

Klankbordgroep “pilot” van de Vrijwilligersraad

Inleiding

De Vrijwilligersraad (VR) heeft in het kader van de belangenbehartiging van vrijwilligers op 23 oktober 2025 een klankbordgroep begeleid. Het is een pilot geweest om te kijken wat een dergelijke groepssamenkomst zou opleveren aan informatie voor de VR en voor de vrijwilligers zelf. In de volgende paragrafen wordt uitgelegd:

- Waarom we een klankbordgroep hebben opgericht.
- Wat onze rol daarin was en die van de vrijwilligers.
- Wat de avond heeft opgeleverd en wat de suggesties kunnen zijn voor de organisatie.

Waarom deze klankbordgroep

Sinds de afgelopen jaren is de VR bezig om op verschillende manieren contact te onderhouden met vrijwilligers binnen de organisatie. Op een meer directe en interactieve manier samen te komen met vrijwilligers, is een idee dat we graag wilden uitvoeren. We hebben het idee dat we met een klankbordgroep meer informatie kunnen ophalen bij vrijwilligers op een dynamische gezellige manier. Vrijwilligers weten zo dat er een raad is die hun belangen behartigt en het werkt daarnaast verbindend. In een klankbordgroep krijgen we feedback zonder dat de vrijwilligers beslissingsbevoegdheid hebben.

De vrijwilligers zijn van tevoren via een mail op de hoogte gebracht wat de insteek was. Dat, in tegenstelling tot een intervisie, hun mening belangrijk is voor de VR en daarmee voor de organisatie en andere vrijwilligers.

De informatie die we van de vrijwilligers krijgen is voor ons belangrijk. Het geeft ons een beeld hoe wordt aangekeken tegen verschillende thema's zoals onder andere hun begeleiding, cliëntencontact en scholing. Het onderwerp van deze avond was “het cliëntencontact”.

Zowel positieve als negatieve feedback zijn belangrijk om te krijgen en waar nodig te bespreken met het bestuur. Dit kan van invloed zijn op beleid en de uitvoering die daaruit voortvloeit.

Kortom, waar de Vrijwilligersraad voor in het leven is geroepen.

Als blijkt dat het nuttig is een klankbordgroep te organiseren, kan dat in de praktijk betekenen dat dit vaker wordt gedaan in de toekomst.

De avond zelf

Voor de avond hadden zes vrijwilligers zich opgegeven van Buddy & Bezoek en twee vrijwilligers van Hulp bij Dementie. Dit zijn de doelgroepen waar we ons dit keer op richtten.

Helaas zegden op de dag zelf drie deelnemers zich af door ziekte. Eén vrijwilliger was er niet bij en had zich niet afgemeld. Uiteindelijk waren we met drie vrijwilligers van Buddy & Bezoek en één vrijwilliger van Hulp bij Dementie. De VR was voltallig aanwezig met drie leden.

We hebben eerst kennisgemaakt en wat gegeten op het Pieterskerkhof en daarna zijn we gestart.

Omdat we met minder mensen waren dan gepland, hebben we het aanvankelijke programma aangepast. In plaats van in groepjes vragen te bespreken en plenair met elkaar uit te wisselen, kozen we ervoor de vragen direct plenair te bespreken. De rol van de VR was die van vragen stellen, ervaringen uitwisselen, het gesprek coördineren en vormgeven. De aanwezige vrijwilligers konden naargelang de vragen zelf bepalen wanneer ze wilden antwoorden of reageren op antwoorden van andere vrijwilligers. Hierdoor ontstond een interessante dynamiek van vraag en antwoord. De VR leden haakten zo nu en dan aan om samen te vatten, door te vragen en iedereen de ruimte te geven antwoorden te geven. Hierdoor kon een verdieping plaatsvinden. Soms kreeg een VR lid zelf een vraag van de groep.

De afwezige vrijwilligers hebben de mogelijkheid gehad achteraf via mail alsnog “mee te doen”

met de vragen en deze antwoorden hebben we meegenomen in de totale feedback. Uiteindelijk heeft iedereen antwoorden gegeven op één na.

De vragen

De volgende vragen werden besproken:

- 1) Hoe ervaar je zelf het contact met je cliënt(en)? Waar ligt dat aan? (Tevreden, afhankelijk,...)
- 2) Wat zou je anders willen in het contact met je cliënt(en)?
- 3) Hoe lang vind je dat de begeleidingsperiode vrijwilliger-client(en) zou moeten zijn? Waarom?
- 4) Is er nog contact met of over de cliënt(en) na de begeleidingsperiode? Zo ja, waarom?
- 5) Had je verwachtingen vooraf? Zo ja, zijn die uitgekomen? Zo nee, waar ligt dat aan?

Hier volgt een samenvatting van de antwoorden per vraag.

Waar nodig zijn quotes toegevoegd ter verduidelijking.

Bij **vraag 1** werd gezegd dat het contact met de cliënt wordt gezien als zinvol, waardevol, nuttig en goed. Voorgaande is afhankelijk is van goede matching, een goede klik en vaardigheden hebben die nodig zijn om goed contact te onderhouden met de cliënt. Wat kan helpen zijn gedeelde interesses en passende karakters. Vanuit een open toegankelijke houding luisteren naar wat de cliënt wil en de intentie er samen iets van te willen maken. Uiteindelijk blijkt de tevredenheid van de cliënt leidend.

Een punt van aandacht is het volgende, waarbij

: “Wat ik wel wat belastend vind is het feit dat mijn client aangeeft dat ik bijna zijn enige lichtpuntje ben van de week. Dat legt best wel wat druk op mij en voel ik druk om te komen iedere week.”

Bij **vraag 2** zijn er vier vrijwilligers die niet per se iets anders wensen in het contact met de cliënt. Wel de kanttekening dat voor aangevraagde uitstapjes tijd in de agenda moet zijn. Ook dienen flexibiliteit enerzijds en grenzen anderzijds goed te worden beheerst. Aanpassing aan de cliënt vergt inspelen op de behoeften en fysieke/psychische mogelijkheden.

Een behoefte die werd gedeeld werd, was:

“Minder afhankelijkheid die alleen bij mij ligt. Zomaar een idee dat bij me opkomt is, ik denk dat het niet eens een slecht idee is dat een vrijwilliger meerdere cliënten heeft en een cliënt meerdere vrijwilligers. Zo heb je meer afwisseling tussen cliënt en vrijwilliger. Ik hoor nu steeds dezelfde verhalen en breng wel nieuwe dingen in, maar ik denk dat een andere vrijwilliger iets anders in kan brengen. Iedere week langs hoeft ook niet om een band op te bouwen.”

Een deelnemer liet weten moeite te ervaren in de ondersteuning van een cliënt die moeilijk praat en beweegt. Aangezien de vrijwilliger zegt geen prater te zijn, is er onzekerheid over de vormgeving van het contact en of de cliënt wel tevreden is. Het is voor de vrijwilliger onduidelijk hoe dit bij de cliënt te checken.

Bij **vraag 3** wordt vaak gezegd dat het contact, wat de vrijwilliger betreft, mag voortbestaan zolang dat voor beiden kanten goed voelt en de wederzijdse wens tot contact blijft. Dit geldt ook als de afgesproken termijn verstreken is.

Eén vrijwilliger stelt dat het begeleidingstraject van Buddy & Bezoek formeel voor een jaar is.

Quote: “Prettig is de mogelijkheid om deze periode in te korten dan wel te verlengen naar gelang de situatie/wens van de cliënt dit vereist. Overleg hierover met coördinator helpt om lastige knopen door te hakken.”

Er wordt als idee gegeven een periode van 3 jaar. In jaar 1 wordt het contact opgebouwd, in jaar 2

wordt dit contact bestendig en in jaar 3 wordt afgebouwd. Dit zou dan ook zo moeten worden gecommuniceerd. Ook wordt gesproken over vriendschap tijdens de begeleidingsperiode. Tot slot maakt het een vrijwilliger onzeker als abrupt een eind komt aan het contact dat niet via de cliënt zelf wordt gezegd maar via een familielid.

Bij **vraag 4** komen diverse antwoorden. Twee vrijwilligers benoemen dat het vertrek naar een verpleeghuis de aanleiding was dat er nog contact was met en over de cliënt. Eén vrijwilliger heeft nog geen ervaring met het staken van een traject. Als er nog contact is tussen vrijwilliger en cliënt, nadat het traject is afgerond, ontstaat een andere verhouding en andere verwachtingen. Deze verandering dient noodzakelijkerwijs besproken te worden. Er was er vrijwilliger die geen contact meer heeft gehad na een traject.

Bij **vraag 5** was er veel eensgezindheid. Iedereen vond dat hun verwachtingen zijn uitgekomen. Soms nog leuker dan verwacht. Daarbij deze quote: “Ik had bij de vorige cliënt die al minder kon door de dementie, wat onderwerpen bedacht. Niet dat die dan moeten, maar het helpt mij om me niet onthand te voelen.”

Dit waren de antwoorden van de vrijwilligers op de door ons gestelde vragen.

Aangezien sprake is van een kleine steekproef zijn de uitkomsten interessant om in dit licht te bezien. Een enthousiaste vrijwilliger liet weten wel vaker mee te willen denken over thema's om te bespreken.

Conclusies

Conclusies die de VR voorzichtig kan trekken zijn dat over het algemeen vrijwilligers tevreden zijn over hun cliëntcontact, graag lange(re) tijd betrokken willen zijn als dat van beiden kanten wenselijk is, en dat verwachtingen zijn uitgekomen. Dat is heel positief. Dit komt overeen met wat we in de interviews van 2023 hebben gehoord. Noemenswaardig is dat het contact kwetsbaar is als een cliënt te veel emotioneel gaat leunen op een vrijwilliger of dat dit zo ervaren wordt. De afhankelijkheid die wordt ervaren en mogelijke eentonigheid, kan worden opgevangen door meerdere vrijwilligers naar één cliënt te laten gaan of een vrijwilliger met meerdere cliënten te matchen. Natuurlijk kan de organisatie ook andere manieren vinden om afhankelijkheid en eentonigheid aan te pakken. Voor vrijwilligers kan het een ongewenste ervaring zijn als cliënten zonder uitleg het contact stoppen om welke reden dan ook.

Suggesties

- Aangezien sommige vrijwilligers zich langere tijd willen verbinden aan cliënten kan het misschien raadzaam zijn eens te kijken hoe om te gaan met relaties tussen vrijwilligers en cliënten. Hoe voorkomt de organisatie dat rolverwarring ontstaat tussen vrijwilligers en cliënten en dat daardoor wellicht wederzijds verkeerde verwachtingen ontstaan? Dit naar aanleiding van de feedback van vrijwilligers. Vrijwilligers zijn geen hulpverleners maar hebben wel een rol.
- Er wordt door vrijwilligers twee keer gesproken over dat het gevoel van afhankelijkheid bij cliënten lastig kan zijn. Dat roept de vraag op om te kijken hoe dat kan worden ondervangen. Vrijwilligers zijn geen professionele hulpverleners. Dat gevoel moeten ze ook niet krijgen.
- De laatste jaren is een trend te zien van vrijwilligers die zich flexibel willen kunnen opstellen in hun vrijwilligerswerk en daar passen lange trajecten met cliënten misschien wat minder makkelijk bij.

Het is voor de VR een aandachtspunt om in te spelen op deze trend om te voorkomen dat

cliënten minder kunnen rekenen op vrijwilligers en vrijwilligers zich minder aangetrokken voelen tot het werk dat U Centraal te bieden heeft

Het vervolg

De Vrijwilligersraad heeft de pilot klankbordgroep als een informatieve, nuttige en gezellige bijeenkomst ervaren. Om die reden zien we toekomstige mogelijkheden om een nieuwe klankbordgroep te formeren waarbij verschillende thema's aangeraakt kunnen worden. Nu waren Buddy & Bezoek en Hulp bij Dementie de doelgroep. De VR kan kiezen zowel op thema als op doelgroep hier input voor te leveren of behoeften kenbaar te maken. Het staat de organisatie vrij hier input voor te leveren of behoeften kenbaar te maken.

Samenvatting

De Vrijwilligersraad heeft een eerste klankbordgroep georganiseerd en begeleid in oktober 2025. Vrijwilligers van Buddy & Bezoek en Hulp bij Dementie werden bevraagd over het contact met hun cliënt. Inzichten werden opgehaald aan de hand van vijf vragen.

Het doel was en is om met opgehaalde informatie de organisatie te informeren over de omgang tussen vrijwilligers en cliënten vanuit de belangenbehartiging van vrijwilligers. Er deden vier vrijwilligers mee 's avonds en via e-mail nog drie. De belangrijkste inzichten zijn dat in deze steekproef het contact met de cliënt wordt gezien als waardevol, nuttig, zinvol en goed. Goed gematcht worden, een goede klik, vergelijkbare interesses en karakter kan meehelpen daarbij.

De vrijwilligers zijn over het algemeen tevreden over het contact met de cliënt. Er is weinig behoefte aan verandering daarin. Kwetsbaar voor vrijwilligers is het gevoel van emotionele afhankelijkheid, leunen vanuit de cliënt en mogelijke eentonigheid in het contact.

De duur van het contact wordt gezien als iets dat gaandeweg in overleg wordt besproken over wat wenselijk is. Dit is niet per se afhankelijk van strikte kaders al stelde een vrijwilliger een meerjarenplan voor. Er wordt vanuit gegaan dat het traject langdurig kan zijn tenzij anders besloten. Verwachtingen in het contact met cliënten zijn uitgekomen en het vrijwilligerswerk blijkt een vriendschap met cliënten niet in de weg te staan, mits er geen rolverwarring ontstaat tijdens de begeleiding. Duidelijke afspraken zijn hierbij nodig. De Vrijwilligersraad zal in de toekomst mogelijk weer een klankbordgroep organiseren met de keus voor andere thema's en andere doelgroepen binnen de organisatie. De inzichten uit de klankbordgroep bieden richting voor verdere besluitvorming binnen de organisatie.