



Ervaringen en geleerde lessen Vrijwilligersnetwerk

Bewezen in de Praktijk – Een evaluatie van kansrijke initiatieven

Inleiding

Innovatie speelt een cruciale rol in de toekomst van de langdurige zorg. Door nieuwe technologieën en werkwijzen kunnen we zorg toegankelijker, betaalbaarder en efficiënter maken. De zorgkantoren en Zorgverzekeraars Nederland werken samen om innovaties te delen met het zorgveld.

Binnen het project Innovatiezone WLZ onderzoeken we kansrijke initiatieven op effect en impact. De initiatieven met een positieve business case en impact publiceren we als zorgkantoren. Deze rapportages kunnen input zijn voor zorgaanbieders om een afweging te maken welke initiatieven interessant en relevant zijn om te implementeren. Hiermee willen we inspireren, kennis delen en bijdragen aan een duurzame transformatie van de zorg.

In deze rapportage lees je een korte weergave over het vrijwilligersnetwerk, wat op dit moment voor zorgaanbieders in de langdurige zorg een interessante innovatie is.

Inhoud

SAMENVATTING

- Wat is het Vrijwilligersnetwerk
- Effecten

VERANDERING IN HET ZORGPROCES

GELEERDE LESSEN TIJDENS DE EVALUATIE

FINANCIERING

- Kosten
- Financiële baten

MEER INFORMATIE

REFLECTIE EN VERANTWOORDING



Samenvatting

Het vrijwilligersnetwerk is een duurzaam netwerk dat cliënten ondersteunt en daarmee (deels) medewerkers kan ontlasten. Met een actief vrijwilligersbeleid en het gebruik van het matchingsplatform 2match.nu kunnen coördinatoren vrijwilligers goed koppelen aan de vraag. Daarbij ligt de focus op de intrinsieke motivatie van de vrijwilliger, in plaats van alleen te kijken naar bestaande vacatures. Hierdoor ontstaat een betere match. Ook ontstaat naast de activiteiten een groter sociaal netwerk voor de cliënt en het vermindert eenzaamheid.

Belangrijk onderdeel van het vrijwilligersnetwerk is de vrijwilligersreis: van aanmelding tot inzet is het proces goed georganiseerd, bekend en zichtbaar in alle onderdelen van de organisatie.

Type zorgaanbieders: Alle zorgaanbieders/sectoren in de langdurige zorg

Doelgroep: Het vrijwilligersnetwerk kan in elke organisatie in de langdurige zorg worden opgezet. Met een actief vrijwilligersbeleid, waaronder een digitaal matchingsplatform, betrokken coördinatoren, scholing, goede informatie en hulpmiddelen, randvoorwaarden (reiskostenvergoeding, verzekeringen etc.), kan de inzet van vrijwilligers aanzienlijk worden vergroot.

Waar is praktijkonderzoek gedaan?

- Cello

De effecten

EFFECT OP KWALITEIT VAN ZORG

- Het vrijwilligersnetwerk zorgt er voor dat meer cliënten meer activiteiten kunnen ondernemen en actief kunnen deelnemen aan de maatschappij. Dit versterkt hun sociale contacten, vermindert eenzaamheid en draagt bij aan kwaliteit van leven.
- De vrijwilligers nemen daarmee ook werk uit handen van medewerkers. Zij kunnen medewerkers ondersteunen bij verschillende taken en bieden extra hulp aan mantelzorgers.

EFFECT OP BETAALBAARHEID

- Het vrijwilligersnetwerk zorgt voor een veel hogere deelname van vrijwilligers dan gemiddeld (91% ten opzichte van het aantal medewerkers, i.p.v. 54% landelijk gemiddelde). Daardoor kunnen vrijwilligers verschillende ondersteunende taken overnemen. Dit geeft medewerkers de ruimte om zich te richten op complexere zorgtaken, wat bijdraagt aan efficiëntere en meer gerichte zorgverlening.

EFFECT OP TOEGANKELIJKHEID

- Dankzij de inzet van vrijwilligers kunnen medewerkers zich richten op andere werkzaamheden, waardoor de toegankelijkheid van zorg toeneemt. Voor cliënten betekent dit ook betere toegang tot vrijetijdsactiviteiten, sociale contacten en het opbouwen van een netwerk.

Toepassen van vrijwilligersnetwerk

Veranderingen in het zorgproces

Het vrijwilligersnetwerk is een duurzaam netwerk dat cliënten ondersteunt en daarmee (deels) medewerkers kan ontlasten. Via een actief vrijwilligersbeleid en het matchingsplatform, kunnen vrijwilligers activiteiten uitvoeren die niet alleen bij de cliënt passen, maar die passen bij de intrinsieke motivatie van de vrijwilligers zelf. Hierdoor ontstaat naast de activiteiten, ook een groter sociaal netwerk voor de cliënt en het vermindert eenzaamheid.

Oude situatie

Nieuw situatie

Werkwijze	Veel organisaties werken met vrijwilligers; gemiddeld is dit 54% ten opzichte van het aantal medewerkers. De inzet verschilt per organisatie. Vrijwilligers worden vaak gekoppeld aan een cliënt, locatie of activiteit, wat meestal vraagt om een vaste en actieve betrokkenheid.	De zorgaanbieder richt de wijze waarop zij vrijwilligers inzetten anders in, o.a. door: ▪ een digitaal matchingsplatform, waar een cliënt, locatie of vrijwilliger een oproep doen en een vrijwilliger zelf kan reageren op een oproep. ▪ coördinatoren die actief continu tijd en aandacht hebben voor de inzet van vrijwilligers, met bijvoorbeeld een nieuwsbrief en het ophalen van vragen vanuit cliënten. Vrijwilligers worden gezien als gelijkwaardige partners, die een vaste plek hebben binnen de organisatie. ▪ Het vertrekpunt van het inzetten van een vrijwilliger is wat de vrijwilliger leuk vindt om te doen. Daarna wordt een hulpvraag van een cliënt gematcht. Vaak wordt de vraag van de cliënt als uitgangspunt gezien. Door te starten bij de vrijwilliger vindt men vaak het vrijwilligerswerk leuker en blijft men langer verbonden aan de organisatie. Dit heeft bij Cello geleid tot een hogere inzet van vrijwilligers, namelijk 91%.
Wat biedt het?	Vrijwilligers kunnen op verschillende manieren ondersteuning bieden aan cliënten, en daarmee medewerkers ontlasten.	Het vrijwilligersnetwerk streeft hetzelfde doel na als andere vrijwilligersinitiatieven, maar onderscheidt zich door een flexibele en vraaggerichte aanpak waarbij de wensen en mogelijkheden van de vrijwilligers centraal staan. Deze manier van organiseren maakt het mogelijk om aanzienlijk meer vrijwilligers te betrekken. Voor vrijwilligers biedt het betekenisvol werk en zingeving, ongeacht hun achtergrond of motivatie.
Wat vraagt het?	Elke zorgaanbieder binnen de langdurige zorg werkt met vrijwilligers. Werving van vrijwilligers loopt vaak via vacatures of een oproep om vrijwilliger te worden en een vrijwilliger wordt vaak op basis van de vraag van de cliënt gekoppeld.	Continue aandacht in de organisatie en medewerkers is van belang voor een actief vrijwilligersbeleid. Vrijwilligerscoördinatoren jagen dit proces aan en zorgen voor goede ondersteuning van de vrijwilligers: heldere informatievoorziening voor de vrijwilligers en binnen de organisatie, het regelen van de randvoorwaarden. Het matchingsplatform koppelt vraag en aanbod aan elkaar, zodat de wensen/behoefte van de cliënt samen komen met de wensen/behoefte van de vrijwilliger.

Geleerde lessen tijdens de evaluatie

Onderstaande lessen over het vrijwilligersnetwerk zijn in de praktijk geleerd door de zorgaanbieders en in gesprekken met en onderzoek door het zorgkantoor. In de implementatie zien we:

- Het voeren van een actief vrijwilligersbeleid is essentieel. De organisatie moet het belang van vrijwilligers erkennen en dit ondersteunen met coördinatoren, budget en aandacht. De uitdaging voor veel zorgorganisaties zit hem in de continue aandacht in de organisatie en bij de medewerkers voor de vrijwilligers. Zo ontstaan nieuwe vragen, matches en voelen de vrijwilligers zich betrokken. En zo ontstaat er ook ruimte bij de medewerkers in hun werkzaamheden.
- Het matchingsplatform is beschikbaar voor gezamenlijke aanschaf en gebruik door meerdere organisaties binnen een regio.
- De organisatie die oorspronkelijk gestart is met het vrijwilligersnetwerk heeft allerlei materialen ontwikkeld voor de vrijwilligers. Bijvoorbeeld een informatiemagazine, e-learnings, workshops en ontmoetingen, een promotieteam, promotiemateriaal enz.
- Investeer niet alleen in de werving van nieuwe vrijwilligers, maar ook in het behoud en het contact met bestaande vrijwilligers. Zij zijn waardevolle ambassadeurs binnen hun eigen netwerk en omgeving.
- Het is belangrijk om helder onderscheid te maken in wat een vrijwilliger mag/kan doen en wat de medewerker doet, om misverstanden te voorkomen.
- Vrijwilligers geven aan zingeving, ritme en sociale contacten te ervaren dankzij hun inzet.
- De samenwerking tussen vrijwilliger en begeleider is persoonlijk en aanvullend, wat bijdraagt aan een positieve werksfeer.
- Mocht een vrijwilliger aangeven te willen stoppen, vindt er altijd een exitgesprek plaats met de coördinator. Om te kijken of er een plek elders gevonden kan worden. Ongeveer 2/3 van de vrijwilligers geeft dan aan alsnog te willen blijven.



Financiën

De kosten van het vrijwilligersnetwerk hebben betrekking op de inzet van de vrijwilligercoördinator(en) en de inrichting en onderhoud van het Matchingsplatform. Daarnaast kunnen er kosten gemaakt worden voor het maken van materialen, organiseren van scholing of bijeenkomsten.

KOSTEN

Initiële kosten

- De initiële kosten om het vrijwilligersnetwerk te ontwikkelen zijn vooral interne kosten/capaciteit om de visie en het actieve vrijwilligersbeleid vorm te geven.
- Het matchingsplatform is inmiddels doorontwikkeld en kan ook door andere organisaties gebruikt worden.
- Het is belangrijk om verschillende communicatiematerialen te maken, zowel voor de werving als voor andere stappen in de vrijwilligersreis.

Structurele kosten

- Loonkosten van de coördinatoren
- Er wordt een bedrag per vrijwilliger begroot, zodat aan de randvoorwaarden wordt voldaan (voor oa. reiskosten, scholing, ontmoetingen, vrijwilligersfeest etc.)
- Het matchingsplatform 2match.nu hanteert licentie- en onderhoudskosten.

BATEN

De financiële baten van het vrijwilligersnetwerk is dat de hogere inzet van vrijwilligers kosten/inzet bespaart van de zorgprofessionals.

Bij Cello is de inzet van vrijwilligers t.o.v. de zorgprofessionals 91%, terwijl dit gemiddeld in Nederland 54% is. Daardoor kunnen ze meer impact maken. Op basis van de business case kan er 0,2% aan zorgkosten bespaard worden door deze grote inzet van vrijwilligers.



Meer informatie over het vrijwilligersnetwerk

- Informatie van Cello over het vrijwilligersnetwerk: [Vrijwilligerswerk - Werken bij Cello](#)
- VGZ over het vrijwilligersnetwerk als good practice: [Good Practice - Vergroten vrijwilligersnetwerk](#)
- Het matchingsplatform voor vrijwilligers; [2Match.nu | Wacht niet op een mooie dag ... Maak er één!](#)

Methode

Deze rapportage is tot stand gekomen door onderzoek van VGZ zorgkantoor met betrokken organisaties die een eigen vrijwilligersnetwerk inzetten. Vervolgens is dit geanalyseerd en besproken door de zorgkantoren Zilveren Kruis, Salland, Menzis, Zorg & Zekerheid en CZ, op basis van een inhoudelijke leidraad. De evaluatie wordt daarmee gedeeld en overgenomen, zodat meer zorgaanbieders gebruik kunnen maken van de beschikbare kennis en ervaring.

Reflectie en verantwoording

Deze publicatie over het vrijwilligersnetwerk is een initiatief van het Zorgverzekeraars Nederland, in samenwerking met/afstemming met de zorgkantoren en branches. De afzender van deze publicatie is het project Innovatiezone WLZ.

Deze publicatie is met de grootste zorgvuldigheid samengesteld. Ondanks deze zorgvuldigheid kan niet gegarandeerd worden dat de informatie/inhoud altijd foutloos, volledig en actueel is. Daarnaast is dit rapport een momentopname: de innovatie wordt verder ontwikkeld, onderzoek gaat door en resultaten worden stabiel naarmate het gebruik van de innovaties door zorgorganisaties toeneemt. Hierdoor kan implementatie van het vrijwilligersnetwerk in de praktijk andere resultaten opleveren. Om deze reden kan aan de publicatie geen rechten worden ontleend.

In de publicatie kunnen hyperlinks of andere verwijzingen naar informatie van (niet-)commerciële instellingen en organisatie zijn opgenomen. De Werkgroep is niet verantwoordelijk voor de inhoud van de websites en informatie van derden.