

Rapport

# De vrijwilliger uitgelicht

# Inhoudsopgave

Inleiding	1
1. De vrijwilliger op ZorgkaartNederland	2
1.1 Vrijwilligers op zorginstellingsniveau	2
1.2 Verpleeg- en verzorgingshuis	3
1.3 Hospice	4
1.4 MSZ Ziekenhuis	5
2. De vrijwilliger op Mijnkwaliteitvanleven	6
2.1 Vrijwilligers mijnkwaliteitvanleven	6
2.2 Mensen die hulp en ondersteuning ontvangen van vrijwilligers	6
2.3 Mensen die vrijwilligerswerk doen	9

# Inleiding

Ieder jaar vindt op 7 december de Nationale Vrijwilligersdag plaats. Op die dag worden landelijk vrijwilligers in het zonnetje gezet. Patiëntenfederatie Nederland beschikt over verschillende bronnen die het belang van vrijwilligers onderstrepen, waaronder twee grote, eigen websites:

- ZorgkaartNederland :  
Dit is de grootste ervaringsite voor de Nederlandse gezondheidszorg. Patiënten en mantelzorgers kunnen op deze website hun zorgervaringen met elkaar delen.
- Mijnkwaliteitvanleven:  
Dit is een initiatief voor mensen met een chronische ziekte of beperking, mensen die door het ouder worden beperkingen ervaren en hun mantelzorgers. Het geeft hen de mogelijkheid aan te geven welke zorg en ondersteuning bij hen past.

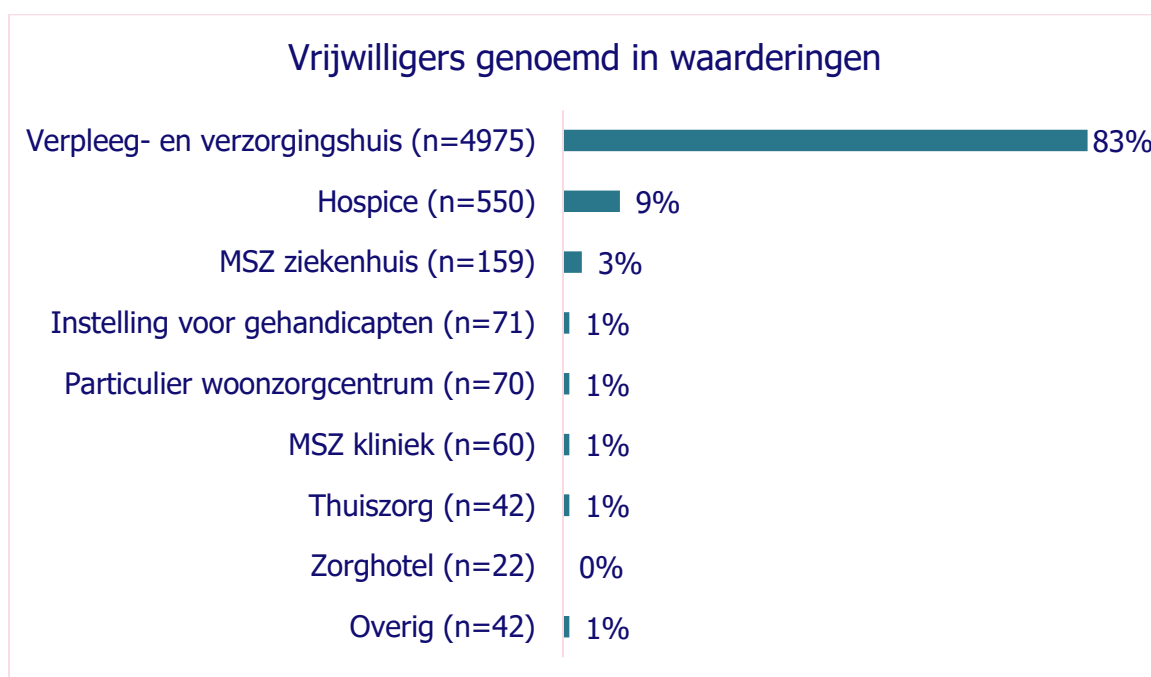
In beide bronnen worden veel positieve ervaringen beschreven. Op ZorgkaartNederland beschrijven mensen vooral ervaringen met het ontvangen van vrijwilligershulp. Vanuit Mijnkwaliteitvanleven worden daarbij ook ervaringen vanuit vrijwilligers zelf beschreven. In de komende twee hoofdstukken wordt dieper ingegaan op de analyses van deze bronnen.

# 1. De vrijwilliger op ZorgkaartNederland

## 1.1 Vrijwilligers op zorginstellingsniveau

In totaal zijn er vanaf 2015 ruim 388.000 waarderingen van verschillende zorgorganisaties op ZorgKaartNederland terug te vinden. In totaal wordt er in bijna 6.000 waarderingen iets gezegd over over vrijwilligers. En dit zijn alleen nog maar de waarderingen waar letterlijk het woord vrijwillig(st)er gebruikt wordt. Het aantal zal in werkelijkheid hoger liggen. Wat er over vrijwilligers gemeld wordt is praktisch altijd positief.

In onderstaande grafiek is te zien bij welke organisaties vaak gesproken wordt over vrijwilligers. Dit is veruit het meest het geval in waarderingen over verpleeg- en verzorgingshuizen, namelijk 83%, gevolgd door hospices (9%) en ziekenhuizen (3%).



In de komende 3 paragrafen wordt deze top 3 eruit gelicht. Gekeken is wat er precies gezegd is over vrijwilligers. Dit wordt mede toegelicht met verschillende quotes.

## 1.2 Verpleeg- en verzorgingshuis

In waarderingen van verpleeg- en verzorgingshuizen wordt veel gesproken over vrijwilligers. Dat het fijn is dat ze er zijn, maar ook dat ze gemist worden omdat er te weinig zijn.

Vrijwilligers zijn essentieel in deze sector. Zorgmedewerkers hebben hun tijd hard nodig om goede zorg te kunnen bieden. Door de hoge werkdruk blijft er in de praktijk weinig tot geen tijd over voor sociale activiteiten als een praatje met bewoners. Vrijwilligers nemen deze taak vaak op zich. Bovendien is gebleken dat verpleeg- en verzorgingshuizen die goed gewaardeerd worden, vaak veel activiteiten bieden voor bewoners. Deze activiteiten kunnen niet geboden worden zonder de hulp van vrijwilligers.

In de toelichtingen komen de volgende voordelen van de inzet van vrijwilligers naar voren:

- Vrijwilligers nemen de tijd om op actieve wijze allerlei uitjes te organiseren
- Ze activeren de bewoners hierbij en enthousiasmeren ze om deel te nemen aan de activiteiten
- Vrijwilligers kijken wat bewoners leuk vinden en stemmen de activiteiten hierop af
- Ze nemen bewoners mee naar een activiteit buiten de deur, bijv. om te gaan wandelen of naar het zwembad te gaan.

Enkele quotes hierbij:

*"Ze doen hier veel met vrijwilligers zoals spelletjes, wandelingen en koken. De bewoners worden bij het koken betrokken. Dat vind ik heel erg goed."*

*"Minpunt vind ik de bezuiniging in de zorg waardoor de medewerkers minder kunnen dan zij zouden willen b.v. in de avond een spelletje met bewoners. Gelukkig zijn daar heel gemotiveerde vrijwilligers voor aanwezig. De muziek in het weekend, de uitstapjes, het aanbod aan activiteiten etc. Het effect daarvan zie ik in de blijdschap van mijn man."*

*"Mijn moeder is inmiddels bedlegerig. Ik vind de vrijwilligers echt geweldig. Laatst is er op initiatief van de activiteitenbegeleiding een zangeres aan haar bed geweest. Ook als er beneden bloemstukjes worden gemaakt, komen ze later mijn moeder een bloemstukje brengen. Ik vind dat ze op die manier echt goed meedenken om het leven van mijn moeder te veraangenamen."*

*"Als er vrijwilligers genoeg zijn, nemen ze mijn schoonvader mee voor een uitje. Het verzorgend personeel gaat op een prettige manier met mijn schoonvader om. Ik kan merken dat ze het jammer vinden dat ze haast geen tijd hebben om af en toe een praatje met hem te maken."*

*"Ik ben ook positief over de vrijwilligers. De informatie over de activiteiten wordt iedere ochtend via de intercom doorgegeven. En deze informatie krijgen we ook eens in de maand via een nieuwsbrief."*

*"Er zijn nieuwe activiteitenbegeleiders (vrijwilligers) en die doen echt moeite voor leuke activiteiten. Ze werken met thema's. Zo was er onlangs een Franse week. Ze draaien Franse muziek, er is een Franse modeshow of er wordt een Eiffeltoren gehoord. Ik vind dat erg leuk."*

*"Ik zou wel graag willen dat er wat meer activiteiten bij zouden komen, maar er zijn onvoldoende vrijwilligers. Het grootste gedeelte van de dag zit ik op mijn kamer en dat vind ik jammer."*

*"Ik ben blij dat er zo veel vrijwilligers zijn. Ik word straks bijvoorbeeld opgehaald om naar de modeverkoop te gaan."*

*"Het is fijn wonen midden in het dorp, bij de winkels, gemakkelijk te komen met een vrijwilliger. Meer vrijwilligers zijn wel nodig, zodat er nog meer aan het welzijn van de bewoners gedaan kan worden."*

*"Positief is dat er vrijwilligers 1 a 2 x per week koken. Dat is heel smakelijk, en een plezierige afwisseling. Het reguliere eten kent weinig afwisseling (veel kool en bonen...)."*

*"Uiteraard is het in de zorg geen vetpot, maar dankzij een groot aantal vrijwilligers is er aandacht voor iedereen. Bewoners worden in hun waarde gelaten en nergens toe gedwongen. Het aantal randactiviteiten is groot en het programma is afwisselend, met modeshows etc. Veel vertier."*

### 1.3 Hospice

Ook in hospices worden vrijwilligers op prijs gesteld, zo blijkt uit de waarderingen van deze instellingen. Zij nemen de tijd en ruimte om alle aandacht aan bewoners en naasten te geven. Daarmee zijn zij een welkome aanvulling op de zorgmedewerkers die zich dan vooral op de zorg kunnen concentreren. In de verschillende toelichtingen is terug te lezen dat nabestaanden heel dankbaar zijn voor deze liefdevolle begeleiding in de laatste levensfase van hun dierbare.

Enkele toelichtingen hierbij die genoemd zijn:

*"Er wordt een vrijwilliger op de 1e dag toegewezen die tot het einde van het verblijf extra betrokken is, heel fijn."*

*"Ook de vrijwilligers zijn onmisbaar. Het is bewonderenswaardig hoe liefdevol zij met mijn moeder omgaan. Er is altijd wel een vrijwilliger aanwezig en wat je ook aan hen vraagt, niets is hen te veel."*

*"Ik maak een diepe buiging voor deze lieve en zorgzame vrijwilligers. Ze hebben mijn schoonmama echt een thuis gegeven in haar laatste week en zijn met alles erg respectvol omgegaan. Niets was te veel of te gek, ook richting ons. Alleen maar lof voor deze geweldige mensen. Ik ben ze ontzettend dankbaar voor alles wat ze gedaan hebben."*

*"Een professionele instelling met veel vrijwilligers die het mogelijk maken om de laatste levensfase van mensen zo aangenaam mogelijk te maken. Onze moeder was geen gemakkelijke bewoner maar ze deden er alles aan om haar in haar waarde te laten en zo goed mogelijk met de situatie om te gaan. Er is nog echt tijd en aandacht voor de patiënt."*

*"De laatste 4 weken van haar leven heeft mijn zus in jullie hospice gewoond. Na 'thuis' voor haar de beste plek om te verblijven als je zo ziek bent. Zij werd omringd door liefdevolle zorg, aandacht en een luisterend oor. Ook midden in de nacht bij angstige momenten. Zij kreeg ook daar haar favoriete uiensoep die speciaal voor haar door een lieve vrijwilliger werd klaargemaakt. Grote bewondering en respect voor deze mooie mensen en organisatie!"*

*"Mijn moeder heeft er maar 1 nachtje kunnen verblijven maar is met heel veel liefde ontvangen. Ook de nazorg vond ik liefdevol. We hebben zelfs een brief ontvangen over haar eerste en tevens laatste avond. Daarin stond hoe de avond was verlopen en wat de vrijwilliger met haar had besproken. Bijzonder hoe mensen die haar niet hebben gekend zo hebben meegeleefd. Mijn dank daarvoor."*

*"De vrijwilligers hebben een gouden hart, niets was te veel, en een hoog gastvrijheidsgehalte, echte toppers!"*

*"Door de geweldige inzet van alle vrijwilligers waren wij in staat om ons helemaal op onze vader te richten. Ook wij vonden steeds bij hen een luisterend oor."*

*"Mijn moeder was er opgenomen en de laatste dagen ben ik 24 uur bij haar gebleven en alles was mogelijk, en heel bijzonder dat er voor de nachten speciaal een vrijwilliger kwam om mij even af te lossen, terwijl ik boven lag te slapen. Dit was het laatste wat ik voor mijn moeder kon doen, en het heeft mij een bijzonder gevoel gegeven."*

*"Zelfs in de nacht dat zij is overleden was er een vrijwilliger bij haar aanwezig, alle lof voor deze mensen."*

*"Wat heeft onze moeder een geweldige tijd gehad in het hospice! Ze is er 17 weken geweest en van de eerste tot de laatste dag is ze compleet in de watten gelegd. Ook wij als haar familie werden altijd betrokken bij haar verzorging. Wat we zelf voor haar wilden doen mocht, de rest deden zij! We hebben er een aantal keren meegegeten, gewaakt, alles is mogelijk. Een werelds paradijsje, dankzij al die lieve vrijwilligers."*

*"Opvallend ook het krachtige team van vrijwilligers, dat er echt stond. Het feit dat er door hen gekookt werd, maakte het eten echt lekker en de sfeer laagdrempelig. Altijd tijd en aandacht."*

## 1.4 MSZ Ziekenhuis

Tot slot zijn in ziekenhuizen ook veel vrijwilligers werkzaam en tevens hard nodig. Ook hier komt de aanwezigheid van vrijwilligers de kwaliteit van de zorg ten goede, omdat het zorgpersoneel zich op die manier volledig kan focussen op de patiënten.

Vrijwilligers worden op verschillende manieren ingezet in ziekenhuizen, onder andere:

- als gastvrouw bij de ontvangst van patiënten. Zij wijzen patiënten waar nodig tevens de weg in het ziekenhuis
- voor het verzorgen van eten en drinken
- voor een praatje met de patiënten
- voor verplaatsingen van patiënten binnen het ziekenhuis, maar ook voor vervoer daarbuiten.

Enkele toelichtingen hierbij die genoemd zijn:

*"Zeer goede zorg mede door een leger van vrijwilligers. Daardoor kan het personeel veel aandacht aan de patiënten geven."*

*"Mijn complimenten voor alle dames die mij terzijde stonden en ook voor de vrijwilligers, voor het van huis ophalen en later weer thuisbrengen."*

*"Vriendelijk waren ook de vrijwilligers, die het eten na het onderzoek verzorgden. Ik kwam niets te kort."*

*"Ik werd zeer respectvol behandeld. Bravo!"*

*"Aan je bed of op het moment van zorg krijg je alle aandacht. Plezierige sfeer ook. Daar dragen de vele vrijwilligers aan bij. Een kopje koffie of thee in de wachtkamer, een kletspraatje aan je bed of tijdens verplaatsingen op de brandcard. Het maakt het verblijf allemaal veel luchtiger en je voelt gewoon dat het hier om jou gaat."*

*"Ik heb nog nooit hoeven zoeken naar de juiste afdeling. En er staan vrijwilligers bij de ingang die je eventueel helpen mocht je het toch niet weten."*

*"Ikzelf heb ook geen rijbewijs, maar er is dan vervoer mogelijk vanuit het ziekenhuis. Die hebben een busje die dan rijdt voor je. Deze wordt gereden door vrijwilligers. Daar zijn we heel blij mee. Je mag dan natuurlijk niet in het bezit zijn van een taxipasje. Hier mag iedereen gebruik van maken die vanwege de behandeling zelf niet mag rijden en geen vervoer heeft."*

*"Ik heb genoten van een massage die een vrijwilliger aanbood. Dit alles maakt het herstelproces een stuk aangenamer."*

*"Een vrijwilliger van het ziekenhuis zorgde ervoor dat ik niet hoefde te zoeken naar de verschillende afdelingen. Op al mijn vragen kreeg ik vriendelijk en duidelijk antwoord."*

*"Ze hebben veel vrijwilligers die je begeleiden naar een afdeling. Dat is ook wel nodig, want als patient (die hier niet bekend is) is hier zelf niet uit te komen."*

*"Geweldig ook dat er een vrijwilligster was die ons bij stond voor de ok, wat mijn zoon heel erg eng vond."*

*"De vrijwilligers zijn fantastisch ze rijden mij met m' n hernia door het ziekenhuis. Dan voel je je al minder ziek."*

*"Een zeer goede ervaring had ik met een vrijwilliger: ik ben minder valide en kon mijn auto niet parkeren vanwege volle parkeerplaatsen en kwam achteraan terecht op de parkeerplaats. Een vrijwilliger zag dat het haast niet meer ging en bracht me in een rolstoel naar de specialist en later terug naar de auto! Dit is echt grote klasse. Alsnog nog een keer bedankt!"*

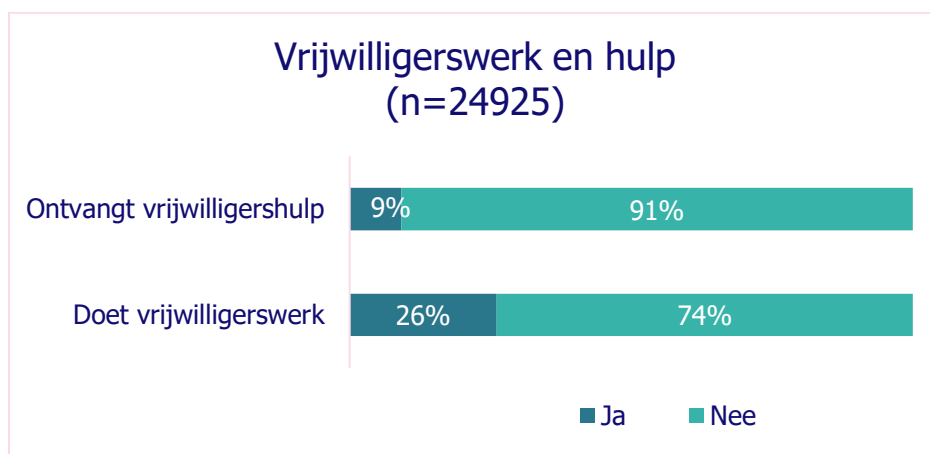
*"Gedesoriënteerd, angstig en onzeker ben ik het ziekenhuis aangekomen. Met helse zenuwpijn en verlamningsverschijnselen aan beide benen. In eerste instantie werd ik bijgestaan door zeer begrijpende medewerkers die je het gevoel geven je gemoedstoestand te begrijpen. En hun best doen mijn angst en onzekerheid iets weg te nemen. Ik begrijp achteraf dat het hier gaat om vrijwilligers. Echt waar, wat zijn dit geweldige mensen."*

## 2. De vrijwilliger op Mij kwaliteitsvanleven

### 2.1 Vrijwilligers mij kwaliteitsvanleven

In totaal hebben ruim 52.000 mensen vanaf 2016 één of meerdere keren een vragenlijst van Mij kwaliteitsvanleven ingevuld. Mensen kunnen kiezen voor een beknopte of een uitgebreide vragenlijst. In totaal 24.925 mensen hebben de uitgebreide vragenlijst ingevuld. In deze vragenlijst is uitgevraagd in hoeverre men vrijwilligershulp krijgt en in hoeverre men zelf vrijwilliger is. In onderstaande grafiek zijn de bijbehorende cijfers weergegeven.

Ruim 6.500 mensen doen zelf vrijwilligerswerk, bijna 2.300 mensen ontvangen hulp en ondersteuning van vrijwilligers en/of vrijwilligersdiensten. In de komende paragrafen komen deze twee groepen afzonderlijk aan bod.



### 2.2 Mensen die hulp en ondersteuning ontvangen van vrijwilligers

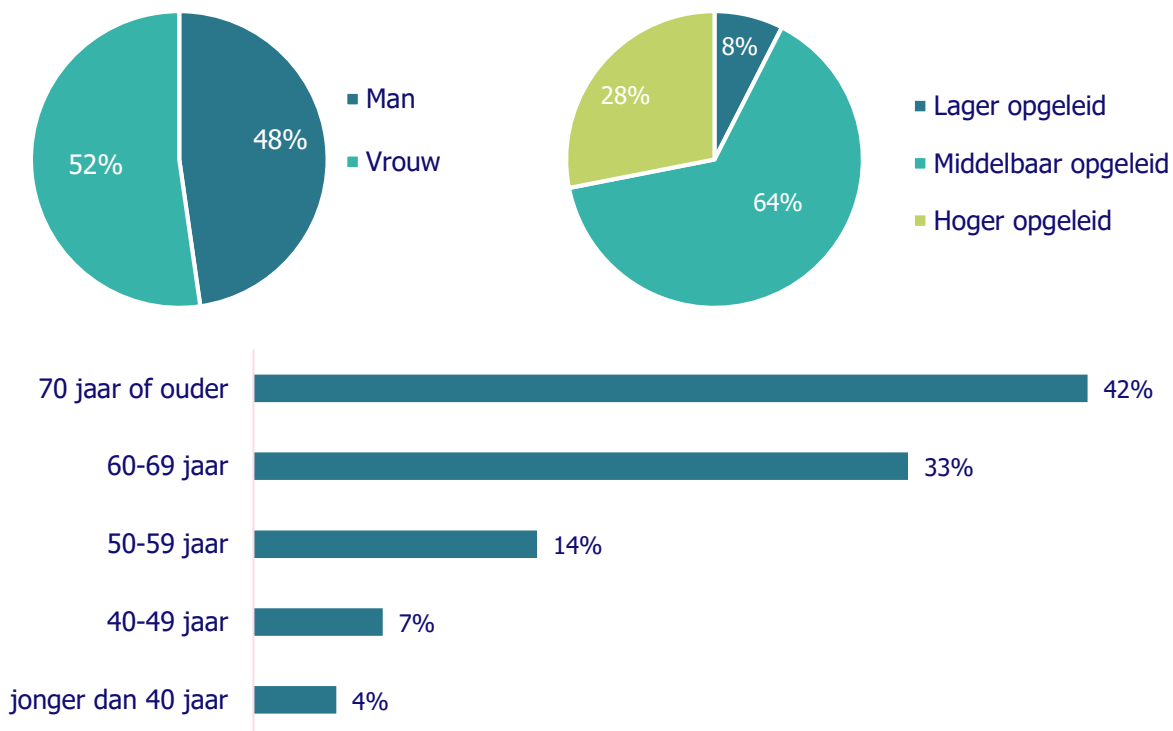
Van de mensen die hulp en ondersteuning van vrijwilligers hebben, krijgt 71% af en toe hulp, 22% 1 à 2 keer per week en 7% vaker dan 2 keer per week. Het betreft dan onder meer hulp bij het boodschappen doen, de administratie, klusjes in en om het huis, koken, maar ook een wandeling en/of een gezellig praatje.





Een uitsplitsing naar achtergronden laat zien dat er wat meer vrouwelijke invullers zijn die vrijwilligershulp ontvangen (52% tegenover 48% man). Circa tweederde van deze groep is middelbaar opgeleid en 28% hoger opgeleid. De groep bevat relatief veel ouderen: driekwart is ouder dan 60 jaar.

### Ontvangt vrijwilligershulp (n=2290)



Uit een analyse van toelichtingen die deze groep mensen geeft in de vragenlijst, blijkt een grote mate van waardering van deze hulp door vrijwilligers. Omdat mensen al hulp ontvangen, maar ook omdat ze om nog meer hulp verlegen zitten.

Hieronder enkele quotes die dit illustreren:

*"Ik heb een vrijwilliger om mee te praten/overleggen en daar ben ik wel heel blij mee. Zij brengt rust mee."*

*"Overal is er een tekort aan vrijwilligers. Zeker voor het ondersteunen en ontlasten bij mensen uit de doelgroep waar ik onder val en zeker omdat het bij mij gaat om individuele ondersteuning van een maatje/vrijwilliger."*

*"Ik heb een vrijwilliger die mijn boodschappen doet, en ik heb een maatje die af en toe een uurtje met me komt praten. Ook ben ik lid van de telefooncirkel."*

*"Ik heb 1 lieve vrijwilliger van de Zonnebloem, zij komt 1 x per 3 weken."*

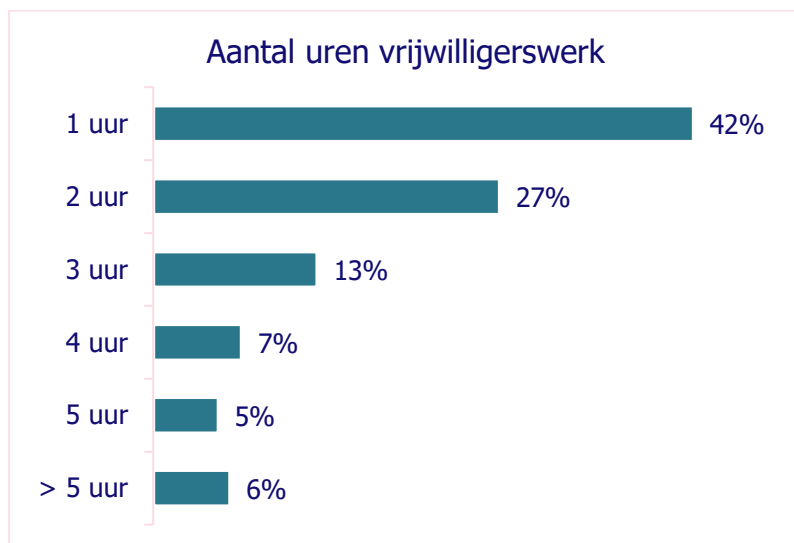
*"Onlangs ben ik gestopt met werken om voor mijn moeder te kunnen zorgen. Het zou fijn zijn als er vrijwilligers zijn die mij kunnen ontlasten zodat ik ook even weg kan en op mijn gemak boodschappen en andere leuke dingen kan doen."*

*"Graag wil ik elke dag wel even naar buiten maar dit gaat niet lukken omdat hier geen vrijwilligers voor zijn."*

*"Ik heb een vrijwilliger; hij doet ontzettend veel. Als ik die niet had....ik kan hem altijd bellen."*

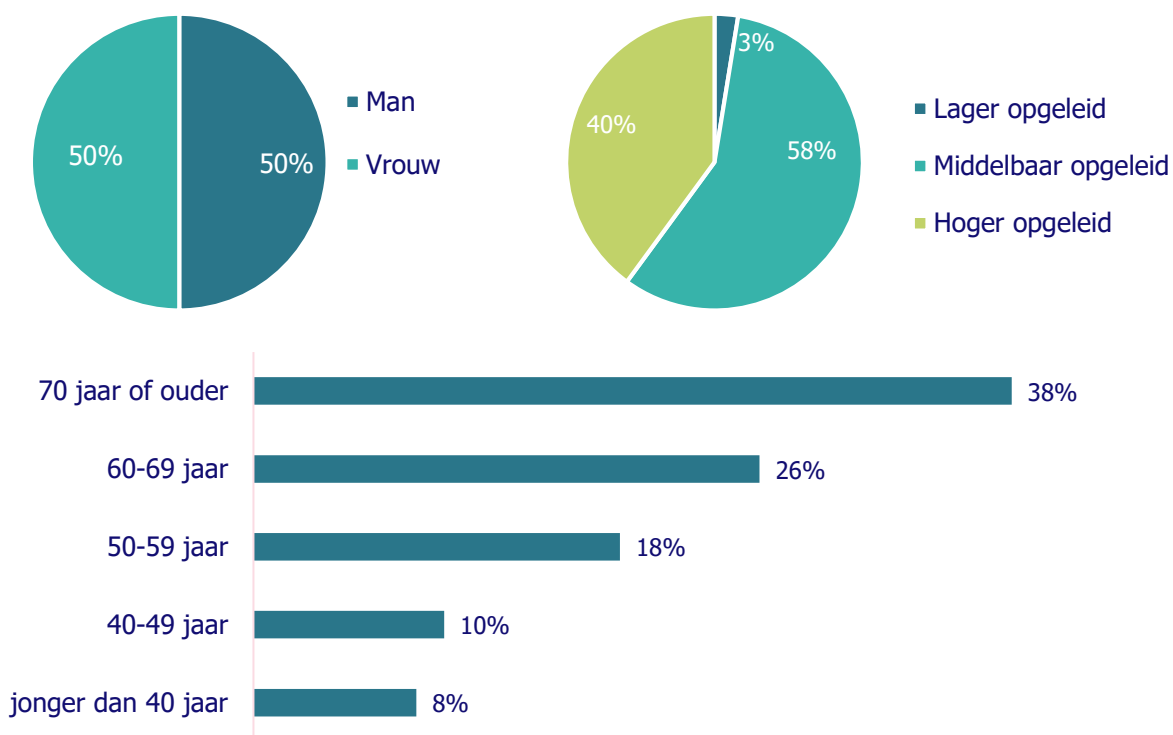
## 2.3 Mensen die vrijwilligerswerk doen

Van de 24.925 mensen die de uitgebreide vragenlijst van Mijnkwaliteitsvanleven hebben ingevuld, doen 6.512 mensen vrijwilligerswerk. Gemiddeld besteden zij hier 2,3 uur per week aan.

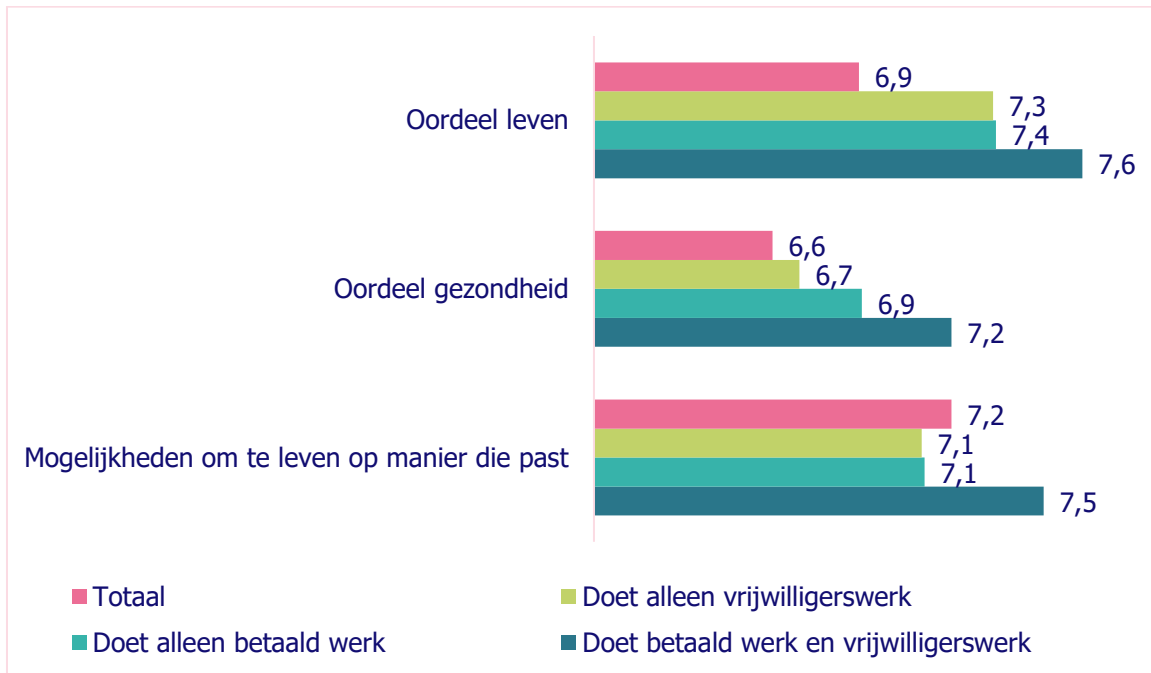


Een uitsplitsing naar achtergronden laat zien dat er de verhouding man vrouw gelijk is. Bijna 6 op de 10 mensen is middelbaar opgeleid, 40% is hoger opgeleid. Bijna tweederde van de vrijwilligers is ouder dan 60 jaar.

### Doet vrijwilligerswerk (n=6512)



Veel vrijwilligers hebben naast hun vrijwilligersbaan ook een betaalde baan. In onderstaande grafiek is de waardering voor het leven, de eigen gezondheid en de mogelijkheden om te leven op een manier die past uiteengezet voor diverse groepen. Mensen die alleen vrijwilligerswerk doen (en dus geen betaalde baan hebben), beoordelen hun leven met een 7,3, hun gezondheid met een 6,7 en de mogelijkheden om te leven op de manier die past met een 7,1. Deze cijfers zijn niet heel anders voor de mensen die alleen betaald werk doen, namelijk respectievelijk een 7,4, een 6,9 en een 7,1. De groep die naast een betaalde baan ook nog vrijwilligerswerk doet, zijn echter duidelijk positiever over deze drie onderwerpen. De toelichtingen bij de diverse waarderingen ondersteunen deze resultaten. Daaruit blijkt namelijk dat vrijwilligerswerk veel voldoening geeft.



Hieronder enkele citaten ter ondersteuning:

*"Dat vrijwilligerswerk geeft mijn leven zin en richting. ik haal er enorm veel voldoening en energie uit."*

*"Ik doe heel veel vrijwilligerswerk want dan heb ik het gevoel dat ik mijn uitkering heb verdiend. Dan heb ik weer een beetje trots."*

*"Ik zit nu in de WAO ben vrijwilligerswerk aan het doen. Dit geeft zoveel voldoening dat men toch andere mensen wat vreugde kan brengen."*

*"Ik ben nog volop in de race, doe veel vrijwilligers werk en dat geeft me een goed gevoel." ondanks dat ik alleen ben vind ik nog steeds dat ik nog niet vereenzaam door o.a. vrijwilligersactiviteiten."*

*"Door mijn vrijwilligerswerk heb ik het gevoel dat ik iets kan betekenen voor mensen, wat voor mij waardevol is."*

*"Zin of richting in mijn leven haal ik uit mijn vrijwilligerswerk."*

*"Ik maak verschil in heel leven van andere mensen door mijn vrijwilligerswerk."*

*"Ik voel me erg depressief. Het enige wat nog voelt als 'zin' is mijn vrijwilligerswerk, ik help dan anderen."*

*"Aangezien mijn vrouw 14 jaar geleden is overleden wou ik niet in een zwart gat vallen. Daardoor ben ik vrijwilligerswerk gaan doen. Dat was een gouden greep. Ik ben wel regelmatig alleen, maar niet eenzaam."*

*"Ik ben vrijwilligerswerk gaan doen met vluchtelingen. Een jongeman komt iedere week bij mij thuis voor de taal. Het heeft mijn leven verrijkt."*

*door vrijwilligerswerk blijven de sociale contacten, bepaal zelf de tijd die ik hieraan wil besteden."*

*"Door mijn vrijwilligerswerk kan ik mijn kwaliteiten op een waardevolle manier inzetten en word ik gewaardeerd."*

*"En vrijwilligerswerk blijft zin geven aan het (sociale) leven en biedt regelmaat en verantwoordelijkheid (na de werkzame levensfase)."*

*"Een jaar geleden, nadat ik weer alleen kwam te staan, was ik ongelukkig en eenzaam. Nu doe ik elke dag vrijwilligerswerk en de mensen bij wie ik dat doe zijn zeer tevreden over mij. Dat sterkt mij."*

*"Door mijn vrijwilligerswerk ken ik steeds meer mensen."*

*"Door mijn vrijwilligerswerk heb ik zoveel contacten dat als ik zelf iets nodig heb, ik altijd iemand daarom kan vragen."*

*"Ik doe vrijwilligerswerk, dan maak je niet alleen anderen blij maar ook jezelf."*

*"Mijn omgeving vindt mij sterk en ik blijf lachen, maar chronische pijn was heftig en echt zwaar gehad. Vrijwilligerswerk en meditatie werkt."*

*"Omdat ik heel veel vrijwilligerswerkzaamheden heb en dus niet "achter de geraniums" zit , kan ik (nog) een hoop aan en dat geeft een goed gevoel."*