



HVE Vrijwilligersonderzoek 2015

12 februari 2015

Stichting Vrijwillige Hulpdienst Voor Elkaar

Stichting Vrijwillige Hulpdienst Voor Elkaar (HVE) helpt sinds 1981 inwoners van de gemeente Renkum die dat nodig hebben. Momenteel bieden 59 HVE vrijwilligers hulp zonder dat zij hiervoor een financiële bijdrage ontvangen, anders dan de gemaakte onkosten.

Het aantal hulpvragen neemt sterk toe, van 200 in het jaar 2010 via 650 in het jaar 2013 en in het jaar 2014 waren er meer dan 1300 aanvragen.

De hulp is overwegend incidenteel en kortdurend van aard en betreft voornamelijk vervoer en begeleiding, evenals samen boodschappen doen en klusjes in huis en in de tuin. Hiermee wordt bereikt dat cliënten zelfstandig kunnen blijven wonen en minder een beroep hoeven te doen op professionele hulpverlening.

HVE heeft in 2013 de kwaliteitonderscheiding “Goed Geregeld” ontvangen van de Vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk (NOV). Deze kwaliteitonderscheiding houdt onder andere in dat regelmatig de tevredenheid van cliënten en van vrijwilligers wordt nagegaan. In dat kader zijn er in 2014 meer dan tweehonderd vragenlijsten verspreid onder de cliënten. De resultaten daarvan zijn in september 2014 gerapporteerd (zie www.hulpdienstvoorelkaar.nl).

In vervolg op dit cliëntenonderzoek is eind 2014 een enquête gehouden onder alle HVE vrijwilligers. De resultaten van deze enquête staan vermeld in dit rapport.

In deze rapportage wordt omwille van de leesbaarheid “Stichting Vrijwillige Hulpdienst Voor Elkaar” vaak afgekort als “HVE”.

Samenvatting van het onderzoek

Er zijn vragenlijsten verspreid onder alle huidige 59 vrijwilligers van de Hulpdienst Voor Elkaar. In totaal werden 51 ingevulde vragenlijsten retour ontvangen.

De vrijwilligers hebben de vragen serieus beantwoord en van de nodige constructieve kanttekeningen voorzien. Uit het onderzoek komt naar voren dat de vrijwilligers graag hulp bieden en dat doen via HVE. HVE wordt beschouwd als een nuttige organisatie. Het vrijwilligerswerk beantwoordt aan de verwachtingen en de vrijwilligers ervaren de waardering door de cliënten en de organisatie.

De antwoorden en toelichtingen op de vragen zijn zeer waardevol en de eerder genoemde werkgroep heeft aangeboden om aan de hand van de resultaten van beide onderzoeken voorstellen te maken voor eventuele aanpassingen en verbeteringen van HVE. Op verzoek van het bestuur blijft de werkgroep actief in de vorm van een adviesgroep.

Aanbevelingen

- Met de HVE vrijwilligers de resultaten en aanbevelingen van het vrijwilligersonderzoek (en het cliëntenonderzoek) bespreken.
- Navraag doen bij die vrijwilligers die opmerkingen ter verbetering hebben gemaakt dan wel zich over bepaalde zaken minder positief hebben geuit.
- Actualiseren beleid en werkwijze van HVE met advies en support van een door het bestuur in te stellen HVE Adviesgroep.
 - Onkostenregeling verbeteren (zoals km-vergoeding; kosten gebruik gereedschap)
 - Randvoorwaarden meermalige (structurele) hulp vastleggen.
 - Procedure verbeteren betreffende ongewenst gedrag (en training).
 - Procedure opstellen voor signaleren en doorverwijzen.
 - Procedure en voorlichting over het thema omdenken (wat kan de cliënt zelf regelen / doen).
- Bevindingen en voorgenomen acties breed communiceren (krant e.d.).
- Overleg met de gemeente, sociaal loket en het netwerk vrijwillige hulp.

HVE Adviesgroep

De HVE Adviesgroep zal de rapporten van het cliënten- en het vrijwilligersonderzoek kritisch doornemen en zal aanbeveling formuleren en implementaties voorbereiden. Behalve de in de aanbevelingen genoemde onderwerpen zal de Adviesgroep ingaan op onder andere:

- Wat doet HVE wel en wat niet
- Grenzen stellen
- Doorvragen
- Management informatie opstellen (zoals overzichten hulp per cliënt)

Doel en uitvoering van het vrijwilligersonderzoek

DOEL VAN HET ONDERZOEK

In het kader van de “Goed Geregeld” certificatie voert HVE tenminste één maal per vijf jaar tevredenheidsonderzoeken uit onder de cliënten en vrijwilligers. In het jaar 2010 is er een beperkt onderzoek uitgevoerd onder 16 van de toenmalige 40 vrijwilligers. Voor het de resultaten daarvan wordt verwezen naar bijlage A.

Om in te kunnen spelen op de effecten van actuele veranderingen c.q. bezuinigingen in de zorg en daarmee de rol en aard van het vrijwilligerswerk is het voor HVE van belang de mening van de vrijwilligers te peilen door middel van dit onderzoek.

De resultaten van dit vrijwilligersonderzoek samen met de resultaten van het onlangs gehouden cliëntenonderzoek worden gebruikt voor het actueel houden en aanscherpen van het beleid.

UITVOERING VAN HET ONDERZOEK

De begeleiding en uitvoering van het onderzoek werd ter hand genomen door dezelfde werkgroep als die voor het cliëntenonderzoek. De werkgroep bestond uit de volgende HVE vrijwilligers: Hans Cornelissen, Rombout Eppenga, Jolanthe Harssema, Roel Jager, Eric Jansen, Monique van der Lans en Joke van de Repe. Deze werkgroep was daarmee samengesteld uit leden van het bestuur, telefoonwachten en uitvoerende vrijwilligers. Taken van de werkgroep:

- Opstellen vragenlijst
- Verspreiden van de vragenlijsten
- Verzamelen en ordenen van de gegevens
- Rapportage met aanbevelingen voor het bestuur

De vragenlijst bestond uit vier onderdelen te weten:

1. Algemene gegevens van de vrijwilligers
2. Tevredenheid over de huidige situatie
3. Toekomst: Wensen en verwachtingen ten aanzien van de toekomst
4. Algemene opmerkingen en suggesties

De vragenlijsten zijn uitgedeeld tijdens de HVE vrijwilligersavond op 13 november 2014 aan de aanwezige vrijwilligers. De overige zijn rondgebracht. De vragenlijst voor het vrijwilligersonderzoek is te vinden op de website van HVE: www.hulpdienstvoorelkaar.nl

Er zijn in totaal 59 vragenlijsten verspreid. Van deze vragenlijsten kon een aantal niet worden ingevuld omdat de betreffende vrijwilligers naar hun mening of nog te kort bij HVE waren of niet meer voldoende actief waren. Er werden 51 ingevulde vragenlijsten voor verdere verwerking geretourneerd. Een respons van 85%.

Een aantal vrijwilligers heeft helaas vragen over het hoofd gezien en sommigen hebben echter per vraag meerdere antwoorden gegeven. Ook zijn de antwoorden “weet niet” niet opgenomen in de tabellen wanneer dit geen relevante informatie opleverde. De totale respons kan daardoor afwijken van 51.

Resultaten van het onderzoek

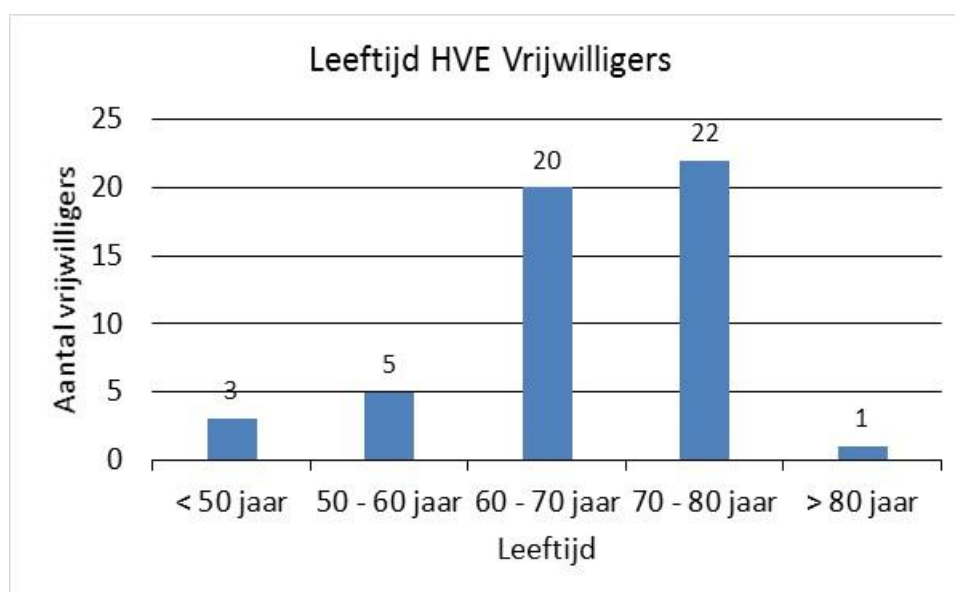
1 ALGEMENE GEGEVENS VAN DE VRIJWILLIGERS

Vraag 1.1 Persoonsgegevens

Uit tabel 1 blijkt dat van de ontvangen vragenlijsten er 22 afkomstig waren van vrouwelijke vrijwilligers en 29 van mannelijke. Van de vrijwilligers is circa 90% (43 van de 51) 60 plus. Zie ook figuur 1. In tabel 1 is tevens te zien dat de HVE vrijwilligers uit alle zes dorpen van de gemeente Renkum afkomstig zijn, maar de meesten uit Oosterbeek en Renkum.

Tabel 1 Herkomst van de vrijwilligers

| | Leeftijd | Doorwerth | Heelsum | Heveadorp | Oosterbeek | Renkum | Wolfheze | Aantal |
|-------|-----------|-----------|---------|-----------|------------|--------|----------|--------|
| Man | 40 tot 45 | | | | 1 | | | 1 |
| Vrouw | | | | | | | | 0 |
| Man | 45 tot 50 | | 1 | | | | | 1 |
| Vrouw | | | | | 1 | | | 1 |
| Man | 50 tot 60 | | | | 2 | | | 2 |
| Vrouw | | | 2 | | | 1 | | 3 |
| Man | 60 tot 65 | 1 | 2 | 1 | | | 2 | 6 |
| Vrouw | | | 1 | | 1 | 2 | | 4 |
| Man | 65 tot 70 | | 1 | | 3 | 2 | | 6 |
| Vrouw | | | | | 2 | 1 | 1 | 4 |
| Man | 70 tot 75 | 2 | | | 3 | 2 | 1 | 8 |
| Vrouw | | 1 | 1 | | | 3 | 1 | 6 |
| Man | 75 tot 80 | | | | 2 | 1 | 1 | 4 |
| Vrouw | | 2 | | | | 1 | 1 | 4 |
| Man | 80 + | 1 | | | | | | 1 |
| Vrouw | | | | | | | | 0 |
| | | 7 | 8 | 1 | 15 | 13 | 7 | 51 |



Figuur 1 Ontvangen vragenlijsten van vrijwilligers naar leeftijd

Vraag 1.2 Motivatie voor het verrichten van vrijwilligerswerk bij HVE

HVE vrijwilligers helpen graag om verschillende redenen (zie tabel 2). Bovenaan staat hun mening dat HVE een nuttige organisatie is.

Tabel 2 Motivatie van HVE vrijwilligers

| | | | |
|---|--|--|----|
| HVE is een nuttige organisatie | | | 48 |
| Omdat het leuk is om te doen | | | 17 |
| Morele of religieuze of politieke overtuigingen om hulp te bieden | | | 18 |
| Mensen ontmoeten (sociale contacten) | | | 26 |
| Actief blijven | | | 31 |
| Ervaring opdoen (bijvoorbeeld t.b.v. ervaringsportfolio) | | | 1 |
| Sociale erkenning | | | 6 |
| Oefenen en leren van (nieuwe) vaardigheden | | | 3 |
| Overig | | | 4 |

Vraag 1.3 Categorie vrijwilligerswerk

HVE kent drie categorieën van vrijwilligers: uitvoerenden, telefoonwachten en bestuursleden. Sommige vrijwilligers behoren tot meerdere categorieën bijvoorbeeld uitvoerende vrijwilliger en telefoonwacht en/of bestuurslid.

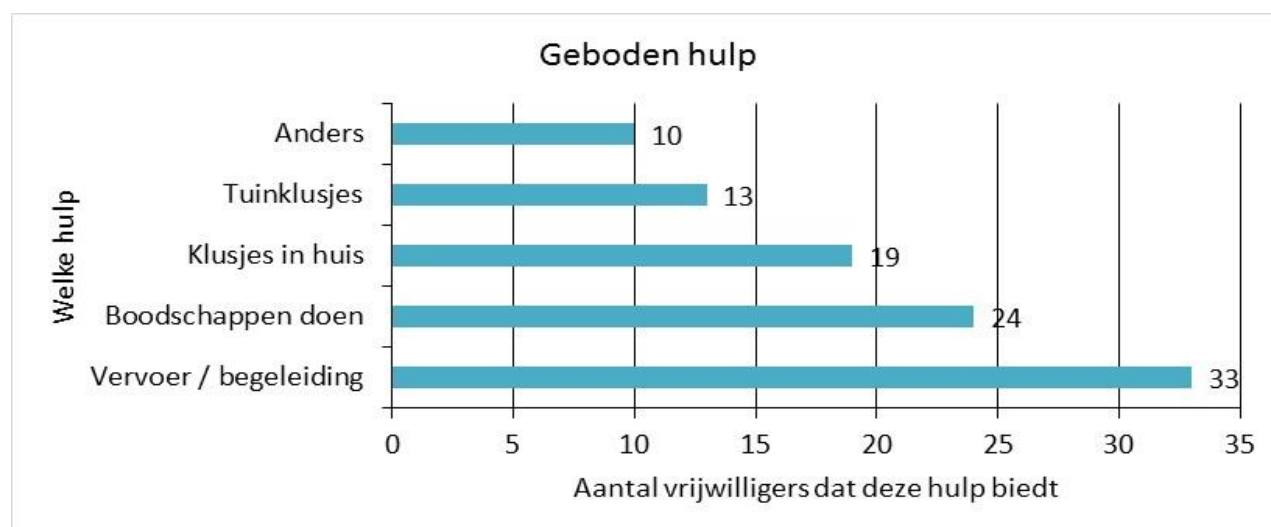
NB. Vrijwilligers kunnen ook deelnemen aan projectengroepen of adviescommissies.

Tabel 3 Aard van het vrijwilligerswerk

| | | | |
|-------------------------|--|--|----|
| Uitvoerend vrijwilliger | | | 48 |
| Telefoonwacht | | | 9 |
| Bestuurslid | | | 5 |

Vraag 1.4 Waarmee helpt u de cliënten?

Uit figuur 2 blijkt dat vrijwilligers veelal hulp bieden op het gebied van vervoer/begeleiding (naar bijvoorbeeld dokter of ziekenhuis). Ook is er veel vraag naar boodschappen doen en klusjes.



Figuur 2 Overzicht van door HVE vrijwilligers geboden hulp (voor "anders" zie tabel 4)

Tabel 4 Andere door HVE vrijwilligers geboden hulp

| | | | |
|---|-------------------------------|--|--|
| x | opruimklusjes | | |
| x | bestuurstaken | | |
| x | wandelen | | |
| x | administratie | | |
| x | soms kleding verstellen | | |
| x | computerhulp | | |
| x | samen kleren kopen | | |
| x | maatje, gezelschap, klankbord | | |
| x | telefoonwacht | | |

Vraag 1.5 Hoe vaak wordt er een beroep op u gedaan?

Op vrijwilligers wordt regelmatig een beroep gedaan, zoals 27 vrijwilligers antwoorden. Dat vrijwilligers graag willen helpen, blijkt ook uit het feit dat niemand "Te vaak" heeft aangegeven en dat er zelfs 6 vrijwilligers zijn die vinden te weinig te worden ingezet (zie tabel 5).

Aanvullend is door 22 vrijwilligers aangegeven dat zij 1-4 maal per maand cliënten helpen; 8 vrijwilligers helpen vaker dan 4 maal per maand. In tabel 6 staat een opsomming van opmerkingen.

Tabel 5 Beroep op vrijwilligers

| | | | |
|---------------|--|--|----|
| Soms | | | 15 |
| Met regelmaat | | | 27 |
| Te vaak | | | 0 |
| Te weinig | | | 6 |

Tabel 6 Opmerkingen over "Beroep op vrijwilligers"

| | | | |
|---|---|--|--|
| x | ik vind 1 x per maand voldoende omdat ik nog ander vrijwilligerswerk doe | | |
| x | net begonnen, 25 uur per maand max. | | |
| x | 1 keer een klein klusje gedaan | | |
| x | genoeg aan bestuurlijke taken, af en toe "reserve" | | |
| x | soms denk ik, zou ik nog op de lijst staan? | | |
| x | geen vervoer meer sinds 2012 | | |
| x | 2 x per maand is voor mij voldoende | | |
| x | fungeer als achterwacht als mijn echtgenote niet kan | | |
| x | een beroep doen op betekent niet altijd invullen; past soms niet in de agenda | | |
| x | ik vind 1 keer per week fijn | | |
| x | ik word soms gebeld, ga al naar 2 cliënten toe 1 à 2 keer per week | | |

Vraag 1.6 Beantwoordt het vrijwilligerswerk aan uw verwachtingen?

De meeste vrijwilligers vinden dat het vrijwilligerswerk aan hun verwachtingen voldoet (zie tabel 7). In een enkel geval wordt hier opgemerkt dat de vrijwilliger zich "vaak gebruikt" voelt.

Tabel 7 Mate waarin het vrijwilligerswerk voldoet aan de verwachtingen

| | | | |
|----------|--|--|----|
| Niet | | | 1 |
| Matig | | | 4 |
| Volledig | | | 40 |

Vraag 1.7 Verwacht u binnenkort beperkingen voor het verrichten van vrijwilligerswerk?

Van de vrijwilligers geven er 35 aan (binnenkort) geen beperkingen te verwachten. Negen vrijwilligers twijfelen om redenen zoals aangegeven in tabel 8.

Tabel 8 Beperkingen voor het verrichten van vrijwilligerswerk

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| x | geen auto meer | | | |
| x | soms alleen vanwege mijn werk | | | |
| x | nieuwe bezigheden, kan op donderdag; is bekend | | | |
| x | ik leef bij de dag | | | |
| x | oppas kleinkinderen | | | |
| x | mijn leeftijd | | | |
| x | gezondheid | | | |

2 TEVREDENHEID OVER DE HUIDIGE SITUATIE

Vraag 2.1 Contact als uitvoerend vrijwilliger met de telefoonwachten

| Wat vindt u in het algemeen van: | uitstekend | voldoende | onvoldoende | weet niet |
|--|------------|-----------|-------------|-----------|
| De algemene communicatie met de telefoonwachten | 23 | 12 | 0 | 2 |
| De duidelijkheid van de omschrijving van de gevraagde hulp | 17 | 21 | 1 | 2 |
| Duidelijkheid over de cliënt | 7 | 29 | 2 | 2 |
| De termijn tussen de aanvraag en de gewenste uitvoering | 12 | 18 | 0 | 2 |

Op de vraag of de vrijwilliger het prettig vindt dat de telefoonwacht de aanvraag per email bevestigt, antwoorden 23 vrijwilligers met ja; 15 vrijwilligers vinden dat geen goed idee (zie tabel 9).

Tabel 9 Opmerkingen, aanvragen wel/niet per email bevestigen?

| | | | | |
|---|---|--|--|--|
| x | mondeling is prettiger omdat je dan kunt doorvragen, digitaal is duidelijker wat betreft NAW gegevens | | | |
| x | per email bevestigen kost veel tijd, niet altijd nodig; soms wel handig voor NAW gegevens | | | |
| x | nog geen ervaring | | | |
| x | soms een oriënterend gesprekje van te voren nodig | | | |
| x | dan zijn alle noodzakelijke gegevens bekend | | | |
| x | belangrijk is of iemand nog zelfstandig kan lopen en of iemand wel/niet heeft gevraagd om begeleiding | | | |
| x | e-mail niet prettig en niet nodig, na telefoontje wordt de afspraak meteen in de agenda gezet | | | |
| x | in ca 50% v/d aanvragen weet telefoonwacht te weinig; aangegeven werd dat ik dat dan zelf kon navragen nu zal ik geen aanvragen met halve info meer aannemen. | | | |
| x | aanvraag cliënt soms krap in de tijd | | | |
| x | ik heb geen computer | | | |

Vraag 2.2 Contact als telefoonwacht met de vrijwilligers en cliënten

| Wat vindt u in het algemeen van: | uitstekend | goed | voldoende | onvoldoende |
|--|------------|------|-----------|-------------|
| De algemene communicatie met de uitvoerende vrijwilliger | 6 | 1 | 2 | 0 |
| De bereikbaarheid van de uitvoerende vrijwilliger | 0 | 1 | 8 | 0 |
| Contact met de cliënten | 2 | 1 | 6 | 0 |

NB. Enkele vrijwilligers hebben op eigen initiatief een kolom "goed" toegevoegd.

Tabel 10 Toelichting door de telefoonwachten t.a.v. vraag 2.2

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| x | als de situatie onduidelijk is, dan bel ik de betreffende persoon nog een keer | | | |
| x | soms lastig om iemand te pakken te krijgen | | | |
| x | op voicemail wordt vaak niet of te laat gereageerd | | | |
| x | bereikbaarheid is soms een probleem; voicemail inspreken werkt bijna niet | | | |
| x | gezellig en in goed overleg | | | |

Vraag 2.3 Contact als uitvoerend vrijwilliger met cliënten

De vrijwilligers beoordelen het contact met de cliënten als voldoende tot goed en 14 vrijwilligers vinden dit contact zelfs uitstekend. In tabel 11 zijn de antwoorden toegelicht.

| Wat vindt u in het algemeen van: | uitstekend | goed | voldoende | onvoldoende |
|---|------------|------|-----------|-------------|
| Het contact met de cliënten | 14 | 3 | 22 | 0 |

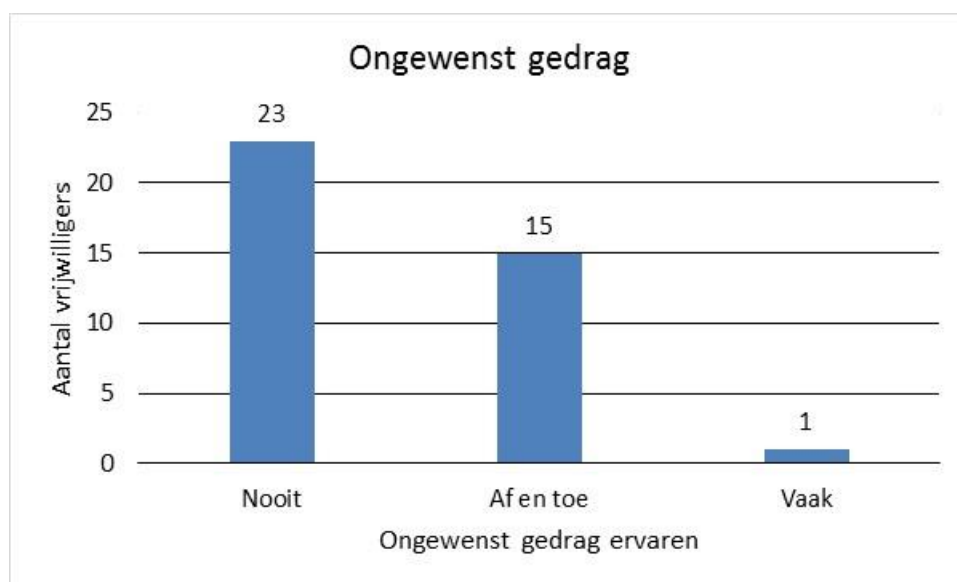
NB. Enkele vrijwilligers hebben op eigen initiatief een kolom "goed" toegevoegd.

Tabel 11 Toelichting door de uitvoerende vrijwilligers t.a.v. vraag 2.3

| | |
|---|---|
| x | over het algemeen positief/plezierig |
| x | soms zelfs reuze gezellig |
| x | als je vaker bij dezelfde cliënt komt ervaart deze dit als prettig |
| x | zijn altijd dankbaar en verbazen zich erover dat je het bijna voor niets doet |
| x | boeiend om te zien hoe verschillend mensen zijn |
| x | ouderen begrijpen soms iets niet, is dan moeilijk uit te leggen |
| x | ben 1 keer afgewezen omdat men vond dat ik eng reed |
| x | goed doorvragen is belangrijk |

Vraag 2.4 Ongewenst gedrag door cliënten

Gevraagd is of vrijwilligers weleens ongewenst gedrag hebben ervaren zoals bijvoorbeeld gemakzucht van een cliënt, onnodige zuinigheid, veeleisendheid, niet passende klus, niet volgens afspraak? Figuur 3 laat zien dat 23 vrijwilligers daar niet mee geconfronteerd werden; 15 vrijwilligers hebben daar echter af en toe en 1 vrijwilliger zelfs vaak, mee te maken. Zie ook tabel 12.



Figuur 3 Ongewenst gedrag ervaren door vrijwilligers

Tabel 12 Toelichting op door vrijwilligers ervaren ongewenst gedrag

| | |
|---|---|
| x | soms is de klus groter dan met de telefoonwacht besproken |
| x | 1 keer een tuinklus bij een zeer ongeïnteresseerd man; gaf achteraf aan dat hij niet tevreden was |
| x | gemak van cliënt omdat deze niet op de hoogte is van alternatief vervoer, regiotaxi etc. |
| x | niet passende klus, soms wil cliënt meer |
| x | lekker goedkoop, teveel omvattende klus |
| x | claimen soms meer tijd dan afgesproken, misbruik voor goedkoper vervoer |
| x | als iemand nog andere dingen vraagt dan de eerste hulpvraag |
| x | claim gedrag, en 1 keer een tuinklus terwijl de kinderen om de hoek wonen |
| x | cliënt meteen duidelijk maken voor welke klus je komt |
| x | soms heb ik het gevoel dat wij voor betrekkelijk weinig geld comfortabel vervoer bieden |
| x | vooral bij tuinwerk; cliënt die veeleisend was en ruzie maakte; heb ik terugverwezen naar HVE |
| x | slechts 2 maal in 2 jaar; dus zelden |

Vraag 2.5 Gevraagde vergoeding aan cliënten

De meeste vrijwilligers vinden de huidige vergoedingsregeling prima. Uit de opmerkingen in tabel 13 blijkt echter dat de hoogte van de vergoeding nader beschouwd kan worden; zeker als het gaat om tuinklussen en gebruik van gereedschap van de vrijwilliger.

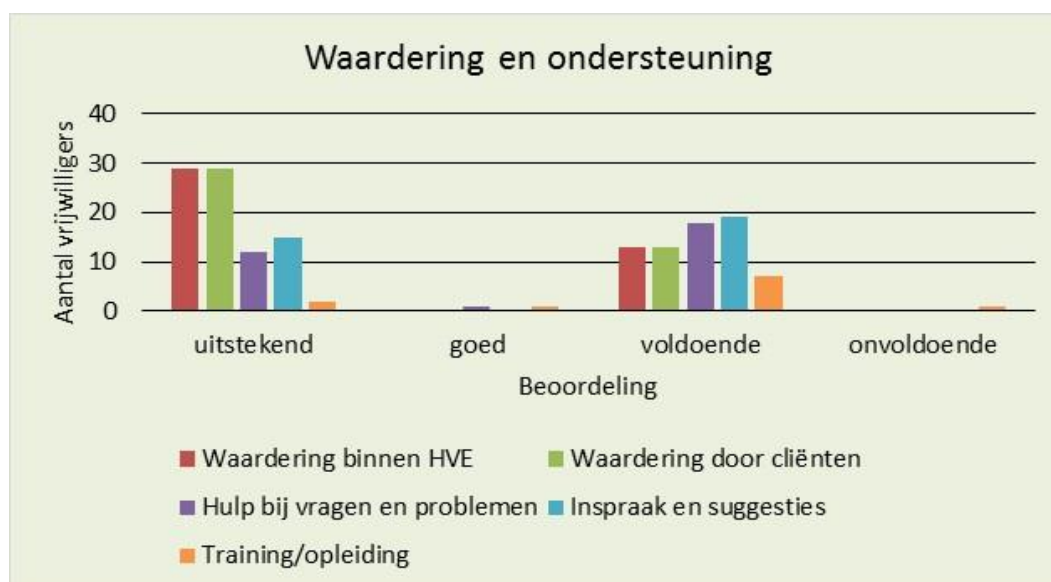
| Wat vindt u van: | Prima | Onvoldoende/Ongewenst |
|---|-------|-----------------------|
| De huidige vergoeding voor onkosten | 38 | 5 |
| Een kleine vergoeding betalen voor het gebruik van uw gereedschap | 16 | 5 |

Tabel 13 Opmerkingen gemaakt bij vraag 2.5 over vergoedingen

| | |
|---|---|
| x | cliënt is meestal genegen om vergoeding voor gereedschap te geven |
| x | laat de vrijheid aan de vrijwilliger om dit te doen |
| x | ik neem altijd mijn eigen tuingereedschap mee |
| x | afh. van het soort, kan een kleine vergoeding gevraagd worden |
| x | klein klusje min. 2.50; hele ochtend 4.50? |
| x | ik denk dat van de cliënten een kleine vergoeding (€ 5,-) gevraagd mag worden |
| x | alleen voor vervoer |
| x | bij vast bezoek lastig, cliënt ziet mij als vriendin, neemt afscheid met dikke zoen |
| x | zeg dan maar eens dit kost 2,50; ik maak geen kosten want ik ga op de fiets |
| x | bijdrage verhogen, restvergoeding is bijdrage aan HVE |
| x | laat de brandstofprijs de km-vergoeding bepalen |
| x | maak de minimale vergoeding 5 euro |
| x | als je 3 uur in een tuin hebt gewerkt, vindt men 2,50 euro een belediging |
| x | 10 euro per dagdeel vindt men heel normaal |
| x | km-prijs aan de hoge kant, mag ook 0,25 zijn |
| x | ik vind het te dol dat we ons eigen gereedschap moeten meenemen |
| x | heb niet altijd het juiste gereedschap, hoe gaan we daar mee om |
| x | gebruik vaak eigen klein materiaal; moeilijk te berekenen |
| x | 3,50 zou beter zijn |
| x | vergoeding overmaken aan kas HVE |
| x | ik leen geen gereedschap uit |

Vraag 2.6 Waardering voor uw werk als vrijwilliger

De vrijwilligers zijn tevreden met de waardering die ze ervaren van de cliënten en van HVE. Dat geldt ook voor hulp die ze kunnen krijgen en inspraak. Training en opleiding van vrijwilligers is weinig aan de orde.



Figuur 4 Waardering en ondersteuning

(Enkele vrijwilligers hebben op eigen initiatief "goed" toegevoegd)

Vraag 2.7 Mening over de HVE organisatie en het bestuur

| Wat vindt u van: | uitstekend | goed | voldoende | onvoldoende |
|------------------------------------|------------|------|-----------|-------------|
| HVE als organisatie | 37 | 0 | 8 | 0 |
| De wijze waarop HVE wordt bestuurd | 32 | 1 | 10 | 0 |

NB. Enkele vrijwilligers hebben op eigen initiatief een kolom "goed" toegevoegd.

Tabel 14 Opmerkingen

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| x | actief bestuur, betrokken vrijwilligers; zie grote opkomst | | | | |
| x | weet niet hoe het bestuur werkt, de info die ik krijg is nogal formeel | | | | |
| x | een enorme en kundige inzet | | | | |

Vraag 2.8 PR, Folder en Website van HVE

| Wat vindt u van: | Uitstekend | goed | voldoende | onvoldoende |
|---|------------|------|-----------|-------------|
| PR van HVE (via flyers, in Hoog&Laag etc.)? | 18 | 2 | 20 | 3 |
| De folder van HVE? | 23 | 1 | 19 | 1 |
| De website van HVE (www.hulpdienstvoorelkaar.nl)? | 18 | 1 | 16 | 0 |

NB. Enkele vrijwilligers hebben op eigen initiatief een kolom "goed" toegevoegd.

Tabel 15 Opmerkingen bij vraag 2.8

| | |
|---|--|
| x | ik merk dat HVE steeds bekender wordt, men vraagt steeds vaker om flyers |
| x | meer PR is gewenst, kende HVE niet, woon al meer dan 30 jaar in Oosterbeek |
| x | betere omschrijving doelgroep |
| x | continuïteit van bekend houden, toenemende hoeveelheid vrijwilligers noodzakelijk |
| x | accent ligt teveel op hulpvragers, voldoende vrijwilligers kan een knelpunt worden |
| x | begrijp nu dat ik hierover kan bellen om flyers te krijgen |
| x | hoor ik positieve reacties op van cliënten |

Vraag 2.9 Contactbrief van HVE

| Wat vindt u van: | Uitstekend | voldoende | onvoldoende |
|---------------------------------------|------------|-----------|-------------|
| De informatie in de HVE contactbrief? | 22 | 21 | 0 |
| De frequentie van 3 x per jaar? | 15 | 24 | 1 |

Tabel 16 Opmerkingen bij vraag 2.9

| | | | | |
|---|---|--|--|--|
| x | meer keren noodzakelijk, ook voor het werven van nieuwe vrijwilligers | | | |
| x | misschien contactbrief na elke bestuursvergadering (of -actie) | | | |
| x | zeer leesbare contactbrief | | | |
| x | communicatie verloopt via telefoon, website, contactbrief; blijft wat onpersoonlijk | | | |

Vraag 2.10 Jaarvergadering

| Wat vindt u van: | uitstekend | goed | voldoende | onvoldoende |
|---|------------|------|-----------|-------------|
| De jaarvergadering? | 26 | 0 | 10 | 0 |
| Het jaarverslag? | 17 | 0 | 18 | 0 |
| De toelichting op het jaarverslag door het bestuur? | 23 | 1 | 14 | 0 |

NB. Enkele vrijwilligers hebben op eigen initiatief een kolom "goed" toegevoegd.

Tabel 17 Opmerkingen bij vraag 2.10

| | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|
| x | het is goed dat het bestuur een toelichting geeft | | | | |
| x | toelichting is verhelderend | | | | |
| x | ik heb het ervaren als formeel, ik weet niet goed hoe ik me meer betrokken kan voelen | | | | |
| x | bezoek geen vergaderingen | | | | |

Vraag 2.11 Vrijwilligersavond

| Wat vindt u van: | uitstekend | voldoende | onvoldoende |
|--|------------|-----------|-------------|
| De vrijwilligersavond? | 39 | 7 | 1 |
| Mogelijkheid om andere HVE vrijwilligers te ontmoeten? | 27 | 17 | 0 |
| Lezing van een interessant onderwerp op het programma? | 20 | 17 | 2 |

Tabel 18 Opmerkingen bij vraag 2.11

| | |
|---|--|
| x | iemand uitnodigen die ervaring heeft met dementie in de 1e fase |
| x | we krijgen steeds meer te maken met vergeetachtige cliënten |
| x | hoe omgaan met (veranderend gedrag) van de ouder wordende mensen |
| x | praktische voorlichting over het nieuwe zorgloket, rol van de gemeente |
| x | welke blokkades hebben mensen om hulp te vragen? |
| x | geen verkooppraatje van boeken en wijn worden, het moet interessant blijven |
| x | professionele goochelaar (Willemsen uit Oosterbeek) voor dementerende cliënten |
| x | afgelopen keer prima verzorgd, qua invulling en eten |
| x | andere vrijwilligers ontmoeten is niet strikt noodzakelijk om het werk te doen |
| x | belangrijk om met vrijwilligers in contact te blijven |
| x | eten en drinken prima, gelegenheid om elkaar te ontmoeten |
| x | de meesten blijven in hun eigen groepje hangen |
| x | heb de onderwerpen als interessant maar volledig overbodig ervaren |
| x | liever onderwerpen die met onze cliënten te maken hebben |
| x | fijn het contact van telefoonwachten met vrijwilligers |
| x | bezoek geen vrijwilligersavond |

Vraag 2.12 Training / scholing / delen van kennis en ervaring

Van de vrijwilligers geven er 33 aan geen behoefte te hebben aan scholing; 5 vrijwilligers zijn wel geïnteresseerd en geven suggesties (zie tabel 19).

Tabel 19 Suggesties voor training en opleiding

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| x | omgaan met moeilijke mensen | | | | |
| x | verandering in de zorg en de rol van vrijwilligers/organisaties | | | | |
| x | inzicht bieden in (veranderend) gedrag van de ouder wordende mens | | | | |
| x | tips en handigheden hoe om te gaan met dementie | | | | |
| x | verkeerscursus | | | | |
| x | er komt een bijeenkomst van Solidez over gevolgen van de veranderingen in de zorg; verstandig om daar met een aantal vrijwilligers naar toe te gaan | | | | |

Enkele vrijwilligers geven aan bereid te zijn kennis te delen binnen HVE (zie tabel 20).

Tabel 20 Kennis delen

| | | | |
|---|--|--|--|
| x | inkoop, veranderingsprocessen, onderhandelen | | |
| x | certificatie, bestuurlijk, sponsors werven | | |
| x | coaching, autisme | | |

Vraag 2.13 Positieve / negatieve ervaringen

Tabel 21 Positieve ervaringen

| | |
|---|--|
| x | cliënten zijn heel blij dat ze geholpen worden, die waardering is erg prettig |
| x | goede communicatie |
| x | algemeen positieve reacties, we voorzien in een behoefte |
| x | waardering van cliënten |
| x | prima mensen en bestuur, goede werkgroep, enthousiaste vrijwilligers |
| x | geeft mij veel voldoening |
| x | dat mensen erg blij zijn en dat ook laten merken |
| x | bijzondere fijne sfeer, veel vrijheid om te doen wat en wanneer je dat wilt |
| x | vrijwilligers werk is net als "gewoon werk", niet alles is leuk, maar wel nuttig |
| x | nuttige invulling van een duidelijke behoefte |
| x | je ziet HVE groeien, blij aan de weg timmeren voor naamsbekendheid |
| x | ik ervaar het werk als openen naar een andere kant van het leven |
| x | het vrijwilligerswerk heeft mijn leven verrijkt |
| x | mensen zijn heel blij als hun tuin er weer netjes uitziet |
| x | dankbaarheid van de mensen, soms bloemen of een leuke verrassing |
| x | prettig contact met hulpvragers |
| x | erg blij met begeleiding |
| x | mensen trakteren op koffie in ziekenhuis/restaurant, uit blijk van waardering |
| x | samen klussen doen |
| x | positieve ervaringen over het algemeen |
| x | zou ook vrijwilligerswerk doen als deze niet door de HVE wordt ondersteund |

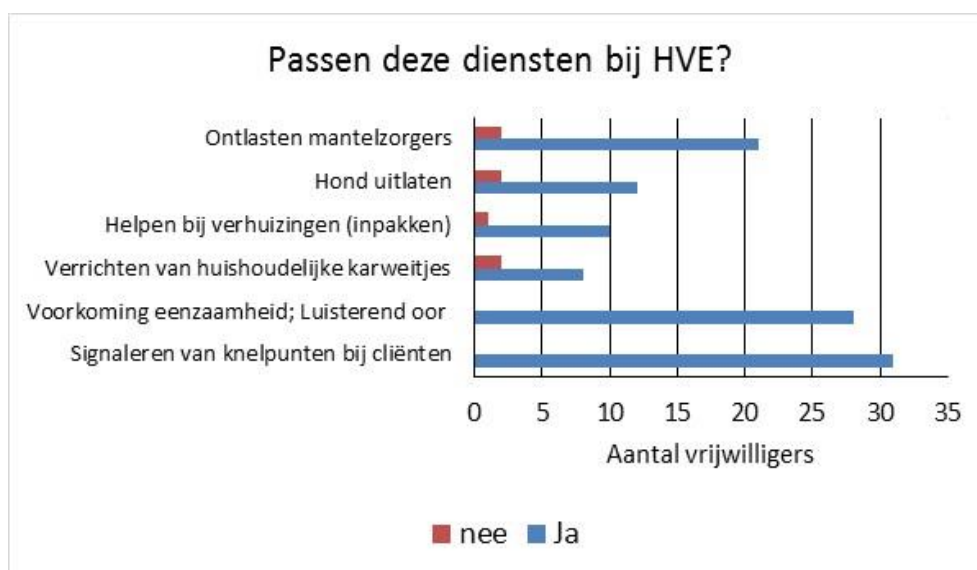
Tabel 22 Negatieve ervaringen

| | |
|---|---|
| x | cliënt heeft snel claimedrag |
| x | telefoonwacht is niet altijd op de hoogte van overvraging. |
| x | lijst maken met cliënten "met gebruiksaanwijzing" |
| x | soms vind ik dat ze overvragen (teveel structureel, te grote klussen) |
| x | dikwijls gebruikt als onnodig alternatief voor dure taxi |
| x | profiteurs en zeurders |
| x | dat mensen net even geen geld in huis hebben |
| x | cliënt verlangt soms meer dan kan worden geleverd |
| x | cliënt met rollator |
| x | een enkele keer, ik vraag en jullie komen |
| x | af en toe gevoel van misbruik HVE, zoals door zuinigheid of gemakzucht. |
| x | onterecht afgewezen ivm rijgedrag |
| x | achterdocht bij afrekenen van boodschappen |
| x | verschil van mening kan besproken worden; zie ik niet meteen als negatief |

3 TOEKOMST

Vraag 3.1 Welke mogelijke nieuwe diensten passen bij HVE?

Met het oog op de toekomstige ontwikkelingen, zijn in het cliëntenonderzoek door cliënten onderstaande diensten genoemd waar volgens hen behoefte aan is of waaraan behoefte komt. Deze behoeven niet noodzakelijkerwijs door HVE aangeboden te worden; er kan ook gewezen worden op andere zorg- of vrijwilligersorganisaties.



Figuur 5 Mogelijke nieuwe diensten

Tabel 23 Opmerkingen bij vraag 3.1

| | |
|---|---|
| x | leidraad ontwikkelen voor signaleren en doorverwijzen |
| x | blijf wel kritisch, de tuin doen terwijl de kinderen in de buurt wonen? |
| x | thuiszorg dient betaald werk te blijven, dit is professionele hulp dus niet overnemen |
| x | niet teveel aanhalen, beperkt aantal vrijwilligers; vooral geen structurele hulp. |
| x | alleen signaleren knelpunten |
| x | veel van de genoemde diensten zijn snel structureel; daar kunnen we niet aan voldoen |
| x | voor sommige knelpunten moet er van gemeente zijde een soort crisis opvang zijn |
| x | zolang het diensten zijn die structureel moeten en niet te omvangrijk zijn, prima |
| x | let op signaleren mag maar HVE is geen thuiszorg |
| x | signaleren en daarna doorgeven aan betreffende instanties |
| x | BOS inschakelen |
| x | alleen meebeslissen wat weg kan of niet. Niet inpakken |
| x | hoe zit het met HUVOR (Huisdieren voor ouderen in Renkum) |
| x | mantelzorger is bijna niet te ontlasten is; kent immers de problematiek het beste |

Vraag 3.2 Meermalige (structurele) hulp

| Wat vindt u van: | Prima | Ongewenst | Weet niet |
|---|-------|-----------|-----------|
| Meermalige hulp in het algemeen? | 35 | 1 | 4 |
| Het verrichten van meermalige hulp door dezelfde vrijwilliger op vaste tijden | 33 | 2 | 5 |
| Het verrichten van meermalige hulp op vaste tijden | 18 | 9 | 11 |

Tabel 24 Opmerkingen bij vraag 3.2

| | |
|---|---|
| x | blijven opletten voor "claimedrag" |
| x | PAS OP geen officiële instanties in de weg lopen |
| x | een extra vergoeding hiervoor vragen |
| x | een paar keer wel, maar geen vaste hulp op vaste tijden |
| x | door vrijwilligers zelf te bepalen |
| x | voorkeur gaat naar variatie |
| x | ik heb liever geen vaste afspraak met cliënt |
| x | dezelfde hulpverlener geeft rust |
| x | meermalig is kortdurend en dan opnieuw aanvragen |
| x | als het mij past, het blijft mijn agenda |
| x | ik wil mijn vrijheid houden |
| x | max 2x voor dezelfde klus en 2x tuinhulp per jaar |
| x | vrijwilliger is dan minder inzetbaar voor andere hulpvragen |
| x | is taak voor BOS o.i.d |
| x | alleen als er tussen de cliënt en vrijwilliger een klik is |

Vraag 3.3 Gevolgen van de maatschappelijke veranderingen (bezuinigingen op de zorg)

Aan de vrijwilligers is gevraagd wat de maatschappelijke ontwikkelingen voor gevolgen zullen hebben voor het vrijwilligerswerk van HVE? In tabel 25 zij de reacties opgesomd.

Tabel 25 Gevolgen voor HVE van de maatschappelijke ontwikkelingen

| | |
|---|---|
| x | meer vrijwilligers nodig, HVE -> samenwerking BOS , Zonnebloem. |
| x | meer aanvragen, ook van andere hulpverleners, hun cliënten gaan naar HVE? |
| x | laat de gemeente eerst de zorgtaken overnemen, HVE niet nu meteen. Dan gaat men op HVE leunen |
| x | er kan best wat meer beroep op HVE gedaan worden, maar we kunnen niet alle problemen oplossen |
| x | veel meer werk voor te weinig vrijwilligers |
| x | meer aanvragen, wel goede afstemming nodig met andere organisaties en gemeente |
| x | enorme verantwoordelijkheid |
| x | we krijgen te maken met meer geestelijk gehandicapten, wat het werk van de vrijwilligers moeilijker maakt. Een selectie van vrijwilligers?? |
| x | meer klussen, m.i. moet de kern van HVE kleinschalige hulp blijven |
| x | bestuur en vrijwilligers moeten hierop gezamenlijk nieuw beleid uitzetten |
| x | heel veel meer aanvragen, ook langdurig en structureel |
| x | HVE gaat wellicht vrijwilligers verliezen t.g.v. participatie, intensieve werving is dus noodzakelijk |
| x | spannend wordt het als prof. hulp nodig is maar niet wordt gegeven ivm bezuinigingen |
| x | het gevaar van verdringing van betaalde krachten is heel groot, |
| x | er worden teveel taken van de overheid "over de schutting gegooid" |
| x | meer acute hulpvragers |
| x | meer aanvragen, zorg wel dat je ook de cliënten bereikt die moeite hebben hulp te vragen. |
| x | meer aanvragen voor huishoudelijke zaken en gezelschaps bezoek |
| x | nog niet te overzien |
| x | zal door de gemeente vast gebruik van worden gemaakt. Ik weet niet of dit de juiste weg is |

Vraag 3.4 Suggesties voor verbeteringen

Vrijwilligers hebben gereageerd op voorgestelde suggesties voor verbeteringen (zie tabel 26). Er zijn ook aanvullende suggesties ("Anders") gedaan (zie tabel 27).

Tabel 26 Suggesties voor verbeteringen

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|
| Begeleiding en aansturing van de vrijwilligers | | | | | 4 |
| Waardering voor het vrijwilligerswerk | | | | | 2 |
| Opleiding en scholingsmogelijkheden | | | | | 3 |
| Onkostenvergoeding | | | | | 1 |
| Informatievoorziening | | | | | 6 |
| Bijeenkomsten | | | | | 2 |
| Anders | | | | | 7 |

Tabel 27 Overige suggesties

| | |
|---|--|
| x | cursus "claimedrag" |
| x | hoe om te gaan met ongewenste situaties, grenzen stellen |
| x | voor vrijwilliger is informatie belangrijk: doof, slecht ter been, dementerend, onwetend, slecht geheugen etc |
| x | kennis van doorverwijzen bij signalen van knelpunten |
| x | geen telefoonnummers van vrijwilligers doorgeven aan cliënten |
| x | telefoonwacht heeft alle info; vrijwilliger minder geen contact met andere vrijwilligers |
| x | voor vragen van vrijwilligers een contactpersoon aanstellen |
| x | bijeenkomsten zijn belangrijk, het biedt mogelijkheden tot contacten. |
| x | lastig om een hulpvraag niet te kunnen honoreren, of te signaleren dat er problemen zijn zonder te weten wat te doen. Geeft een machteloos gevoel |
| x | cliënt moet duidelijk zijn wat zijn bijdrage kan zijn. |
| x | de functie van telefoonwacht wordt steeds belangrijker: beoordelen wat de vraag is en hoe omvangrijk |
| x | onkostenvergoeding duidelijker en realistischer, ook in het belang van de cliënt |
| x | 1 euro meer onkostenvergoeding, dus 3,50 zou beter zijn |

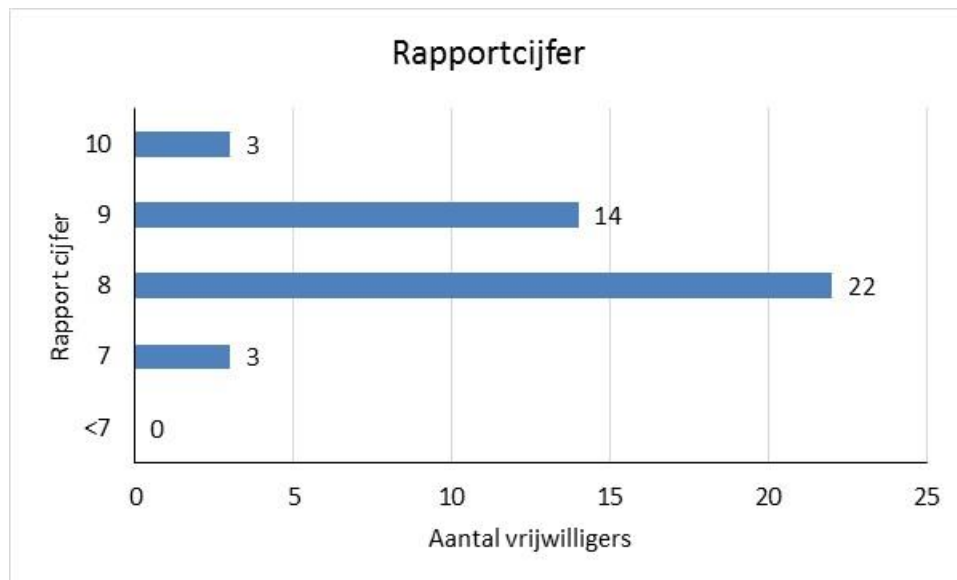
4 ALGEMENE OPMERKINGEN EN SUGGESTIES

Vraag 4.1 Gouden tip

| | |
|---|---|
| x | turven van aantal aanvragen per cliënt (i.v.m. "claimedrag") |
| x | vrijwilligers moeten alle aanvragen die individueel worden gedaan, melden |
| x | lijst voor overvragers / probleemgevallen (moet bekend zijn bij telefoonwachten) |
| x | meer bekendheid geven |
| x | ga door op deze weg |
| x | doelgroep beter beschrijven ter voorkoming van misbruik |
| x | het gaat om mensenwerk, open communicatie en respect. Het gaat goed zo |
| x | in de gaten houden, aantal vrijwilligers t.o.v. aantal cliënten |
| x | contacten met prof. hulpverleners, dan cliënten gemakkelijker door te verwijzen |
| x | communiceren in de pers wat HVE zo bijzonder maakt en onderscheidt. |
| x | alert blijven op potentiële cliënten die niet durven, misschien niet willen hulp vragen |
| x | niets toe te voegen, werving nieuwe vrijwilligers belangrijk |
| x | geen structureel werk doen, daar zijn anderen voor |
| x | zorg dat HVE voldoende vrijwilligers heeft |
| x | na 16 maanden nog niet genoeg ervaring |
| x | geen broodroof plegen bij de professionals |
| x | met meerdere mensen een grotere klus doen |
| x | er voor waken dat de vrijwilligers niet overvraagd worden |

Vraag 4.2 Rapportcijfer voor HVE

Op de vraag aan de vrijwilligers welk rapportcijfer men aan HVE zou willen geven, werd door 39 vrijwilligers met een cijfer 8 en hoger gereageerd. Een 7 gaven 3 vrijwilligers en niemand gaf een cijfer lager dan 7.



Figuur 6 Rapportcijfer voor HVE

Vraag 4.3 Zou u HVE aanbevelen?

Zou u familie/vrienden/kennissen aanbevelen om vrijwilligerswerk te doen bij HVE? Hierop reageerden 46 vrijwilligers en wel bevestigend.

Bijlage A HVE VRIJWILLIGERS ONDERZOEK 2010

In 2010 zijn van de 40 HVE vrijwilligers er 16 telefonisch benaderd door het bestuur met de volgende vragen:

1. Wat zijn uw plezierige ervaringen in het contact met de hulpvragers (cliënten) geweest?
2. Hebt u ervaringen met minder plezierige contacten tijdens uw vrijwilligerswerk voor de Hulpdienst Voor Elkaar?
3. Wat vindt u van de inzet van de hulpvragen, is dit teveel, precies goed of te weinig geweest? Hebt u misschien suggesties hoe de telefoonwachten de aanvragen anders kunnen verdelen?
4. Hoe ging het met de betaling van de hulpvragers (cliënten) na gedane arbeid, hebt u uw vergoeding correct ontvangen?
5. Wat zijn uw plannen t.o.v. de Hulpdienst Voor Elkaar?
6. Hebt u suggesties ter verduidelijking van de hulpvraag?

| Vraag | SCORE | SCORE | Opmerkingen |
|-------|--------------|------------------|---|
| 1 | 16x positief | 0x negatief | Allemaal positieve ervaringen |
| 2 | 2x ja | 14x nee | Vrijwel geen negatieve ervaringen |
| 3 | 10x goed | 6x te weinig | Soms te weinig ingezet |
| 4 | 14x correct | 2x niet gevraagd | In enkele gevallen geen vergoeding gevraagd |
| 5 | 16x doorgaan | 0x stoppen | Geen beperkingen |
| 6 | 8x ja | 8x nee | Doorvragen en zonodig doorverwijzen naar een professional of naar een bedrijf. Komt voor dat de cliënt de klus zo goedkoop mogelijk gedaan wil krijgen |

Zoals vermeld staat in het HVE Jaarverslag 2010, is uit het vrijwilligersonderzoek gebleken dat allen een plezierige ervaring hebben in het contact met de cliënten. De meeste hulpvragen betreffen vragen voor vervoer met begeleiding naar ziekenhuizen, artsen, tandartsen, fysiotherapie, pedicures etc. Volgens de vrijwilligers waarderen de cliënten het dat zij in het ziekenhuis begeleid worden. In mindere mate blijken onze vrijwilligers hulp geboden te hebben bij het uitvoeren van timmerklussen. Geconcludeerd werd dat het een uitdaging blijft om, voor zover mogelijk, voor elke hulpvraag een passende oplossing te vinden.