

	december 2020	HVE Doc V 0.2e
	versie: 002	

Agendapunt 5 bestuursvergadering 9 maart 2021

Samenvatting Vrijwilligersonderzoek met een respons van 37 van de 52 vrijwilligers = 71%

December 2020 doet HVE het vrijwilligersonderzoek, een kwaliteitsmeting om in dialoog met elkaar te komen tot inzicht in de kwaliteit van dat moment en in mogelijke verbeterpunten voor intern gebruik.

7 Telefoonwachten (Tfw), 36 uitvoerend vrijwilligers en 4 bestuursleden vullen de enquête in (een aantal heeft werkzaamheden in verschillende lagen van HVE, vandaar dat het aantal antwoorden boven de 37 ligt). De meeste vrijwilligers zijn voor HVE gemotiveerd, omdat ze het een nuttige organisatie vinden en/of omdat het leuk is om te doen en/of omdat ze actief willen blijven.

Er wordt regelmatig een beroep op hen gedaan en de werkzaamheden zijn vnl. vervoer + evt. begeleiding, boodschappen doen, klusjes in huis én daarnaast in de tuin. Aan individuele verwachtingen wordt voldaan. Een derde geeft aan binnenkort beperkt inzetbaar te zijn door leeftijd, werk/opleiding of gezondheid! De communicatie met de Tfw loopt goed en vrijwilligers vinden het prettig als de hulpvraag met bijbehorende gegevens per mail bevestigd worden.

Contact met cliënten is meestal goed; slechts een enkele keer ervaart iemand ongewenst of onheus gedrag. De gevraagde vergoeding voor gereden km is goed, evenals de vergoeding voor gebruik van eigen spullen, al vinden enkelen het aan de krappe kant en anderen het eigenlijk onnodig om die in rekening te brengen. Zij ervaren voor hun HVE-werkzaamheden grote waardering van cliënten en ook binnen HVE. Ze kunnen zo nodig hulp vragen bij Tfw of bestuur of suggesties doen en er zijn trainingsmogelijkheden.

Men is het eens met het door het bestuur gevoerde coronabeleid en voelt geen druk om te blijven helpen; ook de cliënten hebben begrip voor de vanwege corona beperkte beschikbaarheid van de vrijwilligers. Voor dit moment is er voldoende publiciteit, al is daar in het algemeen weinig plaats voor in Rijn en Veluwe. De folder is goed; de website wordt niet minder gewaardeerd, maar wel minder door onze vrijwilligers bekeken. De informatie in de Contactbrief is goed, de opmaak aantrekkelijk en de frequentie akkoord. De 'gewone' jaarvergadering van 2019 was plezierig en de 'schriftelijke' van 2020 verdient ook alle lof. Hoewel de workshop grenzen stellen vorig jaar 2x werd uitgesteld, is er nu geen behoefte aan training. Een paar vrijwilligers geven aan vaardigheden te hebben, die ze zo nodig met hun collega's willen delen. Over het algemeen is men redelijk positief over het verlenen van structurele hulp, ook door dezelfde vrijwilliger, al hoeft dat niet altijd op vaste tijden.

Op dit moment heeft niemand een mogelijke aspirant vrijwilliger op het oog, maar tot onze tevredenheid heeft iedereen veel positieve ervaringen en slechts een enkeling negatieve.

Vrijwilligerswerk doen voor HVE-cliënten vindt iedereen fijn en zij bevelen HVE aan, als dit ter sprake komt.

Toelichting:

Op een aantal vragen kan meer dan 1 antwoord gegeven worden, vandaar scores boven de 37. Aan de andere kant zijn er - vooral tegen het einde - veel vragen niet door iedereen beantwoord. Zijn dat vragen, die niet op hen van toepassing zijn (bijvoorbeeld omdat ze in coronatijd niet beschikbaar waren voor HVE-cliënten) of zijn het vragen, die voor hen minder interessant zijn? Ook zijn er vrijwilligers, die pas kort voor HVE werken en daarom de vragenlijst niet volledig kunnen invullen.

Enkele vrijwilligers vinden de enquête te lang. Greet & Wessel V. bedanken alle bestuursleden voor hun inzet in deze - door de coronaperikelen - lastige periode, m.n. voor Peter petje af voor al z'n HVE-werk!

Vraag 1. De meesten zijn **gemotiveerd** voor hun vrijwilligerswerk bij HVE, omdat

- HVE is een nuttige organisatie is **32**
- het leuk is om te doen **22**
- uit morele/religieuze/politieke overtuigingen om hulp te bieden **10**.

36 van de respondenten is uitvoerende vrijwilliger, **7** Telefoonwacht of **4** bestuurslid (een aantal doet twee van deze taken).

De cliënten worden **hoofdzakelijk geholpen** met:

- Vervoer en eventueel begeleiding **26**
- Boodschappen doen **21**
- Klusjes in huis **15**
- Klusjes in de tuin **10**

Met regelmaat, **21x**, wordt er een **beroep** op hen **gedaan**. Soms is het ook sterk wisselend, zeker in het afgelopen coronajaar, toen veel vrijwilligers minder vaak of niet inzetbaar waren en er bovendien 43% minder aanvragen waren dan in 2019.

Het vrijwilligerswerk blijkt bij de meesten, **33x**, volledig aan hun **verwachtingen** te beantwoorden; sommigen noemen het zelfs heel dankbaar werk.

Een behoorlijk aantal, namelijk **10** van de 30 vrijwilligers, die deze vraag invulden, heeft of verwacht binnenkort **minder beschikbaar** te zijn voor HVE, m.n. door leeftijd **5**; werk/opleiding **3** of ziekte/gezondheid **2**. Er zijn dus meer vrijwilligers nodig!

Vraag 2. Gevraagd naar de **tevredenheid** over de **huidige** situatie antwoorden **25** vrijwilligers dat het **contact** met de **Telefoonwachten** (Tfw) goed is.

23 (van de 30 gegeven antwoorden) krijgt een **goede omschrijving** van de te verrichten taak van de Tfw en **6** geven een voldoende.

Ook vinden **23** vrijwilligers de **gegevens** over een **cliënt** duidelijk en geven **7** daar een voldoende voor.

De **termijn** tussen aanvraag en uitvoering noemen **24** vrijwilligers goed en **6** voldoende.

De meesten vinden een **e-mail bevestiging** heel prettig (**26**), vooral omdat ze een enkele keer gebeld worden als het ongelegen komt. Dan kunnen ze het later nog eens rustig doorlezen op de mail.

De **communicatie in het algemeen** noemen **5** van de 7 **Telefoonwachten**, die de enquête hebben ingevuld) goed. De **bereikbaarheid van de vrijwilligers** vinden zij voldoende (**5x**) en het **contact met de cliënten** is voor **3** van hen goed en voor de andere **4** voldoende.

De Tfw vinden de **samenwerking met de andere Telefoonwachten** heel prettig en wisselen met hen positieve of negatieve ervaringen uit.

Vrijwilligers beoordelen het **contact met de cliënten** grotendeels met goed **26**.

Tfw: "In de praktijk is het – ondanks ons doorvragen - wel eens lastig om de omvang van een klus telefonisch helemaal te kunnen inschatten; soms blijkt een klus te groot en dat kan voor de vrijwilliger maar ook voor de cliënt vervelend zijn."

21 van de cliënten zeggen nooit (en **9x** af en toe) ervaren te hebben dat ze **onterecht ingezet** worden vanwege bijvoorbeeld gemakzucht van een cliënt, onnodige zuinigheid, veeleisendheid, niet passende klus of anders afgesproken.

Gelukkig hebben **25** vrijwilligers nog nooit onheus gedrag van een cliënt ervaren; bij **4** vrijwilligers is dat helaas wel eens gebeurd en meestal melden ze dit dan meteen, zodat het opgelost kan worden.

De huidige **vergoeding**, die cliënten moeten betalen voor **gereden kilometers**, vinden **25** vrijwilligers goed en **9** voldoende.

Over de **vergoeding** voor het **gebruik van eigen spullen** lopen de meningen meer uiteen: **16** vindt dat goed en **6** voldoende. Sommigen vinden het soms ongemakkelijk voelen om voor gebruik van eigen middelen een bijdrage te vragen en anderen vinden de vergoeding juist weer aan de krappe kant.

De **waardering**, die de vrijwilligers **van de cliënten** ervaren noemt iedereen plezierig **33**, soms haast overdreven **2**. Ook is het belangrijk dat vrijwilligers **binnen HVE** gewaardeerd worden (**31x**). Voor vragen en problemen kunnen vrijwilligers **zo nodig terecht** bij Tfw en bestuur **28x**. Er is een mogelijkheid voor **inspraak** en **suggesties 27x** en **coaching, training of opleiding 24x**.

De 3 door bestuur opgestelde **coronaprotocolen** zijn voor de meesten duidelijk **31x** en de **informatievoorziening** door het bestuur in deze periode is ook goed **29x**.

Slechts een enkeling voelt **druk om te blijven helpen (4x)**; gelukkig is dat bij **28** andere vrijwilligers, die deze vraag beantwoord hebben, niet het geval.

De **cliënten** hebben voornamelijk **begrip** voor de eisen in het HVE-protocol gesteld, **17x** (nee **4x**).

Het **declareren van de kosten** is soms moeilijk, omdat veel cliënten door corona aan huis gebonden zijn en daardoor geen contant geld kunnen opnemen. Soms is tussenkomst van de penningmeester en familie nodig, maar meestal loopt het goed **18x** (nee **6x**).

Publiciteit: flyers, persberichten in Rijn & Veluwe, vermelding Gemeentegids e.d. zijn goed **24x**, maar sommigen signaleren het te weinig **6x** (jammer genoeg neemt Rijn & Veluwe, nog het enige huis-aan-huisblad in Renkum, onze persberichten zelden op).

Aandachtspunt is dat we, als straks de coronaperikelen eindelijk minder worden door alle vaccinaties, extra reclame moeten maken in Rijn en Veluwe, de folders overal moeten aanvullen en bijvoorbeeld posters moeten ophangen op druk bezochte plekken.

Onze **folder** (met inmiddels aangepast tarief!) vinden de meesten goed **27x**.

Ook onze pas vernieuwde **website** wordt goed beoordeeld **22x**. Duidelijk is dat veel vrijwilligers er nog niet regelmatig op kijken. Dat het bestuur zoveel mogelijk op **dorpsplatforms** aanwezig is, is slechts bij **18** vrijwilligers bekend; verschillenden zeggen dit niet te weten **8x**.

De meesten, **31x**, zijn tevreden over de **informatie** in onze **Contactbrief**, al zou die best iets korter en bondiger kunnen.

De **opmaak** van de Contactbrief vinden **24** van de 28 vrijwilligers, die deze vraag beantwoordden, aantrekkelijk. Dat de Contactbrief **drie keer per jaar** verschijnt is akkoord voor **29** van hen.

De **jaarvergadering 2019** konden we allemaal gewoon bijwonen en dat was goed vonden **16** vrijwilligers.

Een aantal van **8** was toen verhinderd of nog geen vrijwilliger.

De jaarvergadering van **2020** moest helaas **schriftelijk** plaatsvinden en voorbereid worden. De resultaten en reacties van het bestuur op de schriftelijke jaarvergadering waren natuurlijk ook schriftelijk en dat vonden **14** vrijwilligers goed en **8** voldoende.

Er blijkt nauwelijks **behoefte** aan **training/scholing 2x ja** en **18x nee**. Iemand heeft wel behoefte aan meer informatie over de WMO. Enkele vrijwilligers hebben vaardigheden of expertise op gebieden, die zij willen delen met collega HVE-vrijwilligers: "Ik ben vriendelijk en geduldig." "Cursus snoeien" "Ik heb ruime ervaring als communicatietrainer en acteur in deze trainingen. Wil deze ervaring en deskundigheid delen."

Veel positieve ervaringen genoemd o.a.

goed contact en wederzijds vertrouwen met cliënten; je zet je met elkaar in voor je medemens; een cliënte zou niet zelfstandig kunnen wonen, als HVE/ik niet wekelijks boodschappen voor haar doe; het blijft dankbaar (vrijwilligers)werk: de mensen zijn blij dat je er bent en voor hen belangrijke klusjes klaart; 98% goede ervaringen.

Heel positief dat elke vrijwilliger mag doen wat hij/zij leuk en belangrijk vindt om te doen en dat ieder er vrij in is te kiezen hoeveel tijd hij/zij daaraan wil besteden. Fijn dat het mogelijk is een poosje niet ingezet te worden als er even geen tijd voor is door bijv. familieomstandigheden. Het geeft een gevoel van vrijheid en gewaardeerd worden of je nu veel of weinig tijd besteedt aan je HVE-werk; iedereen is even belangrijk. Je ontmoet mensen uit je eigen woonomgeving en kunt mensen met iets kleins helpen.

Er zijn ook **enkele negatieve** ervaringen, bijv. cliënten die je claimen of iets al te gemakkelijk een beroep op je doen, al moet je natuurlijk ook voorzichtig zijn en de drempel om hulp te vragen niet te hoog maken.

Vraag 3. Wat betreft de **toekomst** en de vraag naar **nieuwe diensten** van HVE kwam de suggestie om met andere organisaties samenwerking te blijven opzoeken en versterken; in deze tijd is dat essentieel, ook voor eventuele geldschieters. Bovendien is ons netwerk van belang als verwijsmogelijkheid.

In het **algemeen** is de meerderheid voor **structurele hulp 20** (9 zijn neutraal en 3 tegen). Als deze hulp door **dezelfde vrijwilliger** wordt verleend vinden **18** vrijwilligers dit goed (**11** zijn neutraal en 3 tegen). Als het op **vaste tijden** gebeurt, is er nauwelijks verschil: goed **13** neutraal **12** en niet voor **6**.

De voorstanders gaan ervan uit dat de vrijwilliger hier zelf voor kiest en de cliënt tevreden is met de vaste vrijwilliger.

De vrijwilliger, die structurele hulp biedt aan blinden, benadrukt dat structuur dan juist belangrijker is.

Vraag 4. De vrijwilligers staan **positief** tegenover het door het bestuur gevoerde 'coronabeleid'.

Misschien kan er - om eenzaamheidsgevoelens te ondervangen - veel online of telefonisch contact gezocht worden. Er zijn ook onder de vaste cliënten mensen, die zelf niet willen of durven vragen om aandacht. In de praktijk blijkt dat veel van jullie deze cliënten zelf, bijvoorbeeld i.p.v. het wekelijkse wandelingetje, af en toe zijn gaan bellen. Zie ook de uitbreiding van ons aanbod met Belcontact, afgelopen december.

Andere suggesties voor verbetering: houdt het laagdrempelig, als het niet 'samen' kan, dan wel 'voor' elkaar, zodat mensen zich geholpen blijven voelen.

30 vrijwilligers **beoordelen HVE** goed en **5** voldoende (**2** niet ingevuld).

33 zouden HVE **aanbevelen**, hoewel er **geen nieuwe vrijwilligers** werden aangemeld.