

Wat wil de vrijwilliger?

Onderzoeksrapport

Humanitas, Home-Start/Home-Start+



Marit Loeffen

Studentnummer: 504026

Surella Sjabbens

Studentnummer: 467528

Opleiding: Pedagogiek

Hogeschool van Arnhem en Nijmegen

Organisatie: Humanitas

Opdrachtgever: Mevr. E. van Kuijk

Verslagnaam: OI-onderzoeksrapport

OWE: Onderzoek en Innovatie (OI) Niveau 3

Projectgroep: VH40 Klas: VG22F

1^e beoordelaar: Mevr. I. van Asselt-Govers

2^e beoordelaar: Dhr. J. Pouwels

Datum: 30 mei 2016

Voorwoord

Voor u ligt het onderzoeksrapport 'Wat wil de vrijwilliger?'. Het onderzoek naar de wensen en behoeften van vrijwilligers is uitgevoerd bij het project Home-Start/Home-Start+ van Humanitas in Duiven. Dit onderzoeksrapport is geschreven door Surella Sjabbens en Marit Loeffen in het kader van het afstuderen aan de opleiding Pedagogiek aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen te Nijmegen. Het onderzoek is uitgevoerd in de periode van februari 2016 t/m mei 2016. Het onderzoek is het resultaat van een samenwerking met de opdrachtgever mevr. van Kuijk en begeleidend HAN-docent dhr. Pouwels.

Dit onderzoek had niet tot stand kunnen komen zonder de medewerking van een aantal belangrijke personen die wij allen graag hartelijk willen bedanken. Allereerst willen wij onze opdrachtgever mevr. van Kuijk bedanken. Zij heeft ons gedurende de hele periode van het onderzoek sturing gegeven en voorzien van feedback. Dit alles heeft ervoor gezorgd dat wij ons erg welkom en op ons gemak voelden. Daarnaast willen wij coördinator mevr. Hulsebosch bedanken voor haar medewerking. Ook willen wij alle vrijwilligers bedanken die een bijdrage hebben geleverd aan het onderzoek. Zonder hen was dit onderzoek niet mogelijk. Tot slot willen wij graag dhr. Pouwels bedanken voor zijn begeleiding en feedback gedurende dit onderzoek.

Allen bedankt voor de prettige samenwerking!

Marit Loeffen
Surella Sjabbens
Afstudeerders hbo Pedagogiek
Mei 2016

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
Samenvatting	3
Hoofdstuk 1. Inleiding	4
1.1 Aanleiding van het praktijkonderzoek	4
1.2 Beschrijving Humanitas	4
1.3 Globale opdracht	5
1.4 Leeswijzer	5
Hoofdstuk 2. Probleemanalyse	6
2.1 Analyse van de vraag vanuit de praktijk	6
2.1.1 Conclusie probleemanalyse van de praktijksituatie	8
2.2 Theoretisch kader oriëntatie op het onderwerp	8
2.2.1 Conclusie literatuuranalyse	14
2.3 Maatschappelijke relevantie	15
2.4 Probleemstelling	16
2.4.1 Doelstelling	16
2.4.2 Onderzoeksvraag	16
2.4.3 Deelvragen	16
Hoofdstuk 3. Methode van onderzoek	17
3.1 De onderzoeksbenadering	17
3.2 Participanten	18
3.3 Respons	18
3.4 Procedure van onderzoek	18
3.5 Meetinstrumenten	20
3.6 Analyse	20
3.7 Betrouwbaarheid en validiteit	20
Hoofdstuk 4. Resultaten	22
4.1 Deelvraag 1	22
4.2 Deelvraag 2	24
Hoofdstuk 5. Conclusies en discussies	26
5.1. Conclusies	26
5.2. Discussie	27
5.3. Aanbevelingen	28
Literatuurlijst	30
Bijlage 1. Begripsbepaling	32
Bijlage 2. Uitwerking Interview Mevr. van Kuijk	33
Bijlage 3. Interview (vrijwilliger)	38

Bijlage 4. Interview II (vrijwilliger)	40
Bijlage 5. Vragenlijst	42
Bijlage 6. Resultaten vragenlijst	51
Bijlage 7. Schriftelijk interview mevr. van Kuijk (9 mei 2016)	58
Bijlage 8. Schriftelijk interview mevr. Hulsebosch (4 mei 2016)	60
Bijlage 9. Tabel horizontaal vergelijken interviews	62

Samenvatting

Het onderzoek 'Wat wil de vrijwilliger?' is uitgevoerd naar aanleiding van de vraag van één van de coördinator van het Home-Start/Home-Start+ project bij Humanitas in Duiven. De vraag vanuit de coördinator, tevens de hoofdvraag van het onderzoek, luidt: *Hoe kan de begeleiding afgestemd worden op de wensen en behoeften van de vrijwilligers van het Home-Start/Home-Start+ project?*

Het onderzoek richtte zich op een combinatie van een kwalitatieve en kwantitatieve onderzoeksbenadering. Dit houdt in dat er zowel interviews als vragenlijsten zijn afgenomen. De vrijwilligers zijn middels een vragenlijst bevraagd naar hun wensen en behoeften met betrekking tot de begeleiding vanuit de coördinatoren. De vragenlijst is ingevuld door dertien van de achtentwintig vrijwilligers. Alvorens de vragenlijst is opgesteld, zijn er oriënterende interviews gehouden met twee vrijwilligers. Tevens zijn er schriftelijke interviews bij de coördinatoren afgenomen. Dit alles om tot de beantwoording van de onderzoeksvraag te komen.

Uit het onderzoek komt naar voren dat het grootste gedeelte van de vrijwilligers het belangrijk vindt dat zij hun kennis en vaardigheden in kunnen zetten, zich in kunnen zetten voor de maatschappij en andere mensen willen helpen. Daarnaast geven alle vrijwilligers aan behoefte te hebben aan een themabijeenkomst. Wat hieruit geconcludeerd kan worden is dat iedere vrijwilliger de behoefte heeft om zich te blijven ontwikkelen. Uit de vragenlijst komt ook naar voren dat meer dan de helft van de vrijwilligers er behoefte aan heeft om vier keer per jaar of vaker een intervisiebijeenkomst bij te wonen. Op dit moment wordt er vier keer per jaar een intervisiebijeenkomst georganiseerd. Dus wordt er grotendeels aan de behoefte van de vrijwilligers voldaan. Er is bijna geen behoefte aan een inloopspreekuur. Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat de vrijwilligers het te begeleiden gezin en eigen functioneren graag willen bespreken tijdens een gesprek met de begeleider. Uit de interviews met de coördinatoren wordt duidelijk dat er binnen de organisatie sprake is van werkbegeleidingsgesprekken. Echter is er geen eenduidigheid bij de coördinatoren over de invulling en frequentie hiervan. De coördinatoren zouden zich tijdens een werkbegeleidingsgesprek het beste kunnen richten op het eigen functioneren van de vrijwilliger en het verloop van de begeleiding in het gezin.

Door dit onderzoek zijn de wensen en behoeften van de vrijwilligers duidelijk naar voren gekomen. Ook geeft het onderzoek inzicht op de huidige stand van zaken met betrekking tot de begeleiding van de vrijwilligers. Wat uit het onderzoek blijkt is dat momenteel de huidige begeleiding vanuit de coördinatoren voor een groot gedeelte aansluit op de wensen en behoeften van de vrijwilligers. Echter, zijn er een aantal punten ter bevordering van de begeleiding benoemd.

Hoofdstuk 1. Inleiding

“Humanitas werd vlak na de oorlog opgericht, op 31 mei 1945. In die tijd was de zorg voor elkaar vooral goed geregeld binnen kerkgenootschappen. Hoorde je daar niet bij, dan stond je er vaak alleen voor bij ziekte of andere problemen. Humanitas wilde er voor alle mensen zijn: niemand mocht meer tussen wal en schip belanden.

Al vanaf dat prille begin baseren we ons op humanistische waarden: gelijkwaardigheid, behoud van regie over het eigen leven en verantwoordelijkheid voor jezelf en voor een ander. In 1948 maakten we de omslag van een stichting naar de vereniging die we nu nog steeds zijn”
(Humanitas, z.d.).

1.1 Aanleiding van het praktijkonderzoek

De aanleiding voor het onderzoek betreft de wens van mevr. van Kuijk, coördinator van het project Home-Start/Home-Start+ bij Humanitas, om de vrijwilligers nog meer te betrekken bij het project. De vraag is: “Wat hebben de vrijwilligers nodig om echt betrokken te zijn, waar voelen zij zich prettig bij en op welke manier voelen zij zich gezien en gesteund.”

1.2 Beschrijving Humanitas

Dit onderzoek wordt uitgevoerd binnen Humanitas in Duiven. Humanitas is in heel Nederland actief binnen vijf districten: district Noord, Noordwest, Oost, Zuid en Zuidwest. Het Home-Start/Home-Start+ project waarbinnen dit onderzoek wordt uitgevoerd, is actief in de volgende gemeentes: Duiven, Rijnwaarden en Westervoort. De opdrachtgever voor dit onderzoek is mevr. van Kuijk. Mevrouw van Kuijk is samen met mevr. Hulsebosch coördinator van het project Home-Start/Home-Start+ Duiven, Rijnwaarden en Westervoort. Zij zijn gevestigd op Fuutstraat 50A in Duiven.

De vereniging Humanitas is een landelijke vrijwilligersorganisatie. Eva Scholte is de directeur van de vereniging Humanitas. De vrijwilligers die werkzaam zijn bij Humanitas helpen mensen om op eigen kracht iets aan hun situatie te veranderen. De hulp vanuit Humanitas kost niks en is tijdelijk en gelijkwaardig. De vrijwilligers staan naast hun deelnemers, nooit er boven. De vrijwilligers bieden praktische hulp, tips, vriendschappelijk contact en een luisterend oor (Humanitas, z.d.).

Jaarlijks helpen ruim 18.000 vrijwilligers meer dan 57.800 mensen hun leven een positieve draai te geven. Ze geven bijvoorbeeld steun na het verlies van een dierbare, helpen de administratie weer op orde te krijgen, of gaan op stap met kinderen van ouders die in de gevangenis zitten. Ze zijn maatjes die luisteren en meedenken. De hulp vanuit Humanitas bestaat uit meer dan 700 activiteiten. Alle activiteiten vallen onder zes thema's: Eenzaamheid, Opvoeden, Opgroeien, Detentie, Thuisadministratie en Verlies. Het project Home-Start/Home-Start+ valt binnen de thema's opvoeden en opgroeien (Humanitas, z.d.).

Home-Start en Home-Start+

Home-Start en Home-Start+ willen met het programma het zelfvertrouwen van ouders vergroten en hun sociale relaties versterken (Home-Start, z.d.).

Home-Start biedt praktische steun voor jonge gezinnen met in elk geval één kind van zes jaar of jonger. De vrijwilligers bieden bijvoorbeeld hulp bij praktische zaken, iets gezelligs doen met de kinderen of zoeken naar een geschikte peuterspeelzaal. De vrijwilligers kunnen ook helpen bij

het uitbreiden van het netwerk rondom een gezin. Een vrijwilliger van Home-Start gaat wekelijks langs bij een gezin en biedt ondersteuning, praktische hulp, tips en vriendschappelijk contact en voorkomt dat alledaagse zaken uitgroeien tot ernstige en langdurige problemen. Home-Start+ (voorheen Doorstart) is bedoeld voor gezinnen met kinderen van zeven tot en met veertien jaar (Humanitas, z.d.).

Na aanmelding krijgt de ouder een kennismakingsgesprek bij hen thuis met de Home-Start/Home-Start+ coördinator. Tijdens dat gesprek worden wensen en behoeften van de ouder(s) besproken. De coördinator gaat op zoek naar een vrijwilliger die past bij de situatie. Dan volgt er een gezamenlijke kennismakingsgesprek tussen de vrijwilliger, het gezin en de coördinator. De vrijwilliger komt daarna een keer per week langs voor een periode van minimaal drie maanden. Daarna is de duur afhankelijk van de behoefte, soms een jaar of langer (Home-Start, z.d.).

Home-Start wordt in 130 gemeenten aangeboden. Home-Start+ wordt per 1 januari 2016 op 27 locaties aangeboden. Ruim 2750 gezinnen worden gemiddeld een dagdeel per week ondersteund door 2650 ervaren en getrainde vrijwilligers (Home-Start, z.d.).

1.3 Globale opdracht

Naar aanleiding van het oriënterende interview wat afgenomen is op 23 februari 2016 bij de opdrachtgever, werd duidelijk dat de coördinatoren van het Home-Start/Home-Start+ project in de Liemers (Duiven), opzoek zijn naar een manier van begeleiden waarbij ze het beste aan kunnen sluiten bij de behoeften en wensen van de vrijwilligers, met als doel om de betrokkenheid van de vrijwilligers bij het project te bevorderen (zie bijlage 2).

1.4 Leeswijzer

Na het huidige hoofdstuk (hoofdstuk 1), met daarin informatie over de opdrachtgever en het onderzoek, komt in hoofdstuk 2 de probleemanalyse aan bod. Hierin wordt een analyse gemaakt van de praktijk en de literatuur. Uit deze analyses vloeit de onderzoeksdoelstelling en de praktische onderzoeksvraag en deelvragen voort. In hoofdstuk 3 staan de methoden van onderzoek beschreven. In hoofdstuk 4 worden de resultaten van het praktijkonderzoek zorgvuldig beschreven. In hoofdstuk 5 worden conclusies getrokken waarbij de resultaten van het onderzoek en de literatuurstudie betrokken worden en is er ruimte voor een discussie over de beperkingen van dit onderzoek. In dit hoofdstuk worden ook de aanbevelingen voor de praktijkorganisatie gedaan.

De begripsbepaling van dit onderzoek is te vinden in bijlage 1.

Hoofdstuk 2. Probleemanalyse

2.1 Analyse van de vraag vanuit de praktijk

De analyse van de vraag vanuit de praktijk wordt gedaan met behulp van het 5XW+H-Model. Dit model bevat zes vragen die helpen om de onderzoeksvraag helder te krijgen en te kunnen formuleren (Migchelbrink, 2006; Donk & Lanen, 2012). Om de vragen van het 5XW+H-Model te kunnen beantwoorden, is vooraf een interview gedaan met de opdrachtgever. De uitwerking van dit interview is te lezen in bijlage 2.

N.B. Dit model gaat uit van een probleem in de praktijk. Echter is er vanuit de organisatie geen probleem maar een vraagstelling. Tijdens de uitwerking van dit model wordt er van een vraagstelling uitgegaan en niet van een probleem.

Wat is de vraag vanuit de opdrachtgever?

Vanuit de opdrachtgever komt de volgende vraag tijdens het interview naar voren: "Wat hebben de vrijwilligers nodig om echt betrokken te zijn, waar voelen zij zich prettig bij, op welke manier voelen zij zich gezien en gesteund, wat hebben ze nodig om naar onze bijeenkomsten te komen." (mevr. van Kuijk, persoonlijke mededeling, 23 februari 2016, zie bijlage 2).

De opdrachtgever heeft niet helder wat de behoeften en de wensen zijn van de vrijwilligers met betrekking tot de begeleiding vanuit de coördinatoren van het project en hoe zij kan zorgen voor betrokkenheid van de vrijwilligers. Doordat dit niet helder is, weten ze ook niet of dat ze met hun huidige begeleiding aansluiten bij de behoeften en wensen van de vrijwilligers en of ze het op dit moment dus goed doen. Hoe zouden ze de begeleiding eventueel kunnen veranderen om zo meer aan te sluiten bij de behoeften en wensen van de vrijwilligers en ervoor te zorgen dat vrijwilligers betrokken raken/blijven? Er is onvoldoende kennis bij de opdrachtgever over wat de vrijwilligers willen en waar ze behoefte aan hebben (mevr. van Kuijk, persoonlijke mededeling, 23 februari 2016, zie bijlage 2). Door hier onderzoek naar te doen, kunnen er handvatten gegeven worden over waar vrijwilligers behoefte aan hebben en hoe er kan worden gezorgd voor betrokkenheid. Zo kunnen de coördinatoren hun begeleiding aan laten sluiten op de wensen en behoeften van de vrijwilligers.

In het interview geeft de opdrachtgever aan dat ze graag tips en ideeën wil hoe ze beter aan kunnen sluiten bij de behoeften en wensen van de vrijwilligers. Is er iets wat ontbreekt of wat er nu nog niet wordt gedaan qua begeleiding, bijvoorbeeld een inloopspreekuur? Met welke regelmaat moeten bijeenkomsten gehouden worden en op welke dagen? (mevr. van Kuijk, persoonlijke mededeling, 23 februari 2016, zie bijlage 2).

Concreet is de vraag vanuit de opdrachtgever dus: "Wat kunnen wij als coördinatoren van het project Home-Start/Home-Start+ doen, om aan te sluiten bij de behoeften en wensen op het gebied van de begeleiding bij onze vrijwilligers, om zo betrokkenheid te bevorderen?"

Wie heeft de vraag?

De vraag kwam naar voren uit een overleg tussen de coördinatoren van het project Home-Start/Home-Start+ de Liemers in Duiven. Mevrouw van Kuijk is de opdrachtgever en het aanspreekpunt voor het onderzoek.

Zowel de coördinatoren, als de vrijwilligers, als de gezinnen hebben belang bij dit onderzoek. De coördinatoren krijgen meer inzicht in de wensen en behoeften van hun vrijwilligers en hoe ze

hierbij aan kunnen sluiten in hun begeleiding. Daarnaast krijgen ze handvatten en tips om te zorgen voor betrokkenheid onder de vrijwilligers bij het project Home-Start/Home-Start+. Het belang van de vrijwilligers is dat, door middel van dit onderzoek, de begeleiding vanuit de coördinatoren aan gaat sluiten bij de wensen en behoeften die zij hebben, waardoor zij zich gezien en gesteund zullen voelen, wat bijdraagt aan de betrokkenheid bij het project. Doordat er beter aangesloten wordt op de behoeften en wensen van de vrijwilligers, kan het zo zijn dat de gezinnen hier uiteindelijk profijt van hebben doordat de vrijwilligers bijvoorbeeld meer kennis hebben van bepaalde zaken. Hierdoor kan het zijn dat ze de gezinnen op een andere, meer passende manier kunnen begeleiden.

Wanneer is de vraag ontstaan?

De vraag is in de loop van het jaar ontstaan. De opdrachtgever kwam tot de ontdekking dat op andere locaties binnen Humanitas andere manieren worden gebruikt om vrijwilligers te begeleiden. Hierdoor vraagt zij zich af waarom zij het bij Home-Start/Home-start+ de Liemers Humanitas in Duiven op deze manier doen en niet op de manier zoals ze in Amsterdam de vrijwilligers begeleiden (mevr. van Kuijk, persoonlijke mededeling, 23 februari 2016). Vanuit hier is de vraag ontstaan.

Ook is het haar opgevallen dat er vrijwilligers zijn die bij een aantal bijeenkomsten structureel afwezig is. Hierdoor is de opdrachtgever zich gaan afvragen waarom zij niet aanwezig waren. Sommige vrijwilligers hebben naast hun vrijwilligerswerk ook nog ander werk. Dit kan een reden zijn. Toch vraagt mevr. van Kuijk zich af in hoeverre de bijeenkomsten nuttig en zinvol zijn voor de vrijwilligers om hier ook daadwerkelijk tijd voor vrij te maken of dat er andere zaken meespelen zoals de groepssfeer (mevr. van Kuijk, persoonlijke mededeling, 23 februari 2016). Laatst kwam een vrijwilliger met het idee dat de coördinatoren een inloopspreekuur zouden moeten houden. Dit heeft de coördinatoren ook aan het denken gezet. Zijn er meer mensen die hier behoefte aan hebben (mevr. van Kuijk, persoonlijke mededeling, 23 februari 2016)? Dit onderzoek zal hier antwoord op geven.

Waarom is de vraag er?

Humanitas is een organisatie waar vrijwilligers vanuit een gedeelde visie op mens en samenleving kunnen samenwerken en hun capaciteiten kunnen gebruiken en ontwikkelen. Voor Humanitas zijn goed opgeleide vrijwilligers de beste garantie voor kwalitatief goed vrijwilligerswerk en dat is waar Humanitas naar streeft. Zo ook binnen het project Home-Start/Home-Start+. Vrijwilligers vormen de drijvende kracht van het project Home-Start/Home-Start+. Dankzij de inzet van de vrijwilligers kan het project bestaan (Eck & Scholte, 2015). Humanitas gaat uit van de betrokkenheid van vrijwilligers bij het project. Er wordt van de vrijwilligers verwacht dat ze bereid zijn om hun kwaliteiten en vaardigheden verder te ontwikkelen door het bijwonen van de scholingsbijeenkomsten en trainingen. Ook om zo contact te hebben met de andere vrijwilligers. Humanitas ziet dit als zeer waardevol. Humanitas heeft veel aandacht voor het opleiden en begeleiden van de vrijwilligers. Er wordt van de vrijwilligers verwacht dat ze bij deze bijeenkomsten en thema-avonden aanwezig zijn (Eck & Scholte, 2015).

Zoals hierboven blijkt, wil Humanitas haar vrijwilligers zo goed mogelijk begeleiden en opleiden. Ze verwachten dan ook van de vrijwilligers dat ze betrokken zijn bij het project en aanwezig zijn bij de bijeenkomsten en thema-avonden die georganiseerd worden door de coördinatoren van het project. Wat blijkt is dat niet alle vrijwilligers structureel aanwezig zijn bij de bijeenkomsten (mevr. van Kuijk, persoonlijke mededeling, 23 februari 2016). Wat de coördinatoren voor ogen hebben, komt niet geheel overeen met de gang van zaken in de praktijk. Wat houdt de vrijwilligers tegen om naar een bijeenkomst te komen? Verkeerde tijd? Verkeerd onderwerp?

Iets in de groep? Andere prioriteiten? Wat is hun wens? Waarschijnlijk zijn er manieren die nu blijven liggen, die wel zouden kunnen worden ingezet om voor de vrijwilligers te zorgen (mevr. van Kuijk, persoonlijke mededeling, 23 februari 2016). De vraag is dus hoe ze zo goed mogelijk aan kunnen sluiten bij de behoeften en wensen van vrijwilligers omdat ze dit belangrijk vinden. De vrijwilligers zijn ook degene die voorop staan en waar het project op draait (Eck & Scholte, 2015).

Waar doet de vraag zich voor?

De vraag doet zich voor bij de coördinatoren, mevr. van Kuijk en mevr. Hulsebosch, van het project Home-Start/Home-Start+ de Liemers bij Humanitas in Duiven. Wat de vrijwilligers van de huidige bijeenkomsten vinden en waar vrijwilligers eventueel nog meer behoefte aan hebben, wordt doormiddel van dit onderzoek achterhaald.

2.1.1 Conclusie probleemanalyse van de praktijksituatie

Er hebben zich verschillende situaties voorgedaan waardoor de coördinatoren van het project Home-Start/Home-Start+ de Liemers in Duiven, zich af zijn gaan vragen of ze op dit moment voldoende aansluiten bij de wensen en behoeften van de vrijwilligers die werkzaam zijn binnen dit project. De opdrachtgever geeft aan dat ze te weinig kennis heeft over deze wensen en behoeften van vrijwilligers en graag wil weten waar zij behoeften aan hebben. Als dit duidelijk is, kan de begeleiding, de bijeenkomsten en de thema-avonden hierop aangesloten worden. Het is dus van belang om te onderzoeken waar de behoeften en de wensen van de vrijwilligers liggen, om zo aan te kunnen sluiten bij waar de vrijwilligers behoefte aan hebben. Als dit in kaart is gebracht, kan gekeken worden of de begeleiding op dit moment voldoende aansluit bij wat de vrijwilligers willen en of er bepaalde punten zijn die veranderd kunnen worden of wat vrijwilligers missen in de begeleiding. Of dat er bepaalde zaken zijn die aandacht verdienen (bijv. groepsdynamica).

Er is nog geen beeld van hoe de vrijwilligers denken over de begeleiding. Het kan zo zijn dat ze de begeleiding op dit moment goed vinden en dat er andere redenen zijn waardoor ze niet naar bepaalde bijeenkomsten komen.

2.2 Theoretisch kader oriëntatie op het onderwerp

Leiden en begeleiden van vrijwilligers

Twee vragen zijn belangrijk in de begeleiding van vrijwilligers:

1. Wat wil de vrijwilliger (motivatie)?
2. Wat kan de vrijwilliger (competentie)?

Volgens Gast e.a. houdt het begeleiden van vrijwilligers in dat je naast de vrijwilliger gaat staan en advies geeft binnen de gestelde doelen. Je richt je vooral op het welzijn van de vrijwilliger. Hoe functioneren de vrijwilligers, zijn ze nog gemotiveerd en kunnen ze goed samenwerken? Het is goed om een vast aanspreekpunt te hebben waar de vrijwilligers de vragen kunnen stellen die zij hebben (Gast e.a., 2009).

Evaluatiemomenten zijn belangrijk om te bespreken of een vrijwilliger op zijn plek is. Het bespreken van de ambities van vrijwilligers is van belang. Het is belangrijk om rekening te houden met de verschillen tussen vrijwilligers en de verschillende manieren waarop zij begeleiding nodig hebben (Gast e.a., 2009).

Voortgangsgesprekken bieden een mogelijkheid om deze vragen te bespreken. De vrijwilliger staat tijdens dit gesprek centraal. Het houden van deze gesprekken is voor beide partijen zinvol.

De vrijwilliger ervaart dat er interesse is, niet alleen in zijn werk maar ook in zijn persoon, en heeft de mogelijkheid om ervaringen te bespreken, problemen aan te kaarten en ambities kenbaar te maken. Voor de organisatie kan het voortgangsgesprek belangrijke informatie opleveren: zowel zicht op de praktijk binnen de organisatie, als zicht op de capaciteiten en interesses van de vrijwilliger (Gast e.a., 2009).

Twee thema's die zeker aan de orde dienen te komen tijdens deze voortgangsgesprekken zijn:

1. *Vrijwilligersloopbaan.* Als je met vrijwilligers werkt die zich graag willen ontwikkelen, is het belangrijk om te blijven kijken naar carrièremogelijkheden, bijvoorbeeld het differentiëren van taken. De vrijwilliger zou binnen de organisatie door kunnen groeien naar een meer verantwoordelijke functie of taak.
2. *Deskundigheidsbevordering.* Deskundigheidsbevordering is op verschillende momenten nodig in een vrijwilligersorganisatie. Bij de start van het vrijwilligerswerk is deskundigheid nodig om het werk uit te kunnen oefenen. In de periode daarna gaat het om kennis of vaardigheden om het werk goed te kunnen blijven doen. Door veranderingen in het werk, zijn nieuwe kennis en vaardigheden nodig. Veel vrijwilligers vinden een cursus te serieus voor iets wat ze beschouwen als vrijetijdsbesteding, maar voor anderen (bijvoorbeeld studenten) kan het juist aantrekkelijk zijn (Gast e.a., 2009).

Door de vragen voor een duurzame omgang met vrijwilligers te bespreken en voortgangsgesprekken te voeren, blijft de organisatie op de hoogte van wat de wensen en behoeften zijn van vrijwilligers. Op deze manier kan de organisatie op de (eventueel veranderde) wensen en behoeften van de vrijwilligers aan blijven sluiten.

Motivatatie van vrijwilligers

Zoals hierboven beschreven staat is het voor de begeleiding van vrijwilligers van groot belang om te weten wat de motivatie van de vrijwilligers is om dit vrijwilligerswerk te doen. Als men weet wat vrijwilligers motiveert, dan kan men hen beter begeleiden en sturen. Er zijn verschillende motieven die motiverend zijn voor mensen om vrijwilligerswerk te gaan doen. Voorbeeld van deze motieven zijn:

1. Collectieve motieven: de behoefte om ergens bij te horen.
2. Sociale motieven: vervullen van behoefte om gewaardeerd te worden en met anderen contact te leggen.
3. Materiële motieven: de afweging tussen kosten en baten.
4. Carrièregerichte motieven: vrijwilligerswerk biedt kansen om ervaringen, vaardigheden en contacten op te doen die de (toekomstige) carrière op de betaalde arbeidsmarkt bevorderen.
5. Normatieve motieven: Vrijwilligerswerk is een manier waarop mensen de voor hen belangrijke normen en waarden kunnen uitdragen.
6. Leermotieven: vrijwilligerswerk biedt kansen nieuwe leerervaringen op te doen en bestaande kennis en vaardigheden te vergroten en in de praktijk toe te passen.
7. Kwaliteitsmotieven: Vrijwilligerswerk biedt kansen voor persoonlijke groei en een verhoogde levenskwaliteit.
8. Beschermingsmotieven: vrijwilligerswerk kan een veilige omgeving bieden om negatieve omstandigheden, ervaringen of gevoelens te ontlopen of te verminderen (Gast e.a., 2009).

De verschillende motieven, zoals deze hierboven staan beschreven, laten zien dat er een grote variatie bestaat in de motivatie om vrijwilligerswerk te doen. De motivatie is veelal ook aan de

leeftijd van iemand gebonden. Jongeren zijn bezig met het opbouwen van competenties en het verkennen van eigen grenzen. Ouderen zijn meer gericht op het benutten van bestaande competenties en op overdracht aan volgende generaties.

Om goed op vrijwilligersmotivatie in te kunnen spelen, is het belangrijk om als organisatie bewust te zijn van deze variatie. Daarnaast moeten organisaties zich bewust zijn van het dynamische karakter van de motivatie om de bronnen van verschillende motieven te herkennen (Gast e.a., 2009).

Mensen en organisaties veranderen, omstandigheden veranderen en de motivatie van mensen verschuift. Het motiveren van vrijwilligers verandert daarom ook. Het is belangrijk om alert te blijven op de afstemming tussen de behoeften van de vrijwilligers en de organisatie. Er zijn volgens Heinsius (2003) drie stappen om alert te blijven aan de hand van de inzichten van de motivatietheorie:

1. *Ken de vrijwilligers en hun motieven.* Ieder individu heeft zijn eigen normen en interesses. Ook zijn er verschillende groepen (ouderen, jongeren, allochtonen) die vrijwilligerswerk doen. Iedere groep heeft zo weer zijn eigen belangen en behoeften. Het vrijwilligerskwadrant werd ontwikkeld om organisaties inzicht te geven hoe met verschillende soorten vrijwilligers om te gaan. Dit kwadrant onderscheidt vier categorieën van vrijwilligers op basis van twee dimensies: waar zoekt de vrijwilliger ervaringen (bij zichzelf of bij anderen) en waar zoekt de vrijwilliger veiligheid (binnen de veiligheid van een bekende of vertrouwde omgeving of juist in de uitdaging van het nieuwe of onbekende). Hierdoor krijg je vier typen vrijwilligers:

- Ondernemers: deze vrijwilligers zien hun werk als een uitdaging en een manier om zichzelf te ontwikkelen. Zij zijn meer gericht op zelfbevestiging dan op acceptatie door anderen. Zij hebben een actieve en initiatiefrijke houding. Openheid, ruimte om te groeien en invloed uit te oefenen zijn voor hen van belang.

- Stimulators: Deze vrijwilligers zien hun werk als een bron van kansen en uitdagingen, maar daarbij hebben zij behoefte aan acceptatie en erkenning van hun omgeving. Samenwerking, begeleiding en feedback vinden zij belangrijk.

- Regelaars: Deze vrijwilligers zoeken rust en zekerheid in hun werk. Zij zijn erg betrokken bij de organisatie en trekken graag verantwoordelijkheden en controle naar zich toe, waarbij zij meer gericht zijn op zichzelf dan op de sociale omgeving. Duidelijke afspraken, regels en het uitoefenen van invloed zijn voor hen van belang.

- Dienstverleners: Deze vrijwilligers zoeken in hun werk rust en zekerheid. Hierbij zijn zij gericht op sociale acceptatie. Zorg voor anderen en waardering zijn voor hen van belang. Gemakkelijk haalbare doelen, een heldere structuur en een duidelijke taakafbakening bieden hen de zekerheid en veiligheid waar zij behoefte aan hebben.

2. *Weet wat de organisatie wil met de vrijwilligers en wat ze hen te bieden heeft.* Het is belangrijk om vrijwilligers duidelijk te maken wat hun toegevoegde waarde is bij het realiseren van de doelen van de organisatie. Daarbij kun je denken aan: draagvlak in de omgeving of samenleving, gelijkwaardige relatie tussen vrijwilliger en 'klant', informatie, kwaliteit van het werk en kostenbesparing. Kostenbesparing kan een negatieve invloed hebben op de werking van de motivatie van vrijwilligers. Je motiveert vrijwilligers niet door ze te vertellen dat ze alleen maar nodig zijn vanwege economische redenen. De organisatie moet weten wat ze vrijwilligers te bieden hebben, waarmee ze in kunnen spelen op hun motieven. Is de organisatie en het doel van de organisatie aantrekkelijk voor de vrijwilligers? Welke activiteiten voeren de vrijwilligers uit? Hoe staat het met de factoren als sociale contacten, sfeer,

middelen en opleiding? Samengevat: welke opbrengsten heeft de organisatie te bieden?

3. *Stem de motieven van de vrijwilliger en de opbrengsten van de organisatie op elkaar af.* De motivaties van de vrijwilligers en de opbrengsten van de organisatie moeten voortdurend op elkaar worden afgestemd. Dit betekent aan de ene kant een voortdurende nagaan hoe het met de vrijwilliger gaat, wat hem of haar beweegt en hoe je dat kunt verbeteren en aan de andere kant bijhouden hoe deze zich inzet voor de organisatie en nagaan wat je als organisatie kunt bieden om dat te verbeteren. Het leren kennen van de motieven van de vrijwilliger en het bepalen wat de organisatie te bieden heeft, leidt tot het op elkaar afstemmen van motieven van de vrijwilliger en de opbrengst voor de organisatie. Deze cyclus moet steeds weer opnieuw afgelegd worden (Heinsius, 2003).

Motivatie-instrumenten

Motivatie-instrumenten zijn hulpmiddelen die een organisatie kan inzetten om vrijwilligers te motiveren en aan zich te binden. De eerste en belangrijkste stap die een organisatie moet nemen voordat haar vrijwilligers gemotiveerd kunnen worden, is achterhalen wat de motieven van de vrijwilligers zijn voor het doen van vrijwilligerswerk (Plemper e.a., 2005). Eerder in dit rapport staan verschillende motieven voor vrijwilligerswerk genoemd.

Door dit onderzoek kan Humanitas achterhalen wat de motieven van hun vrijwilligers zijn. Als deze duidelijk zijn, kan het motivatieproces beginnen.

Uit het onderzoek 'Geven in Nederland' van 2002 is gebleken dat 75% van vrijwilligers belang hecht aan de waardering van hun inzet. In Nederland was er weinig bekend over de 'aansluiting van bestaande vormen van waardering op de behoeften van vrijwilligers', waardoor er een onderzoek werd opgezet met als doel de waarderingsbehoeften van de vrijwilligers in kaart te brengen, alsmede de mogelijke effecten ervan op de motivatie. Een aantal waarderingsvormen (motivatie-instrumenten) die uit het onderzoek van Plemper naar voren zijn gekomen zijn:

- *Begeleiding.* Begeleiding van vrijwilligers houdt in dat er persoonlijke aandacht aan de vrijwilligers wordt gegeven en ze serieus worden genomen. Ook moeten er duidelijke afspraken zijn over de werkzaamheden.
- *Competentie profiel.* De persoonlijke kwaliteiten zoals kennis, vaardigheden en talent van de vrijwilligers gebruiken. Bijvoorbeeld door gericht op de nodige kwaliteiten vrijwilligers te werven.
- *Mogelijkheid om (sociale) competenties te vergroten.* Vrijwilligers willen (nieuwe) dingen leren. Naast de taken die ze als vrijwilliger uitvoeren, zou er ook extra aandacht besteed kunnen worden aan het aanleren van extra vaardigheden, zoals sollicitatie- en communicatietrainingen.
- *Werksfeer.* Het is belangrijk dat je als organisatie een prettige werksfeer creëert voor de vrijwilligers.
- *Goede werkplek.* Er moet gezorgd worden voor alle benodigde materialen die vrijwilligers nodig hebben om hun werk goed te kunnen doen.
- *Formele positie in de organisatie.* Vrijwilligers moeten niet alleen als 'uitvoerkrachten' gezien worden, maar ook bij de organisatie betrokken worden. Bijvoorbeeld door vrijwilligers inspraak te geven bij belangrijke beslissingen binnen de organisatie.
- *Onkostenvergoeding.*
- *Schouderklopje.* Hiermee wordt aangegeven dat de vrijwilliger erkend en gewaardeerd wordt.

- *Attentie/aardigheidje*. Bij bijvoorbeeld een verjaardag of het goed afronden van een taak. Zo heeft de vrijwilliger het gevoel dat zijn/haar aanwezigheid op prijs wordt gesteld.
- *Vrijwilligersuitje*. Dat speciaal is georganiseerd voor vrijwilligers. Dit zorgt ook voor erkenning en waardering

(Plemper e.a., 2005).

Er zijn heel veel verschillende vrijwilligers met verschillende wensen en behoeften voor de manier waarop, door de organisatie, waardering en erkenning wordt geuit. Het is de taak van de organisatie om aan te sluiten bij deze verschillende wensen en behoeften (Plemper e.a., 2005).

Redenen om te stoppen met vrijwilligerswerk

Het is ook belangrijk om te kijken naar de redenen waardoor iemand juist kiest om te stoppen met vrijwilligerswerk. Door hierna te kijken weet je als organisatie hoe je ervoor kan zorgen dat de vrijwilligers betrokken blijven bij de organisatie en hoe de organisatie kan voorkomen dat vrijwilligers ontevreden en ongemotiveerd weggaan. Uit onderzoek (Devilee, 2005) is gebleken dat oud-vrijwilligers gestopt zijn vanwege:

- Een gebrek aan professionele ondersteuning
- Een gebrek aan blijk van waardering door de organisatie
- Een gebrek aan waardering/erkenning door de omgeving
- Een gebrek aan uitdaging in het werk
- Ontevredenheid met de resultaten die bereikt worden met het vrijwilligerswerk

Verandering bij vrijwilligers in wensen en behoeften

Het vrijwilligerswerk is onderdeel van de Nederlandse cultuur. Oorspronkelijk was de drijfveer voor vrijwilligers werk, het goed doen voor een ander die het moeilijk had. Maar ook vrijwilligerswerk verandert. Dit komt door emancipatie en individualisering. De vrijheid om het leven zelf invulling te kunnen geven is meer centraal komen te staan. Langdurige inzet voor vrijwilligerswerk en verbintenis aan organisaties staan onder druk. Mensen passen hun levenspatroon niet meer aan het vrijwilligerswerk aan, maar het vrijwilligerswerk moet zich aanpassen aan hun levenspatroon. De solidariteit met de medemens blijft overeind, maar is onderhevig aan andere afwegingen dan voorheen (Scholten, 2004).

Het zijn van oudsher vrouwen die in de vrijwillige hulpverlening actief zijn. Vrouwen betreden echter meer en meer de arbeidsmarkt. Hun mogelijkheden om zich in te zetten als vrijwilligers worden beperkter. Veel vrouwen zijn ook vaak als mantelzorger actief. De bereidheid om daarnaast nog eens als vrijwilliger zorg te verlenen neemt af. De voorheen min of meer vanzelfsprekende overgang van zorg aan kinderen en zorg aan naasten naar vrijwilligerswerk in de zorg staat op de tocht. Dat komt eveneens doordat op het terrein van (schaarse) vrijetijdsbesteding de mogelijkheden enorm zijn toegenomen. Vrijwilligerswerk is maar één van de opties en moet dus concurreren met diverse andere vormen van vrije tijdsbesteding (Scholten, 2004).

Generaties en hun kenmerken

Mensen die zich bevinden in dezelfde levensfase, hebben over het algemeen ook dezelfde kenmerken en punten die zij belangrijk vinden. In het schema hieronder staat weergegeven welke generatie welke kenmerken heeft. Deze kenmerken hebben invloed op de beweegredenen waarom deze mensen zich in willen zetten voor vrijwilligerswerk (Engelen, 2012).

Generatie	Geboren	Sleutelervaringen	Kenmerken
Vooroorlogse	1910 – 1929	Economische crisis, tweede wereldoorlog, wederopbouw	Soberheid, verzuiling, trouw aan orde en gezag
Stille	1930 – 1945	Tweede wereldoorlog, wederopbouw, economische boom jaren zestig	Harde werkers; nuchter, hekel voor 'grote woorden'
Babyboom- of protestgeneratie	1946 – 1954	Economische voorspoed, protestgolf ('Maagdenhuis'), ontzuivering	Verzet tegen heersende orde; vrijheid, zelfontplooiing
'Verloren' generatie	1955 – 1970	Opgegroeid in welvaartstaat, slechte start op arbeidsmarkt, vertraagd succesvol	Zelfontplooiing, maar zonder overtrokken verwachtingen; 'no-nonsense'
Pragmatische generatie	1970 – 1980	Kinderen van de babyboomers, ICT, migratie en globalisering	Zakelijk, hard werkend, zapgedrag: 'stijlsurfers'
Internetgeneratie	1980 -	Economisch optimisme, nieuwe technologieën	Optimistisch, autonoom, individualistisch

(Engelen, 2012)

Vrijwilligers van Humanitas

Bij Humanitas gaat geen enkele vrijwilliger onvoorbereid of ongeschoold aan de slag. Dat is de kwaliteit van het vrijwilligerswerk bij Humanitas. Om een eenduidige en hoge kwaliteit te kunnen garanderen, wordt het opleiden van vrijwilligers gebaseerd op de zogenoemde Humanitas voorwaarden. De voorwaarden zijn:

- Een vraaggericht aanbod
- Verantwoordelijkheid voelen voor jezelf en voor anderen
- Zelfredzaamheid (ondersteun hulpvragers bij het terugkrijgen van regie over hun leven)
- Gelijkwaardigheid (de vrijwilliger staat niet boven, maar naast de hulpvragers) (Gast e.a., 2009).

Met de Humanitas Academie investeert de organisatie in haar vrijwilligers. Daarmee wordt de kwaliteit van het vrijwilligerswerk op peil gehouden. De academie geeft cursussen voor bestuurders en coördinatoren (Gast e.a., 2009).

Naast de begeleiding van individuele vrijwilligers, worden vrijwilligers met dezelfde taak ook in groepen begeleidt. Bij begeleiding van de taakuitoefening gaat het steeds om een combinatie van invalshoeken:

- Informatie- en regeltaken: nieuws, mededelingen, afspreken wie wat doet, regelen van lopende zaken, enzovoort.
- Inhoud van het werk: Waar gaat het over? Wat is het doel van deze activiteit? Signaleren van problemen, herkennen van nieuwe ontwikkelingen, uitdiepen van inhoudelijke thema's.
- Delen van emoties: samen vieren van successen, maar het team is ook een thuisbasis waar oog is voor het welzijn van de medewerkers en waar ruimte is om emoties te verwerken.
- Persoonlijk functioneren: leren hanteren van situaties die voortkomen uit de vrijwilligerstaak, bijvoorbeeld door een case te bespreken of een situatie na te spelen (Gast e.a., 2009).

Het project Home-Start

Home-Start is een evidence based programma. Dat houdt in dat wetenschappelijk onderzoek heeft aangetoond dat het programma werkt. Het oordeel van het Panel Jeugdzorg en Preventie (te vinden in de databank van het NJI) voor Home-Start is: Goed onderbouwd. Meer informatie is er niet te vinden omdat er wordt vermeld dat het op dit moment in ontwikkeling is (NJI, z.d.).

Het opvoedondersteuningsprogramma Home-Start is als 'best practice' erkend door het European Platform for Investing in Children (EPIC), een initiatief van de Europese Unie.

Een team van internationale experts oordeelde dat er voldoende bewijs is voor de effectiviteit van het programma en dat het overdraagbaar is. Een criterium is ook dat er na minimaal twee jaar een follow-upstudie is uitgevoerd. 'Best practice' is het hoogst mogelijke beoordeling van EPIC.

Het EPIC-oordeel is grotendeels gebaseerd op onderzoek van de Universiteit van Amsterdam, dat positieve effecten aantoonde. Het gevoel van welzijn van deelnemende ouders stijgt en hun manier van opvoeden wordt positiever. Uit langlopend onderzoek blijkt dat kinderen uit de Home-Startgroep minder probleemgedrag vertonen en dat hun ouders positieve effecten weten vast te houden (NJI, 2014).

2.2.1 Conclusie literatuuranalyse

Vanuit de literatuuranalyse komen de volgende belangrijke punten naar voren:

- Vrijwilligers hebben verschillende motieven die hun motiveren om vrijwilligerswerk te doen. Deze motieven komen vaak voor in combinatie en kunnen in de loop van de jaren veranderen. Sommige motieven zijn leeftijdsgebonden.
- Als organisatie is het belangrijk om de verschillende motieven van de vrijwilligers te weten, zodat hierop aangesloten kan worden in de begeleiding en ondersteuning van de vrijwilligers.
- De verschillende generaties van vrijwilligers kan wat zeggen over wat hij of zij belangrijk vindt aan het doen van vrijwilligerswerk.
- De wensen en behoeften van vrijwilligers zijn in de loop der jaren veranderd. Eerst ging het vooral om iets goed doen voor de maatschappij. Tegenwoordig zijn de vrijwilligers meer gericht op zelfontplooiing.
- Om vrijwilligers goed te kunnen begeleiden, moet je weten wat de vrijwilliger kan en wil en daarop inspelen. De vrijwilliger staat voorop.

- Evaluatiemomenten/functioneringsgesprekken zorgen ervoor dat je als begeleider op de hoogte blijft van eventueel veranderende motieven of een veranderende situatie van de vrijwilliger. Door dit steeds te blijven bespreken, zorg je als begeleider dat je goed op de hoogte bent van de wensen en behoeften van de vrijwilliger en kun je hierbij aansluiten. Dit zorgt voor het behoud van de vrijwilliger.
- Bij Humanitas gaat geen enkele vrijwilliger onvoorbereid of ongeschoold aan de slag. Om een eenduidige en hoge kwaliteit te kunnen garanderen, wordt het opleiden van vrijwilligers gebaseerd op de zogenoemde Humanitas voorwaarden: verantwoordelijkheid voelen voor jezelf en voor anderen, zelfredzaamheid, gelijkwaardigheid.
- Home-Start is een evidence based programma.
- Het opvoedondersteuningsprogramma Home-Start is als 'best practice' erkend door het European Platform for Investing in Children (EPIC), een initiatief van de Europese Unie. Uit langlopend onderzoek blijkt dat kinderen uit de Home-Startgroep minder probleemgedrag vertonen en dat hun ouders positieve effecten weten vast te houden.

2.3 Maatschappelijke relevantie

Sinds 1 januari 2015 zijn de gemeentes verantwoordelijk voor jeugdzorg, werk en inkomen en zorg aan langdurig zieken en ouderen. Voorheen behoorden deze taken tot de taken van de overheid. Deze verschuiving in taken wordt ook wel decentralisatie genoemd (Rijksoverheid, z.d.). Tegelijkertijd bevinden er bezuinigingen plaats. Door de bezuinigingen hebben de gemeentes minder geld om uit te geven aan zorg. Het is om die reden erg aantrekkelijk om zorg in kunnen kopen (Jeugdzorg Nederland, 2014).

Home-Start/Home-Start+ is een preventief project. Het project voorkomt dat gezinnen zwaardere hulpverlening nodig hebben. Doordat het project preventief is en vrijwilligers inzet, is het project goedkoop en daardoor aantrekkelijk voor gemeentes (Aldus mevr. van Kuijk, zie bijlage 2). Dit is de reden dat het project Home-Start/Home-Start+ aan het groeien is en in de toekomst nog groter zal worden. Daarbij is Home-Start/Home-Start+ een aantrekkelijke keus voor gemeentes omdat het project evidence based is.

Daarnaast is de verzorgingsstaat langzamerhand aan het veranderen in een participatiesamenleving (Meijs & Vliet, 2014). De overheid streeft naar een zogenoemde participatiesamenleving, een term die sinds de Troonrede van 2013 veel gebruikt wordt. In een participatiesamenleving steunen de mensen elkaar. Zij dienen zoveel mogelijk zelf of met hun sociale netwerk zorg te dragen voor hulp en ondersteuning die ze nodig hebben en voor hun eigen sociale omgeving. De burgers dienen dus minder hulp van de overheid en professionals te verwachten en meer op eigen kracht te vertrouwen en voor elkaar te zorgen (Bool & Omlo, 2014). Uit financiële noodzaak (de zorg is onbetaalbaar), komen nieuwe wetten voort zoals de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Burgers kunnen elkaar misschien beter helpen, omdat ze elkaar beter begrijpen en niet, zoals veel professionals, na verloop van tijd weer vertrekken. Het gaat om autonomie, verbondenheid en zelfredzaamheid (Bool & Omlo, 2014). Vrijwilligers worden dus steeds belangrijker. De vrijwilligers zullen meer invullend werk gaan doen dan aanvullend. Dat houdt in dat de vrijwilligers het werk/de taken van betaalde krachten gaan overnemen. Dit is ook noodzakelijk wanneer welzijnsorganisaties minder subsidie ontvangen en dus een beperkt budget zullen hebben voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden.

2.4 Probleemstelling

2.4.1 Doelstelling

Het doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in de wensen en behoeften van de vrijwilligers, met als doel om de begeleiding vanuit de coördinatoren zo goed mogelijk aan te laten sluiten. Door middel van praktijkonderzoek wordt kennis vergaard over de wensen en behoeften van de vrijwilligers die werkzaam zijn binnen dit project.

2.4.2 Onderzoeksvraag

Hoe kan de begeleiding afgestemd worden op de wensen en behoeften van de vrijwilligers van het Home-Start/Home-Start+ project?

2.4.3 Deelvragen

1. Wat zijn de wensen en behoeften van de vrijwilligers van Humanitas, die werkzaam zijn bij Home-Start/Home-Start+ in de Liemers, in de begeleiding vanuit de coördinatoren van Humanitas?
2. Hoe wordt er op dit moment vorm gegeven aan de begeleiding van vrijwilligers, door de coördinatoren van Home-Start/Home-Start+ in de Liemers?

Hoofdstuk 3. Methode van onderzoek

3.1 De onderzoeksbenadering

Het onderzoek richtte zich op een combinatie van een kwalitatieve en kwantitatieve onderzoeksbenadering. De onderzoeksvraag betreft een beschrijvende vraag, wat inhoudt dat het onderzoek gericht is op het verkrijgen van informatie over de huidige situatie met betrekking tot de begeleiding van de vrijwilligers. Het is vanuit de coördinatoren van het Home-Start/Home-Start+ project vanuit Humanitas van belang om de wensen en behoeften van de vrijwilligers helder te krijgen. Wanneer zij inzicht hebben in de wensen en behoeften van de vrijwilligers kunnen zij (indien nodig) de begeleiding aanpassen. Het achterhalen van wensen en behoeften sluit aan bij de gedachte achter het kwalitatief onderzoek doen. Met behulp van kwalitatief onderzoek, kan onderzocht worden wat meningen en gedachten van respondenten zijn over een bepaald onderwerp (Donk & Lanen, 2012).

Om de validiteit van het onderzoek te versterken hebben de onderzoekers er voor gekozen om twee interviews (kwalitatief) met twee vrijwilligers af te nemen. Deze interviews diende als leidraad voor het opstellen van de vragenlijst voor alle vrijwilligers. De betrouwbaarheid van de data wordt vergroot omdat er methodische triangulatie is toegepast. De volgende dataverzamelmethode is gebruikt: interviews, vragenlijsten en literatuuronderzoek. Door verschillende methoden te hanteren bij het verzamelen van data zijn de onderzoeksresultaten krachtiger (Donk & Lanen, 2012).

De vragenlijst is opgesteld om meer te weten te komen van de vrijwilligers. Dat is de reden waarom er voor de inhoudelijke vragen gekozen is om open vragen te stellen. De bedoeling was om daarmee de vrijwilligers uit te lokken tot nadenken en bruikbare antwoorden voor het onderzoek te genereren. Er is dus een bewuste keuze gemaakt om bij een aantal inhoudelijke vragen geen gebruik te maken van afvinklijsten. Bij andere vragen, over bijvoorbeeld meer organisatorische vragen, is er gekozen voor antwoordmogelijkheden. Dit zorgt ervoor dat deze data goed te analyseren is doordat er een beperkt aantal antwoordmogelijkheden zijn. De vragenlijst zou in eerste instantie afgenomen worden tijdens een bijeenkomst op de locatie. Dit omdat er dan een grote respons zou zijn op de vragenlijst. Door omstandigheden ging de bijeenkomst niet door en is de vragenlijst via de mail verstuurd. Dit heeft gezorgd voor minder respons dan wanneer de vragenlijst tijdens de bijeenkomst afgenomen zou worden.

Deelvraag 1 richt zich specifiek op de wensen en behoeften van de vrijwilligers. Deelvraag 2 richt zich op de huidige situatie van begeleiding.

Hieronder staan per deelvraag de methoden van onderzoek en de onderzoeksbenadering beschreven.

	Deelvraag	Methoden	Respondenten	Benadering
1.	Wat zijn de wensen en behoeften van de vrijwilligers van Humanitas, die werkzaam zijn bij Home-Start/Home-Start+ de Liemers, in de begeleiding vanuit de coördinatoren van Humanitas?	Interviews	2 Vrijwilligers, apart van elkaar interviewen.	Kwalitatief
		Vragenlijst	28 Vrijwilligers	Semi-Kwantitatief
2.	Hoe wordt er op dit moment vorm gegeven aan de begeleiding van vrijwilligers, door de coördinatoren van Home-Start/Home-Start+ in de Liemers?	Interviews	Coördinatoren: mevr. van Kuijk, mevr. Hulsebosch	Kwalitatief

3.2 Participanten

De benodigde informatie om tot beantwoording van deelvraag 1 te komen, is op twee manieren verkregen. Er zijn twee vrijwilligers geïnterviewd. Het betrof een interview met een vrijwilliger die er vanaf de start van het project bij betrokken was en een vrijwilliger die sinds een aantal maanden actief was bij het project. Om de validiteit te vergroten vonden de onderzoekers het van belang om van zowel een 'nieuwe' als een 'oude' vrijwilliger informatie te vergaren om een zo breed mogelijk beeld te krijgen vanuit verschillende perspectieven. De interviews met deze 2 vrijwilligers dienden als input voor de vragen en antwoordmogelijkheden van de vragenlijst die naar de rest van de vrijwilligers is gestuurd. De huidige groep vrijwilligers bestaat uit 28 mensen, waarvan er 26 actief zijn in een gezin.

3.3 Respons

Tijdens de oriëntatiefase van het onderzoek is één van de twee coördinatoren twee maal bevraagd. Er is getracht om de vraagstelling op die manier in kaart te brengen.

Er zijn twee vrijwilligers bevraagd voorafgaand aan het afnemen van de vragenlijst bij de vrijwilligers. De vragenlijst is online opgesteld en per mail, vanuit het e-mail account van één van de coördinatoren verstuurd naar alle achtentwintig vrijwilligers. De vragenlijst is door dertien vrijwilligers ingevuld (46%) .

Beide coördinatoren zijn tijdens het onderzoek schriftelijk geïnterviewd.

3.4 Procedure van onderzoek

In de oriëntatiefase zijn data verzameld door middel van twee gesprekken met de opdrachtgever. De opdrachtgever had een vraag met betrekking tot begeleiding van de vrijwilligers. De vrijwilligers zijn niet betrokken bij de oriëntatiefase vanwege het feit dat het onderzoek een vraagstelling betrof en geen probleemstelling. Er is gekozen om als onderzoeker gedurende de oriëntatiefase aanwezig te zijn bij alle bijeenkomsten van de vrijwilligers om zo een beeld te krijgen van de invulling van de bijeenkomsten, de sfeer binnen de groep, interactie etc. Tevens hebben de onderzoekers zo draagvlak gecreëerd door de vrijwilligers te vertellen over het onderzoek.

Werving van de respondenten is gedaan door eerst de opdrachtgever te vragen welke twee vrijwilligers zij geschikt achtte voor het interview. De opdrachtgever gaf toen aan welke twee vrijwilligers voldeden aan de criteria dat er één al langere tijd actief was bij het project en er één vrijwilliger was die sinds kort deelneemt aan het project. Voordat er contact opgenomen kon worden met de twee vrijwilligers is er door de opdrachtgever contact gezocht en kort uitleg gegeven over het interview. Op het moment dat de opdrachtgever de namen en contactgegevens aanleverde, is er telefonisch en per e-mail contact opgenomen met de twee vrijwilligers. De onderzoekers hebben verschillende vragen opgesteld voor de interviews. De opgestelde vragen diende als leidraad voor het interview. Tijdens het interview zijn nog aanvullende vragen gesteld om zo meer informatie van de vrijwilligers te vergaren. De opdrachtgever stelde haar kantoor ter beschikking voor het afnemen van het interview. Er is één interview afgenomen in het kantoor van de opdrachtgever en het andere interview is (op verzoek van vrijwilliger) afgenomen bij de vrijwilliger thuis. Alle interviews zijn opgenomen met behulp van een spraakrecorder.

De interviews zijn uitgewerkt en gebruikt als leidraad voor het opstellen van de vragenlijst (vragen en antwoordmogelijkheden). Voor het opstellen van de vragenlijst is ook gebruik gemaakt van een tevredenheidsonderzoek onder vrijwilligers dat elders is afgenomen (Lonkhuijzen en Atalay, 2012). Alvorens de vragenlijst opgestuurd zou worden, is deze voorzien van feedback van zowel de opdrachtgever als begeleider dhr. Pouwels. De vragenlijst is aangepast aan de hand van de verkregen feedback. Hierdoor verhogen de onderzoekers de validiteit. Tevens is de vragenlijst bekeken door twee buitenstaanders om zo de leesbaarheid, toegankelijkheid en begrijpbaarheid van de vragenlijst te checken.

In overleg met mevr. van Kuijk is besloten om de vragenlijst via haar e-mailadres te verspreiden naar alle vrijwilligers. Hier is voor gekozen omdat de vrijwilligers geregeld e-mail contact hebben met mevr. van Kuijk en de e-mail niet in de ongewenste map terecht zou kunnen komen.

Toen de eerste sluitingsdatum van de vragenlijst verstreken was waren er negen reacties (32%). De onderzoekers wilden graag een grotere respons zodat de betrouwbaarheid van de onderzoeksresultaten groter zou worden. Om meer respons te genereren is ervoor gekozen om de sluitingsdatum met een week te verplaatsen. Deze keuze heeft er toe geleid dat er vier extra reacties binnen zijn gekomen en de betrouwbaarheid van de onderzoeksresultaten dus is vergroot.

Er zijn twee schriftelijke interviews afgenomen bij de coördinatoren. Alvorens de interviews naar de coördinatoren per e-mail zijn verstuurd, is het interview voorzien van feedback van begeleider dhr. Pouwels. De onderzoekers hebben de gekregen feedback verwerkt. De schriftelijke interviews zijn geanalyseerd middels de analysemethode horizontaal vergelijken (Donk & Lanen, 2012).

Wat betreft de privacy van de respondenten, is het belangrijk om te benoemen dat alle respondenten mondeling toestemming hebben gegeven voor het gebruik van informatie die zij hebben gegeven. Door middel van het geven van toestemming gaven de respondenten akkoord voor deelname aan het onderzoek, de anonimiteit van onderzoeksresultaten en geluidsopname tijdens het interview. Dit onderzoek hield rekening met de privacy van de vrijwilligers, zij zijn anoniem vermeld in het onderzoeksrapport (Donk & Lanen, 2012).

3.5 Meetinstrumenten

De meetinstrumenten die gebruikt zijn tijdens dit onderzoek zijn: interviews en een vragenlijst.

Interview

Er is bij beide coördinatoren een interview afgenomen. De interviews zijn ingericht met hoe en waarom vragen. De interviews dienen als leidraad voor beantwoording van deelvraag 2.

Vragenlijst

Volgens Donk en Lanen (2012) is een schriftelijke vragenlijst vooral geschikt voor het verkrijgen van antwoorden op 'wat' vragen. Bij het opstellen van de vragenlijst die afgenomen is onder de vrijwilligers is gekozen voor open-, gesloten, meerkeuze en schaalvragen. De open vragen dienden als middel om de vrijwilligers uit te lokken tot het geven van persoonlijke antwoorden. Bij de afvinklijstjes is altijd een extra mogelijkheid gegeven om een eigen antwoord in te vullen. Zo is er door de onderzoekers getracht de vrijwilliger niet te beperken in de beantwoording van de vragen.

3.6 Analyse

Het oriënterende interview met de opdrachtgever mevr. van Kuijk, welke is opgenomen met behulp van een spraakrecorder, is getranscribeerd: alles wat gezegd is, is letterlijk uitgetypt. De oriënterende interviews die zijn gedaan met twee vrijwilligers zijn ook opgenomen met behulp van een spraakrecorder. Echter zijn beide interviews uitgewerkt middels een samenvatting van de gesproken tekst. Deze interviews zijn niet getranscribeerd omdat de resultaten van het onderzoek niet gebaseerd zijn op deze interviews maar op de vragenlijst. De interviews diende alleen als leidraad voor het opstellen van de vragenlijst. De onderzoekers hebben gekozen voor een digitale vragenlijst. Er is gekozen voor het programma google docs. Dit programma had als voordeel dat de resultaten automatisch in een grafiek werden weergegeven en zo makkelijk te analyseren waren. De schriftelijke interviews van de coördinatoren zijn door beide onderzoekers geanalyseerd via de analysemethode horizontaal vergeleken (Donk & Lanen, 2012).

3.7 Betrouwbaarheid en validiteit

Met het oog op hoge validiteit en betrouwbaarheid van praktijkonderzoek zijn een aantal richtlijnen belangrijk. Hieronder wordt beschreven hoe dit onderzoek aan de richtlijnen, volgens Donk & Lanen (2012), is voldaan.

Conclusies worden krachtiger wanneer er triangulatie wordt toegepast. Gedurende dit onderzoek hebben de onderzoekers gebruik gemaakt van brontriangulatie. Er is gebruik gemaakt van verschillende bronnen in de literatuur. Er is methodische triangulatie toegepast door middel van het afnemen van zowel interviews als vragenlijsten. Daarnaast vond er tijdens het onderzoek onderzoekertriangulatie plaats, doordat het onderzoek is uitgevoerd door een tweetal onderzoekers die elkaar gedurende het proces controleerde (Donk & Lanen, 2012).

Naast triangulatie is communicatie over het onderzoek belangrijk voor de betrouwbaarheid en validiteit (Donk & Lanen, 2012). Gedurende het onderzoek vond er steeds communicatie plaats tussen de opdrachtgever, onderzoekers en begeleidend HAN-docent. De verkregen feedback is verwerkt in het onderzoek. Om draagvlak te creëren voor dit onderzoek hebben de onderzoekers ervoor gekozen om bij alle bijeenkomsten aanwezig te zijn en de vrijwilligers op de hoogte te stellen van het onderzoek.

Alvorens het praktijkonderzoek werd uitgevoerd hebben de onderzoekers zich verdiept in de organisatie en de vraag die de opdrachtgever had. Om een goed beeld te krijgen van de vraagstelling vanuit de opdrachtgever en tevens de verschillende perspectieven te bekijken, is de 5xW+H methode toegepast tijdens de oriëntatiefase.

Tot slot vallen veel van de bestudeerde bronnen voor het theoretisch kader onder vakliteratuur en zijn er zowel boeken en websites als (wetenschappelijke) artikelen gebruikt (Donk & Lanen, 2012).

Hoofdstuk 4. Resultaten

In dit hoofdstuk wordt gerapporteerd over de resultaten van de vragenlijsten en interviews die zijn afgenomen.

Voor deelvraag 1 zijn vragenlijsten afgenomen. Bij deze deelvraag wordt beschreven hoeveel respondenten bepaalde antwoorden hebben gegeven. De vragenlijst is door 13 van de 28 vrijwilligers ingevuld (46%). Het volledige overzicht van de gegeven antwoorden per vraag is te vinden in bijlage 6.

4.1 Deelvraag 1

Wat zijn de wensen en behoeften van de vrijwilligers van Humanitas, die werkzaam zijn bij Home-Start/Home-Start+ de Liemers, in de begeleiding vanuit de coördinatoren van Humanitas?

Het overgrote deel van de vrijwilligers vindt de volgende motieven voor het doen van vrijwilligerswerk het belangrijkste:

- Ik wil mijn kennis en vaardigheden inzetten (84,6%)
- Ik wil mij inzetten voor de maatschappij (84,6%)
- Ik wil andere mensen helpen (76,9%)

Bijna alle vrijwilligers hebben er behoefte aan om trainingen te volgen om zichzelf te kunnen ontwikkelen (92,3%). Tevens wordt professionele ondersteuning vanuit de begeleiders ook als zeer belangrijk beschouwd (84,6%).

Meer dan de helft van de vrijwilligers heeft er behoefte aan dat de begeleiders de werksfeer bewaken (53,8%), dat er duidelijke afspraken gemaakt worden over de werkzaamheden (61,5%), dat er erkenning/waardering gegeven wordt (53,8%) en dat er een luisterend oor geboden wordt (69,2%). Het krijgen van een attentie/aardigheidje bij verjaardag en afronding van een gezin, wordt als minst belangrijk ervaren (15,4%).

Van de vrijwilligers geeft 84,6% aan alleen behoefte aan contact te hebben indien dit nodig is. De voorkeur van contact tijdens deze momenten gaat uit naar face-to-face (38,5%) en mailcontact (30,8%). Iets meer dan de helft (58,3%) van de vrijwilligers geeft aan behoefte te hebben aan één vaste begeleider.

De behoefte aan een functioneringsgesprek/begeleidingsgesprek is verdeeld. 38,5% geeft aan hier geen behoefte aan te hebben. Het merendeel van de vrijwilligers heeft behoefte om het eigen functioneren en het te begeleiden gezin te bespreken tijdens een gesprek met de begeleider.

Meer dan de helft van de vrijwilligers (53,6%) heeft behoefte aan 4 keer of vaker per jaar een intervisiebijeenkomst. 15,4% (N=2) geeft aan geen behoefte te hebben aan een intervisiebijeenkomst. Op de open vraag: *“wat zou u graag willen dat er behandeld/besproken wordt tijdens een intervisiebijeenkomst?”* is er veel spreiding in de antwoorden te zien. Ervaringen van vrijwilligers binnen het gezin wordt door 8 van de 11 vrijwilligers genoemd.

Uit de verzamelde data van de vrijwilligers blijkt dat 30,8% behoefte om drie keer per jaar een themabijeenkomst bij te wonen. Echter zijn de antwoorden zeer divers en geeft bijna 70% aan het anders te willen (minder vaak (30,8%), vaker (23,1%) of op aanvraag (15,4%)). De onderwerpen waar de vrijwilligers behoefte aan hebben zijn:

- huiselijk geweld (75%)
- begeleiding van ouders van kinderen met een stoornis/handicap (66,7%)
- begeleiding van niet-westerse gezinnen (50%)
- begeleiding van alleenstaande moeders/vaders (33,3%)
- communicatieve vaardigheden (25%)

Bij overig (25%) worden de volgende thema's aangegeven:

- tips en info als personen in een echtscheiding zitten
- psychische stoornissen
- omgaan met pubers
- armoede in het gezin

De meeste vrijwilligers (69,2%) geven aan dat de ochtend de voorkeur heeft voor een intervisie-/themabijeenkomst. De maandag (61,5%), dinsdag (69,2%) en woensdag (69,2%) zijn de voorkeursdagen voor een intervisie-/themabijeenkomst. Op de open vraag: "wat kan voor u een reden zijn om niet aanwezig te zijn bij een intervisiebijeenkomst?" en de vraag: "wat kan voor u een reden zijn om niet aanwezig te zijn bij een themabijeenkomst?" Is er een grote spreiding te zien en zijn er vrijwel dezelfde antwoorden gegeven zie bijlage 6.

Van de vrijwilligers geeft 84,6% aan geen behoefte te hebben aan een inloopsprekuren in het huis van Doo.

Iets meer dan de helft (53,8%) van de vrijwilligers geeft aan 1 keer per jaar behoefte te hebben om leuke dingen te ondernemen met het team. 23,1% geeft aan 2 keer per jaar behoefte hieraan te hebben. 15,4% heeft geen behoefte om leuke dingen met het team te ondernemen. 7,7% geeft aan 4 keer per jaar of vaker iets leuks te willen ondernemen met het team.

De vrijwilligers zijn tevreden over de begeleiding die zij krijgen. Zij geven hiervoor gemiddeld een 8.2. Wel geven de vrijwilligers nog een aantal tips/adviezen ter verbetering van de begeleiding.

De volgende punten hebben de vrijwilligers genoemd:

- Vast tijdstip van aanwezigheid.
- Bedrijfsmatig bewaking en verbetering van de kwaliteit van de geleverde diensten.
- Whatsappjes van de begeleider tussendoor hoe het gaat.
- Groepsapp voor begeleider, gezin en vrijwilliger. Mits het gezin hiertoe in staat is en het probleem niet al te complex.
- Mails persoonlijk versturen geen CC maar BC.
- Waarborging van continuïteit.
- Ik mis de samenhang van de groep vrijwilligers.
- Duidelijkheid.

De onderzoekers hebben als laatste optie de vrijwilligers de mogelijkheid gegeven om nog iets kwijt te kunnen. Hierop zijn positieve punten naar voren gekomen zoals:

- Homestart/ Homestart+ is een geweldig project.
- Fijne organisatie, mooi project.
- Ik vind nl de intervisie en themabijeenkomsten heel waardevol!
- Ik vind het ook fijn dat er een vaste telefoonverbinding op kantoor aanwezig is.
- Ik ben tevreden met de begeleiders, collega's en de gezinnen! Het geeft mij energie! Ga

zo door!

- Ik ben heel positief over begeleiding.

Ook zijn er een aantal verbeterpunten genoemd:

- meer geld ter beschikking stellen voor uitjes voor de vrijwilligers.
- dat er duidelijk is op welke vaste momenten een coördinator aanwezig is op kantoor (i.v.m. bereikbaarheid).

Voor de beantwoording van deelvraag 2 zijn schriftelijke interviews gedaan met de coördinatoren. De uitwerkingen van deze interviews zijn te vinden in bijlage 7 en 8. De interviews zijn geanalyseerd volgens de analysemethode horizontaal vergelijken. Op deze manier is er gekeken naar opmerkelijke verschillen en overeenkomsten tussen de gegeven antwoorden (Donk & Lanen, 2012). Voor een overzicht van de tabel zie bijlage 9.

4.2 Deelvraag 2

Hoe wordt er op dit moment vorm gegeven aan de begeleiding van vrijwilligers, door de coördinatoren van Home-Start/Home-Start+ in de Liemers?

Uit de interviews komt naar voren dat op het moment dat een vrijwilliger zich aanmeldt, er een kennismakingsgesprek plaatsvindt tussen vrijwilliger en coördinator bij de vrijwilliger thuis. De coördinator die het gezin en de vrijwilliger koppelt, blijft meestal de begeleider / aanspreekpunt van de vrijwilliger en het gezin. Vervolgens neemt de vrijwilliger deel aan vijf trainingsbijeenkomsten en vindt er een eindgesprek plaats na afloop van de trainingen. Als de vrijwilliger de training voldaan heeft, ontvangt de vrijwilliger een certificaat. Op het moment dat de coördinator een gezin wil koppelen aan een vrijwilliger, wordt er telefonisch contact opgenomen met een geschikte vrijwilliger om het gezin te bespreken. Als de vrijwilliger akkoord gaat om het gezin te begeleiden, vindt er een kennismakingsgesprek plaats tussen vrijwilliger, het gezin en de coördinator bij het gezin thuis. Op het moment dat de vrijwilliger gestart is met het begeleiden van het gezin wordt er na 2-3 weken door de coördinator telefonisch contact opgenomen met zowel het gezin als de vrijwilliger. Na het gesprek tussen coördinator de vrijwilliger en het gezin, vindt er naar beiden terugkoppeling plaats. Er vinden werkbegeleidingsgesprekken en individuele gesprekken plaats als daar behoefte aan is. Mevrouw van Kuijk geeft aan dat de werkbegeleidingsgesprekken er bij haar vaak bij in schieten. Na de afronding van het begeleiden van een gezin vindt er een eindgesprek plaats (zie bijlage 9).

De volgende vaardigheden/competenties worden door de coördinatoren genoemd die zij inzetten tijdens een begeleidingsgesprek (zie bijlage 9):

- structuur bieden
- luisterend oor
- tijd en aandacht
- ondersteunen en helpen
- stimuleren en motiveren
- mee denken
- samenvatten
- enthousiasme en empathie
- gastvrijheid
- open vragen stellen

- in de ik-vorm spreken
- feedbackregels toepassen

Er heerst onduidelijkheid bij de onderzoekers op de vraag of er een gespreksformat wordt gebruikt door coördinatoren tijdens gesprekken met vrijwilligers. Mevrouw van Kuijk geeft aan dat zij er niet van op de hoogte is en mevr. Hulsebosch geeft aan dat zij gebruik maakt van een gespreksformat (zie bijlage 9, vraag 6).

Alle vrijwilligers worden door de coördinatoren uitgenodigd om deel te nemen aan intervisie- en themabijeenkomsten. Het streven vanuit de coördinatoren is dat er drie keer per jaar een themabijeenkomst is en vier keer per jaar een intervisiebijeenkomst. Tijdens intervisiebijeenkomsten maakt mevrouw Hulsebosch gebruik van de incidentmethode. Mevrouw van Kuijk geeft aan gebruik te maken van de standaard intervisiemethode. Er wordt ook een aantal keer een koffie inloop georganiseerd (zie bijlage 2).

De themabijeenkomsten komen tot stand op basis van input van de vrijwilligers, zij kunnen hun wensen kenbaar maken bij de coördinatoren. Soms komen de coördinatoren zelf met een idee voor een onderwerp.

De volgende onderwerpen voor de themabijeenkomsten staan op de planning:

- Interculturele communicatie
- BOR (begeleide omgangsregeling)
- echtscheiding

Hoofdstuk 5. Conclusies en discussies

5.1. Conclusies

Beantwoording onderzoeksvraag:

Hoe kan de begeleiding afgestemd worden op de wensen en behoeften van de vrijwilligers van het Home-Start/Home-Start+ project?

Waarderingsbehoeften

Volgens het onderzoek van Plemper e.a. (2005), zoals beschreven in hoofdstuk 2, zijn er een aantal waarderingsbehoeften van vrijwilligers. De onderzoekers hebben deze waarderingsbehoeften onderzocht bij de vrijwilligers van het Home-Start/Home-Start+ project van Humanitas in Duiven. Wat uit de verzamelde data van de vrijwilligers blijkt, is dat een groot deel van de waarderingsbehoeften zoals deze beschreven staan in de literatuur (Plemper e.a., 2005), overeenkomt. Het valt op dat de vrijwilligers aangeven geen tot weinig behoefte te hebben aan een attentie/aardigheidje tijdens een verjaardag of afronding van de begeleiding bij een gezin.

Themabijeenkomsten

De literatuur geeft aan dat wanneer een organisatie met vrijwilligers werkt die zich graag willen ontwikkelen, dat het belangrijk is om te blijven kijken naar carrièremogelijkheden. Door veranderingen in het werk zijn nieuwe kennis en vaardigheden nodig (Gast e.a., 2009). Uit dit onderzoek komt naar voren dat de vrijwilligers het belangrijk vinden dat de begeleiders themabijeenkomsten aanbieden zodat zij zich kunnen blijven ontwikkelen. Alle vrijwilligers geven aan behoefte te hebben aan een themabijeenkomst. Wat hieruit geconcludeerd kan worden is dat iedere vrijwilliger de behoefte heeft om zich te blijven ontwikkelen. Dat komt overeen met wat er in de literatuur staat.

Uit de verzamelde data blijkt dat de behoefte aan een themabijeenkomst zeer divers is onder de vrijwilligers. De spreiding ligt tussen één keer per jaar tot vier keer per jaar of vaker. Als organisatie kun je niet aan ieders behoefte voldoen en zal er gekozen moeten worden voor een middenweg. Op dit moment streven de coördinatoren ernaar om drie keer per jaar een themabijeenkomst te organiseren (zie bijlage 2). Dit is gezien de onderzoeksgegevens een goede middenweg. Bijna 30% van de vrijwilligers geeft aan minder vaak behoefte te hebben aan een themabijeenkomst en zullen dus waarschijnlijk niet bij alle themabijeenkomsten aanwezig zijn.

Intervisiebijeenkomst

Uit de gegevens blijkt dat meer dan de helft van de vrijwilligers aangeeft vier keer per jaar of vaker behoefte te hebben aan een intervisiebijeenkomst. Op dit moment is het streven vanuit de coördinatoren om vier keer per jaar een intervisiebijeenkomst te organiseren. Echter kunnen de onderzoekers, door het geven van een beperkt aantal antwoordmogelijkheden, niet vaststellen of de vrijwilligers vier keer per jaar voldoende vinden of dat er behoefte is aan meer dan vier keer per jaar.

Inloopspreekuur

Uit het onderzoek blijkt dat er bijna geen behoefte is aan een inloopspreekuur bij het huis van Doo. Dit is erg opvallend gezien het resultaat dat de vrijwilligers aangeven voorkeur te hebben voor face-to-face contact. Er kan dus geconcludeerd worden dat de vrijwilligers face-to-face contact willen, maar waarschijnlijk niet beperkt willen worden door de tijden van een

inloopspreekuur. Als tip gaf een van de vrijwilligers aan dat minimaal één van de coördinatoren op vaste tijden bereikbaar is op het kantoor. Het is belangrijk dat de vaste tijden gecommuniceerd worden naar de vrijwilligers, zodat zij weten wanneer ze binnen kunnen lopen.

Begeleider

Uit de interviews komt naar voren dat de coördinator die een gezin koppelt aan een vrijwilliger, de begeleider van de vrijwilliger en het gezin blijft. Uit de resultaten van de vrijwilligers blijkt dat iets meer dan de helft aangeeft behoefte te hebben aan één vaste begeleider. Op dit moment hebben alle vrijwilligers één vaste begeleider maar ze kunnen in principe bij allebei de begeleiders terecht.

Voortgangsgesprekken

Uit dit onderzoek komt naar voren dat de vrijwilligers het te begeleiden gezin en eigen functioneren graag willen bespreken met de begeleider. Uit de interviews met de coördinatoren wordt duidelijk dat er binnen de organisatie sprake is van werkbegeleidingsgesprekken. Echter is er geen eenduidigheid bij de coördinatoren in de invulling en frequentie hiervan. De coördinatoren zouden zich tijdens een werkbegeleidingsgesprek het beste kunnen richten op het eigen functioneren van de vrijwilliger en het verloop van de begeleiding in het gezin. Voor een duurzame omgang met vrijwilligers geeft de literatuur aan dat voortgangsgesprekken belangrijk zijn om als organisatie op de hoogte te blijven van de wensen en behoeften van vrijwilligers. Op deze manier ervaart de vrijwilliger dat er interesse is, niet alleen in zijn werk maar ook in zijn persoon, en heeft de mogelijkheid om ervaringen te bespreken, problemen aan te kaarten en ambities kenbaar te maken (Gast e.a., 2009). Tevens draagt een voortgangsgesprek bij aan de kwaliteit van de begeleiding van gezinnen omdat de coördinator tijdens zo'n gesprek zicht krijgt op het handelen van een vrijwilliger.

Eindconclusie

Door dit onderzoek zijn de wensen en behoeften van de vrijwilligers duidelijk naar voren gekomen. De huidige begeleiding vanuit de coördinatoren sluit voor een groot gedeelte aan op de wensen en behoeften. Wel zijn er een aantal punten ter bevordering van de begeleiding. Deze worden later beschreven bij de aanbevelingen.

5.2. Discussie

De resultaten van dit onderzoek zijn afhankelijk van diverse factoren. Deze factoren kunnen van invloed zijn op de betrouwbaarheid en validiteit van dit onderzoek. Hier wordt beschreven welke factoren er mee hebben gespeeld tijdens de uitvoering van dit onderzoek.

- In eerste instantie wilde de onderzoekers een groot deel van de vrijwilligers interviewen om zo meer informatie te krijgen. De onderzoekers hadden een mogelijkheid gezien in de planning om dit te doen na afloop van of voorafgaand aan een bijeenkomst van de vrijwilligers in het huis van Droo. Echter ging deze bijeenkomst niet door, waardoor het lastiger werd om de groep vrijwilligers bij elkaar te krijgen voor een groepsinterview. Daarnaast was het gezien het korte tijdspad niet haalbaar om het afnemen van een interview en de uitwerking ervan te realiseren. De feedback van begeleider dhr. Pouwels heeft er mede voor gezorgd dat er gekozen is voor vragenlijsten in plaats van interviews. Doordat er vragenlijsten zijn afgenomen zijn de resultaten mogelijk anders dan wanneer er interviews waren gedaan.
- Toen de onderzoekers een vragenlijst hadden ontworpen wilde zij deze afnemen tijdens

een bijeenkomst van de vrijwilligers in het huis van Droo. Deze bijeenkomst zou ervoor moeten zorgen dat alle vrijwilligers aanwezig zouden zijn. De onderzoekers zagen dan de mogelijkheid om iedereen in één keer te kunnen bereiken met de vragenlijst. Deze bijeenkomst afgelast omdat er te weinig vrijwilligers zich hadden aangemeld. Door deze bijkomstigheid werden de onderzoekers gedwongen de vragenlijst op een andere manier af te nemen. De onderzoekers hebben gekozen voor een digitale vragenlijst. Wanneer de onderzoekers de vragenlijst tijdens de bijeenkomst af hadden kunnen nemen, was de respons en dus de betrouwbaarheid en validiteit voor dit onderzoek wellicht groter geweest.

- De onderzoekers hebben de vragenlijst verspreid via het e-mailadres van de opdrachtgever. Gezien het lage aantal reacties wilde de onderzoekers graag een herinneringsmail versturen om de respons te vergroten. Deze wilde de onderzoekers tevens via het e-mailadres van de opdrachtgever versturen. Echter was de opdrachtgever een aantal dagen afwezig waardoor de herinneringsmail niet op tijd via haar e-mailadres kon worden verstuurd. De onderzoekers hebben er toen voor gekozen om de herinneringsmail vanuit eigen e-mailadres te versturen. Dit kan tot gevolg hebben gehad dat er minder reacties binnen zijn gekomen.
- De bijeenkomsten dragen bij aan het draagvlak, doordat de onderzoekers de vrijwilligers op de hoogte hadden kunnen stellen van de vorderingen van het onderzoek. De laatste twee bijeenkomsten zijn niet doorgegaan waardoor het draagvlak voor het onderzoek niet verder gecreëerd kon worden.
- De onderzoekers wilde beide coördinatoren mondeling interviewen. Door een onvoorziene omstandigheden was het niet mogelijk om de coördinatoren mondeling te spreken. Er is toen voor gekozen om het interview schriftelijk via de mail af te nemen. Door de schriftelijke interviews hadden de onderzoekers niet de mogelijkheid om dieper in te gaan op de antwoorden van de respondenten.

Vervolgonderzoek

Mocht er in de toekomst vervolgonderzoek worden gedaan binnen dit project, is het belangrijk om in acht te nemen dat de vrijwilligers maar een beperkt aantal keer per jaar op locatie aanwezig zijn. Daarnaast zijn de coördinatoren een beperkt aantal uur aanwezig op de locatie (i.v.m. werkzaamheden op een andere locatie).

5.3. Aanbevelingen

Naar aanleiding van dit onderzoek willen de onderzoekers een aantal aanbevelingen doen.

Aanbeveling 1: Inschrijven themabijeenkomsten

Uit het onderzoek blijkt dat er discrepantie is in de frequentie waarin er behoefte is aan een themabijeenkomst. Om op deze discrepantie in te spelen, zouden de coördinatoren een inschrijffijst kunnen maken. Op de inschrijffijst komen de thema's te staan die naar voren zijn gekomen in dit onderzoek. De volgende onderwerpen worden door de vrijwilligers aangedragen: huiselijk geweld, begeleiding van ouders van kinderen met een stoornis/handicap, begeleiding van niet-westerse gezinnen, begeleiding van alleenstaande moeders/vaders, communicatieve vaardigheden, echtscheiding, psychische stoornissen, omgaan met pubers en armoede in het gezin. De vrijwilligers kunnen zich inschrijven op de thema's waar zij meer over willen weten. De coördinatoren bepalen nader bij hoeveel aanmeldingen er een themabijeenkomst over een

thema wordt georganiseerd. Op het moment dat er niet genoeg aanmeldingen zijn voor een bepaald thema maar er wel vrijwilligers zijn die behoefte hebben aan extra informatie, kunnen de coördinatoren tegemoet komen aan die behoefte door bijvoorbeeld informatie toe te sturen of individuele/in klein groepsverband uitleg te geven.

Aanbeveling 2: Voortgangsgesprek

Uit het onderzoek is gebleken dat binnen het project Home-Start/Home-Start+ een voortgangsgesprek ingevuld wordt door een werkbegeleidingsgesprek. Echter blijkt uit de interviews met de coördinatoren dat er niks vast staat over de invulling en frequentie van een voortgangsgesprek. Het is van belang dat tijdens de voortgangsgesprekken wordt voldaan aan de behoefte van de vrijwilligers, namelijk dat het eigen functioneren en het te begeleiden gezin besproken wordt. Deze aanbeveling is verder uitgewerkt in het document 'projectresultaat'. Hierin staat een stappenplan met voorbeeldvragen en aandachtspunten beschreven waarmee rekening gehouden kan worden tijdens het voeren van een voortgangsgesprek. De coördinatoren dienen samen om de tafel te gaan om eenduidigheid te creëren over de manier waarop voortgangsgesprekken worden gevoerd en kunnen n.a.v. het product eventueel samen een gespreksformat opstellen.

Aanbeveling 3: Herhalend onderzoek wensen en behoeften

Uit het onderzoek is gebleken dat de samenstelling van het team erg wisselend is. Om steeds op de hoogte te blijven van de eventueel veranderende wensen en behoeften van de vrijwilligers, bevelen de onderzoekers aan om jaarlijks een vragenlijst af te nemen. Op deze manier kunnen de coördinatoren er voor zorgen dat de begeleiding steeds aan blijft sluiten op de wensen en behoeften van de vrijwilligers. Voor herhalend onderzoek kan gebruik worden gemaakt van de vragenlijst die de onderzoekers op hebben gesteld en af hebben genomen tijdens het onderzoek. De vragenlijst kan eventueel aangepast.

Literatuurlijst

Bool, M. & Omlo, J. (2014). *Werkt de participatiesamenleving? Zoek het uit!* Geraadpleegd op 9 maart 2016, van <http://www.socialevraagstukken.nl/werkt-de-participatiesamenleving-zoek-het-uit/>

Centrum voor Ethiek en Gezondheid. (z.d.). *Dilemma's in de jeugdzorg*. Geraadpleegd op 9 januari 2015, van <http://www.ceg.nl/werk/bekijk/dilemmas-in-de-jeugdzorg>

Devilee, J. (2005). *Vrijwilligersorganisaties onderzocht*. Geraadpleegd op 6 april, 2016, van http://www.scp.nl/Publicaties/Alle_publicaties/Publicaties_2005/Vrijwilligersorganisaties_onderzocht

Donk, C. van der., & Lanen, B. van. (2012). *Praktijkonderzoek in zorg en welzijn*. Bussum: Coutinho.

Eck, M. van & Scholte, E. (oktober 2015). *Vrijwilligers doen ertoe; Het vrijwilligersbeleid van Humanitas: alle uitgangspunten en afspraken op een rij*. Geraadpleegd op 1 maart 2016, van <https://www.humanitas.nl/globalassets/folders/brochure-vrijwilligers-doen-ertoe---okt-2015.pdf>

Engelen, J. (2012). *Train de trainer; Grip op vergrijzing*. Geraadpleegd op 2 maart 2016, van [https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Train%20de%20trainer%20Grip%20op%20vergrijzing%20\[MOV-422033-0.2\].pdf](https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Train%20de%20trainer%20Grip%20op%20vergrijzing%20[MOV-422033-0.2].pdf)

Gast, W.J. de, Hetem, R. & Wilbrink, I. (2009). *Basisboek vrijwilligersmanagement; werven, sturen en motiveren*. Bussum: Coutinho.

Heinsius, J. (2003). *Basisboek vrijwilligers management*. Bussum: Coutinho.

Home Start. (z.d.). *Home*. Geraadpleegd op 7 maart 2016, van <https://www.home-start.nl/pages/Home-start/Home>

Humanitas. (z.d.). *Organisatie*. Geraadpleegd op 25 februari 2016, van <https://www.humanitas.nl/over-ons/organisatiestructuur2/>

Jeugdzorg Nederland. (2014). *Forse bezuinigingen op jeugdhulp: 10 tot 30% minder budget*. Geraadpleegd op 29 januari 2016, van <http://www.jeugdzorgnederland.nl/nieuws/nieuws/forse-bezuinigingen-op-jeugdhulp--10-tot-30---minder-budget/>

Lonkhuijzen, A. van., Atalay, V. (2012). *Tevredenheidsonderzoek onder Vrijwilligers: Gemeente Beverwijk*. Geraadpleegd op 26 april 2016, van <http://docplayer.nl/4267511-Tevredenheidsonderzoek-onder-vrijwilligers-gemeente-beverwijk.html>

Meijs, L., Vliet, L. van. (2014). *Gemeenten: zie de mogelijkheden van maatschappelijk betrokken ondernemen*. Geraadpleegd op 9 maart 2016, van https://vng.nl/files/vng/nieuws_attachments/2014/20141114-mogelijkheden-van-maatschappelijk-betrokken-ondernemen.pdf

Nederlands Jeudinstituut. (2014). *Internationale erkenning voor Home-Start*. Geraadpleegd op 7 maart 2016, van <http://www.nji.nl/nl/Actueel/Nieuws-over-de-jeugdsector/2014/Internationale-erkenning-voor-Home-Start>

Nederlands Jeudinstituut. (z.d.). *Effectieve jeugdinterventies*. Geraadpleegd 7 maart 2016, van <http://www.nji.nl/nl/Databank/Databank-Effectieve-Jeugdinterventies/In-voorbereiding/Home-Start>

Plempers, E., Wentink, M. & Broenink, N. (2005). *Vrijwillig beloond: een onderzoek naar het erkennen en waarderen van vrijwilligers*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Rijksoverheid. (z.d.). *Decentralisatie van overheidstaken naar gemeenten*. Geraadpleegd op 29 januari 2016, van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/gemeenten/inhoud/decentralisatie-van-overheidstaken-naar-gemeenten>

Scholten, C. (2004). *Vrijwilligersbeleid in zorgorganisaties; een handreiking voor de toekomst*. Utrecht: LEMMA.

Bijlage 1. Begripsbepaling

	Begrip	Betekenis
1.	Humanitas	De vereniging Humanitas is een landelijke vrijwilligersorganisatie.
2.	Home-Start	Home-Start biedt praktische hulp, aanvullend met een luisterend oor, voor gezinnen met minimaal één kind van zes jaar of jonger. Door middel van inzet van vrijwilligers.
3.	Home-Start+	Home-Start biedt praktische hulp, aanvullend met een luisterend oor, voor gezinnen met kinderen in de leeftijd van zeven tot veertien jaar. Door middel van inzet van vrijwilligers.
4.	De Liemers	De Liemers is een streek in Gelderland bestaande uit zes gemeenten. De locatie van Humanitas in Duiven heeft als 'werkgebied' de gemeenten die vallen onder de Liemers.
5.	Wensen	Datgene wat de vrijwilligers willen in de begeleiding van de coördinatoren van het Home-Start/Home-Start+ project.
6.	Behoeften	Dat wat de vrijwilligers van het Home-Start/Home-Start+ project nodig hebben van hun begeleiders om hun werk goed uit te kunnen voeren.
7.	Begeleiden	Onder begeleiden wordt verstaan het ondersteunen en toerusten van vrijwilligers zodat er een balans is tussen sturing door de coördinator en de zelfsturing door de vrijwilliger: voortgangsgesprekken (individueel/groep), uitwisseling en intervisie over de uitvoering van het werk, scholing en training, coaching.
8.	Gezinnen	Betreft de gezinnen die worden ondersteund door de vrijwilligers van Home-Start/Home-Start+.
9.	Opdrachtgever	Betreft mevr. van Kuijk, coördinator van Home-Start/Home-Start+.
10.	Coördinatoren	Betreft mevr. van Kuijk en mevr. Hulsebosch.
11.	Project	Betreft zowel Home-Start als Home-Start+.
12.	Vrijwilligers	Betreft de vrijwilligers die werkzaam zijn bij het project Home-Start/Home-Start+.

Bijlage 2. Uitwerking Interview Mevr. van Kuijk

Uitwerking Interview Mevr. van Kuijk

Datum: 23 februari 2016

Interview door: Marit en Surella

Locatie: Huis van Droo in Duiven

Wat is de onderzoeksvraag?

Mevrouw van Kuijk: En daar begint het voor mij. Ik werk hier nu een jaar ik ben hier vorig jaar begonnen. Ik loop met Loes mee. Dus ik dacht, dit is de manier waarop er gewerkt wordt.

Lopende het jaar ontmoette ik collega's. Home Start is natuurlijk een landelijk iets en toen sprak ik steeds meer andere collega's en die hebben een hele andere aanpak. Terwijl ik dacht, zo braaf als ik ben ga ik gewoon mee met zoals wij het doen. Maar er zijn gewoon een hele hoop andere mogelijkheden nog.

" en zijn er misschien behoeften bij vrijwilligers waar wij nog beter op in kunnen spelen. De vrijwilligers zijn het belangrijkste voor ons omdat de vrijwilligers al het werk doen. Voor Humanitas is het heel belangrijk dat je goed voor je vrijwilligers zorgt.

Dus zijn er manieren die we nu laten liggen, die we wel zouden kunnen in zetten om voor onze vrijwilligers te zorgen? Dat is eigenlijk waar het begint voor mij.

Marit: Dus eigenlijk, de hoofdvraag ligt wel bij de vrijwilligers. Dus vanuit de vrijwilligers kijken naar wat de behoeften en hoe kunnen jullie daarop aansluiten.

Mevrouw van Kuijk: Ja, dat is de hoofdvraag voor mij.

Wat is het uiteindelijke doel van het onderzoek?

Mevrouw van Kuijk: Nouja, of jullie tips of ideeën hebben waarbij wij nog beter kunnen aansluiten op de behoeften van de vrijwilligers en wensen.

Marit: Dus vooral tips en ideeën en niet iets ontwikkelen ofzo?

Mevrouw van Kuijk: Als jullie er tegenaan lopen dat iedereen vraagt om iets, wat er nu nog niet is. Ben ik natuurlijk de laatste die zegt dat het niet uitgewerkt mag worden. Hebben jullie het helder zo?

Marit: Ik denk het wel omdat wij vooral bij de onderzoeksvraag al vastliepen hadden wij zoiets van, gaat het nou om de behoeften van de vrijwilligers of is het meer een evaluerend onderzoek zo van 'gaat het goed zoals het nu gaat'.

Mevrouw van Kuijk: Dat kun je ook de vraag noemen, maar dat ... ja ... met betrekking op de ondersteuning van vrijwilligers.

Surella: Dus waar mevr. van Kuijk naar toe wil is dat we wel een soort van een samenvatting hebben zodat we daarmee kunnen zeggen of het eventueel nog anders kan naar aanleiding van de wensen en behoeften van vrijwilligers.

Mevrouw van Kuijk: Zo sprak ik laatste een vrijwilliger die met het idee kwam dat we inloopspreekuur zouden moeten houden. Zijn er meer mensen die hier behoefte aan hebben? Wat hebben de vrijwilligers nodig om echt betrokken te zijn, waar voelen zij zich prettig bij, op welke manier voelen zij zich gezien en gesteund. Wat hebben ze nodig om naar onze bijeenkomsten te komen. Vraag aan de vrijwilligers zou ook kunnen zijn: heb je invloed op onderwerp van de themabijeenkomsten? Bevalt het tijdstip dat deze bijeenkomsten zijn? Wat zou beter uitkomen? Nu zijn themabijeenkomsten altijd op donderdagavond, als dat een avond is waarop je werkt kan je er nooit bij zijn, is het een beter idee om de drie bijeenkomsten verdeeld over het jaar op drie verschillende dagen zou zijn?

Wat wil je dat wij precies gaan onderzoeken?

Marit: Deze vraag is voor mij nu wel duidelijk.

Surella: Ja voor mij ook.

Welk meetinstrument kunnen wij het beste inzetten bij de vrijwilligers om de benodigde informatie te krijgen?

Surella: Interviews lijkt ons persoonlijk niet echt handig vanwege de grote van de groep en omdat je misschien moet gaan kiezen wie je wel of niet interviewt. Maar enquêtes is misschien ook niet handig. Dus wat voor idee had je er zelf bij hoe wij het beste te werk kunnen gaan?

Mevrouw van Kuijk: Ja, ik zou... we hebben nu 26 actieve mensen. Ik kan mij voorstellen dat dat een beetje veel wordt maar ik zou wel een combi maken. Ik zou willekeurig een aantal mensen interviewen en daarnaast iets wat ze allemaal zouden kunnen doen. Dus een enquête of een vragenlijst of weet ik veel welke vorm je dat wil geven.

Marit: En een groepsinterview? Dat je een aantal tegelijk, zeg maar ondervraagt. Denk je dat dat handig is? Omdat je dan goed moet kijken wie je bij elkaar zet. Niet dat eentje het voortouw neemt en de rest een beetje word overschaduwd zeg maar. Dus voor ons is het een beetje de vraag van is dat handig om te doen? en zo ja, wie.

Mevrouw van Kuijk: Als jullie dat kiezen als instrument vind ik het wel goed om even samen te kijken naar wat is dan handig. Ik weet ook niet hoeveel groepen je wil maken, of dat je daar dan iedereen in wil betrekken. Of dat je denkt van nou, een deel van de mensen spreken wij op die manier... Aan de andere kant werkt het misschien juist als jullie mensen willekeurig bij elkaar zetten? Als dan één persoon de groep erg meetrekt zien jullie dat snel genoeg en kunnen jullie dat ook meenemen in de bevindingen

Surella: Misschien kunnen wij als we de enquête afnemen dat we in de enquête iets open laten waarin ze kunnen aangeven of ze daar aan mee zouden willen werken of niet. Dan heb je in ieder geval een lijstje van mensen die het willen en dat we op basis daarvan een groep zouden kunnen maken?

Marit: Ja, en als het er niet zoveel zijn kun je ze individueel spreken en als het er wel veel zijn dat je dan in groepen ofzo gaat?

Mevrouw van Kuijk: Ja.

Marit: En dat gaat dan via jou? als wij de enquête via de mail doen dat we die naar jou sturen en dat jij hem dan rondstuurt?

Mevrouw van Kuijk: Ehm... ja ik denk dat het handig is dat ik hem verspreid maar dat jullie je mailadres erin zetten zodat ze de reacties naar jullie mailen. Daar hoeft ik niet direct tussen te zitten. Ik denk dat dat het slimste is.

Waarom is deze vraag ontstaan?

Mevrouw van Kuijk: Het is in de loop van het jaar ontstaan. Omdat ik ontdekte dat het op andere plekken, andere manieren worden ingezet om te begeleiden en ik toen dacht, ja waarom doen wij het hier op deze manier. En niet zoals ze het in Amsterdam doen. Daarnaast is de vraag wat we nog meer zouden kunnen doen om de vrijwilligers bij het project te betrekken. Wat houdt mensen tegen om naar een bijeenkomst te komen? Verkeerde tijd? Verkeerde onderwerp? Iets in de groep? Aantal bijeenkomsten in een jaar? Andere prioriteiten? Wat is hun wens?

Surella: Is het ook omdat je iets van de vrijwilligers terug hebt gekregen? Of is het puur vanuit jezelf?

Mevrouw van Kuijk: Ja, het komt puur vanuit mezelf. Door de dingen die ik het afgelopen jaar gehoord, ervaren en gevoeld heb.

Marit: Ik kan me van het kennismakingsgesprek herinneren dat je aangaf dat telkens dezelfde mensen kwamen opdagen. Heeft het daar ook mee te maken?

Mevrouw van Kuijk: Ja, dat speelt zeker ook mee. We hebben een harde kern. Die hebben jullie ongetwijfeld al gezien. Die zijn er ook goed uit te pikken. En deze mensen die zijn er ook altijd. En er is ook een groep wat nieuwere mensen die er minder vaak zijn. Nou kan het in sommige gevallen te maken hebben met ... nouja, mensen die ook nog deels werken. Wat voor de harde kern niet zozeer geldt. Maar voor mensen die er recenter bij zijn gekomen wel. Maar dan nog steeds zijn er mensen waarvan ik denk, van goh volgens mij qua tijd zou je er wel moeten kunnen zijn. Het is prima als iemand anders kiest. Dat mag want we werken met vrijwilligers. Maar als dat structureel gebeurt dan denk ik, ja is dat dan omdat wij niet iets aanbieden waar jij behoefte aan hebt. Kennelijk hebben mensen wel behoefte om verbonden te zijn met Home-Start. Er zijn een paar mensen nu die zijn niet inzetbaar, die komen ook niet op bijeenkomsten. Maar als je dan suggereert van wil je er anders mee stoppen? zullen we het af gaan ronden? Dan zeggen ze ... nee, ik wil wel betrokken blijven. Ja.. wat is dat dan dat mensen wel betrokken willen blijven maar voor ons, voor mij niet echt betrokken zijn omdat we ze niet zien op bijeenkomsten en ze niet reageren op mails. Wat zit daar dan, wat is dat gat... Wat kunnen wij er dan aan doen om mensen toch te laten komen.

Waar loop je tegen aan met betrekking tot dit onderwerp?

Mevrouw van Kuijk: Ja, dat er dingen georganiseerd worden en niet iedereen altijd aanwezig is. Dus ik vraag mij af wat de reden is dat niet iedereen komt.

Hoe verloopt de huidige procedure van:

- werving?

Mevrouw van Kuijk: De werving gaat soms via mond op mond, er gaan altijd oproepjes in de krant voor vrijwilligers en vrijwilligerscentrales daar staan ook vacatures van ons open. Wij proberen een of twee keer per jaar een groep te krijgen. Vorig jaar hebben we twee groepen gehad. We gaan nu in April een eerste groep van dit jaar trainen. Dan hopen we minimaal zo'n zes mensen bij elkaar te hebben. Een aantal trainingen zijn vijf bijeenkomsten die we hebben. Ongeveer om de veertien dagen op donderdag van half 10 tot half 3. Waarbij we echt met deze mensen aan de slag gaan. Over de training hebben we echt nagedacht omdat we niet zoveel pedagogische theorie erin stoppen. Omdat je tegenwoordig een hele hoop op het internet kan vinden. Wij gaan aan de slag met normen en waarden, sta je open voor mensen die dingen anders zien... Dat zijn met name de dingen waar wij heel erg mee aan de slag gaan. De eerste bijeenkomst gaat over kennismaking. Dus echt van wie zijn jullie en wie zijn wij en wat achtergronden over Humanitas.

De tweede bijeenkomst is communicatie, dat zijn een beetje standaard oefeningen van wat doet het met je als je met de ruggen tegenover elkaar staat. Een paar basis dingetjes communicatie. De derde bijeenkomst is een bijeenkomst wat gaat over opvoeden. Dat gaat over hoe je zelf bent opgevoed en hoe je het nu doet in je eigen gezin. En nog een spel met opvoeden door de jaren heen. Dat bepaalde dingen tijdsgebonden zijn.

Surella: Zit daar nog een programma boekje bij?

Mevrouw van Kuijk: Eh, nee... we hebben de training zelf gemaakt en wij passen iedere keer de training aan. Dan hebben we nog een bijeenkomst wat gaat over normen en waarden en grenzen stellen. De normen en waarden zijn heel belangrijk en grenzen stellen ook. Omdat sommige mensen soms in gezinnen komen waarin de gezinnen wat meer van onze vrijwilligers dan wij goed vinden of dat voor hun goed is. De laatste bijeenkomst gaat over kwaliteit en afscheid nemen. Want afscheid nemen, ja want na een jaar moet de vrijwilliger afscheid nemen en dat is vaak nogal een 'ding' omdat je het gezin dan weer los moet laten. Wij nemen dan als

groep afscheid van elkaar en het idee is echt dat ze elkaar loslaten en het idee is dan echt dat ze in het grotere team als een team gaan functioneren. Wij willen namelijk niet allemaal kleine groepjes maar een grote groep. Er is dus geen standaard programma. Er zijn Home-Start locaties waarbij ze meer theorie aanbieden of wel mensen inhuren om trainingen te geven. Maar wij kiezen heel bewust voor persoonlijk contact.

Marit: Heb je het idee dat dit aansluit bij de opleiding pedagogiek? en wat je dus hebt gestudeerd?

Mevrouw van Kuijk: Ja enigszins wel, want het gaat wel over opvoeden en hoe ga je met kinderen om. Wat in de training ook heel veel zit zijn casussen. We gaan iedere bijeenkomst, hebben we minimaal een casus. Dus het gaat dan heel erg over hoe ga je met kinderen om. Ik heb nooit met kinderen willen werken maar wel altijd met opvoeders.

- certificering?

Mevrouw van Kuijk: Nou ja, wat we doen... we maken er wel altijd een dingetje van. Maar we zijn wel zo dat we het enigszins praktisch willen doen. Dus we proberen het altijd aan iets anders te koppelen. In de hoop op die manier zoveel mogelijk mensen bij elkaar te krijgen. Bij teveel bijeenkomsten in een jaar tijd komen mensen ook niet meer. We hadden in januari een nieuwjaarsbijeenkomst en dan doen we de certificering. Dit jaar hebben we een zomeruitstapje en dan certificeren we de nieuwe groep mee. Omdat het aandacht geven aan de nieuwe vrijwilligers is gewoon heel mooi. Ze hebben het verdiend en nouja, we willen heel graag laten voelen hoe welkom ze zijn. Aan de andere kant is het ook dat het team de nieuwe mensen gelijk ziet. En dat er de volgende keer als een themabijeenkomst is of een intervisie dat mensen denken: "ow, maar ik heb jou al wel eens gezien". Dat geeft gewoon een stuk veiligheid zowel voor de nieuwe mensen als voor de blijvende mensen. Dus dat is de manier waarop wij certificeren en dan houden we altijd een leuk praatje. We proberen er in ieder geval wel altijd iets van te maken.

Marit: Is de certificaat altijd geldig? Of moeten de vrijwilligers na zoveel tijd opnieuw een certificaat behalen?

Mevrouw van Kuijk: Nee, in principe niet. Wij hebben drie keer per jaar een themabijeenkomst en wij hebben intervisie bijeenkomst en dat is de nieuwe input. Ik kan mij voorstellen dat er mensen zijn die stoppen bij Home Start en als ze dan vijf jaar later weer terugkomen kan ik mij voorstellen dat wij het de mensen aanbieden. Vind je het fijn om nog een keer aan te haken? of zeg je van nou het komt wel weer. Dan kan ik mij voorstellen dat wij een afspraak maken en ze opfrissen. Er zit verder geen houdbaarheidsdatum aan verbonden.

We zijn wel attent op mensen die nooit verschijnen op themabijeenkomsten of intervisie. We hebben in de computer precies staan wie bij welke bijeenkomst geweest zijn. En als mensen er nooit zijn dan gaan we bellen van joh zullen we een keer een afspraak maken? Van joh, gaat het goed want we zien je zo weinig. Dus die vraag stellen we dan wel.

Hoe vaak per jaar vinden er intervisie- en themabijeenkomsten plaats?

Mevrouw van Kuijk: Het streven is om vier keer per jaar een intervisiebijeenkomst en drie keer per jaar een themabijeenkomst te plannen. Daarbij proberen we ook een aantal keer een koffie inloop te organiseren.

Welke competenties moet een vrijwilliger volgens jou hebben?

Mevrouw van Kuijk: Mensen moeten empathisch zijn en meedenkend. En waar wij in de training heel veel tijd aan besteden is het 'op handen zitten'. Dus je moet zorgen dat mensen geen dingen gaan overnemen en mensen in hun waarde laten en ... dat is natuurlijk heel belangrijk.

En verder is opvoedervaring de enige eis die wij stellen. Van oorsprong moet je zelf kinderen hebben, maar F heeft zelf geen kinderen maar wel veel ervaring.

Wat is de maatschappelijke relevantie van het project?

Mevrouw van Kuijk: Het heeft te maken met de transitie van de jeugdzorg. Gemeentes moeten het nu allemaal zelf gaan regelen. Dus het moet allemaal goedkoper. Home-Start werkt preventief dus wij zijn eigenlijk super goedkoop. Wij zijn nu heel interessant voor gemeentes. Wij zijn nu ook in gesprek met gemeente Zevenaar. Ik denk dat we die er ook gewoon bij krijgen maar wij zijn gewoon heel goedkoop eigenlijk. En gemeentes moeten steeds meer zelf doen en het moet ook goedkoper. Waarmee je door de inzet van Home-Start soms kan voorkomen dat gezinnen zwaardere hulpverlening nodig hebben die meer geld kost. En daarom zijn we nu ook aan het groeien.

Is er een organogram beschikbaar?

Mevrouw van Kuijk: Misschien dat het ook gewoon op de site van Humanitas staat. Maar ik heb ergens vorig jaar een training gehad met een collega... En daar moesten we iets maken wat op een organogram lijkt. En toen hebben we dit gemaakt, ik kan hem door appen. Het is natuurlijk heel erg des Humanitas om de vrijwilligers bovenaan te zetten. Wij zijn een vrijwilligersorganisatie dus die zijn het belangrijkste. Verder zou je op de website van Humanitas kunnen kijken.

Bijlage 3. Interview | (vrijwilliger)

Uitwerking Interview |. (vrijwilliger)

Datum: 12 April 2016

Interview door: Marit en Surella

Locatie: thuis bij de vrijwilliger in Duiven

Wat is je motivatie voor het doen van vrijwilligerswerk? En waarom juist dit soort vrijwilligerswerk?

L: Ik mocht met 60 jaar met pensioen. Ik heb altijd met kinderen gewerkt, omdat ik directeur van de peuterspeelzaal ben geweest. Toen dacht ik van, wat ga ik met mijn kennis en contacten doen. Toen las ik over dit project, en toen dacht ik meteen van ja! Want mijn hart ligt echt bij de kinderen. Daar heb ik mij toen voor opgegeven en dat doe ik dus nu al bijna zeven jaar. Eigenlijk zou ik het project voor iedereen aanraden die met kinderen gaat werken. Ik heb het echt meeste geleerd in de gezinnen. Je maakt dan het hele proces van een gezin met bijvoorbeeld een kind met autisme of ADHD mee. De laatste zeven jaar heb ik dus echt veel bijgeleerd.

Waarom heb je specifiek gekozen voor dit project?

L: Ik heb mij wel verdiept in andere projecten, maar ik wilde iets doen met mijn kennis, achtergrond en contacten. Dat is echt de reden waarom ik voor dit project gekozen heb. Want al die vaardigheden kan ik in dit project goed kwijt.

Hoe ziet de begeleiding er vanuit Loes uit?

L: Als ik ergens mee zit, zoals nu bijvoorbeeld omdat ik in een heel heftig gezin zit. Dan mail ik Loes altijd even en zij maakt altijd tijd voor mij. Het komt ook wel eens voor dat ik vraag of ze bijvoorbeeld op vrijdagmorgen aanwezig is dan kom ik even langs op het kantoor. Dan bespreken wij het een en ander en daarmee helpt ze mij dan heel goed. Loes maakt altijd tijd voor mij. Ik vind het fijn om haar op de hoogte te houden van de dingen die gebeuren binnen het gezin. Loes is mijn begeleidster dat hebben ze zo verdeeld. Dat komt ook omdat Loes er vanaf het begin af aan bij zit.

Wat vind je positief aan de manier waarop je wordt begeleid tijdens het uitvoeren van dit vrijwilligerswerk?

L: Er is een klik tussen mij en Loes en ik heb het gevoel dat ik alles tegen haar kan zeggen. Ik zeg eigenlijk overal wel wat van, als ik ergens mee zit. Uiteraard wel op een normale manier en met wederzijds respect.

Wat zijn je wensen en behoeften met betrekking tot de begeleiding vanuit Humanitas? Voldoen ze aan jouw wensen en behoeften?

L: Ik denk niet zozeer dat ik ondersteuning nodig heb, maar wel dat ik heel erg behoefte heb aan een luisterend oor als ik ergens mee zit en de ruimte die ze dan voor mij moeten maken. Ik vraag van te voren vaak of ze tijd hebben en als ze dan aangeven dat ze tijd hebben moeten ze ook naar mij luisteren. Ik mailde bijvoorbeeld gisteravond naar Loes en ik heb dan vanmorgen meteen reactie van haar. Dus ze neemt altijd de tijd voor mij en ik krijg vrij snel reactie terug.

Heb je het idee dat je voldoende inspraak hebt over welke bijeenkomsten/trainingen er gegeven worden?

L: Als wij in een gezin ergens tegenaan lopen dan kunnen wij dat heel goed aangeven bij de coördinatoren. Dan zorgen zij voor een thema avond m.b.t. het door ons aangegeven onderwerp. Dat is in het verleden verschillende keren zo gebeurd. Wij mogen het dus altijd aangeven op het moment dat wij ergens tegenaan lopen.

Ik vind wel dat een intervisie moment, ook daadwerkelijk intervisie moet zijn. Dat als je wat inbrengt er ook respons van de andere kant moet zijn. Zodat je met elkaar kan overleggen en bespreken hoe anderen er naar kijken. Intervisie vind ik altijd heel erg leuk. Ik vind het leuk om anderen te prikkelen.

Het team verandert steeds en ik merk dat de nieuwe mensen dan vaak de behoefte hebben om te vertellen hoe het in het gezin gaat, maar daar zijn de koffieochtenden voor. Je kunt dan naar de locatie en bijkletsen met anderen. Je weet dan van te voren niet wie er komt.

Waar haal je voldoening uit bij het doen van dit werk?

L: Het komt wel eens voor dat ik elke week een goed en voldaan gevoel heb. Als ik bedenk dat het bijvoorbeeld niet lekker liep. Dan ga ik meteen terug in de situatie en bedenken wat wel goed liep. Op die fiets naar huis heb ik alle tijd om alles even te relativiseren. Ik heb geleerd dat je niet meteen resultaat kunt krijgen dus bekijk ik het in kleine stappen. Je herstelt ook steeds bij wat doelen betreft.

Wat vind je van de themabijeenkomsten?

L: Ik vind ze erg leuk want ik ga er altijd naar toe. Het is soms een opfrisser en soms leer ik er wat van. Ik vind ook, dat wanneer de organisatie iets voor ons organiseert dat het belangrijk is dat ik aanwezig ben. Het voegt wel degelijk wat toe aan mijn kennis.

Binnen de organisatie vind ik het belangrijk dat wij een groep zijn. In het begin merkte ik dat het soms nog lastig was omdat wij de eerste groep waren. Maar ik vind het wel heel erg leuk dat er steeds andere bijkomen. Verder, ervaar ik een veilig gevoel binnen het team en als ik niet zeker weet of mijn inbreng van toepassing is om te bespreken waar de rest van het team bij zit dan ga ik gewoon apart naar Loes.

Aan wat voor soort training zou jij nog behoefte hebben?

L: Ik zou het nu leuk vinden dat er bijvoorbeeld jonge collega's met inbreng zouden komen. Ik heb zoveel gestudeerd, dat ik mij nu een beetje afzijdig houd en het leuk zou vinden om te weten waar zij nog vragen over hebben of wat zij nog zouden willen weten.

Waar loop je nog wel eens tegen aan bij gezinnen?

L: Het kost mij heel veel moeite om niet in de rol te schieten van hulpverlener, omdat ik zo gewend ben om te handelen. Het was mijn werk, meteen bellen of iets regelen. Nu moet ik op mijn handen zitten. Het heeft er misschien ook wel mee te maken dat de gezinnen steeds heftiger worden. Maar goed, ik weet het nu eenmaal en daar heb ik in de loop van de jaren wel mee leren omgaan.

Bijlage 4. Interview II (vrijwilliger)

Uitwerking Interview II. (vrijwilliger)

Datum: 14 april 2016

Interview door: Marit en Surella

Locatie: Huis van Droo in Duiven

Hoe ben je erbij gekomen om vrijwilligerswerk te doen?

A.: Ik zag een advertentie van het project in de krant. Ik was toen gestopt bij mijn oude baan en ben mij gaan omscholen naar Kinder- en Jeugd coach. Dit vrijwilligerswerk sluit hier goed bij aan. Dat is de reden waarom ik hiervoor gekozen heb.

Waarom heb je specifiek gekozen voor vrijwilligerswerk?

A.: Ik heb niet specifiek voor vrijwilligerswerk gekozen maar het kwam zoals het kwam. Vooralsnog kan ik het ernaast doen. Ik zie het als een gratis training want ik leer dingen bij die ik kan gebruiken bij mijn werk.

Wat doe je naast je vrijwilligerswerk?

A.: Ik ben bezig met het opbouwen van een eigen praktijk. Ik doe dit vrijwilligerswerk als ervaring erbij.

Hoe lang ben je van plan dit vrijwilligerswerk te doen?

A.: Daar heb ik niet over nagedacht. Op dit moment kan ik het langs mijn praktijk doen. Zo lang het lukt om het in combinatie met mijn praktijk te doen is dit mooi meegenomen.

Wat is je motivatie voor het doen van vrijwilligerswerk?

A.: De belangrijkste reden waarom ik dit vrijwilligerswerk doe, is dat ik er van leer en ervaring op doe die ik kan gebruiken in mijn eigen praktijk.

Wat vind je van het aanbod van de begeleiding vanuit Humanitas?

- Themabijeenkomsten:

A.: Ik probeer bij alle bijeenkomsten aanwezig te zijn als ik kan. Als het onderwerp mij niet past, dan geef ik dit aan bij mevr. Hulsebosch of mevr. van Kuijk en geef ik daarbij de reden waarom ik niet aanwezig zal zijn. Het onderwerp moet wel passend zijn bij mij wil ik gaan.

- Intervisie:

A.: Intervisie vind ik heel erg leuk omdat we dan casussen samen bespreken. We kunnen elkaar dan even zien en ervaringen delen. Dit vind ik leuk.

Ik vind het wel interessant om te weten waarom mensen de keuze maken om niet aanwezig te zijn bij intervisie en themabijeenkomsten. Dit is misschien wel goed om te vragen. Verder voelt het team, echt als een team.

- Individuele begeleiding:

A.: In het begin als je in een gezin geplaatst wordt, is er na 3 weken een contact moment over hoe het gaat. Daarna is er na een aantal maanden ook weer een contact moment.

Op het moment dat ik begeleiding nodig heb, geef ik dat per mail, app of telefonisch aan en ik krijg binnen een dag reactie. Verder komt het wel eens voor dat ik denk 'goh, ze mogen nu wel eens vragen hoe het gaat'. En dan heb ik de dag erna vaak een berichtje binnen!

**Wat zijn je wensen en behoeften met betrekking tot de begeleiding vanuit Humanitas?
Wordt er voldaan aan jouw wensen en behoeften?**

A.: Zoals het op dit moment gaat vind ik het goed. Op het moment dat ik begeleiding nodig heb, geef ik dat per mail, app of telefonisch aan en krijg ik binnen een dag een reactie. Ze zijn erg goed te bereiken en dat is fijn.

Ik heb geen aanvullingen of verbeterpunten wat de begeleiding betreft. Bij mijn vorige gezin had ik mevr. Hulsebosch als begeleider en nu ik in een ander gezin ben is mevr. van Kuijk mijn begeleider. Ik vind het fijn om te weten dat ik Loes er ook nog bij heb.

Heb je het idee dat je voldoende inspraak hebt over welke bijeenkomsten/trainingen er gegeven worden?

A.: Ja, ik denk wel dat wij daar als vrijwilligers inspraak in hebben. Ik heb er nog geen ervaring mee maar volgens mij als je aangeeft dat je ergens tegenaan loopt dan wordt daar wat mee gedaan.

Aan wat voor soort training zou jij nog behoefte hebben?

A.: Op het moment dat ik ergens tegenaan loop dan geef ik dat aan bij mevr. van Kuijk en mevr. Hulsebosch. Op dit moment is er geen training waarvan ik denk dat ik er behoefte aan heb.

Zijn er nog verbeterpunten met betrekking tot de begeleiding?

A.: Ik vind het goed zoals het nu gaat, en ik heb daar verder geen aanvullingen op.

Heb je nog tips of adviezen wat wij zouden kunnen vragen in de vragenlijsten?

A.: Ik zou graag willen weten of mensen gebruik maken van de bijeenkomsten en wat de redenen zijn waarom ze niet aanwezig zijn bij sommige bijeenkomsten. Hebben ze er geen zin in, vinden ze het niet belangrijk? Wat zit hier achter? Dit zouden jullie in de vragenlijst kunnen verwerken.

Bijlage 5. Vragenlijst

Vragenlijst voor vrijwilligers

Beste vrijwilliger,

Zoals u weet zijn wij bezig met een onderzoek naar de wensen en behoeften van de vrijwilligers binnen het Home-Start/Home-Start+ project bij Humanitas in Duiven. Wij zijn erg benieuwd naar uw wensen en behoeften met betrekking tot de begeleiding vanuit de coördinatoren.

Het doel van de vragenlijst is om te achterhalen wat uw wensen en behoeften zijn en hoe de begeleiding hier het beste op kan aansluiten. Het eindresultaat van ons onderzoek zullen wij presenteren (de datum wordt nog nader bepaald).

Het invullen van de vragenlijst is geheel anoniem en zal ongeveer 5 - 10 minuten duren. Eerst zullen wij een aantal gesloten vragen stellen (vraag 1 t/m 17) daarna volgen nog een paar open vragen (18 t/m 23).

Wij willen u verzoeken om de vragenlijst voor 6 mei in te vullen. Alles wat wij na die datum binnen krijgen, kunnen wij helaas niet meer verwerken.

Wij willen u alvast vriendelijk bedanken voor het invullen van de vragenlijst!

Groetjes Surella en Marit

1. Wat is uw leeftijd?

- ☐ 20 t/m 30 jaar
- ☐ 31 t/m 40 jaar
- ☐ 41 t/m 50 jaar
- ☐ 51 t/m 60 jaar
- ☐ 61 t/m 70 jaar
- ☐ 71 t/m 80 jaar

2. Hoeveel jaar bent u betrokken bij Home-Start/Home-Start+ ?

- ☐ 0 t/m 1 jaar
- ☐ 2 jaar
- ☐ 3 jaar
- ☐ 4 jaar
- ☐ 5 jaar
- ☐ 6 jaar
- ☐ 7 jaar
- ☐ 8 jaar

3. Begeleidt u op dit moment een gezin?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

4. Wat zijn voor u belangrijke redenen om dit vrijwilligerswerk te doen?

Meerdere antwoorden mogelijk

- ☐ Ik wil werkervaring opdoen
- ☐ Het staat goed op mijn CV
- ☐ Ik wil nieuwe kennis opdoen en vaardigheden aanleren
- ☐ Ik wil mijn kennis en vaardigheden inzetten
- ☐ Ik wil andere mensen helpen
- ☐ Ik wil graag andere mensen ontmoeten/leren kennen
- ☐ Ik wil mij inzetten voor de maatschappij
- ☐ Ik vind het een zinvolle tijdsbesteding
- ☐ Is onderdeel van opleiding (maatschappelijke stage)
- ☐ Is verplicht vanuit de uitkeringsinstantie
- ☐ Anders: _____

5. Waar vindt u dat uw begeleider(s) aan moet(en) voldoen?

Meerdere antwoorden mogelijk

- ☐ Bewaken van een prettige werksfeer
- ☐ Duidelijke afspraken maken over de werkzaamheden die u binnen een gezin verricht
- ☐ Aanbieden van trainingen zodat u zichzelf kunt ontwikkelen
- ☐ Erkenning / waardering geven voor uw inzet
- ☐ Professionele ondersteuning
- ☐ Luisterend oor bieden
- ☐ Attentie/aardigheidje bij verjaardag en afronding van gezin
- ☐ Anders: _____

6. Welk van de onderstaande manieren heeft uw voorkeur om met uw begeleider in contact te komen?

- ☐ Bel contact
- ☐ Per mail
- ☐ Face-to-Face
- ☐ Whatsapp / SMS

7. Hoe vaak per maand heeft u behoefte aan contact met uw begeleider?

- ☐ Geen behoefte
- ☐ 1 keer per maand
- ☐ 2 keer per maand
- ☐ 3 keer per maand
- ☐ 4 keer per maand of vaker
- ☐ Indien nodig
- ☐ Anders: _____

8. Heeft u behoefte aan één vaste begeleider?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

9. Hoe vaak per jaar heeft u behoefte aan een functioneringsgesprek?

- ☐ Geen behoefte
- ☐ 1 keer per jaar
- ☐ 2 keer per jaar
- ☐ 3 keer per jaar
- ☐ 4 keer per jaar of vaker

10. Hoe vaak per jaar heeft u behoefte aan intervisie?

- ☐ Geen behoefte
- ☐ 1 keer per jaar
- ☐ 2 keer per jaar
- ☐ 3 keer per jaar
- ☐ 4 keer per jaar of vaker

11. Over welk(e) van de onderstaande onderwerpen wilt u dat er een themabijeenkomst wordt georganiseerd?

- ☐ Communicatieve vaardigheden
- ☐ Begeleiding van alleenstaande moeders/vaders
- ☐ Begeleiding van niet-westerse gezinnen
- ☐ Begeleiding van ouders van kinderen met een stoornis/handicap
- ☐ Huiselijk geweld
- ☐ Geen behoefte aan een themabijeenkomst
- ☐ Anders: _____

12. Hoe vaak per jaar heeft u behoefte aan themabijeenkomsten?

- ☐ Geen behoefte
- ☐ 1 keer per jaar
- ☐ 2 keer per jaar
- ☐ 3 keer per jaar
- ☐ 4 keer per jaar of vaker
- ☐ Op aanvraag

13. Welk moment van de dag heeft uw voorkeur voor een
interview- / themabijeenkomst?

meerdere antwoorden mogelijk

- ☐ Ochtend
- ☐ Middag
- ☐ Avond

14. Welke dagen hebben uw voorkeur voor een interview- /
themabijeenkomst?

meerdere antwoorden mogelijk

- ☐ Maandag
- ☐ Dinsdag
- ☐ Woensdag
- ☐ Donderdag
- ☐ Vrijdag
- ☐ Zaterdag
- ☐ Zondag

15. Heeft u behoefte aan een inloopspreekuur bij het huis van
Droo?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

16. Hoe vaak per jaar heeft u er behoefte aan om leuke dingen te ondernemen met het team?

- ☐ Geen behoefte
- ☐ 1 keer per jaar
- ☐ 2 keer per jaar
- ☐ 3 keer per jaar
- ☐ 4 keer per jaar of meer

17. Geef een cijfer in hoeverre u tevreden bent over de begeleiding die u krijgt

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Minst tevreden	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Meest tevreden

18. Wat zou u graag willen dat er behandeld/besproken wordt tijdens een gesprek met uw begeleider?

Jouw antwoord

19. Wat zou u graag willen dat er behandeld/besproken wordt tijdens een intervisiebijeenkomst?

Jouw antwoord

20. Wat kan voor u een reden zijn om niet aanwezig te zijn bij een intervisiebijeenkomst?

Jouw antwoord

21. Wat kan voor u een reden zijn om niet aanwezig te zijn bij een themabijeenkomst?

Jouw antwoord

22. Heeft u nog tips/adviezen ter verbetering van de begeleiding?

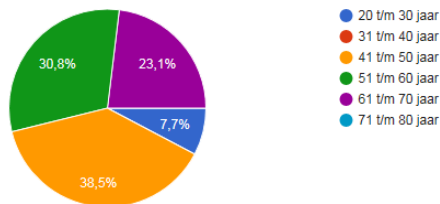
Jouw antwoord

23. Wilt u verder nog iets kwijt?

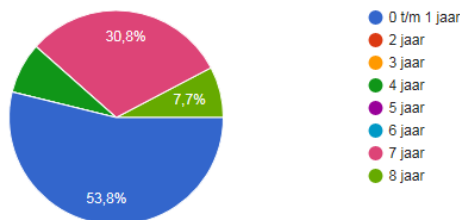
Jouw antwoord

Bijlage 6. Resultaten vragenlijst

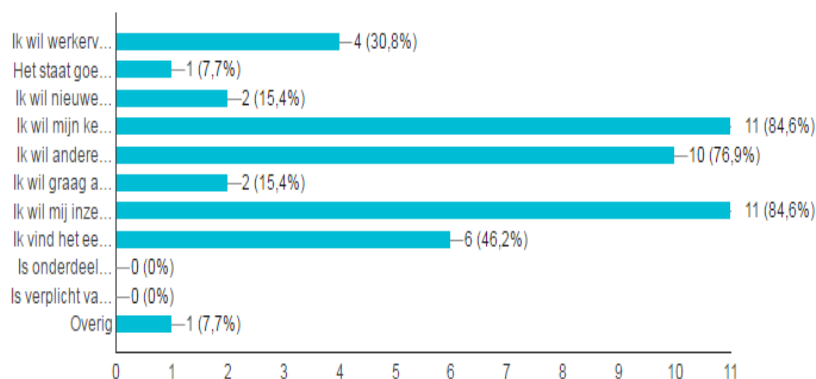
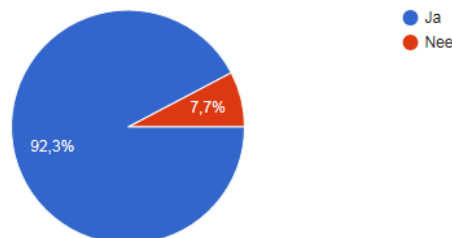
1. Wat is uw leeftijd? (13 reacties)



2. Hoeveel jaar bent u betrokken bij Home-Start/Home-Start+ ? (13 reacties)



3. Begeleidt u op dit moment een gezin? (13 reacties)

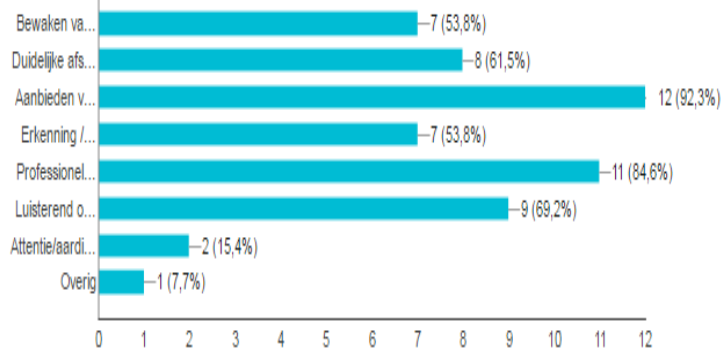


Meerdere antwoorden mogelijk

- ☐ Ik wil werkervaring opdoen
- ☐ Het staat goed op mijn CV
- ☐ Ik wil nieuwe kennis opdoen en vaardigheden aanleren
- ☐ Ik wil mijn kennis en vaardigheden inzetten
- ☐ Ik wil andere mensen helpen
- ☐ Ik wil graag andere mensen ontmoeten/leren kennen
- ☐ Ik wil mij inzetten voor de maatschappij
- ☐ Ik vind het een zinvolle tijdsbesteding
- ☐ Is onderdeel van opleiding (maatschappelijke stage)
- ☐ Is verplicht vanuit de uitkeringsinstantie
- ☐ Overige...

4. Wat zijn voor u belangrijke redenen om dit vrijwilligerswerk te doen?

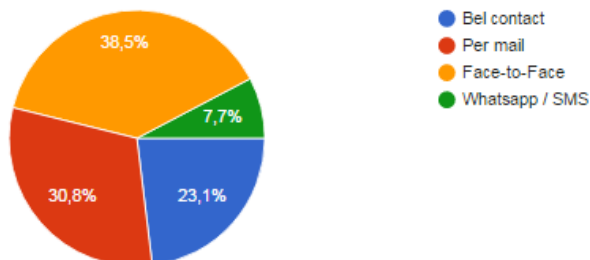
5. Waar vindt u dat uw begeleider(s) aan moet(en) voldoen?



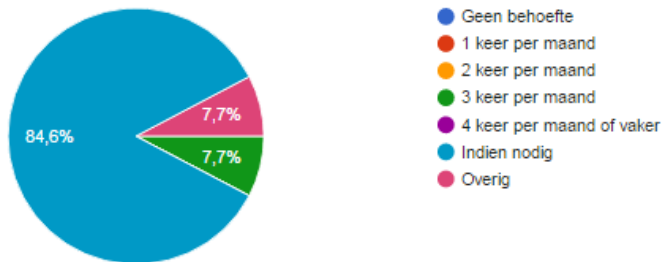
Meerdere antwoorden mogelijk

- ☐ Bewaken van een prettige werksfeer
- ☐ Duidelijke afspraken maken over de werkzaamheden die u binnen een gezin verricht
- ☐ Aanbieden van trainingen zodat u zichzelf kunt ontwikkelen
- ☐ Erkenning / waardering geven voor uw inzet
- ☐ Professionele ondersteuning
- ☐ Luisterend oor bieden
- ☐ Attentie/aardigheid bij verjaardag en afronding van gezin
- ☐ Overige...

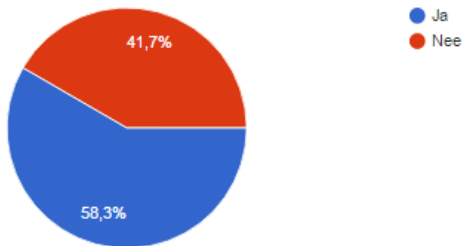
6. Welk van de onderstaande manieren heeft uw voorkeur om met uw begeleider in contact te komen?



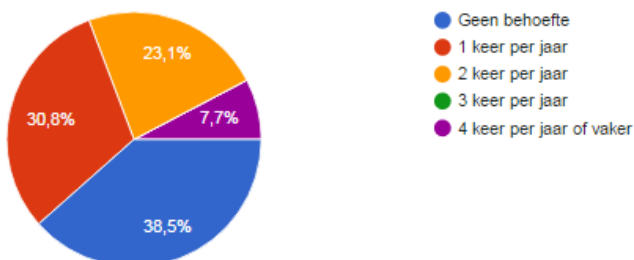
7. Hoe vaak per maand heeft u behoefte aan contact met uw begeleider?



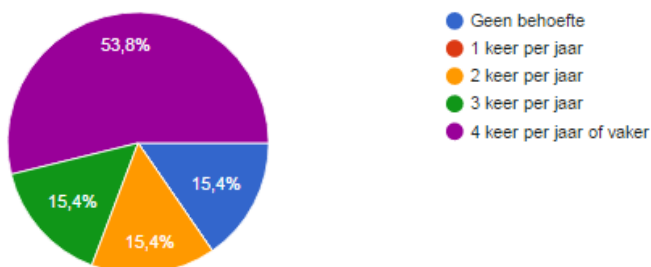
8. Heeft u behoefte aan één vaste begeleider?



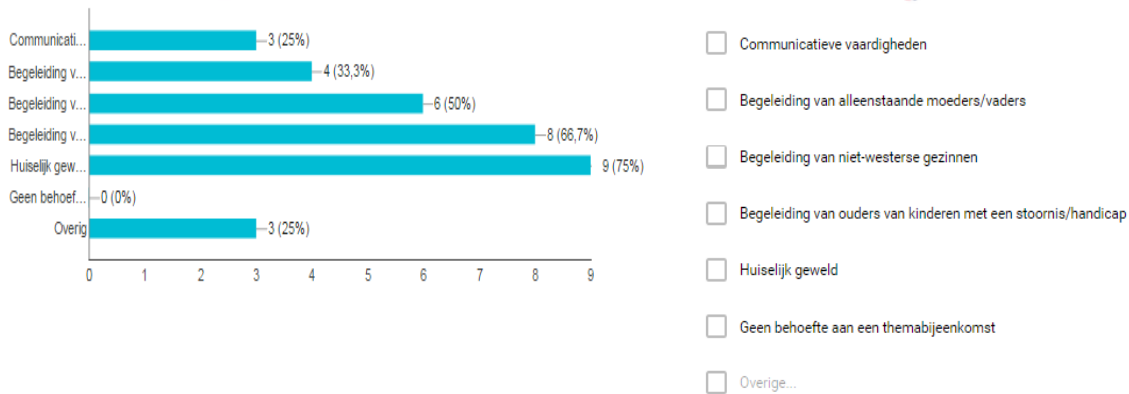
9. Hoe vaak per jaar heeft u behoefte aan een functioneringsgesprek?



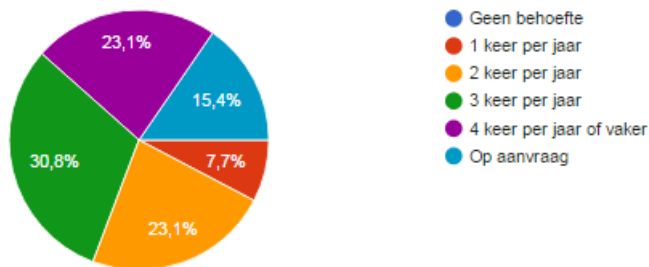
10. Hoe vaak per jaar heeft u behoefte aan intervisie?



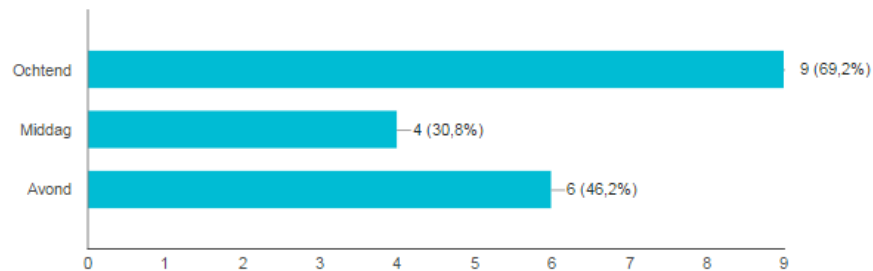
11. Over welk(e) van de onderstaande onderwerpen wilt u dat er een themabijeenkomst wordt georganiseerd?



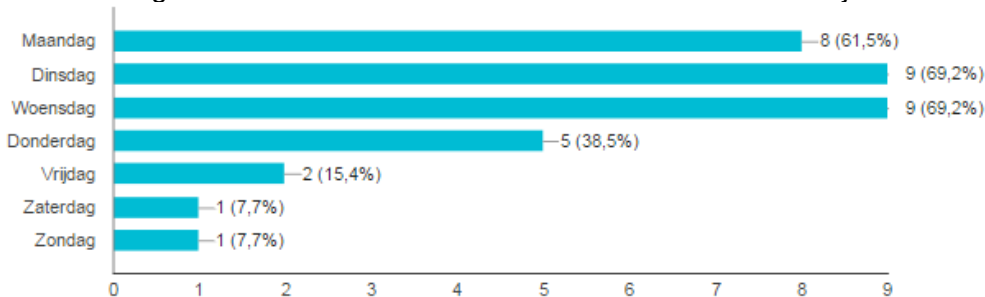
12. Hoe vaak per jaar heeft u behoefte aan themabijeenkomsten?



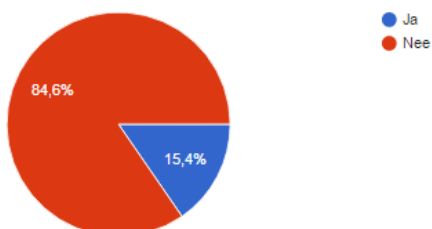
13. Welk moment van de dag heeft uw voorkeur voor een intervisie-/themabijeenkomst?



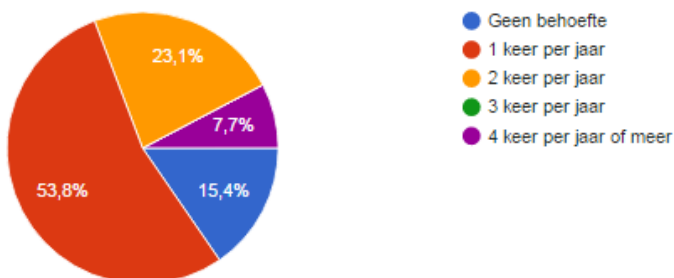
14. Welke dagen hebben uw voorkeur voor een intervisie-/themabijeenkomst?



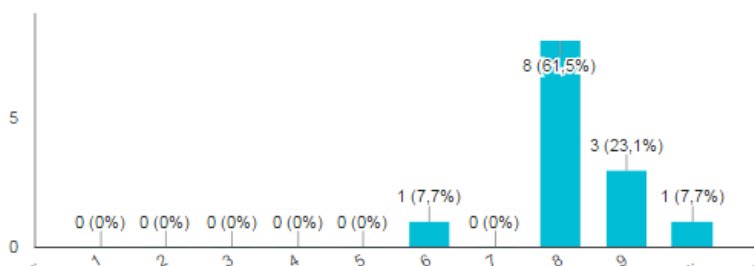
15. Heeft u behoefte aan een inloopspreekuur bij het huis van Doo?



16. Hoe vaak per jaar heeft u er behoefte aan om leuke dingen te ondernemen met het team?



17. Geef een cijfer in hoeverre u tevreden bent over de begeleiding die u krijgt



18. Wat zou u graag willen dat er behandeld/besproken wordt tijdens een gesprek met uw begeleider?

Antwoord categorieën	Aantal keer benoemd (N=11)
Het te begeleiden gezin	6
Eigen functioneren	7
Functioneren van coördinator	1
Interesse vragen op persoonlijk vlak	1
Sfeer binnen de groep	1
Algemene organisatorische zaken van Home-Start	1
Wensen en mogelijkheden voor een koppeling	1
Geen antwoord ingevuld door respondenten	2

19. Wat zou u graag willen dat er behandeld/besproken wordt tijdens een intervisiebijeenkomst?

Antwoord categorieën	Aantal keer benoemd (N=11)
Ervaringen van vrijwilligers t.o.v. het gezin	8
Casussen bespreken	1
Workshops	1

Samenstelling team	2
Belangrijke data, ontwikkelingen, aanvullende informatie	2
Dilemma's bespreken	1
Tips krijgen van collega vrijwilligers	2
Onderwerpen die wij belangrijk vinden	1
Geen antwoord ingevuld door respondenten	1

20. Wat kan voor u een reden zijn om niet aanwezig te zijn bij een intervisiebijeenkomst?

Antwoord categorieën	Aantal keer benoemd (N=12)
Vakantie	2
Ziekte of calamiteiten in familiekring	2
Andere verplichtingen	3
Betaald werk	5
Als het op een avond zou zijn	1
Als ik een afspraak heb in het gezin	1
Geen tijd	1
Vrije dag eigen kinderen	1
Geen antwoord ingevuld door respondenten	1

21. Wat kan voor u een reden zijn om niet aanwezig te zijn bij een themabijeenkomst?

Antwoord categorieën	Aantal keer benoemd (N=12)
Vakantie	3
Ziekte of calamiteiten in familiekring	2
Andere verplichtingen	4
Thema	2
Tijdstip	1
Drukke/Vermoeidheid	1
Vrije dag eigen kinderen	1
Werk	2
Geen antwoord ingevuld door respondenten	3

22. Heeft u nog tips/adviezen ter verbetering van de begeleiding?

Antwoord categorieën	Aantal keer benoemd (N=10)
Nee	3
Vast tijdstip van aanwezigheid	1
Bedrijfsmatig bewaking en verbetering van de kwaliteit van de geleverde diensten	1
Whatsappjes van de begeleider tussendoor hoe het gaat	1
Groepsapp voor begeleider, gezin en vrijwilliger. Mits het gezin hiertoe in staat is en het probleem niet al te complex	1
Mails persoonlijk versturen geen CC maar BC	1
Waarborging van continuïteit.	2
Ik mis de samenhang van de groep vrijwilligers.	1
Duidelijkheid	1
Geen antwoord ingevuld door respondenten	1

23. Wilt u verder nog iets kwijt?

Antwoorden	Aantal keer benoemd (N=11)
Nee	4
Homestart/ Homestart+ is een geweldig project. Misschien wat meer uren voor de coördinatoren. Zuinig zijn op de vrijwilligers, door wat meer geld ter beschikking stellen, voor een niet uitgeknepen uitje, en misschien ter afsluiting van het jaar een eenvoudig etentje, dat bint naar mijn idee vrijwilligers aan Homestart en aan elkaar.	1
Fijne organisatie, mooi project	1
Ik heb alle dagen als beschikbaar en de midden en avond. Ik kan niet aangeven welk dag ik welk dagdeel de voorkeur geef, dat vind ik jammer. Nu is het niet helemaal duidelijk wanneer ik wel of niet kan. Ik vind nl de intervisie en themabijeenkomsten heel waardevol!	1
Ik weet niet precies wat jullie bedoelen met een inloopspreekuur. Kan je op die tijd een afspraak maken om de coördinatrice even te spreken, of kan iedereen daar zo, zonder afspraak, binnenlopen voor een gesprek met de coördinatrice, of is het een inloop om juist andere personen te spreken? Op dit moment kunnen we ook een gesprek aanvragen, indien nodig en dat is prima. Ik vind het ook fijn dat er een vaste telefoonverbinding op kantoor aanwezig is, want ik kan niet onbeperkt bellen met mijn mobiel. Ook ga mijn voorkeur ernaar uit dat de coördinatrice op een vaste tijd wekelijks, een ochtend, of middag aanwezig is op kantoor. Dan weet je wanneer je ze op kantoor kan bereiken. Dat geeft houvast. Misschien is het ook handig om een groepsapp te hebben, maar dan alleen om te gebruiken om zaken te regelen, of op elkaar af te stemmen. Succes met het uitwerken van deze vragenlijst. Ik ben benieuwd naar de uitkomsten.	1
Ik ben tevreden met de begeleiders, collega's en de gezinnen! Het geeft mij energie! Ga zo door!	1
Veel succes met het verwerken van al de gegevens	1
Ik ben heel positief over begeleiding	1

Bijlage 7. Schriftelijk interview mevr. van Kuijk (9 mei 2016)

1. **Beschrijf de manier waarop een vrijwilliger begeleidt wordt vanaf het kennismakingsmoment (individuele gesprekken/trainingen/intervisie):**
Persoonlijk kennismakingsgesprek bij de vrijwilliger thuis, vijf trainingsbijeenkomsten, individueel evaluatiegesprek na de training, certificering.
Telefonisch contact vertellen over het gezin, samen kennismaken bij het gezin, telefonische contacten rondom het gezin, mail contacten rondom het gezin.
Werkbegeleidingsgesprekken, Individuele gesprekken als daar behoefte aan is.
Intervisiebijeenkomsten.
Leuke activiteiten, soms nog koffieochtenden, themabijeenkomsten, team uitstapje in de zomer en gezellige bijeenkomst aan het begin van het jaar.
2. **Worden de vrijwilligers onderverdeeld bij de begeleiders? Zo ja, Op welke manier wordt deze verdeling gemaakt?**
Toen ik vorig jaar begon bij Home-Start hebben we eerst de vrijwilligers in twee groepen verdeeld. Deze verdeling was enigszins willekeurig, we hebben er alleen naar gekeken dat niet de hele 'oude garde' allemaal bij Loes zaten. Eén groep zou door Loes begeleid worden en de andere door mij. In loop van de tijd merkte we dat dat helemaal niet zo handig werkt. Nu zijn we er allebei voor alle vrijwilligers, maar in de gezinnen is het zo dat de coördinator die de kennismaking met het gezin doet, de contactpersoon van dat gezin blijft (zoveel als mogelijk) en dus ook de vrijwilliger begeleid die aan dat gezin gekoppeld wordt.
3. **Wanneer wordt er contact opgenomen met een vrijwilliger?**
Er zijn een aantal contactmomenten met vrijwilligers. Het begint bij een telefoontje met de vraag: Mag ik je wat over een gezin vertellen? Als zij in een gezin zitten hebben we contact bij de koppeling, daarna telefonisch, na een aantal weken en maanden weer telefonisch.
Steeds als er contact is met het gezin is er vooraf ook contact met de vrijwilliger. Achteraf vaak nog even een mailtje. Ook zijn er contacten tijdens themabijeenkomsten en intervisie bijeenkomsten en 'gezellige' activiteiten. Daarnaast zijn er werkbegeleidingsgesprekken, ik weet dat Loes hier heel trouw in is, maar zelf merk ik dat die er vaak bij in schieten. Vrijwilligers weten ook dat ze ten alle tijden contact met ons op kunnen nemen. Met sommige vrijwilligers is het contact intensiever dan met andere.
4. **Welke vaardigheden/competenties zet je in tijdens een (begeleidings)gesprek met een vrijwilliger?**
Ik probeer voor de vrijwilligers te zijn/ te doen wat de vrijwilligers zijn/doen voor/in de gezinnen. Dus tijd en aandacht, een luisterend oor, stimuleren, motiveren en meedenken waar nodig. Niet dat ik alle antwoorden weet maar twee weten meer dan één. Samen brainstormen.
5. **Welke methodes worden er toegepast tijdens gesprekken met vrijwilligers?**
? Gewone gesprekstechnieken, actief luisteren
6. **Wordt er gebruik gemaakt van een gespreksformat tijdens gesprekken met vrijwilligers?**
Ik geloof niet dat ik hierover ooit iets op papier heb gezien.

7. Welke methodes worden er toegepast tijdens een intervisiebijeenkomst?

Standaard intervisie methode. Iemand brengt een probleem in, de rest bevroegt. Ik begin wel altijd met een rondje langs iedereen, niet iedereen kent elkaar en zo komt iedereen zeker even aan bod en kan aangeven of zij iets voor de intervisie heeft. Soms geven vrijwilligers dat van te voren aan en soms komt het op dat moment.

8. Hoe ziet een intervisiebijeenkomst er inhoudelijk uit?

-

9. Hoe wordt de keuze gemaakt welk onderwerp behandeld wordt tijdens een themabijeenkomst?

We polsen wat er leeft onder de vrijwilligers en kijken of we daar wat mee kunnen. Soms komen we zelf met iets leuks, omdat we ergens geweest zijn, geïnteresseerd zijn of van een collega gehoord.

10. Welke onderwerpen staan nog op de planning voor de komende themabijeenkomsten?

Culturele communicatie en BOR en echtscheidingen komen dit jaar nog.

Bijlage 8. Schriftelijk interview mevr. Hulsebosch (4 mei 2016)

1. **Beschrijf de manier waarop een vrijwilliger begeleidt wordt vanaf het kennismakingsmoment (individuele gesprekken/trainingen/intervisie):**
 - a. Infomateriaal opsturen
 - b. Kennismakingsgesprek bij asp.vrijwilliger thuis
 - c. Trainingsdagen
 - d. Eindgesprek na training
 - e. Bespreken van gezin met vrijwilliger
 - f. Kennismakingsgesprek met gezin (samen)
 - g. Tel.gesprek na 2-3 weken
 - h. Terugkoppeling na gesprek gezin (2-3 weken)
 - i. Wb gesprekken en verslagen -> vrijwilliger + HRS
 - j. Eindgesprek
2. **Worden de vrijwilligers onderverdeeld bij de begeleiders? Zo ja, Op welke manier wordt deze verdeling gemaakt?**

Eline en ik hebben een verschillend aantal uren voor het project , dat speelt mee + wie een vrijwilliger koppelt aan een gezin doet meestal ook de begeleiding van de vrijwilliger tijdens het traject.

Wanneer een begeleiding echt niet loopt met een vrijwilliger (komt zelden voor) dan wordt de begeleiding overgedragen naar de andere coördinator.
3. **Wanneer wordt er contact opgenomen met een vrijwilliger?**

Ik snap de vraag niet zo goed, zie vraag 1 ?

Na een wb gesprek maken we vaak een nieuwe afspraak voor het volgende gesprek. Soms komen vrijwilligers ook “even sparren”, zonder afspraak. Wanneer dat tijd technisch kan: is dat voor mij prima!
4. **Welke vaardigheden/competenties zet je in tijdens een (begeleidings)gesprek met een vrijwilliger?**
 - 1.Luisteren-klankbord
 - 2.Structuur bieden: hoe is het de vrijwilligers, hoe verloopt de ondersteuning in het gezin,(waar loop je tegenaan, vind je leuk/lastig/...) kan ik ergens bij ondersteunen/helpen ?, randvoorwaarden (declaraties, vakanties enz) en vervolgspraak maken.
 3. Samenvatten, zowel mondeling tijdens het gesprek als schriftelijk (achteraf)
 4. SMART
 5. Gezamenlijke verantwoordelijkheid over het gesprek
 - 6.Enthousiasme en empathie
 7. Gastvrijheid
5. **Welke methodes worden er toegepast tijdens gesprekken met vrijwilligers?**

Afhankelijk van het soort gesprek en in welke fase van begeleiding.

 1. Ik probeer open vragen te blijven stellen
 2. In de ik-vorm te spreken (vraag ik ook van de ander) feedbackregels
 3. Direct
 4. Slechtnieuwsgebesprek bij afscheid vrijwilliger/crisis

6. Wordt er gebruik gemaakt van een gespreksformat tijdens gesprekken met vrijwilligers?

Ja, zie vraag 4-2

7. Welke methodes worden er toegepast tijdens een intervisiebijeenkomst?

Ik gebruik de incidentmethode

8. Hoe ziet een intervisiebijeenkomst er inhoudelijk uit?

Redelijk vast stramien:

- Koffie/thee
- Uitleg intervisie door mij en afstemmen met de groep
- Wanneer nodig/wenselijk een kort voorstelrondje (groepen zijn wisselend van samenstelling)
- Vraag : Bijv. wat was je lievelingsboek toen je kind was, welke herinnering heb je aan een verjaardag,....
- Elke vrijwilliger vertelt in 5 min over de lopende koppeling en geeft aan of/zo ja, tegen welk dilemma zij/hij aanloopt.
- Inventarisatie van de dilemma's.
- Keuze (op urgentie of herkenning van een dilemma bij meerdere vrijwilligers
- Meestal heb ik een casus achter de hand wanneer ik verwacht dat de koppelingen soepel verlopen en er geen directe inbreng is

9. Hoe wordt de keuze gemaakt welk onderwerp behandeld wordt tijdens een themabijeenkomst?

We vragen vrijwilligers hun wensen kenbaar te maken, soms ook dragen wij een onderwerp aan (bijv. theaterstuk mbt Autisme). Op de laatste themabijeenkomst gaven vrijwilligers aan behoefte te hebben aan een vervolg (was oorspronkelijk niet de bedoeling), hebben we wel ingepast.

10. Welke onderwerpen staan nog op de planning voor de komende themabijeenkomsten?

2016: vervolg interculturele communicatie
BOR (Begeleide OmgangsRegeling)

Ik ben heel benieuwd naar de resultaten van jullie onderzoek.
Veel succes met de verwerking van de reacties.

Bijlage 9. Tabel horizontaal vergelijken interviews

	Antwoord mevr. van Kuijk	Antwoord mevr. Hulsebosch	Bevindingen
Vraag 1: Beschrijf de manier waarop een vrijwilliger begeleidt wordt vanaf het kennismakingsmoment (individuele gesprekken/trainingen/intervisie).	Persoonlijk kennismakingsgesprek bij de vrijwilliger thuis, vijf trainingsbijeenkomsten, individueel evaluatiegesprek na de training, certificering. Telefonisch contact vertellen over het gezin, samen kennismaken bij het gezin, telefonische contacten rondom het gezin, mail contacten rondom het gezin. Werkbegeleidingsgesprekken, Individuele gesprekken als daar behoefte aan is. Intervisiebijeenkomsten. Leuke activiteiten, soms nog koffieochtenden, themabijeenkomsten, team uitstapje in de zomer en gezellige bijeenkomst aan het begin van het jaar.	1. infomateriaal opsturen 2. Kennismakingsgesprek bij asp. vrijwilliger thuis 3. Trainingsdagen 4. Eindgesprek na training 5. Bespreken van gezin met vrijwilliger 6. Kennismakingsgesprek met gezin (samen) 7. Tel. gesprek na 2-3 weken 8. Terugkoppeling na gesprek gezin (2-3 weken) 9. Wb gesprekken en verslagen -> vrijwilliger + HRS 10. Eindgesprek	Beide coördinatoren hebben een duidelijk overzicht van hoe de vrijwilligers begeleid worden. De gegeven antwoorden komen overeen.
Waarom: Om inzicht te krijgen hoe de vrijwilligers begeleid worden (algemene werkwijze). En om inzicht te krijgen hoe de coördinatoren individueel de vrijwilligers begeleiden.			
Vraag 2: Worden de vrijwilligers onderverdeeld bij de begeleiders? Zo ja, Op welke manier wordt deze verdeling gemaakt?	Toen ik vorig jaar begon bij Home-Start hebben we eerst de vrijwilligers in twee groepen verdeeld. Deze verdeling was enigszins willekeurig, we hebben er alleen naar gekeken dat niet de hele 'oude garde' allemaal bij Loes zaten. Eén groep zou door Loes	Eline en ik hebben een verschillend aantal uren voor het project , dat speelt mee + <u>wie een vrijwilliger koppelt aan een gezin doet meestal ook de begeleiding van de vrijwilliger tijdens het traject.</u> Wanneer een begeleiding echt niet loopt met een	Beide coördinatoren geven aan dat de coördinator die de vrijwilliger aan het gezin koppelt, blijft meestal de begeleider / contactpersoon.

	begeleid worden en de andere door mij. In loop van de tijd merkte we dat dat helemaal niet zo handig werkt. <u>Nu zijn we er allebei voor alle vrijwilligers</u>, maar in de gezinnen is het zo dat <u>de coördinator die de kennismaking met het gezin doet, de contactpersoon van dat gezin blijft</u> (zoveel als mogelijk) en <u>dus ook de vrijwilliger begeleid</u> die aan dat gezin gekoppeld wordt.	vrijwilliger (komt zelden voor) dan wordt de begeleiding overgedragen naar de andere coördinator.	De begeleiding van een vrijwilliger komt tot stand n.a.v. de koppeling met een gezin. Er wordt van te voren dus geen verdeling gemaakt wie welke vrijwilliger begeleid.
Waarom: Om inzicht te krijgen of de vrijwilligers verdeeld worden over de begeleiders en zo ja, waar is die keuze van afhankelijk?			
Vraag 3: Wanneer wordt er contact opgenomen met een vrijwilliger?	<u>Er zijn een aantal contactmomenten met vrijwilligers</u>. Het begint bij een telefoontje met de vraag: Mag ik je wat over een gezin vertellen? Als zij in een gezin zitten <u>hebben we contact bij de koppeling, daarna telefonisch, na een aantal weken en maanden weer telefonisch</u>. <u>Steeds als er contact is met het gezin is er vooraf ook contact met de vrijwilliger</u>. Achteraf vaak nog even een mailtje. Ook zijn er <u>contacten tijdens themabijeenkomsten en intervisie bijeenkomsten en 'gezellige' activiteiten</u>. Daarnaast zijn er <u>werkbegeleidingsgesprekken</u>, ik weet dat Loes hier heel trouw in is, maar <u>zelf merk ik dat die er vaak bij in schieten</u>. <u>Vrijwilligers weten ook dat ze ten alle tijden contact met ons op kunnen nemen</u>. Met sommige	Ik snap de vraag niet zo goed, zie vraag 1 ? Na een wb gesprek maken we vaak een nieuwe afspraak voor het volgende gesprek. <u>Soms komen vrijwilligers ook "even sparren", zonder afspraak</u>. Wanneer dat tijd technisch kan: is dat voor mij prima! (gegeven antwoord op vraag 1.) 1. infomateriaal opsturen 2. <u>Kennismakingsgesprek bij asp. vrijwilliger thuis</u> 3. <u>Trainingsdagen</u> 4. <u>Eindgesprek na training</u> 5. <u>Bespreken van gezin met vrijwilliger</u> 6. <u>Kennismakingsgesprek met gezin (samen)</u> 7. <u>Tel. gesprek na 2-3 weken</u> 8. <u>Terugkoppeling na gesprek gezin (2-3 weken)</u> 9. <u>Wb gesprekken en</u>	Beide coördinatoren hebben een duidelijk beeld van de verschillende contactmomenten die er zijn. De contactmomenten komen overeen. NB: Mevr. van Kuijk geeft aan dat de werkbegeleidingsgesprekken er vaak bij inschieten.

	vrijwilligers is het contact intensiever dan met andere.	<u>verslagen -> vrijwilliger + HRS</u> 10. <u>Eindgesprek</u>	
Waarom: Om inzicht te krijgen in de frequentie van het contact tussen begeleider en vrijwilliger.			
Vraag 4: Welke vaardigheden/competenties zet je in tijdens een begeleidingsgesprek met een vrijwilliger?	Ik probeer voor de vrijwilligers te zijn/ te doen wat de vrijwilligers zijn/doen voor/in de gezinnen. <u>Dus tijd en aandacht, een luisterend oor, stimuleren, motiveren en meedenken waar nodig.</u> Niet dat ik alle antwoorden weet maar twee weten meer dan één. <u>Samen brainstormen.</u>	1. <u>Luisteren-klankbord</u> 2. <u>Structuur bieden</u> : hoe is het de vrijwilligers, hoe verloopt de ondersteuning in het gezin, (waar loop je tegenaan, vind je leuk/lastig/...) kan ik ergens bij <u>ondersteunen/helpen</u> ?, randvoorwaarden (declaraties, vakanties enz.) en vervolgspraak maken. 3. <u>Samenvatten</u> , zowel mondeling tijdens het gesprek als schriftelijk (achteraf) 4. <u>SMART</u> 5. <u>Gezamenlijke verantwoordelijkheid over het gesprek</u> 6. <u>Enthousiasme en empathie</u> 7. <u>Gastvrijheid</u>	De competenties/vaardigheden die door de coördinatoren worden aangegeven, komen vrijwel overeen.
Waarom: Om te vergelijken of de vaardigheden en competenties die de coördinatoren inzetten tijdens een begeleidingsgesprek, overeenkomen met de wensen en behoeften van de vrijwilligers.			
Vraag 5: Welke methodes worden er toegepast tijdens gesprekken met vrijwilligers?	? <u>Gewone gesprekstechnieken, actief luisteren</u>	Afhankelijk van het soort gesprek en in welke fase van begeleiding. 1. <u>Ik probeer open vragen te blijven stellen</u> 2. <u>In de ik-vorm te spreken</u>	Er worden geen gespreksmethodes toegepast tijdens gesprekken, maar er wordt wel gebruik gemaakt

		(vraag ik ook van de ander) <u>feedbackregels</u> 3. <u>Direct</u> 4. Slechtnieuwsgesprek bij afscheid vrijwilliger/crisis	van gesprekstechnieken bijvoorbeeld: open vragen stellen.
Waarom: Om erachter te komen of er methodes worden toegepast.			
Vraag 6: Wordt er gebruik gemaakt van een gespreksformat tijdens gesprekken met vrijwilligers?	Ik geloof niet dat ik hierover ooit iets op papier heb gezien	Ja, zie vraag 4-2 (Gegeven antwoord op vraag 4-2): <u>Structuur bieden</u> : hoe is het de vrijwilligers, hoe verloopt de ondersteuning in het gezin,(waar loop je tegenaan, vind je leuk/lastig/...) kan ik ergens bij ondersteunen/helpen ?, randvoorwaarden (declaraties, vakanties enz.) en vervolgspraak maken.	Mevrouw van Kuijk geeft aan niet bekend te zijn met een gespreksformat. Mevrouw Hulsebosch geeft aan dat ze een bepaald structuur heeft tijdens een gesprek. Het is voor de onderzoekers niet duidelijk of de structuur die mevr. Hulsebosch aangeeft ook daadwerkelijk vast ligt in een gespreksformat.
Waarom: Om te achterhalen of er een gespreksformat aanwezig is voor begeleidingsgesprekken.			
Vraag 7: Welke methodes worden er toegepast tijdens een intervisiebijeenkomst?	<u>Standaard intervisie methode</u> . Iemand brengt een probleem in, de rest bevraagt. Ik begin wel altijd met een rondje langs iedereen, niet iedereen kent elkaar en zo komt iedereen zeker even aan bod en kan aangeven of zij iets voor de intervisie heeft. Soms geven vrijwilligers dat van te voren aan en soms komt het op	Ik gebruik de <u>incidentmethode</u>	Beide coördinatoren maken gebruik van een andere methode tijdens een intervisiebijeenkomst. Mevrouw van Kuijk geeft aan gebruik te maken van de

	dat moment.		standaard interview methode. Volgens de onderzoekers lijkt het overeen te komen met de balintmethode.
Waarom: Om erachter te komen of er methodes worden toegepast.			
Vraag 8: Hoe ziet een interviewbijeenkomst er inhoudelijk uit?	Geen antwoord gegeven, vraag is reeds beantwoord bij vraag 7. <u>Iemand brengt een probleem in, de rest bevestigt. Ik begin wel altijd met een rondje langs iedereen, niet iedereen kent elkaar en zo komt iedereen zeker even aan bod en kan aangeven of zij iets voor de interview heeft.</u> Soms geven vrijwilligers dat van te voren aan en soms komt het op dat moment.	1. Koffie/thee 2. <u>Uitleg interview door mij en afstemmen met de groep</u> 3. <u>Wanneer nodig/wenselijk een kort voorstelrondje (groepen zijn wisselend van samenstelling)</u> 4. <u>Vraag : Bijv. wat was je lievelingsboek toen je kind was, welke herinnering heb je aan een verjaardag,....</u> 5. <u>Elke vrijwilliger vertelt in 5 min over de lopende koppeling en geeft aan of/zo ja, tegen welk dilemma zij/hij aanloopt.</u> 6. <u>Inventarisatie van de dilemma's.</u> 7. <u>Keuze (op urgentie of herkenning van een dilemma bij meerdere vrijwilligers</u> 8. <u>Meestal heb ik een casus achter de hand wanneer ik verwacht dat de koppelingen soepel verlopen en er geen directe inbreng is</u>	Doordat beide coördinatoren een andere interviewmethode hebben zien de bijeenkomsten er inhoudelijk anders uit.
Waarom: Om inzicht te krijgen wat de invulling is van een interviewbijeenkomst			
Vraag 9: Hoe wordt de keuze gemaakt welk	<u>We polsen wat er leeft onder de vrijwilligers</u> en kijken of	<u>We vragen vrijwilligers hun wensen kenbaar te maken,</u>	Vrijwilligers hebben inspraak in de

onderwerp behandeld wordt tijdens een themabijeenkomst?	we daar wat mee kunnen. <u>Soms komen we zelf met iets leuks</u> , omdat we ergens geweest zijn, geïden hebben of van een collega gehoord.	<u>soms ook dragen wij een onderwerp aan</u> (bijv. theaterstuk mbt Autisme). Op de laatste themabijeenkomst gaven vrijwilligers aan behoefte te hebben aan een vervolg (was oorspronkelijk niet de bedoeling), hebben we wel ingepast.	onderwerpen die behandeld worden. Soms komen coördinatoren zelf met een idee voor een onderwerp.
Waarom: Om inzicht te krijgen in hoeverre de vrijwilligers inspraak hebben in het gekozen onderwerp.			
Vraag 10: Welke onderwerpen staan nog op de planning voor de komende themabijeenkomsten?	Culturele communicatie en BOR en echtscheidingen komen dit jaar nog.	2016: vervolg interculturele communicatie BOR (Begeleide OmgangsRegeling)	De onderwerpen voor de komende themabijeenkomsten zijn: culturele communicatie, BOR en echtscheidingen.
Waarom: Om inzicht te krijgen of er op dit moment onderwerpen op de planning staan, die de vrijwilligers aangegeven hebben graag te willen behandelen.			