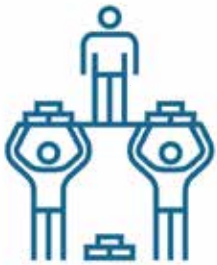


supporter

Doe je mee?

Hoe we verschil kunnen maken



Lucas Meijs:
**'Maak van
vrijwilligers geen
superhelden...'**



Daniëlle Straub:
**Zorg voor
een passende
vergoeding**



Annemarie Noordam:
**'PGOsupport
denkt mee in
mogelijkheden'**



Cindy de Rouw:
**'Bied vrijwilligers ruimte
voor eigen initiatief;
zij zijn de experts!'**

binnenkomer

Er is nog altijd een groot onbenut potentieel aan vrijwilligers. Ondanks alle berichten over het afnemend aantal mensen dat zich vrijwillig inzet, kwamen op **NLvoorelkaar het afgelopen jaar 11% meer aanmeldingen binnen**. Slimmer zoeken dus! Eisen bijstellen. En aansluiten bij wat de vrijwilligers van vandaag belangrijk vinden...

68%

wil kunnen kiezen uit een ruim aanbod vrijwilligerswerk

66%

wil weten hoeveel tijd het kost

61%

wil flexibel kunnen werken

56%

wil kennis en ervaring zelfstandig kunnen inzetten

55%

wil gemakkelijk kunnen stoppen als iets niet meer past

Bron: Trendrapport 2023 NLvoorelkaar.

In deze Supporter - het periodieke magazine van PGOsupport - vind je praktijkverhalen over hoe patiënten-organisaties het verschil maken. We sturen het je kosteloos toe. Aan- of afmelden via facilitair@pgosupport.nl.

Volg PGOsupport ook op Twitter, LinkedIn en YouTube. Of abonneer je kosteloos op onze tweewekelijkse nieuwsbrief via pgosupport.nl/nieuwsbrief.



mijn perspectief

NAAM: ANNA RAYMANN (70)

ORGANISATIE: LANDELIJKE PIJN ORGANISATIE

FUNCTIE: MEDEOPRICHTER EN VOORZITTER

‘Drie jaar geleden wilde ik eigenlijk gaan afbouwen. Naïef natuurlijk, gezien de plannen om een nieuw platform voor mensen met chronisch pijn op te zetten. Inmiddels zijn er veertig mensen actief in acht werkgroepen om dit online platform vorm te geven: Pijnstad - met alles op één plek over een beter leven ondanks pijn, een community, informatie over behandelmogelijkheden en zelfmanagement. Dit geeft me een zinvolle daginvulling en veel voldoening, juist doordat we samen op een positieve manier werken aan verbeteringen voor pijnpatiënten. Dat zorgt voor energie, waardoor nieuwe vrijwilligers zich graag bij ons aansluiten!’

TEKST: WYBO VONS | BEELD: DE BEELDREDAKTIE / LIESBETH DINGEMANS

‘Steeds meer mensen bouwen mee aan onze droom’

Vrijwilligers

‘Geen wonder dat we nauwelijks vrijwilligers kunnen vinden. Want wie heeft daar nog tijd en energie voor?!’ Het klinkt plausibel, zeker voor patiëntenorganisaties die zonder veel resultaat op zoek zijn naar nieuwe mensen. Toch is dat niet het hele verhaal. Uit CBS-cijfers blijkt dat het aantal vrijwilligers weliswaar gestaag daalt. Maar waarom lopen zij dan niet warm voor jouw organisatie? Het antwoord op die vraag vergt een eerlijke blik in de spiegel. Hoe aantrekkelijk is jouw organisatie? Wat straalt die uit op de website? En hoe wervend is de overige communicatie met de achterban? Doorgaans ligt hier de sleutel voor verandering! In deze Supporter gunnen twee vrijwilligerscoördinatoren je een kijkje in hun keuken. Hoe lukt het ze om aan te sluiten bij de drive van hun vrijwilligers? In Uitgelicht vind je alle stappen voor een succesvol vrijwilligersbeleid. En natuurlijk lees je in dit nummer meer over ons (online) cursusaanbod, waarbij je alles leert over het werven, selecteren, inwerken en begeleiden van vrijwilligers. Dat blijkt geen hogere wiskunde te zijn, maar je moet wel weten hoe je dat aanpakt. Veel leesplezier!



Jolanda van Dijk,
adviseur organisatie-
ontwikkeling



Martine Versluijs,
adviseur patiënten-
participatie

PGOsupport is een onafhankelijke kennis- en adviesorganisatie. Wij werken met en voor patiëntenorganisaties, zorgaanbieders en andere partijen in zorg, welzijn en onderzoek. We scholen en adviseren over effectieve en duurzame patiëntenparticipatie. Onze focus ligt op het versterken van dialoog en samenwerking tussen patiëntenorganisaties en hun samenwerkingspartners. Patiëntenorganisaties ondersteunen we specifiek bij organisatieontwikkeling, bedrijfsvoering, fondsenwerving en vrijwilligersmanagement.



‘Koester je vrijwilligers’

Net als bij andere patiëntenorganisaties kan Crohn & Colitis NL niet zonder enthousiaste vrijwilligers. Ruimte voor eigen initiatief vindt vrijwilligerscoördinator Cindy de Rouw essentieel bij de begeleiding van leden die regionaal actief zijn. ‘Zij zijn de experts!’

Op de loonlijst van Crohn & Colitis NL staat slechts een handvol betaalde krachten. Vanuit het kantoor in Woerden sturen zij alles aan om de vereniging draaiend te houden wat betreft beleid, financiën, communicatie en coördinatie van alle vrijwilligers die zich regionaal inzetten. Viermaal per jaar zit vrijwilligerscoördinator Cindy de Rouw met haar directeur en tien (vrijwillige) regiocoördinatoren om de tafel. Samen bespreken zij de plannen van de regioteams en welke ondersteuning ze hierbij nodig hebben. ‘Met korte lijnen en vaste aanspreekpunten proberen we zo veel mogelijk te organiseren voor mensen met een chronische darmaandoening’, vertelt Cindy. ‘Dat werkt!’

Kun je vrijwilligers van patiëntenorganisaties vergelijken met andere vrijwilligers?

‘Ik denk het wel. Of je je nu inzet voor een voetbalclub omdat je kind daar speelt, of bij een patiëntenorganisatie omdat je kind een aandoening heeft, in beide gevallen doe je dat vanuit een zekere betrokkenheid. Maar bij een patiëntenvereniging is die persoonlijke en inhoudelijke betrokkenheid wellicht extra groot. De meeste mensen die bij ons actief zijn, doen dat omdat ze zelf veel hebben gehad aan onze activiteiten en informatie. Ze willen graag iets terugdoen.’

Is het belangrijk dat vrijwilligers al een eind op weg zijn in hun zogeheten patient journey?

‘Dat hoeft niet. Voor bepaalde functies is het van belang dat mensen hun ziekte een plek hebben gegeven. Bijvoorbeeld de vrijwilligers van onze ervaringsdeskundigenlijn die mensen één op één te woord staan. Maar voor het organiseren van bijeenkomsten is het niet nodig dat je je ziekte al volledig hebt geaccepteerd.’

Jij ondersteunt een gemêleerde groep van zestig vrijwilligers die overal in het land actief zijn. Wat doen zij?

‘In overleg met verpleegkundigen en artsen organiseren

‘Veel vrijwilligers willen graag iets terugdoen’

‘Persoonlijk mensen uitnodigen werkt nog altijd het beste’

onze regionale teams informatieavonden in ziekenhuizen met sprekers over allerlei thema’s, zoals medicatie, voeding, leefstijl en nieuwe behandelvormen. Daarnaast organiseren ze bijeenkomsten voor lotgenotencontact, zoals een wandeling, kookworkshop, inloopcafé of gespreksgroep. Ik zorg hierbij voor de uitnodigingen, posters en publiciteit via onze website en social media.’

Is het moeilijk om nieuwe vrijwilligers te vinden?

‘De belangstelling voor de teams varieert per regio. In Zeeland is het bijvoorbeeld moeilijker om vrijwilligers te vinden, wellicht vanwege de geografische ligging van de eilanden. Ook de uitstraling van de teams speelt mee. Teams die zich bescheiden opstellen hebben ‘t moeilijker dan teams die sneller op mensen afstappen met de vraag om mee te doen. Waar nodig ondersteun ik de teams waar minder animo voor is, zodat we in alle regio’s ons gezicht kunnen blijven laten zien en de contacten met ziekenhuizen warm houden.’

Krijgen jullie veel reacties op vacatures die jullie delen via social media, jullie nieuwsbrief, website en kwartaalmagazine?

‘Dat leidt soms tot reacties, net als onze oproepen in specifieke regio’s. Voor het werven van nieuwe mensen hebben we ook een filmpje, waarin enkele vrijwilligers vertellen hoe leuk het is om bij ons actief te zijn. Maar het werkt nog altijd het beste om mensen persoonlijk te vragen om mee te denken of mee te helpen.’

De ‘nieuwe vrijwilliger’ wil zich niet voor lange tijd verbinden en is kritisch op hoeveel tijd het vrijwilligerswerk kost; wat is jullie ervaring hiermee?

‘Eigenlijk merk ik daar niets van. We werken met een grote en trouwe groep vrijwilligers die zich voor een langere tijd aan ons verbindt. Dat heeft waarschijnlijk te maken met die grote persoonlijke betrokkenheid. Als mensen zich aanmelden, >>



‘De maatwerk cursus heeft onze coördinatoren echt versterkt’

Naast een functieomschrijving/-profiel staat in de overeenkomst ook iets over onze omgangsvormen en ons vrijwilligersbeleid. Het is verstandig om dit formeel vast te leggen, zodat je daar eventueel op kunt terugvallen.’

Hoe zorg jij dat vrijwilligers met plezier aan de slag blijven?

‘Ik vind het vooral belangrijk dat ze de vrijheid en ruimte hebben om zelf te bepalen welke activiteiten zij organiseren en waar die over gaan. Zij zijn immers de experts, zij weten wat patiënten nodig hebben en graag willen horen. Door die ruimte kunnen ze hun drive blijven volgen, dat motiveert. Verder reserveren we elk jaar budget voor een kerstcadeautje en een etentje voor elk team. En we organiseren jaarlijks een vrijwilligersdag met een informatief deel en een leuke activiteit, zodat vrijwilligers elkaar kunnen ontmoeten en ervaringen kunnen uitwisselen. Dat wordt zeer gewaardeerd.’

Bij PGOsupport heb je met de teamcoördinatoren een maatwerk cursus gevolgd. Wat leverde dat op?

‘De meest vrijwilligers willen zich graag verder ontwikkelen. Daarvoor biedt PGOsupport veel mogelijkheden. In de maatwerk cursus die wij volgden, hebben we onder meer gekeken naar verschillende communicatiestijlen, zodat de coördinatoren hun teams zo goed mogelijk meekrijgen en betrokken kunnen houden. Daarbij kwamen ook vragen aan bod als: hoe kun je zaken delegeren, klussen verdelen en zorgen dat teamleden zelf dingen oppakken? Door met alle coördinatoren tegelijk met deze vragen bezig te zijn, hebben zij elkaar echt versterkt.’

Tot slot, je bent al veertien jaar vrijwilligerscoördinator, waar ben je terugkijkend het meest trots op?

‘De hoeveelheid werk die we met zijn allen verzetten! Die is echt enorm toegenomen. Voorheen waren er zo’n vijftig bijeenkomsten per jaar, nu is dat vrijwel verdubbeld. Ook is er nu veel meer variatie, met online bijeenkomsten en kleinere ontmoetingen. Dus echt voor ieder wat wils!’

vraag ik altijd wat ze doen in het dagelijks leven en wat ze graag bij ons zouden willen doen. Daarbij vraag ik ook altijd hoe het met hun ziekte gaat, uit belangstelling maar ook om te zien hoe inzetbaar ze zijn. Want als zij hun medicatie nog niet op orde hebben of net uit het ziekenhuis zijn, is het vaak slimmer om nog even te wachten. Dat voorkomt teleurstellingen.’

Vallen er regelmatig vrijwilligers uit vanwege hun ziekte?

‘Zeker, soms lopen vrijwilligers tegen hun grenzen aan. Ze hebben maar één lijf, en daar moeten ze het mee doen. Logisch dus dat wij niet op de eerste plek komen. Toen ik aan deze baan begon werd ik wel eens moedeloos wanneer er alwéér iemand uitviel. Inmiddels weet ik dat dit erbij hoort. Maar gelukkig, er zijn altijd weer anderen die aanhaken.’

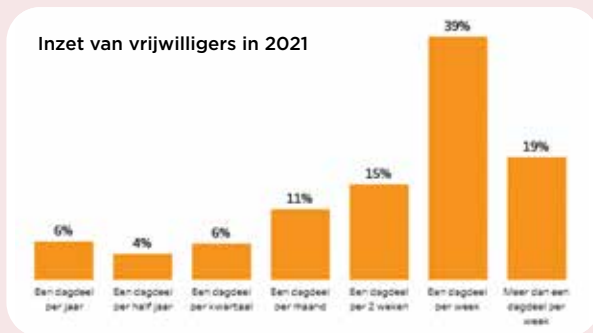
In een vrijwilligersovereenkomst leg je vast waar jullie je over en weer aan verbinden. Belangrijk?

‘Zeker. We willen goed voor onze vrijwilligers zorgen. Dat betekent dat we in ieder geval vastleggen wat mensen kunnen verwachten aan begeleiding, training en onkostenvergoeding.

COLUMN

Op zoek naar superhelden?

De ene vrijwilliger is de andere niet. De hoeveelheid tijd die zij aan vrijwilligerswerk besteden verschilt nogal. Volgens NLVoorElkaar ziet hun inzet per week er zo uit:



Uit deze grafiek blijkt dat 81% van de vrijwilligers maximaal 4 uur per week vrijwilligerswerk doet. Dit betekent...

1. dat een zware 'fulltime' vrijwilligersbaan voorbij de 10 uur per week gaat, maar dat nog geen 20% van de vrijwilligers dit doet.
2. dat de verdeling van uren leeftijdsafhankelijk is. Jonge mensen hebben volle agenda's en doen daarom relatief vaak kort vrijwilligerswerk. Pensionado's hebben meer tijd voor vrijwilligerswerk.
3. dat de meeste vrijwilligers klein beginnen. Vaak groeit de tijdsinvestering gaandeweg, totdat die uit de hand loopt: fulltime. Dat is weggelegd voor de 19% superhelden.

Wat betekent dit voor jou?

- Als je jonge vrijwilligers zoekt, bied dan vooral kleine flexibele taken aan.
- Als je (te) veel superheld-functies hebt, knip die dan op in functies of taken van maximaal een dagdeel per week.
- Als je future-proof wilt zijn, zet dan niet in op superhelden; ook zij zijn meestal klein begonnen. Veel succes!

Lucas Meijs, hoogleraar 'strategic philanthropy'
Erasmus University & **Philine van Overbeeke**,
onderzoeker/docent.

Nieuwe cursussen

PGOsupport biedt twee nieuwe cursussen aan waarmee je het vrijwilligersbeleid van je organisatie op een hoger plan brengt. Schrijf je meteen in op: www.pgosupport.nl/cursussen.



• De juiste vrijwilliger op de juiste plek;

een eendaagse training waarin je je vrijwilligersbeleid tegen het licht houdt en gericht verbetert, zodat je nog beter aansluit bij de wensen en behoeften van je vrijwilligers. Voor iedereen die (eind)verantwoordelijk is voor het vrijwilligersbeleid in zijn (patiënten)organisatie.

• Haal meer uit je vrijwilligersdag;

een workshop waarin je leert hoe je een vrijwilligersdag waardevol inricht met interactieve werkvormen. Voor iedereen die vrijwilligersdagen organiseert en daar een impactvolle dag van wil maken!

Meedenkgroep

PGOsupport: doe je mee?

De meedenkgroep is een online panel dat met PGOsupport meedenkt over het vormgeven en verbeteren van het aanbod voor patiënten- en cliëntenorganisaties. Viermaal per jaar krijgen zij een vraag voorgelegd over actuele kwesties en keuzes in de dienstverlening van PGOsupport. Doet jouw organisatie al mee? Per patiëntenorganisatie kunnen twee mensen deelnemen. Kijk op:

www.pgosupport.nl/meedenkgroep.

Werven, selecteren en begeleiden

Vrijwilligers coördineren; onder die noemer biedt PGOsupport drie online cursussen aan over het werven, selecteren, inwerken en begeleiden van vrijwilligers. Stap voor stap leer je hoe je de samenwerking met en tussen vrijwilligers kunt verbeteren. De drie cursussen bouwen logisch op elkaar voort, maar je kunt ze ook afzonderlijk volgen.

TEKST: WYBO VONS

Cursusinformatie

Ter voorbereiding op elke cursus werk je aan concrete opdrachten. Hiermee heb je na de cursus een wervingsplan en een inwerkplan waar je meteen mee aan de slag kunt in je organisatie.

Dit zijn de vragen waarop je antwoord krijgt in de drie cursussen:

- Hoe presenteer je jouw organisatie op een aantrekkelijke manier?
- Hoe zorg je voor continuïteit in het werven van vrijwilligers?
- Hoe selecteer je de juiste vrijwilliger voor de juiste plek?
- Hoe ga je om met lastige praktijksituaties?
- Hoe voer je een slechtnieuws- of probleemgesprek?
- Hoe motiveer, beloon en begeleid je vrijwilligers?



Joke:

‘Doe jij nog waar je blij van wordt?’

‘Ga in de schoenen van vrijwilligers staan; dat wil ik vooral meegeven in deze cursussen. Veel patiënten- en gehandicaptenorganisaties zijn naarstig op zoek naar nieuwe mensen. Maar hoe wervend ben je met een noodkreet in je verenigingsblad? Vrijwilligers willen zich graag aansluiten bij een groeiende en levendige organisatie waar alles goed geregeld is. Daarom staan we allereerst stil bij de vraag hoe je nieuwe vrijwilligers werft. Maar daarmee ben je er niet. Vaak zijn er ook aanpassingen in de organisatie nodig, zodat teams een beperkt, duidelijk omschreven takenpakket hebben en de taken onderling beter worden verdeeld. Want hoe vaak zie je niet dat sommige vrijwilligers langzamerhand bezwijken door alles wat zij op zich nemen. Kijk dus of de taken beter kunnen worden gespreid. En vraag vrijwilligers of zij nog steeds doen wat zij graag willen doen, en of er ook taken zijn waar ze vanaf willen. Zo kun je als team taken gaan rouleren of opnieuw verdelen. En voor de taken die overblijven, kun je gericht op zoek naar nieuwe vrijwilligers. Door dit jaarlijks te bespreken, zorg je dat je vrijwilligers dingen doen waar ze blij van worden. Daar gaat het om!’

Joke Zephat is trainer bij PGOsupport en expert vrijwilligersbeleid / inzet ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid.



Renske:
‘Wat ik leerde, kon ik meteen inzetten’

‘Wij hebben ons een paar keer vergist bij het aannemen van nieuwe vrijwilligers. Zij haakten steeds weer af. Daarom ben ik eerst de cursus over het selecteren van vrijwilligers gaan volgen, en pas daarna de andere twee. Dat pakte goed uit. Ik leerde bijvoorbeeld dat je goed moet doorvragen. Waarom wil iemand vrijwilliger worden? Hoeveel ervaring heeft iemand? Hoe ver is die in zijn eigen proces? En wat wil die ervoor terug? Ook de profielschets en het inwerkplan dat ik maakte gaven me houvast bij het maken van de wervingsteksten voor social media. Ik heb die teksten meteen gebruikt bij het online plaatsen van vacatures. Maar helaas, daar kwamen geen reacties op. Inmiddels is de urgentie hoog, want de komende tijd treden twee van de vier bestuursleden af. We zijn daar nu heel duidelijk over in een bredere wervingscampagne, zonder de vereniging daarbij neer te zetten als zinkend schip. Want we groeien, zijn financieel gezond en hebben goede connecties met zorgverleners. Maar zonder nieuwe bestuursleden lukt het eenvoudigweg niet, dan stopt de vereniging. Afwachten dus. In elk geval doen we zo wat we kunnen!’

Renske Pereboom is secretaris van Vereniging Afwijkende Heupontwikkeling.



Sanne:
‘Veel geleerd en nog veel te doen!’

‘Het was allemaal nieuw voor me: mijn taken als bestuurslid en vrijwilligerscoördinator. Toen ik daar drie jaar geleden mee begon, wees een collega me op de cursussen van PGOsupport. Inmiddels heb ik er dertien gevolgd, waaronder deze drie over het werken met vrijwilligers. Alles lekker online, dus zelfs in coronatijd goed te doen! Ik heb er veel aan gehad, ook al moet ik nog veel uitwerken van wat ik geleerd heb. Zoals het schrijven van vrijwilligersbeleid, dat staat voor dit jaar op de planning. Daar heb ik veel handvatten voor gekregen. Ook nieuw voor me was het werken met functieprofielen om gericht mensen te werven. Welke kwaliteiten heb je nodig? Wat verwacht je van vrijwilligers? En – eyeopener – wat heb je als vereniging te bieden?! Heel verfrissend om zo over je eigen vereniging na te denken! In onze werving op social media noemen we nu bijvoorbeeld onze leuke werkgroepen, waar je met andere lymepatiënten aan de slag kunt. Belangrijk, want veel mensen met lyme leven best geïsoleerd. Bovendien kun je jezelf als vrijwilliger met cursussen blijven ontwikkelen, en voorkom je dat je tijdens je ziekteproces stil komt te staan. Kortom: heel veel geleerd, maar ook nog veel te doen!’

Sanne Verrips is bestuurslid en vrijwilligerscoördinator Lymevereniging.

Kijk voor meer informatie over de opzet van deze online cursussen en de vereiste tijdsinvestering op: www.pgosupport.nl/cursussen.

Vrijwilligersbeleid: vijf dingen die je moet regelen

De woorden 'vrijwillig' en 'beleid' lijken met elkaar in tegenspraak. Maar door kaders aan te geven, weten vrijwilliger en organisatie waarop ze kunnen rekenen. Martine Versluijs noemt de belangrijkste punten waar je in elk geval op moet letten.



1 Vrijwilligersbeleid

Vrijwilligersbeleid geeft een kader voor prettige samenwerking tussen vrijwilligers en de organisatie. Met dit beleid maak je duidelijk wat je van vrijwilligers verwacht en wat wederzijds rechten en plichten zijn. In het beleidsplan beschrijf je hoe je vrijwilligers werft, hoe je ze behoudt, hoe je ze waardeert en hoe je het vrijwilligerswerk in de organisatie coördineert. Meer weten over het opstellen van vrijwilligersbeleid? Je leert het in onze online module Vrijwilligersbeleid (kosteloos te volgen: www.pgosupport.nl/cursussen).

2 Contract

Vrijwilligerswerk kan niet zonder goede afspraken met elkaar! Het is heel gebruikelijk om in een vrijwilligerscontract zaken vast te leggen, zoals rechten en plichten, en behoeften die een vrijwilliger heeft.

3 Vergoeding

Duidelijkheid over vergoedingen waarop vrijwilligers aanspraak kunnen maken, is essentieel. Want als iemand zich belangeloos inzet betekent dat niet dat eventuele onkosten voor eigen rekening komen! De maximale belastingvrije vrijwilligersvergoeding is voor 2023 vastgesteld op €190,- per maand tot €1900,- per jaar. Meer informatie vind je op de website van de Belastingdienst.

4 VOG

Uit een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) blijkt dat iemands (justitiële) verleden geen bezwaar vormt voor het vervullen van een specifieke taak of functie in de samenleving. Als je als organisatie besluit om je vrijwilligers naar een VOG te vragen, geeft dat geen verdere garantie dan dat er bij de start een VOG voor deze persoon is verleend. Ook daarna moet je als organisatie continu in het oog houden of de sfeer en het werkklimaat veilig zijn voor iedereen. Uiteindelijk is dat nog belangrijker dan het vragen om een VOG.

5 Klachtenregeling

Klachten zijn voor niemand leuk, maar waar gewerkt wordt, kan verschil van inzicht ontstaan. Het is belangrijk om bij onvrede zo snel mogelijk met elkaar in gesprek te gaan. En vooral: duidelijk te zijn over waar vrijwilligers terecht kunnen met een eventuele klacht. PGOsupport heeft voor patiënten- en cliëntenorganisaties een model klachtenregeling opgesteld, die je eenvoudig kunt downloaden en geschikt kunt maken voor je eigen organisatie. Publiceer de eigen klachtenregeling en zorg ervoor dat die goed vindbaar is op je website! www.pgosupport.nl/regelzaken



Investeer in vrijwilligers, dat verdient je terug!

Hoe zorg je dat vrijwilligers zich graag (blijven) inzetten? Daniëlle Straub – vrijwilligerscoördinator bij de Oogvereniging – investeert vooral aandacht in ‘haar’ pool ervaringsdeskundigen. ‘Iedereen wil toch gezien, gehoord en gewaardeerd worden?!’

TEKST: WYBO VONS | ILLUSTRATIE: INGE BUDDINGH

Het eerste wat ze deed in haar nieuwe functie was de telefoon pakken. In 2022 zat vrijwilligerscoördinator Daniëlle Straub wekenlang te bellen om kennis te maken met alle ervaringsdeskundigen die zich sinds 2020 hadden opgegeven voor een nieuwe landelijke pool, die was opgezet voor het consortium Kennis over Zien (zie kader pagina 12).

‘Veel ervaringsdeskundigen waren mede door corona nog niet ingezet’, vertelt ze terugblikkend. ‘Daardoor waren sommigen inmiddels hun motivatie verloren of ander vrijwilligerswerk gaan doen.’

Daniëlle legde de vrijwilligers enkele voor de hand liggende vragen voor. Hoe gaat het met je? Ben je al eens ingezet als ervaringsdeskundige? En hoe gaat de samenwerking met de onderzoekers? Bovendien maakte ze tijdens deze belronde een inschatting van ieders niveau, ervaring en kennis om te zien of de vrijwilligers in deze pool inderdaad goed op hun plek zaten.

‘We verwachten namelijk van ervaringsdeskundigen dat zij echt namens de achterban kunnen spreken en niet alleen hun eigen ervaring inbrengen.’

Verschillende vrijwilligersvergoedingen

Om de doorstart te markeren, kregen alle vrijwilligers met terugwerkende kracht hun uren vergoed van de afgelopen twee



‘Zorg voor een passende vrijwilligersvergoeding’



jaar. Ook kregen ze een presentje als blijk van waardering. >>

‘Belangrijk’, benadrukt Daniëlle. ‘Van vrijwel al onze vrijwilligers hoor ik dat ze graag een steentje willen bijdragen, zodat mensen met een visuele beperking kunnen deelnemen aan de maatschappij. Niemand doet dit werk dus enkel voor de vrijwilligersvergoeding. Toch hebben we het afgelopen jaar die vergoeding herzien.’ De Oogvereniging werkt nu met drie functieprofielen om de vrijwilligers passend te belonen. Voor vrijwilligers die incidenteel meedenken in bijvoorbeeld een focusgroep geldt de standaard vrijwilligersvergoeding van vijf euro per uur. Getrainde ervaringsdeskundigen die structureel advies geven in een projectteam, krijgen 45 euro per uur. En dan is er nog een toptarief voor ‘senior-vrijwilligers’ die als strategisch partner bijvoorbeeld meedenken over meerjarenplannen: 75 Euro.

Meedenken over onderzoek

Mirjam Zoomer is zo’n senior-vrijwilliger – ook al zou zij

zichzelf nooit zo noemen. Ze is haar leven lang al slechtziend. Die ervaring zet ze graag in door vanuit de Oogvereniging bij te dragen aan onderzoek en kennisontwikkeling. Bij elk onderzoek, aanvraag of project dat Mirjam interessant of uitdagend leek, stak ze haar vinger op. En van het ene onderzoek kwam het andere, waardoor ze inmiddels een zekere naam heeft opgebouwd bij onderzoekers. ‘Op deze manier zet ik me graag in voor de maatschappij’ vertelt ze. ‘Daarbij zie ik mijn WIA-uitkering als salaris van de minister om deze inzet mogelijk te maken. En bovendien kan ik me zo blijven ontwikkelen en nieuwe dingen leren.’ Een groot voordeel van het meedenken over onderzoek vindt Mirjam dat ze al in een vroeg stadium inhoudelijk kan meedenken. ‘In die fase is het even druk. Maar daarna kan het ook weer maanden rustig zijn, wanneer de onderzoeker aan de slag is.’

Betrokkenheid vergroten

Na haar eerste belronde begon Daniëlle met een maandelijkse nieuwsbrief. Zo houdt ze de vrijwilligers op de hoogte van wat er speelt binnen Kennis over Zien, welke onderzoeken er lopen, welke nieuwe oproepen er zijn, en welk verschil de ervaringsdeskundigen maken. ‘Ik deel zo veel mogelijk om de betrokkenheid te vergroten. Uit evaluaties blijkt dat men dit enorm waardeert. Bovendien hoor ik terug dat vrijwilligers het fijn vinden dat alles nu goed geregeld is, en dat ze altijd bij mij terecht kunnen met vragen.’ Om de vrijwilligers zo goed mogelijk te laten functioneren in hun rol als ervaringsdeskundige, zocht Daniëlle ook contact met PGOsupport om ze een training te kunnen aanbieden. ‘Dit geeft onze vrijwilligers de kans zich verder te ontwikkelen. En voor ons is het natuurlijk



Kennis over Zien

In 2020 startte Kennis over Zien: een landelijk project om de samenwerking tussen alle grote spelers die zich inzetten voor mensen met een visuele beperking te intensiveren: Bartiméus, Koninklijke Visio, Robert Coppes Stichting, Macula Vereniging en Oogvereniging. Dit project is onder meer gericht op het gezamenlijk ontwikkelen van nieuwe kennis, en dat met de inbreng van ervaringsdeskundigheid. Bij de Oogvereniging werd hiervoor een pool van ervaringsdeskundigen opgezet. Die bestaat nu uit 68 vrijwilligers die door PGOsupport worden getraind. Ook onderzoekers konden zich aanmelden voor het volgen van een training bij PGOsupport. Daar was veel belangstelling voor.

een goede manier om ze aan ons te binden.'

Op zoek naar win-win

Het afgelopen jaar werkten Daniëlle en Mirjam in een werkgroep samen aan meer zichtbaarheid en bekendheid van de pool. 'We willen de drie expertisecentra waarmee de Oogvereniging samenwerkt (Bartimeus, Visio en Robert Coppes) vooral laten zien welke rollen ervaringsdeskundigen kunnen hebben, en wat hun inzet oplevert', zegt Mirjam. 'Hopelijk leidt dat ertoe dat onderzoekers intrinsiek gemotiveerd raken om ervaringsdeskundigen te blijven betrekken. Want hoe goed sommige onderzoekers de doelgroep ook kennen, al samenwerkend met elkaar kom je vrijwel altijd tot nieuwe inzichten.' Heel vaak hoorde ik van onderzoekers dat zij zelf al een cliënt in hun expertisecentrum hadden gevonden die wilde meewerken', vult Daniëlle aan. 'We hebben daarom een mooi document opgesteld met alle voordelen van deelname aan de pool. Denk aan het vergoeden van onkosten en reiskosten, de maandelijkse nieuwsbrieven en de mogelijkheid om getraind te worden. Zowel de cliënten als de onderzoekers reageerden daar erg positief op. Op deze manier hebben we onze pool met heel goede vrijwilligers kunnen uitbreiden. Echte win-win!'

Ambitieuus verder...

Aan ambitie geen gebrek: de komende vier jaar moeten ervaringsdeskundigen van de Oogvereniging input gaan leveren aan 90 procent van al het onderzoek dat binnen de genoemde expertisecentra plaatsvindt. Niet alleen door betrokken te worden bij lopend onderzoek, maar in alle fasen van de kenniscirkel, dus ook bij het vaststellen van de kennisagenda en de opzet van onderzoeksprojecten. Daniëlle is trots op de boost die de ervaringsdeskundigenpool het afgelopen jaar heeft gekregen. De vrijwilligers zijn betrokken en enthousiast, net als de groeiende groep onderzoekers die gebruikmaakt van de pool.

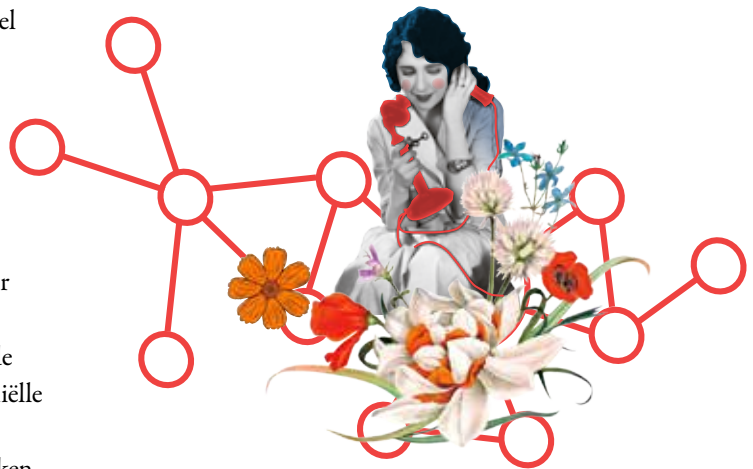
'Die investering in tijd en aandacht verdient zich dus zeker terug', benadrukt Daniëlle, wijzend op het sterk stijgende aantal aanvragen voor ervaringsdeskundigen uit de pool. Hadden we bij de start in 2020 slechts 12 aanvragen, het afgelopen jaar was dat aantal al gestegen naar 75. Kortom: koester je vrijwilligers, dat levert meer op dan je denkt!'



Do's & Don'ts

Mirjam Zoomer is ervaringsdeskundige bij de Oogvereniging. Wat vindt zij essentieel voor patiëntenorganisaties die met vrijwilligers werken?

- 'Neem ze vooral serieus! Vraag wat ze willen en kunnen, en laat ze daarbij zelf hun grenzen aangeven. Denk dus niet bij voorbaat: het zal wel te zwaar of te vermoeiend voor ze zijn, dat bepalen ze zelf wel!
- Wees duidelijk, geef heldere kaders, en organiseer regelmatig momenten waarop vrijwilligers elkaar kunnen ontmoeten; zo kunnen zij onderling ervaringen uitwisselen, elkaar stimuleren én van elkaar leren.
- En wees attent, niet alleen door een presentje met kerst, maar ook door een mail of telefoontje tussendoor waarin je laat merken dat je waardeert wat vrijwilligers doen. Want iedereen wil toch gezien, gehoord en gewaardeerd worden?'



'Ik deel zo veel mogelijk om vrijwilligers betrokken te houden'

De juiste vrijwilliger op de juiste plek

De nieuwe vrijwilliger

Vroeger waren vrijwilligers vaak jarenlang actief, meerdere dagdelen per week bij één organisatie. Maar tijden veranderen. Nu zetten zij zich vaker in voor korte klussen met afgebakende taken gedurende een bepaalde periode. Bovendien willen vrijwilligers dat het werk past in hun eigen agenda en aansluit bij hun persoonlijke behoeften. Ze willen nuttig werk doen bij een aansprekende en frisse organisatie. Zichtbaarheid en aantrekkelijkheid zijn dus belangrijk om nieuwe mensen aan te trekken. Voor organisaties die hier niet aan voldoen, wordt het steeds moeilijker om vrijwilligers te vinden.

Doe het er niet even bij

Op een effectieve en efficiënte manier met vrijwilligers werken, vergt goede en actieve begeleiding. Bijvoorbeeld van een vrijwilligerscoördinator of een bestuurslid met het aandachtsgebied vrijwilligers. Dit doe je er niet zomaar bij, zeker niet als je meerdere vrijwilligers moet begeleiden. Dus ja: werken met vrijwilligers 'kost' ook wat.



Nieuwe aanwas

Mensen uitnodigen om actief te worden, daar ben je nooit mee klaar. Het is een doorlopend proces. Zorg dat je weet wat en wie je zoekt. Breng dit wervend. Verplaats je in de schoenen van de potentiële vrijwilliger. Bedenk wat de organisatie hen te bieden heeft, en breng dat positief.

Wederzijdse verwachtingen

Zorg voor een warm welkom als iemand iets wil doen voor je organisatie. Bespreek de wederzijdse verwachtingen. Wat wil en kan de vrijwilliger, en waar past dat binnen de organisatie? Wees uitnodigend én kritisch waar de vrijwilliger ingezet wil en kan worden. Met oog voor de vrijwilliger én voor de organisatie. En vraag bij mensen die zelf de ziekte of aandoening hebben naar de eigen verwerking. Belangrijk om teleurstellingen te voorkomen.

Ruilmotieven

Iedereen die zich inzet voor de organisatie wil daar iets voor terug. Bij deze zogenaamde ruilmotieven gaat het om de persoonlijke behoeften van de vrijwilliger. Sluit aan bij deze persoonlijke motieven. Vraag wat hij of zij belangrijk vindt: gaat het om een goed gevoel, energie, waardering, nieuwe dingen leren, ergens bij horen etc.

Duidelijk instructie

Wanneer een vrijwilliger binnen zes maanden stopt, is er meestal iets misgegaan met de selectie of het inwerken. Zorg voor een inwerkplan: een draaiboek voor aspirant-vrijwilligers met een duidelijke instructie over de specifieke taak, wie de eventueel naaste vrijwilligers zijn, wat afspraken en verwachtingen zijn. Evalueer altijd na deze inwerkperiode, zodat je de verwachtingen waar nodig kunt bijstellen.

Waardige afronding

Wanneer iemand wil stoppen, of wanneer er andere redenen zijn om afscheid van elkaar te nemen, organiseer dan een afsluitend gesprek. Zo kun je de vrijwilliger gepast waarderen en hij of zij kan tips geven aan de organisatie. Met een goed afscheid knoop je losse eindjes vast en rond je de samenwerking positief af.



Adequate begeleiding

Laat mensen niet zwemmen. Vaste momenten voor overleg geven houvast. Bied ook de mogelijkheid om tussendoor contact te hebben met naaste vrijwilligers of de coördinator. En hou een jaargesprek met je vrijwilligers om te bespreken hoe het gaat en vast te stellen of iedereen nog op de goede plek zit.



De ene vrijwilliger is de andere niet...

Iedereen heeft een eigen kwaliteit. En niet iedereen is geschikt voor alles. De vrijwilliger die zich inzet voor belangenbehartiging is een ander type mens dan de begeleider van lotgenotencontact. In de tabel zie je welke persoonlijke kenmerken passen bij welk type werkzaamheden. Zitten de vrijwilligers in jouw organisatie op de goede plek?



Type werkzaamheden	Kenmerken	Voorbeelden
Wederkerige ondersteuning en lotgenotencontact	Intern gericht, gezamenlijke bindende eigenschappen, samen activiteiten organiseren, hobby-energie.	Lotgenotencontact, bootreisjes, wandelactiviteit.
Dienstverlening en informatievoorziening	Gericht op hele achterban, missie-gedreven, kennis willen verspreiden.	Maatjes, voorlichting geven aan medici, hulplijn.
Belangenbehartiging en lobby	Wereld willen overtuigen van eigen gelijk, missie-gedreven.	Campagnes, initiatiefnemers van onderzoek.

(bron: prof. dr. Lucas C.P.M. Meijs en Charles B. Handy)



‘Meteen het diepe in met deze vernieuwde blended cursus!’

ANNEMARIE NOORDAM EN RUBEN BOS, ADVISEUR
LEREN EN ONTWIKKELEN BIJ PGO SUPPORT

‘Bij PGOsupport verzorgen wij de training ‘Veranderen, krijg je mensen mee!’, bedoeld voor iedereen die met organisatieveranderingen te maken heeft. Hoe blijf je daarbij goed in gesprek met elkaar, ondanks alle emoties die kunnen spelen’, vertelt trainer/coach Annemarie Noordam van de Team Academie.

‘Samen met PGOsupport hebben we deze cursus een nieuwe blended vorm gegeven. De deelnemers kunnen zich hierdoor online optimaal voorbereiden. Zo kunnen we tijdens de twee bijeenkomsten meteen to the point komen: het diepe in met oefeningen in praktijk-situaties, discussies en reflectie. En ook na afloop kunnen cursisten online nog modules volgen die aansluiten op alle onderwerpen die voorbij zijn gekomen.’

‘Bij het sparren over deze nieuwe vorm hebben we bij PGOsupport getoetst of onze ideeën uitvoerbaar waren. Gelukkig was dat vaak het geval! We hebben zelfs een veilig alternatief bedacht voor de klassieke rollenspellen. PGOsupport denkt steeds mee in mogelijkheden. En dat heel vooruitstrevend, kundig en super gastvrij. Bovendien is alles altijd professioneel en goed geregeld. Dat maakt het fijn samenwerken!’

**Wil je ook
gerichte ondersteuning
van PGOsupport, bel of mail
ons dan via (030) 2040 700
of secretariaat@pgosupport.nl.**
**Je kunt ons ook bereiken
via LinkedIn of Twitter.**



colofon

Dit is een uitgave van PGOsupport. Alle teksten mogen worden overgenomen met bronvermelding. Een berichtje stellen we zeer op prijs. Aan dit nummer werkten mee: Jolanda van Dijk, Martine Versluijs, Kirsten Vermeulen (art direction en vormgeving), Wybo Vons (concept en realisatie) en Marjo Zijp (hoofdredactie). Met dank aan: Ruben Bos, Lucas Meijs, Annemarie Noordam, Philine van Overbeeke, Renske Pereboom, Anna Raymann, Cindy de Rouw, Danielle Straub, Sanne Verrips, Joke Zephat en Mirjam Zoomer. Illustratie: Inge Buddingh'.
Fotografie: De Beeldredactie / Liesbeth Dingemans, Janita Sassen, Jan-Evert Zondag. Druk: Damen Drukkers Werkendam.
Contact: 030 - 2040700, secretariaat@pgosupport.nl, Postbus 13040, 3507 LA Utrecht.