



**Thuis in het Verpleeghuis**  
Waardigheid en trots op elke locatie

## Surplus zorgt beter met vrijwillige medewerkers



2600 vrijwilligers heeft Surplus. Of beter: 2600 vrijwillige medewerkers. Want Surplus neemt haar vrijwilligers zeer serieus. De organisatie biedt ze scholing, sluit aan bij hun talenten en belangstelling, heeft een actieve vrijwilligersraad en een vrijwilligerscoördinator op elke locatie. Vrijwillige medewerker Hans Niezink: 'Het is belangrijk dat een vrijwilliger het naar zijn zin blijft houden.'

### Vrijwillige en betaalde medewerkers

Wat is de wens van de bewoner en wat zijn de talenten en mogelijkheden van de vrijwilliger? En vooral: hoe matchen we die twee? Lian ter Braak, projectleider Waardigheid en trots, legt uit dat dit de kern is van het nieuwe vrijwilligersbeleid van Surplus. 'We zijn op zoek gegaan naar een structuur die borgt dat we hier voortdurend aandacht voor hebben.' Het startpunt was de pilot 'Zorg beter met vrijwilligers' op locatie Antonius Abt. Met de ervaringen die daar samen met de medewerkers waren opgedaan besloot Surplus het vrijwilligersbeleid aan te passen. Gaandeweg het traject introduceerde Surplus op alle woonzorglocaties een nieuwe werkwijze. Stap 1 was een nieuwe functiebenaming. 'Vroeger hadden we medewerkers en vrijwilligers,

nu hebben we betaalde en vrijwillige medewerkers’, vertelt Jolanda van Leest, projectleider Surplus Welzijn. ‘Dat lijkt misschien een simpele aanpassing, maar het voelt heel anders. Vrijwilligers zijn collega’s geworden.’

## Rolstoelrijbewijs

Dat Surplus vrijwilligers echt als werknemers ziet, blijkt wel uit de gang van zaken bij een vacature. Jolanda: ‘Onze vrijwillige medewerkers zijn interne kandidaten. Als ze de juiste papieren hebben, krijgen ze voorrang.’ Andere elementen uit het vrijwilligersbeleid zijn de actieve vrijwilligersraad en de faciliteiten voor scholing, met aandacht voor talenten en belangstelling. ‘Vrijwillige medewerkers werken niet allemaal op dezelfde plek, hun behoeften zijn dus divers’, licht vrijwillige medewerker Hans Niezink toe. ‘Maar wie wil kan bijvoorbeeld zijn rolstoelrijbewijs halen of een training volgen voor de begeleiding van mensen met slikproblemen.’

Jolanda van Leest: ‘Vroeger hadden we medewerkers en vrijwilligers, nu hebben we betaalde en vrijwillige medewerkers’

## Vrijwilligerscoördinatoren en vrijwilligersadviseur

Het belangrijkste aandachtspunt in het nieuwe vrijwilligersbeleid is het voortdurend in gesprek zijn met elkaar. ‘We willen het echt samen doen’, zegt Lian. ‘Daarom hebben we vrijwilligerscoördinatoren aangesteld. Op elke woonzorglocatie één. Zij hebben direct contact met de vrijwilligers en kennen ze allemaal. Ze zijn het eerste aanspreekpunt als er iets is.’ De vrijwilligerscoördinatoren komen regelmatig samen om onderling af te stemmen, van elkaar te leren en ervaringen te delen. De coördinatoren worden op hun beurt begeleid door een vrijwilligersadviseur. ‘Een nieuwe functie. Toen het vrijwilligersbeleid nog een project was, stuurde ik samen met een collega de coördinatoren aan. Nu is het project gestopt, maar dat betekent niet dat ook het werk ophoudt. Dit is een continu proces dat nog steeds doorgaat. Dat hebben we geborgd met de vrijwilligersadviseur.’

## WIFA-model

Natuurlijk zijn ook de medewerkers betrokken bij de omslag in het vrijwilligersbeleid. Surplus nam het WIFA-model als uitgangspunt voor de samenwerking met vrijwilligers. ‘WIFA staat voor waarderen – informeren – faciliteren – afstemmen’, zegt Jolanda. ‘We hebben alle medewerkers hier een-op-een uitleg over gegeven en er ook binnen de teams aandacht aan besteed. Om het goed tussen de oren te krijgen. Want als je deze 4 dingen met aandacht doet, kun je goed samenwerken met elkaar.’ In december 2016 organiseerde Surplus bovendien een WIFA-themawEEK, waarin alle vrijwilligers werden uitgenodigd voor een gesprekje en alle vrijwilligers een kaartje kregen om ze te bedanken voor hun inzet. In december 2017 kregen alle vrijwilligers een ‘mooi-mens-bedeltje’.

- Lees meer over het WIFA-model in een eerder interview met Surplus: [Surplus versterkt de verbinding met vrijwilligers via WIFA](#)

## Bezige bij

Hans is al 5 jaar vrijwilliger bij Surplus. Hij omschrijft zichzelf als een ‘bezige bij’. Twee dagen per week zorgt hij op ‘zijn’ afdeling voor het ontbijt en doet hij de koffieronde. De rest van de dag is hij op de huiskamer te vinden, waar hij verschillende bewoners extra aandacht geeft. Ook is hij lid van de cliëntenraad én de vrijwilligersraad. Hij merkt dat er meer structuur is dan toen hij begon. ‘We hebben nu bijvoorbeeld een vrijwilligerscontract en regelmatig een ontwikkelgesprek met de vrijwilligerscoördinator. Dat is fijn, het zijn dingen die ertoe doen. Want een vrijwilliger moet het wel naar zijn zin blijven houden.’ Hans is daarnaast ook nog familiegastheer, een functie die de vrijwilligers zelf bedachten. ‘Als een nieuwe bewoner hier net komt wonen, is er vaak veel stress en emotie. Hoe fijn is het dan als na een paar weken een vrijwilliger contact opneemt om even rustig met bewoner en familie te gaan zitten. Om te kijken of ze goed geland zijn. Die aandacht vinden ze zo fijn. Het is een stukje welzijn.’

## Zelfreflectie

Hans begrijpt wel dat het soms best lastig is voor medewerkers: er zijn zoveel verschillende vrijwilligers. Surplus probeert dat te ondervangen met aandachtsvelders in het team. Lian: ‘Op bijna elke afdeling hebben we er nu één. Daarnaast heeft elke afdeling een regisseur. Iemand die de regie heeft, het overzicht houdt en medewerkers, familie en vrijwilligers welkom heet en ondersteunt. Die weet welke activiteiten er zijn.’ Ondertussen is er ook een omslag in de medewerkers zelf teweeggebracht. ‘In het begin hadden veel medewerkers niet echt aandacht voor vrijwilligers. Ze hadden het druk met hun werk. Sommigen hadden zelfs het gevoel dat vrijwilligers een beetje hun leuke dingen “afpakten”. Of ze waren bang dat ze minder uren zouden krijgen als er meer vrijwilligers kwamen. Dat hebben we weten te keren. Naast de WIFA-methode hebben we veel aandacht besteed aan zelfreflectie. Medewerkers kijken nu anders tegen vrijwilligers aan. Ze zien dat de inzet van vrijwilligers de bewoners én henzelf echt wat oplevert.’

## Beste reclame

Bij de start van het project had Surplus een aantal doelen gesteld. Jolanda: ‘We wilden de tevredenheid van de bestaande vrijwilligers vergroten én we hoopten meer vrijwilligers te kunnen binnenhalen.’ Beide doelen zijn ruim gehaald. Mooi is dat beide doelen ook verband met elkaar houden. ‘We hebben allerlei acties bedacht om vrijwilligers te werven. We hebben folders gemaakt voor elke locatie. We hebben een button op de website, met daarachter meer informatie. En als iemand zich aanmeldt of meer informatie wil, nemen we direct contact op. Ook zijn we betrokken bij vrijwilligersloketten in de verschillende gemeenten. Maar de beste manier om nieuwe vrijwilligers te krijgen is via de bestaande vrijwilligers. Als zij het leuk hebben en tevreden zijn, zullen ze op een verjaardag enthousiast over hun vrijwilligerswerk vertellen. Dat is de beste reclame die je kunt hebben.’

*Interview door Ingrid Brons*

## Meer weten

- Lees ook het interview: [Surplus versterkt de verbinding met vrijwilligers via WIFA](#)
  - Surplus was deelnemer aan Waardigheid en trots – Ruimte voor verpleeghuizen. [Lees meer over de opbrengsten van het verbetertraject van de organisatie.](#)
- 

### tags:

[Surplus](#) (8), [Vrijwilligers](#) (36)

### thema:

[Wonen en welzijn](#) (251)