

TEVREDENHEIDSMETING S-PLUS- VRIJWILLIGERS 2022 - 2023

ENQUÊTE EN GESPREKKEN



INHOUD

Inleiding.....	1
Enquête 2022.....	1
Algemene tevredenheid	1
Onthaal.....	2
Begeleiding & ondersteuning.....	5
Waardering	7
Motivatie	8
Organisatiebetrokkenheid	9
Communicatie	10
Website	10
Facebook.....	10
Nieuwsbrief.....	11
Magazine	11
S-Plus onderwerpen.....	12
Gesprekken 2023.....	13
Algemene gegevens.....	13
Stellingen	16
Onthaal.....	16
Begeleiding	16
Waardering	16
Motivatie	17
Organisatiebetrokkenheid.....	17
Rangschikken.....	18
Inhoudelijk thema: Gezondheid.....	19
Conclusie enquête en focusgroep	20
Onthaal.....	20
Begeleiding en ondersteuning	20
Waardering	20
Motivatie	21
Organisatiebetrokkenheid.....	21

INLEIDING

S-Plus hecht een groot belang aan kwaliteit binnen alle niveaus van haar werking. Kwaliteit is echter niet enkel een begrip, maar vooral een proces. Een proces waarbij onze werking constant geëvalueerd en verbeterd wordt. Dit impliceert een niet aflatende inspanning van alle niveaus van de organisatie. Met deze meting willen we niet enkel luisteren naar onze vrijwilligers, maar ook effectief een tevredenheidsbeleid voeren.

Als organisatie zijn we er ons van bewust dat de tevredenheid van onze vrijwilligers, deelnemers en medewerkers de beste reclame is die we kunnen krijgen en belangrijke factoren voor succes zijn.

De meting die hier besproken wordt is de tevredenheidsmeting afgenomen bij de vrijwilligers van S-Plus. Enerzijds werd een enquête afgenomen bij een brede groep vrijwilligers. Anderzijds werden kleinere groepen vrijwilligers in gesprekken bevraagd over het vrijwilligersbeleid van S-Plus. Hieronder lees je de resultaten.

ENQUÊTE 2022

In het late voorjaar van 2022 werd een enquête verzonden naar alle vrijwilligers waarvan het e-mailadres beschikbaar is voor S-Plus. Het doel van deze enquête is de tevredenheid van vrijwilligers in kaart brengen rond verschillen aspecten van het vrijwilligersbeleid bij S-Plus. We zoeken naar de sterktes en zwaktes en proberen op basis daarvan actiepunten op te stellen die het vrijwilligersbeleid kunnen verbeteren.

Concreet stelden we een vragenlijst op met 42 stellingen onderverdeeld in 6 rubrieken (onthaal, begeleiding en ondersteuning, waardering, motivering, organisatiebetrokkenheid en communicatie). Ook was er een mogelijkheid om per rubriek een opmerking of suggestie achter te laten.

We ontvingen 319 ingevulde antwoordformulieren. Dit brengt de enquête op een responsegraad van 28 %. De verzamelde data werden onderworpen aan verschillende analyses. Een univariate analyse waarbij we gemiddeldes, mediaan en standaardafwijking van alle variabelen in alle rubrieken bekijken. Een bivariate analyse om te gaan kijken of er significante verschillen tussen de gemiddeldes van groepen en of er een sterk verband is tussen de algemene tevredenheid van vrijwilligers en hun tevredenheid op specifieke rubrieken en stellingen.

ALGEMENE TEVDRENDHEID

De algemene tevredenheid van de bevroagden bedraagt gemiddeld 8,772 op een schaal van 1 tot en met 10. De mediaan is hier 9.

Algemene tevredenheid	
Gemiddelde	8,772
Mediaan	9
Standaardafwijking	1,292041

Tabel 1 Beschrijvende statistiek algemene tevredenheid

ALGEMENE GEGEVENS

Soort vrijwilliger

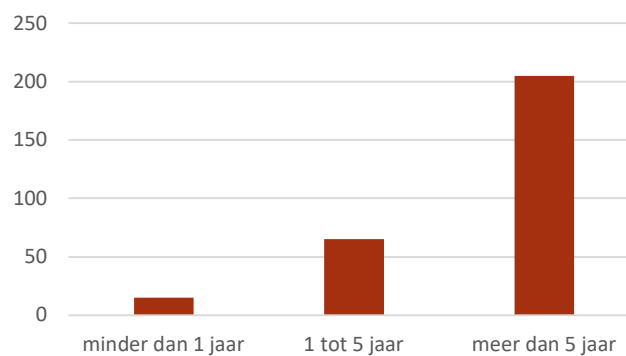


De meeste vrijwilligers die deelnemen aan de enquête zetelen in het bestuur van een (lokale) S-Plusgroep.

Figuur 1 Frequentie soort vrijwilligers

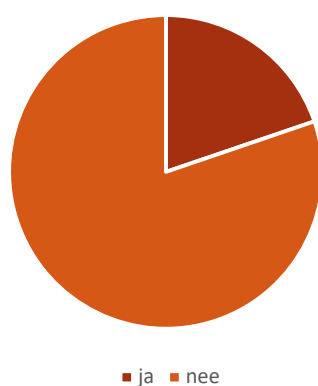
De meeste vrijwilligers zijn al meer dan 5 jaar vrijwilliger bij S-Plus.

Anciënniteit



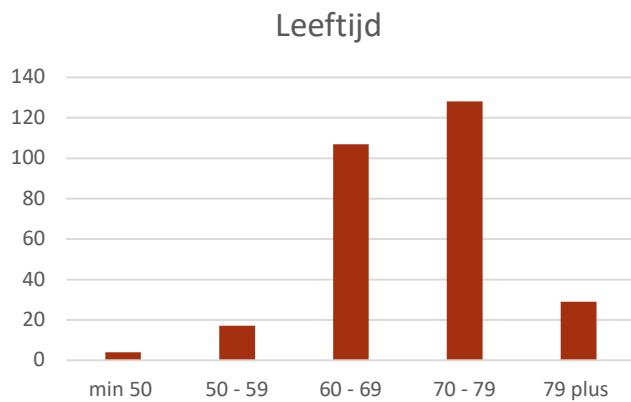
Figuur 2 Frequentie anciënniteit

Mantelzorg



De meeste S-Plusvrijwilligers die deelnemen aan de enquête zijn geen mantelzorgers.

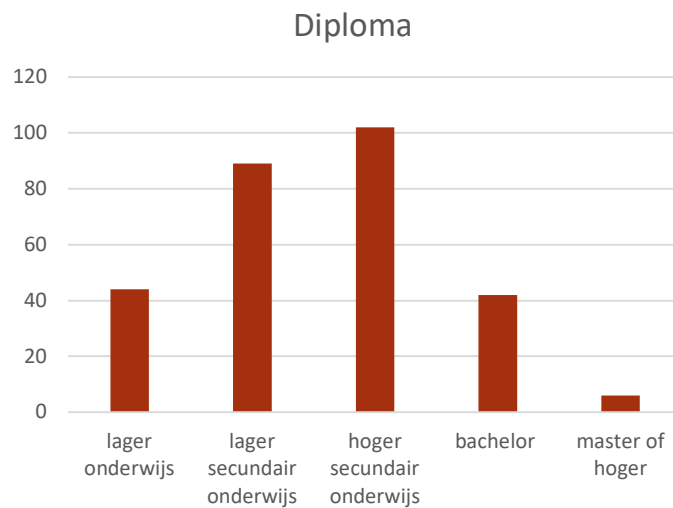
Figuur 3 Frequentie mantelzorgers



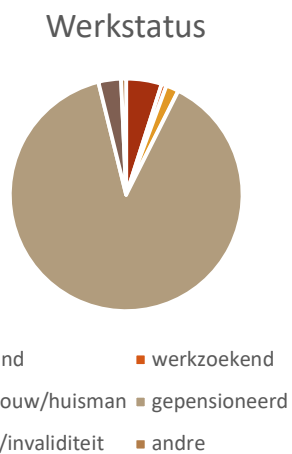
De meeste vrijwilligers die deelnemen aan de enquête zijn 70 tot 79 jaar oud. De tweede grootste groep zijn de 60 tot 69-jarigen.

Figuur 5 Frequentie Leeftijd

De meeste vrijwilligers die deelnemen aan de enquête hebben een diploma hoger secundair onderwijs. De tweede grootste groep zijn de vrijwilligers met een diploma lager secundair onderwijs als hoogst behaalde diploma.



Figuur 4 Frequentie diploma



De meeste vrijwilligers die deelnemen aan de enquête zijn gepensioneerd.

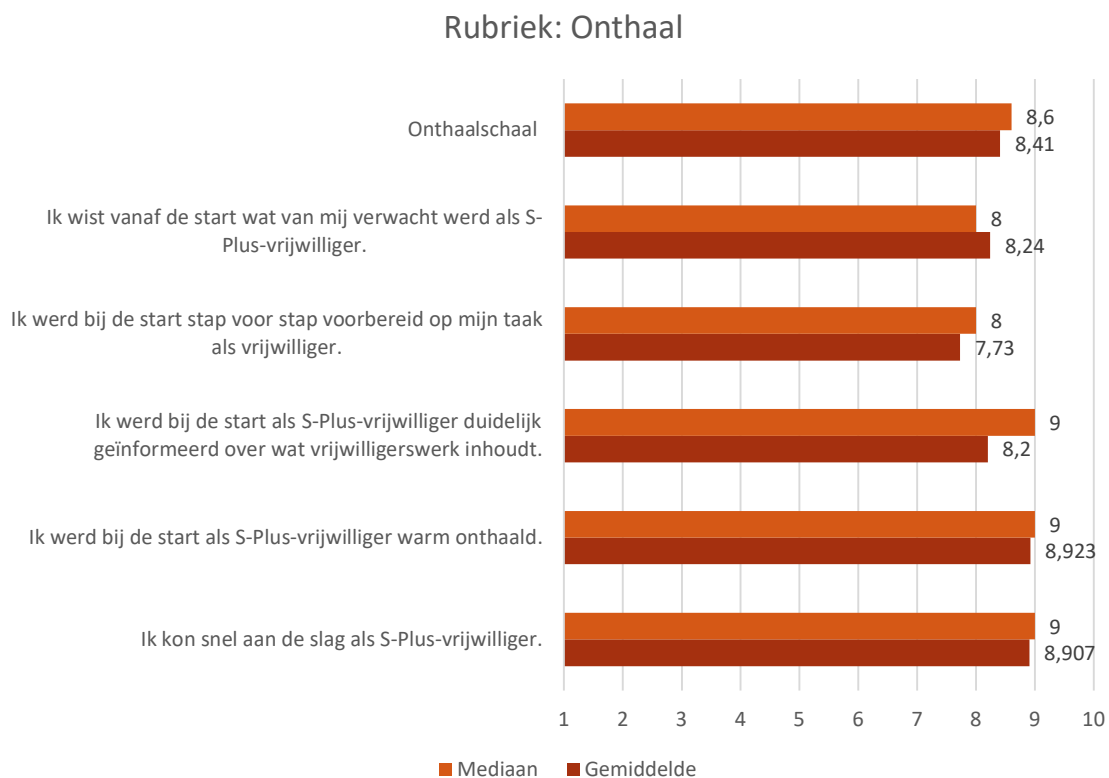
Figuur 6 Frequentie werkstatus

ONTHAAL

De eerste rubriek bevat vragen in verband met het onthaal als S-Plusvrijwilliger. Deze stellingen worden enkel voorgelegd aan de bevrageden die aangeven minder dan 5 jaar vrijwilliger te zijn bij S-Plus. De bevrageden worden gevraagd aan te duiden op een schaal van 1 tot en met 10 in welke mate ze akkoord gaan met de stellingen. Een laatste vraag peilt naar opmerkingen en suggesties.

De vrijwilligers zijn het meest tevreden over het warm onthaal bij S-Plus en het snel aan de slag kunnen als S-Plusvrijwilliger. Vrijwilligers zijn minder tevreden over de voorbereiding op taken als vrijwilliger. Mantelzorgers zijn bij de meeste stellingen minder tevreden dan niet-mantelzorgers.

Een klein aantal bevrageden laat een geschreven antwoord achter bij 'onthaal'. Het gaat voornamelijk over het wensen van "meer concrete tips" bij bepaalde specifieke vrijwilligerstaken en verbeterpunten omtrent communicatie met groepen en vrijwilligers.



Figuur 7 Gemiddelde en mediaan stellingen onthaal

BEGELEIDING & ONDERSTEUNING

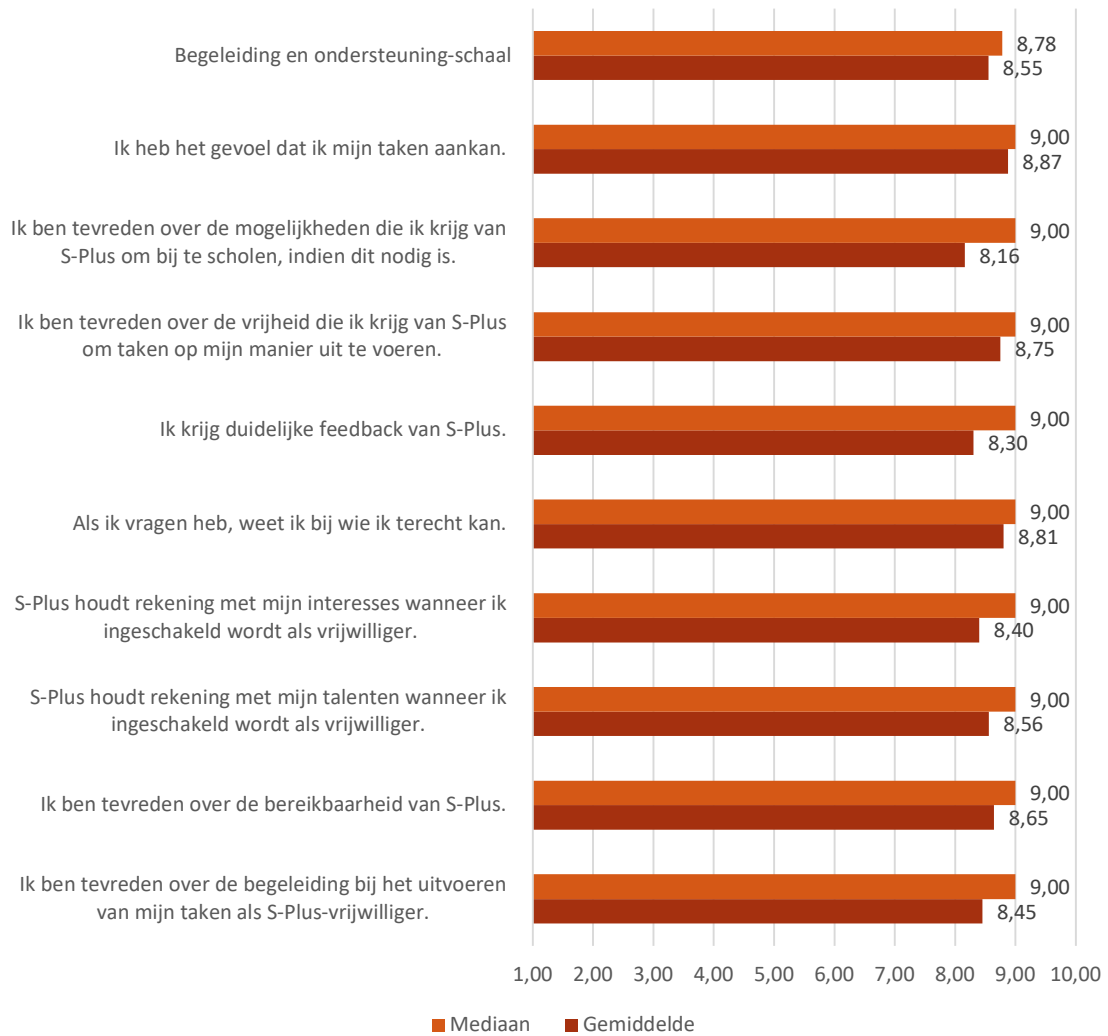
De tweede rubriek gaat over de begeleiding en ondersteuning van vrijwilligers door een S-Plusmedewerker. De bevrageden worden gevraagd aan te duiden op een schaal van 1 tot en met 10 in welke mate ze akkoord gaan met de 9 stellingen die te maken hebben met begeleiding en ondersteuning als S-Plusvrijwilliger. Een laatste vraag peilt naar opmerkingen en suggesties.

De vrijwilligers zijn het meest tevreden bij deze rubriek over het weten bij wie ze terecht kunnen met vragen en het gevoel hebben dat ze hun taken aankunnen. Vrijwilligers zijn minder tevreden over de mogelijkheden om bij te scholen. Alle gemiddeldes en aantallen zijn echter hoog.

Bij de extra analyse blijken er verschillen te zijn tussen groepen van opleidingsniveau, al dan niet mantelzorger zijn, al dan niet in het bestuur van een groep zetelen en anciënniteit van de vrijwilliger. Personen met een lager opleidingsniveau blijken meer tevreden met betrekking tot begeleiding en ondersteuning. Meer specifiek gaat het over de stellingen die peilen naar de begeleiding bij taken, de bereikbaarheid van S-Plus en weten bij wie ze terecht kunnen met vragen. Bij het al dan niet mantelzorger zijn, blijken personen die geen mantelzorger zijn meer tevreden over duidelijke feedback dan mantelzorgers. Vervolgens blijken personen die in het bestuur van een groep zetelen en personen met hogere anciënniteit meer tevreden over de mogelijkheid tot bijscholing.

Slechts een klein aantal bevrageden liet een geschreven antwoord achter. Binnen deze antwoorden zijn er verschillende thema's terug te vinden. Ten eerste is er vraag naar nauwer contact bij het organiseren van activiteiten. Ten tweede een betere bereikbaarheid van medewerkers. En ten derde is er ook vraag naar meer duidelijkheid omtrent structuur en het kunnen beantwoorden van vragen.

Rubriek: Begeleiding en ondersteuning



Figuur 8 Gemiddelde en mediaan stellingen begeleiding en ondersteuning

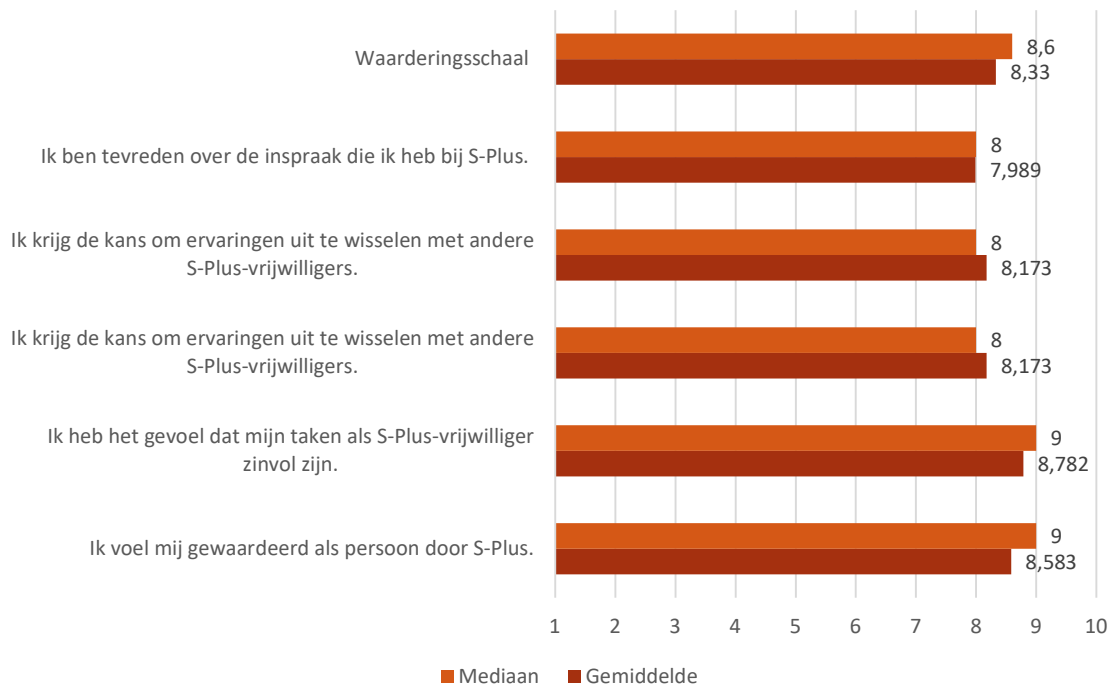
WAARDERING

Vervolgens is er een rubriek omtrent waardering van S-Plusvrijwilligers. De bevroagden worden gevraagd aan te duiden op een schaal van 1 tot en met 10 in welke mate ze akkoord gaan met de 5 stellingen die te maken hebben met waardering als S-Plusvrijwilliger. Een laatste vraag peilt naar opmerkingen en suggesties.

Alle stellingen samengenomen geven de vrijwilligers een gemiddelde van 8,33 en een mediaan van 8,6 op een schaal van 1 tot 10 voor de waardering als S-Plusvrijwilliger. De vrijwilligers zijn het meest tevreden over het zinvol zijn van het taken als S-Plus-vrijwilliger wanneer het gaat over waardering. Ze zijn minder tevreden over de inspraak die ze hebben bij S-Plus. Alle gemiddeldes en medianen zijn echter wel hoog.

Bij deze geschreven antwoorden komt voornamelijk “meer contact met het bestuur” van lokale groepen naar voor: Het gebrek aan contact of er wordt “niet goed gecommuniceerd”. Waardoor uitnodigingen verloren gaan en men zich niet gewaardeerd voelt. Maar ook vanuit de organisatie zijn extra inspanningen wenselijk.

Rubriek: Waardering



Figuur 9 Gemiddelde en mediaan stellingen waardering

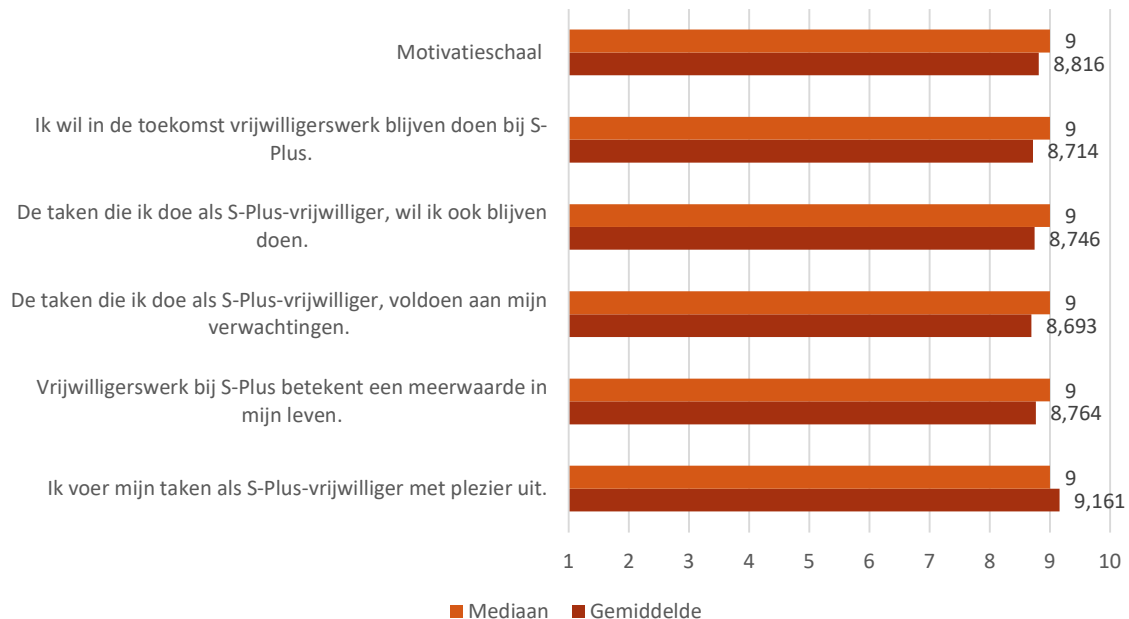
MOTIVATIE

De volgende rubriek gaat in op de motivatie van S-Plusvrijwilligers. De bevrageden worden gevraagd aan te duiden op een schaal van 1 tot en met 10 in welke mate ze akkoord gaan met de 6 stellingen die te maken hebben met motivatie als S-Plusvrijwilliger. Een laatste vraag peilt naar opmerkingen en suggesties.

In het algemeen geven de S-Plusvrijwilligers een gemiddelde van 8,82 en een mediaan van 9 op een schaal van 1 tot en met 10 voor motivatie. Vrijwilligers zijn het meest tevreden over het plezier die ze beleven bij het uitvoeren van hun taken en de meerwaarde die het vrijwilligerswerk betekent in het leven. Ze zijn minder tevreden over de voorspelbaarheid van hun taken. Alle gemiddeldes en medianen zijn echter hoog.

Uit de geschreven antwoorden blijkt dat motivatie vaak samenhangt met de gezondheid van de vrijwilligers. Ook oudere bestuursleden voelen aan dat hun taken te veel “tijd in beslag van ons ‘dagelijks’ leven” nemen. Andere bestuursleden vrezen bijgevolg voor “uitval op zeer korte tijd en er dan alleen voor te staan”. Het zal belangrijk worden deze opvolgingsmoeilijkheden goed te monitoren.

Rubriek: Motivatie



Figuur 10 Gemiddelde en mediaan stellingen motivatie

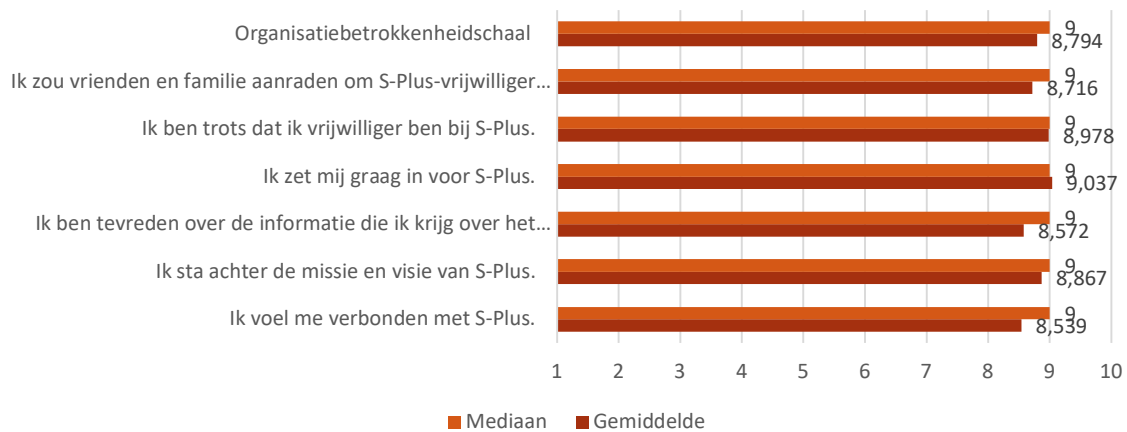
ORGANISATIEBETROKKENHEID

De voorlaatste rubriek gaat in op de betrokkenheid van S-Plusvrijwilligers met S-Plus als organisatie. De bevrageden worden gevraagd aan te duiden op een schaal van 1 tot en met 10 in welke mate ze akkoord gaan met de 6 stellingen die te maken hebben met motivatie als S-Plusvrijwilliger. Een laatste vraag peilt naar opmerkingen en suggesties.

De vrijwilligers geven de hoogste scores aan het graag inzetten voor S-Plus en de laagste aan zich verbonden voelen met S-Plus. De gemiddelde scores en medianen zijn echter wel hoog.

De extra analyse duidt verschil tussen groepen aan van anciënniteit met betrekking tot organisatiebetrokkenheid. Personen die reeds langer vrijwilliger zijn bij S-Plus voelen zich meer verbonden met S-Plus, zetten zich liever in voor S-Plus en blijken S-Plus al organisatie meer aan te raden bij vrienden en familie.

Rubriek: Organiseatiebetrokkenheid



Figuur 11 Gemiddelde en mediaan stellingen organisatiebetrokkenheid

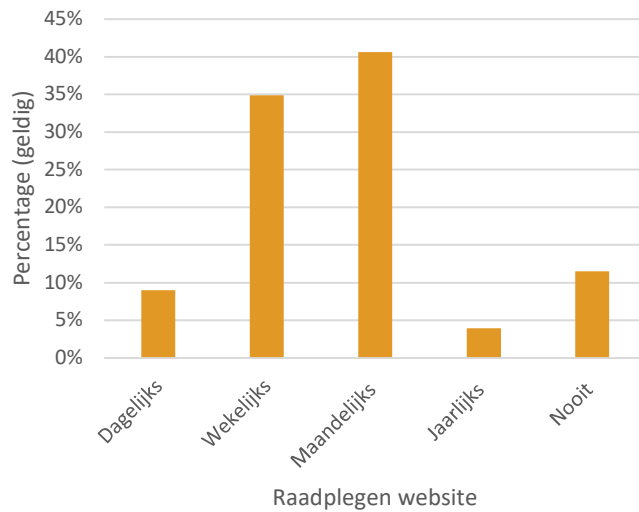
COMMUNICATIE

6 vragen peilen naar verschillende communicatiemiddelen die S-Plus gebruikt om informatie van de organisatie over te dragen naar de vrijwilligers.

WEBSITE

De meeste personen surfen minstens maandelijks naar de website van S-Plus om informatie te vinden over de organisatie.

De gemiddelde score voor het vinden van informatie op de (vorige) website is 7,67. De mediaan bedraagt 8. Intussen werd de website van S-Plus vernieuwd. We bevraging de duidelijkheid en bruikbaarheid van deze nieuwe website later opnieuw.

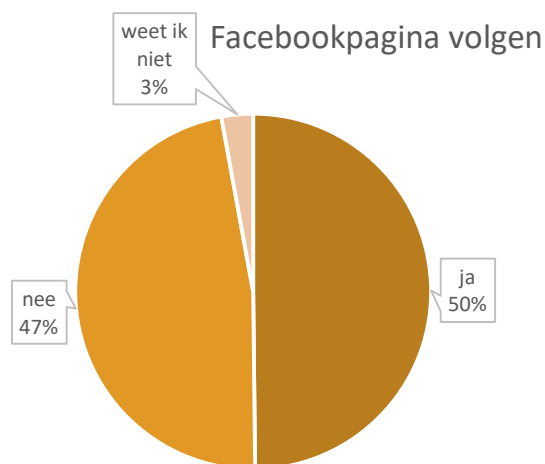


Figuur 12 Frequentie raadplegen website

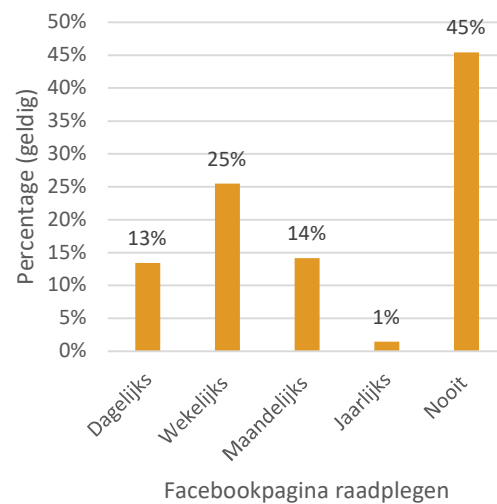
FACEBOOK

Net iets meer dan de helft van de respondenten geeft aan de facebookpagina van S-Plus te volgen.

De facebookpagina wordt door de meeste bevrageden nooit bezocht. Van de personen die aangeven de facebookpagina te volgen, geven de meeste aan wekelijks de facebookpagina van S-Plus te raadplegen.



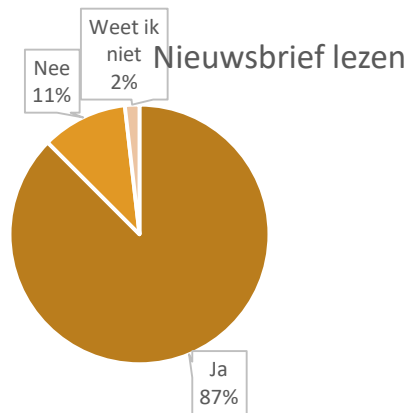
Figuur 14 Frequentie Facebookpagina volgen



Figuur 13 Frequentie Facebookpagina raadplegen

NIEUWSBRIEF

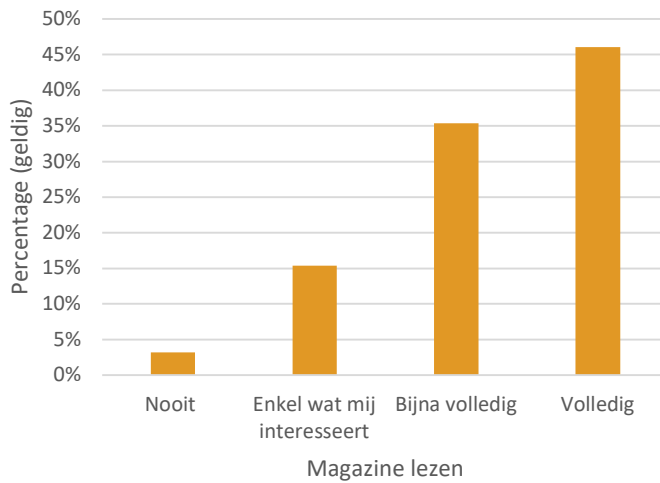
De meeste bevroagden lezen de nieuwsbrief van S-Plus.



Figuur 15 Frequentie nieuwsbrief lezen

MAGAZINE

De meeste bevroagden lezen S-Plus Mag volledig uit. Slechts 3 % geeft aan het magazine nooit te lezen.



Figuur 16 Frequentie S-Plus Mag lezen

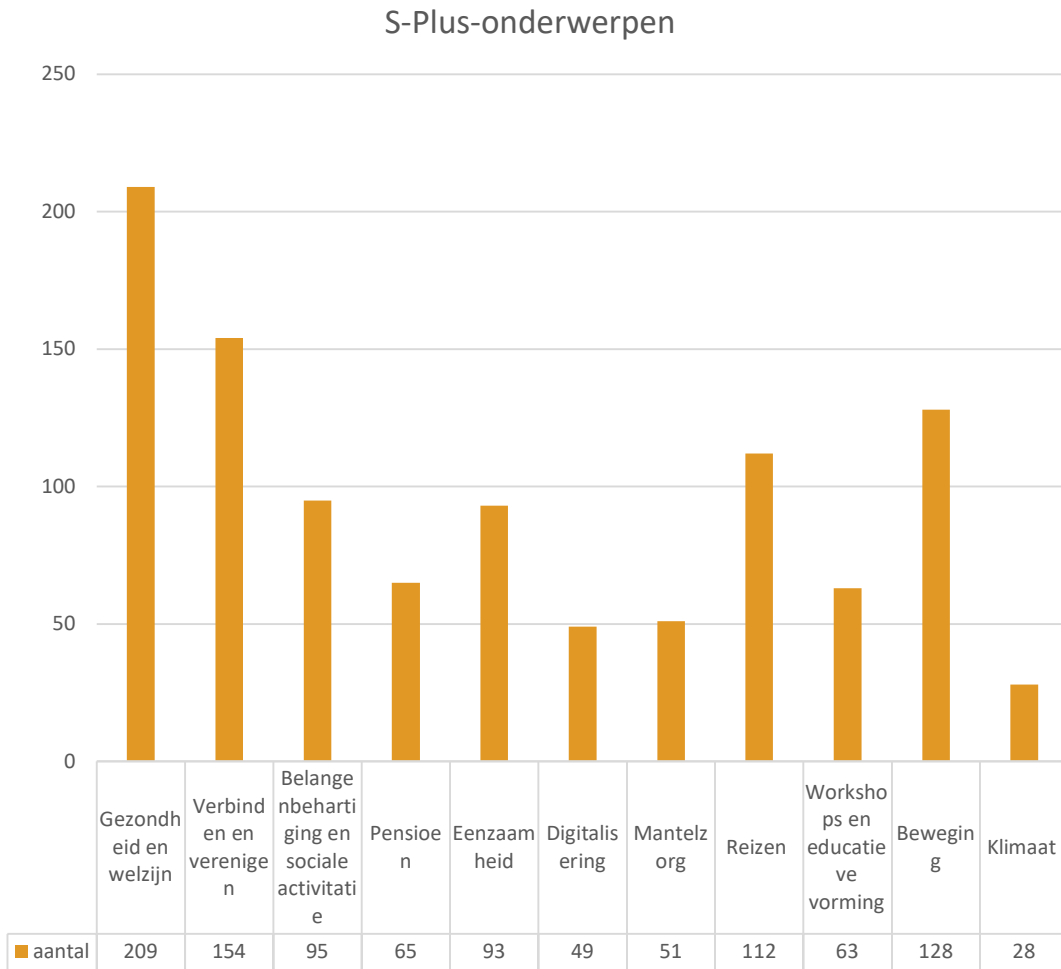
OPEN VRAAG

Uit de geschreven antwoorden kan besloten worden dat er zeker een toekomst is voor online communicatie bij S-Plus via de website of sociale media. Zowel met betrekking tot het promoten van activiteiten van groepen als communicatie onderling. Een aantal vrijwilligers geven aan "principieel" geen facebook te hebben door de reputatie van het bedrijf.

S-PLUS ONDERWERPEN

De deelnemers wordt gevraagd aan te duiden welke 4 S-Plusonderwerpen hen het meest interesseren.

Uit de bevraging blijkt dat 'Gezondheid en welzijn' en 'Verbinden en verenigen' de 2 populairste onderwerpen zijn die S-Plus behandelt. 'Klimaat' en 'Digitalisering' wordt het minst aangeduid door de bevrageden.



Figuur 17 Frequentie S-Plus-onderwerpen

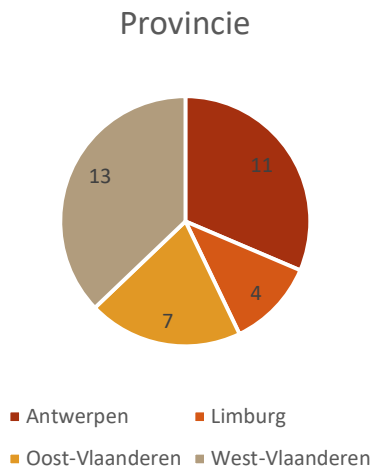
GESPREKKEN 2023

In juni 2023 werden 5 focusgroepen gehouden met S-Plusvrijwilligers in de verschillende provincies. De groepen bestonden uit zowel taakvrijwilligers als groepsvrijwilligers. Elke groep werd dezelfde vragenlijst voorgelegd die bestond uit 3 onderdelen: stellingen, rangschikcoefening en brainstorm over inhoudelijk thema. Naargelang de loop van het gesprek konden bijvragen wel anders zijn. De focusgroep werd gemodereerd door een S-Plusstafmedewerker kwaliteit. Het verslag werd genomen door een educatief medewerker of een kwaliteitsstafmedewerker van Solidaris.

Het doel van de gesprekken was dieper in te gaan op de tevredenheid van de vrijwilligers. Daarnaast wouden we ook te weten komen waar de interesses en ambities van de vrijwilligers lagen met betrekking tot hun vrijwilligerswerk. Ook werd dit gesprek gebruikt om samen te brainstormen over toekomstige gezondheidsthema's voor S-Plus.

ALGEMENE GEGEVENS

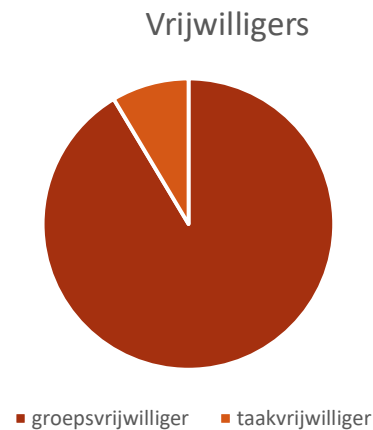
Om een beeld te krijgen van de vrijwilligers die deelnamen aan de focusgroep werd aan het begin van het gesprek een korte vragenlijst ingevuld.



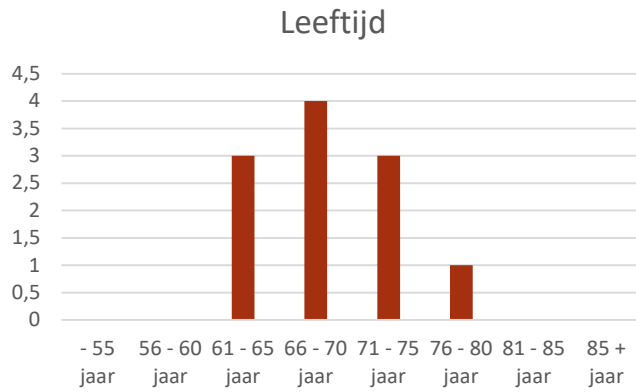
De meeste vrijwilligers die deelnamen aan de focusgroepen wonen en zijn actief in West-Vlaanderen.

Figuur 18 Frequentie provincie

De meeste vrijwilligers die deelnemen aan de focusgroepen zijn groepsvrijwilligers. Dit is representatief voor de vrijwilligers van S-Plus.



Figuur 19 Frequentie soort vrijwilligers

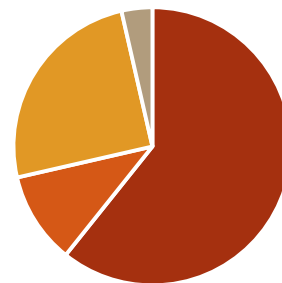


De meeste vrijwilligers die deelnemen aan de focusgroepen zijn tussen de 66 en 70 jaar oud. Niemand jonger dan 60 en ouder dan 80 neemt deel aan de focusgroepen.

Figuur 20 Frequentie leeftijd

De meeste deelnemers aan de focusgroepen wonen samen met een huisgenoot of partner en hebben geen inwonende kinderen. De tweede grootste groep zijn de alleenstaanden zonder kinderen.

Gezinssituatie



- samenwonend zonder kinderen
- samenwonend met kinderen
- alleenstaand zonder kinderen
- alleenstaand met kinderen

Figuur 21 Frequentie gezinssituatie

Werkstatus

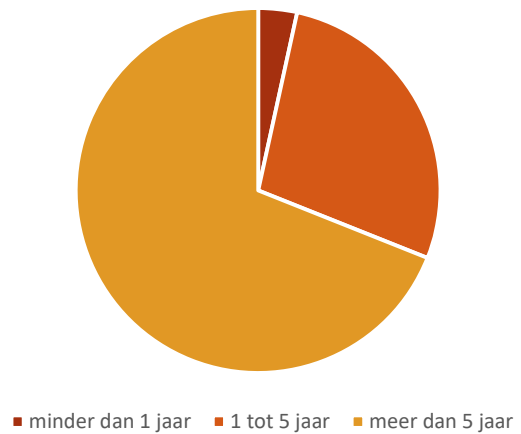


De overgrote meerderheid van de deelnemers is gepensioneerd. Dit kan verklaard worden door het vrijwilligersbestand van S-Plus en aangezien de momenten waarop de focusgroepen doorgingen altijd overdag waren.

Figuur 22 Frequentie werkstatus

Anciënniteit

De meeste deelnemers zijn al meer dan 5 jaar vrijwilliger bij S-Plus.



Figuur 23 Frequentie anciënniteit

STELLINGEN

Een aantal stellingen uit de enquête werden herhaald in de focusgroep. Ten eerste werd nagegaan welke stellingen opvallend goed of slecht gescoord hadden. Ten tweede werd afgetoetst of deze stellingen gebruikt kunnen worden in een focusgroep. Hieruit volgde 7 stellingen met elk verschillende bijvragen.

ONTHAAL

Het onthaal bij S-Plus wordt over het algemeen positief onthaald door de deelnemers van de focusgroepen in de verschillende regio's.

Bestuursvrijwilligers uit verschillende regio's duiden wel dat het onthaal van vrijwilligers binnen een groep meestal de verantwoordelijk is voor het bestuur van de groep. Onthaal door de provinciale secretariaten is beperkt voor deze groep vrijwilligers. De groepsvrijwilligers geven aan dat de voorbereiding op hun taken voorkomt uit hun lidmaatschap of familiebanden in de groep of een andere groep. Ze zijn er "ingerold". Ook geven sommige vrijwilligers aan dat ze voorbereid zijn op hun taken door hun professionele ervaring.

Bij nieuwe groepen of groepen met een nieuw bestuur is de voorbereiding op hun taken gestuurd vanuit de provincie in de meeste regio's wel intensiever.

De taakvrijwilligers hebben meestal wel wat meer contact met provinciale medewerkers bij het onthaal.

Een vrijwilliger geeft aan dat geformaliseerde richtlijnen met betrekking tot onthaal en afspraken, zoals een onthaalbrochure, handig zou zijn voor nieuwe vrijwilligers en leden.

BEGELEIDING

De meeste vrijwilligers geven aan dat ze voldoende ondersteuning krijgen van de provinciale medewerkers indien zij dit wensen en ze dit vragen. Voor het grootste deel bestaat dit uit administratieve ondersteuning en promotie van activiteiten.

Verder wordt wel aangegeven dat het soms onduidelijk is welke begeleiding een provinciaal medewerker kan bieden, waardoor dit soms vergeten wordt door de vrijwilligers.

In twee regio's wordt wel aangegeven dat de communicatie via mail soms moeizaam verloopt en verwarrend kan zijn door het gebrek aan structuur.

Verder worden nog een aantal individuele problemen aangekaart tijdens het gesprek zoals de vertraging van nieuwe lidkaarten, betrekken van provinciale secretariaatsleden, rekrutering nieuwe vrijwilligers ... Deze worden individueel verder opgevolgd.

WAARDERING

De vrijwilligers geven aan dat zij zich zeer gewaardeerd voelen. Deze waardering is zowel afkomstig van de provinciale medewerkers als van de groepsleden.

De vrijwilligers zien waardering voornamelijk terugkomen in kleine attenties en wederzijds respect: complimentjes en schouderklopjes, hulp en bedanking van leden, voldoening van mensen te kunnen helpen.

Ondanks dat de vrijwilligers ervaren dat hun inspraak vrij beperkt is, maar voldoende, geven de vrijwilligers aan dat zij inspraak hebben via de regionale participatieraden en via de provinciale medewerkers. Soms is het onduidelijk wat er precies met de feedback en de vragen gebeurt en hoe deze worden opgevolgd.

De taakvrijwilligers, in dit geval de digi-vrijwilligers, hebben inspraak over hun taken in een werkgroep.

MOTIVATIE

In elke regio geven de vrijwilligers aan dat als ze niet gemotiveerd zouden zijn ze dit vrijwilligers werk niet zouden doen en dat ze ook niet zouden deelnemen aan de focusgroep. Het vrijwilligerswerk bij S-Plus neemt namelijk een groot deel van hun tijd in en kan op verschillende momenten heel intensief zijn.

Een belangrijke motivator voor alle vrijwilligers blijft het plezier, de interesse, de betrokkenheid en de motivatie van de leden.

Een aantal groepsvrijwilligers in een regio hebben het over dat de verjonging van hun groep, en dus opvolgers hebben klaarstaan wanneer zij afscheid nemen, een belangrijke motivator is. Het is dus belangrijk dat aandacht wordt besteed door de bestuursvrijwilligers aan deze verjonging en dat de provinciaal medewerkers dit ondersteunen door aangepaste regionale activiteiten.

De taakvrijwilligers, hier de digi-vrijwilligers, geven aan dat de frequentie van het aanbod in verband met digitalisering mag toenemen.

De beleidsdriedaagse in Nieuwpoort wordt ook aangeduid als een initiatief waar bestuursvrijwilligers in één regio motivatie haalden. Een andere regio geeft wel aan dat ervaren bestuursvrijwilligers niet veel nieuwe informatie te horen kregen.

ORGANISATIEBETROKKENHEID

Het meeste voelen de groepsvrijwilligers zich betrokken bij hun eigen groep.

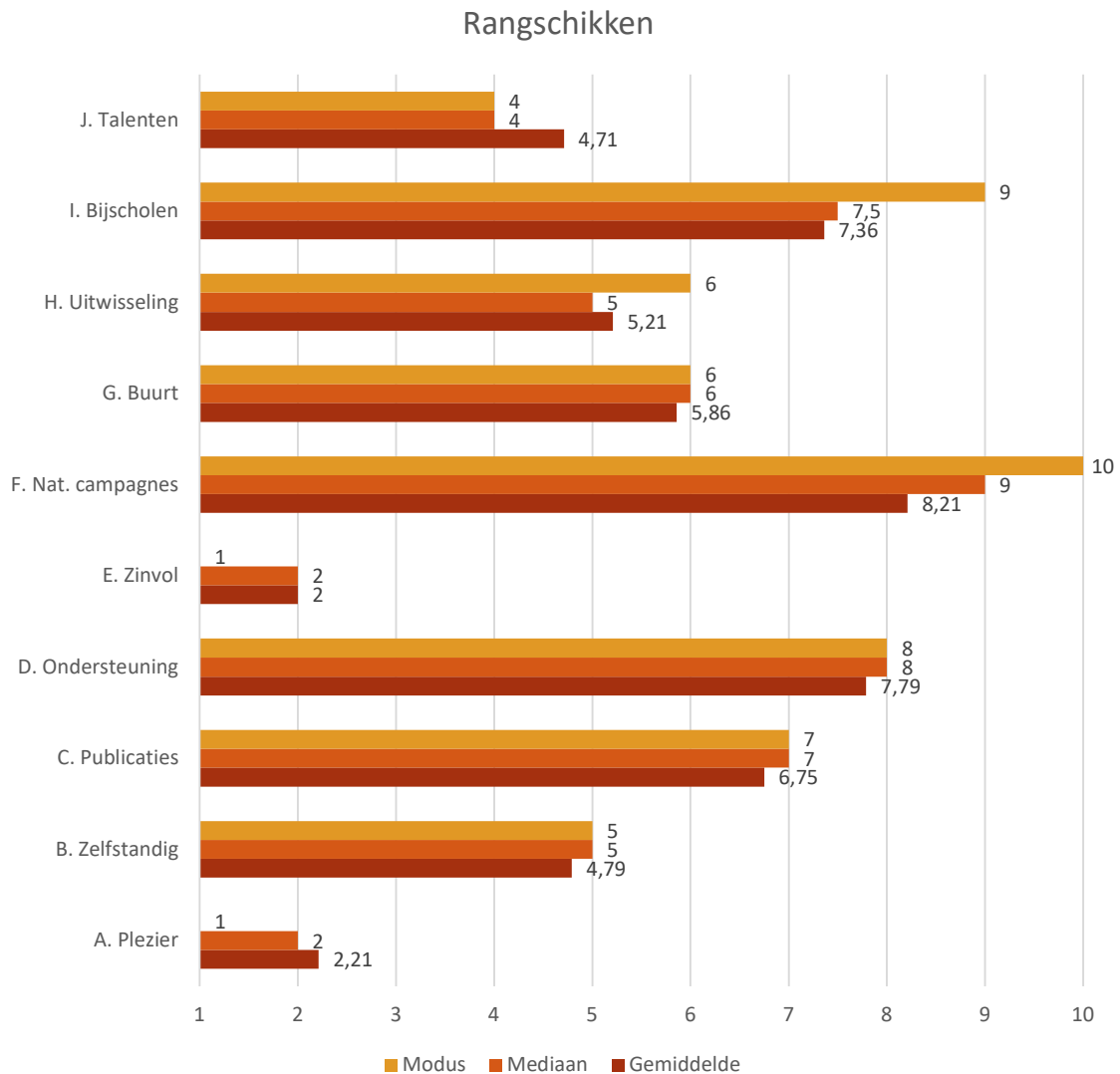
Daarnaast, voelen de vrijwilligers voelen zich betrokken bij S-Plus wanneer ze deelnemen aan grote activiteiten (zoals de beleidsdriedaagse, Nieuwjaarsconcerten, ...) en de activiteiten die bovenlokaal, over verschillende groepen heen, worden georganiseerd. Vele groepen zitten vaak op een “eilandje” wat hun werking betreft. Het contact tussen groepen van S-Plus helpt hen meer verbonden te voelen met S-Plus en kan hen waardevolle samenwerkingen opleveren. Ook samenwerking met andere verenigingen ervaren de groepsvrijwilligers als positief.

Daarnaast zijn de ontmoetingsmomenten regionaal, zoals de regionale participatieraden, ook belangrijke momenten voor betrokkenheid.

De taakvrijwilligers, digi-vrijwilligers, voelen zich gehoord en betrokken. Dit wordt echter wel anders benaderd dan de betrokkenheid van de groepsvrijwilligers, doordat werkgroepen worden georganiseerd.

RANGSCHIKKEN

Het tweede onderdeel van de focusgroep bestond uit een rangschikcoefening. De deelnemers kregen 10 zinnen die te maken hebben met hun rol als vrijwilliger in het algemeen en bij S-Plus. Ze kregen de opdracht deze te rangschikken van heel belangrijk naar niet belangrijk. Vervolgens werd deelnemer per deelnemer bevraagd wat voor hen het belangrijkste was en eventueel waarom.



Figuur 24 Beschrijvende statistiek rangschikken

Voor de meeste vrijwilligers is het belangrijk dat hun vrijwilligerswerk zinvol is en dat zij plezier beleven aan hun vrijwilligerswerk. Verder blijken heel wat vrijwilligers waarde te hechten aan het kunnen inzetten van hun talenten binnen hun vrijwilligerswerk en de mogelijkheid om hun vrijwilligerswerk zelfstandig uit te kunnen voeren. De meeste vrijwilligers blijken niet geïnteresseerd om deel te nemen aan nationale campagnes van S-Plus. Ze vinden het ook niet belangrijk om veel ondersteuning te krijgen van S-Plusmedewerkers. Tot slot blijkt de behoefte aan bijscholing bij deze vrijwilligers beperkt.

INHOUDELIJK THEMA: GEZONDHEID

Tot slot werd ook een inhoudelijk luik toegevoegd aan de focusgroep. S-Plus werkte de afgelopen jaren verschillende projecten uit rond verschillende gezondheidsthema's. Met het oog op het volgende werkingsjaar, en in de verdere toekomst het nieuwe beleidsplan, wouden we ook deze vrijwilligers bevragen over welke gezondheidsthema's hen nauw het hart liggen.

Aan de hand van een simpele brainstormoefening met post-its, konden alle deelnemers individueel verschillende thema's noteren. Deze werden verzameld en in clusters geplaatst door de moderator van de focusgroep. Vervolgens werden verschillende thema's uitgepikt en besproken in de groep. Enerzijds was het belangrijk te achterhalen waarom deze thema's belangrijk waren voor de deelnemers. Anderzijds was deze oefening er ook op gericht methodieken om het gezondheidsthema te benaderen te verzamelen.

Dementie is en blijft een belangrijk thema voor S-Plus. Er is nog steeds meer bewustwording en aandacht nodig in de maatschappij. Het taboe is nog steeds groot en het thema wordt steeds belangrijker. Hierin is het belangrijk de drempel zo laag mogelijk te houden en naar de personen die om moeten gaan met de problematiek te stappen in plaats van ze naar ons toe te laten komen. Het is belangrijk de directe omgeving niet te vergeten.

Thema	aantal
Dementie	4
Betaalbaarheid, tegemoetkomingen en paperassen, betaalbaarheid, woonzorgcentra: kost en kwaliteit	4
Gezonde voeding	3
Mentale gezondheid/mentaal welzijn	3
Positiviteit, leren lachen, humor	2
Goed bewegen	2
Valpreventie	2

Vervolgens wordt ook mentaal welzijn in elke regio aangehaald.

Tabel 2 Frequentie thema's gezondheid

Vrijwilligers melden dat er behoefte is aan informatie over stress, burn-out, eenzaamheid, ... In de nasleep van corona en de energiecrisis is het heel duidelijk dat het mentale welzijn van de plussers prioriteit moet zijn. Dit onderwerp blijkt nog steeds taboe bij deze leeftijdsgroep. Algemene sensibiliseringscampagnes kunnen hier verbetering in brengen. Daarnaast moeten we actie blijven voeren om mentale gezondheidszorg toegankelijker en betaalbaarder te maken. Ook is er een concrete vraag van de vrijwilligers om handvaten aan te bieden die hen begeleiden in hoe ze het best omgaan met en wat ze kunnen doen voor groepsleden die eenzaam en geïsoleerd zijn.

Ook vinden de vrijwilliger het belangrijk om (verder) in te zetten op gezonde voeding, goed bewegen en valpreventie. Informatie rond deze onderwerpen kan een grote groep ouderen meer zelfstandigheid op lange termijn opleveren.

Ook diabetes is een onderwerp dat vrijwilligers in verschillende regio's aanhalen. Het is een heel intensieve ziekte om mee te leven en veel mensen in de omgeving begrijpen het soms moeilijk. Ook hebben heel wat mensen diabetes en zijn zij zich hier niet bewust van, omdat de symptomen niet voldoende gekend zijn.

Tot slot wordt ook over gezondheidszorg als dienstverlenend systeem gepraat. Vaak weten mensen niet waar ze recht op hebben, wat het fusioneren van een ziekenhuis voor hun betekent, betaalbaarheid van het rusthuis ... Hier is heel weinig informatie rond beschikbaar wat leidt tot onzekerheid en angst bij ouderen. Meer automatische informatie over veranderingen en regelgeving in de gezondheidszorg zou dus kunnen bijdragen tot het toegankelijker en betaalbaarder maken ervan.

CONCLUSIE ENQUÊTE EN FOCUSGROEP

Zowel de enquête als de focusgroep leveren ons belangrijke inzichten op met betrekking tot het vrijwilligersbeleid van S-Plus. Hieronder lees je de algemene conclusies van beide feedbackmomenten.

ONTHAAL

Conclusie

In de enquête met betrekking tot onthaal blijken de werkpunten bij S-Plus: duidelijk informeren, vrijwilligers stap voor stap voorbereiden, verwachtingen kenbaar maken.

Uit de focusgroepen leiden we af dat onthaal wel positief ervaren wordt, maar dat het onthaal meestal de verantwoordelijkheid is van andere groepsvrijwilligers. S-Plusmedewerkers dragen slechts beperkt bij aan de voorbereiding, behalve wanneer het gaat over een nieuwe groep, nieuw bestuur of bij het opstarten van een taakvrijwilligers.

Vrijwilliger geven aan dat geformaliseerde richtlijnen rond onthaal kunnen bijdragen aan een kwalitatiever onthaal.

Mogelijke acties

- Voorzien van een onthaalbrochure voor nieuwe taak- en groepsvrijwilligers en voor nieuwe groepen.
- Uitbreiden begeleidingsaanbod van nieuwe vrijwilligers.

BEGELEIDING EN ONDERSTEUNING

Conclusie

De bereikbaarheid van S-Plus, weten waar vrijwilligers vragen kunnen stellen en de vrijheid van vrijwilligers om taken op hun manier uit te voeren blijken sterktes van onze organisatie. Er zijn echter ook een aantal aandachtspunten. De begeleiding bij taken en het geven van duidelijke feedback blijken zwaktes. Ondank de verschillende sterktes is begeleiding en ondersteuning in het algemeen een zwakte.

De meeste vrijwilligers geven aan dat ze voldoende ondersteuning, administratief en communicatief, krijgen van de provinciale medewerkers indien zij dit wensen en ze dit vragen. Desondanks blijkt het begeleidingsaanbod vanuit de provinciale secretariaten onduidelijk en kan in sommige provincies gesleuteld worden aan duidelijkere communicatie.

Mogelijke acties

- Duidelijkere richtlijnen rond contact met medewerkers: bij wie voor wat, wanneer, opvolging.
- Duidelijkheid over begeleidingsaanbod.

WAARDERING

Conclusie

Het zinvol vinden van de taken blijkt een sterkte van S-Plus. Uit de focusgroepen komt ook voort dat dit voor de vrijwilligers een belangrijk aspect is van hun vrijwilligerswerk.

Aandacht in publicaties van S-Plus en inspraak blijken zwaktes van S-Plus. Deelnemers aan de focusgroepen zijn over het algemeen tevreden over hun inspraak. Er kan echter wel beter gecommuniceerd worden hoe gevolgd wordt gegeven aan die inspraak.

Daarnaast blijkt zich gewaardeerd voelen en waardering in het algemeen als persoon wel een zwakte voor S-Plus uit de resultaten van de enquête. Dit wordt echter niet zo ervaren door de vrijwilligers die deelnamen aan de focusgroepen.

Mogelijke acties

- Duidelijkere externe communicatie over inspraak- en feedbackmomenten.

MOTIVATIE

Conclusie

Motivatie in het algemeen blijkt een sterkte van S-Plus. Vrijwilligers vinden hun vrijwilligerswerk een meerwaarde, de taken zijn volgens hun verwachtingen, de vrijwilligers willen taken blijven doen en vrijwilligers willen in de toekomst vrijwilliger blijven van S-Plus.

Uit de resultaten van de enquête blijkt dat vrijwilligers hun taken met plezier uitvoeren. Uit de resultaten van de focusgroepen blijkt dit een belangrijk aspect te zijn van het vrijwilligerswerk bij de vrijwilligers.

Een belangrijke motivator voor alle vrijwilligers blijkt uit de focusgroepen: plezier, interesse, betrokkenheid en motivatie van de leden.

Mogelijke acties

- /

ORGANISATIEBETROKKENHEID

Conclusie

Met betrekking tot organisatiebetrokkenheid zijn er bij de enquête twee zwaktes geïdentificeerd: zich verbonden voelen met S-Plus en informatie over het aanbod van S-Plus. Daarnaast zijn er ook verschillende sterktes gevonden: zich graag inzetten voor S-Plus, trots zijn om vrijwilliger te zijn bij S-Plus en S-Plus aanraden bij vrienden en familie door vrijwilligers blijken sterktes. Ook blijkt organisatiebetrokkenheid in het algemeen een sterkte.

Het meeste voelen de groepsvrijwilligers zich betrokken bij hun eigen groep. Daarnaast, voelen de vrijwilligers zich betrokken bij S-Plus wanneer ze deelnemen aan grote activiteiten (zoals de beleidsdriedaagse, Nieuwjaarsconcerten, ...) en de activiteiten die bovenlokaal, over verschillende groepen heen, worden georganiseerd. Daarnaast zijn de ontmoetingsmomenten regionaal, zoals de regionale participatieraden en werkgroepen (voor taakvrijwilligers), ook belangrijke momenten voor betrokkenheid.

Mogelijke acties

- Werkgroepen taakvrijwilligers.
- Bovenlokale activiteiten met groepen.