



Het Vrijwilligerspunt als knooppunt van de civil society

Gebruikers over het Vrijwilligerspunt Eindhoven

Dick Oudenampsen
Astrid Huygen
Freek Hermens

Het Vrijwilligerspunt als knooppunt van de civil society

*Gebruikers over het Vrijwilligerspunt
Eindhoven*

Dick Oudenampsen
Astrid Huygen
Freek Hermens

Juli 2012

Inhoud

1	Het vrijwilligersbeleid van de gemeente Eindhoven en het Vrijwilligerspunt	5
1.1	Inleiding	5
1.2	Vraagstelling en onderzoeksaanpak	5
1.3	Wmo en vrijwilligers	6
1.4	Beleid gemeente Eindhoven	7
1.5	De dienstverlening van het Vrijwilligerspunt	9
1.6	Leeswijzer	11
2	Bekendheid en gebruik van het Vrijwilligerspunt	13
2.1	Inleiding	13
2.2	Zichtbaarheid en bekendheid van het Vrijwilligerspunt	16
2.3	Bekendheid met het aanbod van het Vrijwilligerspunt	22
2.4	Gebruik van diensten en producten Vrijwilligerspunt	23
2.5	Conclusies	26
3	Beoordeling van de kwaliteit van dienstverlening en producten van het Vrijwilligerspunt	29
3.1	Inleiding	29
3.2	De beoordeling van de meerwaarde van het vrijwilligerspunt	30
3.3	Beoordeling kwaliteit van het Vrijwilligerspunt: verwachtingen en opbrengsten	32
3.4	Conclusies	38
4	Conclusies en aanbevelingen	41
4.1	Inleiding	41
4.2	De bekendheid van het Vrijwilligerspunt	42
4.3	Bekendheid en passendheid van het aanbod van het Vrijwilligerspunt	43
4.4	Kwaliteit van het aanbod	44
4.5	Tot slot	46
	Literatuur	47

1 Het vrijwilligersbeleid van de gemeente Eindhoven en het Vrijwilligerspunt

1.1 Inleiding

De gemeente Eindhoven heeft het Verwey-Jonker Instituut een onafhankelijk onderzoek laten uitvoeren naar de successen en verbeterpunten van het Vrijwilligerspunt. De resultaten van het onderzoek vormen de input voor de opdracht die de komende jaren bij het Vrijwilligerspunt neergelegd wordt. Het onderzoek moet leiden tot concrete aanbevelingen om de dienstverlening van het Vrijwilligerspunt te verbeteren. Aan het onderzoek nemen organisaties deel die wel en niet gebruik maken van de diensten van het Vrijwilligerspunt. Tevens worden organisaties betrokken die niet bekend zijn met het Vrijwilligerspunt. De gemeente wil een reëel beeld van de bekendheid (van het aanbod) van het Vrijwilligerspunt Eindhoven bij vrijwilligersorganisaties en professionele organisaties. Daarnaast wil zij inzicht in de beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening. Onderliggende vraag is of de dienstverlening van het Vrijwilligerspunt nog verder kan bijdragen aan een adequate inzet van vrijwilligers in de gemeente Eindhoven.

In dit hoofdstuk beschrijven wij de vraagstelling van het onderzoek en geven wij een beeld van de context waarin het vrijwilligerswerk in Eindhoven vorm krijgt. Het beleid van de gemeente Eindhoven en de dienstverlening en producten van het Vrijwilligerspunt komen aan bod.

1.2 Vraagstelling en onderzoeksaanpak

In het onderzoek gaan wij uit van de volgende centrale vraagstelling:

In hoeverre zijn de professionele en vrijwilligersorganisaties die in Eindhoven werken met vrijwilligers op de hoogte van het bestaan en het aanbod van het Vrijwilligerspunt en hoe beoordelen zij de kwaliteit van dat aanbod?

Bij de beantwoording maken wij onderscheid tussen vier subthema's:

1. De bekendheid van het Vrijwilligerspunt bij de burgers in Eindhoven, bij de vrijwilligersorganisaties en professionele organisaties.
2. De bekendheid van het aanbod van het Vrijwilligerspunt bij burgers in Eindhoven, bij de vrijwilligersorganisaties en professionele organisaties.

3. De ‘match’ tussen het aanbod van het Vrijwilligerspunt en de verwachtingen en behoeften aan ondersteuning van vrijwilligersorganisaties en professionele organisaties.
4. De beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening en de producten van het Vrijwilligerspunt door de vrijwilligersorganisaties en professionele organisaties.

Voor de beantwoording van de onderzoeksvragen hebben wij gebruik gemaakt van drie onderzoeksinstrumenten. Wij maken gebruik van het Digipanel van de gemeente Eindhoven om de bekendheid van het Vrijwilligerspunt, haar diensten en producten te peilen bij de burgers in Eindhoven. Wij hebben een digitale enquête gestuurd naar alle vrijwilligersorganisaties en professionele organisaties die met vrijwilligers werken in Eindhoven, over de bekendheid van het Vrijwilligerspunt en haar dienstverlening. Wij hebben ten slotte een zestal panelbijeenkomsten georganiseerd om met vrijwilligersorganisaties en professionele organisaties de kwaliteit van de dienstverlening en producten van het Vrijwilligerspunt te bespreken.

1.3 *Wmo en vrijwilligers*

Door de invoering van de Wmo in 2006 is de verantwoordelijkheid van gemeenten voor de ondersteuning van vrijwilligers (prestatieveld 4) wettelijk vastgelegd. Met de Wmo in de hand doen gemeenten een versterkt beroep op de *civil society*. Een van de uitgangspunten daarbij is dat burgers in eerste instantie proberen om ondersteuningsvragen onderling op te lossen, in plaats van een beroep te doen op ondersteuning van professionals. Vanzelfsprekend betekent dit een nadrukkelijker rol voor vrijwilligers en vrijwilligerswerk. Lokale vrijwilligerscentrales, waarvan het Vrijwilligerspunt er een is, ondersteunen de zo adequaat mogelijke inzet van vrijwilligers. Zij regelen bijvoorbeeld de match tussen vraag en aanbod en staan organisaties bij die veel werken met vrijwilligers. De decentralisatie van delen van de AWBZ (begeleiding, licht verstandelijk gehandicapten en de jeugdzorg) en de budgetbeperking die daarmee gepaard gaat leidt ertoe dat gemeenten een steeds groter beroep doen op de inzet van vrijwilligers voor bijvoorbeeld maatjesprojecten.

Maar de vrijwilligerscentrales zijn niet de enigen die lokale vrijwilligersorganisaties en professionele instellingen ondersteunen. De lokale organisaties die met vrijwilligers werken zijn (ook) vaak aangesloten bij landelijke koepels die ondersteuning bieden bij deskundigheidsbevordering en het matchen van vraag en aanbod. Vrijwilligersorganisaties zijn geneigd zich eerder te richten op die landelijke koepels dan op de vrijwilligerscentrale. Uit eerder onderzoek van het Verwey-Jonker Instituut (Van der Klein & Oudenampsen, 2011) blijkt

dat professionele organisaties die met vrijwilligers werken op een andere manier gebruik maken van vrijwilligerscentrales dan vrijwilligersorganisaties. Zij maken onder andere meer gebruik van de bemiddelingsfunctie van de vrijwilligerscentrale. Kleine vrijwilligersorganisaties weten vaak niet optimaal gebruik te maken van de expertise van de vrijwilligerscentrales.

Vrijwilligers in Eindhoven

Volgens de gegevens van de inwonersenquête van Eindhoven (aangehaald in Digipanel over vrijwilligerswerk, 2012) is het aandeel vrijwilligers van 15 jaar en ouder in Eindhoven toegenomen van 30% in 2006, naar 42% in 2011. Daarmee ligt het percentage vrijwilligers onder de bevolking enigszins lager dan het landelijke percentage vrijwilligers (45,1%¹), maar is vergelijkbaar met het percentage vrijwilligers in andere grote steden (Amsterdam 42% in 2011, Rotterdam 32% in 2011). Mannen en vrouwen doen in gelijke mate aan vrijwilligerswerk. Hoogopgeleiden doen vaker vrijwilligerswerk dan laagopgeleiden. Er zijn bij de deelnemers aan het Digipanel geen grote verschillen tussen de vrijwilligers wat betreft opleiding en herkomst. Allochtonen doen vrijwel evenveel aan vrijwilligerswerk als autochtonen. Burgers die geen vrijwilligerswerk doen zeggen het meest geen tijd te hebben voor vrijwilligerswerk. Gevraagd naar verbeteringen zou het koppelen van vraag en aanbod in het vrijwilligerswerk beter kunnen (25%). Ook de waardering van vrijwilligers is voor verbetering vatbaar (25%).

1.4 *Beleid gemeente Eindhoven*

De gemeente Eindhoven heeft in haar beleidsnota 'Eindhoven voor elkaar' van 2008 het deelprogramma Actief Burgerschap gelanceerd. Het programma heeft als ambitie dat in Eindhoven mensen zich verantwoordelijk voelen voor de kwaliteit van de samenleving en daaraan een actieve bijdrage leveren, mede omdat zij zich ondersteund, erkend en gewaardeerd voelen. In het programma zijn de volgende beleidsdoelstellingen geformuleerd:

1. Het faciliteren van een steunpunt Actief burgerschap/vrijwilligerswinkel als makelaar tussen vraag en aanbod, voor ondersteuning van vrijwilligersorganisaties en als initiator, coördinator en stimulator van nieuwe initiatieven.
2. Het bevorderen van participatie van 'nieuwe ouderen', jongeren en allochtonen.
3. Participatie van vrijwilligers bij de ontwikkeling, uitvoering en verantwoording van beleid.
4. Het zichtbaar maken en promoten van de verschillende aspecten van Actief burgerschap.

1 Gegevens CBS Vrijwillige inzet 2010. Het betreft personen van 15 jaar en ouder.

5. Het brengen van samenhang in het erkennen en waarderen van Actief burgerschap.
6. Optimaal benutten van kansen en perspectieven op het grensgebied van WWB, Wmo en WSW.

De gemeente bepleit in haar nota een zelfstandige en onafhankelijke positie van het Vrijwilligerspunt in de Eindhovense samenleving. De burger die zich actief inzet moet zich gewaardeerd en ondersteund weten.

De gemeente wil dat in 2011 50% van de burgers van Eindhoven op de hoogte is van de vele mogelijkheden om zich actief in te zetten en van de mogelijkheden tot ondersteuning door het Vrijwilligerspunt. Daarnaast wil de gemeente dat in 2011 het percentage duurzame succesvolle matches met minimaal 20% is toegenomen ten opzichte van 2008. Per 2011 moet het steunpunt 'een factor van betekenis zijn in de sociale infrastructuur als makelaar voor kansrijke innovatieve projecten, aanpakken en financieringsbronnen'. De gemeente besluit ook tot de invoering van een vrijwilligerspas in Eindhoven. Met deze pas komen vrijwilligers in aanmerking voor kortingen op bijvoorbeeld zwembad en schaatsbaan en (gratis) kaartjes voor evenementen of voorstellingen.

In 2011 heeft de gemeente Eindhoven de hoofdlijnen voor een nieuw sociaal beleid vastgesteld, waarin actieve burgers een hoofdrol vervullen. Het comité Wij Eindhoven heeft in opdracht van de gemeente een visiestuk gepubliceerd, *Eindhoven de sociaalste* (2011), waarin de verbinding tussen formele en informele netwerken de basis moet leggen voor een nieuwe invulling van het sociaal beleid. De uitwerking van deze visie en de gevolgen voor de rol van vrijwilligers wordt in 2012 bekend.

Basisfuncties

In samenspraak met het ministerie van VWS, Mezzo, de VNG en het NOV zijn in 2007 landelijk de basisfuncties met betrekking tot vrijwilligerswerk voor de gemeenten vastgelegd:

1. Vertalen van maatschappelijke ontwikkelingen
Welke maatschappelijke ontwikkelingen zijn van invloed op het lokale vrijwilligerswerk en hoe vertaalt de gemeente deze ontwikkelingen naar lokaal beleid?
2. Verbinden en makelen
Het bij elkaar brengen van vraag en aanbod van vrijwilligers en verbinden van verwachtingen en belangen van verschillende spelers.

3. Versterken

Het inrichten van een ondersteuningsstructuur waarop alle vrijwilligers en organisaties die met vrijwilligers werken een beroep kunnen doen.

4. Verbreiden

Het promoten en waarderen van de inzet van vrijwilligers.

5. Verankeren

Het uitwisselen, vastleggen en borgen van kennis en ervaring van vrijwilligers en hun organisaties.

Deze basisfuncties zijn bedoeld als richtinggevend kader voor het gemeentelijk vrijwilligersbeleid. In Eindhoven zijn deze basisfuncties grotendeels belegd bij het Vrijwilligerspunt, hoewel de gemeente verantwoordelijk blijft voor de ondersteuning van het vrijwilligerswerk. Het Vrijwilligerspunt maakt gebruik van deze basisfuncties om haar aanbod aan producten en diensten in te richten.

1.5 *De dienstverlening van het Vrijwilligerspunt*

Het Vrijwilligerspunt Eindhoven is in 2008 ontstaan en gefinancierd vanuit het gemeentelijk Wmo beleid. Voor die tijd waren de verschillende onderdelen van het vrijwilligerswerk verspreid aangeboden door welzijnsorganisaties in de stad. Het Vrijwilligerspunt maakt nu wel deel uit van de welzijnsorganisatie de Lumensgroep, maar functioneert in de praktijk zelfstandig. Het Vrijwilligerspunt Eindhoven biedt verschillende diensten aan voor organisaties en vrijwilligers:

- Het Vrijwilligerspunt geeft informatie en advies, onder meer via de nieuwsbrief, het magazine Kanjers, de website en speciale informatiebijeenkomsten. Daarnaast komen vrijwilligers, vrijwilligersorganisaties en professionele organisaties met vragen bij het Vrijwilligerspunt. Informatie en advies gaan dan in elkaar over.
- Het Vrijwilligerspunt bemiddelt bij het vinden van vrijwilligers. Zij realiseerde in 2011 zeshonderd succesvolle matches. Zij beheert een digitale vacaturebank, een maatschappelijke stagebank en voert bemiddelingsgesprekken met potentiële vrijwilligers en (vrijwilligers)organisaties.
- Het Vrijwilligerspunt bemiddelt bij het realiseren van maatschappelijke stages. Zij maakt afspraken met scholen over invulling en randvoorwaarden. Ook evalueert zij samen met stagebieders en school de stage.
- Het Vrijwilligerspunt organiseert jaarlijks een beursvloer waar maatschappelijke organisaties en bedrijven elkaar ontmoeten en met gesloten beursdiensten uitwisselen.

- Het Vrijwilligerspunt ondersteunt en adviseert vrijwilligersorganisaties bij alle zaken rondom vrijwilligerswerk. Ook adviseert zij organisaties over werving en behoud van vrijwilligers.
- Het Vrijwilligerspunt biedt vrijwilligersorganisaties een vrijwilligerspolis aan waarmee deze organisaties hun vrijwilligers gratis kunnen verzekeren.
- Het Vrijwilligerspunt biedt samen met de gemeente Eindhoven gratis de vrijwilligersspas en het magazine Kanjers aan.

De activiteiten van het Vrijwilligerspunt overziend, profileert het Vrijwilligerspunt zich vooral op de basisfuncties Verbinden en makelen (2), Versterken (3) en Verbreiden (4). Bij het vertalen van maatschappelijke ontwikkelingen ligt primair de verantwoordelijkheid bij de gemeente. De vijfde basisfunctie, het uitwisselen en borgen van kennis en ervaring van vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties, is nog niet goed terug te zien in de activiteiten van het Vrijwilligerspunt. In 2011 zijn volgens de jaarrapportage van het Vrijwilligerssteunpunt 317 succesvolle bemiddelingen geregistreerd. 865 personen hebben zich als vrijwilliger aangemeld. Er zijn 119 organisaties ondersteund, vooral met financiële/administratieve ondersteuning (69) en inhoudelijke ondersteuning (50). Werknemersvrijwilligerswerk neemt bij het Vrijwilligerspunt snel in omvang toe. Veel bedrijven vinden hun weg naar het Vrijwilligerspunt voor het doen van vrijwilligerswerk door werknemers². Bedrijven als ASML, The bodyshop, Philips en ABN/AMRO zoeken samenwerking met het Vrijwilligerspunt in het kader van Maatschappelijk Betrokken Ondernemen en het werknemersvrijwilligerswerk.

Vrijwilligers zoeken persoonlijk contact met het Vrijwilligerspunt om vrijwilligerswerk te zoeken. Organisaties zoeken vooral contact via de mail en telefonisch. Wat betreft klantgroepen maakt het Vrijwilligerspunt onderscheid tussen:

1. Organisaties en groepen die alleen met vrijwilligers werken, zoals bewonersorganisaties, zelforganisaties, scouting.
2. Vrijwilligersorganisaties met enige professionele ondersteuning, zoals het Rode Kruis, Humanitas en de Zonnebloem, KBO. De regionale afdelingen zijn vooral vrijwilligers.
3. Professionele organisaties waar ook vrijwilligers werken, zoals zorginstellingen.

Het Vrijwilligerspunt richt zich wat betreft ondersteuning vooral op de eerste categorie; de kleine organisaties. De grote organisaties regelen veelal zelf hun zaken. Daar wordt wel mee samengewerkt. De bemiddelingsfunctie is voor alle organisaties belangrijk. Met de publieksactiviteiten (promotie en waardering van het vrijwilligerswerk) richt het Vrijwilligerspunt zich op het grote publiek.

2 Jaarrapportage Vrijwilligerspunt 2011

Ondersteuning

In 2012 is het Vrijwilligerspunt ook verantwoordelijk geworden voor de ondersteuning van de sportverenigingen na de opheffing van de Eindhovense Sportraad. Het Vrijwilligerspunt heeft contacten met de zorg- en hulpverlening (vrijwillig en professioneel), de sector kunst en cultuur, wijk- en buurtverenigingen, milieuorganisaties en onderwijsorganisaties. Voor het onderwijs verzorgt het Vrijwilligerspunt vooral kwalitatief goede en voldoende maatschappelijke stageplekken. De verantwoording voor de uitvoering van de maatschappelijke stage ligt bij de scholen en daarmee ook de keuze om al dan niet gebruik te maken van de aangeboden stageplekken. Ook wordt het Vrijwilligerspunt soms benaderd voor het vinden van vrijwilligers voor de tussenschoolse opvang.

Promotie en waardering van het vrijwilligerswerk

Het Vrijwilligerspunt is verantwoordelijk voor het promoten en het vergroten van de erkenning van het vrijwilligerswerk. Daarvoor zijn verschillende pr-instrumenten beschikbaar zoals het Kanjers magazine, programma's van omroep Brabant en Studio 040, maar ook folders, tasjes en publicaties in huis aan huis bladen, de seniorenkrant, billboards enabri's.

1.6 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 beschrijven wij onze bevindingen over de bekendheid van het Vrijwilligerspunt en het aanbod van diensten en producten, bij burgers in Eindhoven, vrijwilligersorganisaties en professionele organisaties. In hoofdstuk 3 doen wij verslag van de panelbijeenkomsten over de beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening. In hoofdstuk 4 sluiten wij de rapportage af met conclusies en aanbevelingen.

2 *Bekendheid en gebruik van het Vrijwilligerspunt*

2.1 *Inleiding*

In dit hoofdstuk staat de bekendheid van het Vrijwilligerspunt centraal. Om de vraag naar de bekendheid en het bereik van het Vrijwilligerspunt te beantwoorden, hebben we om te beginnen bekeken op welke manieren het Vrijwilligerspunt zichzelf bekend maakt. Welke activiteiten ondernemen zij om zichzelf op de kaart te zetten? Om een beeld te schetsen van de bekendheid van het Vrijwilligerspunt bij het grote publiek, hebben we het Digipanel van de gemeente Eindhoven bevraagd. Ook hebben we de zichtbaarheid van het Vrijwilligerspunt in de media in kaart gebracht. Hiervoor hebben we een database (Lexis Nexis) geraadpleegd waarin berichtgeving van regionale pers over het Vrijwilligerspunt is nagegaan en hebben we zoekacties op internet uitgevoerd. Vervolgens hebben we door middel van een digitale enquête onderzocht bij welke vrijwilligersorganisaties en professionele organisaties die werken met vrijwilligers het Vrijwilligerspunt bekend is. In hoeverre zijn deze organisaties op de hoogte van het bestaan van het Vrijwilligerspunt? Hierover leest u in paragraaf 2.2.

Naast de bekendheid van het *bestaan* van het Vrijwilligerspunt, hebben we via de enquête en Digipanel ook onderzocht hoe bekend de organisaties zijn met het *aanbod* van het Vrijwilligerspunt: zoals de makelaarsfunctie (waaronder de vacaturebank, maar ook activiteiten als de beursvloer), de advisering, de ondersteuning, deskundigheidsbevordering, vrijwilligersverzekering, Kanjers magazine, vrijwilligerspas, vrijwilligerspenning en oorkonde. Deze bevindingen komen in paragraaf 2.3 aan de orde. In paragraaf 2.4 zetten we uiteen wat we te weten zijn gekomen over het gebruik van het Vrijwilligerspunt en de diensten die zij bieden. We besluiten dit hoofdstuk met conclusies (2.5).

Digipanel

Om meer te weten te komen over de bekendheid van het Vrijwilligerspunt bij de inwoners van Eindhoven is in maart 2012 aan het Digipanel van de gemeente Eindhoven een aantal vragen gesteld over de bekendheid met het Vrijwilligerspunt. Het Digipanel is een panel van inwoners van Eindhoven ouder dan 15 jaar, dat verzocht wordt hun mening te geven over een uiteenlopend aantal onderwerpen via een enquête op internet (zie www.eindhoven.nl).

nl/stad/onderzoek-cijfers/Digipanel.htm). Het Digipanel vormt een representatieve afspiegeling van de Eindhovense bevolking en bestaat uit vijfduizend personen. De uitvoering en verslaglegging van de vragen aan het Digipanel zijn uitgevoerd door de gemeente Eindhoven. Wij hebben de vragen aangeleverd, de gemeente Eindhoven heeft de enquête uitgezet onder de leden van het Digipanel. De gemeente heeft ook de analyse en rapportage verzorgd. We maken dankbaar gebruik van hun werk. Bijna de helft (48%) van de leden van het Digipanel heeft de enquête over Vrijwilligerswerk ingevuld.

Digitale enquête

Om een zo compleet mogelijk beeld te krijgen van de bekendheid en het bereik van het aanbod van het Vrijwilligerspunt Eindhoven bij (vrijwilligers) organisaties, is een digitale enquête uitgezet onder zoveel mogelijk organisaties die werken met vrijwilligers. Veel van de bevindingen die we in dit en het volgende hoofdstuk presenteren, ontleen we aan de resultaten van deze digitale enquête. De organisaties zijn zowel vrijwilligersorganisaties als professionele organisaties die met vrijwilligers werken. We hebben gebruik gemaakt van e-mailadres gegevens van de gemeente Eindhoven en het Vrijwilligerspunt. Het betreft organisaties die in 2011 subsidie van de gemeente Eindhoven hebben ontvangen, organisaties die vermeld staan in de Stadsids (2012) van de gemeente Eindhoven en organisaties die recentelijk contact hebben gehad met het Vrijwilligerspunt. Dit contact kan bestaan uit het raadplegen van de vacaturebank, deelname aan activiteiten, het afsluiten van een vrijwilligersverzekering via het Vrijwilligerspunt of het ontvangen van ondersteuning/advies. Ook de lijst met Eindhovense (amateur)sportverenigingen maakte onderdeel uit van het overzicht van organisaties die we van het Vrijwilligerspunt ontvingen. Deze verschillende lijsten met organisaties hebben wij gecombineerd tot één lijst, waarbij we zoveel mogelijk de dubbel voorkomende organisaties eruit hebben gehaald. Deze - bijna 1.600 - organisaties hebben een uitnodiging ontvangen voor het invullen van een online enquête.

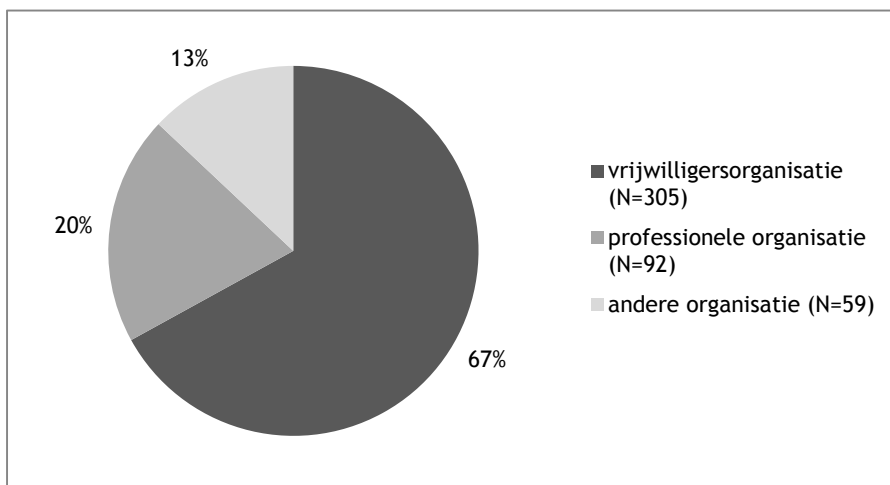
Aan deze organisaties is gevraagd of zij het Vrijwilligerspunt kennen, hoe zij bekend zijn geraakt met het Vrijwilligerspunt, het gebruik van het Vrijwilligerspunt en de meerwaarde die het biedt. Vragen over de kwaliteit van het aanbod van het Vrijwilligerspunt hebben wij buiten de vragenlijst gehouden, omdat wij deze bij de panelbijeenkomsten centraal wilden stellen. De deelnemers aan de enquête konden kenbaar maken geïnteresseerd te zijn in deelname aan een panel (meer hierover in hoofdstuk 3). Er zijn 1590 organisaties benaderd voor het invullen van de vragenlijst. 498 organisaties zijn de vragenlijst begonnen, waarvan 42 niet geschikt zijn voor analyse. Deze organisaties zijn na de vraag over de bekendheid met het Vrijwilligerspunt - of al eerder - gestopt met de vragenlijst, daarom nemen wij deze niet mee in de analyse. Als wij op die manier kijken, zijn 456 organisaties begonnen met het

invullen van de vragenlijst. Van deze 456 organisaties hebben 426 organisaties de vragenlijst volledig ingevuld. De analyses zijn gebaseerd op 456 ingevulde vragenlijsten.

Kenmerken van de organisaties die de enquête invulden

Twee derde (305) van de organisaties die aan het onderzoek hebben meegewerkt, typeren zichzelf als vrijwilligersorganisatie. Twintig procent noemt zichzelf een professionele organisatie waar naast beroepskrachten ook vrijwilligers actief zijn, en bij dertien procent van de organisaties gaat het om een ander (niet gedefinieerd) type organisatie.

Figuur 2.1 Verdeling type organisaties in enquête

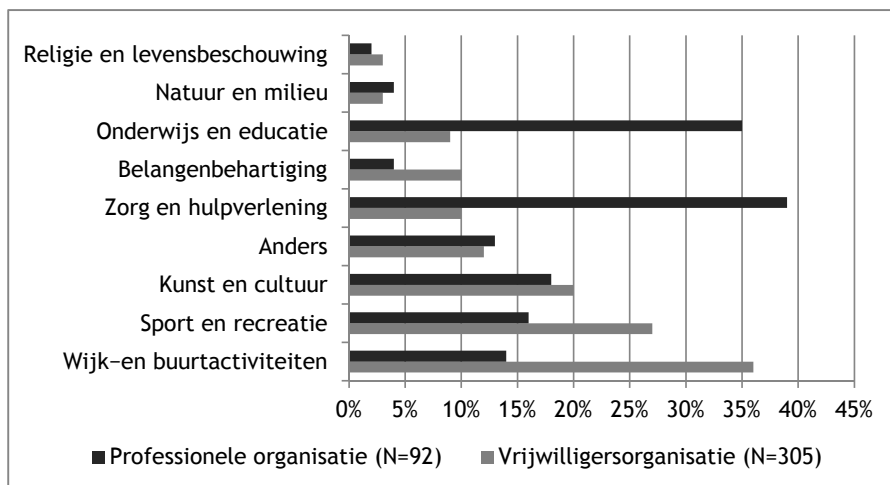


Aan de respondenten is gevraagd in welke sector(en) de organisatie actief is (zie figuur 2.2). Hierbij konden zij meerdere antwoorden geven. De meeste organisaties, bijna drie op de tien, zijn actief in de sector Wijk- en buurtactiviteiten. Een kwart is actief in Sport en recreatie en iets meer dan twee op de tien in Kunst en cultuur. Daarnaast is een aanzienlijk aantal organisaties actief in de sectoren Zorg en hulpverlening (16%) en Onderwijs en educatie (14%). Ook blijkt uit de open antwoordmogelijkheid dat een aantal organisaties actief is rondom armoedebestrijding.

De vrijwilligersorganisaties in de sectoren Sport en recreatie en (vooral) Wijk- en buurtactiviteiten zijn oververtegenwoordigd (zie figuur 2.2). In de sectoren Zorg en hulpverlening en Onderwijs en Educatie zijn juist de professionele organisaties oververtegenwoordigd. Binnen de sector Zorg en hulpverlening zijn het meest grote organisaties (met meer dan 200 vrijwilligers) actief. Binnen de sectoren Kunst en cultuur en Wijk- en buurtactiviteiten zijn

vaker kleine (minder dan 50 vrijwilligers) en middelgrote organisaties (tussen de 50 en 200 vrijwilligers) actief.

Figuur 2.2 Type organisatie in de verschillende sectoren



Bij het overgrote deel (78%) van de organisaties zijn minder dan 50 vrijwilligers actief. Bij 15% van de organisaties zijn tussen de 50 en 200 vrijwilligers actief. 7% van de respondenten vertegenwoordigden organisaties waar meer dan 200 vrijwilligers zich inzetten. Bij vrijwilligersorganisaties zijn vaker dan bij professionele organisaties, minder dan 50 of tussen de 50 en 200 vrijwilligers actief.

2.2 Zichtbaarheid en bekendheid van het Vrijwilligerspunt

Communicatieactiviteiten Vrijwilligerspunt

Het Vrijwilligerspunt onderneemt tal van activiteiten om de bekendheid te vergroten. Belangrijk communicatiemiddel is de website (www.vrijwilligerspunteindhoven.nl). Hierop staat informatie over het aanbod van het Vrijwilligerspunt en kan de vacaturebank geraadpleegd worden. Eens in de maand verschijnt een publicatie van het Vrijwilligerspunt in het seniorenkatern van de Trompetter, een huis-aan-huisblad dat verschijnt in (de regio) Eindhoven. Daarnaast verspreiden ze pr-materiaal, zoals folders, tasjes, pennen, *freecards* en posters. Vrijwilligerscafés worden georganiseerd om vrijwilligersorganisaties met elkaar in contact te brengen rondom een specifiek onderwerp. Om activiteiten gericht op een groot publiek onder de

aandacht te brengen, gebruiken ze ook billboards of abri's. Het werken met *social media*, zoals twitter en facebook, is in ontwikkeling. De regionale Omroep Brabant en het Eindhovense Studio 040 maakten in 2011 programma's waarin vrijwilligerswerk en het Vrijwilligerspunt onder de aandacht werden gebracht. Bijvoorbeeld rondom *De week van het applaus*, waarin vrijwilligers in het zonnetje zijn gezet.

Het Vrijwilligerspunt neemt deel aan diverse landelijke campagnes, zoals *NL doet* van het Oranje Fonds en de *Open dag zorg & welzijn*. Een lokaal initiatief dat het Vrijwilligerspunt in samenwerking met ABN AMRO heeft genomen is het organiseren van Beursvloer Eindhoven. Op deze beursvloer ontmoeten bedrijven en maatschappelijke organisaties elkaar om menskracht, middelen, kennis en klussen uit te wisselen. Deze activiteiten maken onderdeel uit van een communicatieplan (Communicatieplanning Vrijwilligerspunt 2011). Dit document wordt jaarlijks ontwikkeld en geeft een beeld van de activiteiten die het Vrijwilligerspunt onderneemt om te communiceren met (potentiële) vrijwilligers en organisaties die vrijwilligers zoeken of een rol spelen in de verwijzing van vrijwilligers.

Kanjers: Club, Magazine Kanjers en vrijwilligerspas

De gemeente Eindhoven en Vrijwilligerspunt hebben Kanjers in het leven groepen. Als lid van Kanjers (gratis) ontvangen vrijwilligers drie keer per jaar het Kanjers magazine met artikelen over vrijwilligerswerk, interviews en aanbiedingen. Daarnaast komen leden op vertoon van de vrijwilligerspas in aanmerking voor kortingen en acties. Zowel vrijwilligers zelf als organisaties die met vrijwilligers werken, kunnen hun vrijwilligers aanmelden als lid van Kanjers. De meeste leden zijn door de organisatie waar zij werken aangemeld. In november 2011 is door het Vrijwilligerspunt de tevredenheid over Kanjers magazine en de vrijwilligerspas gepeild onder aangemelde vrijwilligers en (niet-)aangemelde vrijwilligersorganisaties. De vrijwilligers en hun organisaties zijn goed te spreken over de uitstraling en de inhoud van het magazine. Wel zouden ze graag meer artikelen over de vrijwilligers zelf willen lezen. Een kwart tot een derde van de vrijwilligers maakt weleens gebruik van de acties en kortingen waarvoor zij via Kanjers in aanmerking komen. Ruim vier op de vijf vrijwilligers vindt Kanjers het middel om vrijwilligers te erkennen en waarderen. 90% zou anderen ook aanbevelen lid te worden van Kanjers. Slechts een enkeling vindt Kanjers geen toegevoegde waarde hebben. Van de organisaties die nu niet zijn aangemeld bij Kanjers, heeft bijna drie kwart van hen interesse om hun vrijwilligers aan te melden.

Zichtbaarheid in de media

Zowel in de lokale dag- en weekbladen als op radio en TV verschijnen berichten over het Vrijwilligerspunt. In het Eindhovens Dagblad zijn een aantal berichten verschenen waarin het Vrijwilligerspunt genoemd wordt. Sinds begin 2009 zijn dat artikelen geweest rondom de TV-serie Kanjers op Omroep Brabant (in 2011), de Beursvloer (in 2011), de Kanjerclub, uitreiking van de vrijwilligerspenning en oorkonde, de invoering van de vrijwilligerspas en Kanjermagazine (in 2009). Ook in De Weekkrant³ verschijnen berichten waarin het Vrijwilligerspunt genoemd wordt. Bijvoorbeeld rondom activiteiten die het Vrijwilligerspunt organiseert: actie aansluitend bij Serious Request (3FM evenement), Zilveren Kracht, Voetbal werkt, Jaar van het applaus en feesten voor vrijwilligers. Persberichten die het Vrijwilligerspunt uitbrengt lijken niet altijd de pers te halen.

Door middel van een internetsearch is nagegaan hoe snel bezoekers via internet bij het Vrijwilligerspunt terechtkomen. Elke zoekopdracht met de woorden vrijwilliger en Eindhoven in de vraag leidt al snel (eerste of tweede klik) naar het Vrijwilligerspunt. Soms gaat het via de omweg van de gemeente Eindhoven. De portals voor vrijwilligerswerk op internet vermelden het Vrijwilligerspunt niet altijd.

Bekendheid van het Vrijwilligerspunt bij de burgers in Eindhoven

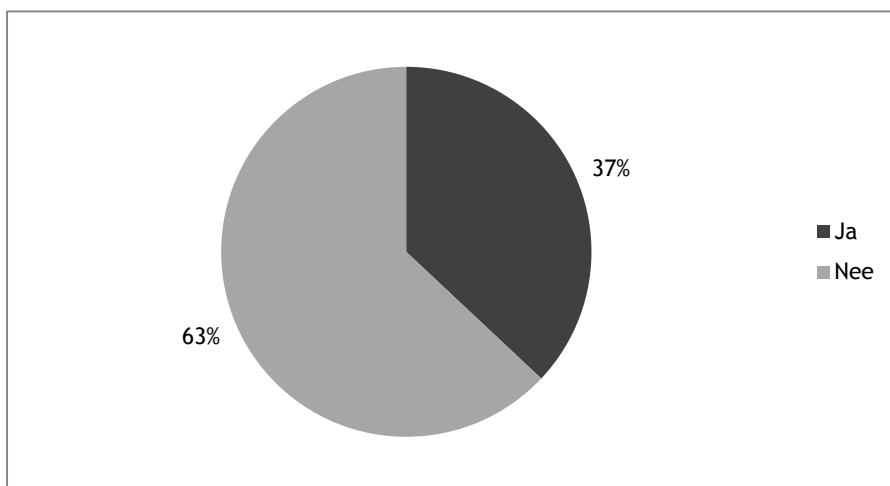
In 2008, een maand na opening van het Vrijwilligerspunt, is een nulmeting gehouden onder vrijwilligersorganisaties, jongeren, allochtonen en senioren of zij bekend zijn met het Vrijwilligerspunt. De nulmeting is uitgevoerd door de afdeling Marketing en communicatie van de Lumens Groep. Zowel vrijwilligers als organisaties die bij hen bekend waren, zijn benaderd. Via een korte enquête zijn 373 burgers (onderverdeeld in 114 jongeren, 113 allochtonen en 146 senioren) ondervraagd en 183 vrijwilligersorganisaties. Van de burgers waren 70 personen ook werkzaam als vrijwilliger. Bij vrijwilligersorganisaties was de bekendheid het grootst: 59% was bekend met het Vrijwilligerspunt. Ook onder senioren was het Vrijwilligerspunt bij een grote groep bekend: 36,3%. Bij jongeren en allochtonen was het Vrijwilligerspunt nog relatief onbekend (respectievelijk 18,4% en 16,8%). De indruk van het Vrijwilligerspunt is vrij positief. Bij de vrijwilligersorganisaties heeft 32,8% een positieve indruk, heeft 25,1% een neutrale indruk en 1.1% een negatieve indruk. Bij de andere groepen overheerst een neutrale indruk.⁴

3 Zie: <http://www.deweekkrant.nl/zoeken/resultaten?action=search&searchterm=Vrijwilligerspunt+eindhoven>

4 De meting uit 2008 is niet goed te vergelijken met de meting van het digipanel uit 2012. De samenstelling van het digipanel is verschillend en ook zijn er andere vragen gesteld.

De bekendheid van het Vrijwilligerspunt bij Eindhovenaren is door de gemeente Eindhoven in het kader van het onderzoek naar het Vrijwilligerspunt in april 2012 opnieuw gepeild, dit keer via het Digipanel. Uit deze peiling komt naar voren dat zo'n 37% van het Digipanel het Vrijwilligerspunt kent.

Figuur 2.3 Bekendheid Vrijwilligerspunt bij burgers (bron: Digipanel)



Het Vrijwilligerspunt is het best bekend onder de 55-65 jarigen (47%). Van de Eindhovenaren jonger dan 35 jaar kent 30% het Vrijwilligerspunt. Vrouwen kennen het Vrijwilligerspunt beter dan mannen en lageropgeleiden beter dan hogeropgeleiden. Er is nauwelijks verschil in bekendheid tussen autochtonen en (westerse en niet-westerse) allochtonen (rond de 37%). Vrijwilligers (57%) kennen het Vrijwilligerspunt beter dan niet-vrijwilligers (22%). Ongeveer een kwart van degenen bij wie het Vrijwilligerspunt bekend is, kent de organisatie via de eigen vrijwilligersorganisatie. Eveneens een kwart kent het via andere vrijwilligers. Ongeveer een op de vijf personen die bekend zijn met het Vrijwilligerspunt gebruikt het internet als informatiebron. Daarna volgen als informatiebronnen (met zo'n 15%): de regionale dagbladen, de huis-aan-huis-bladen, het Kanjers magazine en folders en publicaties van het Vrijwilligerspunt.

Tabel 2.1 Kent u het Vrijwilligerspunt (bron: Digipanel)

<i>Leeftijd</i>	
<35	30%
35-54	34%
55-64	47%
65 en ouder	42%
<i>Geslacht</i>	
man	32%
vrouw	41%
<i>Opleiding</i>	
Geen/basis	42%
laag	38%
gemiddeld	38%
hoog	34%
<i>Etniciteit</i>	
autochtoon	37%
Allochtoon (westers en niet-westers)	36%
<i>Vrijwilliger</i>	
Ja	57%
Nee	22%
Totaal	37%

De gegevens uit de nulmeting (2008) en het Digipanel (2012) geven een indruk van de bekendheid van het Vrijwilligerspunt bij het grote publiek. De resultaten kunnen echter nauwelijks vergeleken worden, omdat de twee metingen op uiteenlopende wijzen zijn uitgevoerd.

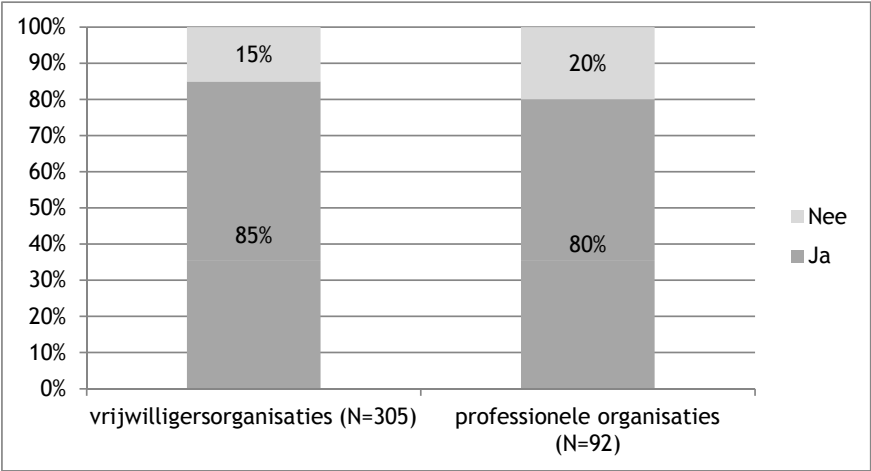
Bekendheid van het Vrijwilligerspunt bij de organisaties

Ruim 400 vrijwilligersorganisaties en professionele organisaties die werken met vrijwilligers in Eindhoven hebben deelgenomen aan de digitale enquête waarin wij ze gevraagd hebben naar de bekendheid met het Vrijwilligerspunt en hun aanbod.

Aan de organisaties is gevraagd in hoeverre zij op de hoogte zijn van het bestaan van het Vrijwilligerspunt. De meerderheid (81%) van de organisaties die de vragenlijst hebben ingevuld kent het Vrijwilligerspunt Eindhoven. 87 organisaties (19%) zijn niet op de hoogte van het bestaan ervan. Bij vrijwilligersorganisaties (85%) is het Vrijwilligerspunt enigszins bekender dan bij professionele organisaties (80%). Het Vrijwilligerspunt is iets bekender bij kleine en grote organisaties, dan bij middelgrote organisaties.⁵

5 Onder kleine organisaties verstaan wij organisaties waar minder dan 50 vrijwilligers werken, bij middelgrote organisatie werken tussen 50 en 200 vrijwilligers en grote organisaties hebben meer dan 200 vrijwilligers.

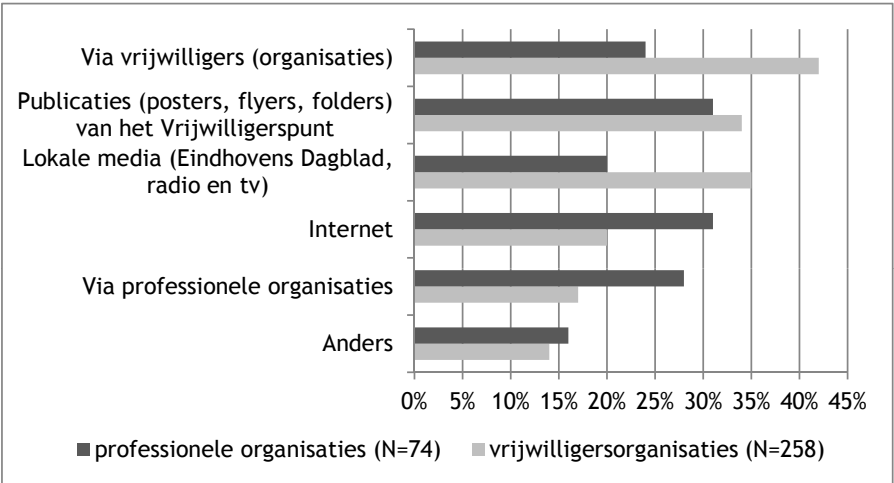
Figuur 2.4 Bekendheid Vrijwilligerspunt bij organisaties



Hoe bekend geraakt met het Vrijwilligerspunt

Aan organisaties die het Vrijwilligerspunt kennen (369) is gevraagd op welke manier zij hiermee bekend zijn geraakt (zie tabel 2.4). 37% van deze organisaties is door vrijwilligers(organisaties) op de hoogte gebracht van het bestaan van het Vrijwilligerspunt. Ook zijn organisaties relatief vaak bekend met het Vrijwilligerspunt door publicaties op posters/flyers/folders (33%), lokale media (31%) en internet (22%).

Figuur 2.5 Wijze van bekend raken met het Vrijwilligerspunt

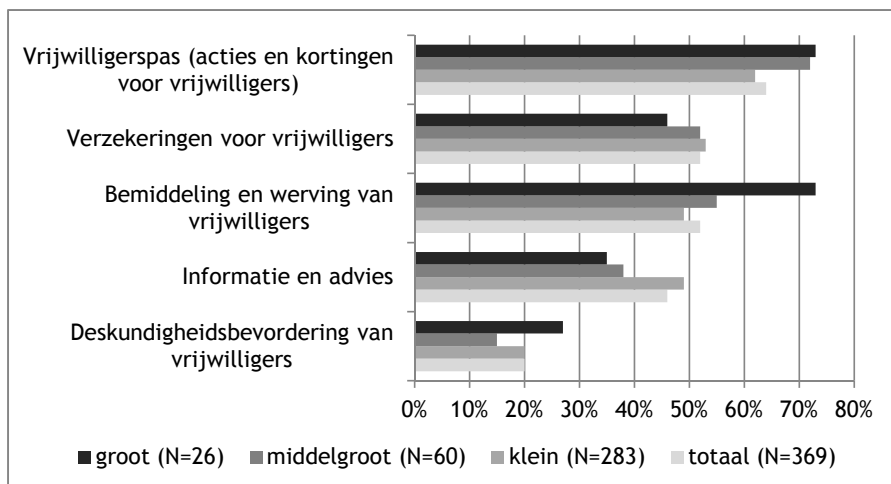


Vrijwilligersorganisaties zijn vaker dan professionele organisaties op de hoogte door lokale media en via vrijwilligers(organisaties). Professionele organisaties juist vaker via internet en andere professionele organisaties. Grote organisaties zijn minder vaak dan middelgrote en kleine organisaties via vrijwilligers(organisaties) op de hoogte. Deze organisaties zijn juist vaker bekend met het Vrijwilligerspunt via professionele organisaties. Uit de open antwoorden blijkt dat organisaties ook tamelijk vaak door de gemeente op het Vrijwilligerspunt zijn gewezen.

2.3 *Bekendheid met het aanbod van het Vrijwilligerspunt*

Om te achterhalen met welk aanbod van het Vrijwilligerspunt de organisaties bekend zijn, is de volgende vraag in de digitale enquête opgenomen: *met welke mogelijkheden van het ondersteuningsaanbod van het Vrijwilligerspunt bent u bekend?* (Zie tabel 2.5). De vrijwilligerspas (acties en kortingen voor vrijwilligers) is het meest bekend. 64% van de organisaties kent deze pas en de voordelen die daaraan verbonden zijn. Daarnaast is steeds ongeveer de helft van de organisaties bekend met bemiddeling en werving van vrijwilligers (52%), verzekeringen voor vrijwilligers (52%) en informatie en advies (46%). Met deskundigheidsbevordering zijn veel minder organisaties bekend (19%). Vrijwilligersorganisaties zijn vaker dan professionele organisaties bekend met de vrijwilligerspas, informatie en advies en vooral met verzekeringen voor vrijwilligers. Professionele organisaties zijn juist meer bekend met bemiddeling en werving. Grote organisaties zijn vaker dan kleine organisaties bekend met deskundigheidsbevordering en (vooral) bemiddeling en werving van vrijwilligers. Kleine organisaties zijn dat als het gaat om informatie en advies. Ook zijn kleine organisaties zijn iets minder bekend met de vrijwilligerspas dan (middel)grote organisaties.

Figuur 2.6 Bekendheid met mogelijkheden van het ondersteuningsaanbod



2.4 Gebruik van diensten en producten Vrijwilligerspunt

Gebruik Vrijwilligerspunt door burgers

Uit de resultaten van het Digipanel (maart 2012) blijkt dat ongeveer een derde van het aantal personen dat gebruik maakt van het Vrijwilligerspunt, zich heeft aangemeld voor het doen van vrijwilligerswerk. Eveneens een derde is gebruiker van de Vacaturebank van het Vrijwilligerspunt. Een op de vijf 'gebruikers' heeft gebruik gemaakt van individuele ondersteuning of advies. Een op de zes heeft deelgenomen aan activiteiten van het Vrijwilligerspunt, zoals een cursus, workshop, thema-avond of De Beursvloer. De helft van degenen die gebruik hebben gemaakt van het Vrijwilligerspunt, ontvangt de vrijwilligerspas en het magazine Kanjers.

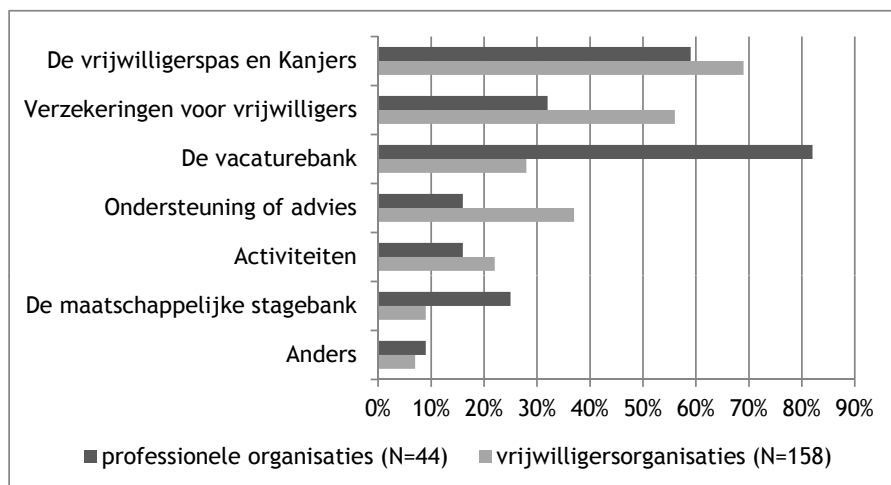
Van degenen die het Vrijwilligerspunt niet hebben gebruikt, zegt ruim de helft er geen behoefte aan te hebben. Een vijfde deel zegt als vrijwilliger andere kanalen te gebruiken. Een op de zes niet-gebruikers weet niet wat het Vrijwilligerspunt is.

Uit open antwoorden blijkt dat (aanvullende) redenen waarom organisaties geen gebruik maken van het Vrijwilligerspunt tweeledig zijn: ze zijn onvoldoende bekend zijn met het (aanbod van het) Vrijwilligerspunt en ze hebben het Vrijwilligerspunt (nog) niet nodig gehad.

Gebruik Vrijwilligerspunt door organisaties

Van de 369 organisaties die het Vrijwilligerspunt kennen, maken 217 (59%) er ook gebruik van. Vrijwilligers van deze organisatie maken gebruik van de vrijwilligerspas en het magazine Kanjers (64%) of van de collectieve verzekeringen voor vrijwilligers (51%) (zie tabel 2.6). Ook maken deze organisaties relatief vaak gebruik van de vacaturebank (68%) en ondersteuning en advies (32%). Professionele organisaties (82%) maken veel vaker dan vrijwilligersorganisaties (28%) gebruik van de vacaturebank. Zij maken ook vaker gebruik van de maatschappelijke stagebank. Vrijwilligersorganisaties maken juist aanzienlijk vaker gebruik van verzekeringen voor vrijwilligers en ondersteuning of advies. Ook maken vrijwilligersorganisaties in vergelijking met professionele organisaties in mindere mate gebruik van de vrijwilligerspas, magazine Kanjers en de Beursvloer. Kleine organisaties maken het minst gebruik van het Vrijwilligerspunt. Hoe meer vrijwilligers werkzaam zijn bij een organisatie, des te vaker maakt deze organisatie gebruik van de vacaturebank. Dat geldt ook, maar dan in veel mindere mate, voor activiteiten van het Vrijwilligerspunt en het magazine Kanjers. Kleine of middelgrote organisaties maken vaker gebruik van ondersteuning en advies en (vooral) de verzekeringen voor vrijwilligers.

Figuur 2.7 Ondersteuningsaanbod van het Vrijwilligerspunt waarvan organisaties gebruik maken of maakten



Niet-gebruik Vrijwilligerspunt door organisaties

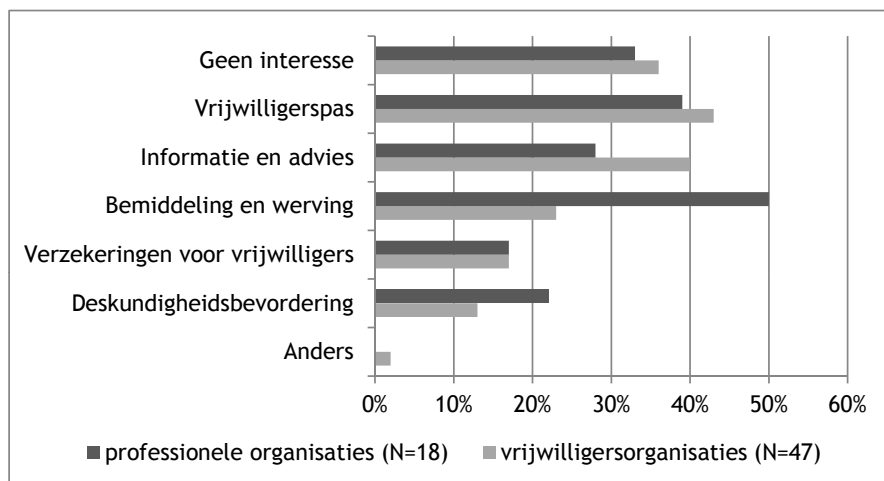
Van de 369 organisaties maken 152 geen gebruik van het Vrijwilligerspunt. Ongeveer een derde van deze organisaties geeft daarvoor als reden dat het Vrijwilligerspunt hun organisatie niets te bieden heeft of dat zij gebruik maken van andere kanalen. 18% van de organisaties weet niet wat het Vrijwilligerspunt voor hen kan betekenen. Professionele organisaties, vooral de grote, maken vaak gebruik van andere kanalen (62%). Dat is bij vrijwilligersorganisaties veel minder het geval (26%). Vrijwilligersorganisaties en vooral kleine vrijwilligersorganisaties, zijn veel vaker van mening dat het Vrijwilligerspunt hen niets te bieden heeft. Kleine en middelgrote organisaties weten vaker niet wat het Vrijwilligerspunt voor hen kan betekenen dan grote organisaties. Ook denken zij vaker dat het Vrijwilligerspunt hen niets heeft te bieden.

Interesse niet-gebruikers

De organisaties die aangeven het Vrijwilligerspunt niet te kennen, is gevraagd naar hun interesse in de onderdelen van het ondersteuningsaanbod voor organisaties die met vrijwilligers werken (zie tabel 2.7). 43% van deze organisaties is niet geïnteresseerd in het ondersteuningsaanbod. Van de organisaties die dat wel hebben, gaat de interesse vooral uit naar de vrijwilligersspas (acties en kortingen voor vrijwilligers), Informatie en advies en Bemiddeling en werving van vrijwilligers. Vrijwilligersorganisaties zijn vaker dan professionele organisaties geïnteresseerd in informatie en advies. Bij professionele organisaties bestaat juist meer interesse voor deskundigheidsbevordering en vooral bemiddeling en werving van vrijwilligers.

De (middel)grote organisaties zijn vaker dan de kleine organisaties geïnteresseerd in de vrijwilligerspas (acties en kortingen voor vrijwilligers) en deskundigheidsbevordering. Verzekeringen voor vrijwilligers hebben vooral de interesse van middelgrote organisaties. Kleine organisaties hebben doorgaans weinig interesse in het ondersteuningaanbod.

Figuur 2.8 Onderdelen van het ondersteuningsaanbod waarin organisaties die het Vrijwilligerspunt niet kennen geïnteresseerd zijn



Telefonische interviews met organisaties die geen gebruik maken van het aanbod van het Vrijwilligerspunt

Er zijn een vijftal telefonische interviews gehouden met organisaties die geen gebruik maken van het aanbod van het Vrijwilligerspunt om hun motieven voor niet-gebruik te achterhalen. De organisaties die geïnterviewd zijn hebben op korte termijn geen behoefte aan contact met het Vrijwilligerspunt. Er zijn voornamelijk contacten via de mail waardoor ze het Vrijwilligerspunt wel kennen. Ze zijn heel globaal op de hoogte van het aanbod van het Vrijwilligerspunt. Drie van de vijf geïnterviewden menen dat ze in de toekomst het Vrijwilligerspunt nodig zullen hebben. Zij stellen een meer persoonlijk face-to-facecontact dan wel op prijs.

2.5 Conclusies

In deze paragraaf trekken wij puntsgewijs enkele conclusies.

- **Inzet vergroten bekendheid Vrijwilligerspunt**
Het Vrijwilligerspunt onderneemt uiteenlopende activiteiten om hun bestaan en activiteiten onder de aandacht te brengen, die zijn vastgelegd in een communicatieplan. Zoals een website, met daarop onder meer de vacaturebank, maandelijks publicatie in het huis-aan-huisblad, folders, een magazine voor vrijwilligers, freecards, posters, genereren van media aandacht zoals bij Omroep Brabant en het organiseren van evenementen

zoals de Beursvloer. Het werken met social media, zoals twitter en facebook, is in ontwikkeling. Ook deelname aan landelijke vrijwilligerscampagnes zou kunnen bijdragen aan de bekendheid. Het Vrijwilligerspunt is af en toe zichtbaar in de media, via lokale dag- en vooral weekbladen, lokale TV en is redelijk snel te vinden op internet.

- Bekendheid van het Vrijwilligerspunt bij burgers
Veel Eindhovenaren die deelnemen aan het Digipanel kennen het Vrijwilligerspunt. Ouderen kennen het Vrijwilligerspunt beter dan jongeren en vrijwilligers kennen het Vrijwilligerspunt veel beter dan andere burgers. De bekendheid van het Vrijwilligerspunt onder jongeren is voor verbetering vatbaar, zeker gezien de wens van de gemeente om het vrijwilligerswerk onder jongeren te promoten. Opvallend is ook dat het Vrijwilligerspunt bij vrouwen bekender is dan bij mannen. Ongeveer een kwart van degenen die het Vrijwilligerspunt kennen, kent de organisatie via de eigen vrijwilligersorganisatie. Eveneens een kwart kent het via andere vrijwilligers. De eigen netwerken lijken het meest bij te dragen aan de bekendheid. Hoewel in mindere mate, maar ook internet, lokale dagbladen en het magazine Kanjers dragen bij aan de bekendheid.
- Bekendheid van het Vrijwilligerspunt bij de organisaties
Van de ruim 1500 organisaties die met vrijwilligers werken kent ruim 80% het Vrijwilligerspunt. Vrijwilligersorganisaties kennen het Vrijwilligerspunt iets vaker dan professionele organisaties. Er zijn geen grote verschillen tussen kleine en grote organisaties. Ook hier zijn het vooral de vrijwilligers die de eigen organisatie attent maken op het Vrijwilligerspunt. Daarnaast dragen de eigen publicaties van het Vrijwilligerspunt en de lokale media bij aan de bekendheid van het Vrijwilligerspunt. Ook internet levert een bescheiden bijdrage aan de bekendheid. De publicaties in de lokale pers lijken vooral effect te hebben op de bekendheid van het Vrijwilligerspunt bij organisaties.
- Bekendheid van het aanbod van het Vrijwilligerspunt bij burgers
De deelnemers aan het Digipanel, met name degenen die eerder gebruik hebben gemaakt van het Vrijwilligerspunt (10%) kennen de vrijwilligerspas en het magazine Kanjers. Ook de bemiddelingsfunctie (vacaturebank) is bij veel gebruikers van het Vrijwilligerspunt bekend. De andere diensten van het Vrijwilligerspunt (advies, ondersteuning en deskundigheidsbevordering) zijn minder bekend. De breedte van aanbod van het Vrijwilligerspunt is bij burgers dus niet voldoende bekend.

- Bekendheid van het aanbod van het Vrijwilligerspunt bij organisaties
Bijna 60% van de organisaties die het Vrijwilligerspunt kennen maakt er ook gebruik van en is bekend met de vrijwilligerspas. Ook het aanbod van bemiddeling en werving is bij de helft van de organisaties bekend, maar de professionele organisaties maken er veel vaker gebruik van dan vrijwilligersorganisaties. De helft van de organisaties, vooral vrijwilligersorganisaties, weten ook dat informatie en advies bij het Vrijwilligerspunt te vinden is. Dat het vrijwilligerspunt ook op het terrein van deskundigheidsbevordering veel te bieden heeft, is veel minder bekend. Organisaties zijn dus beter bekend met de breedte van het aanbod van het Vrijwilligerspunt, maar ook hier is verbetering mogelijk.
- Interesse niet-gebruikers
Onder de niet-gebruikers, vooral de vrijwilligersorganisaties, is een grote groep die niet weet wat het Vrijwilligerspunt te bieden heeft. Bijna de helft van de niet-gebruikers heeft ook geen interesse in het aanbod van het Vrijwilligerspunt. De organisaties die wel interesse hebben, zijn vooral geïnteresseerd in de vrijwilligerspas, maar ook in informatie en advies en bemiddeling en werving van vrijwilligers.

3 *Beoordeling van de kwaliteit van dienstverlening en producten van het Vrijwilligerspunt*

3.1 *Inleiding*

In dit hoofdstuk gaan we in op de vraag naar de kwaliteit van de dienstverlening en de producten van het Vrijwilligerspunt. Wij maken daarbij onderscheid tussen drie aspecten van kwaliteit:

1. Het imago van het Vrijwilligerspunt.
2. De match tussen het aanbod van het vrijwilligerspunt en de behoeften van de organisaties.
3. De beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening en producten van het Vrijwilligerspunt door verschillende gebruikersgroepen.

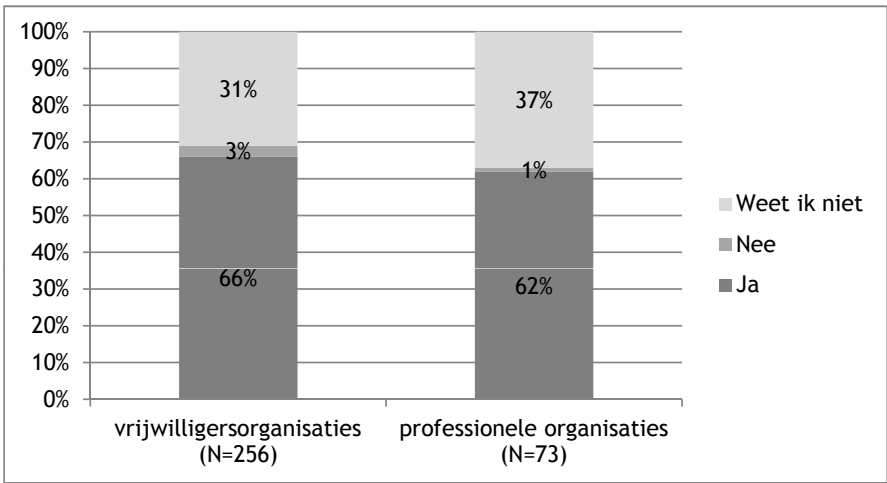
Deze aspecten van kwaliteit zijn onderzocht door verschillende gebruikersgroepen te bevragen in zes panels: kleine, middelgrote en grote vrijwilligersorganisaties alsmede kleine, middelgrote en grote professionele organisaties die met vrijwilligers werken. In dit hoofdstuk bespreken we de ervaren kwaliteit van de dienstverlening van het Vrijwilligerspunt aan de hand van de beoordeling van de vier kerntaken van het Vrijwilligerspunt: de ondersteuning van (vrijwilligers)organisaties, het uitwisselen van kennis en ervaring, de bemiddelingsfunctie en de promotie en waardering van de vrijwillige inzet. In totaal hebben 32 organisaties deelgenomen aan zes panelbijeenkomsten, waarvan 17 vrijwilligersorganisaties en 15 professionele organisaties. Bij de samenstelling van de panels is onderscheid gemaakt tussen grote, middelgrote en kleine organisaties en tussen vrijwilligersorganisaties en professionele organisaties die met vrijwilligers werken. De aanwezige vertegenwoordigers van de vrijwilligersorganisaties zijn vaak in meerdere vrijwilligersorganisaties actief. De panelbijeenkomsten geven inzicht in de ervaringen en opvattingen van de verschillende gebruikersgroepen, maar kunnen niet als representatief voor de gehele gebruikersgroep gezien worden. Ze geven verdieping aan de resultaten van de enquête onder de organisaties en het Digipanel. De bijeenkomsten zijn bijgewoond door vertegenwoordigers die het belangrijk vonden om hun ervaringen en inzichten met de onderzoekers te delen. Voor alle paneeldeelnemers staat het bestaansrecht van het Vrijwilligerspunt als een paal boven water. Tegelijkertijd was de toon kritisch. Voor de volledigheid

merken wij op dat de oordelen die in dit hoofdstuk naar voren komen door panelleden zijn gedaan en niet noodzakelijkerwijs door de onderzoekers gedeeld worden.

3.2 De beoordeling van de meerwaarde van het vrijwilligerspunt

In de enquête voor de organisaties in Eindhoven is een vraag opgenomen over de mogelijke meerwaarde van het Vrijwilligerspunt. Organisaties die het Vrijwilligerspunt kennen is gevraagd of zij vinden dat het Vrijwilligerspunt meerwaarde biedt voor vrijwilligers. Van de door ons ondervraagde organisaties is 64% van mening dat het Vrijwilligerspunt deze meerwaarde biedt, 33% weet het niet en slechts 3% vindt dat het Vrijwilligerspunt geen meerwaarde heeft. Vrijwilligersorganisaties (66%) zijn iets vaker dan professionele organisaties (62%) van mening dat het Vrijwilligerspunt meerwaarde biedt voor vrijwilligers.

Figuur 3.1 Meerwaarde Vrijwilligerspunt bij vrijwilligersorganisaties en professionele organisaties



De digitale enquête bood de mogelijkheid op- en aanmerkingen te maken. Daar is veelvuldig gebruik van gemaakt (75 reacties). De opmerkingen zijn in te delen in drie categorieën: de grootste categorieën zijn positieve reacties op het werk van het Vrijwilligerspunt en verbeterpunten. Ook waren er een klein aantal kritische opmerkingen over de enquête/dit onderzoek en het Vrijwilligerspunt zelf.

Positieve reacties

Meerdere respondenten geven aan positief te zijn over het Vrijwilligerspunt: *‘Fijn dat het Vrijwilligerspunt er is. Heeft duidelijk meerwaarde ook voor de bemiddeling van een vrijwilliger naar de juiste vacature.’* Ze merken op dat het Vrijwilligerspunt ‘een prima instelling’, ‘steunpunt’ of ‘organisatie’ is. En ook dat zij ‘goed werk’, ‘goede dienstverlening’ en ‘goede doorverwijzing’ en ‘vaak goede adviezen en cursussen’ bieden: *‘Ik zou hun ondersteuning niet graag missen’.* De ‘open en uitnodigende locatie’ wordt gewaardeerd. Een ander merkt op: *‘de beursvloer is verrijkend geweest.’*

‘Het is een goed initiatief geweest om het Vrijwilligerspunt op te zetten. Hopelijk kan dit nog lang doorgang vinden, wat zoals we allemaal weten, zullen er in de toekomst steeds meer vrijwilligers nodig zijn op allerlei gebied.’

‘Ik ben heel blij met de Vrijwilligersbank. Blij dat ik weet waar ik bepaalde vragen beantwoord kan krijgen.’

Ook geeft een aantal respondenten dat (nog) geen gebruik maakt van het Vrijwilligerspunt aan nieuwsgierig te zijn en/of positief tegenover het Vrijwilligerspunt te staan.

Kritiek

Er is ook een aantal kritische opmerkingen gemaakt. Zoals: *‘Voor mij is het Vrijwilligerspunt eenzijdig, onbekwaam, veel te duur en onnodig. Evenals dit onderzoek overigens.’* Twee opmerkingen betroffen kritiek op de vragenlijst, deze respondenten konden hun antwoorden niet goed kwijt, gegeven het gesloten karakter van de vragenlijst.

Andere kritiekpunten hadden betrekking op de bemiddeling: *‘Vrijwilligerspunt heeft op dit moment geen toegevoegde waarde daar waar het gaat om het screenen en matchen van vrijwilligers (doen wij zelf).’* En: *‘Vrijwilligerspunt is onderdeel van de Lumensgroep. Hierdoor zijn ze niet onafhankelijk in de werving en doorsluizen van vrijwilligers. De Lumensgroep wordt eerder geholpen dan instanties die geen onderdeel zijn van de Lumensgroep.’*

Verbeterpunten

Een aantal respondenten heeft aangegeven dat het aanbod van cursussen en trainingen uitgebreider en duidelijker kan. Een ander verbeterpunt heeft betrekking op de website. Deze wordt niet altijd toegankelijk en duidelijk ervaren. De vacaturebank vinden sommigen ‘niet echt klantvriendelijk.’ Informatie over de vrijwilligersplek is te beperkt, vindt een ander. Er is kritiek op de communicatie over het aanbod van vacatures door organisaties. Zij horen niets terug op hun vraag naar vrijwilligers. Ook zou het Vrijwilligerspunt

meer kunnen doen om de bekendheid te vergroten. Gesuggereerd wordt meer aansluiting te zoeken bij social media.

Een aantal opmerkingen is gemaakt over de aanmelding bij Kanjers en de administratieve afhandeling van pasjes. Dat kan beter en sneller. We lazen een kanttekening bij waar het Vrijwilligerspunt qua administratie het zwaartepunt legt: *‘Vrijwilligerspunt moet de vrijwilliger centraal stellen en niet de organisatie. Men kan als vrijwilliger van organisatie veranderen, maar dat kan het Vrijwilligerspunt niet verwerken.’*

3.3 *Beoordeling kwaliteit van het Vrijwilligerspunt: verwachtingen en opbrengsten*

Zoals in de inleiding gememoreerd hechten de deelnemers aan de panelbijeenkomsten veel waarde aan het bestaan van het Vrijwilligerspunt. Zij zijn er echter ook van overtuigd dat verbeteringen in het functioneren van het Vrijwilligerspunt mogelijk en noodzakelijk zijn.

In het algemeen hebben de vertegenwoordigers van de aan de panels deelnemende organisaties behoefte aan het Vrijwilligerspunt als een intermediaire organisatie waar bemiddeling de voornaamste taak is. Kleine en middelgrote organisaties hebben ook behoefte aan ondersteuning, uitwisseling van kennis en ervaringen en in mindere mate promotie van vrijwilligerswerk. Grote organisaties voeren deze taken het liefst in eigen beheer uit. De grote organisaties als Humanitas, Present, Zonnebloem, VPTZ en ANBO maken vaak gebruik van het aanbod van de landelijke koepels.

De rol van het Vrijwilligerspunt als intermediair houdt onder meer in dat het Vrijwilligerspunt niet zichzelf promoot maar de organisaties waar ze voor werkt. Grote vrijwilligersorganisaties en professionele organisaties die met vrijwilligers werken zien het Vrijwilligerspunt het liefst als partner waarmee je samen een klus klaart en ook kennis kunt uitwisselen. Zo heeft bijvoorbeeld MEE veel kennis en ervaring met het werven van jonge vrijwilligers die ze wil delen met het Vrijwilligerspunt. Nu is volgens sommige deelnemers het imago van het Vrijwilligerspunt bij veel jongeren niet goed (ook omdat er nauwelijks jongeren werken). Zij vinden dat het Vrijwilligerspunt als behartiger van de belangen van vrijwilligers proactiever zou kunnen zijn, door meer naar buiten te treden en nieuwe groepen vrijwilligers aan te spreken.

Bemiddeling

Bemiddeling is volgens de deelnemers aan de panels de belangrijkste functie van het Vrijwilligerspunt. Zowel vrijwilligersorganisaties als professionele organisaties willen gebruik maken van de mogelijkheid om via het Vrijwilligerspunt vrijwilligers te werven. Vaak is er een mix van vrijwilligers die zichzelf bij de organisatie melden en vrijwilligers die via het

Vrijwilligerspunt bij de organisatie binnenkomen. Verschillende deelnemers hebben een positief beeld en zijn tevreden over de bemiddeling. Volgens andere deelnemers verloopt de bemiddelingspraktijk niet goed. De kritiek spitst zich toe op drie punten: de kwaliteit van de match tussen de organisatie of instelling en de vrijwilliger, de administratieve procedure en het gebrek aan persoonlijke aandacht voor de instelling of organisatie die vrijwilligers zoekt.

Kwaliteit van de match

In alle zes panels hebben de deelnemers kritiek op de soms ongelukkige match die gemaakt wordt. Het Vrijwilligerspunt heeft onvoldoende inzicht in de organisaties die een beroep op hen doen en het soort vrijwilligers dat zij nodig hebben. Met het gevolg dat er mismatches plaatsvinden. *‘Je vraagt een vrijwilliger en geeft een bepaalde taakomschrijving en dan krijg je een totaal ander aanbod.’* Voorbeelden die aangehaald worden zijn een vrijwilligersorganisatie die een penningmeester zoekt en een accountantsbureau op z’n dak krijgt, een kindercentrum dat een autistische jongen als vrijwilliger krijgt toegewezen en een psychogeriatrisch verzorgingshuis die een vrijwilliger krijgt die geen Nederlands spreekt. Zo’n mismatch is van meerdere kanten vervelend. Voor de organisatie betekent het dat zij geen beroep meer doen op het Vrijwilligerspunt en zelf zo goed en zo kwaad als dat kan gaan werven. Voor de vrijwilliger betekent het dat hij of zij teleurgesteld afdruipt. Voor het Vrijwilligerspunt is het vervelend, omdat het hun imago schade doet en zij niet de beoogde dienstverlening kan bieden.

Administratieve procedure

Ook hebben deelnemers kritiek op de administratieve procedure. Het kost organisaties moeite om de gegevens over de vacature in het systeem te zetten. Dat kost veel tijd. De zoektermen op internet zijn te beperkt. Zij vinden het systeem niet erg klantvriendelijk en soms kloppen contactgegevens niet. Het is sommige panelleden ook niet duidelijk hoe lang vacatures blijven staan en of organisaties hier invloed op kunnen uitoefenen. De communicatie over hoe er met de vacatures wordt omgegaan zou beter moeten. Andere organisaties hebben overigens wel goede ervaringen met de vacaturebank en hebben ook persoonlijk contact over een vacature.

Persoonlijke benadering

De deelnemende vrijwilligersorganisaties en professionele organisaties hebben behoefte aan meer persoonlijke benadering en contact, waarbij medewerkers van het Vrijwilligerspunt zich vergewissen van het soort vrijwilligers dat een organisatie zoekt. *‘Waarom kom het Vrijwilligerspunt niet eenmaal in het jaar langs?’* Maak kennis met de organisatie die vrijwilligers zoekt, vinden veel panelleden, of nodig de organisatie uit om dit zelf toe te lichten. Panelleden vinden het belangrijk dat de organisatie bij het Vrijwilligerspunt een vast contactpersoon heeft. Nu weten organisaties vaak niet bij wie ze moeten zijn.

Het zou bijvoorbeeld handig zijn als er voor de ouderenzorg één contactpersoon is. Sommige deelnemers hechten veel waarde aan een goede voorselectie van de vrijwilligers die zich aanmelden, maar dat geldt niet voor alle organisaties. Organisaties willen daarin een keuze kunnen maken. Sommige organisaties hebben de indruk dat hoogopgeleiden niet via het Vrijwilligerspunt bij hen terechtkomen. Dat zou meer gepromoot kunnen worden.

Bij de panelleden bestaat de indruk dat er veel verloop is bij de vrijwilligers van het Vrijwilligerspunt die de bemiddeling doen. Daardoor verwatert de kennis van de organisaties waarvoor zij bemiddelen snel. De panelleden wensen professionalisering en verbetering van de begeleiding van het team. Dat betekent niet dat vrijwilligers deze taak niet goed kunnen uitvoeren, maar het moet wel goed georganiseerd zijn. Door de panelleden zijn diverse suggesties gedaan voor scholing van de bemiddelaars. Er zijn verschillende organisaties die ervaring hebben met bemiddeling. Andere panelleden menen dat het verloop bij het Vrijwilligerspunt mede veroorzaakt wordt door voortdurende personeelsswisselingen. *‘Het is net een duiventil.’* Door de bezuinigingen op wijkorganisaties en welzijnsorganisaties hebben veel vrijwilligersorganisaties toch al het gevoel er alleen voor te staan.

‘Gedwongen’ vrijwilligers

Het komt volgens de deelnemers steeds vaker voor dat vrijwilligers vanuit de sociale dienst of het UWV ‘gedwongen’ worden tot vrijwilligerswerk. De ervaringen hiermee lopen uiteen. Er kunnen zeer gemotiveerde vrijwilligers bij zitten, maar er zijn ook vrijwilligers bij die niet gemotiveerd zijn of veel begeleiding nodig hebben. Hiervoor geldt volgens de paneldeelnemers dat tevoren helder moet zijn welke begeleiding de vrijwilliger nodig heeft en wat hij of zij te bieden heeft. Zij vragen zich af of het Vrijwilligerspunt hierin een taak heeft en zo ja welke.

De Beursvloer

Enkele organisaties hebben ervaringen met de deelname aan de Beursvloer, waar vrijwilligersorganisaties en bedrijfsleven diensten uitwisselen. Hoewel de Beursvloer volgens sommigen niet goed georganiseerd was, biedt het voor grotere organisaties wel goede mogelijkheden. De paneldeelnemers vinden dat het Vrijwilligerspunt meer bekendheid zou moeten geven aan de Beursvloer. De opzet zou zo gewijzigd kunnen worden dat kleinere organisaties er meer profijt van kunnen hebben. Over andere bemiddelingsinitiatieven op dit terrein (De dag van zorg en welzijn) is een panellid minder enthousiast. *‘Je moet het professioneel aanpakken of het niet doen.’*

Maatschappelijke stage

Verschillende panelleden hebben de indruk dat het Vrijwilligerspunt niet erg actief is op het terrein van maatschappelijke stages. Dit terwijl er bij de start

van de maatschappelijke stages andere verwachtingen zijn gewekt. *‘Het Vrijwilligerspunt draagt in haar visie uit dat zij een taak heeft bij maatschappelijke stages, maar het gebeurt niet en daarover is niets teruggekoppeld.’* Het Vrijwilligerspunt zou een schakel kunnen zijn tussen de school en aan de maatschappelijke stage deelnemende organisaties. Daar zeggen de deelnemers helaas weinig van te merken. Waarom dat niet gebeurt, is niet duidelijk. Organisaties die zelf met voorstellen komen om een maatschappelijke stage te organiseren krijgen geen gehoor. Het Vrijwilligerspunt bemiddelt of ondersteunt dit niet.

Onafhankelijk

De panelleden zijn ervan overtuigd dat voor de bemiddelingsfunctie een onafhankelijke positie van het Vrijwilligerspunt essentieel is. Nu maakt het Vrijwilligerspunt deel uit van de welzijnsorganisatie Lumensgroep en hebben verschillende panelleden de indruk dat als de Lumensgroep vrijwilligers nodig heeft, dit snel geregeld is. Een voorbeeld is het project Taalcoaches van de Lumensgroep, waar het Vrijwilligerspunt ook voor is ingeschakeld. Maatjesprojecten van andere organisaties kregen minder aandacht. Daarmee is de indruk gewekt dat de Lumensgroep profiteert van het feit dat het Vrijwilligerspunt verbonden is aan de Lumensgroep, en dat andere instellingen en organisaties hier nadeel van ondervinden. Deze panelleden vinden deze belangenverstrengeling ongewenst. Zij menen dat het Vrijwilligerspunt de stem moet zijn van de vrijwilliger en zijn organisaties in Eindhoven. Dan past het niet dat je ook onderdeel bent van de grootste welzijnsinstelling in Eindhoven. *‘Kan het Vrijwilligerspunt er bijvoorbeeld niet voor zorgen dat de aanvraag van de VOG verklaring de vrijwilligersorganisaties minder geld kost?’*

Ondersteuning

Vooral de kleinere en middelgrote organisaties hebben behoefte aan ondersteuning op specifieke terreinen: financiën, fondsenwerving, organisatieadvies, bouwen van een website, kennis van sociale media enzovoort. Zo zijn er via het Vrijwilligerspunt contacten gelegd met de Sesamacademie waar gepensioneerde adviseurs zich laten inhuren. De organisaties zijn het erover eens dat het Vrijwilligerspunt deze kennis niet allemaal zelf in huis hoeft te hebben, maar wel een verwijfsfunctie heeft: contacten onderhouden met kennisinstituten en adviseurs van vrijwilligersorganisaties. Er zijn ook goede ervaringen met enkele adviseurs bij het Vrijwilligerspunt, maar door de vele personele wisselingen zijn de organisaties het zicht kwijtgeraakt. Deelnemers hebben de indruk dat het management van het Vrijwilligerspunt onvoldoende weet wat er met adviesaanvragen gebeurt. Het zou goed zijn als het aanbod wat betreft ondersteuning meer gepromoot zou worden. Afstemming met en doorverwijzing naar andere organisaties in de stad is noodzakelijk om overlap met andere organisaties te voorkomen, zoals Supportpunt, Stichting Vrijwillige Hulpdienst, de Lumensgroep en Steunpunt Mantelzorg Verlicht.

Deskundigheidsbevordering en uitwisseling van kennis en ervaring

Verschillende kleine en middelgrote organisaties hebben deelgenomen aan cursussen van het Vrijwilligerspunt of die via het Vrijwilligerspunt georganiseerd zijn. Grote organisaties (professioneel en vrijwillig) hebben die behoefte niet en maken gebruik van de expertise die bij hun landelijke organisatie aanwezig is.

De grootste klacht van de kleine en middelgrote organisaties is dat zij niet op de hoogte zijn van het aanbod van het Vrijwilligerspunt. Zij hebben wel behoefte aan deskundigheidsbevordering, maar weten niet altijd wat het Vrijwilligerspunt te bieden heeft en hoe er gebruik van te maken. Het liefst zien zij dat het cursusaanbod in overleg met de kleine en middelgrote vrijwilligersorganisaties en professionele organisaties tot stand komt. Het overzicht aan cursussen en deskundigheidsbevordering is bijvoorbeeld niet in de nieuwsbrief te vinden. Ook hier geldt echter dat volgens veel panelleden het Vrijwilligerspunt niet alle kennis in huis hoeft te hebben maar ook heel goed experts van buiten kan inhuren om cursussen te geven.

Naast de deskundigheidsbevordering is er behoefte aan uitwisseling van kennis en ervaring tussen organisaties. De grote organisaties wisselen regelmatig kennis en ervaring uit in het Netwerk Informele Zorg. Voor kleinere en middelgrote organisaties zijn er op dit terrein weinig mogelijkheden. Daar is wel behoefte aan, zo bleek tijdens de panelbijeenkomsten. Naast de kennisuitwisseling met de onderzoekers vond er ook veel uitwisseling van kennis en tips plaats tussen de deelnemende organisaties. Het Vrijwilligerspunt kan hiervoor het initiatief nemen en een platform bieden. Een suggestie is om subgroepjes te vormen van bijvoorbeeld wijkorganisaties om kennis uit te wisselen. *‘Nodig de actieve organisaties in twee wijken uit en zet er een gespreksleider bij.’* Samenwerking tussen vrijwilligersorganisaties kan, zo suggereerde een panellid, bevorderd worden door het opstellen van een digitaal platform: een overzicht van de vrijwilligersorganisaties en wat zij doen.

Promotie en waardering

Over het nut van de promotie en waardering van het vrijwilligerswerk door het Vrijwilligerspunt liepen de meningen bij de panelleden uiteen. Vrijwel unaniem was de waardering voor de Vrijwilligerspas. Vraagtekens zijn geplaatst bij de omslachtige procedure voor het aanvragen van kaarten met de Vrijwilligerspas. Evenals bij het feit dat als iemand vrijwilliger af is, hij of zij de vrijwilligerspas behoudt. Over het magazine Kanjers is weinig gesproken. De deelnemers zijn niet uitgesproken positief, maar ook niet negatief. Alle kortingsbonnen en extra's worden door de meeste vrijwilligers zeer gewaardeerd. Het promotieproject Kanjers ontmoet daarentegen nogal

wat kritiek. De promotiecampagne wordt als kinderachtig of zelfs denigrerend beschouwd. Hetzelfde geldt voor de actie Applaus voor jezelf.

Ook is er kritiek op de website van het Vrijwilligerspunt. Deze is te weinig uitnodigend en te weinig professioneel. De website hapert en mensen die inloggen op de vacaturebank lopen vast, waarna ze afhaken.

In de promotieactiviteiten van het Vrijwilligerspunt staat volgens de panelleden teveel het Vrijwilligerspunt zelf in de schijnwerpers, terwijl het moet gaan om de vrijwilligers in Eindhoven en de organisaties waar zij werkzaam zijn. Het Vrijwilligerspunt zou zichzelf meer moeten presenteren als een intermediair. Zo zou het Vrijwilligerspunt de pr van vrijwilligersorganisaties kunnen ondersteunen door meer bekendheid te geven aan deze organisaties bij bijvoorbeeld huisartsen en buurtverenigingen. Wat ook kan helpen is een pagina in een lokaal dag- of weekblad waar vrijwilligersorganisaties hun vacatures op kunnen zetten.

Er is daarnaast behoefte aan een meer proactief optreden van het Vrijwilligerspunt, door nieuwe groepen vrijwilligers aan te spreken. Bijvoorbeeld door meer initiatieven te nemen richting UWV, en samenwerking te zoeken met grote vrijwilligersorganisaties en professionele organisaties waar veel vrijwilligers werkzaam zijn en die ook veel vrijwilligers zoeken.

‘Maak gebruik van de kennis die bij hen aanwezig is. Laat zien wat je te bieden hebt ten opzichte van andere ondersteunende organisaties en profileer je op je rol als bemiddelaar en intermediair op het terrein van vrijwillige inzet.’

De jaarlijkse waardering van vrijwilligers in de vorm van een festiviteit georganiseerd door de gemeente beoordelen de deelnemers wisselend. Grote professionele en vrijwilligersorganisaties organiseren de waardering van vrijwilligers liever zelf. Dat versterkt de binding tussen de vrijwilligers en de organisatie. De kleine en middelgrote organisaties geven ook op hun eigen manier uiting aan de waardering voor vrijwilligers, maar hechten daarnaast waarde aan een Vrijwilligersfeest. In het verleden waren deze feesten vaak maar voor een beperkt aantal vrijwilligers toegankelijk en dat zien de panelleden als een misser.

Vooral bij de oudere vrijwilligers is veel waardering voor de vrijwilligerspenning, hoewel de tijdsduur van 12,5 jaar voor veel vrijwilligers wel erg lang is. De vrijwilligerspenning wordt overigens uitgereikt door de gemeente. Het Vrijwilligerspunt maakt de organisaties attent op de mogelijkheid om de vrijwilligerspenning voor vrijwilligers aan te vragen.

Een aparte plaats neemt de polis in, de vrijwilligersverzekering die door de gemeente voor alle vrijwilligers afgesloten wordt. Op de panelbijeenkomsten komen verschillende vragen en klachten over deze verzekering naar voren. Als een vrijwilliger schade veroorzaakt bij een cliënt wordt maar een deel

uitgekeerd. Ook zijn er vragen of studenten wel onder de verzekering vallen. Volgens sommige panelleden hebben deze een hoger eigen risico. Sommige vrijwilligersorganisaties hebben een aanvullende verzekering afgesloten om dit soort narigheden te voorkomen. Onduidelijk is ook bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt over deze verzekering.

3.4 *Conclusies*

Het imago van het Vrijwilligerspunt

Het belang van het Vrijwilligerspunt wordt zowel in de digitale enquête als in de panelbijeenkomsten door de respondenten onderschreven. De meerwaarde van het Vrijwilligerspunt komt vooral in de enquête maar ook in de zes panelbijeenkomsten ondubbelzinnig naar voren, zowel bij vrijwilligersorganisaties als bij professionele organisaties. Deze meerwaarde komt vooral tot uiting in de rol van het Vrijwilligerspunt als intermediair, bemiddelaar tussen de vraag naar vrijwilligers en het aanbod aan vrijwilligers. Dat neemt niet weg dat er kritiek is op de wijze waarop deze bemiddeling plaatsvindt.

In de enquête en door panelleden zijn van meerdere kanten opmerkingen gemaakt over de verwevenheid van het Vrijwilligerspunt en de Lumensgroep. Volgens deze panelleden ondermijnt de verbinding tussen het Vrijwilligerspunt en de Lumensgroep de gewenste onafhankelijkheid van het Vrijwilligerspunt.

De match tussen de behoeften van de organisaties en het aanbod van het Vrijwilligerspunt

De professionele en vrijwilligersorganisaties zijn vrijwel unaniem in hun oordeel dat de bemiddeling tussen de vraag naar vrijwilligers en het aanbod van vrijwilligers door middel van de vacaturebank de belangrijkste functie is van het Vrijwilligerspunt. Er is echter ook kritiek op de match die gemaakt wordt. Het Vrijwilligerspunt ontbeert inzicht in welk type vrijwilligers de organisatie nodig heeft, met tot gevolg dat er een mismatch ontstaat: de aanvrager krijgt een vrijwilliger die niet in haar organisatie past. Dat is vervelend voor de vrijwilligersorganisatie of de professionele organisatie die voortaan maar zelf de werving van vrijwilligers ter hand neemt, maar het is ook teleurstellend voor de vrijwilliger.

De panelleden pleiten voor professionalisering van de bemiddelingsfunctie van het Vrijwilligerspunt. Meer persoonlijke contacten met de organisaties die vrijwilligers zoeken is gewenst, evenals een betere organisatie en begeleiding van de vrijwilligers die de bemiddeling op zich nemen. Verschillende vrijwilligersorganisaties en professionele organisaties hebben hierbij hun diensten aangeboden.

De beoordeling van de kwaliteit van de makelaarsfunctie

Verschillende panelleden menen dat de kwaliteit van de makelaarsfunctie tekortschiet. De bemiddelaars hebben volgens de panelleden te weinig inzicht in de behoeften van de organisaties die vrijwilligers zoeken. Ook is er kritiek op de administratieve procedure van de vacaturebank. Deze vinden de panelleden onvoldoende klantvriendelijk en biedt onvoldoende mogelijkheden om de vraag naar vrijwilligers goed te omschrijven.

De panelleden hebben behoefte aan een meer persoonlijke benadering en meer contact en menen dat daardoor mismatches voorkomen kunnen worden. Grote professionele en vrijwilligersorganisaties zoeken meer een partnerrol met het Vrijwilligerspunt bij de werving van nieuwe groepen vrijwilligers. Kleinere organisaties hebben behoefte aan een meer toegankelijke en transparante procedure bij het aanvragen en bemiddelen van vacatures. Onduidelijkheid is er over de bemiddelende rol van het Vrijwilligerspunt bij de maatschappelijke stages. Het Vrijwilligerspunt heeft hier verwachtingen gewekt die volgens de panelleden niet waargemaakt zijn.

Ook is niet duidelijk wat de rol is van het Vrijwilligerspunt bij het bemiddelen van cliënten van de sociale dienst en het UWV. De ervaringen met deze vrijwilligers zijn wisselend. Sommige cliënten zijn zeer gemotiveerd, anderen vergen de nodige begeleiding. Het is voor de organisaties waar deze vrijwilligers geplaatst worden belangrijk te weten of voor hen enige vorm van begeleiding noodzakelijk is en hoe deze gefinancierd wordt. Initiatieven voor het stimuleren van contacten tussen het bedrijfsleven en vrijwilligers worden toegejuicht, maar panelleden hebben behoefte aan een opzet die ook tegemoet komt aan de wensen van kleine organisaties. Deelname zou grote én kleine organisaties wat moeten opleveren.

De beoordeling van de kwaliteit van de ondersteuning

De ondersteuningsfunctie van het Vrijwilligerspunt is vooral voor de kleine en middelgrote organisaties van belang. Hoewel er positieve ervaringen gemeld zijn in de panels, zijn tegelijkertijd niet alle organisaties op de hoogte van het feit dat het Vrijwilligerspunt deze ondersteuning kan bieden. Het Vrijwilligerspunt zou zich meer kunnen profileren als intermediair c.q. schakelstation naar adviseurs en kennisinstituten als het gaat om vragen op het terrein van onder meer organisatieontwikkeling, fondsenwerving, ict beheer, public relations en financieel management. Tegelijkertijd is daarin afstemming noodzakelijk met andere ondersteuningsorganisaties in de stad, zoals het Supportpunt, het Steunpunt Mantelzorg Verlicht, de Stichting Vrijwillige Hulpverlening en de verschillende wijksteunpunten.

De beoordeling van de kwaliteit van de deskundigheidsbevordering

De kleine en middelgrote organisaties zijn niet goed op de hoogte van het aanbod van het Vrijwilligerspunt op dit terrein. Zij zouden het toejuichen als het cursusaanbod in overleg met hen opgesteld zou worden. Daarnaast is er een grote behoefte aan uitwisseling van kennis tussen vrijwilligersorganisaties.

De beoordeling van de rol van het Vrijwilligerspunt wat betreft de promotie en waardering van het Vrijwilligerswerk

De panelleden hebben behoefte aan een proactieve rol van het Vrijwilligerspunt op het terrein van promotie en waardering van vrijwilligerswerk. Zoals het nemen van initiatieven om nieuwe groepen vrijwilligers aan te spreken en te werven in samenwerking met grote vrijwilligersorganisaties en professionele organisaties waar veel vrijwilligers werkzaam zijn. De vrijwilligerspas wordt zonder voorbehoud gewaardeerd. Over het magazine Kanjers zijn de deelnemers aan de panels minder uitgesproken. De campagne Kanjers wordt door sommigen daarentegen als kinderachtig en denigrerend gekwalificeerd. De waardering van vrijwilligers is volgens de meeste vrijwilligersorganisaties en professionele organisaties primair een taak van de vrijwilligersorganisaties en professionele organisaties zelf. Het Vrijwilligerspunt en de gemeente hebben daarin een beperkte rol. De vrijwilligerspenning is een goed voorbeeld van een gemeentelijk initiatief en waardering, die vooral door oudere vrijwilligers zeer op prijs gesteld wordt.

4 *Conclusies en aanbevelingen*

4.1 *Inleiding*

Eindhoven is een stad waar het vrijwilligersleven bloeit. Ruim 42% van de bevolking is actief in allerlei verbanden en tijdens het onderzoek dat wij uitvoerden naar het Vrijwilligerspunt ontdekten wij dat Eindhoven gekenmerkt wordt door een rijk verenigingsleven. Het Vrijwilligerspunt neemt daarin een herkenbare plaats in als een knooppunt, waar de vraag naar en het aanbod aan vrijwilligers met elkaar verbonden kan worden. Veel vrijwilligers en organisaties kennen het Vrijwilligerspunt en zij hebben er belang bij dat het Vrijwilligerspunt haar rol als knooppunt optimaal vervuld. In het onderzoek dat wij hebben uitgevoerd in opdracht van de gemeente Eindhoven naar de successen en verbeterpunten van het Vrijwilligerspunt, is ons opgevallen dat vrijwel alle organisaties en respondenten het Vrijwilligerspunt als een onmisbare schakel zien en zeer betrokken zijn bij haar functioneren. Dat komt tot uiting in het grote aantal positieve reacties in de digitale enquête die wij onder ruim 1500 organisaties hielden over de bekendheid van het Vrijwilligerspunt. Dat blijkt ook uit de kritische inbreng van de deelnemers aan de panelbijeenkomsten.

Het onderzoek richt zich op de bekendheid van het Vrijwilligerspunt en de kwaliteit van de dienstverlening van het Vrijwilligerspunt. Wij maken daarbij een onderscheid tussen de bekendheid van het Vrijwilligerspunt, de bekendheid van het aanbod van het Vrijwilligerspunt, de passendheid van het aanbod en de ervaren kwaliteit van het aanbod. Voor de beantwoording van de onderzoeksvragen is gebruik gemaakt van drie onderzoeksinstrumenten:

1. Het Digipanel van de gemeente Eindhoven om de bekendheid van het Vrijwilligerspunt, haar diensten en producten bij de burgers in Eindhoven te peilen.
2. Een digitale enquête onder ruim 1500 vrijwilligersorganisaties en professionele organisaties die met vrijwilligers werken in Eindhoven, over de bekendheid van het Vrijwilligerspunt en haar dienstverlening.
3. Een zestal panelbijeenkomsten met vrijwilligersorganisaties en professionele organisaties om de kwaliteit van de dienstverlening en producten van het Vrijwilligerspunt te bespreken.

Naast deze drie onderzoeksinstrumenten hebben wij de bekendheid van het Vrijwilligerspunt onderzocht in de regionale dag- en weekbladen en de regionale omroep door het raadplegen van Lexis Nexis. Ook is nagegaan hoe bereikbaar het Vrijwilligerspunt is via internet.

In dit hoofdstuk presenteren wij de resultaten van het onderzoek en formuleren wij enkele aanbevelingen aan de hand van de vier thema's van het onderzoek.

4.2 *De bekendheid van het Vrijwilligerspunt*

Het Vrijwilligerspunt is vooral bekend bij oudere inwoners (47%) van Eindhoven. Zij kennen het Vrijwilligerspunt via de eigen vrijwilligersorganisatie en via andere vrijwilligers. De regionale dag- en weekbladen en internet dragen ook aan deze bekendheid bij. Het Vrijwilligerspunt is minder bekend bij jongeren. Een op de drie jongeren die deelnemen aan het Digipanel kent het Vrijwilligerspunt.

Ruim 80% van de organisaties die wij met de enquête bereikten, kennen het Vrijwilligerspunt. Vrijwilligers, de publicaties van het Vrijwilligerspunt, de lokale media en het internet dragen hieraan bij. De eigen website van het Vrijwilligerspunt is volgens de panelleden voor verbetering vatbaar, zij is weinig uitnodigend en toegankelijk.

Het Vrijwilligerspunt is vooral bekend vanwege de vrijwilligerspas (bij vrijwilligers) en vanwege haar bemiddelingsfunctie (bij organisaties). Dat het Vrijwilligerspunt voor vrijwilligers en hun organisaties nog meer te bieden heeft (deskundigheidsbevordering, informatie en advies) is minder bekend.

In het onderzoek zijn van meerdere kanten opmerkingen gemaakt over de verwevenheid van het Vrijwilligerspunt en de welzijnsorganisatie Lumensgroep. Verschillende vrijwilligersorganisaties en professionele organisaties geven aan dat de verbinding tussen het Vrijwilligerspunt en de Lumensgroep de gewenste onafhankelijkheid van het Vrijwilligerspunt ondermijnt.

Aanbevelingen

1. Geef het Vrijwilligerspunt de opdracht om haar bekendheid onder jongeren te vergroten. Het is van belang dat hierbij gebruik wordt gemaakt van de netwerken van jongeren zelf. Laat jongere vrijwilligers het initiatief nemen met een eigen aanpak en bouw voort op de kennis van lokale organisaties die veel met jongere vrijwilligers werken.
2. Geef het Vrijwilligerspunt de opdracht om een duidelijk profiel te ontwikkelen. Duidelijk moet zijn met welke vragen organisaties bij het Vrijwilligerspunt terecht kunnen en wat het Vrijwilligerspunt voor vrijwilligers en de organisaties waar zij voor werken kan doen. Voorkom overlap.

Laat duidelijk zien waarin het Vrijwilligerspunt zich onderscheidt van andere ondersteuningsorganisaties in de stad. Hiervoor kan de eigen website van het Vrijwilligerspunt worden gebruikt. Maak die meer uitnodigend en informatief.

3. Versterk de onafhankelijke positie van het Vrijwilligerspunt en voorkom dat (de schijn van) een voorkeurspositie voor de Lumensgroep ontstaat.

4.3 *Bekendheid en passendheid van het aanbod van het Vrijwilligerspunt*

Het Vrijwilligerspunt is vooral bekend van de vrijwilligerspas en de bemiddelingsfunctie. Ook de verzekeringen en de ondersteuningsfunctie (informatie en advies) zijn bij de organisaties die aan de digitale enquête deelnamen redelijk goed bekend (52% en 42%). Dat het Vrijwilligerspunt ook cursussen aanbiedt is veel minder bekend bij hen (19%). Vooral de kleine organisaties, voor wie deze cursussen van belang kunnen zijn, blijken slecht op de hoogte. In de panelbijeenkomsten bleek dit aanbod bij veel panelleden onbekend.

De professionele en vrijwilligersorganisaties die aan de panels deelnamen, zien het Vrijwilligerspunt het liefst als een intermediaire organisatie die ten dienste staat van de vrijwilligers en hun organisaties in Eindhoven. Niet het Vrijwilligerspunt moet gepromoot worden maar de vrijwilligers en hun organisaties in de stad.

Aanbevelingen

4. Geef het Vrijwilligerspunt de opdracht om in haar aanbod rekening te houden met de grootte en de professionaliteit van de organisatie die bediend wordt. Er is bij kleinere vrijwilligersorganisaties op een breed terrein behoefte aan scholing en advies. Het aanbod op het terrein van deskundigheidsbevordering en uitwisseling van kennis en ervaring zou in overleg met (vrijwilligers)organisaties uit Eindhoven verder ontwikkeld moeten worden. Het Vrijwilligerspunt kan vrijwilligersorganisaties met elkaar in verbinding brengen en verwijzen naar de kennis die bij lokale en landelijke partijen aanwezig is.
5. Zorg dat het Vrijwilligerspunt een passend aanbod creëert voor grotere vrijwilligersorganisaties en professionele organisaties die met vrijwilligers werken. Zij hebben een andere behoefte dan de kleinere vrijwilligersorganisaties. Zij verwachten van het Vrijwilligerspunt een rol als intermediair die samen met professionele organisaties en vrijwilligersorganisaties in de stad vrijwillige inzet bevordert. Dat vraagt om een Vrijwilligerspunt dat klantgerichter te werk gaat en op innovatieve wijze gebruik maakt van de aanwezige energie en kennis bij vrijwilligers. Beschouw de grote professionele en vrijwilligersorganisaties daarbij als partner van het Vrijwilligerspunt.

4.4 *Kwaliteit van het aanbod*

De panelleden zijn overtuigd van het belang van een onafhankelijk Vrijwilligerspunt, maar zijn ook kritisch over de kwaliteit van haar dienstverlening.

Bemiddelingsfunctie

Door verschillende panelleden is kritiek geuit op de uitvoering van de bemiddelingsfunctie van het Vrijwilligerspunt. Er is volgens de panelleden te vaak sprake van mismatches die vooral ten koste gaan van de (potentiële) vrijwilliger. Professionalisering van de organisatie en de begeleiding van de bemiddelaars is noodzakelijk, zeker gezien het feit dat de panelleden de bemiddelingsfunctie als de kerntaak van het Vrijwilligerspunt beschouwen. Voorop staat dat bemiddelaars een beter inzicht moeten ontwikkelen in de behoeften van de organisaties die vacatures plaatsen. Een meer persoonlijke benadering is daarbij gewenst. Het Vrijwilligerspunt realiseerde in 2011 zo'n 600 succesvolle matches. Gezien de reacties van Vrijwilligersorganisaties en professionele organisaties ligt het potentieel aantal matches echter een stuk hoger. Wat helpt bij het verhogen van het aantal matches is een goede terugkoppeling/feedback van de matches tussen het Vrijwilligerspunt en de deelnemende organisaties.

Een persoonlijke benadering van de organisaties, een meer klantvriendelijke aanmeldingsprocedure voor de vacatures en helderheid over de rol van het Vrijwilligerspunt bij maatschappelijke stages zijn de punten waarop verbetering gewenst is.

Voor de bemiddeling van 'verplichte' vrijwilligers vanuit een uitkerings situatie is er behoefte aan duidelijkheid over de rol van het Vrijwilligerspunt. Deze nieuwe groepen vrijwilligers kunnen zeer gemotiveerd zijn, maar vaak is er ook enige begeleiding nodig om deze vrijwilligers tot hun recht te laten komen. Professionele en vrijwilligersorganisaties hebben behoefte aan duidelijkheid of begeleiding in enigerlei vorm noodzakelijk is en wie deze kan bieden.

Aanbevelingen

6. Handhaaf de bemiddelingsfunctie als de kerntaak van het Vrijwilligerspunt. In die bemiddeling moet professionaliteit en klantvriendelijkheid voorop staan. Voorwaarde daarvoor is dat het Vrijwilligerspunt kennis opbouwt van de verschillende sectoren die vacatures bij het Vrijwilligerspunt plaatsen. Beschouw de grote vrijwilligersorganisaties en professionele organisaties als partners die bereid zijn hun kennis over bemiddeling te delen.
7. Geef het Vrijwilligerspunt de opdracht om de vacaturebank gebruiksvriendelijker te maken en regelmatig ervaringen van de gebruikers te peilen.

Zorg dat zij de organisaties die vacatures plaatsen ook regelmatig informeren over het verloop van de matches.

8. Maak duidelijk of het Vrijwilligerspunt een rol heeft bij de begeleiding van vrijwilligers vanuit een uitkeringssituatie. Zo ja, zorg voor duidelijkheid ten aanzien van de begeleiding en de financiering van deze trajecten.

Ondersteuningsfunctie

Verschillende panelleden waren niet bekend met deze functie van het Vrijwilligerspunt. Over de geboden ondersteuning waren de organisaties die hiermee bekend waren, positief. Een betere profilering van deze functie van het Vrijwilligerspunt in overleg met de gebruikers is gewenst. Het is dan wel aan te raden om te kijken waar het Vrijwilligerspunt zich onderscheidt van andere adviserende instanties op het maatschappelijk terrein in Eindhoven, zoals het Supportpunt en de wijksteunpunten (zie ook aanbeveling 2).

Deskundigheidsbevordering

Vooraf de kleinere vrijwilligersorganisaties zijn hierin geïnteresseerd. Ook hier is een betere profilering van het aanbod in overleg met de gebruikers gewenst. Daarnaast is er behoefte aan uitwisseling van kennis en ervaring tussen verschillende organisaties.

9. Geef het Vrijwilligerspunt de opdracht
 - a. tot het creëren van een platform voor uitwisseling van kennis en ervaring tussen vrijwilligersorganisaties.
 - b. tot het instellen van een digitaal platform met informatie over de in Eindhoven aanwezige vrijwilligersorganisaties en professionele organisaties die met vrijwilligers werken.

Promotie en waardering

Een meer proactieve houding van het Vrijwilligerspunt is gewenst. Hoe spreek je nieuwe groepen vrijwilligers aan en op welke wijze kun je de belangen van vrijwilligers in Eindhoven het beste behartigen? Terughoudendheid van het Vrijwilligerspunt (en de gemeente) wat betreft waardering van vrijwilligers wordt op prijs gesteld. Campagnes, zoals Applaus voor jezelf, die als kinderachtig ervaren worden hebben een averechtse uitwerking. De vrijwilligersverzekering wordt vooral door de vrijwilligersorganisaties gewaardeerd, maar blijkt in de praktijk ook tot problemen te leiden. Als vrijwilligers een beroep doen op de verzekering bij opgelopen schade zijn er allerlei praktische belemmeringen, waardoor het vaak niet tot schadeloosstelling komt. Sommige vrijwilligersorganisaties hebben zich daarom aanvullend verzekerd. Het is voor vrijwilligersorganisaties niet duidelijk waar zij moeten zijn als er klachten zijn over de verzekering. Daarnaast is er behoefte aan duidelijkheid waar vrijwilligers precies voor verzekerd zijn en wanneer zij recht hebben op schadeloosstelling.

10. Zorg dat het Vrijwilligerspunt informatie over de vrijwilligersverzekering (waarvoor ben je verzekerd en onder welke voorwaarden komt het tot schadeloosstelling) duidelijk maakt voor de gebruikers. Biedt als gemeente de mogelijkheid om klachten in te dienen en vragen over de verzekering te stellen.

4.5 Tot slot

Het Vrijwilligerspunt heeft zijn bestaansrecht bewezen; vrijwel alle organisaties en respondenten zien het Vrijwilligerspunt als een onmisbare schakel en zijn zeer betrokken bij haar functioneren. Het feit dat veel panelleden zich kritisch hebben uitgelaten is ook een teken van betrokkenheid van deze gebruikersgroepen. De kritiek op het Vrijwilligerspunt die tijdens de panelbijeenkomsten is verwoord moet dan ook niet misverstaan worden. Er zijn veel verbeteringsvoorstellen op tafel gekomen met de intentie om het vrijwilligersleven in Eindhoven van nieuwe stimulansen te voorzien.

Literatuur

Comité WIJ Eindhoven (2011). *Eindhoven de sociaalste. Ontwikkeling van samenkracht.*

Dekker, P., de Hart, J. (2009). *Vrijwilligerswerk in meervoud - Civil society en vrijwilligerswerk.* SCP: Den Haag

Gemeente Eindhoven (2007) *Samen sterk in Eindhoven. Wmo beleidskader 2008-2011.*

Gemeente Eindhoven (2008). *Eindhoven voor elkaar.*

Gemeente Eindhoven. Beleidsinformatie en Onderzoek (2012). *Verslag Digipanel Vrijwilligerswerk.*

Klein, M. van der, & Oudenampsen, D. (2010). *Lokale coördinatie: de onmisbare schakel, adviezen aan vrijwilligersorganisaties in zorg en welzijn.* Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Lumensgroep (2008). *Onderzoeksrapport Vrijwilligerspunt - nulmeting.*

Maassen, E. (2011). *Communicatieplanning Vrijwilligerspunt 2011.* Lumensgroep.

Melief, W., Flikweert, M. & Broenink, N. (2003). *'Heeft u er wat aan gehad? Bent u tevreden?' Cliëntenraadpleging met het Sater-systeem in het maatschappelijk werk.* Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2009). *Basisfuncties Lokale ondersteuning vrijwilligerswerk en mantelzorg.* Den Haag: Ministerie van VWS.

Oudenampsen, D. & Van der Klein, M. (2011). *Leren van Elkaar in sport, welzijn en zorg. Kennisuitwisseling over werving en behoud van (nieuwe groepen) vrijwilligers.* Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Rekenkamercommissie Gemeente Eindhoven (2012). *Vrijwillig maar niet vrijblijvend. Naar een actiever vrijwilligersbeleid.* Gemeente Eindhoven.

Vrijwilligerspunt (2012). *Jaarrapportage Vrijwilligerspunt 2011.* Vrijwilligerspunt Eindhoven.

Vrijwilligerspunt (2010). *Resultaten evaluatie Kanjers* (powerpoint sheets), via www.vrijwilligerspunteindhoven.nl

www.Vrijwilligerspunteindhoven.nl

Colofon

opdrachtgever/financier	Gemeente Eindhoven
auteurs	Dr. D.G. Oudenampsen Drs. A. Huygen F.J. Hermens.
omslag	Ontwerppartners, Breda
uitgave	Verwey-Jonker Instituut Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht T 030-2300799 E secr@verwey-jonker.nl I www.verwey-jonker.nl

De publicatie kan gedownload en/of besteld worden via onze website:
<http://www.verwey-jonker.nl>.

ISBN 978-90-5830-522-0

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2012. Eerste druk.
Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut.
Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.
The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute.
Partial reproduction of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.



Het Vrijwilligerspunt Eindhoven is een belangrijk knooppunt van de civil society in de stad. De gemeente Eindhoven wilde weten hoe het staat met de bekendheid van het Vrijwilligerspunt bij de verschillende groepen gebruikers en wat zij vinden van de kwaliteit van de dienstverlening die zij biedt. In dit rapport komen de onderzoekers tot de conclusie dat het Vrijwilligerspunt bij een vrij grote groep burgers en organisaties bekend is, maar dat jongeren het Vrijwilligerspunt minder goed kennen. Bovendien is het profiel van het Vrijwilligerspunt niet helder. De onderzoekers gaan daarnaast in op de passendheid en de kwaliteit van het aanbod van het Vrijwilligerspunt. Ook op dit terrein is nog veel verbetering mogelijk. Zo moet het Vrijwilligerspunt meer rekening houden met de verschillen in behoeften tussen kleine en grote vrijwilligersorganisaties en professionele organisaties die met vrijwilligers werken.

