



Tevredenheid en  
motivatie van vrijwilligers  
bij hulplijnen in Europa

  
**Sensor**  
ECHTE AANDACHT

# Tevredenheid en motivatie van vrijwilligers bij hulplijnen in Europa

## COLOFON

Samenvatting van het onderzoek 'Tevredenheid en motivatie van vrijwilligers' door IFOTES, De Internationale Federatie van Telefonische Hulpdiensten. Het volledige rapport is op te vragen via [info@sensoor.nl](mailto:info@sensoor.nl)

Redactie: Maria van Schaijik, Wouter Stuivenwold en Karin Prins

Vormgeving: Studio Eric Dietz BNO

Illustratie: de citaten komen uit interviews met Sensoorvrijwilligers die te vinden zijn op [www.sensoor.nl/vrijwilligerswerk](http://www.sensoor.nl/vrijwilligerswerk).

## Inhoud

Voorwoord	5
1. Over de Telefonische Hulpdienst	7
1.1 Geschiedenis van de telefonische crisishulplijnen	7
1.2 De mensen achter de hulplijn	8
2. Het TESVolSatonderzoek	11
2.1 Waarom dit onderzoek	11
2.2 Werkwijze	11
2.3 Deelnemende organisaties	12
2.4 Respondenten	13
3. De resultaten	15
3.1 Wie zijn de respondenten	15
3.2 De inzet	17
3.2 De motivatie	20
4. Hypotheses	29
5. Conclusies en aanbevelingen	33

### Afkortingen

TES: Telephone Emergency Service

TESVolSat: Telephone Emergency Volunteers Satisfaction and Motivation

Ieder gesprek zie ik als een puzzel. Door goed te luisteren, vul ik samen met de beller de puzzel in.

Zo vormt er zich een plaatje. Ik hoop daarin een lijn te laten zien waar de beller iets mee kan. Bijvoorbeeld problemen relativeren of het positieve zien in een situatie. En aandacht, aandacht kunnen ze altijd van mij krijgen, ongeacht waar het gesprek over gaat.

**Vrijwilligster Mariotte,**  
11 jaar in dienst



Tevredenheid en  
motivatie van vrijwilligers  
bij hulplijnen in Europa

## Voorwoord

We zijn inmiddels ruim een half jaar onderweg met elkaar in een nieuw Sensor. We merken dat we bekender worden, krijgen veel aanmeldingen van geïnteresseerde kandidaten en werken er aan om het fundament van Sensor te verstevigen. Ons fundament zijn de medewerkers en vrijwilligers die een eenvoudige maar prachtige en krachtige dienst verlenen: luisteren met aandacht. Dat geeft iedereen hopelijk veel voldoening. Het commitment wat ik dagelijks ervaar bij de mensen is enorm groot en daar ben ik van onder de indruk.

Eind 2014 heeft een internationaal onderzoek plaatsgevonden naar de tevredenheid en motivatie van vrijwilligers en andere medewerkers van Europese telefonische hulpdiensten. Ruim 300 mensen in Nederland hebben de vragenlijst ingevuld, naast velen uit andere landen van Europa. De timing zo precies voor de start van de nieuwe organisatie was eigenlijk perfect. Als we weten wat mensen motiveert om zich blijvend te verbinden, kunnen we ons voordeel daar mee doen.

We kunnen nu de resultaten van het onderzoek presenteren. In mijn ogen geen grote verrassingen. Heel in het kort: Mensen verbinden zich omdat ze zich willen inzetten voor een ander en bezig willen zijn met persoonlijke groei. Goede training en begeleiding motiveren.

Ik zou zeggen lees het rapport. Het geeft ook een inkijk in de wereldwijde organisatie van hulplijnen waar Sensor een onderdeel van is. Over de hele wereld zijn mensen dag en nacht voor een ander bezig, wat hen zelf ook voldoening geeft. Laten we daar zo lang en zo goed als we kunnen samen mee doorgaan.

Willemieke Ottevanger  
*Directeur Sensor*

Mensen kunnen bij mij hun verhaal kwijt en krijgen even lucht.

Soms zijn ze continue over iets aan het piekeren. Of ze hebben een concreet probleem en dan kijk ik mee. Ik sluit aan bij de bellers, dring ze niks op. Mensen zijn al zo blij als ze gehoord worden, erkenning krijgen voor hun situatie. Ik wil er zijn zodat ze steun voelen. Veel mensen missen dat in hun omgeving. Het gaat me aan het hart te merken dat er zoveel mensen aan zelfmoord denken.

**Vrijwilliger Guido,**  
2 jaar in dienst



## 1 Over de Telefonische (crisis)hulplijn

### 1.1 Geschiedenis van de telefoon crisis hulplijnen

#### **Internationaal**

Telefonische (crisis)hulp heeft een lange geschiedenis. Begin 20e eeuw worden de eerste organisaties voor zelfmoordpreventie opgericht. In 1906 vestigt het Leger des Heils een anti-zelfmoordkantoor in Londen. In hetzelfde jaar wordt de Nationale Save A Life League opgericht in New York. In de jaren 50, met de komst van de huis-telefoon in westerse landen, ontstaan meer crisis hulplijnen. Vanwege de anonimiteit en bereikbaarheid, blijkt telefonische hulp zeer gewenst.

De vroegste telefonische (crisis)hulplijn wordt in 1953 opgericht door dominee Chad Varah: The Samaritans. In Berlijn startte in 1956 het eerste centrum. Twee jaar later volgt Nederland met de SOS Telefonische Hulpdienst en de Verenigde Staten met het Los Angeles Suicide Prevention Center: 24/7 bereikbaar voor een luisterend oor, bemend door vrijwilligers. Sinds die tijd zijn de (crisis)hulplijnen uitgebreid over heel Europa, Azië, Afrika en Amerika. Naar schatting zijn er wereldwijd meer dan duizend anonieme hulplijnen. Meer dan 300 centra werken met vrijwilligers.

De Internationale Federatie van Telefonische Hulpdiensten (IFOTES) is opgericht in 1960 in Nyon, Zwitserland. Tegenwoordig telt IFOTES 31 leden in 23 landen met 334 telefoonluistercentra, en werkt met 21.000 getrainde vrijwilligers en 900 full-en part-time medewerkers. Samen goed voor jaarlijks meer dan vijf miljoen oproepen en 130.000 internetontmoetingen.

### **Sensor**

In navolging van The Samaritans in Engeland richt de Rotterdamse predikant Ds. Teutscher op 10 december 1958 de eerste telefonische hulpdienst in Nederland op. Dat jaar wordt er 300 keer gebeld. Een duidelijk teken dat de komst zeer gewenst is. Na Rotterdam starten in de loop van de jaren steeds meer steden en plaatsen een SOS Telefonische Hulpdienst. Sinds eind jaren '90 is ook hulp per chat en e-mail mogelijk. De naam dekt de lading niet meer; tijd voor verandering: op 12 april 2008 maakt Hare Majesteit de Koningin Beatrix de nieuwe naam bekend: Sensor.

Nu, 57 jaar na de oprichting, heeft Sensor opnieuw een grote verandering doorgevoerd, van verschillende stichtingen in het hele land naar één landelijke organisatie. Financiering niet meer van de Provincie en het Rijk maar van de gemeenten. De waarde van Sensor is altijd hetzelfde gebleven: een veilige plaats waar iedereen gehoord wordt, waar met tijd en aandacht wordt geluisterd en meege gedacht. Inmiddels vanuit 26 locaties verspreid door Nederland.

## 1.2 De mensen achter de lijn

### **Wie voeren de gesprekken**

Een typische vrijwilliger bij de anonieme hulplijn bestaat niet. De vrijwilligers hebben zeer verschillende achtergronden en levenservaring. Wel heeft jarenlange praktijkervaring van de (crisis)hulplijnen gezorgd voor wervingsmethoden om geschikte vrijwilligers te selecteren: respectvolle persoonlijkheden die zich kunnen verbinden met bellers. Mensen die een niet-oordelend, empathisch gesprek voeren. Eigenschappen die vrijwilligers bij de anonieme hulplijnen kenmerken.

### **Training en begeleiding**

Training is een belangrijk kenmerk van alle (crisis)hulplijnen wereldwijd. Er zijn verschillende kerncompetenties gericht op trainingen zoals empathisch luisteren, het vermogen om een gesprek af te ronden en het vermogen om samen met de beller diens probleem op te lossen. Ook praktische vaardigheden komen aan bod zoals techniek om de telefoon- en roostersystemen te gebruiken en verslagen te maken. Daarnaast wordt er een breed scala aan onderwerpen behandeld in trainingen zoals geweld, verslaving, rouw en psychische aandoeningen.

Ik luister en  
mensen worden rustiger.

Ze kunnen hun boosheid of verdriet  
kwijt. Bij gesprekken met mensen  
die veel bellen vind ik het lastig te  
bepalen wat ik kan betekenen, wat  
ik toevoeg als ik iemand al een paar  
keer heb gesproken in dezelfde  
dienst en die persoon weer hetzelfde  
vertelt. In andere gesprekken is  
het niet alleen luisteren, kun je  
ook verdieping aanbrengen  
en zelfs verbanden leggen.

**Vrijwilliger Adri,**  
5 jaar in dienst



## 2 Het TESVolSat onderzoek

### 2.1 Waarom dit onderzoek

Vrijwilligerswerk voor de (crisis)hulplijnen vereist veel inzet van de vrijwilligers. Het kost meer tijd dan een gemiddelde vrijwilligersfunctie en is emotioneel veel-eisender. Wat motiveert en bezielt mensen om dit (emotioneel) belastende werk te doen? Een antwoord op deze vraag helpt (crisis)hulplijnen bij de werving en het behouden van vrijwilliger en verbetert daarmee ook de dienstverlening aan mensen die telefonisch (of online) anoniem steun zoeken.

### 2.2 Werkwijze

Aangezien er geen internationale enquêtes bestonden naar de motivatie van Telefonische Hulpdienstvrijwilligers, is een Duitse enquête gebruikt: "Engagement und Zufriedenheit bei den ehrenamtlichen Mitarbeitern der TelefonSeelsorge in Deutschland 2010". Er is gevraagd naar de demografische gegevens (leeftijd, geslacht, burgerlijke staat, beroep) en naar de zin van het leven. Met als doel een breder beeld te verkrijgen van de tevredenheid en motivatie van de vrijwilligers.

## 2.3 Deelnemende TESorganisaties

De belangrijkste deelnemers in het onderzoek waren nationale TESorganisaties. Deze organisaties zijn in de analyses opgenomen met de naam van hun land, maar in sommige landen bestaan meerdere TESorganisaties.

De belangrijkste deelnemers waren:

- België (Telefonhilfe - Anonyme Lebenshilfe in der Deutschsprachigen Gemeinschaft V.o.G.)
- Noorwegen (Kirkens SOS i Norge)
- Nederland (Vereniging Sensoor Nederland)
- Spanje (Asociacion Internacional Telefono de la Esperanza (Asites))
- Hongarije (Lesz - Magyar Lelki Els segély Telefonszolgálatok Szövetsége)
- Oostenrijk (Verein zur Förderung der Telefonseelsorge Österreich - Notruf 142)
- Italië (Telefono Amico Italia)

## 2.4 Respondenten

Het onderzoek is eerst uitgevoerd in landen die aan de voorbereiding hebben deelgenomen: België, Oostenrijk, Noorwegen, Hongarije, Italië, Nederland, Spanje. Daarna is het onderzoek uitgezet in andere landen. Het laagste deelnamepercentage was in Spanje (10,7%) en het hoogste in Noorwegen (54,4%). De totale respons van 18% maakt de resultaten sterk genoeg om aan de doelstellingen van het onderzoek te voldoen.

In totaal hebben 3952 personen de vragenlijst ingevuld van wie 321 uit Nederland, 35.7% van het totaal aantal Sensoorvrijwilligers.

	Aantal respondenten	Totaal aantal vrijwilligers	Percentage respons
Belgie	204	1016	20.1%
Nederland	321	900	35.7%
Frankrijk	210	1450	14.5%
Oostenrijk	324	670	48.4%
Duitsland	642	8500	7.6%
Hongarije	236	580	40.7%
Italie	300	614	48.9%
Spanje	111	1042	10.7%
Noorwegen	490	900	54.4%
Andere landen	441	5211	8.6%
Niet ingevulde data	673	-	-
Totaal	3952	20,983	18.8%



Als het mij nooit iets zou brengen  
dan houd ik het natuurlijk geen  
twintig jaar vol.

Het zijn soms wonderbaarlijke verhalen, het  
maakt mijn wereld groter. Maar op de eerste  
plaats staat natuurlijk wat de beller aan het  
gesprek heeft. Als je er alleen voor jezelf zou  
zitten, dan brengt het niet genoeg. Ik merk  
in de loop der jaren wel dat eenzaamheid en  
relatieproblematiek van alle tijden is. Er  
zijn gelukkig wel minder seksbellers  
dan vroeger.



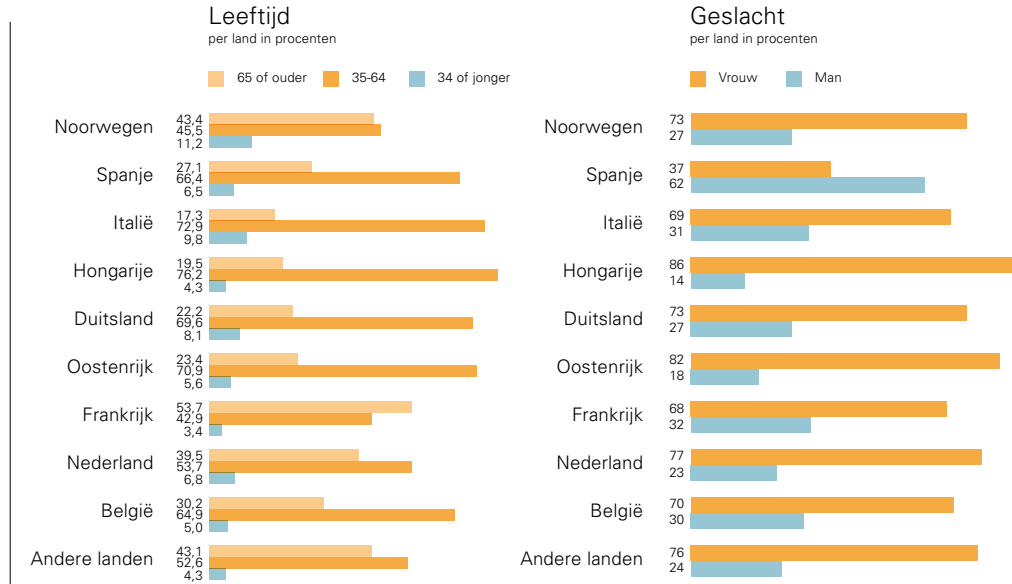
**Vrijwilliger Gerrie,**  
20 jaar in dienst

### 3 De resultaten

#### 3.1 Wie zijn de respondenten?

##### Leeftijd

De leeftijd van de vrijwilligers is 45-74 jaar, waarbij de gemiddelde leeftijd van de mannen wat hoger is. We zien ook grote verschillen in leeftijdsopbouw: in Frankrijk is 53,7% van de vrijwilligers 65 jaar of ouder, in Italië vormt deze leeftijdsgroep slechts 17,3% van het geheel.



### Opleidingsniveau

Het opleidingsniveau is vrij hoog onder de vrijwilligers, 68% heeft een studie op HBO of Universitair niveau gevolgd. Het onderwijsniveau is iets hoger onder de mannen. Er zijn interessante verschillen tussen de landen: in de meeste landen is het hoogste percentage universitair geschoold (meer dan 3 jaar) tot zelfs 77,6% in Spanje. In Italië en Oostenrijk daarentegen heeft de meerderheid een beroepsopleiding of diploma van de middelbare school.

### Religie

Van de respondenten geeft 9% aan dat zij niet religieus zijn. 20,7% van de respondenten praktiseert religie binnen een religieuze gemeenschap en 25,3% op een eigen manier. 21,7% heeft niet aangegeven hoe ze hun religieuze opvatting in praktijk brengen. Dit toont aan dat de meeste TES werknemers religieus zijn, met grote verschillen hoe zij dit vorm geven.

### Gezinssituatie

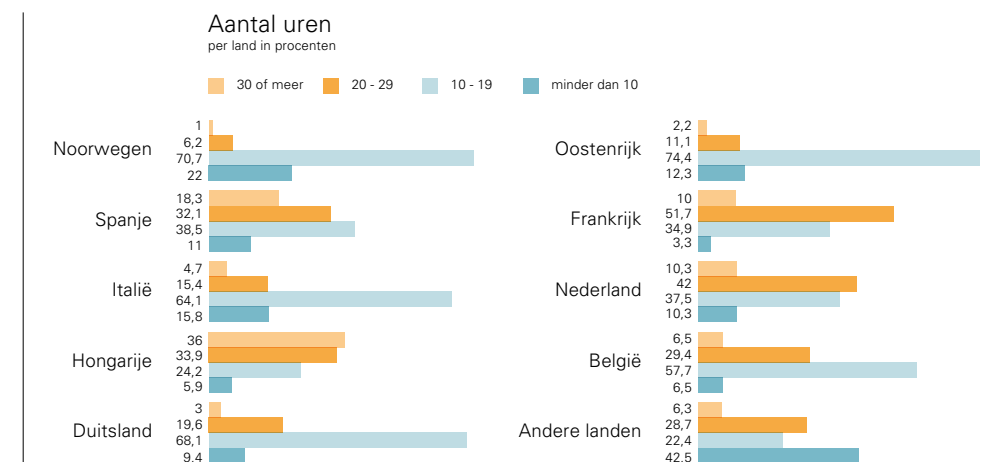
De gezins- c.q. samenlevingssituatie is belangrijk vanwege de mogelijke steun die de vrijwilliger ontvangt van de familieleden of huisgenoten. De sociale ondersteuning beïnvloedt de motivatie voor het werk, de lichamelijke en geestelijke gezondheid en werkt als een beschermende factor bij psychische problemen en burn-out. De invloed van de gezinssituatie is echter niet onderzocht in dit onderzoek. Het merendeel van de deelnemers (66,1%) leeft met een partner, 25,1% van hen zijn single, en 8,8% antwoordde "anders".

## 3.2 De inzet

### Aantal uren dat vrijwilligers werken voor TES

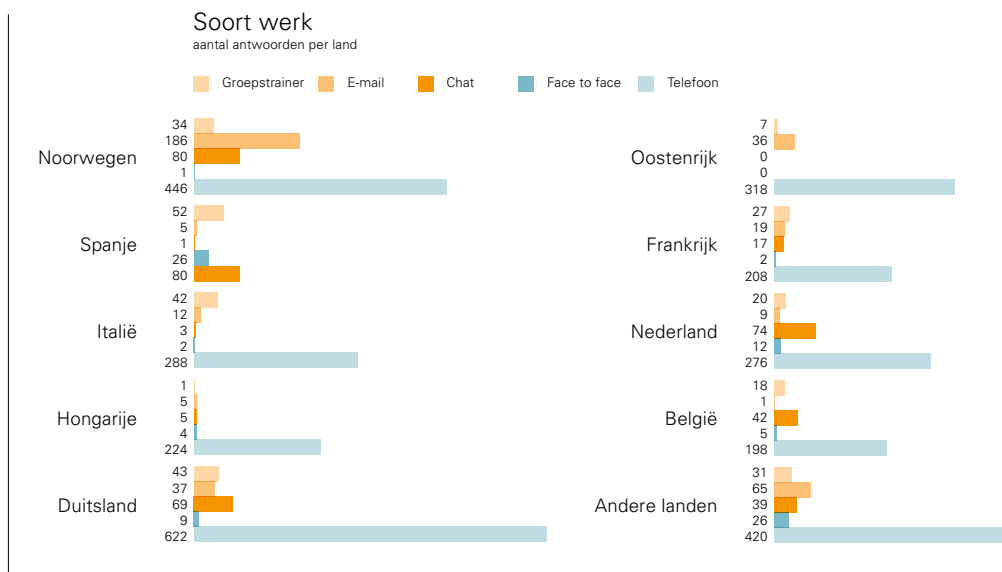
Een meerderheid van de deelnemers werkt tussen de 10 en 19 uur per maand voor TES. Per land zijn er grote verschillen in werkuren: in Hongarije maken de vrijwilligers de meeste uren (36% werkt meer dan 30 uur per maand voor TES). In Frankrijk (51,7%) en Nederland (42%) werken de meeste vrijwilligers 20-29 uur per maand. In de andere landen werken de meeste vrijwilligers minder dan 19 uur per maand. Zoals wordt geconstateerd in een nadere analyse, zijn de ideale werktijden tussen de 10 en 29 uur per maand. Meer uren per maand aan de telefoon, chat of mail gaat samen met een hogere score op de WHO-5 vragenlijst. Een hoge score op de WHO-5 vragenlijst is een voorspeller van overspannenheid/ burnout.

Gemiddeld werkt een vrijwilliger 7 jaar voor de hulpdienst. In Nederland is dat 6.7 jaar. In Hongarije zijn de vrijwilligers het langst in dienst met gemiddeld 8 jaar.



### Soort werk bij TES

Bij de Telefonische hulddienst kunnen vrijwilligers meerdere soorten diensten op zich nemen. In Spanje werkt een groot aantal vrijwilligers in het zogenaamde 'face to face' contact: zij geven therapie. De telefoon is de meest gebruikte dienst. In Noorwegen maakt het aantal vrijwilligers dat hulp verleent per mail ongeveer 40% uit van het totaal aantal vrijwilligers.



### Diensten: samen of alleen?

Alleen werken kan een belasting vormen voor de vrijwilligers. Daarom is een vraag over dit onderwerp in de vragenlijst opgenomen. We zien dat de vrijwilligers aan de telefoon hun diensten meestal alleen uitvoeren, een deel antwoordde dat dit soms alleen gebeurt en soms samen met iemand anders. Noorwegen vormt een uitzondering, daar werkt 89,3% met meerdere personen tijdens een dienst. Zoals we in het volgende hoofdstuk zullen zien, is samen dienst doen gerelateerd aan een lager spanningsniveau. Diensten per e-mail worden meestal met één of meerdere personen gedaan.

### Ander werk naast TES

De grootste groep vrijwilligers zijn gepensioneerden (33,9%) daarna volgt de groep die een voltijd baan heeft naast het vrijwilligerswerk (26,2%) en respondenten met een parttime baan (12,9%). Een klein deel is werkzoekend (3,6%) of student (2,5%). De gepensioneerden vormen de grootste groep in Frankrijk. De andere categorieën vertonen een variatie tussen landen.

In Hongarije, Italië en Spanje werken de respondenten voor één vrijwilligersorganisatie. De grootste groepen respondenten die werken voor meer dan één organisatie vinden we in Nederland, Noorwegen en Oostenrijk

### 3.3 De motivatie

#### Wat was de reden om vrijwilliger te worden?

Het internet (waaronder sociale media), posters en folders vormen de meest geraadpleegde bronnen om vrijwilligerswerk te gaan doen voor TES. Andere belangrijke bronnen zijn: artikelen in de krant, radio/tvspotjes en mond-tot-mond reclame. Het laagst scoren informatiemarkten, workshops en cursussen.

“Ik wilde een ander helpen” (28,9%) staat op de eerste plaats als reden om vrijwilligerswerk te gaan doen. Op de tweede plaats: “Ik wilde iets voor de samenleving doen.” (25,2%). Als derde reden om het vrijwilligerswerk te gaan doen scoren redenen rond vaardigheden en kennis het hoogst: “Ik wil mijn tijd op een nuttige manier doorbrengen” (10,8%), “Ik wil meer over mijzelf leren” (8,4%) en “Ik wil mijn vaardigheden ontwikkelen” (7,8%). Het carrièreperspectief lijkt minder belangrijk te zijn, gezien de gemiddelde leeftijd ligt dit voor de hand.

#### Wat zijn de redenen om door te gaan?

Duidelijk is dat de belangrijkste redenen om het vrijwilligerswerk te blijven doen, dezelfde zijn als bij de start: “Een ander helpen” en “iets doen voor de samenleving”. Ook als tweede reden om vrijwilligerswerk te blijven doen bij TES, kozen de meeste respondenten voor “Een ander helpen” (15,8%) en iets voor de samenleving doen (7,6%).

Als derde reden om te blijven werken als vrijwilliger, scoren “Kennis en vaardigheden ontwikkelen” (8,3%) en “Mijn inzetten voor een goede zaak” (7,9%) het hoogst.

#### Training en begeleiding

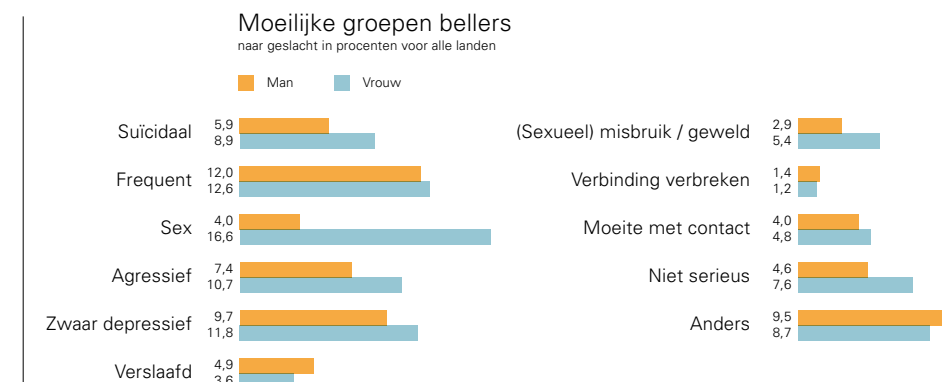
Aan de vrijwilligers is gevraagd naar hun tevredenheid over de ondersteuning en begeleiding. De kwaliteit van de basistraining en reguliere training wordt het hoogst gewaardeerd (48,9%). Daarnaast hechten de vrijwilligers vooral aan de begeleiding (8,8%). Als derde scoorde waardering door de staf (7,3%).

Feestjes en gezellige bijeenkomsten worden ook gewaardeerd, wat het belang van onderling contact aangeeft. Opvallend is dat materiële onderwerpen matig scoren.

#### Welke groep bellers zijn moeilijk om mee te praten?

De respondenten gaven aan welke type gesprekken zij moeilijk vinden om te voeren. Een belangrijk onderwerp om meer inzicht in te krijgen, zodat de begeleiding en training daarop kunnen worden afgestemd.

Mannelijke en vrouwelijke TES vrijwilligers ervaren typen gesprekken verschillend. Vrouwen vinden seksbellers het moeilijkst om mee om te gaan. Zij hebben met deze gesprekken meer te maken dan hun mannelijke collega's. Ook de regelmatige bellers, die veel tijd en aandacht vragen, psychiatrische problemen en agressiviteit ervaart een groot deel van de vrouwen als moeilijk. Mannen ervaren de regelmatige bellers, psychische problemen en agressiviteit als het meest moeilijk. Voor vrouwen én mannen zijn het de gesprekken over suïcide waar zij moeite mee hebben.



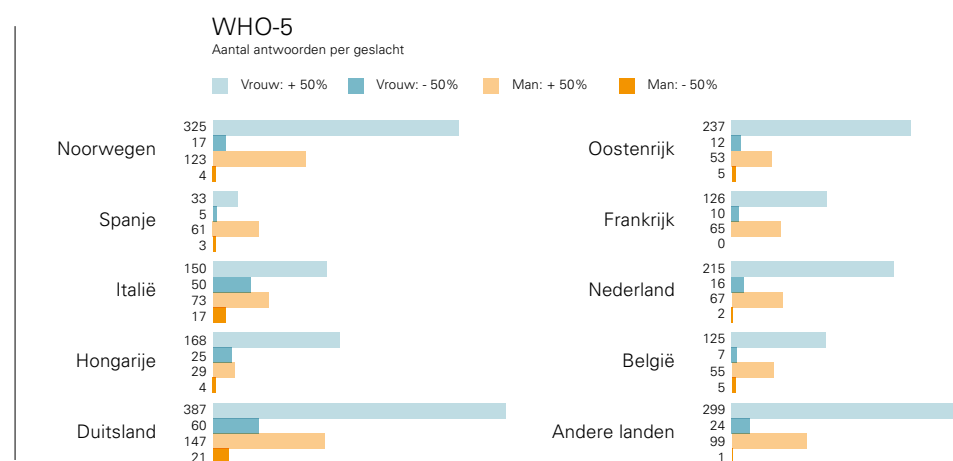
### WHO-5 Well-being vragenlijst (World Health Organization)

Met behulp van de WHO-5 vragenlijst, zijn de vrijwilligers gevraagd naar hun stemming in de voorafgaande twee weken, om zicht te krijgen op hun welbevinden. De vrijwilligers konden reageren op de volgende uitspraken:

De afgelopen twee weken ...

1. Heb ik me vrolijk gevoeld en vol goede moed
2. Voelde ik me kalm en ontspannen
3. Voelde ik me actief en krachtig
4. Ik werd fris en uitgerust wakker
5. Mijn dagelijks leven was gevuld met dingen die me interesseren

De vrijwilligers is gevraagd om voor elk van de vijf uitspraken een score te geven die het beste weergeeft hoe zij zich de afgelopen twee weken voelden. De antwoorden varieerden van 0 tot 5, waarbij de hogere cijfers een beter welbevinden betekenden. Het resultaat kan dan worden vergeleken tussen landen. Een score van minder dan 50% is laag. De meeste vrijwilligers scoren hoog in welbevinden.



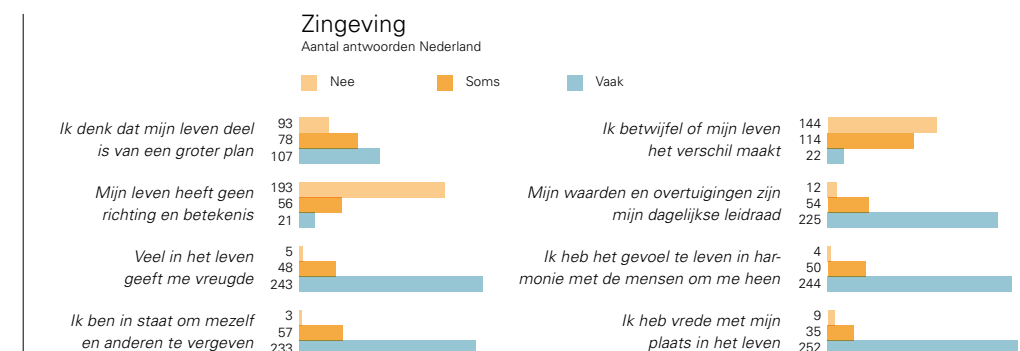
### Zingeving

Een deel van de vragenlijst gaat over zingeving. Wat vinden vrijwilligers belangrijk in het leven en wat drijft hen?

De vrijwilligers konden reageren op de volgende uitspraken:

1. Ik denk dat mijn leven deel is van een groter plan.
2. Mijn leven heeft geen richting en betekenis.
3. Veel in het leven geeft me vreugde.
4. Ik ben in staat om mezelf en anderen te vergeven.
5. Ik betwijfel of mijn leven het verschil maakt.
6. Mijn waarden en overtuigingen zijn mijn dagelijkse leidraad.
7. Ik heb het gevoel te leven in harmonie met de mensen om me heen.
8. Ik heb vrede met mijn plaats in het leven.

De mogelijke antwoorden waren "nee", "soms", "vaak" en "geen antwoord". De eerste vraag 'Het leven is een onderdeel van een groter plan', beantwoordden de vrijwilligers uit Oostenrijk, Duitsland en Hongarije meer met "vaak" dan met "nee" terwijl in België, Nederland en Frankrijk deze twee antwoorden vrijwel gelijk scoren. Dit wekt de indruk dat vrijwilligers in de eerstgenoemde landen meer religieus of spiritueel zijn.



### Wat waren voor u de redenen om als vrijwilliger bij TES te beginnen?

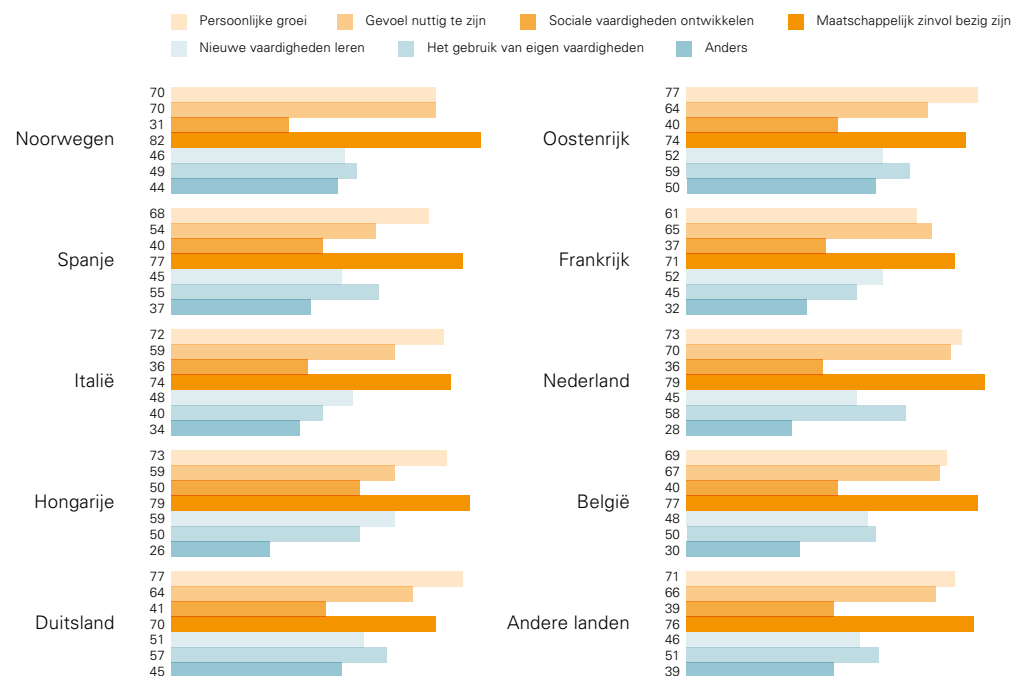
Maatschappelijk zinvol bezig zijn en persoonlijke groei zijn de twee belangrijkste redenen om te starten bij TES. Twee belangrijke onderwerpen dus, bij de werving van nieuwe vrijwilligers. Sociale vaardigheden ontwikkelen blijkt geen belangrijke factor. Aspirant vrijwilligers zijn van mening dat zij voldoende competenties hebben voor het werk en willen deze vaardigheden juist gebruiken.

### Wat zijn voor u de redenen om bij TES door te gaan?

Kijken we naar de redenen waarom vrijwilligers blijven werken voor TES, zien we dat de belangrijkste factoren hetzelfde zijn. De nieuwe factor 'Competentie ontwikkeling' is erg belangrijk. Het geeft aan dat bij de vrijwilligers in functie een sterke vraag is naar vergroting van de kennis over TES, over het werk in het algemeen en over geestelijke gezondheid gerelateerde onderwerpen in het bijzonder. Opvallend is ook de behoefte aan training en bijscholing.

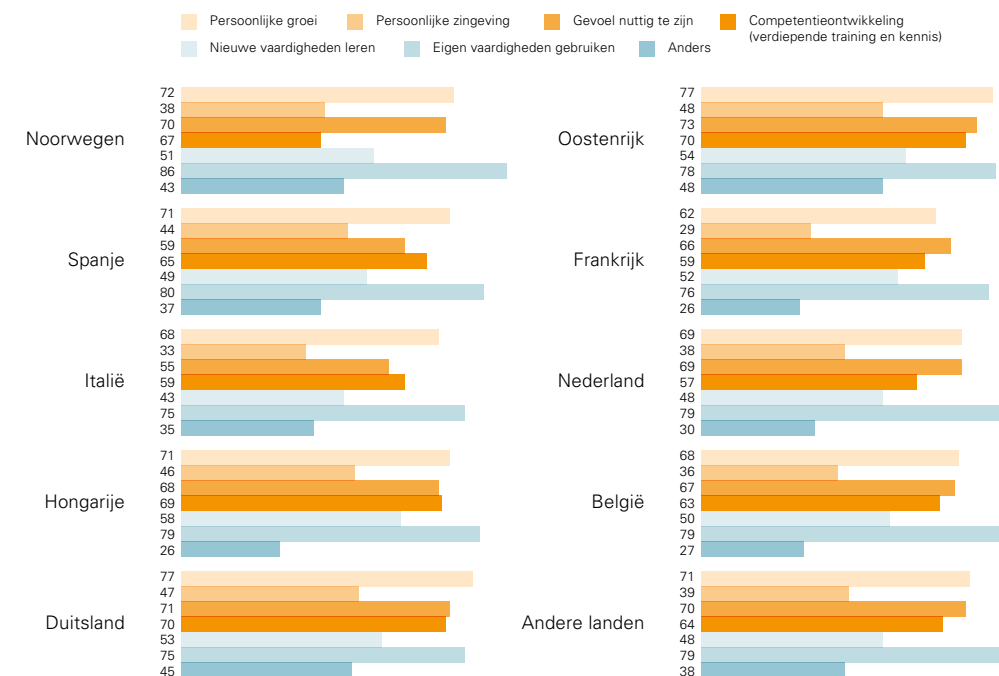
Motieven om te beginnen als TES

Aantal vrijwilligers per land



Motieven om door te gaan als TES

Aantal vrijwilligers per land



### Wat vindt u van belang om in uw leven te bereiken?

#### Geef een waardering van de volgende punten.

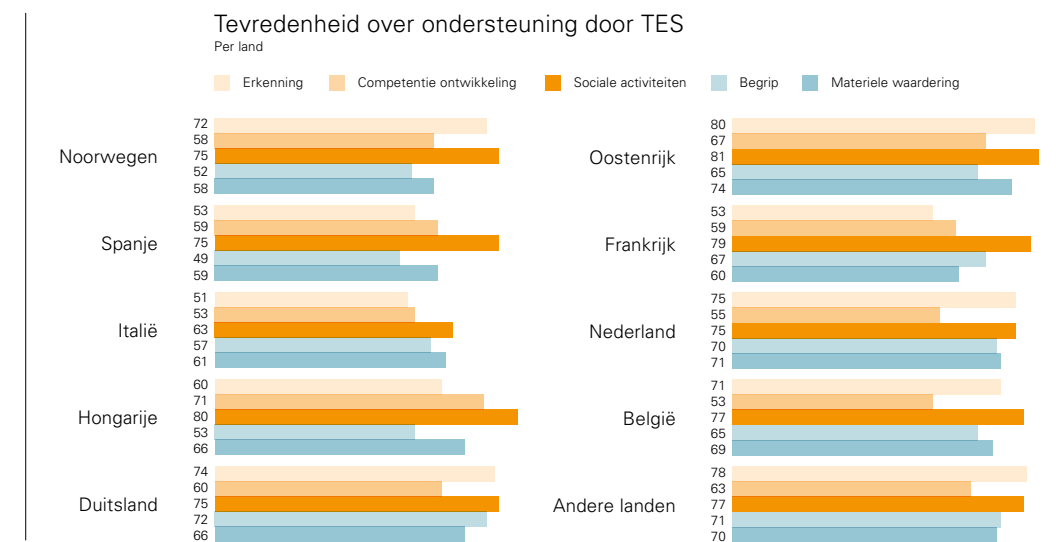
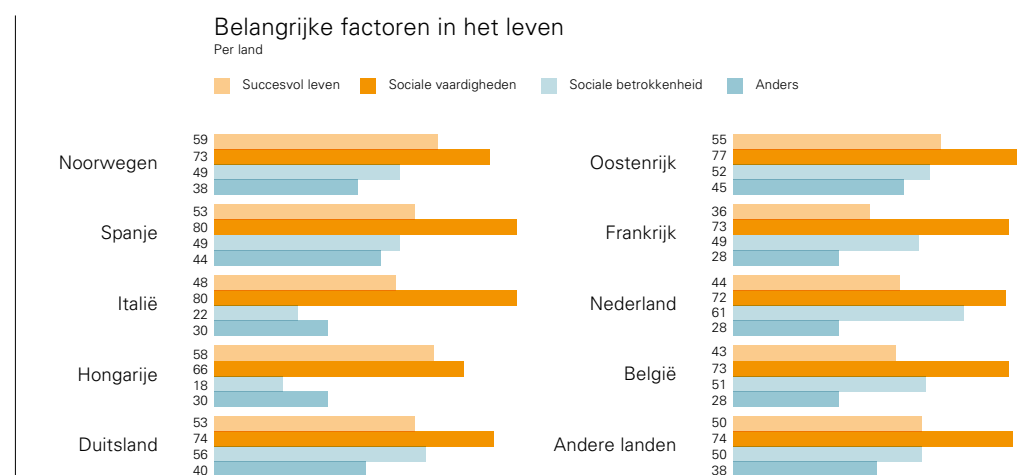
De vrijwilligers konden reageren op 14 uitspraken met als mogelijke antwoorden 'zeer belangrijk', 'belangrijk', 'Min of meer belangrijk', 'minder belangrijk' of 'onbelangrijk'. In rangorde van 'de belangrijkste motivatie in het leven' is de belangrijkste factor Sociale vaardigheid (Social Skill). Dit geeft aan dat vrijwilligers communicatievaardigheden het meest waarderen. Dit is uiteraard van groot belang in het werk voor TES. Succes in het leven en de sociale verantwoordelijkheid blijken minder belangrijke factoren te zijn.

### Wat kan TES doen om u te ondersteunen?

Het is belangrijk om te weten hoe TES hen, met behulp van het technische systeem of betaalde medewerkers, kan ondersteunen en op deze manier hun motivatie kan stimuleren en behouden. De belangrijkste factoren van ondersteuning zijn competentie ontwikkeling en waardering door TES en van de betaalde medewerkers. Materiële waardering blijkt minder belangrijk te zijn.

### Werk gerelateerde uitspraken

Om de werkbelasting bij TESvrijwilligers te meten, kregen de respondenten een aantal uitspraken voorgelegd met de vraag om deze te waarderen. De resultaten geven aan dat de vrijwilligers zich goed voorbereid voelen om met de verschillende groepen bellers om te gaan. Ook vinden zij het contact met regelmatige bellers min of meer inspirerend. De mate van belasting die zij ervaren is minder van belang. Dat is een goed teken. De verhouding tussen inspiratie en spanning is belangrijk om burn out te voorkomen.



Ik leer veel van de mensen  
en hun verhalen.

Dan zie ik opeens dingen waar ik zelf tegenaan  
loop in een ander perspectief. De kunst is  
om elke keer vers het gesprek in te gaan.

Ik ontwikkel trouwens een antenne voor  
bepaalde gesprekken. Dan weet ik al snel: dit  
is een fakegesprek of een seksbeller. Niet alle  
gesprekken verlopen prettig. Er  
zijn ook agressieve mensen  
die een hoop ellende over  
mij heen gooien. Natuurlijk  
zit daar vaak wanhoop  
en angst achter. Het  
is de kunst dat soort  
gesprekken weer van me  
af te laten glijden.

**Vrijwilliger Carla,**  
8 jaar in dienst



## 4 Hypotheses

- Hypothese 1: Vrijwilligers/medewerkers die alleen werken in hun dienst zijn meer gestrest dan degenen, die samen met iemand anders werken.**  
Uit de resultaten blijkt dat degenen die samen met een andere vrijwilliger werken tijdens de dienst een lager spanningsniveau melden. Dit ondersteunt de stelling dat samenwerken met iemand anders minder stress oplevert.
- Hypothese 2: Vrijwilligers/medewerkers die thuis werken ervaren meer stress dan de anderen.**  
Uit de analyse blijkt dat het gemiddelde stressniveau onder degenen die thuis werken hoger is, maar het verschil is niet significant. De hypothese wordt dus niet bevestigd door de resultaten.
- Hypothese 3: Degenen die langer dan twee jaar voor TES werken ervaren minder stress dan degenen die er korter werken.**  
Met betrekking tot deze hypothese vonden we geen significant verschil tussen de twee groepen. De hypothese is dus niet bevestigd door de data.
- Hypothese 4: Er is een optimaal niveau van werkduur in relatie tot het ervaren van stress.**  
De spanning is het hoogste bij degenen die het minst werken, neemt af als de werkduur toeneemt maar begint weer toe te nemen boven de 30 uur. De optimale maandelijkse werkduur ligt tussen de 10-29 uur. Inspiratie neemt af met het aantal uren, wat mogelijk duidt op een risico van burn-out wanneer er teveel diensten worden gedraaid. Interessant is dat de factor Openheid ('Alle gesprekken zijn even belangrijk voor mij') toeneemt bij het aantal werkuren, zelfs als de vrijwilligers lang werken. Dit illustreert het belang van de praktijkervaring.



**Hypothese 5: De motivatie van de gepensioneerde vrijwilligers verschilt van de overige vrijwilligers.**

Het gebruik van de bestaande vaardigheden en kennis is voor de gepensioneerden belangrijk, maar ze zijn minder geïnteresseerd in de ontwikkeling van nieuwe vaardigheden.

Met betrekking tot het onderwerp 'Belangrijke punten in het leven', zijn sociale vaardigheden van cruciaal belang voor de gepensioneerden, waarschijnlijk vanwege hun veranderende levensomstandigheden. Kijkend naar de Werk motiverende uitspraken, ervaren ze meer spanning. Net zoals bij de 'Belangrijke punten in hun leven', is hun tevredenheid het laagst in 'Sociale activiteiten' met betrekking tot de steun die zij ervaren van de TES. Gepensioneerde vrijwilligers hebben waarschijnlijk meer behoefte aan contact met hun collega's.

**Hypothese 6: Er is een verband tussen persoonlijke aandacht van TES en de motivatie van de vrijwilligers.**

Inspiratie kan worden verhoogd door erkenning en materiele beloning. Begrip verhoogt de openheid van de vrijwilligers. We zien dat persoonlijke aandacht, gekoppeld aan de materiële elementen, de inspiratie stimuleert en dat intervisie en begeleiding samen gaat met minder spanning. We zien dat trainingen en begeleiding zeer welkom zijn bij de vrijwilligers. Vooral persoonlijke aandacht verhoogt de inspiratie en vermindert de spanning, de beste manier om burnout te voorkomen.

**Hypothese 7: De diensten, waarbij de vrijwilligers alleen zijn, motiveren hen minder.**

We zien dat alleenwerkers het minste belang toekennen aan Succes in hun leven. Dit kan een waarschuwing zijn, het is de moeite waard om te onderzoeken of de aard van de dienst deels achter deze houding zit. De werkers die afwisselend alleen, en samen met andere mensen werken, voelen meer begrip. Degenen die nooit alleen zijn op hun werk, vinden de aangeboden sociale activiteiten minder belangrijk. Misschien omdat hun activiteiten tijdens de dienst reeds aan deze behoefte voldoen.

Op de chat kan ik een virtuele arm om de ander slaan, al weet diegene niet wie ik ben en weet ik niet wie de ander is.

Dat pure contact is zo mooi, ik ben er trots op dat via Sensor te mogen geven. Daarnaast is het ook in praktische zin een aanrader, bij Sensor word ik goed opgeleid in de

basistraining en zijn er

daarnaast ook vele

informatieavonden

en interviews.

Ik leer er veel van.

**Vrijwilligster Diede,**

2 jaar in dienst



## 5 Conclusies

**Profiel van vrijwilligers:** het soort werk dat gericht is op het luisteren naar mensen in emotionele nood of in een toestand van crisis lijkt aantrekkelijker voor vrouwen, in het bijzonder mensen met een middel-hoog educatief profiel. Het zijn mensen boven de 45 jaar met levenservaring, die nog steeds professioneel actief zijn en/of ook interesse hebben in nieuwe activiteiten. Deze bevinding suggereert dat de TES omgeving voldoet aan de aanwijzingen van de Europese Commissie voor een actief ouder worden van de Europese burgers.

**Werving van vrijwilligers:** de enquête toont aan dat vrijwilligers mensen zijn die vertrouwd zijn met media en social media en die geïnformeerd zijn over de mogelijkheden voor vrijwilligerswerk in hun lokale gemeenschap.

**Motivatie van vrijwilligers:** de heersende motivatie is pro-sociaal (het helpen van anderen), gevolgd door persoonlijke groei en de inzet van kennis en vaardigheden opgedaan tijdens het persoonlijke en professionele leven. Deze gegevens suggereren dat TES vrijwilligers meestal mensen zijn met voldoende zelfvertrouwen, sociaal actief, open en met aandacht voor de gemeenschap. Ze zijn gevoelig voor situaties van emotionele crisis, bereid om te leren en om hun verworven competenties verder te ontwikkelen. Om deze reden kan TES een interessante omgeving vertegenwoordigen, ook voor het behoud van een goede geestelijke gezondheid.

Het onderzoek geeft ook veel aanwijzingen voor het verbeteren van het TES netwerk. Vooral de verenigingen en federaties van hulplijnen die lid zijn van IFOTES, hebben het potentieel voor een verdere verbetering van de dienstverlening, de motivatie en het gevoel van samenhorigheid bij vrijwilligers. Dit door te profiteren van de kennis en de uitwisseling van elkaars 'best practices'.

**Aanbevelingen:**

- Gebruik in de werving van nieuwe vrijwilligers de verschillende motivaties van TESvrijwilligers en de persoonlijke voordelen die dit brengt.
- Help vrijwilligers hun competenties uit te dragen, te ontwikkelen en erken hun vooruitgang.
- Stem de training af op de specifieke behoeften van de vrijwilligers. Stel hen in staat om beter voorbereid gesprekken te voeren.
- Bied specifieke training voor thema's die als moeilijk worden gezien, bijvoorbeeld over suicide, agressie of psychische problemen. Het is de moeite waard om de verschillen tussen de landen te analyseren en ze te vergelijken met de statistieken van de gesprekken in dezelfde landen. Zo is de belasting van deze gesprekken op de TESvrijwilligers te definiëren. Het is duidelijk dat, waar specifieke en afgeronde training en begeleiding wordt gegeven, vrijwilligers minder bang zijn en beter kunnen omgaan met deze gesprekken.
- Bepaal een redelijk aantal werkuren per maand (idealerweise tussen 10 en 29), zodat vrijwilligers hun inzet bij TES op een gezond evenwicht krijgen en zo het werk langer volhouden.
- Doe nader onderzoek naar de belastbaarheid van vrijwilligers voor het doen van diensten alleen. Zoek zo nodig passende, organisatorische oplossingen om diensten samen met andere vrijwilligers uit te voeren.
- Erken het werk van de vrijwilligers, begrijp hun behoeften en geef ze feedback.

September 2015  
Maria van Schaijik



Vrijwilligers van een (crisis) hulplijn luisteren naar levensverhalen. Naar eenzaamheid, pijn en de wens om niet meer te leven. Een luisterend oor bij een (crisis)hulplijn dat 24/7 bereikbaar is, vergt veel van de vrijwilliger. Het kost meer tijd dan een gemiddelde vrijwilligersfunctie en is emotioneel veeleisender. Wat bezielt mensen om dit (emotioneel) belastende werk te doen? Hoe kan de hulplijnorganisatie bijdragen aan de motivatie van de vrijwilliger? De partners van IFOTES (Internationale federatie van Telefonische Hulpdiensten) zijn in 2014 een groot Europees onderzoek gestart naar de tevredenheid en motivatie van de eigen vrijwilligers. Het onderzoek vond in 2014 plaats in meer dan 10 landen, 3952 mensen namen deel. Met de bevindingen kunnen anonieme hulplijnen eigen vrijwilligers ondersteunen, daarmee de diensten voor hulpvragers verbeteren en meer samenwerking zoeken met andere Europese hulplijnen. De samenvatting van de resultaten uit het onderzoek is te vinden in dit boekje. Het volledige onderzoek is op te vragen via [info@sensoor.nl](mailto:info@sensoor.nl).