



De organisatie

Naam organisatie: De Kindertelefoon

Sector: Hulpverlening

Product of diensten van de organisatie: Telefonische hulpdienst

Aantal medewerkers: 40 medewerkers en ongeveer 600 vrijwilligers

Organisatieonderdeel: Relatie vrijwilligers

Het werken met Scompany heb ik ervaren als consciëntieus, efficiënt, prettig en presentabel - Wanda Cornelissen, secretaris bij de Vrienden van de Kindertelefoon

Vraagstuk

Het doel van De Kindertelefoon is om kinderen van 8 tot 18 jaar een vertrouwde omgeving te bieden waarin zij gesprekken kunnen voeren die zij niet durven, willen of kunnen bespreken met anderen. De Kindertelefoon heeft de behoefte om inzicht te krijgen of haar oud-vrijwilligers bij de organisatie betrokken willen blijven. Daarom werd de volgende vraag geformuleerd:

Hoe kan de Kindertelefoon met behulp van communicatie de relatie met haar oud-vrijwilligers warm houden en blijven verbinden, zodat de relatie tussen De Kindertelefoon en haar oud-vrijwilligers blijft bestaan en een deel van deze groep blijft bijdragen aan het werk van De Kindertelefoon?

Aanpak Scompany team

Het Scompany team heeft gebruik gemaakt van enquêtes. De enquêtes zijn ingevuld door oud-vrijwilligers van De Kindertelefoon. Met de resultaten van de enquêtes heeft het team de behoeftes van de oud-vrijwilligers in kaart gebracht. Dit heeft betrekking tot verbondenheid creëren en behouden met de oud-vrijwilligers en de vorm waarin zij een bijdrage kunnen leveren.

“Het Scompany traject is waardevol geweest, zowel voor onze persoonlijke ontwikkeling als de ervaring in de praktijk.” – Het Scompany team

Resultaat

Scompany heeft kenmerken van de doelgroep van De Kindertelefoon in kaart gebracht. Uit het onderzoek is gebleken dat het voor De Kindertelefoon nuttig is om een verbinding aan te gaan met haar oud-vrijwilligers. Het blijkt dat de oud-vrijwilligers behoeften hebben aan één keer in het kwartaal contact. Zij willen graag iets bijdragen aan De Kindertelefoon.

Effect

Bij het behouden van het contact met de oud-vrijwilligers zijn een aantal middelen geadviseerd, namelijk een nieuwsbrief, Yammer, een database, een bekendmaking en uitnodiging via de e-mail en een jaarlijks terugkerend evenement. Daarbij wordt geadviseerd dat zij naar hun oud-vrijwilligers duidelijk communiceren wat zij van hen verlangen.

Om de adviezen succesvol te kunnen implementeren, is het van belang dat het Landelijk Bureau en de zeven locaties van De Kindertelefoon transparant en open met elkaar gaan communiceren. Dit zorgt voor een breder fundament om het nieuwe advies op door te voeren en te implementeren.

Het Scompany team

Mascha Boekhorst, Sophie Hoeflaak, Sacha Lentjes en Isabel Verboom

