



# Evaluatie Vrijwilligershuis Drechtsteden

## BEMIDDELING, BEGELEIDING EN BELANGENBEHARTIGING

### Inhoud

1. Conclusies
2. Mening vrijwilligers
3. Mening  
vrijwilligersorganisaties

**Het Vrijwilligershuis Drechtsteden stimuleert, ondersteunt en faciliteert vrijwilligerswerk in de Drechtsteden. De gemeente Dordrecht subsidieert het Vrijwilligershuis Drechtsteden en heeft vanuit die positie belang bij een doeltreffend werkende organisatie. Daarbij zijn tevreden vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties van belang. Om zicht te krijgen op deze klanttevredenheid, hield het Onderzoekcentrum Drechtsteden in juni 2017 een enquête. U leest de resultaten in deze factsheet.**

In 2014 is het Vrijwilligershuis Drechtsteden gestart als samenwerkingsverband tussen MEE Drechtsteden en het Sociaal Cultureel Werk (SSKW). Om inzicht te krijgen in de doeltreffendheid van het Vrijwilligershuis en om handvatten te krijgen om hier verbetering in te brengen, heeft de gemeente in 2016 een evaluatieonderzoek laten uitvoeren door het Onderzoekcentrum Drechtsteden. O.a. op basis van de uitkomsten van dat onderzoek zijn er prestatieafspraken met het Vrijwilligershuis gemaakt. Eén onderdeel van die prestatieafspraken is de tevredenheid van vrijwilligers en organisaties met de dienstverlening door het Vrijwilligershuis. Om hier zicht op te krijgen hebben we, in opdracht van de gemeente Dordrecht, in juni 2017 een enquête gehouden onder vrijwilligers en organisaties. Deze enquête was deels een herhalingsmeting van de enquête die we vorig jaar hielden als onderdeel van het evaluatieonderzoek.

## 1 Conclusies

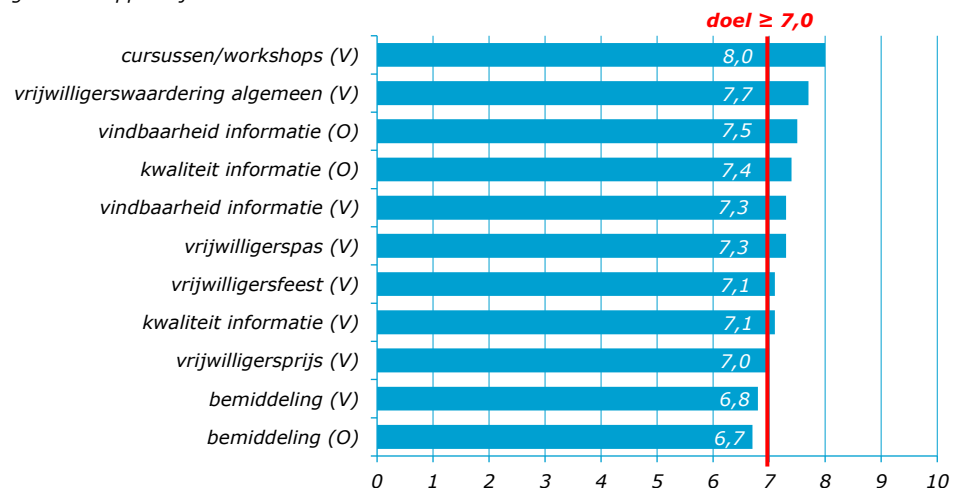
### Ontwikkelingen 2016 – 2017

Waar mogelijk hebben we de resultaten van de meting (medio) 2017 vergeleken met die van de meting (medio) 2016. Hieruit blijkt zich één gunstige ontwikkeling te hebben voorgedaan; meer vrijwilligers zeggen dankzij de gevolgde cursus van de Vrijwilligersacademie nu meer dingen zelf te kunnen dan voorheen. Voor de overige dienstverleningsaspecten is de tevredenheid niet verbeterd, maar ook niet verslechterd, ten opzichte van de situatie van een jaar geleden.

### Prestatie-indicatoren

Figuur 1 toont het overzicht van de scores op de gestelde doelen in de prestatieafspraken tussen gemeente en Vrijwilligershuis. Het doel voor de elf prestatie-indicatoren is het behalen van een gemiddeld rapportcijfer 7,0. Voor negen van de elf indicatoren is dit doel bereikt. De waardering – van zowel vrijwilligers als organisaties – voor de bemiddeling, heeft het doel van een 7,0 nog niet bereikt.

Figuur 1 Rapportcijfers



Toelichting: V = vrijwilligers, O = organisaties

De enquête is ingevuld door 176 vrijwilligers (18%) en 115 organisaties (20%). Deze responspercentages komen overeen met de enquête van vorig jaar.

## **Tevredenheid medio 2017**

De totale dienstverlening door het Vrijwilligershuis waarden zowel vrijwilligers als organisaties met een (ruime) 7 als gemiddeld rapportcijfer (vrijwilligers geven een 7,1; organisaties een 7,2).

### *Bemiddeling*

Een groot deel van de organisaties heeft een tekort aan vrijwilligers (85%); één op de drie een urgent tekort en de helft een niet-urgent tekort. Bemiddeling is dus van groot belang, maar is nu net het aspect van dienstverlening waar zowel vrijwilligers als organisaties het minst tevreden over zijn. Het gemiddeld rapportcijfer voor de bemiddeling haalt de 7,0 niet. Het oordeel lijkt echter wel iets verbeterd ten opzichte van een jaar geleden, ten minste bij de vrijwilligers die zich in 2017 nog hebben aangemeld voor bemiddeling. Echter, toch is nog (ruim) een kwart van de vrijwilligers (erg) ontevreden over de snelheid waarmee ze een geschikte vacature/match vinden en met de inzet van het Vrijwilligershuis bij de bemiddeling. Organisaties zijn niet zo tevreden over het aantal én de geschiktheid van de kandidaten en hierdoor ook niet over de termijn waarbinnen een geschikte vrijwilliger gevonden is; zo'n drie op de tien organisaties zijn hier (erg) ontevreden over.

Ook in de verbeteringsuggesties van de vrijwilligers en organisaties komt dit punt terug. Veelgenoemde verbeteringsuggesties zijn namelijk enerzijds een verbetering van de digitale Vacaturebank en anderzijds meer actieve inzet, betrokkenheid en hulp bij de bemiddeling. Sommige vrijwilligers en organisaties geven aan dat zij nu het gevoel hebben alles zelf te moeten doen. Vrijwilligers willen echter soms graag samen met het Vrijwilligershuis naar geschikte vacatures kijken. Organisaties zien graag dat het Vrijwilligershuis actief vrijwilligers zoekt en actief bemiddelt. Wat betreft de Vacaturebank willen vrijwilligers graag aandacht voor de actualiteit van de vacatures (geen verouderde vacatures meer) en duidelijke informatie over hoe de website werkt en hoe het proces van vrijwilligerswerk zoeken op de Vacaturebank in z'n werk gaat. Organisaties noemen het gebrek aan reacties van kandidaten als verbeterpunt. Zij horen soms niets meer na plaatsing van een vacature. In ieder geval ontvangen zij dan graag feedback van het Vrijwilligershuis over bijvoorbeeld het aantal keer dat de vacature bekeken is.

### *Cursussen Vrijwilligersacademie*

De cursussen van de Vrijwilligersacademie is hetgeen waar de vrijwilligers het meest tevreden over zijn. Degenen die de afgelopen 12 maanden een cursus gevolgd hebben, waarderen deze met het mooie gemiddeld rapportcijfer 8,0. De organisaties die hier zich op hebben (50% heeft geen mening), geven een 7,2.

### *Informatievoorziening en communicatie*

Zowel vrijwilligers als organisaties zijn redelijk tevreden over de vindbaarheid van informatie over vrijwilligerswerk en het Vrijwilligershuis en over de kwaliteit van deze informatie. De gemiddelde rapportcijfers liggen op een (ruime) 7. Wel blijkt uit de verbeteringsuggesties van vrijwilligers en organisaties dat zij graag meer van het Vrijwilligershuis zouden willen horen. Zij willen graag meer geïnformeerd worden (vrijwilligers o.a. over het cursusaanbod, organisaties o.a. over wat het Vrijwilligershuis allemaal voor hen kan betekenen). Ook is er behoefte aan meer persoonlijk contact (vrijwilligers o.a. over hoe het vrijwilligerswerk verloopt, organisaties o.a. om maatwerk dienstverlening te krijgen en het gevoel te krijgen dat het Vrijwilligershuis begaan is met de organisatie).

### *Vrijwilligerswaardering*

Vrijwilligers voelen zich over het algemeen gewaardeerd in de uitvoering van hun vrijwilligerswerk; zij geven hun gevoel van waardering weer in het mooie gemiddeld rapportcijfer 7,7. De gemiddelde rapportcijfers voor de drie concrete vormen van vrijwilligerswaardering lopen uiteen van een 7,0 voor de uitreiking van de vrijwilligersprijs tot een 7,3 voor de vrijwilligerspas (het vrijwilligersfeest scoort een 7,1).

## **Ontwikkelingen in de laatste maanden**

Omdat het Vrijwilligershuis werkt aan verbetering van de kwaliteit van dienstverlening, zou het mogelijk kunnen zijn dat de kwaliteit van dienstverlening zich ook in de laatste maanden voorafgaand aan het onderzoek nog verbeterd heeft, maar dat dit nog niet in uitdrukking komt in de vergelijking 2016 – 2017. Om hier inzicht in te krijgen, hebben we een extra analyse gedaan. We hebben uit de totaal onderzochte doelgroep, degenen die het meest recent (eerste helft 2017) contact hadden ook nog eens apart bekeken<sup>1</sup>. Op basis van deze

<sup>1</sup> Degenen die het meest recent contact met het Vrijwilligershuis hadden, zijn degenen die zich nog in 2017 hebben aangemeld voor bemiddeling/een cursus volgden/contact hadden met het

extra analyse kunnen we stellen dat er op twee punten positieve ontwikkelingen gaande lijken te zijn. Ten eerste zien we middels deze analyse een verbetering van het gemiddeld rapportcijfer voor de *bemiddeling* (zowel volgens vrijwilligers als organisaties) ten opzichte van de meting medio 2016. Ten tweede zien we een verbetering van het gemiddeld rapportcijfer voor de *communicatie met de organisaties*. Dit lijkt er dus op te duiden dat er op beide aspecten een verbeteringslag gaande is. Of dit zich voortzet zal in een later stadium moeten blijken.

## Leeswijzer

### *Opbouw hoofdstukken en paragrafen*

De tevredenheid van de vrijwilligers en van de organisaties staat elk in een apart hoofdstuk beschreven. De nadruk in de enquête en in deze factsheet ligt op de gestelde doelen in de prestatieafspraken. In elke paragraaf beginnen we daarom met een weergave van deze prestatie-indicatoren (indien aanwezig voor het betreffende onderwerp). Daarna volgt 'overige informatie' met een beschrijving van andere vragen die we in de enquête hebben opgenomen.

### *Vergelijking in de tijd*

Het Vrijwilligershuis is bezig om een verbeteringslag te maken. Het is dus interessant om de totale onderzoeksresultaten (medio) 2017 te vergelijken met die van het vorig jaar gehouden onderzoek. Dit is de hoofdvergelijking voor wat betreft de ontwikkeling van de tevredenheid in de tijd.

Omdat het Vrijwilligershuis werkt aan verbetering van de kwaliteit van dienstverlening, zou het mogelijk kunnen zijn dat de kwaliteit van dienstverlening zich ook de afgelopen maanden nog verbeterd heeft. Daarom hebben we als verdiepingsslag een extra analyse gedaan op de tevredenheid van degenen die het meest recent contact hadden met het Vrijwilligershuis. Waar relevant hebben we de onderzoeksresultaten daarom opgesplitst in de volgende groepen:

- 2017 totaal: iedereen die benaderd is in het onderzoek 2017 (en in 2017 of 2016 contact hadden met Vrijwilligershuis/Vrijwilligersacademie);
- 2017 recent: degenen die benaderd zijn in het onderzoek 2017 én die recent (d.w.z. nog in 2017) contact hadden met Vrijwilligershuis/Vrijwilligersacademie;
- 2016: iedereen die benaderd is in het onderzoek 2016.

### *Wanneer is er sprake van een significant verschil in de tijd?*

In steekproefonderzoek heb je te maken met betrouwbaarheidsmarges omdat niet alle personen in de doelgroep meegedaan hebben. Een percentage of gemiddelde van 2017 verschilt pas significant van 2016 als het hoger of lager is dan de betrouwbaarheidsmarge dat om de uitkomsten heen ligt. In deze enquête hebben we soms te maken met relatief kleine aantallen respondenten, en daardoor soms relatief grote betrouwbaarheidsmarges. Alleen wanneer er sprake is van een significant verschil, staat dit vermeld in de tekst van deze factsheet.

## 2 Mening van vrijwilligers

Mensen die vrijwilligerswerk zoeken, kunnen zich aanmelden op de digitale Vacaturebank op de website van het Vrijwilligershuis. Hier kunnen zij de door organisaties geplaatste vrijwilligersvacatures bekijken en hierop reageren. Mensen die al vrijwilligerswerk doen, kunnen cursussen volgen die gefaciliteerd worden door de Vrijwilligersacademie. Iedereen die zich de afgelopen 12 maanden heeft aangemeld op de Vacaturebank of een cursus heeft gevolgd, hebben we gevraagd naar hun tevredenheid met het Vrijwilligershuis op verschillende aspecten van de dienstverlening. Uiteraard met nadruk op de aspecten van de prestatie-indicatoren.

---

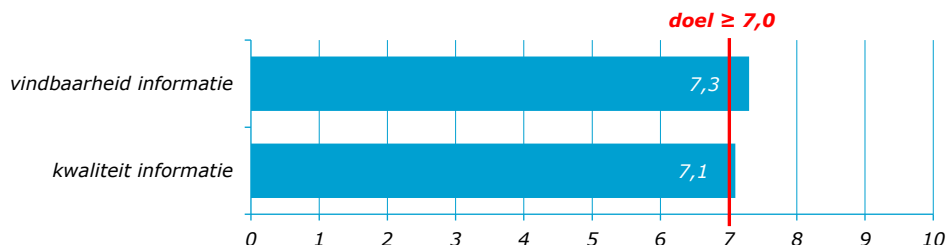
Vrijwilligershuis. De totale onderzoeksresultaten meting 2017 hebben ook betrekking op vrijwilligers die zich in de tweede helft van 2016 hebben aangemeld voor bemiddeling/een cursus volgden/contact hadden met Vrijwilligershuis en op organisaties die zich eerder dan 2017 hebben aangemeld.

## Informatievoorziening

### prestatie-indicatoren

Vrijwilligers geven gemiddeld het rapportcijfer 7,3 voor het gemak waarmee informatie van het Vrijwilligershuis (over vrijwilligerswerk doen) te vinden is. De kwaliteit van deze informatie scoort gemiddeld een 7,1. Hiermee is het doel van een 7,0 gehaald.

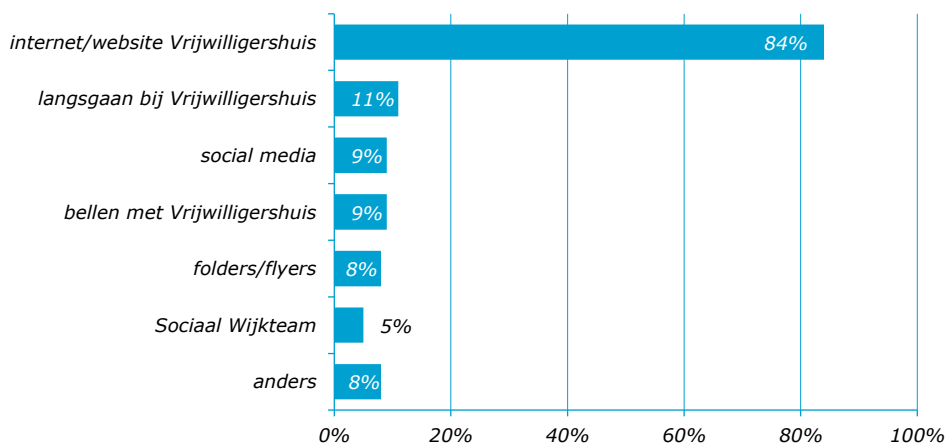
Figuur 2 Rapportcijfers informatievoorziening



### overige informatie

Welke informatiekanaal zijn het meest geschikt om (potentiële) vrijwilligers te informeren over vrijwilligerswerk of over het Vrijwilligershuis? Het internet/website Vrijwilligershuis heeft duidelijk de grootste voorkeur (84%). Door informatie op de website van het Vrijwilligershuis aan te bieden kan dus een grote groep bediend worden. Echter, als het doel is om zo veel mogelijk verschillende doelgroepen te bereiken, dan zijn ook de andere kanalen van belang. Zo heeft een kwart van degenen met een voorkeur voor folders/flyers, dit als enige voorkeurskanaal opgegeven. Voor bellen, langsgaan en social media betreft dit zo'n één op de tien; voor het Sociaal Wijkteam één op de drie.

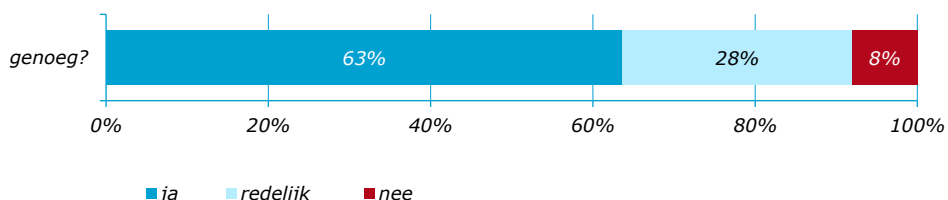
Figuur 3 Voorkeurskanaal om informatie te zoeken over vrijwilligerswerk/vrijwilligershuis



Toelichting: In de categorie 'anders' geven 5 respondenten aan dat zij rechtstreeks contact opnemen met de organisatie waarvoor zij vrijwilligerswerk (zouden willen) doen; de overige antwoorden in deze categorie 'anders' worden elk slechts door één respondent genoemd.

Biedt het Vrijwilligershuis momenteel genoeg informatie aan via deze bovenstaande voorkeurskanalen uit figuur 3? Twee derde van de vrijwilligers vindt van wel. Een derde vindt echter dat dit meer zou moeten gebeuren (zie figuur 4).

Figuur 4 Biedt Vrijwilligershuis genoeg informatie aan via voorkeursmanier?



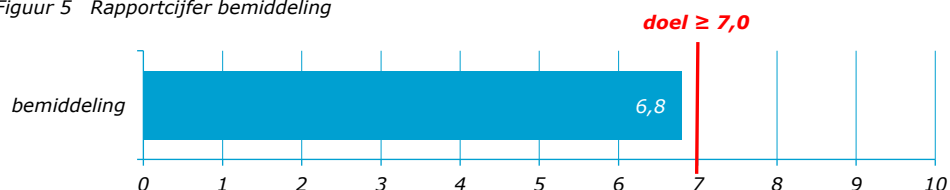
Toelichting: bij deze vraag was het percentage weet niet/nvt/geen antwoord tussen de 29%.

## Bemiddeling

### prestatie-indicatoren

Vrijwilligers geven gemiddeld een 6,8 als rapportcijfer voor de bemiddeling door het Vrijwilligershuis. Dit ligt net onder het doel van een 7,0 en het verschil niet significant van 2016. Degenen die zich in 2017 hebben aangemeld voor bemiddeling, geven gemiddeld een 7,3. Hoewel dit recente gemiddelde van 7,3 gebaseerd is op een klein absoluut aantal respondenten, lijkt dit wel te wijzen in de richting van een verbetering ten opzichte van 2016.

Figuur 5 Rapportcijfer bemiddeling



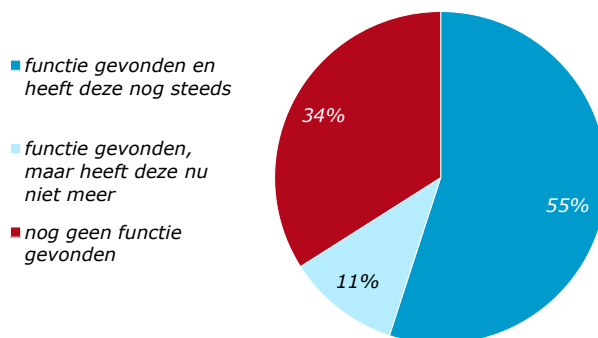
Toelichting: gepercenteerd op vrijwilligers die de afgelopen 12 maanden gebruik hebben gemaakt van bemiddeling Vrijwilligershuis/vrijwilligersvacaturebank

### overige informatie

Twee derde van de vrijwilligers die de afgelopen 12 maanden naar vrijwilligerswerk zochten, heeft dit inmiddels gevonden via het Vrijwilligershuis/de Vacaturebank; 55% doet dit vrijwilligerswerk nu nog steeds, 11% niet meer. Een derde heeft (nog) geen vrijwilligerswerk gevonden via het Vrijwilligershuis/de Vacaturebank. Het moment van aanmelding (2016 of 2017) maakt hierbij geen noemenswaardig verschil.

Degenen die (nog) geen vrijwilligerswerk hebben gevonden, zoeken met name een functie in de begeleiding van personen (40%) of de administratie (36%). In welke sector zo'n functie is, maakt voor vier op de tien niet uit. De helft heeft een voorkeur voor de sector 'zorg en welzijn'.

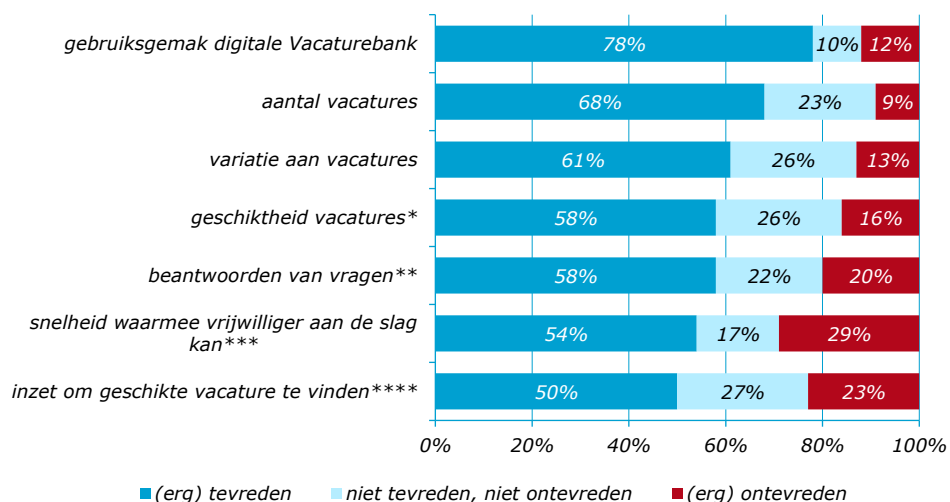
Figuur 6 Heeft vrijwilligerswerk gevonden via Vrijwilligershuis/vrijwilligersvacaturebank?



Toelichting: gepercenteerd op vrijwilligers die de afgelopen 12 maanden gebruik hebben gemaakt van bemiddeling Vrijwilligershuis/vrijwilligersvacaturebank

Over het gebruiksgemak van de digitale vacaturebank zijn acht op de tien vrijwilligers (erg) tevreden. Dit aspect scoort het hoogst van alle bevroegde aspecten van de bemiddeling. Vrijwilligers zijn echter minder tevreden met de snelheid waarmee ze een geschikte vacature en match vinden (en dus aan de slag kunnen als vrijwilliger) en met de inzet van het Vrijwilligershuis om een geschikte vacature te vinden; (ruim) een kwart is hier (erg) ontevreden over. Ook het beantwoorden van vragen door het Vrijwilligershuis scoort niet al te goed; één op de vijf vrijwilligers is hier (erg) ontevreden over.

Figuur 7 Tevredenheid over de bemiddeling



Toelichting: geperceenteerd op vrijwilligers die de afgelopen 12 maanden gebruik hebben gemaakt van bemiddeling Vrijwilligershuis/vrijwilligersvacaturebank

\* bij deze vragen was het percentage weet niet/nvt/geen antwoord 25%;

\*\* deze vraag is niet vergelijkbaar met 2016; bij deze vraag lag het percentage weet niet/nvt/geen antwoord op 47%;

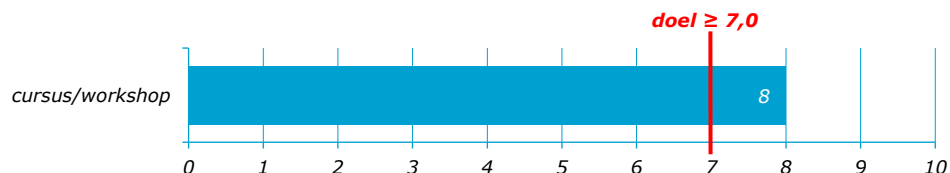
\*\*\* bij deze vraag was het percentage weet niet/nvt/geen antwoord 37%; \*\*\*\* bij deze vraag lag het percentage weet niet/n.v.t./geen antwoord op 42%

## Cursussen en workshops

### prestatie-indicatoren

De vrijwilligers waarderen hun laatst gevolgde cursus bij de Vrijwilligersacademie gemiddeld met het rapportcijfer 8,0. Het doel van een 7,0 is hiermee ruimschoots bereikt. Het moment waarop zij deze cursus volgden (2017 of nog in 2016) maakt geen verschil qua waardering van de cursus. De waardering van de gevolgde cursus komt overeen met de waardering zoals die in 2016 was.

Figuur 8 Rapportcijfer cursus/workshop

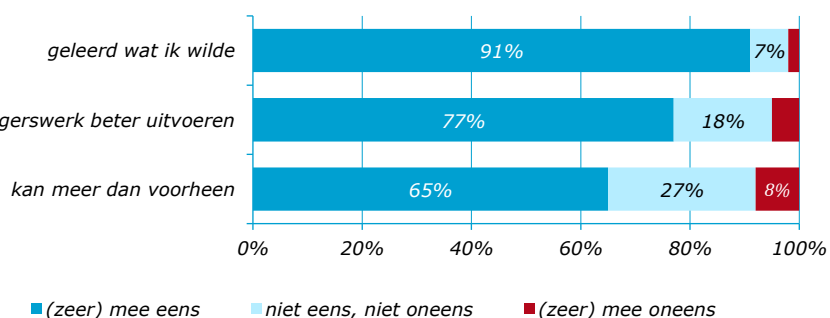


Toelichting: geperceenteerd op degenen die in de afgelopen 12 maanden een cursus/workshop gevolgd hebben.

### overige informatie

In hoeverre vinden vrijwilligers dat zij iets gehad hebben aan de cursus? Vrijwel iedereen heeft geleerd wat zij wilden leren (leerdoel bereikt). Drie kwart zegt dankzij de cursus hun vrijwilligerswerk beter uit te kunnen voeren en twee derde zegt nu meer dingen zelf te kunnen dan voorheen. Vergelijken met 2016 zeggen nu meer vrijwilligers dankzij de cursus meer dingen zelf te kunnen dan voorheen (in 2016 lag dit nog op 41%).

Figuur 9 Effect van de gevolgde cursus



Toelichting: geperceenteerd op vrijwilligers die de afgelopen 12 maanden een cursus/workshop hebben gevolgd.

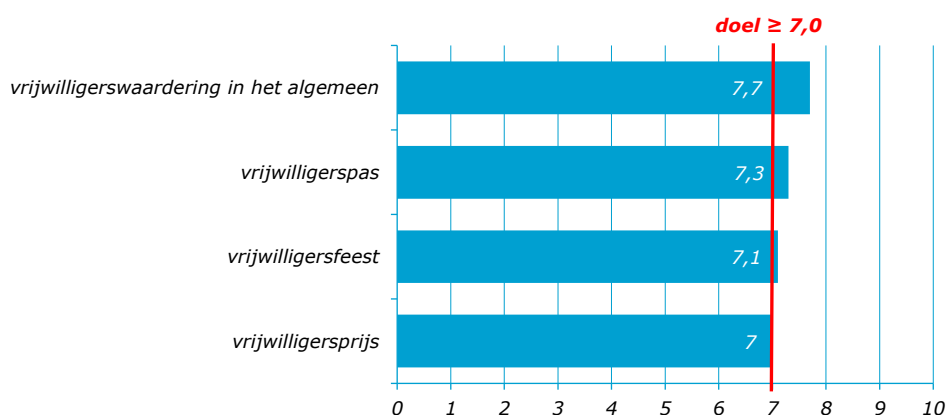
## Vrijwilligerswaardering

### prestatie-indicatoren

Een van de taken van het Vrijwilligershuis is het stimuleren van vrijwilligerswaardering, o.a. door organisaties bewust te maken van het belang om hun vrijwilligers blij van waardering te geven. Ook coördineert het Vrijwilligershuis dat er voor elke vrijwilliger een vrijwilligerspas beschikbaar is (waarmee vrijwilligers korting krijgen in bepaalde winkels). Verder organiseert het Vrijwilligershuis bijvoorbeeld jaarlijks een vrijwilligersfeest en reikt zij een vrijwilligersprijs uit.

Voelen vrijwilligers zich gewaardeerd in de uitvoering van hun vrijwilligerswerk? De mate waarin zij zich gewaardeerd voelen – bijvoorbeeld door de organisatie waar ze voor werken, door het Vrijwilligershuis enz. – geven zij weer d.m.v. een 7,7 als gemiddeld rapportcijfer. De waardering van de drie concrete vormen van vrijwilligerswaardering loopt uiteen van een 7,0 voor de vrijwilligersprijs tot een 7,3 voor de vrijwilligerspas. Op alle aspecten van vrijwilligerswaardering is het doel van een 7,0 dus behaald.

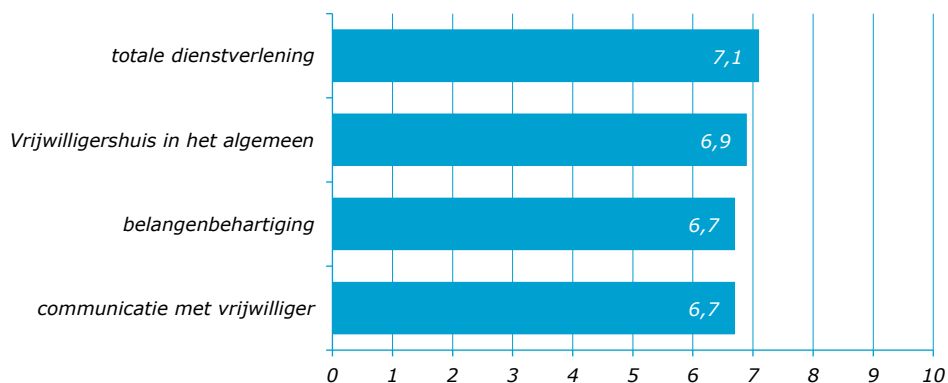
Figuur 10 Rapportcijfers vrijwilligerswaardering



## Algemeen oordeel

We hebben de vrijwilligers ook gevraagd naar hun oordeel op enkele meer algemene aspecten. Deze staan weergegeven in figuur 11. De totale dienstverlening van het Vrijwilligershuis waarden vrijwilligers met het gemiddeld rapportcijfer 7,1 en het Vrijwilligershuis in het algemeen met een 6,9. De communicatie van het Vrijwilligershuis met de vrijwilliger en de belangenbehartiging door het Vrijwilligershuis scoren beide een 6,7. Dit komt overeen met de situatie in 2016.

Figuur 11 Rapportcijfer overige dienstverleningsaspecten

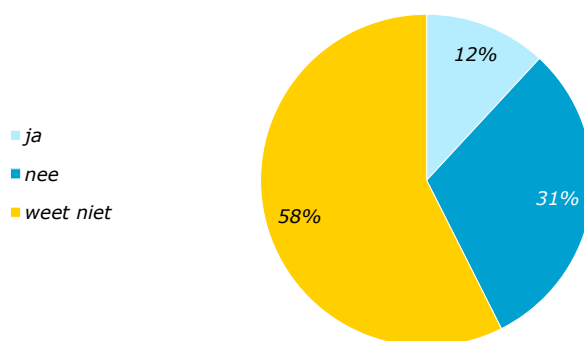


Eén op de tien vrijwilligers zegt nog wel iets te missen in de dienstverlening van het Vrijwilligershuis. De meest genoemde aspecten die vrijwilligers zeggen te missen, kunnen beschouwd worden als verbeterpunten die de vrijwilligers aandragen:

- meer hulp/betrokkenheid/respect bieden (9x genoemd)  
bij bemiddeling de vrijwilliger bijvoorbeeld niet alles zelf laten doen op de website, maar samen bekijken wat een geschikte vacature is; bij vragen per mail meer informatie/hulp bieden dan nu gebeurt; helpen/bemiddelen als vrijwilliger op het vrijwilligerswerk problemen heeft met de betreffende organisatie (niet zelf laten oplossen).
- website verbeteren: actueler, duidelijker en vollediger (7x genoemd)  
o.a. geen verouderde vacatures op de website laten staan; meer informatie over contactpersonen bij een vacature; duidelijkere informatie over hoe de website werkt en hoe het proces van een vrijwilligersfunctie zoeken via de Vacaturebank werkt.
- actieve communicatie vanuit het Vrijwilligershuis naar vrijwilligers (4x genoemd)  
o.a. actief informeren over het cursusaanbod, tussentijds bij vrijwilligers navragen hoe het gaat (ook als iemand een functie heeft gevonden en inmiddels als vrijwilliger werkt).

Naast deze aangedragen verbeterpunten, maakten negen vrijwilligers gebruik van deze open vraag om juist een compliment te geven over het Vrijwilligershuis, de cursussen van de Vrijwilligersacademie en het belang van het bestaan ervan.

Figuur 12 Mist iets in de dienstverlening van het Vrijwilligershuis?



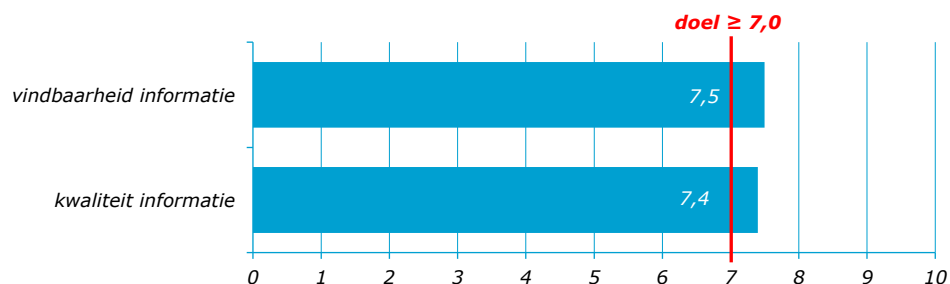
### 3 Mening van organisaties

#### Informatievoorziening

##### prestatie-indicatoren

Organisaties waarderen de informatievoorziening van het Vrijwilligershuis gemiddeld met een ruime 7 als rapportcijfer. De vindbaarheid van de informatie scoort gemiddeld een 7,5, de kwaliteit van de informatie een 7,4. Hiermee behaalt het Vrijwilligershuis het doel van een 7,0 uit de prestatieafspraken.

Figuur 13 Rapportcijfers informatievoorziening



Toelichting: gemiddeld op de organisaties die in 2017 of 2016 nog contact hadden met het Vrijwilligershuis.

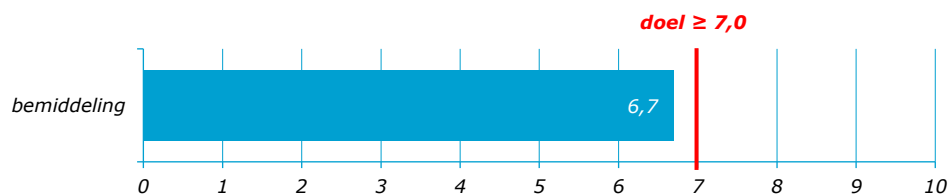


## Bemiddeling

### prestatie-indicatoren

Organisaties geven gemiddeld een 6,7 als rapportcijfer voor de bemiddeling door het Vrijwilligershuis. Dit ligt net onder het doel van een 7,0. Kijken we alleen naar de organisaties die in 2017 nog naar vrijwilligers zochten, dan is het rapportcijfer een 6,8. Hiermee is de tevredenheid over de bemiddeling onder de recent zoekende organisaties iets hoger dan in 2016.

Figuur 14 Rapportcijfer bemiddeling



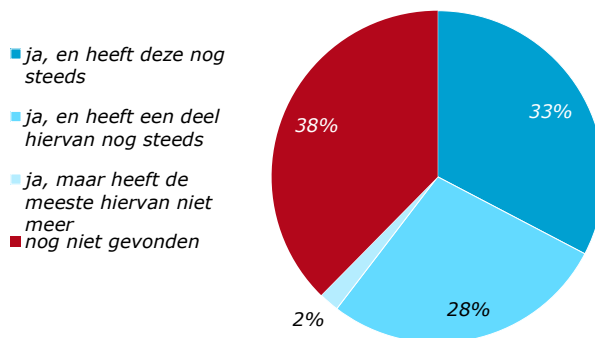
Toelichting: gepercenteerd op de organisaties die de afgelopen 12 maanden gebruik hebben gemaakt van bemiddeling via Vrijwilligershuis/vrijwilligersvacaturebank.

### overige informatie

Twee derde van de organisaties heeft inmiddels vrijwilligers gevonden. Deels werken deze vrijwilligers nog steeds voor hen, deels niet meer. Vier op de tien organisaties hebben nog géén vrijwilligers gevonden. Onder de organisaties die in 2017 naar vrijwilligers zochten, betreft dit drie op de tien organisaties (28%) tegenover twee derde (65%) van de organisaties die in 2016 zochten.

De organisaties die nog geen vrijwilligers hebben gevonden, zijn vooral op zoek naar vrijwilligers voor functies op het gebied van 'begeleiding van personen' (46%), 'bestuur' (29%) en 'media en communicatie' (25%).

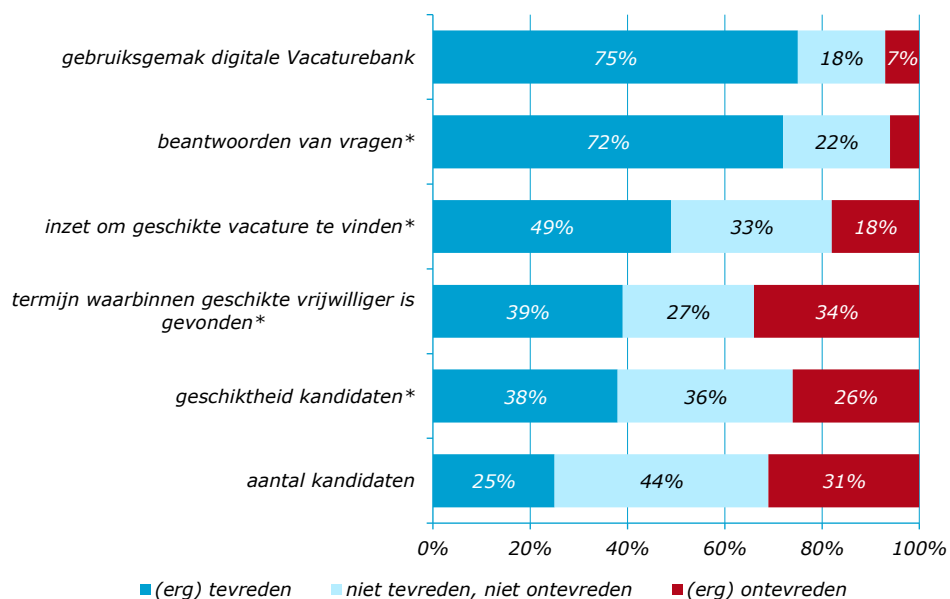
Figuur 15 Heeft vrijwilligers gevonden via Vrijwilligershuis/vrijwilligersvacaturebank?



Toelichting: gepercenteerd op organisaties die de afgelopen 12 maanden gebruik hebben gemaakt van bemiddeling via Vrijwilligershuis/vrijwilligersvacaturebank

Drie kwart van de organisaties is tevreden over het gebruiksgemak van de digitale Vrijwilligersvacaturebank. In tegenstelling tot het oordeel onder de vrijwilligers, scoort het beantwoorden van vragen door het Vrijwilligershuis onder organisaties wel ook vrij goed. Echter, organisaties zijn niet zo tevreden over het aantal én de geschiktheid van de kandidaten en hierdoor ook over de termijn waarbinnen een geschikte vrijwilliger gevonden is.

Figuur 16 Tevredenheid over de bemiddeling

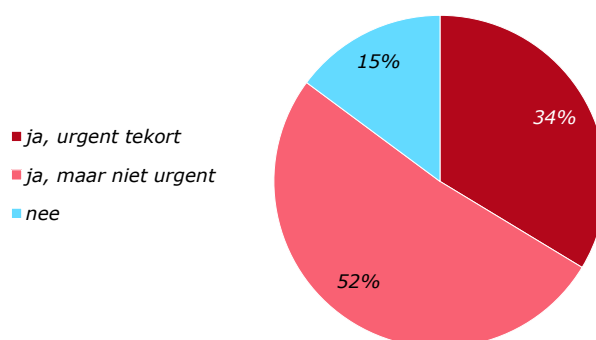


Toelichting: gepercenteerd op organisaties die de afgelopen 12 maanden gebruik hebben gemaakt van bemiddeling via Vrijwilligershuis/vrijwilligersvacaturebank.

\* bij deze vragen lag het percentage weet niet/nvt/geen antwoord tussen de 21% en 27%.

Een groot deel van de organisaties heeft een tekort aan vrijwilligers; één op de zes heeft geen tekort. Bij één op de drie organisaties betreft het een urgent tekort.

Figuur 17 Heeft de organisatie een (urgent) tekort aan vrijwilligers?

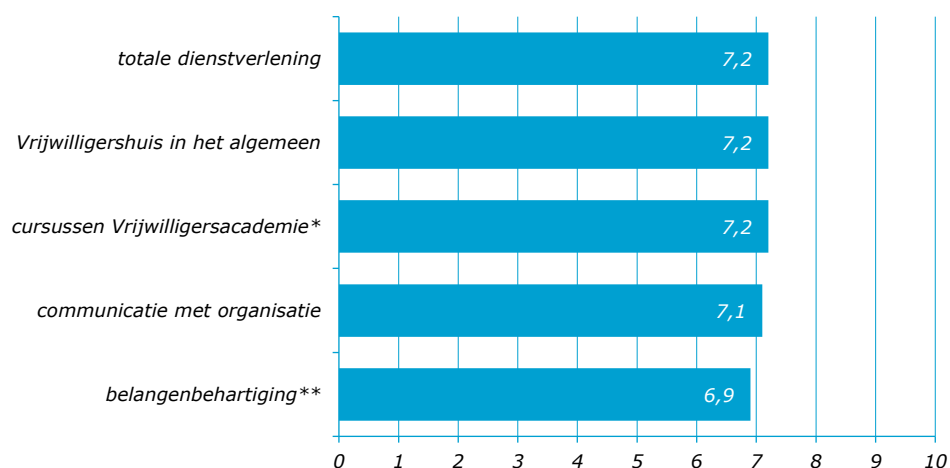


### Algemeen oordeel

We hebben de organisaties ook gevraagd naar hun oordeel over wat meer algemene aspecten van het Vrijwilligershuis. Deze behoren niet tot de prestatieafspraken, maar bieden aanvullend inzicht. Het oordeel over deze meer algemene aspecten ligt rond de 7 als gemiddeld rapportcijfer. De organisaties beoordelen 'het Vrijwilligershuis in het algemeen', de cursussen van de Vrijwilligersacademie én de totale dienstverlening gemiddeld met het rapportcijfer 7,2. De communicatie van het Vrijwilligershuis scoort een 7,1. De belangenbehartiging sluit de rij met een 6,9.

Vergeleken met vorig jaar zijn de organisaties die in 2017 nog contact hadden met het Vrijwilligershuis, iets positiever over de communicatie van het Vrijwilligershuis. Scoorde dit in 2016 nog een 6,4, nu beoordelen de organisaties die het meest recent nog contact hadden met het Vrijwilligershuis dit met een 7,3.

Figuur 18 Rapportcijfer overige dienstverleningsaspecten



Toelichting: gemiddeld op de organisaties die in 2017 of 2016 nog contact hadden met het Vrijwilligershuis.

\* bij deze vraag lag het percentage weet niet/nvt/geen antwoord op 50%

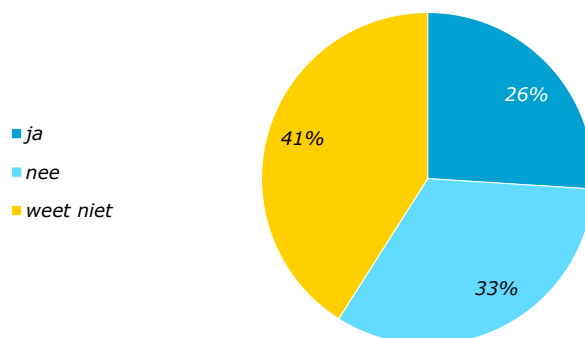
\*\* bij deze vraag lag het percentage weet niet/nvt/geen antwoord op 39%

Hoewel één op de drie organisaties niets mist in de dienstverlening van het Vrijwilligershuis, zegt een kwart wél iets te missen. De meest genoemde aspecten die organisaties zeggen te missen, kunnen beschouwd worden als verbeterpunten die organisaties aandragen:

- actieve inzet/hulp bieden bij bemiddeling (9x genoemd)  
o.a. actief zoeken en bemiddelen van vrijwilligers; kwaliteit van de vrijwilligers checken; organisaties niet alles zelf laten doen.
- communicatie en contact met de organisaties onderhouden (7x genoemd)  
niet altijd bekend wat het Vrijwilligershuis een organisatie kan bieden; je hoort nu niet veel van ze; organisaties meer op de hoogte houden; nieuwsbrief; actief profileren.
- vacaturebank verbeteren (5x genoemd)  
plaatsen van vacature levert nu vaak geen reacties op (zijn er geen reacties of krijgt de organisatie er geen melding van?); geef regelmatig een reactie/feedback na plaatsen van een vacature (vb. aantal keer dat een vacature beken is); onhandig dat organisaties een vacature om de zoveel tijd moeten actualiseren om gepubliceerd te blijven)
- betrokkenheid bij organisaties/meedenken/suggesties doen (3x genoemd)  
"het gevoel dat ze voor je gáán"

Naast deze aangedragen verbeterpunten, maakten drie organisaties gebruik van deze open vraag om juist een compliment te geven over het Vrijwilligershuis en het belang van het bestaan ervan.

Figuur 19 Mist iets in het aanbod van het Vrijwilligershuis?



Toelichting: gepercenteerd op de organisaties die in 2017 of 2016 nog contact hadden met het Vrijwilligershuis.

## Opzet van het onderzoek

### *Internetenquête onder vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties*

Per mail verstuurd we een mail met een persoonlijke link naar een internetenquête. We benaderden alle 985 vrijwilligers die zich de afgelopen 12 maanden hebben aangemeld bij het Vrijwilligershuis (Vacaturebank) of de afgelopen 12 maanden een cursus hebben gevolgd bij de Vrijwilligersacademie. Daarnaast benaderden we alle 579 organisaties die staan ingeschreven bij het Vrijwilligershuis. Het Vrijwilligershuis heeft hiervoor de betreffende e-mailadressen aan ons geleverd (nadat het Vrijwilligershuis eerst alle betreffende vrijwilligers en organisaties per mail op de hoogte had gebracht van het onderzoek, inclusief de mogelijkheid om bezwaar te maken om hun e-mailadres aan het Onderzoekcentrum Drechtsteden door te geven; er zijn vrijwel geen bezwaren binnengekomen).

We hebben drie keer een herinneringsmail gestuurd naar de vrijwilligers die de enquête nog niet hadden ingevuld. Voor de organisaties hebben we twee keer een herinneringsmail gestuurd en daarna nog een telefonische motivatieronde gehouden.

### *Respons*

Aan de enquête hebben in totaal 176 vrijwilligers (18%) en 115 organisaties (20%) meegedaan. De responspercentages komen ongeveer overeen met die van vorig jaar. Voor de analyse van de onderzoeksresultaten verschilt het precieze aantal respondenten per enquêtevraag, aangezien niet elke vraag relevant is voor elke respondent.

### *Analyse: wanneer is er sprake van een significant verschil in de tijd?*

In steekproefonderzoek heb je te maken met betrouwbaarheidsmarges omdat niet alle personen in de doelgroep meegedaan hebben. Een betrouwbaarheidsmarge rond een onderzoeksuitkomst is kleiner naarmate het aantal respondenten in het onderzoek groter is. Daarnaast is het betrouwbaarheidsmarge afhankelijk van het gemeten percentage.

Om te toetsen of verschillen in percentages of gemiddelden veroorzaakt zijn door het toevalskarakter van de steekproef of dat er werkelijk een verschil is, zijn de betrouwbaarheidsmarges van belang. Een percentage van 2017 verschilt pas significant van het percentage in 2016 als het hoger of lager is dan de betrouwbaarheidsmarge dat om de uitkomsten heen ligt. In deze enquête hebben we te maken met relatief kleine aantallen respondenten en daardoor soms relatief grote betrouwbaarheidsmarges. Wanneer er sprake is van een significant verschil met de meting in 2016, dan staat dit vermeld in de tekst.



drs. I.A.C. Soffers  
september 2017

Postbus 619  
3300 AP Dordrecht  
(078) 770 39 05

ocd@drechtsteden.nl  
www.onderzoekcentrumdrechtsteden.nl