Inspiratiegids

Vrijwilligers in woonzorgcentra

Vrijwilligersbevraging

UCLL HOGESCHOOL Research & Expertise

Leidraad voor vrijwilligersbevraging

Doel

Deze vragenlijst helpt om te begrijpen wat vrijwilligers nodig hebben en hoe zij hun werk ervaren. De resultaten kunnen niet alleen gebruikt worden om het vrijwilligersbeleid te verbeteren, maar ook om vrijwilligers te informeren over de sterktes en verbeterpunten van de vrijwilligerswerking en de acties die hieruit voortvloeien.

Hoe gebeurt de afname?

Voor je de bevraging afneemt, informeer je de vrijwilliger duidelijk over het doel, de geschatte duurtijd en de vertrouwelijke verwerking van de antwoorden.

De vragenlijst invullen duurt maximaal 15 minuten en is eenvoudig opgesteld.

De afname kan op verschillende manieren: vrijwilligers kunnen de lijst alleen invullen, of samen met de vrijwilligerscoördinator.

Het woonzorgcentrum kiest zelf het formaat: op papier of digitaal (via bv. Microsoft Forms).

Om een goede routine op te bouwen, raden we aan om de bevraging voor het eerst af te nemen wanneer de vrijwilliger 6 tot 9 maanden actief is. Daarna herhaal je dit best jaarlijks.

Een praktische manier om dit te organiseren, is de bevraging te koppelen aan een vast jaarlijks moment, zoals de Week van de Vrijwilliger of het vrijwilligersfeest. Dit zorgt voor herkenbaarheid en verhoogt de kans dat veel vrijwilligers deelnemen.

Verwerking van de antwoorden

---

1. Verzamelen van alle antwoorden
    - De vrijwilligerscoördinator verzamelt alle ingevulde vragenlijsten en zorgt voor de verdere verwerking.

Gebaseerd en vrij vertaald naar Volunteer leader behavior Scale, Tsai et al. (2024)

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

- Digitale antwoorden worden automatisch opgeslagen en kunnen gemakkelijk geëxporteerd worden naar bijvoorbeeld Excel.
- Papieren vragenlijsten worden door de coördinator manueel ingevoerd in Excel, zodat alle gegevens op één plek staan. Dit maakt opvolging eenvoudiger.

2. Eerste analyse
    - Bekijk de algemene trends: Welke antwoorden worden het vaakst gegeven? Wat zijn de gemiddelde scores? Welke opmerkingen komen regelmatig terug? Welke thema's vindt de vrijwilliger belangrijk?
    - Let op uitschieters: bijvoorbeeld opvallend lage of hoge scores of antwoorden die wijzen op specifieke noden of problemen.
    - Focus op wat belangrijk is: Kijk vooral naar de thema's die de vrijwilliger zelf als belangrijk tot zeer belangrijk heeft aangeduid.

      Tip: Besteed geen tijd aan thema's die voor de vrijwilliger weinig relevant zijn.

3. Aandachtspunten markeren
    - Noteer per vrijwilliger waar opvallende signalen zitten.
    - Gebruik eventueel kleurcodes of filters in Excel om uitschieters makkelijk zichtbaar te maken.

4. Terugkoppeling van de resultaten naar vrijwilligers
    - Maak per vrijwilliger een overzicht van de belangrijkste aandachtspunten.
    - Plan een persoonlijk gesprek om samen stil te staan bij de belangrijke thema's uit de vragenlijst.
    - Doel van het gesprek: verduidelijking van de antwoorden, feedback geven en samen zoeken naar oplossingen of actiepunten.
    - Praktische leidraad voor een terugkoppelgesprek met voorbeeldzinnen:
        - Gespreksopeners:
            - "Bedankt dat je de vragenlijst hebt ingevuld. We vinden jouw mening belangrijk omdat ze ons helpt om de vrijwilligerswerking verder te verbeteren."
            - "Vandaag bekijken we samen enkele resultaten uit de vragenlijst. Er zijn geen juiste of foute antwoorden. We willen vooral begrijpen wat voor jou goed loopt en wat beter kan."
        - Bespreek eerst de positieve punten

Gebaseerd en vrij vertaald naar Volunteer leader behavior Scale, Tsai et al. (2024)

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

        - Bv: “ik zie dat je je sterk gewaardeerd voelt door de organisatie. Kan je vertellen wat maakt dat je dat zo ervaart?”
        - Bv: “je geeft aan dat je je betrokken voelt bij het woonzorgcentrum. Wat helpt jou om dat gevoel te creëren?”
    - Lagere scores verkennen: niet door te focussen op het cijfer zelf maar op de betekenis erachter
        - “Je gaf hier een lagere score. Kan je daar wat meer over vertellen?”
        - “Kan je een situatie beschrijven waarin je dit hebt ervaren?”
        - “Wat zou een verbetering op dit vlak voor jou betekenen?”
        - Bv. “Je geeft aan dat je niet altijd voldoende informatie krijgt. Over welke informatie gaat dit?”
        - Bv. “Je ervaart minder kansen om mee te denken. Op welke manier zou je graag meer betrokken worden?”
    - Wanneer iemand iets heel belangrijk scoort maar een lage score geeft:
        - “Je geeft aan dat dit voor jou heel belangrijk is, maar dat je er momenteel minder tevreden over bent. Wat zouden we kunnen doen om dit te verbeteren?”
        - “Dit lijkt voor jou een prioriteit. Welke kleine verandering zou volgens jou al een verschil maken?”
    - Samen acties formuleren:
        - Bespreek transparant welke suggesties kunnen meegenomen worden en welke acties haalbaar zijn.
    - Afronding:
        - “Zijn er zaken die we nog niet besproken hebben maar die voor jou belangrijk zijn?”
        - “Wat is voor jou de belangrijkste boodschap die je vandaag wilt meegeven?”
        - “Bedankt voor je openheid. We gebruiken je feedback zo veel mogelijk om onze vrijwilligerswerking te versterken.”
        - “We koppelen later ook terug welke acties we met de verzamelde feedback hebben ondernomen.”

5. Rapportage

- Maak een korte samenvatting voor het team en de vrijwilliger met de algemene trends en mogelijke verbeterpunten.
- Deel deze samenvatting met vrijwilligers en relevante medewerkers in de organisatie.
- Stel een beperkt aantal concrete verbeterpunten op.
- Evalueer bij een volgende bevraging of overlegmoment de uitgevoerde acties en hun effect.
- Bewaar alle gegevens veilig en vertrouwelijk.

Gebaseerd en vrij vertaald naar Volunteer leader behavior Scale, Tsai et al. (2024)

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

Vrijwilligersbevraging

Beste vrijwilliger,
We willen graag weten hoe jij het contact met de vrijwilligerscoördinator en de vrijwilligerswerking in ons woonzorgcentrum ervaart. Jouw mening is van groot belang!

Voor elk van onderstaande uitspraken vragen we je om twee dingen aan te geven:
1. In welke mate ben je het eens met de uitspraak?
2. Hoe belangrijk vind je dat de vrijwilligerswerking hierop inzet?

Gebruik hiervoor onderstaande schalen:
Mate van eens zijn:
1 = Helemaal niet eens | 2 = Niet eens | 3 = Neutraal | 4 = Eens | 5 = Helemaal eens

Belang:
1 = Helemaal niet belangrijk | 2 = Niet belangrijk | 3 = Neutraal | 4 = Belangrijk | 5 = Heel belangrijk

Uitspraken	Hoe eens? (1–5)	Hoe belangrijk? (1–5)
1) Ik merk dat de coördinator activiteiten plant zodat ik mijn vaardigheden optimaal kan inzetten.		
2) Ik krijg duidelijke uitleg over mijn verantwoordelijkheden als vrijwilliger en bestaande procedures.		
3) Ik heb het gevoel dat de organisatie zorgt voor de middelen die ik nodig heb om mijn vrijwilligerstaken goed uit te voeren.		
4) Ik heb het gevoel dat mijn vrijwilligerswerk wordt opgevolgd.		
5) Ik heb het gevoel dat de problemen die ik tijdens mijn vrijwilligerswerk ervaar, gehoord en aangepakt worden.		

Gebaseerd en vrij vertaald naar Volunteer leader behavior Scale, Tsai et al. (2024)

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

Uitspraken	Hoe eens? (1–5)	Hoe belangrijk? (1–5)
6) Ik krijg toegang tot kwalitatieve vormingen die vanuit de organisatie wordt georganiseerd of aangeboden.		
7) Ik voel dat er vanuit de organisatie ook aandacht kan zijn voor mijn behoeften en gevoelens in functie van mijn vrijwilligerswerk.		
8) Ik voel appreciatie voor mijn vrijwilligerswerk.		
9) Ik ontvang nuttige feedback over mijn vrijwilligerswerk die mijn persoonlijke ontwikkeling stimuleert.		
10) Ik krijg verantwoordelijkheid en word uitgenodigd om mee te denken en nieuwe voorstellen te doen.		
11) Ik krijg de kans om met iedereen samen te werken ongeacht mijn achtergrond of beperking.		
12) Ik heb het gevoel betrokken te zijn bij de organisatie.		
13) Ik ervaar dat kennisdeling en gezamenlijk leren tussen vrijwilligers en (zorg)personeel wordt gestimuleerd.		
14) Ik zie dat de organisatie inzet op het initiëren van contact tussen vrijwilligers onderling.		

Gebaseerd en vrij vertaald naar Volunteer leader behavior Scale, Tsai et al. (2024)

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

Als je nog iets wil toevoegen of toelichten aan bovenstaande vragen of als je nog iets kwijt wil wat we nog niet hebben bevraagd mag je dat hier vermelden:

_____
_____
_____
_____.

Gebaseerd en vrij vertaald naar Volunteer leader behavior Scale, Tsai et al. (2024)

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