



‘Koester je vrijwilligers’

Net als bij andere patiëntenorganisaties kan Crohn & Colitis NL niet zonder enthousiaste vrijwilligers. Ruimte voor eigen initiatief vindt vrijwilligerscoördinator Cindy de Rouw essentieel bij de begeleiding van leden die regionaal actief zijn. ‘Zij zijn de experts!’

TEKST: WYBO VONS | BEELD: JANITA SASSEN

Op de loonlijst van Crohn & Colitis NL staat slechts een handvol betaalde krachten. Vanuit het kantoor in Woerden sturen zij alles aan om de vereniging draaiend te houden wat betreft beleid, financiën, communicatie en coördinatie van alle vrijwilligers die zich regionaal inzetten. Viermaal per jaar zit vrijwilligerscoördinator Cindy de Rouw met haar directeur en tien (vrijwillige) regiocoördinatoren om de tafel. Samen bespreken zij de plannen van de regioteams en welke ondersteuning ze hierbij nodig hebben. ‘Met korte lijnen en vaste aanspreekpunten proberen we zo veel mogelijk te organiseren voor mensen met een chronische darmaandoening’, vertelt Cindy. ‘Dat werkt!’

Kun je vrijwilligers van patiëntenorganisaties vergelijken met andere vrijwilligers?

‘Ik denk het wel. Of je je nu inzet voor een voetbalclub omdat je kind daar speelt, of bij een patiëntenorganisatie omdat je kind een aandoening heeft, in beide gevallen doe je dat vanuit een zekere betrokkenheid. Maar bij een patiëntenvereniging is die persoonlijke en inhoudelijke betrokkenheid wellicht extra groot. De meeste mensen die bij ons actief zijn, doen dat omdat ze zelf veel hebben gehad aan onze activiteiten en informatie. Ze willen graag iets terugdoen.’

Is het belangrijk dat vrijwilligers al een eind op weg zijn in hun zogeheten patient journey?

‘Dat hoeft niet. Voor bepaalde functies is het van belang dat mensen hun ziekte een plek hebben gegeven. Bijvoorbeeld de vrijwilligers van onze ervaringsdeskundigenlijn die mensen één op één te woord staan. Maar voor het organiseren van bijeenkomsten is het niet nodig dat je je ziekte al volledig hebt geaccepteerd.’

Jij ondersteunt een gemêleerde groep van zestig vrijwilligers die overal in het land actief zijn. Wat doen zij?

‘In overleg met verpleegkundigen en artsen organiseren

‘Veel vrijwilligers willen graag iets terugdoen’

‘Persoonlijk mensen uitnodigen werkt nog altijd het beste’

onze regionale teams informatieavonden in ziekenhuizen met sprekers over allerlei thema's, zoals medicatie, voeding, leefstijl en nieuwe behandelvormen. Daarnaast organiseren ze bijeenkomsten voor lotgenotencontact, zoals een wandeling, kookworkshop, inloopcafé of gespreksgroep. Ik zorg hierbij voor de uitnodigingen, posters en publiciteit via onze website en social media.’

Is het moeilijk om nieuwe vrijwilligers te vinden?

‘De belangstelling voor de teams varieert per regio. In Zeeland is het bijvoorbeeld moeilijker om vrijwilligers te vinden, wellicht vanwege de geografische ligging van de eilanden. Ook de uitstraling van de teams speelt mee. Teams die zich bescheiden opstellen hebben 't moeilijker dan teams die sneller op mensen afstappen met de vraag om mee te doen. Waar nodig ondersteun ik de teams waar minder animo voor is, zodat we in alle regio's ons gezicht kunnen blijven laten zien en de contacten met ziekenhuizen warm houden.’

Krijgen jullie veel reacties op vacatures die jullie delen via social media, jullie nieuwsbrief, website en kwartaalmagazine?

‘Dat leidt soms tot reacties, net als onze oproepen in specifieke regio's. Voor het werven van nieuwe mensen hebben we ook een filmpje, waarin enkele vrijwilligers vertellen hoe leuk het is om bij ons actief te zijn. Maar het werkt nog altijd het beste om mensen persoonlijk te vragen om mee te denken of mee te helpen.’

De ‘nieuwe vrijwilliger’ wil zich niet voor lange tijd verbinden en is kritisch op hoeveel tijd het vrijwilligerswerk kost; wat is jullie ervaring hiermee?

‘Eigenlijk merk ik daar niets van. We werken met een grote en trouwe groep vrijwilligers die zich voor een langere tijd aan ons verbindt. Dat heeft waarschijnlijk te maken met die grote persoonlijke betrokkenheid. Als mensen zich aanmelden, >>



vraag ik altijd wat ze doen in het dagelijks leven en wat ze graag bij ons zouden willen doen. Daarbij vraag ik ook altijd hoe het met hun ziekte gaat, uit belangstelling maar ook om te zien hoe inzetbaar ze zijn. Want als zij hun medicatie nog niet op orde hebben of net uit het ziekenhuis zijn, is het vaak slimmer om nog even te wachten. Dat voorkomt teleurstellingen.'

Vallen er regelmatig vrijwilligers uit vanwege hun ziekte?

'Zeker, soms lopen vrijwilligers tegen hun grenzen aan. Ze hebben maar één lijf, en daar moeten ze het mee doen. Logisch dus dat wij niet op de eerste plek komen. Toen ik aan deze baan begon werd ik wel eens moedeloos wanneer er alwéér iemand uitviel. Inmiddels weet ik dat dit erbij hoort. Maar gelukkig, er zijn altijd weer anderen die aanhaken.'

In een vrijwilligersovereenkomst leg je vast waar jullie je over en weer aan verbinden. Belangrijk?

'Zeker. We willen goed voor onze vrijwilligers zorgen. Dat betekent dat we in ieder geval vastleggen wat mensen kunnen verwachten aan begeleiding, training en onkostenvergoeding.

'De maatwerk cursus heeft onze coördinatoren echt versterkt'

Naast een functieomschrijving/-profiel staat in de overeenkomst ook iets over onze omgangsvormen en ons vrijwilligersbeleid. Het is verstandig om dit formeel vast te leggen, zodat je daar eventueel op kunt terugvallen.'

Hoe zorg jij dat vrijwilligers met plezier aan de slag blijven?

'Ik vind het vooral belangrijk dat ze de vrijheid en ruimte hebben om zelf te bepalen welke activiteiten zij organiseren en waar die over gaan. Zij zijn immers de experts, zij weten wat patiënten nodig hebben en graag willen horen. Door die ruimte kunnen ze hun drive blijven volgen, dat motiveert. Verder reserveren we elk jaar budget voor een kerstcadeautje en een etentje voor elk team. En we organiseren jaarlijks een vrijwilligersdag met een informatief deel en een leuke activiteit, zodat vrijwilligers elkaar kunnen ontmoeten en ervaringen kunnen uitwisselen. Dat wordt zeer gewaardeerd.'

Bij PGOsupport heb je met de teamcoördinatoren een maatwerk cursus gevolgd. Wat leverde dat op?

'De meest vrijwilligers willen zich graag verder ontwikkelen. Daarvoor biedt PGOsupport veel mogelijkheden. In de maatwerk cursus die wij volgden, hebben we onder meer gekeken naar verschillende communicatiestijlen, zodat de coördinatoren hun teams zo goed mogelijk meekrijgen en betrokken kunnen houden. Daarbij kwamen ook vragen aan bod als: hoe kun je zaken delegeren, klussen verdelen en zorgen dat teamleden zelf dingen oppakken? Door met alle coördinatoren tegelijk met deze vragen bezig te zijn, hebben zij elkaar echt versterkt.'

Tot slot, je bent al veertien jaar vrijwilligerscoördinator, waar ben je terugkijkend het meest trots op?

'De hoeveelheid werk die we met zijn allen verzetten! Die is echt enorm toegenomen. Voorheen waren er zo'n vijftig bijeenkomsten per jaar, nu is dat vrijwel verdubbeld. Ook is er nu veel meer variatie, met online bijeenkomsten en kleinere ontmoetingen. Dus echt voor ieder wat wils!'