

# Vrijwilligerstevredenheidsonderzoek 2020

## Wat vinden onze vrijwilligers van Gemiva-SVG Groep?

*Uitkomsten vrijwilligerstevredenheidsonderzoek november 2020*

Vrijwilligers zijn belangrijk voor onze organisatie. Hun inzet is van belangrijke waarde voor cliënten en medewerkers. Zij helpen bij het bereiken en behouden van een zo goed en gewoon mogelijk bestaan voor cliënten. Gemiva-SVG Groep vindt het belangrijk om te weten hoe zij over hun vrijwilligerswerk, de medewerkers en de organisatie denken. Daarom is er in september 2020 een vrijwilligerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd.

De uitkomsten gebruiken wij om te kijken naar:

- wat goed gaat en wat willen we dus behouden
- wat belangrijk is voor vrijwilligers
- aanknopingspunten voor verbetering

### De enquête

Alle 1515 vrijwilligers hebben van ons een uitnodiging gehad om hun ervaringen rondom een aantal belangrijke thema's met ons te delen. Uiteindelijk hebben 437 vrijwilligers de enquête ingevuld (respons van 29%). Onze laatste vrijwilligerstevredenheidsonderzoek was in 2016 en had een respons van 26%.

*Wij bedanken alle vrijwilligers die de moeite hebben genomen om hun mening met ons te delen. Wij gaan als bestuur samen met de directies, regionale vrijwilligerscoördinatoren en de locatieteams aan de slag met de uitkomsten! Jos Hiel, Raad van Bestuur*

### De uitkomsten

#### Wat gaat goed?

Met een acht plus zijn onze vrijwilligers tevreden met hun vrijwilligerswerk. Bijna 90% zou hun familie en vrienden ook aanraden om vrijwilliger te worden bij Gemiva. Het grootste deel van de vrijwilligers vindt dat het werk aansluit bij hun interesses en talenten (95%), vindt dat het duidelijk is wat er van hen wordt verwacht (95%) en geeft aan voldoende ondersteuning en begeleiding te krijgen (92%). Ook als het gaat over de samenwerking (87%) en het gevoel van 'erbij horen' (90%) zijn veel vrijwilligers tevreden.

#### Wat is belangrijk en wat kan beter?

Dat vrijwilligers zich gewaardeerd voelen is belangrijk. Een kleine groep vrijwilligers voelt onvoldoende gewaardeerd. Uit ervaring blijkt vaak dat ze dan behoefte hebben aan meer contact en aandacht voor belangrijke persoonlijke gebeurtenissen. Aandachtfunctionarissen, vaste contactpersonen en het team kunnen hier het verschil in maken.

Een kleine groep vrijwilligers vindt het onvoldoende duidelijk wat er van hen verwacht wordt. Het is belangrijk om hier aandacht voor te hebben tijdens het opstellen van de samenwerkingsovereenkomst. Verder is het belangrijk dat de aandachtfunctionaris en de contactpersoon regelmatig aandacht besteden aan de wederzijdse verwachtingen.

Als het gaat om ondersteuning geeft 1 op de 10 vrijwilligers aan behoefte te hebben aan betere ondersteuning en begeleiding. Het is belangrijk dat medewerkers van de locatie, de aandachtfunctionaris en de contactpersoon voldoende beschikbaar zijn. Een kleine groep (7%) geeft aan onvoldoende scholingsmogelijkheden te ervaren. Uit ervaring blijkt vaak dat het gaat om praktijkgerichte vaardigheden. Vrijwilligers die scholing wensen doen dit bij voorkeur dichtbij de locatie. Ook moet het hen niet te veel tijd en moeite kosten.

Het gevoel van 'erbij horen' is belangrijk. Een kleine groep geeft aan dat gevoel niet te hebben. Voor aandacht functionarissen, de contactpersoon en het hele locatie-team is het belangrijk om hier bewust aandacht voor te hebben. Goed informeren en het betrekken bij overleggen en feestjes is van belang. Net als aandacht hebben voor persoonlijke gebeurtenissen.

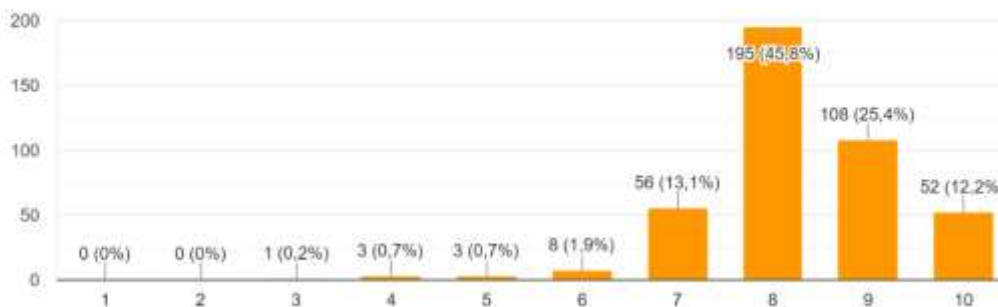
Wil je nog meer weten over de uitkomsten? Lees dan onderstaande rapportage. Heb je nog vragen of aanvullingen? Stuur dan een mail naar [anita.van.maastricht@gemiva-svg.nl](mailto:anita.van.maastricht@gemiva-svg.nl).

## Uitgebreide rapportage

### Tevredenheid over vrijwilligerswerk

Hoe tevreden zijn onze vrijwilligers met hun werk? Dat blijkt uit een tevredenheidscijfer. Het gemiddelde cijfer komt uit op een 8,24. Dat is bijna gelijk aan het gemiddelde cijfer van 2016, namelijk een 8,29.

Als ik een cijfer moet geven aan mijn tevredenheid over mijn vrijwilligerswerk bij de Gemiva-SVG Groep, dan is dat een  
426 antwoorden



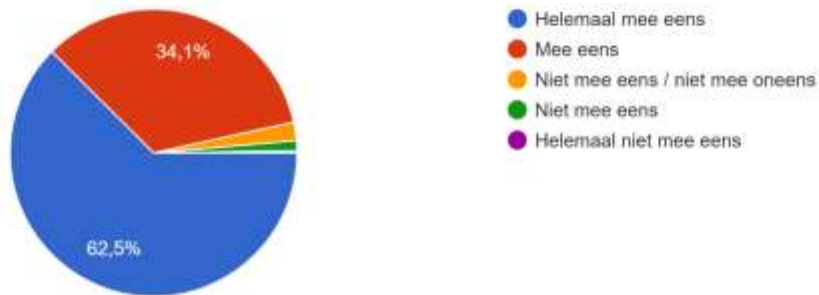
### Wat is belangrijk en wat kan beter?

Een acht plus is een prima tevredenheidscijfer. We doen het dus heel goed met zijn allen. De verbetering zit in details.

## Waardering

Hoe gewaardeerd voelen vrijwilligers zich? Zo'n 96 procent van de vrijwilligers voelt zich gewaardeerd voor het vrijwilligerswerk dat zij doen. Dit is iets beter dan in 2016. Enkele vrijwilligers voelen zich niet zo gewaardeerd.

2. Ik voel me gewaardeerd voor het vrijwilligerswerk dat ik doe bij de Gemiva-SVG Groep  
437 antwoorden



### Wat is belangrijk en wat kan beter?

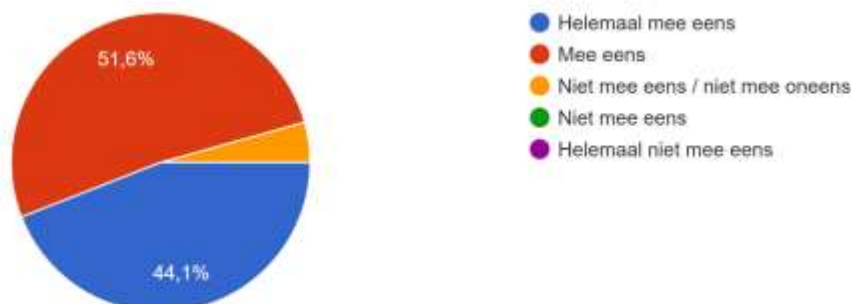
Op elke locatie werken wij met een aandachtfunctionaris voor vrijwilligers. Daarnaast hebben vrijwilligers vaak een vast contactpersoon om de taken mee te bespreken. Deze functionarissen zijn verantwoordelijk voor het onderhouden van goed contact met de vrijwilliger. Voor hen is het belangrijk dat ze voldoende tijd en ondersteuning krijgen om deze rol goed te vervullen.

Uit ervaring weten wij dat vrijwilligers graag meer contact willen met de aandachtfunctionaris of hun vaste contactpersoon. Ook extra aandacht voor persoonlijke gebeurtenissen zoals verjaardagen, jubilea of geboorte van kleinkinderen kunnen een verschil maken. Daarnaast kan het locatie-team hun waardering laten blijken en is een actueel registratiesysteem van alle contactgegevens van belang.

## Interesses en talenten

Sluit het vrijwilligerswerk aan bij hun interesses en talenten? Net als in 2016 zegt ruim 95 procent van alle vrijwilligers dat hun vrijwilligerswerk goed aansluit bij hun eigen talenten en interesses.

3. Het vrijwilligerswerk sluit aan op mijn interesses en/of talenten  
438 antwoorden



### *Wat is belangrijk en wat kan beter?*

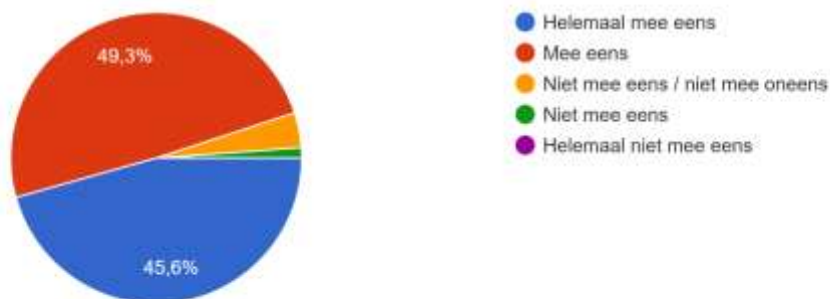
Het is belangrijk om de interesses en talenten van vrijwilligers goed aan te laten sluiten op hun vrijwilligerswerk. Zo kunnen zij hun werk beter doen en hebben ze er meer plezier in. Tijdens het intakegesprek of de periodieke evaluatiegesprekken kan er gekeken worden naar hun interesses, opleiding en werkervaring. Hiermee krijgt de aandachtfunctionaris een duidelijk beeld en kan er gekeken worden of het vrijwilligerswerk (nog) past.

### **Duidelijkheid en verwachtingen**

Is het voor vrijwilligers duidelijk wat er van hen verwacht wordt? Ruim 95 procent van de vrijwilligers geeft aan dat het voor hen duidelijk is wat er van hen wordt verwacht. Dat is iets beter dan in 2016. Volgens 4,5% van de ondervraagden kan dat beter. Soms hebben zij het gevoel dat ze aan hun lot worden overgelaten.

#### 4. Voor mij is duidelijk wat er van mij als vrijwilliger wordt verwacht

436 antwoorden



### *Wat is belangrijk en wat kan beter?*

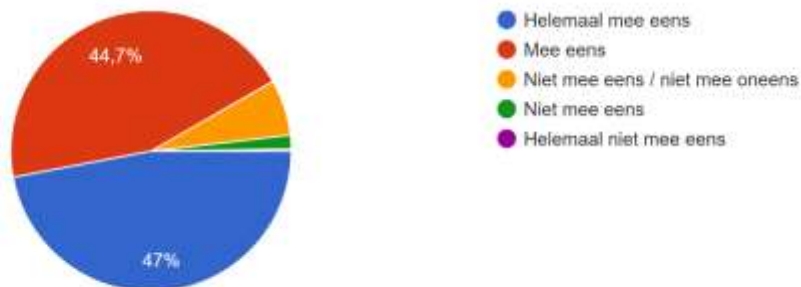
In de samenwerkingsovereenkomst staat duidelijk en specifiek omschreven welke taken en afspraken er zijn gemaakt met de vrijwilliger. Het is belangrijk dat het voor iedereen duidelijk is – en blijft – wat er van de vrijwilliger wordt verwacht. De aandachtfunctionaris en de contactpersoon moeten regelmatig aandacht hebben voor de wederzijdse verwachtingen. Zij kunnen dit doen in gesprek met de vrijwilliger, maar ook met de betrokken medewerkers van de locatie. Zo voorkomen we misverstanden.

## Ondersteuning en begeleiding

Krijgen vrijwilligers genoeg ondersteuning en begeleiding van medewerkers als zij daar behoefte aan hebben? Bijna 92 procent van de vrijwilligers zegt voldoende ondersteuning en begeleiding vanuit de locatie te krijgen (dit is iets beter dan in 2016). Ruim 8 procent zegt dat dit beter kan.

5. Als ik daar behoefte aan heb, krijg ik genoeg ondersteuning en begeleiding van de medewerkers van de locatie

436 antwoorden



### Wat is belangrijk en wat kan beter?

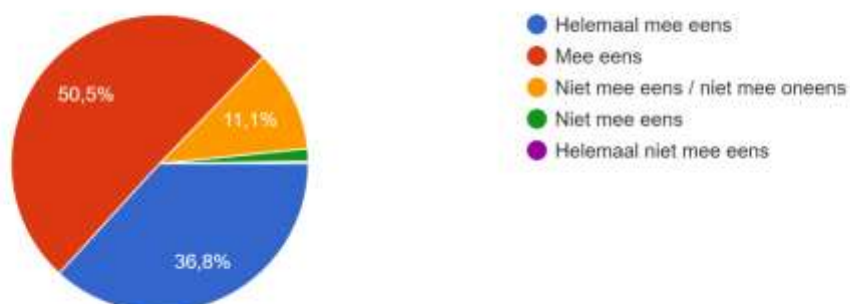
Vrijwilligers leveren een bijdrage aan de zorg en ondersteuning van cliënten. Dit vraagt om bepaalde inzichten en vaardigheden. Het is belangrijk om vrijwilligers daar goed in te begeleiden. Vrijwilligers moeten altijd terecht kunnen bij de medewerkers van de locatie. De aandachtfunctionaris en de contactpersoon moeten oog blijven houden voor de behoeften aan begeleiding en ondersteuning van de vrijwilliger en hier over in gesprek blijven.

## Samenwerken met anderen

Zijn vrijwilligers tevreden met de samenwerking met andere vrijwilligers en medewerkers? Ruim 87 procent van de ondervraagde vrijwilligers is tevreden over de samenwerking met andere medewerkers en vrijwilligers. In 2016 lag dit percentage zo'n 4 procent hoger.

6. Ik ben tevreden - voor zover dat in mijn situatie speelt - over de samenwerking met de andere vrijwilligers en de medewerkers van de Gemiva-SVG Groep

432 antwoorden



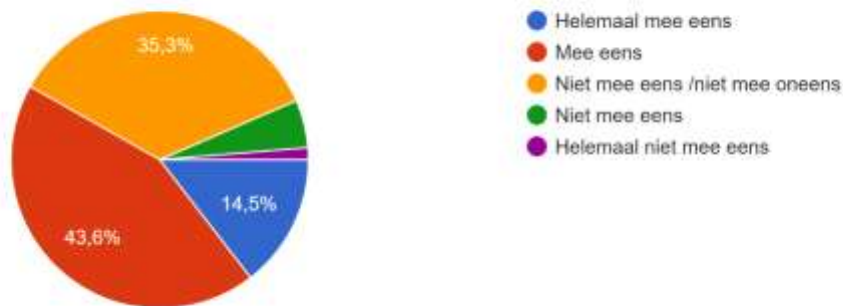
### *Wat is belangrijk en wat kan beter?*

Goed kunnen samenwerken met medewerkers en andere vrijwilligers is belangrijk. We maken samen het verschil voor de cliënten. Het hele locatie-team is verantwoordelijk voor een goede samenwerking met hun vrijwilligers. Betrek vrijwilligers bij de voorbereiding en uitvoering van het werk. Dat kan op de werkvloer, tijdens overleggen of bij persoonlijke gesprekken. Laat merken dat hun inbreng belangrijk is en dat er wat mee gedaan wordt.

### **Scholingsbehoefte**

Zijn er volgens de vrijwilligers voldoende scholings- en cursusmogelijkheden voor hen? Bijna 7 procent van de ondervraagde vrijwilligers vindt dat er onvoldoende scholingsmogelijkheden zijn. Dit is gelijk aan 2016. Wat opvalt is dat ruim 43% van de vrijwilligers geen uitgesproken mening over scholing heeft of de vraag niet heeft beantwoord.

7. Als ik daar behoefte aan heb, zijn er voor mij voldoende scholings- en cursusmogelijkheden  
385 antwoorden



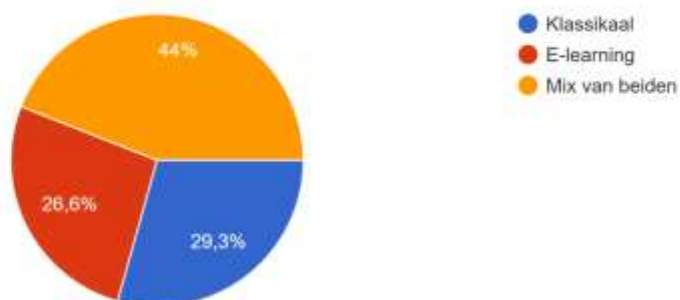
### *Wat is er belangrijk en wat kan beter?*

Extra scholing kan voor vrijwilligers belangrijk zijn om hun werk beter te kunnen doen. Scholing kan aangeboden worden door de medewerkers van de locatie zelf of met een cursus. Uit ervaring blijkt dat de scholing niet te veel tijd en moeite moet kosten. Ook moet de scholing niet te ver weg zijn. In de afgelopen jaren is er veel vrijwilligers-scholing op maat ontwikkeld. Veel vrijwilligers hebben daar aan deelgenomen.

### Scholingsvorm, -duur en -thema's

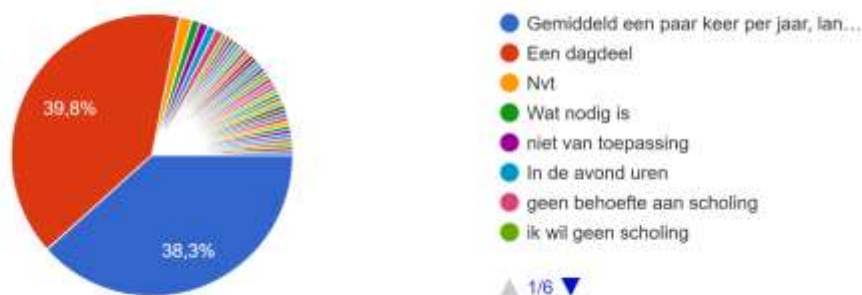
Naar wat voor scholingsvorm gaat de voorkeur uit als vrijwilligers behoefte hebben aan scholings- en cursusmogelijkheden? Bijna 30 procent van de kleine groep vrijwilligers die deze vraag heeft beantwoord, vindt klassikaal onderwijs het fijnst. Bijna 27 procent doet dit liever thuis via het internet. 44 procent willen graag een mix van beiden.

7a. Ik heb behoefte aan scholings- en cursusmogelijkheden. Mijn voorkeur gaat uit naar  
184 antwoorden



Hoe lang mag scholing duren? Bijna 40 procent van de kleine groep vrijwilligers die deze vraag heeft beantwoord, vindt een dagdeel per jaar voldoende. Bijna eenzelfde percentage wil graag meer scholingsmomenten per jaar.

7b. Hoe lang mag scholing duren?  
206 antwoorden



Op welke thema's willen vrijwilligers bijgeschoold worden? De volgende cursusthema's werden het vaakst aangegeven (door 200 vrijwilligers).

Thema's	Aantal keer aangegeven
Communicatie	65
Omgaan met conflicten	42
Agressie	37
Persoonlijke vorming	30
Gezonde werkhouding	22
Rouw en verlies	16

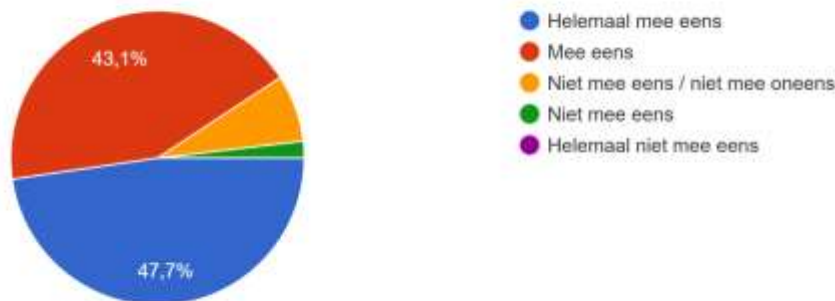
### *Wat is belangrijk en wat kan beter?*

Het lijkt er op dat scholing niet de hoogste prioriteit heeft voor vrijwilligers. Wel zien wij dat er ook een aantal vrijwilligers zijn die wel graag bijgeschoold worden. Bij voorkeur dichtbij de locatie, een dagdeel of paar dagen per jaar en afgestemd op de individuele behoeften. Uit ervaring blijkt dat het vooral gaat om praktijkgerichte en meteen toepasbare vaardigheden. Een medewerker van de locatie, een specialist, klassikaal onderwijs of online cursussen kunnen hier een rol in spelen.

### **Erbij horen**

Hebben vrijwilligers het gevoel dat ze erbij horen op de locatie? Ruim 90 procent van de vrijwilligers zegt erbij te horen op hun locatie. Dat was in 2016 iets hoger.

8. Ik heb het gevoel dat ik erbij hoor op de locatie waar ik bij betrokken ben  
434 antwoorden



### *Wat is belangrijk en wat kan beter?*

Het is belangrijk dat vrijwilligers het gevoel hebben dat ze erbij horen en ertoe doen. Vrijwilligers zijn onderdeel van het locatie-team. Elke vrijwilliger die het gevoel heeft buiten de groep te vallen is er één te veel. Het is dus belangrijk om daar alert op te zijn. Het gevoel van 'erbij horen' gaat samen met aandacht en waardering hebben voor de vrijwilliger, maar ook met goed informeren en de vrijwilliger betrekken bij overleggen of feestjes.

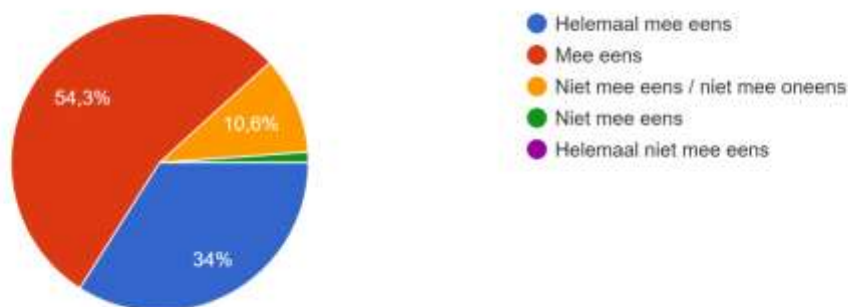


## Vrijwilligerswerk bij Gemiva aanraden

Zouden vrijwilligers hun familieleden of vrienden aanraden om vrijwilliger te worden bij Gemiva? Bijna 89 procent van de ondervraagde vrijwilligers raadt hun familie of vrienden aan om contact met ons te zoeken om de mogelijkheden van vrijwilligerswerk te bespreken. Dit is iets hoger dan in 2016.

9. Als familieleden of vrienden vrijwilligerswerk zoeken, zou ik hen aanraden contact op te nemen met de Gemiva-SVG Groep

435 antwoorden



### *Wat is belangrijk en wat kan beter?*

Het is belangrijk dat vrijwilligers hun werk met plezier doen. Een bijkomend voordeel is dat zij enthousiast en positief praten over hun vrijwilligerswerk bij Gemiva. Zij zullen hun familie en vrienden eerder aanraden om ook vrijwilliger te worden. Dit kan helpen bij het vinden van nieuwe vrijwilligers.