleiding. Met scholing wordt bedoeld dat vrijwilligers kennis krijgen aangereikt over bijvoorbeeld stoornissen en bejegening. In de meeste gevallen wordt de scholing vrijblijvend aangeboden en is het op aanvraag van vrijwilligers. Binnen de Jutters waren er geïnterviewde personen die vonden dat vrijwilligers een begincursus moeten volgen. Zij vinden dat de vrijwilligers zo beter voorbereid op de groep komen. Uit het gesprek met het management kwam naar voren dat er weinig financiële middelen beschikbaar zijn. Zo zou er al geen geld beschikbaar zijn om een vrijwilligerscoördinator aan te nemen. Hieruit concludeer ik dat een beginnerscursus op dit moment (nog) niet haalbaar is. Het geven van deze cursus zal tijd en geld kosten, ik schat de kans klein in dat er op korte termijn tijd en geld kan worden vrijgemaakt.

Introductieperiode

Doordat vrijwilligers niet precies kunnen weten wat hen te wachten staat en de organisatie ook niet weet wat zij van de vrijwilliger te zien krijgen, wordt er gebruik gemaakt van een introductieperiode. Deze periode heeft als doel wederzijdse kennismaking. Deze periode duurt gemiddeld genomen ongeveer twee a drie maanden. Deze periode wordt afgesloten met een gesprek waar beide partijen kunnen aangeven of zij de samenwerking willen voort zetten. Wat ik opmaak uit de literatuur is dat deze periode de rest van de samenwerking bepaald. Tijdens deze periode doet de vrijwilliger veel indrukken op, 1 op 1 begeleiding is dan het meest gewenst.

Vrijwilligers ontvangen geen loon maar krijgen wel af en toe attenties. Dit wordt beschreven in het attentiebeleid. Uit de antwoorden van de interviews blijkt dat de sociotherapeuten vinden dat grote attenties zoals feesten, etentjes, sinterklaas en kerst Jutters-breed moeten worden uitgevoerd. Wel wil de afdeling kleine attenties op zich nemen. De afdeling kan zorgen voor de onverwachte attenties. Uit onderzoek blijkt ook dat onverwachte attenties vrijwilligers het meest motiveren.

Rechten en plichten

Zoals eerder benoemd krijgt de vrijwilliger geen loon. Maar ondanks dat de vrijwilliger geen salaris ontvangt heeft hij/zij wel te maken met rechten en plichten. Tijdens het onderzoek werd al snel duidelijk dat iedere organisatie zijn eigen rechten en plichten heeft. In de literatuur worden meerdere keren een aantal begrippen genoemd, hier uit concludeer ik dat dit de basis vormt voor het opstellen van de rechten en plichten. De begrippen zijn als volgt: soort werkzaamheden, inwerktijd en begeleiding, wat te doen bij ziekte, werktijden, privacy, medezeggenschap, onkostenvergoeding en verzekeringen. Veel van deze begrippen worden ook omschreven bij de randvoorwaarden voor de organisatie. Voor de jutters was vooral het begrip privacy belangrijk, de andere begrippen komen later aanbod.

De privacy van cliënten is opgenomen in het vrijwilligersbeleid en in de vrijwilligersovereenkomst die door beide partijen ondertekend wordt. In deze overeenkomst staat onder andere beschreven dat de vrijwilliger tekent voor geheimhouding. Dit wil zeggen: geheimhouding over personen en zaken binnen de Jutters. Naast deze geheimhouding moet ook rekening gehouden worden dat de cliënten op het Zeepaard onder de 12 jaar zijn. Kinderen onder de 12 staan nog volledig onder toezicht van hun ouders. In de literatuur werd ook de vraag gesteld of vrijwilligers dossiers mogen inkijken. Tijdens de interviews is hier niet over gegaan. Als ik terug kijk naar de antwoorden van de vrijwilligerscoördinator van Westerhonk, concludeer ik dat het voor vrijwilligers geen meerwaarde heeft om toegang te krijgen tot dossiers. De vrijwilligerscoördinator gaf tijdens het interview aan dat vrijwilligers niets te maken hebben met zorg en behandeling. Oftewel, er is geen meerwaarde en vrijwilligers hebben niet het recht hebben om dossiers van cliënten in te zien.

Randvoorwaarden

De randvoorwaarden worden beschreven aan de hand van zes begrippen namelijk: onkostenvergoeding, verzekeringen, veiligheid, werkomgeving, gedragscode en de klachtenregistratie. Niet alle begrippen zijn op dit moment even belangrijk. Zo is de werkomgeving hetzelfde als die voor het personeel en die is goedgekeurd door de ARBO. Uit het onderzoek bleek dat iedere geïnterviewde binnen de Jutters vond dat vrijwilligers dezelfde gedragscode en klachtenregistratie moesten hebben als die van het personeel. Ik ben het daar mee eens ook al denk ik dat niet alle aspecten van de gedragscode voor vrijwilligers gelden. De belangrijkste randvoorwaarden waar de Jutters zich bewust van moet zijn, zijn onkostenvergoedingen, verzekeringen en veiligheid.

Er zijn drie manieren om de kosten die vrijwilligers maken te vergoeden: werkelijk gemaakte kosten vergoeden, een vaste vergoeding per maand en vergoeding in de vorm van natura. Binnen de afdeling maakt het personeel gebruik van vergoeding van werkelijk gemaakte kosten. Dit systeem is bekend bij het personeel, het lijkt mij dan ook verstandig dat vrijwilligers ook gebruik maken van dit systeem. Net als het personeel kan er een kas komen voor vrijwilligers. Kosten moeten altijd overlegd worden met het personeel wat op dat moment werkzaam is. Als er voor een andere optie gekozen wordt moet er wel gelet worden op de hoogte van het bedrag. Een vrijwilliger mag niet meer dan 150,- euro per maand ontvangen en niet meer dan 1.500,- euro per jaar. Gebeurt dit wel dan moeten de kosten bij de belasting worden opgegeven.

De organisatie kan zelf bepalen welke verzekeringen zij afsluiten voor vrijwilligers. In de literatuur kwamen er steeds drie verzekeringen terug. Er kan geconcludeerd worden dat voor de Jutters met name de aansprakelijkheidsverzekering en de ongevallenverzekering van belang zijn. De inzittendenverzekering laat ik weg omdat ik weet dat het personeel geen cliënten mag vervoeren dus ik concludeer dat vrijwilligers dit ook niet mogen. De aansprakelijkheids- en de ongevallenverzekering zijn wel belangrijk. De Jutters kan kiezen om de verzekeringen die voor het personeel gelden ook voor de vrijwilligers af te sluiten, maar er kan ook gekozen worden om de verzekering via de gemeente Den Haag te later verlopen. Ik kan hier geen goed advies over geven omdat P&O niet in is gegaan op mijn uitnodiging voor een interview. Ik weet dus niet hoe de verzekeringen binnen de Jutters geregeld zijn en wat het voordeligst kan zijn voor De Jutters.

Het laatste begrip is misschien wel het belangrijkste aspect voor de Jutters, oftewel: veiligheid. In het vooronderzoek gaf een lid van de raad van bestuur aan dat veiligheid een reden was om vrijwilligers niet in te zitten. De Jutters draagt de verantwoordelijkheid voor de veiligheid van zijn cliënten. Andere organisaties gaven aan dat veiligheid ook vaak ter sprake komt bij vergaderingen, maar dat het niet opweegt tegen het werk wat vrijwilligers verzetten. Zij gaven aan dat wanneer de werving en begeleiding goed in elkaar zit er al veel aan de veiligheid wordt gedaan. Voor de Jutters kan dit betekenen meerdere intake gesprekken en constante begeleiding. Er worden ook andere maatregelen genoemd om de veiligheid te waarborgen zoals een verklaring van goed gedrag of een beginnerscursus. Bij de randvoorwaarden hoort niet alleen de veiligheid van cliënten maar ook die van de vrijwilligers. Stappen die ondernomen kunnen worden om de vrijwilliger te beschermen zijn inenting Hepatitis B, gedragsregels over waar iemand is en altijd bereikbaar moet zijn, alarmdragend en voorlichting over stoornissen en medicatie.

Zoals eerder aangegeven komt er veel kijken bij het inzetten van vrijwilligers. In dit onderzoek komt alleen de basis aan bod. De Jutters moet zelf zijn vrijwilligersbeleid opstellen op basis van een gezamenlijk gedragen motivatie. In deze conclusie staan richtlijnen die de Jutters kan gebruiken bij het creëren van dit beleid. Als het inzetten van vrijwilligers haalbaar wil zijn, zal er binnen de afdeling over gesproken moeten worden en zullen er duidelijke afspraken gemaakt moeten worden. Ik ben van mening dat het inzetten van vrijwilligers een meerwaarde heeft voor de Jutters, zeker nu de

doelgroep aan het veranderen is. Het inzetten van vrijwilligers zorgt voor taakverlichting bij het personeel en cliënten krijgen meer aandacht. Tuurlijk zitten er ook nadelen aan het werken met vrijwilligers. Echter, op basis van mijn uitgevoerde onderzoek concludeer ik dat deze nadelen niet op wegen tegen de voordelen van het werken met en inzetten van vrijwilligers.

Aanbevelingen

Aanbevelingen omtrent de motivatie

De motivatie van een organisatie is de basis om vrijwilligers te werven, te binden en te begeleiden. Binnen de Jutters verschillen mensen van mening over de motivatie om vrijwilligers in te zetten. Mijn advies is om voor de motivatie 'meer aandacht voor cliënten' te kiezen. Vooral de cliënten van Jeugdformaat zullen baat hebben bij het inzetten van vrijwilligers, doordat het systeem om deze cliënten heen vaak niet in staat is om deze taken op zich te nemen. Op de afdeling heeft het personeel vaak niet de tijd om deze activiteiten met cliënten te ondernemen, vrijwilligers hebben deze tijd wel. De aanwezigheid van vrijwilligers zorgt er voor dat sociotherapeuten zich kunnen richten op andere taken.

In eerste instantie zal de organisatie tijd en energie moeten investeren in het ontwikkelen van een vrijwilligersbeleid. Maar uiteindelijk kan het inzetten van vrijwilligers kostenbesparend werken. Ik heb het dan niet over vrijwilligers die personeel vervangen, maar over bijvoorbeeld een daling van het ziekteverzuim doordat de werkdruk afneemt.

Wat zeker niet vergeten moet worden zijn de nadelen die de inzet van vrijwilligers met zich meebrengt. De nadelen die eerder dit onderzoek al benoemd zijn kunnen grotendeels worden voorkomen of op te lossen door een goed beleid waarin de rechten en plichten duidelijk beschreven staan. Risico's kunnen nooit volledig worden uitgesloten, maar ik ben van mening dat dit niet opweegt tegen het werk dat vrijwilligers kunnen verzetten.

Aanbevelingen omtrent de werving

Tijdens het onderzoek werd duidelijk dat de afdeling betrokken wil zijn bij de werving van vrijwilligers. Mijn advies is om de werving zelf uit te laten voeren door bijvoorbeeld iemand van P&O, de afdeling kan dan wel een functieprofiel aanleveren. Zo kan de afdeling aangeven wat voor type persoon zij wensen en wat de taken van de vrijwilliger zullen zijn. Dit kan gedaan worden door een sociotherapeut die daar interesse in heeft.

Aanbevelingen omtrent het type vrijwilliger

Wat bij andere instellingen op viel is dat zij niet speciaal een functieprofiel hadden. Iedereen was welkom zolang zij maar over de 16 zijn en enthousiasme tonen. In de selectieprocedure bleek dan of die persoon ook echt geschikt was voor het werk wat geboden werd. De selectieprocedure bestaat vooral uit gesprekken. Deze gesprekken zijn te vergelijken met sollicitatiegesprekken. Mijn advies aan de Jutters is om zich tijdens deze gesprekken te richten op de motivatie, ervaring en handelingswijze van de vrijwilliger. Tijdens de interviews kwamen deze onderwerpen meerdere keren terug.

Binnen de Jutters is er nog geen eenduidig besluit over wat voor vrijwilligers er gezocht worden. Op dit moment is mijn advies om te beginnen met vrijwilligers in te zetten in de vorm van studenten. Ik doel dan op studenten van opleidingen zoals sport-, horeca- en tuinbouwopleidingen. Deze studenten moeten net als de studenten van de opleidingen SPH en MWD ook vrije studiepunten halen. De Jutters heeft al contacten met de Haagse Hogeschool en Hogeschool Leiden, hierdoor is het mogelijk eenvoudiger om studenten te bereiken. Ook staat het management achter deze keuze omdat, naar eigen zeggen, beide partijen iets te behalen hebben. Eisen die aan studenten gesteld

kunnen worden zijn betrokkenheid bij de doelgroep, ervaring met kinderen, structuur kunnen geven en duidelijkheid kunnen bieden. Wanneer het inzetten van studenten in de vorm van vrijwilligers aanslaat, kan verder gekeken worden naar andere vrijwilligers. In bijlage 1 is een voorbeeld terug te vinden van een functieprofiel.

Aanbevelingen omtrent de taken van vrijwilligers

Vrijwilligers kunnen voor diverse taken worden ingezet, zolang er maar een duidelijke taakomschrijving is. In eerste instantie is mijn advies om vrijwilligers taken op de groep te laten doen, onder toezicht van sociotherapeuten. Vrijwilligers doen activiteiten ter ontspanning van cliënten. Ik denk hier bij aan spelletjes, koken, knutselen en sociotherapeuten ondersteunen in hun werkzaamheden. Ook zouden studenten workshops kunnen geven aan de cliënten. Als de Jutters na een evaluatiemoment besluit dat zij verder wil met het inzetten van vrijwilligers, dan kunnen de werkzaamheden worden uitgebreid. Indien hier draagvlak voor is, zouden vrijwilligers activiteiten buiten het terrein van de jutters kunnen ondernemen. Dit kunnen uitstapjes zijn ter ontspanning, maar ook uitstapjes zoals een bezoek aan de tandarts of naar de kapper. Voordat een vrijwilliger met een cliënt buiten het terrein kan, moet hij/zij wel aan bepaalde eisen voldoen. Een voorbeeld kan zijn: structuur bieden of de cliënt op de juiste manier toespreken als dit nodig is.

Een goede taakomschrijving is belangrijk om duidelijke grenzen aan te geven wat betreft de taakverdeling tussen betaalde krachten en vrijwilligers. Wanneer deze taakomschrijving niet duidelijk is kunnen de grenzen tussen taken en werkzaamheden vervagen. Dit kan ervoor zorgen dat het personeel zich bedreigd voelt in hun functie. Om dit te voorkomen adviseer ik om deze verschuivingen te monitoren door regelmatig een enquête te houden en die door beide partijen te laten invullen.

Aanbevelingen wat betreft de begeleiding

Tijdens het onderzoek werd snel duidelijk dat het personeel dat op dit moment werkzaam is de begeleiding van vrijwilligers op zich zou nemen. Mijn advies is om de begeleiding zo in te delen dat zo min mogelijk tijd van de cliënten verloren gaat. De begeleiding zal bestaan uit het voor- en nabespreken van bezoeken en ondersteuning bieden als dit nodig dan wel gewenst is. In deze gesprekken kan de sociotherapeut kort bespreken hoe de cliënt die dag is en kan de vrijwilliger aangeven wat hij/zij wil gaan doen. Ik ga er vanuit dat het voor- en nabespreken niet langer hoeft te duren dan vijf minuten. De ondersteuning tijdens het bezoek vindt plaats op de groep in bijzijn van de cliënt, tenzij het niet anders kan. Naast de taakgerichte begeleiding zal er ook persoonsgerichte begeleiding plaatsvinden. De persoonsgerichte begeleiding duurt langer en sociotherapeuten hebben hier vaak geen tijd voor. Mijn advies is dat de senior deze gesprekken met vrijwilligers voert. De senior zou dit op kantoordagen kunnen doen.

Naast begeleiding is er ook nog scholing. Ik zou scholing wel aanbieden ,maar niet verplichten. Wanneer de scholing verplicht wordt, kan de stap om vrijwilliger te worden groter worden. Scholing kan geboden worden door eigen personeel. Binnen de Jutters zijn er veel mensen die hun eigen expertise hebben en daar een workshop over kunnen geven. Tijdens de interviews vonden sommige geïnterviewde personen dat vrijwilligers een beginnerscursus moeten volgen voordat zij in contact komen met cliënten. Ik zou dit niet doen omdat het tijd en geld kost dat op dit moment niet beschikbaar is. Ik ben van mening dat een afdelingsboek en een rondleiding voldoende is om de vrijwilliger te informeren.

Aanbevelingen omtrent de introductieperiode

Uit de conclusie werd duidelijk dat 1 op 1 begeleiding tijdens de introductieperiode gewenst is. Mijn advies is om tijdens deze periode een sociotherapeut in de vorm van een buddy te koppelen aan de

vrijwilliger. De buddy zal de vrijwilliger rondleiding en op sleeptouw nemen. De buddy doet ook de persoonsgerichte begeleiding deze periode. Op deze manier heeft de vrijwilliger één gezicht waar hij/zij alles kwijt kan, dit kan zorgen voor meer rust. Je voorkomt hier ook mee dat de vrijwilliger bij iedereen zijn verhaal gaat doen en daarmee tijd op eist. De introductieperiode wordt afgesloten met een eindgesprek. Bij dit gesprek is de vrijwilliger, de buddy en de senior aanwezig. Tijdens dit gesprek wordt besloten of beide partijen de samenwerking willen voort zetten. De senior kan in dit gesprek kijken hoe ver de vrijwilliger is en wat zijn of haar taken zijn. De senior zal vanaf dit moment de persoonsgerichte begeleiding overnemen.

Aanbevelingen omtrent rechten en plichten

Het is lastig om een aanbeveling te doen over de rechten en plichten. Een organisatie moet zelf kijken wat zij belangrijk vinden en wat zij er in willen hebben. Mijn aanbeveling rondom rechten en plichten zij nu gebaseerd op de werktijden en privacy. De werktijden worden opgenomen in de vrijwilligersovereenkomst. Deze worden door zowel de vrijwilliger als de organisatie ondertekend. Mijn advies luidt dat de vrijwilliger één dag in de week een paar uur inzetbaar is. Ik denk hierbij aan circa drie uur per week. De dag zou ik niet vastzetten om flexibiliteit te verhogen.

Om de privacy van cliënten te waarborgen kunnen er verschillende stappen ondernomen worden. Deze stappen worden in de vrijwilligersovereenkomst opgenomen. Mijn advies is om de vrijwilliger te laten tekenen voor geheimhouding. Naast deze geheimhouding ben ik van mening dat ouders een akkoord moeten geven voordat vrijwilligers met cliënten weg mogen. Zoals bij de conclusie is uitgelegd zijn de cliënten onder de 12 jaar en daardoor nog onder toezicht van hun ouders. Zo wordt voorkomen dat ouders voor een verrassing komen te staan als zij hun kind buiten het terrein tegen komen met een vrijwilliger. Daarnaast vind ik dat een vrijwilliger geen recht heeft op inzage van dossiers. Vrijwilligers hebben niets te maken met zorg en behandeling, ik zie daarom ook niet in waarom zij in dossiers moeten kijken.

Aanbevelingen omtrent randvoorwaarden

De belangrijkste aanbevelingen voor de randvoorwaarden hebben te maken met de onkostenvergoeding, verzekeringen en de veiligheid. Er zijn drie manieren om de onkosten die vrijwilligers maken te vergoeden. Mijn advies is dat de Jutters een kas maakt voor uitstapjes met vrijwilligers. In deze kas komt elke maand een vast bedrag. De kosten die vrijwilligers maken kunnen zij met een bon declareren. Op deze manier is de afdeling op de hoogte van de kosten die gemaakt worden en weten vrijwilligers wat zij te besteden hebben. Vrijwilligers moeten eventuele kosten wel van te voren overleggen met het personeel wat op dat moment werkzaam is.

Mijn aanbevelingen over verzekeringen zijn beperkt omdat P&O niet is ingegaan op de uitnodiging voor een interview. De belangrijkste verzekeringen waar de Jutters zich bewust van moet zijn, zijn de aansprakelijkheidsverzekering en de ongevallenverzekering. De Jutters kan zelf beslissen of de verzekeringen van de vrijwilligers het zelfde zijn als die van het personeel of dat de Jutters de verzekeringen doet via de gemeente Den Haag. Mijn advies is om de vrijwilligers dezelfde verzekeringen te geven als het personeel. Ik denk dat dit meer zekerheid geeft, dan dat het via de gemeente loopt.

Mijn laatste aanbeveling heeft betrekking op de veiligheid van cliënten. De Jutters vindt het een risico om vrijwilligers alleen met cliënten weg te laten gaan, maar door de veranderingen in de doelgroep wordt de optie om vrijwilligers in te zetten nogmaals bekeken. Een goed wervingsbeleid, goede begeleiding en maatregelen zoals een verklaring van goed gedrag zorgen voor meer veiligheid. Mijn advies is dat iedere vrijwilliger van te voren een verklaring van goed gedrag moet aanleveren en te allen tijde bereikbaar moet zijn wanneer hij/zij met een cliënt weg is.

Onder de randvoorwaarden vallen ook de gedragscode, werkomgeving en klachtenregistratie. Ik ben van mening dat hier vrijwilligers gebruik kunnen maken van dezelfde regels en procedures als het personeel. De belangrijkste onderdelen uit de gedragscode zal ik wel opnemen in de rechten en plichten, omdat deze over het algemeen beter gelezen worden.

In dit onderzoek worden alleen de onderwerpen van een vrijwilligersbeleid beschreven. Als de Jutters besluit om vrijwilligers in te zetten zal elk onderdeel dat behandeld is verder onderzocht en uitgewerkt moeten worden. Indien besloten wordt om vrijwilligers in te zetten is de eerste vervolgstap het opstellen van een vrijwilligersbeleid. Als er een vervolgens een langere periode met vrijwilligers is gewerkt, adviseer ik om goed te evalueren hoe deze periode is bevallen voordat uitbreiding plaats gaat vinden.

Discussie

In mijn onderzoek heb ik rekening gehouden met betrouwbaarheid en validiteit. Dit is ook terug te lezen in hoofdstuk 2. Ik heb gebruik gemaakt van verschillende methodes zoals de 5-stapsanalyse en het sneeuwbal effect. Mede door het gebruik van deze methodes zijn de stappen in mijn onderzoek gestructureerd en door een ander na te gaan. Ook zijn de interviews met toestemming van de geïnterviewde personen opgenomen met een memorecorder en vervolgens getranscribeerd. Op deze manier heb ik precies op papier staan wat er door de geïnterviewde gezegd is en kan ik mijzelf controleren.

Dit onderzoek heeft echter ook zijn beperkingen, in hoofdstuk 2 heb ik dit al kort aangehaald. Niet alle interviews konden face to face worden afgenomen wat er voor zorgde dat doorvragen soms moeilijk was. Ook is niet iedereen, of kon niet iedereen, die een uitnodiging voor een gesprek had ontvangen hier op ingegaan. Als er meer tijd was geweest zou ik nogmaals uitnodigen versturen en zou ik meer interviews met sociotherapeuten afnemen om de validiteit te vergroten.

De Jutters werkt nog niet met vrijwilligers dus mijn onderzoek is helemaal nieuw voor hen. Als vervolgonderzoek zou ik aanraden om met de opzet die ik heb gemaakt een goed vrijwilligersbeleid te ontwikkelen. Bij het opstellen van dit beleid zullen alle verschillen in meningen duidelijk worden en kan er één lijn getrokken worden zodat het beleid algemeen gedragen wordt.

Tot slot ben ik van mening dat de taken van een vrijwilligerscoördinator te groot zijn om zomaar door een bestaande medewerker te laten doen die ook nog andere taken heeft. Ik ben van mening dat er onderzocht moet worden of het haalbaar is hiervoor een parttime medewerker aan trekken. Deze medewerker zou het vrijwilligersbeleid kunnen ontwikkelen en uitvoeren.

Literatuurlijst

- Alles begint vrijwillig. (sd). *Alles begint vrijwillig*. Opgeroepen op 3 31, 2013, van Privacy & plichten: <http://organisaties.allesbegintvrijwillig.nl/bestuurlijke-ondersteuning/regels-plichten>
- Baarda, D. (1996). *Basisboek open interviewen*. Groningen: Stenfert Kroese .
- Baarda, D. (1996). *Basisboek open interviewen*. Groningen: Stenfert Kroese.
- belastingdienst. (sd). *vrijwilligersvergoedingen*. Opgeroepen op 2 26, 2013, van belastingdienst: http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/prive/werk_en_inkomen/werken/niet_in_loondienst_werken/vrijwilligersvergoedingen/vrijwilligersvergoedingen/
- CIV. (1992). *Werken met vrijwilliger module 5*. Utrecht: CIV.
- CIV. (1992). *Werken met vrijwilligers module 3*. Utrecht: CIV.
- CIV. (1992). *Werken met vrijwilligers module 4*. Utrecht: CIV.
- CIV. (1992). *werken met vrijwilligers module 6*. Utrecht: CIV.
- H.J van Daal, A Winsemius, E Plemper. (2005, juli). *vrijwilligers en beroepskrachten*. Opgeroepen op 4 24, 2013, van Verwey-Jonker instituut: www.verwey-jonker.nl/doc/participatie/D8571864-def.pdf
- Heerink, M. (2009). *Onderzoek in zorg en welzijn*. Amsterdam: Pearson Education Benelux.
- Heuvel, H. v. (2010). *Social work en recht*. Den Haag.
- Humanitas. (2009, September). *Vrijwilligers doen er toe*. Opgehaald van Humanitas: <http://www.humanitas.nl/vrijwilligers/NotaVrijwilligersbeleid2009.pdf>
- Iipse de Bruggen. (2012). *Vrijwilligersbeleid*. 12.
- Jutters. (2010). *gedragscode*. Den Haag: Drukkerij Albani.
- Jutters, s. d. (2012). Opgeroepen op 12 12, 2012, van behandelvisie de Jutters: http://www.dejutters.com/ufc/file2/dejutters_sites/babet/f0219ee5e3193efee29b1fe01b6b32e5/pu/Behandelvisie.pdf
- Keken, H. v. (2006). *Voor het onderzoek*. Boom onderwijs.
- Marian van der Klein, J. M. (2011, 9). *Professionals en vrijwilligers rond jeugd en gezin*. Opgeroepen op 2 5, 2013, van Verwey Jonker instituut: [http://www.verwey-jonker.nl/doc/jeugd/Professionals_en_vrijwilligers_\(organisaties\)_rond_jeugd_en_gezin_2801_w eb.pdf](http://www.verwey-jonker.nl/doc/jeugd/Professionals_en_vrijwilligers_(organisaties)_rond_jeugd_en_gezin_2801_w eb.pdf)
- Migchelbrink.F. (2005). *Praktijkgericht onderzoek in Zorg en Welzijn Amsterdam*.
- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. (2007 , 3). *Samen beter aan de slag*. Opgeroepen op 2 2013, van Inspectie SZW: http://www.inspectieszw.nl/images/samen%20beter%20aan%20de%20slag.%20de%20nieuwe%20arbowet_tcm335-312486.pdf
- PEP. (sd). *PEP*. Opgeroepen op 3 10, 2013, van vrijwilligers: <http://www.pepdenhaag.nl/werkveld-pep/vrijwilligerswerk/>

- Steunpunt vrijwilliger.* (sd). Opgeroepen op januari maandag, 2013, van
http://www.vrijwilligerswerkvenray.nl/~images/File/Venray/1.3_voorbeeld_vrijwilligersbeleid.pdf
- Steunpunt vrijwilligers. (sd). *Succesvol werken met vrijwilligers.* Opgeroepen op 2 4, 2013, van Via, via
vrijwilliger in actie:
<http://www.natuurwerk.nl/sites/www2.natuurwerk.nl/files/succesvolwerkenmetvrijwilligers.pdf>
- Thiessen, J. (2004). *Boeien, binden en behouden van vrijwilligers.*
- Vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk. (2013, 5 10). *Medezeggenschap en inspraak.*
Opgeroepen op 5 11, 2013, van NOV: www.nov.nl/standpunten/medezeggenschap-en-inspraak
- Verenigingsburo. (sd). *Verenigingsburo Nieuws.* Opgeroepen op 3 1, 2013, van Verenigingsburo:
<https://www.verenigingsburo.nl/nieuws.php?id=1809>
- Vrijwilligers Baarn.* (sd). Opgeroepen op 2 6, 2013, van waardering en begeleiding:
<http://www.vrijwilligersbaarn.nl/public/Document/20/file/3.2%20Waardering%20en%20begeleiding%20vrijwilligers.pdf>
- vrijwilligerspunt. (sd). *rechten en plichten voor u als vrijwilliger.* Opgeroepen op 2 6, 2013, van
vrijwilligerspunt: <http://www.vrijwilligerspunt.com/vrijwilligers/rechten-en-plichten>
- Zorg beter met vrijwilligers A. (sd). *klachtenreglement.* Opgeroepen op 3 4, 2013, van Zorg beter met
vrijwilligers: <http://www.zorgbetermetvrijwilligers.nl/zbv/Klachtenreglement.html>
- Zorg beter met vrijwilligers B. (sd). *Zorg beter met vrijwilligers.* Opgeroepen op 3 31, 2013, van Privacy van
clients: <http://www.zorgbetermetvrijwilligers.nl/zbv/Privacy-van-clients.html>

Bijlagen

Bijlage 1 Begripsverheldering

Vrijwilliger

Een vrijwilliger is iemand anders dan de familie via een getekende overeenkomst met zekere regelmaat werkzaamheden of activiteiten verricht direct of indirect ten behoeve van cliënten zonder aanspraak te maken op loon.

Vrijwilligersbeleid

Het beleid van een organisatie die met vrijwilligers werkt. Hier staan alle onderdelen rond om vrijwilligers beschreven. Het gaat van de werving tot aan de werkomgeving die aan bepaalde eisen moet voldoen.

Vrijwilligersovereenkomst

De afspraken die in het kader van het vrijwilligersbeleid worden gemaakt wordt schriftelijk opgesteld in de vrijwilligersovereenkomst. Wanneer beide partijen het eens zijn met deze afspraken kan het ondertekend worden. Het functioneert in de vorm van een contract.

K7

De K7 is een samenwerkingsverband tussen zeven onafhankelijke centra's voor kinderen en jeugdpsychiatrie.

Westerhonk

Woonvorm die van lichte tot 24-uurs ondersteuning biedt aan mensen met een verstandelijke beperking.

Ipse de Bruggen

Een organisatie die zich bezig houdt met de zorg rondom mensen met een verstandelijk en lichamelijke beperking.

Curium

Academisch centrum voor kinder- en jeugdpsychiatrie. Curium doet onderzoek en behandeling van kinderen en jongeren met ernstige psychiatrische problemen.

CTV

CTV biedt mensen met een verstandelijke beperking vrije tijds- en vormingsactiviteiten aan die een bijdrage leveren aan de kwaliteit van hun bestaan.

Bijlage 2 Voorbeeld taakomschrijving en functieprofiel

Naam: **Vrijwillig**
Datum: april 2013

De Jutters is een centrum voor Jeugd-GGZ met als verzorgingsgebied Den Haag en omstreken. De Jutters richt zich op kinderen en jeugdigen tussen de 0 en 21 jaar (en hun ouders en/of verzorgers) die naar haar worden verwezen vanwege klachten van primair psychiatrische aard. De Jutters wil de ontwikkelingsmogelijkheden van deze kinderen en jeugdigen verbeteren door diagnostiek en behandeling; alle relevante biologische, psychologische, sociale en systeemaspecten worden hierbij betrokken.

De Jutters wil binnen de regio een positie verwerven als expertisecentrum door het verrichten van onderzoek, het initiëren van en investeren in nieuwe ontwikkelingen en het breed aanbieden van deskundigheid.

De kernwaarden voor het doen en laten van De Jutters in de breedste zin van het woord zijn:

- service;
- straight;
- slagvaardig;
- samen.

De functie vrijwilliger wordt in het kader van de hiervoor beschreven context, visie en ambitie uitgeoefend op de verschillende afdelingen, die hun specifieke aandachtspunten kennen.

Plaats in de organisatie

Valt onder de vrijwilligerscoördinator. Ontvangt wanneer nodig richtlijnen en aanwijzingen van personeel.

Doel van de functie

De vrijwilliger biedt meer persoonlijke aandacht en leuke momenten aan cliënten, door activiteiten met hen te ondernemen.

Taken die verricht worden door de vrijwilliger zijn:

- Zorgen voor een goede sfeer en het versterken van het sociaal netwerk
- Activiteiten met cliënten ondernemen op het terrein van de Jutters
- Sociotherapeuten ondersteunen met ADL taken
- Sociotherapeuten vertellen over eventuele veranderingen in het gedrag van cliënten
- Specifiek met u afgesproken:

Voorbeelden:

- Met de cliënten activiteiten ondernemen buiten het terrein van de Jutters
- Workshops geven op de afgesproken afdeling
- Met kinderen naar de winkel voor maatschappelijke doeleinden
- Kinderen naar sportverenigen brengen en halen

Vrijwilligers doen alles wat niet onder behandeling valt. Personeel is eindverantwoordelijk voor de cliënten, de vrijwilligers zijn er voor de leuke activiteiten met de kinderen en doen geen conflicten. Vrijwilligers verrichten taken in overleg met het werkende personeel.

Taken die verricht worden door de beroepskracht zijn:

- Het inwerken van de vrijwilliger en hen hulp bieden wanneer dat nodig is
- Het begeleiden van de vrijwilliger bij de activiteit
- Gesprekken met vrijwilligers voeren als de vrijwilliger daar behoefte aan heeft
- De vrijwilliger ondersteunen tijdens de bezoeken met cliënten
- Beslissen of zowel vrijwilliger als cliënt samen op stap kunnen gaan

Profieleisen:

- Minimale leeftijd van 16 jaar
- Enthousiast
- Enige ervaring hebben met kinderen
- Betrokken zijn bij de cliënten en de familie
- Zelfstandig kunnen werken en kunnen samenwerken met personeel
- Communicatief vaardig zijn (Nederlands sprekend)
- Mentaal en fysiek fit
- Flexibel in werktijden en werkdagen
- De vrijwilliger kan zich vinden in het beleid van de Jutters
- (geen eisen voor opleiding)

Gevraagde tijdsinvestering:

In overleg met de afdeling, minimaal 2 uur in de week beschikbaar.

Wat hebben wij te bieden:

- Een uitgebreide introductie over de Jutters en de werkwijze. Kennismaking met personeel en cliënten van de afdeling waaraan de vrijwilliger gekoppeld wordt;
- Een goede begeleiding tijdens het uitvoeren van het vrijwilligerswerk;
- Scholing over ziektebeelden en werkwijzen waar gebruik van wordt gemaakt binnen de Jutters;
- Een goede en gezellige werksfeer op de afdelingen;
- De vrijwilliger mag en kan gebruik maken van de facilitaire diensten die de Jutters te bieden heeft;
- Vergoeding van de gemaakte kosten.

Bijlage 3 Interviews de Jutters

Interviews van de Jutters

Ik heb meerdere mensen gesproken die ik verschillende lagen functioneren binnen de Jutters. Ik heb uitgebreid interview gehouden met de manager van de afdeling het Zeepaard. Binnen de afdeling heb ik de senior gesproken en verschillende sociotherapeuten. Ik heb expres gekozen om eerst het management te spreken zodat sociotherapeuten een beeld kan geven wat hun functie daar in kan zijn.

Manager afdeling Zeepaard

Waarom denkt u dat er niet met vrijwilligers wordt gewerkt?

Het woord vrijwilligers is wel eerder binnen de Jutters genoemd, maar tot nu toe is het er nog niet van gekomen. Er is toentertijd geen precieze reden genoemd voor dit besluit, maar waarschijnlijk komt het door de randvoorwaarden. De Jutters heeft te maken met verantwoordelijkheid, veiligheid en privacy. Het werk van een vrijwilliger zou te vrijblijvend zijn, en te zwaar voor iemand die geen ervaring heeft met de doelgroep. Maar.... met de verandering van de afdeling het Zeepaard is het wel nodig om nogmaals deze optie te bekijken. De kinderen die van jeugdformaat mee komen moeten bijvoorbeeld naar de tandarts, dokters clubs een sociotherapeut heeft niet de tijd voor deze taken, en een vrijwilliger wel.

Wat zou de motivatie van het management zijn om vrijwilligers in te zetten?

De motivatie vanuit ons om vrijwilligers in te zetten is kostenbesparing. Vrijwilligers zouden extra handen kunnen bieden op spijstijden. Nu doen duur betaalde sociotherapeuten werk wat ook een vrijwilliger zou kunnen doen.

Uit een onderzoek komt naar voren dat kostenbesparing een negatieve motivatie kan zijn voor vrijwilligers, bent u daar niet bang voor?

Nee ik ben niet bang voor negatieve motivatie bij vrijwilligers ik zie niet in wat een andere reden voor een instelling kan zijn. Of ben jij bij andere instellingen wel wat anders tegen gekomen?

Ik heb contact gehad met Accare die onder meer onderdeel uitmaakt van de K7 en zij hebben als motivatie dat zij willen dat kinderen ook in een "gewoon" gezin kunnen zijn. Zij zetten daarvoor gastgezinnen in.

O ik vind de motivatie van Accare erg mooi maar ik betwijfel of gastgezinnen in deze regio er zijn aangezien er ook een te kort is aan pleeg gezinnen. Accare zit in een heel ander deel van het land met hele andere mensen er om heen. Maar nogmaals ik vind het een heel mooi uitgangspunt.

Stel er worden vrijwilligers ingezet, er zal dan ook een werving moeten plaats vinden. Hoe moet die er volgens u uit zien?

Nou wanneer de Jutters vrijwilligers gaat inzetten, kan dit alleen wanneer zij gebonden zijn met een contract. Bij de werving moet in de gaten worden gehouden of de vrijwilliger de doelgroep kent en er ervaring mee heeft. Ik denk zelf dat er weinig mensen met ervaring rond lopen die vrijwilligers werk willen doen. En stel dat deze mensen er wel zijn is het dan wel rechtvaardig om hen in te zetten als vrijwilligers en niet als personeel.

Heeft u al een beetje een profiel in u hoofd van een vrijwilliger die werkzaam kan zijn bij de Jutters?

Nou ik vraag mij eigenlijk af of jij mij kon vertellen na je onderzoek wat je hebt gedaan wat voor taken vrijwilligers kunnen doen op de afdeling?

Zoals ik net zei werkt Accare met gastgezinnen. Deze gezinnen vangen kinderen op die in de weekenden niet naar huis gaan omdat het ouders overbelast zijn. Een ander voorbeeld is Curium die studentes inzet om bijvoorbeeld huiswerk begeleiding te bieden. Deze studentes doen dit als vrije studie punten. Als het goed is moet je bij iedere opleiding vrije studiepunten halen dus ook bij opleidingen zoals sport of koken deze studentes zouden dat ook in een instelling kunnen doen.

Kijk dat vind ik een heel ander idee. Beide partijen hebben dan iets te halen. Ik heb dan niet het gevoel dat ik misschien iemand een baan moet aanbieden ipv vrijwilliger.

Vallen de studentes dan onder vrijwilligers of stagiaires?

Nee zij vallen dan wel echt onder vrijwilligers en zullen dus ook ander rechten en plichten hebben. Er zal dan een beleid moeten komen en alle benodigdheden die daar voor nodig zijn. De Jutters heeft ook al een samenwerkingsverband met de Haagse Hogeschool en...

Leiden...

Ja klopt Leiden. Als er inderdaad studentes zijn die, die punten nodig hebben is dat zeker wel iets waar wij meer mee kunnen maar ook in de vorm van workshops of projecten. Ja ik sta wel veel meer open voor studentes op dit moment dan bij vrijwilligers, omdat ik gewoon denk dat dit meer haalbaar is op korte termijn. Ik denk dan ook wel dat deze studentes van het terrein mogen om kinderen weg te brengen. Ik zie dan ook wel taken liggen die zij kunnen doen.

Op korte termijn?

Ja of als begin om iets op te zetten. Kijk deze contacten zijn er al dus dan denk ik doe daar als eerst iets mee. Ik wil wel naar de markt kijken waar nu nog niets mee gedaan wordt. Misschien dat zij entertainment kunnen bieden in de weekenden, zij kunnen kinderen ook brengen en halen naar afspraken of verenigingen.

Dus waar zal u zoeken naar vrijwilligers?

Ja op de scholen en dan zal ik vooral gebruik maken van bijvoorbeeld de stagiaire coördinator wat kan die betekenen.

Wat voor middelen zou u daarvoor gebruiken?

Het is natuurlijk ideaal als er contacten zijn binnen de scholen en dat er iemand de klas in gaat om te vertellen over die punten die studentes moeten halen en dat het binnen de Jutters kan. Maar waarschijnlijk ook wel een link op de site ofzo.

Wie zou dat dan moeten doen?

Dat vind ik lastig het kan natuurlijk een sociaaltherapeut zijn maar misschien ook wel een stagiaire die dat leuk vindt om te doen. Wie sowieso de werving doet vind ik nog lastig. Als ik uren over houdt zou ik dat graag doen maar ja of dat lukt is de vraag.

Wie zou volgens u de begeleiding moeten doen van de vrijwilligers?

Wanneer er kleinschalig begonnen wordt kan de senior van de afdeling de intake gesprekken doen met studenten die iets kunnen bieden. Wanneer de senior een goede match vindt, kunnen de taken worden besproken dit zal ook naar ons moeten. Maar ik denk wel dat de begeleiding bij de afdeling moet liggen, zij zijn ook degene die met de vrijwilligers werken. En natuurlijk zal het eerst meer werk zijn voor sociaaltherapeuten maar uiteindelijk levert het meer op denk ik. En dan kunnen tussentijdse gesprekken door de senior worden gedaan bijvoorbeeld of iemand die als sociaaltherapeut die taak op zich neemt.

En denkt u dat...

De sociaaltherapeuten moeten wel in de investering geloven anders zal het zeker niet werken. En het moet duidelijk zijn wat een vrijwilliger wel en niet mag, een duidelijke taken omschrijving.

Wat de taken zijn van vrijwilligers en wat hij wel en niet mag worden vaak duidelijk in een introductie periode. Dit is een soort proefperiode waarin beide partijen kennis maken met elkaar en de afdeling. Wat vind u daar van?

Dat lijkt mij zeker nodig dan kan iemand ook aangeven wat hij/zij er van vindt en of die op zijn plek zit. Ik denk wel aan een paar maanden en niet een paar weken ofzo.

De introductie periode geldt ook vooral om kennis te maken met de doelgroep. Vind u dat vrijwilligers scholing moeten krijgen voordat zij met deze doelgroep aan de slag kunnen?

Nee dat vind ik niet als er behoefte is aan scholing zal dat wel vanuit de Jutters geboden moeten worden. Dit zal dan natuurlijk wel groepsgericht zijn dat is veel efficiënter. Maar een vrijwilliger kan ook aansluiten bij de afdeling en stel dat hij echt langer blijft moet hij kunnen meer doen aan de fysieke weerbaarheidstraining of aan de-escalerend werken.

Oke en als we kijken naar het attentie beleid, vind u dat, dat er moet zijn?

Ja ik denk wel dat het er moet zijn maar ik heb er nog niet echt over nagedacht hoe het er uit zou moeten komen te zien. Het zal ook liggen hoe de groep is. De werkzaamheden zijn natuurlijk meer individueel dus waarschijnlijk zijn individuele attenties zoals een bon meer op zijn plaats. Tenzij er meer vraag is naar samenhang, dan zullen het eerder etentjes zijn. Maar ik denk wel dat het Jutters breed getrokken moet worden, zodat iedereen het zelfde krijgt.

Een lid van het raad van bestuur had het over de verantwoordelijkheid die de Jutters heeft over de veiligheid van de kinderen hoe zou u de veiligheid waarborgen?

natuurlijk de werving ect moet goed in elkaar zitten en de intake gesprekken. Als een vrijwilliger met een kind van het terrein af wil zal er toestemming van ouders moeten zijn en eventueel voogd. Ook zal er een bewijs van goed gedrag moeten zijn.

Wie bepaald uiteindelijk of het de vrijwilliger weg mag als ouders als groen licht hebben gegeven?

Ik denk wel dat sociotherapeuten dit kunnen inschatten. Zij kunnen inschatten of zowel de vrijwilliger als de cliënten weg capabel genoeg zijn om samen weg te gaan. Ik denk ook wel dat de kinderen de met vrijwilligers weggaan vooral de kinderen zijn die in de "jeugdformaatfase" zitten. Dat wil zeggen dat zij hun dagelijkse bezigheden meer buiten de Jutters zullen zoeken. Het motto van de Jutters "beter worden doe je thuis" wordt dan ook meer nagestreefd.

Oke ik heb zelf geen vragen meer wilt u zelf nog iets toevoegen?

Nou ik denk wel dat er serieus gekeken moet worden naar het onderwerp vrijwilligers. En studentes ligt mij op dit moment het best omdat de contacten er al zijn. Maar ik heb ook eerder nagedacht over clubjes zoals de fietsenmaker club of tuintjes club ik denk dat kinderen dat ook erg leuk zouden vinden. En dan kunnen er meerdere keren tegelijk iets doen. En nu maakt de technische dienst de fietsen maar misschien kan een oude fietsenmaker die dat leuk vind ook wel doen.

Ja dat is ook een goed idee, en ik denk ook dat er meer naar gekeken moet worden. Ik wil u bedanken voor u tijd en u hoort wel wat er uit komt.

Interview senior Zeepaard

De eerste vraag gaat over de motivatie van de instellingen om met vrijwilligers te werken. Wat is voor jou als senior de motivatie om met vrijwilligers te werken?

Voor mij is de motivatie om te kijken of je gebruik kunt maken van vrijwilligers, het feit dat je altijd cliënten hebt die eigenlijk weinig of geen netwerk hebben, of geen milieu hebben waar je op kunt bouwen of die overbelast zijn. Waardoor ik denk dat dit soort kinderen te veel in de instellingen verblijven en te weinig meekrijgen wat er buiten de instelling gebeurt. Dat zouden voor mij de cliënten zijn waar bij ik denk van nou daar zou het de moeite waard zijn om te kijken of je vrijwilliger kunt inzetten. Wat ik nu wel lastig vindt is dat wij tegenwoordig de problemen buiten de instellingen moeten gaan oplossen waarbij het dan lastig gaan worden als het iets therapeutisch is. Als je een netwerk wilt opbouwen, denk ik dat je met de cliënten die hier zitten met problemen die het kunne bemoeilijken om iemand als vrijwilliger in te zetten. Ik vind het zelf wel ingewikkeld omdat alles zo

gericht is op behandeling en zo snel mogelijk er uit dus dan wordt het lastig om vrijwilligers in te zetten. Maar zijn er kinderen die hier tijdelijk wachten op een andere plek dan denk ik zeker dat vrijwilliger daar kunnen worden ingezet. Vrijwilligers kunnen da helpen om contacten buiten de afdeling te onderhouden wanneer het netwerk dit niet kan.

Als ik jou motivatie zo hoor, hoor ik niks terug over kostenbesparing is dit bij jou niet van belang?
Natuurlijk is het kosten besparend. Maar je kunt het van 2 kanten bekijken als je sociotherapeut inzet op dat soort dingen kan je er geld mee verdienen. Willen je kosten besparen of waar kan je geld verdienen.

Wij hadden net over therapeutische kennis van vrijwilligers. Dit is iets wat je zou kunnen verwerking in het wervingsbeleid. Hoe vind jij dat de werving er uit moet zien.

Ik vind het een goede vraag, maar wel moeilijk. Er zijn verschillende soorten vrijwilligers. Je kunt in de netwerken bij mensen gaan zoeken, en je kunt mensen van buitenaf zoeken die het kind niet kennen.

Wie vind jij dat de werving moet doen

Ik vind dat er echt voor het bedrijf zelf. Ik zit dan te denken aan personeelszaken die een pool op zet voor vrijwilligers. En dat wij als afdeling daar een beroep op kunnen doen.

Dus niet perse vrijwilligers gekoppeld aan een afdeling.

Nee, ik denk dat je het kunt verbreden. Maar ik vind wel dat de vrijwilliger zijn keuze mag aangeven waar hij het liefste is, dan houd je de vrijwilliger ook gemotiveerd. Als de vrijwilliger graag met pubers wilt werken is een oudere afdeling meer geschikt, of als de vrijwilliger liever met kinderen werkt zal het Zeepaard mee geschikt zijn.

Vind jij dat zij een aantal uur per week beschikbaar moeten zijn of alleen dat wanneer de afdeling het nodig heeft een beroep op de pool kunnen doen.

Vind ik een ingewikkelde vraag. Ik zou dan meer willen kijken naar vraag en aanbod. Maar ik denk wel dat het goed als dat er wordt afgesproken hoeveel uur een vrijwilliger beschikbaar is. En of die dan wel of niet wordt ingezet is een ander verhaal. Maar voor de duidelijkheid en structuur lijkt mij dat prettiger. En eigenlijk ook wel alle dagen van week. Niet alle dagen 2 uur beschikbaar maar wel dat iemand flexibel is om keer in de avond te komen of in het weekend. Want ik heb wel duidelijke ideeën waar je vrijwilligers voor inzet, en dat is om inderdaad om met een kind naar de sportclub te gaan of een keer naar het zwembad. Of af en toe gewoon naar de winkels of scouting.

Je hebt al een beeld in je hoofd hoe het zou moeten zijn, heb jij dan ook een idee wat voor vrijwilliger jij als senior op de afdeling zou willen hebben?

Ik zou kiezen voor wat ouderen mensen. Als ik naar de doelgroep van het Zeepaard kijk zijn het toch kinderen die zorg missen. Ik denk dat iemand die wat ouder en ervaren is en misschien wel zelf kinderen heeft kan makkelijker aansluiten op de leeftijd die wij op de afdeling hebben.

In voorgaande interviews ging het ook over studenten die ingezet kunnen worden, wat is jou mening daar over?

Ik zou daar mee akkoord gaan wanneer er begeleiding is en dat het binnen het terrein wordt gedaan. Ik zal er niet voor kiezen om een student dan alleen op pad sturen met een kind.

En wel met vrijwilliger?

Ja met ervaren mensen die ouder zijn zou ik dat zeker wel aandurven.

Als je gaat werven zul je wervingsmiddelen moeten gebruiken, met wat voor middelen zou jij je type

vrijwilliger gaan werven?
Ieder geval reclame maken.

En waar zou je jij verspreiden

Als ik een krat met geld heb en daar vrij over na mag denken zal ik wel grote posters maken en deze in de supermarkt ophangen. Met de tekst vrijwilligers gezocht in de jeugdpsychiatrie wie zie het zitten met leuke foto's er op. Het lijkt een beetje op wat pleegzorg doet om mensen te werven. Maar ik zal ook kijken of er bepaalde verenigingen of clubs zijn waar je reclame kan maken. Je hebt natuurlijk ook bepaalde verenigen voor bepaalde doelgroepen voetbal voor autisme ect, en daar kan je natuurlijk ook mensen werven. Je weet dan ook al zeker dat ze feeling hebben met doelgroep. Ik zit aan die twee dingen te denken maar ook gewoon bericht op de site bij de Jutters.

Er komen mensen op af met verschillende achtergronden, hoe zou jij bij de werving de veiligheid van de kinderen waarborgen?

Ja er moeten eerst sollicitatie gesprekken gevoerd worden, er moet goed gekeken worden wat er wordt binnen gehaald.

Jij bent dan senior van de afdeling wil jij dan bij dat gesprek zijn?

Stel je voor dat personeelszaken iemand heeft gevonden die goed bij de afdeling past, en ik kan daar gebruik van maken zal ik zeker eerst een gesprek met die persoon hebben.

Dan kom ik direct op het punt begeleiding, wie vind jij dat de begeleiding zou moeten doen?

Ik denk dat op de afdeling door de senior wordt gedaan. Maar wel alleen wanneer er problemen zijn, dat het wordt ingekaderd. Je bent vrijwilliger en dat is vrijwillig maar er moet wel aan eisen worden gedaan. Het is niet gemakkelijk om met kinderen weg te gaan, je komt onderweg van alles tegen. Het motto moet dan wel zijn gezelligheid en leuk maar je komt wel gedragingen tegen, en dan moet je weten hoe je er mee om moet gaan. Iemand moet daar wel in begeleid worden.

Dan zeg je dat jij de gesprekken doet maar wie doet het als jij er niet bent?

Ik vind dat sociotherapeuten dat zelf kunnen doen. Het zal aan het begin de werkdruk wat verhogen maar uiteindelijk levert het wat op.

Je zei net dat vrijwilligers wel iets van dingen moeten af weten, zou je dan iets willen aanbieden?

Ja ik vind dat de instelling daar iets mee moet. Sowieso is het handig dat de vrijwilliger weet met wat over stoornissen en wat hij kan verwachten daarin. Iemand kan zich als vrijwilliger enthousiast opgeven maar heeft er misschien geen kaas van gegeten. Iemand moet wel geïnformeerd worden wat hij kan tegen komen, dat bepaald misschien ook wel de keuze of iemand hier vrijwilliger wilt zijn.

Moet de begeleiding groepsgericht of individueel gericht?

Ik vind wel dat het groepsgericht moet zijn. Van te voren kan de instellingen een aantal sessies bieden waarin je vrijwilligers informeert over de problematiek en wat je kunt verwachten. Daarna kan je kijken naar wat de aanvraag is van vrijwilligers.

Wanneer de vrijwilliger komt maken andere instellingen gebruik van een introductieperiode. Dit is een soort van proeftijd waarin de vrijwilliger kennis kan maken met de instelling, doelgroep en de collega's. En andersom kan de instelling kennis maken met de vrijwilliger. Hoe zie jij deze periode voor je?

Ik denk dat je een half jaar moet uittrekken voor deze periode. Ik vind wel dat ze eerder met kinderen op stap kunnen. Maar ik zou een half jaar doen als toetsing moment om nog een keer te kijken of het bij de vrijwilliger past. Het is regelmatig gebeurt dan werknemer na hun proeftijd zeiden dit vind ik leuk, maar na een half jaar toch zo iets hadden van ik wil iets anders. Ook de instelling

heeft langer de tijd nodig om iemand echt te leren kennen. Maar ik zou wel eerder gesprekken voeren hoor. Ook vind ik het belangrijk dat er na elk bezoek kort wordt overgedragen aan de sociotherapeut. Even krot zeggen wat er is gebeurd, en wat is er gedaan. Zo kan de vrijwillig ook zijn verhaal kwijt.

Hoe vind jij dat het attentiebeleid geregeld moet worden?

Ik vind zeker dat vrijwilligers beloont moeten worden voor de dingen die ze doen. Maar ik vind het wel lastig watn wat krijgen de werknemers als waardering dat is toch snel alleen maar een complimentje. Maar ik denk wel dat de afdeling dan kan kijken wat zij kunnen doen voor vrijwilligers. Maar ik zie vrijwilligers wel echt als apart team, die je soort van kan inroepen.

Vind jij dat de afdeling dingen zoals verjaardag in de gaten moeten houden of moet dan Jutters breed?

Dat is Jutters breed. Kijk een verjaardag vind ik wel dat de afdeling kan regelen. Maar over stijgende dingen zoals vrijwilligersavond en uitjes dat moet Jutters breed.

Wat vind jij belangrijke rechten en plichten van vrijwilligers?

Belangrijk vind ik sowieso dat de vrijwilligers zich aan de zelfde gedragscode houden als het personeel. Verder vind ik dat zij zich zeker bewust moeten zijn dat er een beroepsgeheim is. Ik vind dat de vrijwilliger op de hoogte moet zijn van de privacy die cliënten hebben.

Ik vind dat de vrijwilliger het recht heeft om te zeggen dat als iemand iets heeft geprobeerd. Da iemand de mogelijkheid moet krijgen om te zeggen ik vind dit moeilijk of lastig. Ik kan mij voorstellen dat de cliënt de vrijwilliger in vertrouwen zal nemen en dingen zal zeggen die niet tegen ons gezegd worden, maar ik vind het wel belangrijk dat de vrijwilliger daar eerlijk in is en dat met ons deelt. Maar het belangrijkste vind ik gewoon dat het leuk is en gezellig voor cliënt en vrijwilliger. Het zal absoluut een therapeutische waarde kunnen hebben, maar het gaat vooral om ontspanning.

Als je dan kijkt naar wie welke taken heeft tussen vrijwilligers en personeel hoe zou jij zorgen dat de taken niet in elkaar over lopen.

IK denk wel dat de sociotherapeuten het zelfde werk als vrijwilligers kunnen doen maar dat sociotherapeuten er andere gedachten bij hebben en het gedrag observeren. Er wordt ook wat met deze gedachten gedaan, de vrijwillig zal het aan horen maar er geen therapeutische gedachtes bij hebben.

Ik ben bij andere instellingen geweest daar werd gebruik gemaakt van gastgezinnen zie jij dat voor je bij de Jutters?

Wat ik lastig er aan vind is ik denk dat je vrijwilligers inzet bij kinderen met weinig netwerk of een netwerk wat over belast is maar wel ins tand wil houden. Ik denk bij gastgezinnen dat kinderen toch in een loyaliteit probleem kunnen komen. Je wilt toch trouw blijven aan moeder of vader. En als je dan in een andere gezin wordt opgenomen ik denk dat een kind zich dan erg kan hechten wat weer voor problemen kan zorgen wanneer het kind naar een andere plek gaat. Het licht natuurlijk ook aan de intensiteit van het contact als het 1 keer in de 6 weken is zal de hechting niet snel ontstaan maar bij 1 keer in 2 weken is het een andere verhaal. Maar goed dat is ook de gedachtegang van jaren geleden, dat je kinderen niet in een pakket moet brengen. Maar blijkbaar vindt daar nu wel een visie verandering plaats want wij werken nu ook met jeugdzorg en pleegzorg als tussenstap naar huis. Maar zelf zit ik daar ook onvoldoende in raakt het kind wel in een loyaliteitsconflict of gebeurt er niks.

Even heel wat anders maar ik vroeg mij af of jij vind dat wanneer er een conflict is tussen personeel en vrijwilliger of er dan gebruik moet worden gemaakt van de klachtenregistratie die er is voor het personeel.?

Ik vind wel dat je zowel vrijwilliger als personeel het zelfde moet behandelen. En als hij een klacht heeft moet hij deze kunnen indienen. Ik vind niet dat het apart hoeft. Maar ik denk wel dat je moet uitstralen dat wanneer er iets voor valt het eerst met elkaar besproken wordt. Binnen de Jutters zijn er aan aantal stappen voor eerst gesprek met elkaar, dan met senior of met management.

Wil jij nog iets toevoegen?

Ik ben erg benieuwd of het realiseerbaar is. En als toevoeging wil ik zeggen dat je vrijwilliger kunt inzetten op de afdeling maar je kunt natuurlijk ook brede activiteiten inzetten zoals een fietsreparatieclubje dat de vrijwilliger dan fietsen met de kinderen maakt, of een tuin clubje. Het positieve daar van is dat, is dat het niet zo dicht bij komt voor cliënten. Ik denk ook wel dat het makkelijker realiseerbaar is.

het gevaar daar van is wel dat je moet opletten dat het niet een dorpje op zich wordt. Het motto is natuurlijk vooral naar buiten de maatschappij in. Maar je kunt wel kijken hoe kan je vrijwilligers inzetten voor kinderen het leuk te maken. Nu doen technische dienst veel dingen maar waarom zal je niet kijken of de vrijwilliger iets leuk wilt doen, knutsel club ofzo.

Ik heb inderdaad wel gekeken naar deze optie, maar dan meer naar studenten met vrije uren.

Ja dat wil ik toevoegen al s ik denk aan clubjes dan denk ik wel dat studenten hier zeker wel voor gebruikt kunnen worden. En dan helpen wij hen ook nog is voor hun studie. Ik wil bij deze het gesprek beëindigen bedankt voor je tijd

Interview sociotherapeut Zeepaard 1

Wat zou jou motivatie zijn om vrijwilligers in te zetten op het Zeepaard?

Dat kinderen die op het Zeepaard zijn en in het weekend niet naar huis kunnen, dat zij ook nog wel zoveel mogelijk het normale leven kunnen leiden. Dus bijvoorbeeld met een vrijwilliger naar sport kunnen of iets kunnen doen waardoor ze nog wel in de maatschappij komen.

Ik kijk dan wel echt naar wat het kind nodig heeft. Ik ben niet met kostenbesparingen bezig. Het is een fijne bijkomstigheid maar wij op de groep kijken echt naar wat goed is voor de kinderen.

Om vrijwilligers te krijgen is er een wervingsplan nodig. Daar in staat van alles onder andere staat er in wie wat doet. Wie vind jij dat de werving moet doen?

Ik vind dat er iemand moet zijn van de doelgroep zodat de groep weet wie er over de groep komt en wat voor mensen. Zo worden de lijnen ook kort gehouden. Misschien is het slim om een apart club op te zetten met sociotherapeuten van alle afdelingen die met vrijwilligers wilt werken. Zodat er 1 iemand echt verantwoordelijk is. Wanneer een vrijwilliger dan op de afdeling komt is daar 1 iemand die hen kan inlichten over bijvoorbeeld het kind. Maar misschien hoeft dat niet meteen. De werving is management ofzo en dat wanneer ze op de groep komen dat er iemand wordt aangewezen.

Bij werving komt vaak ook een wervingsprofiel in waarin staat wat voor iemand je zoekt en wat hij of zij moet kunnen, wie vind jij dat dit profiel moet maken en wat voor type zoek jij?

Ik denk dat het management de leiding daar in moet nemen en coördineert is en dat 1 van ons aangeeft wat wij als profiel willen hebben. Als ik kijk naar het type, is voor mij de leeftijd niet van belang, wel denk dat iemand ervaring moet hebben met kinderen en dat zij duidelijkheid moeten kunnen geven aan kinderen. Misschien een bepaalde opleiding of iets hebben gedaan met kinderen, maar wel een raakvlak hebben met kinderen.

Waar zou jij deze mensen zoeken en hoe zou jij dat doen?

Ik denk dat de mensen die ergens werkzaam zijn met kinderen die werk niet zullen doen. Dus ik denk eerder dat je naar mensen moet kijken die kinderen hebben. Ik zou dan op de site een advertentie of iets zeggen. Maar ik denk wel dat de mond op mond reclame het beste werkt. En hoe vaak er ergens een advertentie ofzo moet zijn dat weet ik niet. Het ligt ook aan het management wat zij willen

besteden.

Wat voor taken kunnen vrijwilligers doen?

Activiteiten met kinderen maar wel onder begeleiding van sociotherapeuten. Ik denk ook wel dat ze op een gegeven moment weg kunnen maar dat ligt dan wel aan wat voor vrijwilliger het is en wat voor kind mee gaat. Maar wanneer de vrijwilliger goed in het profiel past vindt ik wel dat wij dat vertrouwen moeten geven. Niet geschoten is altijd mis. Maar je moet wel kijken wat het je opleverd. En als een vrijwilliger steeds vaker komt en bekend wordt met de kinderen dat het veel kan betekenen. Een vrijwilliger kan dan misschien ook een keer iemand mee nemen die wat moeilijker is, omdat hij de groep kent.

Hoe zou jij de veiligheid waarborgen, bijvoorbeeld eerst 4 bezoeken op de groep ofzo?

Ik zou het ook bij ouders neerleggen dat zij iets ondertekenen. Zodat de verantwoording ook bij ouders ligt. Maar sowieso wel eerst paar keer op de groep zodat wij begeleiding kunnen bieden en kunnen overschouwen hoe het gaat.

Vind jij dan ook dat de vrijwilliger kennis moet maken met ouders?

Nou ik denk dat het niet haalbaar is omdat de ouders vaak niet aanwezig zijn. Ik zou het wel wensen maar ik denk niet dat het haalbaar is, maar dan vind ik nog wel steeds toestemming belangrijk.

Wie vind jij die de begeleiding moet doen?

Degene die werkt zal de begeleiding doen. Dat zal eerst meer tijd kosten maar uiteindelijk levert het je wat op. Ik zou dan wel graag dezelfde vrijwilligers zien, en niet elke keer een ander. Misschien is het ook wel goed als ze eerst een algemene cursus krijgen over hoe wij werken ofzo, maar ja dan ga je misschien wel te ver. Want je wilt dat het kind los is van de groep en even niet aan het zeepaard denkt. Maar je wilt de vrijwilliger ook handvaten bieden om met de kinderen om te gaan.

Denk je dan aan een scholingsbeleid?

Het lijkt mij goed als de Jutters wat aanbieden over stoornissen enzovoet. En als je starten dat zij iedergeval iets weten over doelgroep en dan gewoon eens in de zoveel tijd scholing krijgen. Ik zou dit groepsgericht geven. Ik denk ook wel dat het goed is dat vaste vrijwilligers mee doen met de dagen die wij hebben en de scholing, als dit natuurlijk mogelijk is qua geld.

We hadden het over begeleiding. Jij vindt dat deze plaats vind bij sociotherapeuten toch?

Ja als ze op de groep zijn bieden wij de begeleiding wij kennen de kinderen ook het beste. Maar zodra vrijwilligers van het terrein gaan is er geen begeleiding meer, dus dan moeten ze het in principe kunnen.

Wie vind jij dat de beslissing moet maken of vrijwilligers weg kunnen met kinderen?

Ik denk dat wij wel aan kunnen geven wat wij er van vinden en dat het management moet beslissen. Eigenlijk een beetje het zelfde als met uitzendkrachten.

Waar vind jij dat de evaluatiegesprekken echt moeten plaats vinden?

Als vrijwilligers op verschillende afdelingen lopen lijkt het mij handig dat die het gesprek voeren. Maar als zij gekoppeld worden aan het zeepaard zal ik de senior het laten doen die hebben de kortste lijnen. Ik zou de begeleiding wel echt individueel houden.

Wat denk je over het attentiebeleid?

Ik denk dat het vanuit de Jutters moet komen. Wij doen als collega's al genoeg aan dingen. En ik vind wel dat de Jutters moet kijken naar kerstpakketten enzovoet. Maar ik denk wel dat het laagdrempelig

moet zijn voor de kosten. Wij kunnen heel veel willen maar als het veel kost gaat het nooit gebeuren.

Wanneer de vrijwilliger komt maken andere instelling gebruik van een introductieperiode. Dit is een soort van proeftijd waarin de vrijwilliger kennis kan maken met de instelling, doelgroep en de collega's. En andersom kan de instelling kennis maken met de vrijwilliger. Hoe zie jij deze periode voor je?

Het verschilt voor mij hoe vaak deze vrijwilligers komen. Als het alleen een keer in het weekend is, hoe goed leer je iemand dan kennen. Maar over het algemeen denk ik zo 3 maanden.

Dat is een andere vraag hoe vaak vindt jij dat vrijwilliger moeten komen of vindt jij dat het vrijblijvend moet blijven?

Ik denk dat er altijd iemand gekoppeld moet worden aan iemand, het is dan wel logische als er een aantal uren wat vastgesteld waar je als afdeling recht op hebt. Dat is denk ik wel het meest duidelijk. Er kan toch altijd wel iemand wat leuks doen met een andere er is altijd wel vraag naar vrijwilligers.

Wat vind jij andere belangrijke rechten en plichten van vrijwilligers? Wat verwacht jij bijvoorbeeld van vrijwilligers?

Ik vind dat er op papier moet komen wat vrijwilligers mogen doen. Ik denk dat zij flexibel moeten zijn voor het inzetten zeg maar. Ik denk wel dat er soort iets moet zijn waar aan zij kunnen zien hoe wij werken een soort handleiding ofzo. Niet het boek van het Zeepaard maar meer kijken naar wat zij nodig hebben. Informatie over de werkwijze, de stoornissen, de methodes. Deze kunnen zij al krijgen voor dat ze beginnen zodat ze dat ieder geval is doorgelezen. Verder verwacht ik dat een vrijwilliger het kind lekker mee neemt naar het bos of strand ofzo.

Ik had het net met de senior over clubjes wat vindt jij daar van?

dat lijkt mij heel leuk en gemakkelijk haalbaar. Wij als sociotherapeuten kunnen dan kijken naar wie wel en niet kunnen en wie wel of niet samen kunnen. Het lijkt mij erg leuk als een vrijwilliger dan iedere week een paar andere kinderen mee neemt en dan de verantwoordelijkheid draagt over bijvoorbeeld tuintjes ofzo. Ik denk dat je dan ook kan proberen of studenten dat kunnen doen. Ik denk dat het goed kan uitpakken maar het kan ook heel slecht uitpakken, dus eerst even testen ofzo hoe het gaat.

Hoe zou jij de taken van vrijwilligers en sociotherapeuten het beste onderscheiden?

Ik denk wel dat een vrijwillig een kind instructies moet geven maar op het moment dat een kind zich misdraag is het aan hem wat de grens aan te geven dat het op deze manier niet lukt. De vrijwilliger moet dan zelf wel kunnen aangeven bij het kind dat het niet kan zo. Wij kunnen dan met de vrijwilliger kijken hoe het de volgende keer niet meer mee kan.

Zou jij je bedreigt voelen in je functie?

Nou ik zal wel bang zijn dat er minder sociotherapeuten worden ingezet als het voor de Jutters echt goed gaat. En dan misschien nog geen eens sociotherapeuten maar afdelingsassistenten. Maar wij doen nu wel douchen en wassen enzo en daar hebben wij niet voor geleerd, dus ik denk wel dat vrijwilligers deze taken kunnen doen. Wij kunnen dan wel de dingen doen die belangrijker zijn.

Zou het jou relatie met vrijwilligers beïnvloeden?

Wanneer het voor mij nog geen consequenties heeft zal dit niet de relatie beïnvloeden, maar wanneer je het wel gaat merken wordt het wel een andere zaak. Maar je zal nooit een afdeling runnen met vrijwilligers, dus ik denk niet snel dat vrijwilligers uren kunnen opslokken. Ik denk niet dat je het kan voorkomen dat afdelingsassistenten weg worden bezuinigd het wordt nu ook al gedaan. Wanneer een bedrijf ik een crisis zit, gaat het zoeken naar goedkope oplossingen. Op zn moment ga je het niet voorkomen maar als het welvarender is zal dat niet ten sprake zijn. Je ziet nu bij ons al dat

elk uur dat je overwerkt vertelt moet worden wat er gedaan wordt.
de motivatie onkosten is dan natuurlijk wel erg tegenstrijdig met de motivatie van ons maar je zult dit blijven merken niet alleen bij de Jutters. Maar of het de zorg ten goede gaat dat denk ik niet. Het zou wel de sfeer beïnvloeden op de afdeling als de motivatie kostenbesparing is.

Vrijwilliger kunnen ook conflicten krijgen met bijvoorbeeld personeel vind jij dat zij gebruik mogen maken van de klachtenregistratie?

Ik denk dat als zij geregistreerd zijn bij de Jutters dat er niet een aparte klachten registratie moet zijn. Ik denk dat er in ieder geval een vrijwilliger elke keer moeten aangeven na een bezoek hoe het is gegaan en dat zij ieder geval niks opkroppen. En als zij een klacht hebben eerst kenbaar maken bij ons. En als dat niet genoeg is dat zij doorstappen, maar eerst feedback aan elkaar geven.

Wil jij zelf nog wat toevoegen?

Ik denk dat het belangrijk is voor de kinderen dat er iets komt. Zodat zij de dingen kunnen behouden die ze voor de opname hadden zoals sport ofzo. Ik denk ook zeker wel dat het haalbaar is. Ik vind wel dat het kind gekoppeld moet worden aan de groep en niet aan kind. Wij kunnen kijken welke kinderen daarvoor in aanmerking komen.

Interview sociotherapeut Zeepaard 2

wat zou jou motivatie zijn om vrijwilligers in te zetten op de afdeling?

Ik vind wel dat er vrijwilligers moeten komen, maar die moeten wel gescreend worden en duidelijk moet worden gemaakt wat ze doen, ze moeten een doel hebben. Er moet niet zomaar een iemand zijn.

Je loopt nu wat vooruit daar gaan we het straks nog over hebben, ik ben benieuwd wat jij als reden hebt dat jij graag vrijwilligers op de groep wilt hebben?

Zodat zij werk doen die wij niet kunnen doen. Waar wij geen tijd voor hebben. Maar ik zou niet denken aan kostenbesparing want ik zie niet in waar je mensen kan gaan besparen want sociotherapeuten zijn gewoon hard nodig. Je zou vast wel kosten kunnen besparen maar dat zou niet mijn motivatie zijn.

Je zei net dat je niet zomaar iemand wilde, als ik dan kijk naar het onderwerp werving wat voor type zou jij het liefst op het Zeepaard zien?

Ik denk dat het niet zo uit maakt wie je krijgt. Het kunnen oude mensen zijn maar ook jongeren die bijvoorbeeld geen werk kunnen vinden. Wat ook cool zou zijn om oud cliënten om te sporten die als een soort maatje of ervaringsdeskundige kunnen functioneren.

Met oud cliënten hoe zie je dat voor je?

Je zal niet zomaar iedereen kunnen vragen maar er zijn vast wel cliënten die goed terecht zijn gekomen en willen helpen in de vorm van vrijwilligerswerk. Op oudere afdelingen zou dit misschien wel beter passen als bij het Zeepaard. Het moet natuurlijk wel onder begeleiding.

Vind jij het belangrijk dat vrijwilligers al ervaringen met de doelgroep?

Nee ik vind het geen pre dat iemand ervaring moet hebben met kinderen, kijk is het handig maar ik vind het niet nodig. Wanneer ze echt 1op 1 met kinderen weg gaan zullen wel iets moeten weten, maar dat komt dan wel. Ze moeten natuurlijk wel kinderen leuk vinden anders kom je niet ver.

Hoe zou je veiligheid van de cliënt waarborgen bij de werving.

Ik vind dat erg lastig want het blijft een gevoel. Iemand kan een bewijs van goed gedrag hebben en alles maar je zult het nooit zeker weten er is altijd een risico. Ik zal het wervingsgesprek aanpassen

aan het functieprofiel, net als bij een sollicitatie gesprek. En ja ik vind sowieso dat er een verklaring van goed gedrag moet worden ingeleverd, dat vind ik bij iedereen die bij de Jutters werkt nodig.

Wie zou de werving moeten doen?

Ik denk dat de werving gezamenlijk moet gebeuren. Dus mensen die daar voor aangewezen worden en dan iemand uit het team die dat leuk vindt er bij.

Waar zou jij het type vrijwilliger wat jij in je hoofd heb gaan zoeken en hoe?

Ik denk dat toch als eerst aan scholen. Maar ik zal ook iets zetten op de site van de Jutters. En kijk niet iedereen zal geschikt zijn maar mensen die betrokken zijn bij de organisatie. Ik denk dan aan oma's moeders. Net zoals je bij scholen hebt voorlees moeders enzo.

Bedoel je dan tijdens de opname?

Nee niet tijdens de opname, maar daarna. Er zijn moeders van kinderen die wij hebben gehad die dat zeker zouden kunnen en ook leuk zouden vinden.

Wat voor taken zouden vrijwilligers volgens jou kunnen doen?

Ik denk sowieso buiten de afdeling, want daar komen wij niet met de kinderen. En wat.... Ja van alles leuke dingen maar misschien ook dingen die zij normaal thuis leren maar niet binnen een kliniek.

Heb je een voorbeeld?

Nou leren boodschappen doen, afrekenen, met openbaar vervoer reizen. Kinderen vinden het leuk en e leren ook wat. Het hoeft dan niet allemaal zo pedagogisch te zijn maar vraag een kind een keer of hij kan afrekenen ofzo. Al die maatschappelijk dingen die ze hier missen.

Aan het begin van het gesprek noemde je studentes wat zouden die volgens jou kunnen doen en aan welke opleidingen denk je dan?

De stagiaires die wij nu hebben zijn er voor langere tijd, deze studentes zullen dat niet zijn. Dus ik denk dat je dan ook kunt kijken naar andere opleidingen.

Welke opleidingen?

Nou pfff sport of koken. Maar ik denk dat als je naar zo project kijk, misschien met meer kinderen dat het wel op het terrein kan zijn zodat er begeleiding bij is.

Vind jij dat studentes van het terrein af mogen?

ligt er aan waarvoor ze komen. Als ze een soort project doen niet want met meerdere kinderen op stap is erg lastig. Maar wanneer ze voor 1 kind komen vind ik wel dat het kan. Alleen de eerst paar bezoeken wel gewoon onder toezicht van socio zodat die kan kijken hoe het gaat.

Ik heb je meerdere keren onder toezicht horen zeggen. Ik denk dan aan het onderwerp begeleiding hoe denk jij dat de begeleiding moet plaats vinden?

Ik denk dat het veel te maken heeft met het doel wat je als organisatie hebt. Is het alleen voor de leuk moet je er dan onwijze begeleiding op gaan zetten? Voor het zelfde geld haken zij dan af, omdat ze gewoon iets leuks willen doen. Als ik als vrijwilliger kom om een spelletje te spelen ja moet ik dan begeleiding hebben. Tuurlijk bespreek je dan even voor en na, om te horen hoe het is gegaan maar daar blijft het dan ook bij. Maar als je doel is maatschappelijke dingen bij brengen. Dan lijkt het mij handig om iemand aan zn vrijwilliger gekoppeld te hebben. Het ligt voor mij dus aan het doel.

Stel dat het doel is het maatschappelijke dingen brengen wat vind je dan dat er voor begeleiding moet zijn?

Er moet dan wel iets meer achtergrond informatie vertelt worden over hoe het moet en hoe het kind is. Ik denk dat het goed kan in zoiets wat stagiaires hebben zn bijeenkomst maar dan voor vrijwilligers. Dan kunnen vragen zoiets waar loop je tegen aan besproken worden.

vind jij dat er een soort functioneringsgesprekken moeten plaats vinden?

Ja

Over hoe lang zit er een periode aan vast?

Ik denk dat er sowieso een proefperiode moet zijn.

Het is leuk dat jij met deze proefperiode komt want dat kom ik bij andere instellingen die met vrijwilligers werken veel tegen. Hoe vind jij dat deze in elkaar moet zitten?

Nou ik denk dat je daarin kunt vaststellen wat je van elkaar verwacht en kunt aftasten bij elkaar. Ik denk dat het voor iedereen prettig is. Misschien komt iemand er achter dat het helemaal niks voor hem is dat kan hij dan op dat moment aangeven. Na zn periode een gesprek tussen uhhmm een sociotherapeut die daar aan gekoppeld is.

Hoelang denk jij dat daarvoor nodig is?

3 maanden ongeveer. Het licht er ook aan hoe vaak deze persoon op de afdeling is.

Vind jij dat het 1 persoon moet zijn die de begeleiding doet?

Ik denk dat het handig is helemaal in de proefperiode dat er 1 iemand gekoppeld wordt aan deze persoon. En voor mij hoeft dat niet perse de senior ofzo te zijn maar gewoon iemand die een beetje op die tijden werkt en die dat leuk vind om te doen.

Je zei net dat de proefperiode en begeleiding af hangt van hoe vaak een vrijwilliger er is. Als je kijkt naar de rechten en plichten wordt daar meestal aangegeven wat er verwacht wordt van de vrijwilliger qua tijd en beschikbaarheid hoe denk jij daar over?

Ik denk dat je als organisatie iets moet hebben staan in het contract. Maar ja als een vrijwilliger zegt ik kan er mee kan je er toch weinig mee het is immers vrijwillig. Het zou wel mooi zijn als je enige continuïteit kan bieden bij de kinderen, dus ik denk zeker wel dat het goed is om dat af te spreken. Of het ook haalbaar is en of je dat kan vragen van vrijwilligers is een ander iets. Maar het zou zeker mijn voorkeur hebben.

Vind jij dat iemand gekoppeld moet worden aan de afdeling of aan het kind?

Aan de afdeling. Maar je kijkt naar studentes van andere opleidingen die zoiets als een workshop geven is het weer anders. , dan hoeft het niet gekoppeld te zijn aan een afdeling.

Wij kunnen als afdeling kijken welke kind het op dat moment nodig heeft om even weg te gaan.

Maar voor mijn duidelijkheid je vind dat vrijwilligers weg kunnen met de kinderen?

ja juist ik denk dat daar een meerwaarde voor nodig is.

Vind jij dan dat er voor die tijd een vorm van scholing geboden moet worden?

Ik vind dat het afhankelijk is van het doel.

Laten wij het nu houden op uitstapjes buiten het terrein met of zonder maatschappelijke ontwikkeling.

Dan denk ik dat het handig is om tijd in te plannen met de vrijwilliger om te bespreken je gaat nu met die en die weg wat is de stoornis en wat kan je verwachten. Dan ook kort hoe iemand daar op kan reageren. Maar dat zou ik op dat moment doen.

Denk je dan ook nog over een overkoepeld iets vanuit de Jutters?

Nee ik denk wel dat dit genoeg is, dan laat je het ook laag drempelig voor vrijwilligers. Ik denk aan dat stel je krijgt allemaal algemene info over stoornissen dan heeft het nog geen zin. Volgens mij moet je het gewoon specifiek houden wat speelt er nu en daar op door gaan. Ik denk dat het vrijwilligers motiveert houdt.

Hoe denk jij dat je vrijwilligers gemotiveerd houdt, om het direct te hebben over een eventueel attentiebeleid?

Zij kunnen sowieso op de feesten komen waar wij ook komen. Maar ik zal ook de kinderen af en toe iets laten doen. Gewoon als afdeling iets doen.

Als afdeling?

Ja als ik mij verplaats in een vrijwilliger denk ik wel dat ik dat het fijnst zou vinden, ook omdat je deze mensen dan het meeste ziet. Dat is ook persoonlijker.

Vind jij dat er een aparte gedragscode moet zijn?

Nee deze geldt gewoon voor iedereen. Kijk het zal misschien iets minder goed naar gekeken worden maar ik vind toch ook niet dat iemand hier in een mini rokje en topje aan kan komen lopen.

Als je kijkt naar de klachtenregistratie moet die het zelfde zijn?

ja die moet zeker het zelfde zijn. Dat zegt ook iets over je persoon... stel dat je hier een studente hebt en die wordt lastig gevallen kan je moeilijk zeggen oooo er is geen klachten registratie voor jullie. Dikke pech los het zelf maar op.

Ik ben door mijn vragen heen wil je zelf nog iets toevoegen?

ja ik denk wel echt dat er meer tijd in dit project moet worden geïnvesteerd want je kunt er zeker iets uit halen. Als er iemand is die dat goed kan neerzetten en goed begeleid kan er echt veel. Vooral die studentes die workshops geven ofzo lijkt mij super. Je bent hier ook gewoon een beetje geïsoleerd van de buiten wereld en ik denk dat daar echt naar gekeken moet worden.

Nou 1 vraag denk je dat het haalbaar is?

Jaaa ik denk wel dat het haalbaar is maar er moet wel eerst in worden geïnvesteerd, en ik vraag mij wel af of iemand dat gaat doen.

Iemand in een functie als vrijwilligerscoördinator ofzo?

Ja dat zou natuurlijk wel ideaal zijn maar ik denk dat het in deze tijd niet gaat lukken maar misschien iemand van het management maar ik kan niet in hun agenda's kijken dus ik weet niet hoe druk zij het hebben.

Oke, nou ik wil je bedanken voor het gesprek en je hoort wel wat mijn uitkomsten zijn.

Interview sociotherapeut Zeepaard 3

Wat zou jou motivatie zijn om vrijwilligers in te gaan zetten op de afdeling het Zeepaard?

Uhm... ik denk dat het fijn zou zijn om met vrijwilligers te hebben zodat de kinderen buiten de groep dingen kunnen doen zodat zij meer bij hun netwerk kunnen blijven. Zoals cliënt die niet alleen naar school durft dat kan een vrijwilliger goed doen. Maar ik denk ook aan samen naar de winkel samen boodschappen doen, dingen die zij hier niet leren. Maar ik denk wel dat je dan goed moet kijken naar de werving en een verklaring van goed gedrag. Of een soort kort daagse training.

Je hebt het nu over werving, hoe vind jij dat de werving er uit moet zien? Je kunt hier bij denken aan wie moet het doen, wat voor mensen wil je werven hoe ga je dat doen?

De mensen die er komen moeten geen oma's achter een rollator zijn. Ik denk dan aan mensen die kennis hebben van de doelgroep of zelf misschien in de zorg hebben gewerkt. Maar ik denk aan studenten voor die hun school bijvoorbeeld vrijwilligers werk moeten doen. En wie de werving doet tja? Ik denk dat je mensen uit alle takken moeten nemen. Mensen uit het management maar ook mensen uit het team die er verstand van heeft en van deze mensen 1 groep maken die daar over gaat. Ik denk niet dat je het bij 1 laag moet houden.

Je hebt het over studentes over welke opleidingen heb je het dan?

Ja over allemaal, als het goed is moeten niet alleen de studentes van de SPH vrijwilligers werk doen maar ook de HALO ofzo. Niet iedereen die een zorg opleiding heeft kan ook met deze doelgroep werken dus welke opleiding maakt niet uit denk ik, misschien moet er wel iets zijn van een cursus.

Je had het net over het bewijs van goed gedrag, zijn er andere dingen die jij zou willen inzetten om de veiligheid van cliënten te waarborgen?

Ja bewijs van goed gedrag en eigenlijk zelfs 1 keer in de 3 jaar.

1 keer in de 3 jaar?

Ja stel je werkt hier en in de tussentijd heb je iets gedaan waar wij geen weet van hebben. Volgens mij is dit ook wel is gebeurt ergens anders. Kijk wij hebben dan die verklaring maar er kan veel gebeuren buiten de Jutters om. Voor de rest weet ik het niet ik denk inderdaad dan aan een goede werving en mensen daar voor gebruiken die er verstand hebben.

Waar zou jij de vrijwilligers gaan zoeken en hoe?

Uh,,... de site van de Jutters. Maarrr ook bij andere instellingen. Ik weet bijvoorbeeld Miva dat die ook veel met vrijwilligers werken. Je kunt misschien ook kijken bij iets zoals banenmarkten ofzo.

Miva?

dat is met verstandelijk gehandicapten, daar doen vrijwilligers veel.

Oke, sowieso is die sector verder in de samenwerking met vrijwilligers. Of het nou vrijwilligers of studentes er zal sprake zijn van begeleiding hoe vind jij dat de begeleiding moet plaats vinden en ook hoe deze moet plaats vinden?

Het ligt er aan wat de vrijwilliger komt doen, waar ga je iemand voor inzetten. Ik vind dat de begeleiding daar op moet worden aangepast. Ik vind het ook lastig om er iets over te zeggen want de begeleiding in de vorm van gesprekken is lastig wanneer zn vrijwilliger om verschillende afdelingen werkzaam is. Hoe ga je dat dan in de praktijk vormgeven?

Maar stel je voor dat een vrijwilliger aan een afdeling wordt gekoppeld?

Dan vind ik het zeker belangrijk dat er gesprekken plaat vinden, en over hoelang weet ik niet misschien 3 maanden ofzo.

Hoe kom je aan deze 3 maanden?

dat ik bij ons ook de proeftijd, als personeel laat maar zeggen. Gewoon een tijd waarin iemand kan wennen en vooral wij ook aan die persoon.

In veel andere instellingen kom je inderdaad vaak een introductie periode tegen waar in iedereen kan aftasten wat die er van vindt.

Ja en ik denk dat er na 3 maanden een gesprek kan plaats vinden om te kijken hoe het is geweest en wat nu. Daarna denk ik wel dat er bijvoorbeeld elke 3 a 6 maanden weer zn gesprek moet zijn zodat mensen weten wat de vrijwilliger bezig houdt.

En wie doet die gesprekken dan?

O dat maakt niet echt uit ik denk wel dat het iemand moet zijn die de vrijwilliger veel ziet misschien een senior ofzo. Maar de korte gesprekken voor en na een bezoek zijn denk ik net zo belangrijk. En dit kan iedereen doen die op dat moment werkt en tijd daar voor heeft. Die kan dan ook een korte overdracht geven.

Heb jij een idee over hoe vaak en hoelang een vrijwilliger op de afdeling mag en kan zijn?

het ligt er denk ik aan wat de vrijwilliger zelf wilt? Het is maar net wat de mensen zelf willen. Ik denk wel dat het belangrijk is dat het op papier staat in het contract of in het vrijwilligersbeleid. Ik heb ergens anders gewerkt waar veel vrijwilligers kwamen en dan kwam er iemand binnen die ik nog nooit gezien had en die zei ik kom die en die ophalen en ik dacht dan echt wie bij jij? Dus het is ook belangrijk dat als je terug komt van vakantie ofzo kan terug vinden om iemand inderdaad vrijwilliger is. Anders kan iedereen zomaar binnen lopen van ik ben vrijwilliger.

Maar als je nou echt kijkt naar tijd wat lijkt je ideaal?

als je als afdeling een vaste vrijwilliger hebt lijkt het mij ideaal dat iemand er 3 a 4 uur per week is of ieder geval beschikbaar is om te komen. Het hoeft van mij dan niet perse altijd maandag te zijn ofzo maar misschien 3 dagen afspreken dat iemand kan

Vrijwilliger gekoppeld aan kind of afdeling?

Kind zeker. Maar als je na een tijd meer vrijwilligers heb kan je wel zeggen jij gaat je nu meer richten op dit kind ofzo. Maar als je er 1 hebt heeft het geen zin om te koppelen want dan zijn er nog 7 die niks hebben.

Vind jij dat een vrijwilliger een scholing moet hebben?

Ik vind van wel. Het hoeft niet uitgebreid te zijn maar dat alles aanbod komt en dat mensen weten wat het inhoudt.

Moet dat structureel zijn of gewoon wanneer er een vraag van vrijwilligers komt?

ik denk dat wanneer een vrijwilliger wordt aangenomen dat hij een soort van cursus moet krijgen, en dan aan de slag kan. En dan natuurlijk wel groepsgericht want als je alle vrijwilligers apart moet trainen is dat gekke werk. Ik denk ook wel dat vrijwilligers dat trekt.

Als je kijkt naar wat vrijwilligers bind dat kan inderdaad scholing. Vaak willen vrijwilligers gewaardeerd worden hoe vind jij dat en attentiebeleid er uit moet zien?

Dag van de vrijwilliger ofzo. Een dag om vrijwilliger in het zonnetje te zetten. Maar ook gewoon de dingen die het team mogen. Als je echt een vast iemand hebt kan die ook mee met uitstapjes ofzo.

Wat heeft jou voorkeur Jutters breed of ieder afdeling op zich?

Iedere afdeling voor zich zelf dat is veel persoonlijker denk ik en de Jutters breed ja de dingen zoals kerstpakket dat mogen zijn regelen maar ik denk vooral als het haalbaar moet blijven dat je als Jutters breed er niet te veel van moet verwachten.

Als je kijkt naar de randvoorwaarde zoals de gedragscode en klachtenregistratie vind jij dat het hetzelfde moet zijn als personeel.

Ja ik vind wel dat het allebei het zelfde moet zijn. Het zou gek zou als zij opeens alles zouden mogen en wij als personeel ons aan de regels moeten houden. En qua klachten gesprek heeft natuurlijk de voorkeur maar zij moeten wel de mogelijkheid hebben om een klacht in te dienen als ze een contract hebben met de Jutters. Al vraag ik mij af als er een klacht komt zou een vrijwilliger dan hier nog wel willen blijven aangezien het vrijwilliger is?

Ja dat is vraag als iemand het erg naar zn zin heeft en goed overweg kan met de rest, kan ik mij voorstellen dat iemand blijft.

Ik ben door mijn vragen heen heb jij nog iets wat je wilt toevoegen?

Ik denk wel dat vrijwilligers wat kunnen betekenen. Zeker in deze tijd nu dingen als activiteiten begeleiding enzo wordt afgeschaft. Als ik kijk naar de kinderen van de overkant die zitten 24 uur per dag binnen. Ik zal spontaan psychotische worden als ik daar moet zitten. Wanneer zij wat afleiding hebben zoals knutselen, tuintjes , sport zal dat hun zeker helpen denk ik. Die kinderen die dat kunnen moet echt goed zijn.

In andere gesprekken ging het ook over clubjes fietsen clubje ect zie jij dat dan ook zitten?

Juist zulke dingen. Je kunt vrijwilliger op zoveel manieren inzetten.

Denk je dat het haalbaar is?

Ja ik denk zeker dat het haalbaar is maar dan moet wel iemand zijn die zich daar hard voor moet maken.

Ja ik hoop dat iemand dan wilt doen, Ik wil je bedanken voor het gesprek en als je nog iets te binnen schiet bel of mail mij maar.

Bijlage 4 Interviews andere instellingen

Ik wilde andere instellingen spreken over hun mening wat betreft het onderwerp vrijwilligers. Ik wilde ook weten wat de redenen waren om juist geen vrijwilligers in te zetten.

Interview vrijwilligerscoördinator Accare

Als eerste heb ik de vrijwilligers coördinator van accare geïnterviewd. Accare werkt sinds drie jaar met vrijwilligers en dan voornamelijk in de vorm van gastgezinnen. Ik heb Accare gekozen omdat zij overeenkomen met de Jutters en ook onder de K7 vallen.

Wat is de motivatie van Accare om vrijwilligers in te zetten?

De motivatie van Accare om vrijwilligers in te gaan zetten komt voort uit frustratie van medewerkers van de klinieken. Zij waren gefrustreerd dat kinderen die in het weekend niet naar huis kunnen, alleen maar op de groep verblijven. Zij vonden dit een ongezonde situatie. Zij zijn wel bekend met anderen mogelijkheden voor deze kinderen zoals logeerhuizen, maar dit vonden zij nog steeds niet helemaal “normaal”. Zij wilde dat de kinderen weer in een gezin konden zijn, ook al was dit dan tijdelijk. Vandaar dat zij drie jaar geleden gastgezinnen begonnen te werven. De kinderen kunnen in het weekend naar een gastgezin, en maken het gezinsleven mee.

Worden vrijwilligers ook nog voor andere functies ingezet?

Accare staat zeker open om vrijwilligers voor andere functies in te zetten. Op de kliniek is nu een gastvrouw die elke woensdag iets leuks doet met een kind zoals bakken ect. Zij komt vrijwillig en kan gebruik maken van de faciliteiten van de afdeling.

U had het net “vandaar dat zij drie jaar geleden gastgezinnen begonnen te werven” wie zijn zij?

Ja ik bedoel eigenlijk dat zij met het idee kwamen en dat wij mijn collega en ik als coördinator de werving uitvoeren. Dit doen wij gewoon samen.

Hebben jullie een bepaald soort mensen wat jullie zoeken als gastgezin?

Nou kijk je moet wel van kinderen houden, maar er zit niet een leeftijd ofzo aan vast. Als mensen maar enthousiast zijn en een gezinsleven kunnen bieden. ... iedereen kan zich aanmelden maar worden vervolgens wel goed gescreend. Mensen moeten ook een bewijs van goed gedrag inleveren en dan niet die van de gemeente maar die van de kinderbescherming.

Die van de kinderbescherming?

Ja de screening daar van is veel uitgebreider, zo weten wij zeker dat iemand niks op zijn kerfstok heeft.

Waar zoeken jullie naar mogelijke gastgezinnen en op welke manier?

Accare werft gezinnen in de regio. In het verleden is gebleken dat gastgezinnen buiten de regio lastig te bereiken zijn door de afstand. De jongeren en kinderen van de instelling komen ook vaak uit de regio en kennen de omgeving dan. Gastgezinnen worden geworft doormiddel van advertenties. Sinds kort maken wij ook gebruik van Facebook en Twitter om mensen te bereiken.

Deze manier heb ik nog niet eerder gehoord kunt u er wat meer over vertellen?

het is eigenlijk heel simpel. De meeste mensen zitten veel meer achter computers en telefoons dan dat ze een krant open slaan. Facebook is erg populair zowel bij jonge gezinnen als bij oude gezinnen, wij bereiken nu veel meer mensen. Wij hebben nu ook meerdere gezinnen die ons op deze manier gevonden hebben. We passen onze werving aan, aan de veranderingen in de samenleving.

Iedereen kan zich aanmelden, dus ook mensen die misschien niets weten over de doelgroep hoe pakken jullie de begeleiding van deze gezinnen aan?

hahaha we krijgen inderdaad veel gezinnen die helemaal niks afweten van de doelgroep. Voordat wij met iemand in zee gaan zijn er een aantal gesprekken. Een van ons leidt dit gesprek. Deze gesprekken zijn om elkaar te leren kennen maar ook duidelijk te maken hoe de doelgroep in elkaar steekt. En er zijn dan mensen die er toch van afzien maar gelukkig niet veel. Voordat een kind met iemand mee gaat zijn er natuurlijk ook eerst kennismakingsmomenten, je stuurt niet zomaar een kind mee. Sowieso wanneer wij een onderbuik gevoel hebben bij een gezin bespreken wij dat direct. Openheid daarin vinden wij erg belangrijk en het gevoel kan ook niets betekenen.

En wanneer het kind in het gezin is?

dan is er natuurlijk niet iemand bij die het in de gaten kan houden maar wij als vrijwilligerscoördinator zijn zeven dagen in de week 24 uur per dag bereikbaar.

Hoe hebben jullie deze manier van werken bedacht, want het lijkt mij best intensief?

Voorheen is gebleken dat wanneer gezinnen in het weekend dringende vragen hadden bij niemand terecht konden. Nu voelen gastgezinnen zich nu meer gehoord en zeggen het een fijn gevoel te hebben dat ze altijd op iemand terug kunnen vallen. Wij geven trouwens dan alleen telefonische advies en als het uit de hand loopt wordt de instelling ingelicht.

Maken jullie gebruik van een introductieperiode?

Ja maar wat ik vergeten ben te vertellen is dat voor dat er gesprekken met het gezinnen plaats vinden dat er ook nog een informatiebijeenkomst is. Gastgezinnen kunnen zich hier voor aanmelden. Hier in wordt verteld over de organisatie en over de functie van gastgezinnen. Gezinnen kunnen dan kijken of de organisatie en de functie hen aanspreekt. Wanneer een gezin besluit om gastgezin te worden, dan start de procedure pas. Wanneer alle gesprekken waar ik het net over had zijn geweest dan komt er een introductie periode. In deze periode heeft het gezin intensief contact met ons. De weekenden worden nabesproken en er zullen gesprekken plaats vinden over hoe het gaat. Na deze periode wordt er besloten of het gezin geschikt is en kan het gezin besluiten of zij wel gastgezin willen blijven. Na deze periode zal het contact veel afnemen en zal het meer komen wanneer er problemen zijn.

Geven jullie scholing aan gezinnen die daar behoefte aan hebben?

Ja twee keer per jaar organiseert Accare een thema bijeenkomst. Alle gastgezinnen worden hier voor uitgenodigd maar.... zijn niet verplicht om te komen. Voorbeelden van thema's kunnen stoornissen zijn maar ook onderwerpen als seksuele misbruik ect. Er wordt ook wel gekeken wat voor thema's het meest spelen in de gezinnen.

Dus als ik het goed begrijp kunnen gezinnen ook zelf aangeven waar zij meer over willen weten?

Ja dat klopt we kijken wel echt wat nodig is.

Maken jullie gebruik van een attentiebeleid?

Ja zeker, om de waardering voor de vrijwilligers te tonen organiseert Accare 1 keer per jaar een uitje. Alle gastgezinnen en de kinderen zijn hier voor uitgenodigd. Zo kunnen gastgezinnen elkaar leren kennen en ook hun ervaringen uitwisselen. Verder doen we aan kerstpakketten dat soort dingen.

Ik zag op de site dat gastgezinnen 25 euro per dag krijgen voor een kind, is het dan nog wel vrijwillig of valt dit niet onder betaling?

Nee dit valt niet onder betaling. De afdeling betaalt de gastgezinnen 25 euro per dag, dit bedrag wordt gezien als onkosten vergoeding. De gastgezinnen halen de kinderen op en geven ze natuurlijk

eten, die 25 euro is een kleine vergoeding voor de onkosten die iemand maakt. Of iemand nou meer of minder uitgeeft dat maakt het niet uit het is altijd 25 euro per dag.

Worden er eisen gesteld wat betreft beschikbaarheid van gezinnen?

Aan het begin wordt er een contract opgesteld daar in is het gezin vrij om te zeggen wanneer en hoe vaak zij een kind willen ontvangen. Alleen... als een gezin om de 6 weken iemand wil opvangen wordt er wel naar gekeken of het zin heeft. Er moet wel sprake kunnen zijn van contact opbouw, en het moet ook voor het kind goed aanvoelen. Het mooie is ook nog wanneer kinderen niet klinisch zijn opgenomen ouders ook gebruik kunnen maken van gastgezinnen. Een reden kan zijn dat ouders even rust willen of het niet aan kunnen. De ouders betalen dan zelf die 25 euro per dag. Het gaat hierbij niet om crisis, en er moet wel een indicatie zijn afgegeven.

Er zijn organisaties die bang zijn om vrijwilligers in te zetten omdat zij de verantwoordelijkheid voor deze kinderen dragen hoe denk jij daar over?

Ja wij hebben het hier erg vaak over, maar uiteindelijk weegt het niet op tegen het werk wat vrijwilligers verzetten. Het is gewoon belangrijk dat je werving goed in elkaar zit en dat je wanneer je twijfels hebt deze direct uitspreekt en geen risico neemt.

Ik ben door mijn vragen heen wilt u zelf nog iets toevoegen aan het gesprek?

Nee hoor ik zou het leuk vinden om te horen wat er uit je onderzoek komt.

Interview vrijwilligerscoördinator Ipse de Bruggen

Bij Ipse de Bruggen heb ik gesproken met de vrijwilligerscoördinator. Zij heeft uitgebreid antwoord gegeven op mijn vragen en daarbij het vrijwilligersbeleid van Ipse de Bruggen gegeven. Ik heb Ipse de Bruggen gekozen omdat zij veel met vrijwilligers werken en vrijwilligers voor verschillende taken in zetten.

Kunt u mij iets vertellen over de motivatie van Ipse de Bruggen om vrijwilligers in te zetten?

In onze vrijwilligersovereenkomst staat het volgende; de motivatie is om een breder, gevarieerdere en diepgaander pakket aan activiteiten en sociale samenhang te bieden aan cliënten. Door de inzet van vrijwilligers krijgen de cliënten meer aandacht en zorg op maat.

Hoe verloopt de werving van vrijwilligers?

Iedere locatie van Ipse de Bruggen draagt de eigen verantwoordelijkheid van werving en selectie, aanname en begeleiding van vrijwilligers. De vrijwilligerscoördinatoren voor de locatie zorgen er voor dat vrijwilligers geworven worden, wij selecteren ook en doen een deel van de begeleiding.

Maken jullie dan ook een functieprofiel of is dat er niet?

Ipse de Bruggen heeft verschillende criteria waar een vrijwilliger aan moet voldoen. Een paar voorbeelden zijn; minimaal 16 jaar oud, de vrijwilliger kan zich vinden in het beleid van de instelling, accepteert leiding ect. Er wordt niet een bepaald eis gesteld over opleidingsniveau of kennis met doelgroep als er maar affiniteit met de doelgroep is.

Hoe werven jullie de vrijwilligers op deze locatie?

Wij maken gebruik van verschillende wervingsmiddelen zoals de website, de lokale omroep, lokale media, flyers, posters, gemeentelijke vrijwilligersvacature bank ect.

Gemeentelijke vrijwilligersvacature bank?

Ja de gemeente heeft een vacature bank speciaal voor vrijwilligers waar wij onze advertenties kunnen plaatsen. Het handige is dan ook dat het waarschijnlijk mensen uit de omgeving zijn, dat maakt het voor ons weer gemakkelijker.

Als een vrijwilliger zich aanmeldt via een van deze wervingsmiddelen wat is dan de volgende stap?

Wanneer een vrijwilliger interesses heeft vindt er eerst een bemiddelingsgesprek plaats dat doe ik als coördinator. De vrijwilliger kan dan zijn wensen en behoeftes aangeven en wij zoeken dan de juiste vrijwilligersvacature daarbij. Daarna vindt een intake gesprek plaats, waarin wordt gekeken of iemand bij de taak en het team past. Bij dit gesprek worden ook de formulieren ingevuld en moet de vrijwilliger het bewijs van goed gedrag bij zich hebben.

Jij doet veel van de gesprekken wanneer gaat de vrijwilliger op de groep kijken?

Ja wanneer duidelijk wordt dat de vrijwilliger komt werken vindt er een gesprek plaats tussen cliënt, vrijwilliger en coördinator. Aan het begin vindt het vrijwilligerswerk plaats onder toezicht van een beroepsbeoefenaar. Er is sowieso een introductieperiode van twee maanden. In deze periode vindt de kennis making met de organisatie, de doelgroep, het team en de werkwijze plaats. De locatiemanager zorgt er voor dat de vrijwilliger alles te zien krijgt, maar meestal wordt dit wel uitbesteedt aan personeel. Na deze periode kunnen beide partijen dan aangeven of zij tevreden zijn met de samenwerking. Is dit niet het geval zal de samenwerking worden beëindigd, en anders kunnen er afspraken worden gemaakt over wat de vrijwilliger nog meer gaat doen.

Ja daar wilde ik graag nog even op terug komen wat mogen vrijwilligers allemaal doen? Wat voor taken vervullen zij?

Bij Ipse de Bruggen wordt gebruik gemaakt van een indeling. Nu moet ik even goed nadenken hoor ik weet niet zeker of de namen goed zeg maar de uitleg klopt ieder geval wel. Het zijn er drie. De bezoeken vrijwilliger die bezoekt de cliënt of doet iets leuks met cliënt. Dan heb je de vrijwilliger die groepsmomenten ondersteunt op de afdeling, zij gaan soms ook mee op uitstapjes. En dan de laatste is wanneer een vrijwilliger geen direct contact heeft met cliënten maar helpt bij facilitaire werkzaamheden. En wat zij dan doen ja... zoveel ze geven gewoon extra aandacht aan cliënten en wij kunnen ook meer bijvoorbeeld als rolstoelen geduwd moeten worden kom je niet ver met een groep als jij alleen bent.

Wat houdt de laatste die u noemde precies in?

vrijwilligers die dan een keer in de week koken voor de groep, of mensen die de tuintjes onderhouden of zorgen dat de zorg boerderij er goed bij ligt. Zij zullen ook wel contact hebben met vrijwilligers hoor maar dat is niet de reden dat zij er zijn.

Hoe worden vrijwilligers binnen Ipse de Bruggen begeleidt?

Nou er is sowieso die introductieperiode van twee maanden waar er intensief contact is zowel met de groep als met ons. Maar de begeleiding wanneer ze echt aan het werk zijn wordt gedaan door het personeel wat op dat moment aan het werk is. Vanaf de introductie periode krijgt de vrijwilliger ook een vaste begeleider toegewezen. Hier zullen eens per jaar gesprekken meegevoerd worden, of eerder natuurlijk als de vrijwilliger daar behoefte aan heeft. Het is wel gewoon belangrijk dat het verschil tussen vrijwilliger en personeel duidelijk is. Vrijwilligers vullen het werk van het personeel aan maar vervangen het absoluut niet. De verantwoording ligt uiteindelijk ook altijd bij het personeel en niet bij de vrijwilliger.

Maar hoe wordt dat gedaan wanneer de vrijwilliger weg gaat van afdeling met een cliënt?

Nog steeds is het personeel dan verantwoordelijk maar je mag ook niet zomaar met iemand weg. Wanneer een vrijwilliger 1 op 1 contact heeft met een cliënt moet hier een akkoordverklaring voor worden getekend. Deze moet de vrijwilliger ondertekenen en de cliënt. En stel nou alles is getekend maar de cliënt heeft een slechte bui kan het personeel als nog zeggen dat zij het nu niet willen.

Als ik het goed begrijp is een groot deel van de begeleiding individueel is er ook groepsbegeleiding?

groepsbegeleiding niet echt maar vrijwilligers kunnen wel scholing krijgen over stoornissen of

werkwijze, dit wordt alleen wel vraaggericht aangeboden. Wanneer deze vraag van vrijwilliger komt zal ik kijken wat mogelijk is. Dit wordt uiteraard wel aan een groep aangeboden en niet per vrijwilliger. Maar het is wel vrijblijvend voor vrijwilligers.

Stel dat vrijwilligers met ideeën komen voor veranderingen, hebben zij dan een medezeggenschap?

Nou het is niet direct opgenomen in het beleid maar ideeën en verbeteringen zijn natuurlijk altijd welkom. Vrijwilligers geven dit ook wel aan op de afdeling en dat komt dan uiteindelijk bij ons.

Maken jullie gebruik van een attentiebeleid?

Ja natuurlijk deze is vind ik ook best uitgebreid. Het attentiebeleid is ook terug te vinden in het vrijwilligersbeleid dus vrijwilliger weten ook wel wat ze krijgen. Ook al ben ik nog niet iemand tegen gekomen die daar voor vrijwilligers werk doet hoor. Voorbeelden van attenties zijn jaarlijks feest dit wordt erg groot gedaan, een kleinigheidje van verjaardagen maar ook een kaartje als iemand ziek is ofzo. Verder houden wij ook rekening met jubilea van vrijwilligers hier worden dan grote attenties gegeven. Het verschilt ook per jubilea hoe groot de attentie is maar dat weet ik niet uit mijn hoofd. Vrijwilliger krijgen voor de rest alleen maar onkostenvergoedingen, grote kosten moeten overlegd worden. Stel dat deze worden goed gekeurd is er ook nog altijd de keus om het zelf voor te schieten of het geld van te voren mee te krijgen en de bon te laten zien. Wij letten er zelf op dat de vergoedingen onder de 150 euro blijft want anders moet dit worden aangegeven bij de belasting.

Wat zijn belangrijke rechten en plichten waar vrijwilligers mee te maken hebben?

In ons vrijwilligersbeleid hebben wij een heel hoofdstuk wat besteed wordt aan de rechten en plichten van de vrijwilligers. De belangrijke rechten die vrijwilligers hebben zijn bijvoorbeeld werk dat bij hen past, juiste begeleiding, evaluatie momenten ect en belangrijke plichten zijn inzet, werken volgens de afspraken, juiste bejegening van cliënten, geheim houding... eigenlijk ook wel dingen die voor de hand liggen. Ik zal jou ons beleid sturen daar staat het uitgebreid beschreven.

Dat zou erg fijn zijn. Bij andere instellingen heerst soms een angst voor het inzetten van vrijwilligers omdat zij een verantwoordelijkheid dragen voor de cliënten hoe denkt u daar over?

Ik kan die angst wel begrijpen hoor maar in je beleid moet je gewoon veel rekening houden met de veiligheid van de cliënten. Wij doen dat bijvoorbeeld door het bewijst van goed gedrag, de akkoord regeling als mensen 1 op 1 weg gaan met cliënten, verder tekenen vrijwilligers er voor dat zij de privacy van de cliënten waarborgen ook als zij stoppen met het werk. Dit zijn allemaal manieren om te zorgen dat er wordt gelet op de veiligheid. Ook de werving en begeleiding natuurlijk. Maar wij letten ook de veiligheid van vrijwilligers, door bijvoorbeeld een hepatitis B vaccinatie aan te bieden. De kans op besmetting is klein maar de kans is er wel.

Kunnen zij deze vaccinatie ook weigeren?

Ja natuurlijk er zijn mensen die helemaal geen vaccinaties willen maar wanneer zij het niet willen moeten zij wel iets ondertekenen waar in staat dat het wel is aangeboden maar zij het niet willen.

Worden vrijwilligers op de hoogte gebracht van de gedragscode?

Ja voor dat ze gaan werken dit dat bij het pakket wat ze krijgen. Het is gewoon dezelfde als die van het personeel.

Mogen vrijwilligers dossiers inkijken?

nee vrijwilligers hebben geen recht op inzage maar krijgen natuurlijk wel informatie van personeel die privacy gevoelig zijn.

Ik ben door mijn vragen heen heeft u zelf nog iets toe te voegen aan het gesprek?

Nee hoor ik vond het een fijn gesprek.

Interview vrijwilligerscoördinator Westerhonk

Westerhonk is een woonvorm voor mensen met een verstandelijk beperking. Zij werken grootschalig met vrijwilligers. Ook al verschilt de doelgroep zij zijn wel ver ontwikkeld op het gebied van vrijwilligers.

Voor dat wij het gesprek beginnen is het misschien handig als ik eerst wat vertel over de organisatie.

Ja dat lijkt mij een goed idee.

coördinator: westerhonk is een beschermend woongebied waar verstandelijk gehandicapten wonen. De doelgroep bestaat uit een heleboel niveaus, van kinderen tot ouderen. Er zijn ook verschillen qua zwaarte. Er zijn mensen die zelf koken en zelf schoonmaken en mensen die erg laag van niveau zijn die continu begeleiding nodig hebben. Wij hebben nu 500 bewoners en bijna 500 vrijwilligers. Wij komen onze vrijwilligers via PEP, hofnet die zich aanmeldten via advertenties, mensen die tijd over hebben, mensen die na hun pensioen graag wat willen bijdrage. Ook werken wij samen met verschillende ketenpartners om bijvoorbeeld inburgeraars of mensen die in een re-integratie traject zitten een opstapje te bieden. Dit lukt vaak bij andere bedrijven niet. Mensen leren de zorg op deze manier kennen, zij kunnen hun leven meer vorm geven door vrijwilligers.

Wat zijn taken van vrijwilligers?

Zij doen eigenlijk alles wat niet onder de zorg valt. Dat is ook het eerste wat wij tegen vrijwilligers zeggen wanneer zij bij ons werkzaam zijn. De vrijwilliger doet heel anders werk dan de beroepsbeoefenaren. Vrijwilligers zijn er voor de extra dingen, zij kunnen cliënten meer aandacht geven. De zorg is vaak krap in begeleiding. Er is niet voor iedere cliënt een begeleiding. Wanneer je dan met cliënten een stukje wilt lopen maar er zijn vier rolstoelen die geduwd moeten worden is er toch een probleem, vrijwilligers kunnen hier goed bij helpen. De taken verschillen van wandeling maken, instuif activiteiten begeleiden, voetballen met cliënten en soms is het ook gewoon de aandacht. Vooral bij de groepen waar volwassenen zitten die functioneren als een twee jarige is aandacht erg belangrijk, gewoon iemand die bij hen zit.

En activiteiten als snoezelen is dat dan voor vrijwilligers

Dat hangt van de locatie af. Meestal doet de begeleiding dat maar op een aantal locaties mogen vrijwilligers dat ook. Op die locaties is bijvoorbeeld een hangmat aanwezig dus hoeft de vrijwilliger niet alleen met een cliënt weg. Het ligt ook aan de situaties. Gaat de bewoner snoezelen omdat hij veel indrukken heeft opgedaan en even tot rust moet komen dan zal er een begeleider dit doen. Maar als het meer gaat om de activiteit en lekker liggen kan een vrijwilliger dit ook doen, maar dit wordt wel met het team overlegt. Het ligt natuurlijk ook aan de cliënt, misschien heeft hij epilepsie en weet de vrijwilliger niet hoe hier meer om moet worden gegaan.

Bieden jullie ook scholing op dat gebied?

Ja, wij bieden standaard cursussen aan zoals bijvoorbeeld over epilepsie. Zodat mensen weten wat zij moeten doen bij een aanval. Dit wordt overlegd met locaties waar zij werken. Van vrijwilligersbureau uit coördineren wij eigenlijk wie er binnen komt en de plaatsing. Het contact met de locatie. Daarna is het aan de woongroep en de vrijwilliger voor afspraken. In geval van nood komen zij weer bij ons. Maar in principe doen zij dan op de locatie zelf. Daar weten zij beter wat de mensen nodig hebben.

Hebben jullie vrijwilligers medezeggenschap?

Medezeggenschap is er wel maar er is een niet overkoepelend programma daar voor. Vrijwilligers zijn veel op de groep en kunnen daar ook hun mening en ideeën geven. Wij hebben een werkgroep die bezig is geweest met de zelf evaluatie voor het certificaat van wij moeten er meer doen. Dus wij hebben een enquête uitgestuurd naar vrijwilligers over hoe het gaat en of zij tevreden zijn. Wij willen

ook meer doen aan de zichtbaarheid van vrijwilligers naar elkaar toe vergroten. Medezeggenschap wordt nog uitgebreid.

Aantal uren dat zij verplichte zijn te komen?

Ja wij maken daar duidelijke afspraken over. Het kan niet zo zijn dat iemand zegt ik kom en vervolgens er niet is. Er is geen minimum of maximum wat iemand aanwezig moet zijn maar wij streven wel voor 3 a 4 uur per week.

Hebben jullie een introductie programma?

Ja wij hebben een inwerk programma dit gebeurt op de groep. Bureau houdt wel contact over hoe het gaat, zeker bij de re-integratie groepen. Mensen van de bijstand zijn verplicht op te komen. Wij houden dan contacten met die instellingen die daar mee te maken hebben.

Er is een evaluatie gesprek dit is ongeveer na 6 tot 8 weken en daarna elk half jaar. Dit wordt gedaan door de begeleiding op de groep. Wij willen dan wel de formulieren daar van zien, wat is er gebeurt en wat is de uitkomst. Past het werk bij de vrijwilligers. Wij vinden het belangrijk dat de vrijwilliger goed op zijn plek zit. Het is niet alleen poppetjes neer zetten zodat wij mij een vrijwilliger hebben. Het is belangrijk dat de vrijwilliger het prettig vindt en dat het toegevoegde waarde is voor de cliënt

Als ik het goed begrijp Dus de begeleiding ligt grotendeels op de groep..

Ja dat klopt. Vrijwilligers krijgen op de groep een vast aanspreekpunt en een buddy. En si er een inwerk plan en er is een handboek vrijwilliger en er is een woning boek info over cliënten. Buddy zorgt voor dat de vrijwilliger ook echt ingewerkt wordt en eventueel mee loopt. Dat hij leert wat nodig is. Wij houden alleen vinger aan de pols

Kan iedereen Buddy zijn?

Wij kiezen het liefste de senioren. Dit zijn mensen die al langer werken, en vaker aanwezig zijn. Dat zijn mensen die de groep goed kennen.

U had het net over scholing wat moet ik mij daar bij voorstellen?

Het zijn vast cursussen die wij hier geven, wij kijken nu nog per locatie en per groep van op aanvraag bij aantal aanmelding. Wij nu zijn bezig om een vrijwilligers academie op te zetten zodat wij meer gestructureerd cursussen kunnen aanbieden en ook breder dan het hoofd nood zakelijke. Wij willen dan ook cursussen aanbieden waar vrijwilligers heen kunnen gaan als zij geïnteresseerd zijn. Nu is het nog meer ad hoc, dit is de aanvraag en dit is nu nodig.

Kunnen vrijwilliger zelf zeggen ik wil meer weten?

Ja vrijwilligers kunnen zelf aangeven waar zij meer over willen weten. Wij bieden dan geen individuele cursussen maar dan verzamelen wij een groepje.

Maken jullie gebruik van een attentiebeleid?

Wij hebben reiskosten vergoeding, maar aan verjaardagen enzo hebben wij geen algemeen beleid. Ik weet wel dat er groepen zijn die daar aan doen. Wij nodigen vrijwilligers uit bij open dagen, wij geven kerstpakketten, en geven elk jaar een groot feest voor vrijwilligers. Ook krijgen zij bij ons de PEP pas.

Mogen vrijwilligers van het terrein af?

Het gebeurt eigenlijk niet veel omdat wij veel op het terrein hebben. Vrijwilligers komen ook voor het de locatie en niet voor alleen 1 iemand. Wij willen voorkomen dat iemand altijd met dezelfde weggaat. Je mag wel alleen met iemand gaan wandelen maar dat moet dan niet elke dag zo zijn met de zelfde persoon. Je komt niet voor die persoon maar voor de locatie.

Jullie hebben veel op het terrein stel dat vrijwilligers iets gaan doen met cliënten op het terrein en kosten maken worden deze dan vergoed?

Sowieso krijgen de vrijwilligers reiskosten, en de gemaakte kosten worden ook vergoed. Maar dit is wel in overleg het is niet zo dat vrijwilligers alles maar met de cliënten kunnen doen. Moet wel eerlijk zeggen dat ik ook niet weet waar je hoge kosten zou kunnen maken op het terrein.

Ik hoor u meerdere keren noemen dat jullie het onderscheid tussen begeleider en vrijwilliger belangrijk vinden is de motivatie van instelling dan meer zorg voor cliënten?

Ja dat klopt het is absoluut niet de bedoeling dat vrijwilligers het werk van de begeleiding over nemen. Dus ook niet zo dat vaste krachten minder worden ingezet om plaats te maken voor vrijwilligers. Het is echt om meer met cliënten te kunnen doen. Ik was gister op de dagbesteding en die wilde graag gaan zwemmen alleen wel 5 mensen die in een rolstoel zitten. Als ik in mijn eentje ga kan ik 1 iemand mee nemen en als ik vrijwilligers heb kan ik al weer meer mensen mee nemen. Dat is net zo met wandelingen.

Maar praktische gezien stel zij gaan naar het zwembad is het omkleden van cliënten dan werk van vrijwilligers of voor begeleiders?

Nee echt alleen voor begeleiders. Het is er toevallig gister overgegaan. Wij moeten de privacy en veiligheid van de cliënten waarborgen dus doen zelf deze taken. Vrijwilligers zullen cliënten ook niet wassen of aankleden. Vrijwilligers kunnen wel al met cliënten die omgekleed zijn in het zwembad. Cliënten hebben allemaal banden om zodat zij drijven, vrijwilligers moeten er dan alleen maar bij blijven.

Maken jullie gebruik van studenten van andere opleidingen zoals sport?

Nee weinig wij hebben ook weinig stagiaires maar dat gaat via een ander bureau. Maar wij maken geen gebruik van studenten van opleidingen zoals sport enzo. Maar ik vind dat het een goed idee, ik zal dit ook door geven.

Kunt u mij iets vertellen over de werving wie wat doet, waar jullie werven?

Wij werven eigenlijk niet veel tenminste niet in vorm van affiches enzo. Wij hebben natuurlijk wel contacten met PEP en met de ketenpartners. Wanneer wij iemand nodig hebben zetten wij een soort advertenties online en mensen reageren daar op. Ik weet toevallig dat de open dagen er aan komen, en daarvan weet ik dat er ook mensen zijn het vrijwilligers werk promoten. Het is simpelweg niet nodig om nog kranten enzo te benaderen.

Wanneer mensen reageren krijgt iedereen een intake en een rondleiding. De rondleiding zorgt er voor dat mensen een indruk krijgen wat het werk inhoud. Vooral voor buitenlandse mensen merk je dat het soms raar is, dat mensen met een beperking niet worden weggestopt. Wij kunnen zo ook zien hoe mensen reageren op de groepen op de doelgroep. Je schikt er toch van het raakt je.

Qua veiligheid... wij zijn sinds kort gecertificeerd door het NOV dus ons vrijwilligersbeleid is geëvalueerd en bekeken van hoe gaan wij er mee om en hoe gaat er werving. Wij hebben een gedragscode voor vrijwilligers en begeleiders.

Zit er een verschil tussen gedragscodes die jullie handhaven?

Nee wij hebben een gedragscode 1 die geldt voor iedereen die hier werkt. Die krijgen de vrijwilligers die binnen komen. Er is een inwerk programma een handboek en een woningboek. Het is ook niet zo dat je zomaar met een vrijwilliger op pad mag. Er wordt altijd gekeken kunnen cliënten weg. VOG is altijd nodig.

Zijn ook bezig met een welkomsboek wat kan je waar vinden. Wij als bureau zijn altijd bereikbaar voor als het even niet loopt voor zowel begeleiders als vrijwilligers. Beleid staat wat het verschil is

tussen werk en vrijwillig. Om zo duidelijk mogelijk te maken wat de positie van vrijwilliger is en wat hij of zij wel en niet mag doen.

Ik hoorde je net zeggen wanneer het even niet loopt is er een klachtenregistratie?

ja deze hebben wij. Het formulier wat ingeleverd moet worden is voor beroepskrachten en vrijwilligers het zelfde alleen de klachten van vrijwilligers komen eerst bij ons. Zodat wij weten wat er speelt. Gelukkig komt het weinig voor dat het formulier gebruikt moet worden, door de tussentijdse gesprekken. Je kunt dan aangeven wanneer het niet lukt, je kunt schakelen wanneer het niet bij je past.

Ik ben door al mijn vragen heen heeft u zelf nog iets toe te voegen?

nee hahaha ik heb alles verteld wat ik weet.

Dan wil ik u bedanken voor dit gesprek.

[Mailcontact zorgmanager Curium](#)

Curium is een van de instellingen die ik heb gekozen die geen vrijwilligers inzetten. Ik wilde graag de motivatie weten waarom dit zo is. De zorgmanager van Curium had geen tijd voor een gesprek maar wilde mijn vragen wel per mail beantwoorden. Het mail contact heb ik hier onder weergegeven.

Beste meneer/mevrouw,

Voor mijn opleiding SPH aan de Haagse hoge school doe ik een onderzoek naar de motivatie van instellingen om met vrijwilligers te werken. Hiervoor benader ik instellingen die wel en instellingen die niet met vrijwilligers werken. Ik heb de site van curium bekeken en kon geen directe link vinden voor vrijwilligers. Hierdoor ga ik er vanuit de Curium niet met vrijwilligers werkt. Ik zal graag weten of er een reden is dat er niet met vrijwilligers wordt gewerkt, en of er is over nagedacht is. Ik zag wel dat jullie oproepen doen voor studenten om bijvoorbeeld huiswerkbegeleiding te geven. Vervullen studenten nog andere taken zoals workshops voor kinderen die zijn opgenomen ect?

Ik heb vernomen dat u het erg druk heeft, maar ik hoop dat u tijd vrij kunt maken om mijn vragen te beantwoorden.

Met vriendelijke groet

Kelly van der Rassel

Beste Kelly

Het klopt dat Curium geen actief beleid voert voor het werken met vrijwilligers. Het komt op kleine schaal voor dat er vrijwilligers bepaalde activiteiten doen met de opgenomen kinderen, zoals boodschappen doen, wanderen, en inderdaad huiswerkbegeleiding. Maar geen workshops. Het is ook niet zo dat we tegen het werken met vrijwilligers zijn maar vanuit de gedachte dat we hier kinderen met complexe problematieken/psychiatrische stoornissen behandelen, worden er hoge eisen gesteld aan medewerkers in de directie patientenzorg, dus ook aan vrijwilligers. In de praktijk zal het dus een zorgvuldige screening betekenen, maar ook in de begeleiding als ze eenmaal werkzaam zijn. Want de kinderen die zijn opgenomen kunnen gedrag vertonen wat specifieke vaardigheden en kennis vraagt van de begeleidende volwassenen.

Ik kan me wel voorstellen dat gezien de financiële situatie van de gehele gezondheidszorg de vraag om met vrijwilligers te werken weer te tafel komt.

Succes met je onderzoek.

Met vriendelijke groet,
Annelies Besemer
Zorgmanager Zorglijn Emotionele en gedragsstoornissen

Curium-LUMC

Academisch Centrum voor Kinder- en Jeugdpsychiatrie
Lid Expertisenetwerk Kinder- en Jeugdpsychiatrie
Endegeesterstraatweg 27 - 2342 AK Oegstgeest
Postbus 15 - 2300 AA Leiden
071-5159600
www.curium-lumc.nl

[Mail contact consulent vrijwillige thuishulp](#)

Geachte Meneer/mevrouw,

Mijn naam is Kelly van der Rassel. Voor mijn opleiding SPH aan de Haagse hoge school doe ik onderzoek naar vrijwilligers in organisaties. Ik benadeer daarvoor organisaties die wel met vrijwilligers samenwerken en organisaties die dit niet doen. Veel organisaties willen graag met vrijwilligers werken maar weten niet goed hoe zij daarmee de veiligheid van de cliënten kunnen waarborgen. Stichting MEE verwees mij door naar jullie site. Ik zag verschillende advertenties en oproepen voor vrijwilligers, dit was voor hulp bij activiteiten maar ook voor gastgezinnen. Ik vroeg mij af hoe de werving van vrijwilligers bij jullie verloopt, en wat voor stappen jullie ondernemen om de veiligheid van cliënten te waarborgen (introductiebeleid, eisen aan vrijwilligers, bewijs van goed gedrag ect) Ook zou ik graag meer horen over de begeleiding van de vrijwilligers. Wie begeleid hen, is dit constant, krijgen zij informatie over de beperking van het kind? Ik hoop dat u tijd heeft om deze vragen in een gesprek te beantwoorden.

Jullie zijn erg ver in de ontwikkeling van het inzetten van vrijwilligers, en ik hoop dat u de ervaring die is opgedaan wilt delen.

Met vriendelijk groet

Kelly van der Rassel

Beste Kelly,

Wij hebben het momenteel erg druk maar ik zou jou vragen per mail beantwoorden. Wat betreft ons wervingsbeleid: wij maken veel gebruik van de vacaturebanken van de diverse gemeentes waar we vrijwilligers werven. Zo heb je PEP in Den Haag, maar ook in Voorburg, Rijswijk en Wassenaar zijn er vacaturebanken. Van iedere hulpvraag maken we een aparte vacature waar vrijwilligers op kunnen reageren. Soms staan we op een zogenaamde vrijwilligersmarkt waar we vrijwilligers proberen te werven.

Wij organiseren een introductiecursus voor nieuwe vrijwilligers, er zijn contact bijeenkomsten (waar

vrijwilligers met de consulenten aan de hand van een thema ervaringen kunnen uitwisselen) en er is deskundigheidsbevordering waar vrijwilligers gebruik van kunnen maken. Nieuwe vrijwilligers vragen een verklaring omtrent gedrag aan. Wij gaan samen naar de klant toe om kennis te maken, de vrijwilliger heeft dan al informatie over de cliënt gekregen en de ouders van de kinderen vertellen meestal ook nog het een en ander over hun kind.

Hoop hiermee je vragen beantwoord te hebben, succes met je onderzoek.

Met vriendelijke groet,

Consulent Vrijwillige Thuishulp