Kader voor opvolging van vrijwilligers

Startmoment

Een goede voorbereiding is bepalend voor het verdere verloop van het vrijwilligerswerk. In de eerste week (week 0) staat een zorgvuldige opstart centraal. Laat de vrijwilliger kennis maken met de afdeling en de bewoners. Zo kan deze inzicht krijgen in hun specifieke noden. Belangrijk is dat in deze periode ook medewerkers en andere vrijwilligers kenbaar worden gemaakt en voorgesteld aan de vrijwilliger. Het is prettig op deze manier geïntegreerd te worden in het team. Wederzijdse verwachtingen kunnen benoemd worden waardoor vrijwilligers zich zekerder kunnen voelen en leren handelen binnen een veilig en professioneel kader. De aanwezigheid van de verantwoordelijke of een meter of peter versterkt de binding en verlaagt de drempel om vragen te stellen. Denk er ook aan tijdens deze periode bewust de gewoontes van de afdeling of het huis te benoemen. Wanneer wordt er koffie gedronken? Waar kan je gemakkelijk rustig zitten? …

Eerste check-in

In de eerste week na de start volgt een korte informele check-in van maximaal tien minuten. Bewoners ervaren sneller rust wanneer vrijwilligers vroeg begeleid en bijgestuurd worden. Dit gesprek focust op de eerste ervaringen van de vrijwilliger en op signalen die hij of zij opvangt bij bewoners. Door snel stil te staan bij wat goed loopt en waar onzekerheden zitten, kan tijdig worden bijgestuurd voordat patronen zich vastzetten. Deze vroege opvolging wordt idealiter opgenomen door de meter of peter, die laagdrempelig ondersteuning biedt en nabij blijft op de werkvloer.

Eerste opvolggesprek

Na zes tot acht weken volgt een eerste formeel opvolggesprek tussen de vrijwilligersverantwoordelijke en de vrijwilliger. Op dit moment wordt geëvalueerd in welke mate het vrijwilligersgedrag aansluit bij de noden van bewoners: het ritme, de toon, de mate van nabijheid en de inzet van persoonlijke talenten. Je kan voorafgaand de ervaringen van de bewoners concreet bevragen via storyweaving, observatie of via de vrijwilligersbingo. Deze kan je gebruiken om terug te koppelen aan de vrijwilliger.

Dit gesprek kan ook ruimte bieden om te onderzoeken waar de vrijwilliger het best tot zijn recht komt en of een heroriëntatie wenselijk is. Ook afspraken rond verdere ondersteuning en eventuele vorming worden hier vastgelegd. Een gerichte opvolging van ongeveer vijftien minuten volstaat vaak om de vrijwilliger opnieuw richting en vertrouwen te geven.

Opvolg- en waarderingsgesprek

Tussen maand zes en negen, en daarna jaarlijks, vindt een uitgebreid opvolg- en waarderingsgesprek plaats. Gemotiveerde en stabiele vrijwilligers zijn van grote waarde voor bewoners, structurele waardering versterkt die continuïteit.

Dit gesprek baseert zich op de vrijwilligersbevraging. Deze vrijwilligersbevraging heeft als opzet om systematisch in kaart te brengen hoe vrijwilligers hun engagement, hun rol en de ondersteuning door het woonzorgcentrum ervaren. Ze peilt onder meer naar afspraken en communicatie, inzet van talenten, begeleiding, middelen, opleiding, waardering en betrokkenheid. Door bij elke stelling zowel de mate van akkoord als het belang te bevragen, ontstaat een genuanceerd beeld van wat goed loopt en wat voor vrijwilligers telt. Het belang van de bevraging ligt in het versterken van de dialoog tussen vrijwilliger en organisatie en het tijdig signaleren van noden of knelpunten. Ze biedt een objectieve basis voor individuele opvolg- en feedbackgesprekken. Tegelijk leveren de gebundelde resultaten waardevolle inzichten voor het vrijwilligersbeleid op organisatieniveau. De bevraging is laagdrempelig, vraagt beperkt tijd en kan schriftelijk of digitaal worden afgenomen. Door ze jaarlijks te herhalen, kan je evoluties opvolgen en het effect van acties zichtbaar maken. Zo wordt de bevraging een vast en gedragen instrument voor kwaliteitsvolle en duurzame vrijwilligerswerking.

Heroriëntatie

Vrijwilligerswerk is mensenwerk, en soms blijkt er een mismatch tussen de stijl van een vrijwilliger en de noden van bepaalde bewoners. Tijdige heroriëntatie is dan geen falen, maar een teken van zorgvuldigheid. Heroriëntering kan op elk moment gebeuren en heeft als doel schade en frustratie te voorkomen, zowel bij bewoners als bij vrijwilligers. Door samen te verkennen waar talenten beter tot hun recht komen, een andere afdeling, activiteit of rol, blijft het engagement positief en gedragen.

Afronding

Wanneer een vrijwilliger stopt, is een respectvolle afronding essentieel. Bewoners hebben nood aan duidelijkheid wanneer een vertrouwd gezicht verdwijnt. Een bewust afscheid, met ruimte voor feedback en reflectie, helpt om het engagement op een waardige manier af te ronden.

**Deze informatie werd ontwikkeld binnen het project *Vrijwilligers in Woonzorgcentra*.
Ontdek achtergrondinformatie, resultaten en aanvullende materialen op
https://research-expertise.ucll.be/nl/vrijwilligersinwzc**