

# Verbinding in gesprek: Het ontdekken van grenzen, wensen en verwachtingen tussen professionals en vrijwilligers met de gesprekstool 'Vrijwillig en Verbonden'

Eli Haafkens,  
Linda Hoek - Lenferink

Februari 2026



## Achtergrond

Zorg- en welzijnsorganisaties werken met veel vrijwilligers die een onmisbare bijdrage leveren aan het ondersteunen van ouderen en andere groepen. Vrijwilligers komen bij mensen thuis, organiseren activiteiten en nemen taken op zich die zonder hen vaak niet zouden worden uitgevoerd. Voor veel vrijwilligers geeft dit werk zin en voldoening. Tegelijkertijd is er vaak schaarste aan vrijwilligers en kunnen zij relatief eenvoudig stoppen wanneer zij bijvoorbeeld ontevreden zijn over hun werkzaamheden of over de samenwerking. Daarom is het belangrijk dat vrijwilligers zich verbonden voelen met de organisatie en plezier hebben in hun werk. Een goede samenwerking tussen organisatie, professional en vrijwilliger draagt hier sterk aan bij (Jansen, 2015; Kierkels & Schoenmakers, 2025).

De samenwerking verloopt niet altijd vanzelfsprekend, bijvoorbeeld door verschillen in rollen, verantwoordelijkheden en verwachtingen. Dit kan leiden tot onduidelijkheid en spanningen. Een goede afstemming, wederzijds begrip en afspraken over grenzen, wensen en verwachtingen kunnen leiden tot een beter werkklimaat voor professionals en vrijwilligers en een hogere tevredenheid rondom het vrijwilligerswerk (van Bochove & Verhoeven, 2014). Ieder heeft zijn eigen taken en verantwoordelijkheden, en het is waardevol om deze van tijd tot tijd op een open, niet-beoordelende manier te bespreken. Zo kan de organisatie ook inzicht krijgen in hoe vrijwilligers hun werk en de organisatie ervaren en een goed vrijwilligersbeleid ontwikkelen. Vanuit deze behoefte is er vraag naar een concrete en laagdrempelige tool die deze thema's bespreekbaar maakt.

Vanuit deze behoefte heeft de Werkplaats Ondersteuning Thuiswonende Ouderen (onderdeel van de Werkplaats Sociaal Domein Twente) een project uitgevoerd rondom het ontwikkelen van een gesprekstool. In deze factsheet wordt het project in grote lijnen weergegeven met links naar de gesprekstool zelf.

## Doel project

Het verbeteren van de dialoog tussen vrijwilligers en professionals door middel van (door)ontwikkeling van een gesprekstool die ingaat op **grenzen, wensen en verwachtingen**, zodat optimale samenwerking wordt gestimuleerd.

## Hoofdvraag

Hoe ziet een gesprekstool er uit die bijdraagt aan het verhelderen van grenzen, wensen en verwachtingen in de samenwerking tussen professional en vrijwilliger met thuiswonende ouderen?

## Methode

Als basis voor dit project is de gesprekstool van Vilans (Nanninga et al., 2023) gebruikt, genaamd 'Gesprekstool Samen Zorgen: in gesprek met vrijwilligers'. In een projectgroep (bestaande uit professionals van Alifa, ViaVie Welzijn, Stichting De Welle en Livio) is de tool doorontwikkeld zodat deze meer aansluit bij ook welzijnsprofessionals en meer concrete vragen bevat. Hierbij is gebruik gemaakt van de Design Thinking methode (Chasanidou, 2015), waarbij alle 5 stappen zijn doorlopen: 1) empathisch begrip; 2) probleem definiëren 3) ideeën creëren 4) prototype maken en 5) testen.

Het concept voor de nieuwe gesprekstool betreft een gesprekslijst die dezelfde WIFA elementen (waarderen, informeren, faciliteren, afstemmen) hanteert als de tool van Vilans, met aanvullende en concrete vragen en toelichtingen om professionals meer handvatten te geven voor het voeren van een gesprek. Daarnaast richt de nieuwe gesprekstool zich zowel op het zorg- als welzijnsdomein, waar de oorspronkelijke tool zich vooral richt op zorg. Ten slotte wordt in de nieuwe gesprekstool ingegaan op het vrijwilligersbeleid van desbetreffende organisatie en hoe je hier rekening mee kan houden in een gesprek.

Het concept van de nieuwe gesprekstoel is door professionals (werkzaam bij de betrokken organisaties) toegepast in 15 gesprekken met vrijwilligers. Aan de hand van de gesprekken zijn 2 focusgroepen gehouden met (1) de professionals die de tool hebben toegepast en (2) de vrijwilligers die het gesprek hebben gevoerd. De opzet van de focusgroepen is deels gestructureerd aan de hand van de procesevaluatie methode (Movisie, 2020). De inzichten vanuit de focusgroepen zijn gebruikt om de concept gesprekstoel (vragenlijst) om te vormen naar een definitief product (waaier en gesprekskaartjes).

## Ervaringen met de gesprekstoel

Hier worden de ervaringen met het concept van de gesprekstoel weergegeven.

### ➤ Focusgroep professionals

- Inhoud van de tool sluit aan bij behoeften.
- Het gesprek voeren is de belangrijkste uitkomst; dit creëert waardering en betrokkenheid.

*"Ik voel me betrokken bij mijn project en de coördinator, maar niet bij de organisatie"*

- De gesprekstoel geeft ruimte om de diepgang op te zoeken rondom onderwerpen die je niet even bij het koffiezetapparaat bespreekt. Hierbij is het echter wel belangrijk om de tijd ook echt in te bouwen.

*"Het gaat bij andere gesprekken snel over de werkzaamheden, niet over jou als mens"*

*"Je had echt even een momentje"*

- Door het bespreken van "blinde vlekken" zoals het beleid rondom noodsituaties kunnen belangrijke onderwerpen opgehelderd worden die zowel professionals als vrijwilligers kunnen toepassen in hun werkzaamheden.
- De gesprekstoel biedt structuur in het gesprek.
- De meerwaarde van de gesprekstoel is afhankelijk van de professional die het gesprek voert: een valkuil is dat de professional de gesprekstoel als een interview tool inzet waarbij alle vragen in vaste volgorde besproken worden. Het is belangrijk dat de focus ligt op het bespreken van de (voor de vrijwilliger) belangrijkste onderwerpen en dat het geen functioneringsgesprek wordt.

*"Er kwamen vragen zoals: wat is een noodsituatie eigenlijk?"*

### ➤ Focusgroep vrijwilligers

- Het bespreken van ervaringen met het vrijwilligerswerk zelf is vooral belangrijk.

*"Naar (ervaring) wordt eigenlijk nooit gevraagd"*

- Naast de meerwaarde van het gesprek voeren zelf ligt het grootste belang van de vrijwilliger bij de borging en terugkoppeling van het gesprek: welke vervolgacties worden genomen en hoe worden de uitkomsten van het gesprek teruggekoppeld aan de organisatie? Hier ligt volgens de vrijwilligers voor elke organisatie een taak om vooraf goed na te denken over het inzetten van de tool. Hoe(vaak) zet je de tool in, past dit bij je doel en je bezetting en wat doe je met de inzichten van de gesprekken?

*"Ik denk dat een tool alleen niet voldoende is"*

*"Uiteindelijk is de tool heel mooi, maar er moet wel actie op komen"*

### Inhoud gesprekstoel

Door middel van de focusgroepen is de uiteindelijke gesprekstoel aangepast en doorontwikkeld naar 2 vormen: een waaier en gesprekskaarten met de naam 'vrijwillig en Verbonden'. De gesprekstoel is ingedeeld in de vier WIFA-elementen (Nanninga et al., 2023):

### Waarderen

Het uitspreken of laten merken van waardering voor een vrijwilliger kan op verschillende manieren. Waarderen over het algemeen gaat over hoe gewaardeerd en welkom de vrijwilliger zich voelt in de organisatie/het team. Het richt zich op zaken zoals persoonlijke erkenning, begroeting en contactmomenten, of zijn/haar waarden terugkomen in het vrijwilligerswerk, en hoe verbonden iemand zich voelt met het team en de organisatie. Ook wordt gekeken naar onderlinge kennismaking en of de vrijwilliger trots kan zijn op de rol binnen de organisatie.

### Informereren

Het is van belang dat een vrijwilliger op de hoogte blijft van organisatorisch beleid en ontwikkelingen in de organisatie. Onderwerpen zijn updates van werkzaamheden van collega's, veranderingen binnen de organisatie, beleid en instructies voor noodsituaties. Ook bespreek je hoe vragen worden beantwoord en of de communicatie voldoende is om het vrijwilligerswerk goed uit te voeren.

## Afstemmen

Om te zorgen dat de werkzaamheden van een vrijwilliger goed aansluiten bij zijn of haar wensen en mogelijkheden, is het goed om daarover af te stemmen. Je bespreekt of taken passen qua inhoud en frequentie, hoe grenzen en bevoegdheden worden ervaren en of er ruimte is om minder leuke taken te bespreken. Ook komt aan bod hoe afspraken geëvalueerd worden en hoe vertrouwelijke of waardevolle kennis wordt uitgewisseld.

## Faciliteren

Om het vrijwilligerswerk goed uit te voeren, is het faciliteren van middelen en ondersteuning nodig. Je bespreekt of de vrijwilliger zich voldoende toegerust voelt, of er begeleiding en scholingsmogelijkheden zijn (en welke behoeften zij daarin hebben), en hoe de werkomstandigheden worden ervaren. Ook is er aandacht voor het bespreken van vertrouwelijke zaken, problemen en klachten.

## Vormen gesprekstoel

Onder elk van de vier WIFA elementen staan concrete vragen die zijn verwerkt in zowel de waaier als de gesprekskaarten. Beide vormen kunnen op verschillende manieren ingezet worden in zowel individuele als groepsgesprekken. De professional kan de tool gemakkelijk meenemen in zijn/haar werktas en gebruiken bij zowel geplande als spontane gesprekken. Hierbij is het aan de professional/organisatie zelf hoe de tool ingezet wordt en hoe de vragen gesteld worden. Zowel de waaier als de gesprekskaarten bevatten toelichtende teksten om je op weg te helpen bij de toepassing.

### ➤ Waaier/gesprekskaarten om een impressie te geven



Wil je de gesprekskaarten of waaier zelf gebruiken, of wil je er meer over weten? Stuur dan een mail naar [wsdt@saxion.nl](mailto:wsdt@saxion.nl).

### ➤ Gesprekstoel Samen Zorgen

[In gesprek met vrijwilligers](#) van Vilans (Nanninga et al, 2023)

## Referenties

Chasanidou, D., Gasparini, A. A., & Lee, E. (2015). Design thinking methods and tools for innovation. In Design, user experience, and usability: Design discourse: 4th international conference, DUXU 2015, held as part of HCI international 2015, Los Angeles, CA, USA, August 2-7, 2015, Proceedings, Part I (pp. 12-23). Cham: Springer International Publishing.

Jansen, T. (2015). Samenwerking tussen professional en vrijwilliger, last of kans?. Kenniscentrum Sociale Innovatie, Hogeschool Utrecht.

Kierkels, A., & Schoenmakers, E. (2025). Samenwerken met vrijwilligers. Fontys Sociale Studies, Lectoraat Sociale Veerkracht. In samenwerking met LEVgroep. Project Werkplaats Sociaal Domein 23-26.

Movisie. (2020). Procesevaluatie bij de beoordeling van interventies. <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2020-04/Informatieblad-procesevaluatie.pdf>

Nanninga, K., Gerring, P., De Jong, Y. (2023). Gesprekstoel Samen Zorgen. Vilans. Creative Commons CC BY-NC-SA 4.0 licentie

Van Bochove, M., Verhoeven, M., Tonkens, E., & Verplanke, L. (2014). Extra, evenknie of eigenaar: Samenwerkingspatronen tussen vrijwilligers en professionals. Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten? Nieuwe verhoudingen tussen vrijwilligers en professionals in zorg en welzijn, 17-39.

