



Bijlage

# **Vrijwilligerswerk Valkenburg aan de Geul**

**Digitale monitor vrijwilligersorganisaties 2018**

## **Movisie Kennis en aanpak van sociale vraagstukken**

Movisie is het landelijke kennisinstituut en adviesbureau voor toepasbare kennis, adviezen en oplossingen bij de aanpak van sociale vraagstukken op het terrein van welzijn, participatie, sociale zorg en sociale veiligheid. Onze activiteiten zijn georganiseerd in vier actuele programma's: effectiviteit en vakmanschap, zelfredzaamheid, participatie, veiligheid en huiselijk/seksueel geweld.

We investeren in de kracht en de onderlinge verbinding van burgers. We doen dit door maatschappelijke organisaties, overheden, maatschappelijk betrokken bedrijven en burgerinitiatieven te ondersteunen, te adviseren én met hen samen te werken. Lokaal of landelijk, toegesneden op het vraagstuk, organisatie en proces. Zo kunnen professionals hun werk voor de samenleving zo goed mogelijk doen.

Movisie heeft ruime ervaring met het uitzetten van digitale enquêtes onder vrijwilligersorganisaties. Al zo'n 10 jaar voert Movisie Digimon (Digitale Monitor Vrijwilligerswerk) uit. Naast Digimon worden ook voor andere opdrachtgevers regelmatig digitale enquêtes onder vrijwilligersorganisaties uitgezet waarvan de resultaten worden geanalyseerd. Opdrachtgevers zijn de ministeries van OC&W, WWS en BZK, gemeenten, fondsen, vrijwilligersorganisaties en Vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk.

Movisie heeft betrokken, alerte en inventieve professionals in dienst die met beide benen stevig in de maatschappij staan en die vernieuwing niet schuwen. Wij werken zonder winstoogmerk en hebben daarbij kwaliteit hoog in het vaandel staan. Daarvoor hebben we een kwaliteitssysteem ingevoerd dat voldoet aan de ISO 9001:2008 normering. Movisie werkt aan een krachtige samenleving. Kijk voor meer informatie op [www.movisie.nl](http://www.movisie.nl).

## **COLOFON**

Auteur(s): R. Hetem,  
Projectnummer: P2518  
Datum: maart 2018  
© Movisie



## Inhoudsopgave

1	Inleiding .....	1
2	Onderzoeksopzet .....	2
2.1	De vragenlijsten .....	2
2.2	Vorbereiding en uitvoering .....	3
3.1	Respons .....	3
3.2	Kenmerken van de organisaties .....	4
3.2.1	Verdeling over de sectoren .....	4
3.2.2	Verdeling naar activiteit.....	4
3.2.3	De activiteiten naar geografisch gebied.....	6
3.2.4	Het aantal vrijwilligers en beroepskrachten .....	6
3.2.5	Toe en afname van het aantal vrijwilligers.....	8
3.2.6	Leeftijdsopbouw van vrijwilligers.....	9
3.2.7	Gewenste categorieën vrijwilligers.....	10
3.2.8	Het ervaren te kort aan vrijwilligers.....	11
3.2.9	Behouden van vrijwilligers .....	12
3.2.10	Inkomstenbronnen .....	13
3.3	Ambitie van organisaties in de dienstverlening voor en participatie van kwetsbare inwoners..	14
3.3.1	Dienstverlening voor van kwetsbare inwoners .....	14
3.3.2	Kwetsbare inwoners als vrijwilligers.....	16
3.2.3	Voorwaarden voor het bieden van vrijwilligerswerk.....	17
3.2.4	Redenen voor het bieden van vrijwilligerswerk.....	18
3.4	De samenwerking met anderen .....	18
3.5	Ondersteuning voor vrijwilligersorganisaties .....	20
3.5.1	Contact met de gemeente.....	20
3.5.2	Behoeftte aan ondersteuning.....	22
3.5.3	Beoordeling van ondersteuning .....	23
3.5.4	Behoeftte aan (extra) ondersteuning .....	26
4.	Tevredenheidsonderzoek vrijwilligers .....	28
4.1.	Leeftijdsopbouw vrijwilligers .....	28
4.3	Bekendheid van de vrijwilligerscentrale.....	29
5.	Bevindingen en conclusies.....	34
5.1	Algemeen.....	34
5.2	De vitaliteit van vrijwilligersorganisaties.....	34
5.3	Diensten aan en vrijwilligerswerk door kwetsbare groepen. ....	37
5.4	Samenwerking .....	38
5.5	Contacten met de gemeente .....	38
5.6	Ondersteuningsbehoefte bij vrijwilligersorganisaties.....	39
5.7	De vrijwilligerstevredenheid over de dienstverlening van de vrijwilligerscentrale in Valkenburg aan de Geul. ....	39
	Bijlage 1: Digimon vragenlijst .....	41
	Bijlage 2: KTO vragenlijst.....	55
	Bijlage 3: Flaps informatieavond .....	60

## 1 Inleiding

Net als in elke andere gemeente in Nederland zijn ook in de gemeente Valkenburg aan de Geul veel vrijwilligers actief. Zij doen hun vrijwilligerswerk in een groot aantal vrijwilligersorganisaties verspreid over verschillende sectoren en de verschillende dorpskernen in de gemeente. De vrijwilligers zetten zich in op tal van plaatsen en voor uiteenlopende doelstellingen. Ook in de toekomst zal het beroep op de vrijwillige inzet van de inwoners van Valkenburg aan de Geul groot zijn. Onder meer als gevolg van de groeiende groep oudere inwoners die extra hulp en ondersteuning vragen<sup>1</sup>. De vraag rijst hoelang het voorzieningenniveau dat door vrijwilligers wordt geboden op gelijk niveau kan blijven. Daarvoor zijn vitale vrijwilligersorganisaties nodig.

Middels de digitale monitor voor het vrijwilligerswerk (Digimon) wil de gemeente inzicht krijgen in de vitaliteit en ambitie van organisaties. Wat kunnen en willen de vrijwilligersorganisaties zelf, waar liggen de behoeften? Tevens is gekeken naar de bereidheid en mogelijkheden voor het stimuleren van de onderlinge samenwerking en de samenwerking met professionele instellingen en het bedrijfsleven. Daarbij is ook gekeken naar de rol van de gemeente om deze ontwikkeling te stimuleren en faciliteren. In de Digimon in Valkenburg aan de Geul is tevens aan vrijwilligersorganisaties gevraagd naar de ondersteuningsbehoefte en de kwaliteit van de ondersteuning door de vrijwilligerscentrale Valkenburg aan de Geul. Ook individuele vrijwilligers zijn gevraagd de vrijwilligerscentrale te beoordelen. De resultaten van de Digimon en het onderzoek onder vrijwilligers leest u in dit rapport.

---

<sup>1</sup>[http://www.rivm.nl/media/profielen/profile\\_1728\\_Valkenburg aan de Geul\\_demografie.html](http://www.rivm.nl/media/profielen/profile_1728_Valkenburg_aan_de_Geul_demografie.html)

## 2 Onderzoeksopzet

### 2.1 De vragenlijsten

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van twee digitale vragenlijsten. De Digimon vragenlijst voor vrijwilligersorganisaties en het klanttevredenheidsonderzoek (KTO) voor vrijwilligers, waarmee ze de kwaliteit van de dienstverlening van het de vrijwilligerscentrale Valkenburg aan de Geul kunnen beoordelen.

#### **Digimon**

De Digimon vragenlijst is toegestuurd naar contactpersonen van vrijwilligersorganisaties. De vragenlijst bestaat uit vier onderdelen:

A. Kenmerken en vitaliteit van de organisatie:

- Sector en activiteiten;
- Aantal en samenstelling van het vrijwilligersbestand;
- Het ervaren tekort aan vrijwilligers;
- Activiteiten voor werven en behouden van vrijwilligers;
- Inkomstenbronnen van organisaties.

B. De rol en ambitie van vrijwilligersorganisaties in maatschappelijke thema's en de ondersteuning van kwetsbare inwoners:

- Inventarisatie van ervaringen, mogelijkheden, interesses en voorwaarden voor organisaties om diensten en voorzieningen te bieden voor mensen in een kwetsbare positie;
- Inventarisatie van de eigen rol van organisaties om kwetsbare groepen te laten participeren als vrijwilliger.

C. De huidige samenwerkingen en de samenwerkingsbereidheid:

- Hoe groot is de bereidheid voor samenwerking;
- Welke sectoren, instanties en bedrijven zijn de meest populaire samenwerkingspartners.

D. Ondersteuning van vrijwilligersorganisaties door de gemeente Valkenburg aan de Geul en het vrijwilligersbureau en de vrijwilligersondersteuner in Valkenburg aan de Geul:

- Contacten met de gemeente, het vrijwilligersbureau en de vrijwilligersondersteuner in Valkenburg aan de Geul;
- Peiling van de behoefte en verbetering aan ondersteuning.

#### **Vrijwilligerstevredenheidsonderzoek**

Naast de Digimon is een vragenlijst uitgezet onder individuele vrijwilligers. Deze vragenlijst is gebaseerd op het vrijwilligerstevredenheidsonderzoek (KTO) waarvan de vragenlijst in overleg met de gemeente Valkenburg aan de Geul en de vrijwilligerscentrale is aangepast. De vragenlijst is geconcretiseerd en dubbele vragen met de Digimon zijn eruit gehaald. De vragenlijst bestaat uit 11 vragen.

Tot slot is een informatieavond georganiseerd voor vrijwilligers, waar de resultaten van het onderzoek zijn gepresenteerd. Tijdens deze bijeenkomst hebben de vrijwilligers ook in focusgroepen met elkaar gesproken over een aantal aandachtspunten die uit het onderzoek naar voren komen. Voor deze avond zijn alle vrijwilligers uitgenodigd die ook zijn aangeschreven om aan een van de vragenlijsten mee te doen.

## 2.2 Voorbereiding en uitvoering

Voor het Digimon-onderzoek is gebruik gemaakt van bestanden met contactpersonen van vrijwilligersorganisaties die zijn aangeleverd door de gemeente en de vrijwilligerscentrale van Valkenburg aan de Geul. De bestanden met contactpersonen voor de Digimon zijn samengevoegd en ontdebeld. In totaal bleven er 187 contactpersonen van verschillende organisaties over. Deze mensen zijn per mail uitgenodigd voor het onderzoek. Na drie weken hebben deze mensen een herinneringsmail gekregen. Voor vragen konden deelnemers contact opnemen met Movisie. Daarvan hebben 7 personen gebruik gemaakt.

De KTO is uitgezet onder 305 personen uit bestanden van de vrijwilligerscentrale. Diegene die de vragenlijst na drie weken nog niet ingevuld hebben, kregen een herinneringsmail. Naast deze direct mailing is er voor het KTO ook gebruik gemaakt van een zogenoemde open link. Dit houdt in dat er op de website van de gemeente een digitale pagina is aangemaakt met een toelichting op het vrijwilligersonderzoek en een link naar het onderzoek. De gemeente en de vrijwilligerscentrale Valkenburg aan de Geul hebben vrijwilligers hierop geattendeerd en gevraagd de vragenlijst in te vullen.

## 3 Resultaten

### 3.1 Respons

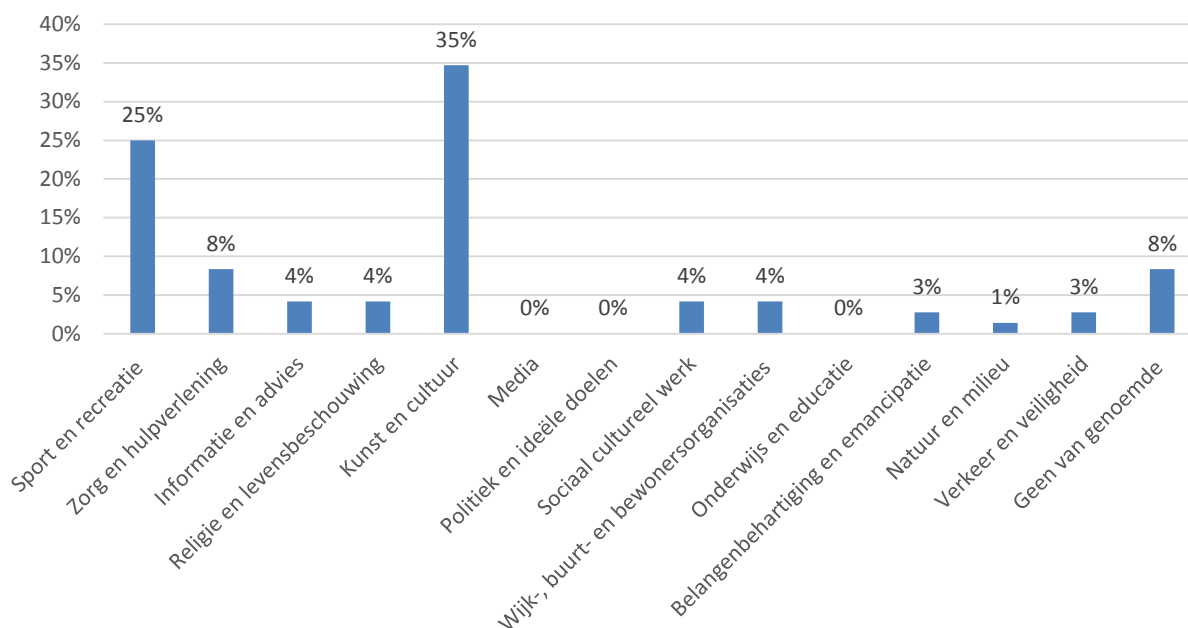
Op de mail om aan de Digimon-vragenlijst mee te doen hebben 84 organisaties gereageerd. Dat is bijna 45% van het gebruikte bestand. Van de 84 organisatie hebben 47 organisaties de vragenlijst compleet ingevuld, 28 organisaties zijn voor het einde gestopt en 9 organisaties hebben aangegeven niet aan de vragenlijst mee te willen of kunnen doen. De vragenlijst bestaat uit 29 vragen en de gemiddelde invultijd van de vragenlijst was 15 minuten.

Aan de KTO-vragenlijst is door 178 vrijwilligers meegedaan. Ook hier zijn niet alle vragenlijsten compleet ingevuld of hebben mensen aangegeven dat ze niet aan de vragenlijst willen of kunnen meedoen. In totaal zijn er 111 compleet ingevulde vragenlijsten ontvangen. 43 vrijwilligers hebben één of meerdere vragen niet beantwoord. Een reden daarvoor kan zijn dat ze niet bekend zijn met de diensten van de vrijwilligerscentrale en de vragen daarover niet konden beantwoorden. Hiernaar is specifiek gevraagd in de KTO-vragenlijst en mensen die niet bekend zijn met de vrijwilligerscentrale hebben de vragen over de dienstverlening van de vrijwilligerscentrale overgeslagen.

Aan de informatieavond hebben 37 vrijwilligers meegedaan. Ze hebben in focusgroepen gesproken over 3 aandachtspunten die uit de het onderzoek naar voren zijn gekomen. De resultaten hiervan zijn verwerkt in dit rapport.

## 3.2 Kenmerken van de organisaties

### 3.2.1 Verdeling over de sectoren



Grafiek 1: De respons per sector.

Veel organisaties uit de sector kunst en cultuur hebben aan de vragenlijst meegedaan. Meer nog dan uit de sector sport en recreatie. Dat is bijzonder omdat de sport en recreatiesector in Nederland de grootste vrijwilligerssector is met de meeste vrijwilligers. De resultaten uit andere onderzoeken geven aan dat de gemiddelde leeftijd van vrijwilligers in de kunst en cultuursector hoger is dan die in de sport. Dit kan erop duiden dat er in Valkenburg aan de Geul naast een rijk kunst- en cultuurleven, de leeftijd van de vrijwilligers gemiddeld hoger is dan in andere gemeenten.

Een derde categorie die met 8% in de respons goed vertegenwoordigd is, zijn de zorg- en hulpverleningsorganisaties. Ook in de landelijke cijfers is terug te zien dat hier veel vrijwilligers actief zijn. Dat is ook in Valkenburg aan de Geul zo. Het grote verschil in respons sport en recreatie én kunst en cultuur is relatief omdat de sector zorg en welzijn in het algemeen bestaat uit grote professionele organisaties met relatief veel vrijwilligers. In dit onderzoek is hier de omvang van de sector afgemeten aan het aantal organisaties dat aan het onderzoek heeft meegedaan. Later (3.2.4.) is gevraagd naar het aantal vrijwilligers dat actief is in de organisaties en geven we een beeld hoe dat per sector verdeeld is.

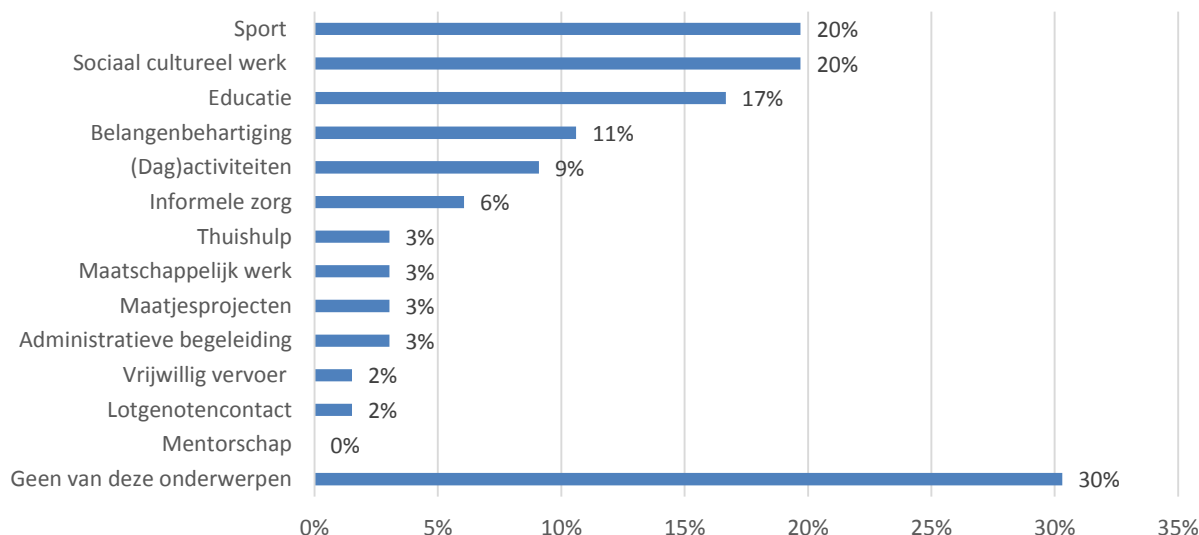
Aan dit onderzoek hebben geen organisaties meegedaan uit de sectoren media (lokale omroep, Straatnieuws, buurtkranten e.d.) en politieke en ideële doelen (Amnesty International, Unicef, politieke partijen, Wereldwinkel, Greenpeace e.d.) en onderwijs. Het is niet aannemelijk dat geen van deze organisaties in de gemeente Valkenburg aan de Geul aanwezig zijn. Eerder zal er sprake van zijn dat deze organisaties geen directe (subsidie)relatie hebben met de gemeente en de vrijwilligerscentrale, waardoor deze organisaties niet in hun bestanden voorkomen. Deze sectoren worden in de verdere rapportage dan ook niet meer meegenomen.

### 3.2.2 Verdeling naar activiteit

Organisaties is gevraagd naar de activiteiten die ze doen. Op de vraag konden meerdere antwoorden gegeven worden. Ruim 4 op de 5 organisaties zegt slechts één activiteit te doen.



Een grote groep organisaties geeft aan dat ze andere activiteiten bieden dan in de antwoord mogelijkheden genoemd. Uit de analyse van open antwoorden blijken meerdere antwoorden wel weer onder te brengen in de gegeven antwoordmogelijkheden. Onderstaande grafiek geeft de waarden van de gecorrigeerde antwoorden.



Grafiek 2: De respons naar activiteit.

In het grote aantal organisaties die de activiteiten niet hebben kunnen onderbrengen in de antwoordmogelijkheden zitten 10 organisaties voor het toegankelijk maken en bevorderen van kunst en cultuur, 6 performance organisaties en 3 carnavalsverenigingen.

Het zal niemand verbazen met de sterke vertegenwoordiging vanuit de sportsector dat veel organisaties sportactiviteiten aanbieden. De verhouding ten opzichte van het totaal aantal deelnemers laat zien dat er weinig organisaties zijn buiten de sportorganisaties die sportactiviteiten aanbieden. Dat is anders bij met sociaal culturele en educatieve activiteiten. Ondanks dat er geen enkele organisatie uit de sector onderwijs en educatie aan de vragenlijst heeft deelgenomen zijn er toch veel organisaties die aangeven wel educatieve activiteiten te bieden. Dat geldt ook voor de sociaal culturele activiteiten. Deze activiteiten worden door meer organisaties aangeboden dan alleen organisaties die in die sector thuishoren.

Andere activiteiten naast de sport die door vrijwilligersorganisaties in Valkenburg aan de Geul goed worden opgepakt zijn sociaal cultureel werk (begeleiden van activiteiten of organisaties voor bewoners die een zwakke sociale of financiële positie hebben in de samenleving), educatie (onderwijs, opvoeding en vorming), belangenbehartiging (politiek en maatschappelijk aandacht vragen voor specifieke onderwerpen zoals bijvoorbeeld voor vrouwen/mannen emancipatie, LHBTI, milieu, wijk en buurtbelang of dieren), (dag)activiteiten (dagbesteding of activiteitenprogramma om structuur in de dag te brengen) en informele zorg (zorgen bieden met inwoners die dat niet voor hun beroep doen).

### 3.2.3 De activiteiten naar geografisch gebied

<b>Tabel 1: Activiteiten naar geografisch gebied</b>	<b>Percentage</b>
Wij organiseren activiteiten in de eigen buurt, wijk of dorp(-skern)	45%
Wij organiseren activiteiten op gemeentelijk niveau	30%
Wij organiseren activiteiten in de hele regio rond de gemeente	20%
Wij werken in de gehele provincie	3%
Wij organiseren activiteiten in heel Nederland	2%

De meeste organisaties richten hun activiteiten op de eigen buurt, wijk of dorp. Hoewel de gemeente Valkenburg aan de Geul een samengestelde gemeente is die bestaat uit verschillende dorpskernen, zijn er relatief veel organisaties die in de hele gemeente actief zijn en zelfs voor de hele regio activiteiten organiseren. Dit is in contrast met het beeld van samengestelde gemeenten waar iedere dorpskern nog de eigen verenigingen heeft die zich voornamelijk richten op de bewoners van de eigen dorpskern. Het feit dat in Valkenburg aan de Geul er relatief veel vrijwilligersorganisaties zijn die met hun activiteiten de gehele gemeente bestrijken kan een gevolg zijn van fusies en samengaan van de kleinere dorpsverenigingen. Waardoor grotere en vooral ook levensvatbaardere organisaties zijn ontstaan met activiteiten voor de gehele gemeente.

### 3.2.4 Het aantal vrijwilligers en beroepskrachten

<b>Tabel 2: Aantal beroepskrachten in de organisatie</b>	<b>Aantal</b>	<b>Percentage</b>
Geen beroepskrachten	47	73%
1 beroepskracht	10	16%
2 tot 5 beroepskrachten	5	8%
6 tot 10 beroepskrachten	0	0%
10 of meer beroepskrachten	2	3%

Verreweg het grootste deel van de organisaties die aan het onderzoek hebben meegedaan, zijn zogenoemde vrijwilligersgestuurde organisaties. Deze kenmerken zich doordat zowel het beleid als de uitvoering door vrijwilligers worden bepaald. Als er al beroepskrachten zijn, dan worden die ingezet voor het ondersteunen en faciliteren van vrijwilligers. Vaak hebben deze beroepskrachten een coördinerende rol. Tegenover vrijwilligersgestuurde organisaties staan de vrijwilligersondersteunde organisaties waar beroepskrachten het beleid bepalen en leidinggeven aan vrijwilligers. De vrijwilligers hebben een ondersteunende rol<sup>2</sup>. Aan dit onderzoek hebben hooguit 7 organisaties meegedaan die we kunnen aanmerken als vrijwilligersondersteunde organisatie. Het overgrote deel van de deelnemers zijn organisaties waar de vrijwilligers het beleid en de activiteiten bepalen en uitvoeren.

<sup>2</sup> Aansturen, begeleiden en ondersteunen, Basisboek vrijwilligersmanagement, W.J. Gast, R. Hetem, Coutinho 2018



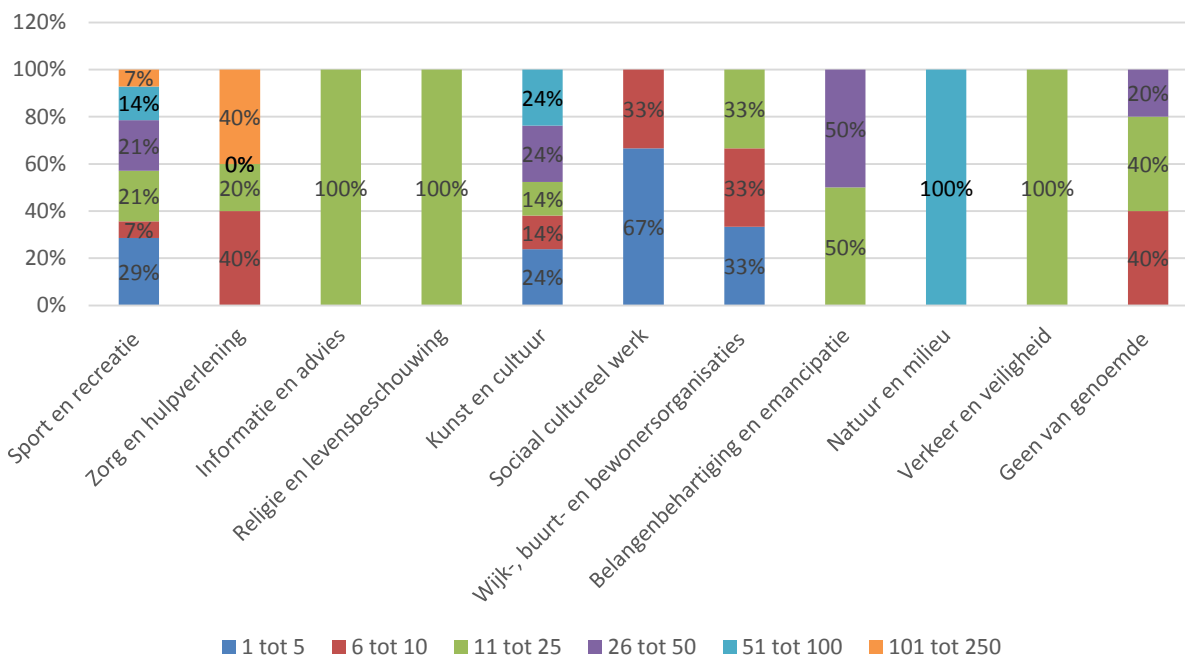
Grafiek 3: Verdeling van beroepskrachten per sector

Grafiek 3 geeft de verdeling van de beroepskrachten per sector weer. De organisaties met 10 of meer beroepskrachten komen voor in de zorg- en hulpverlening en het verkeer en vervoer. Er zijn ook sectoren waar helemaal geen beroepskrachten voorkomen, naast sectoren met organisaties met slechts één beroepskracht.

	Aantal	Percentage
1 tot 5	12	20%
6 tot 10	10	17%
11 tot 25	17	28%
26 tot 50	10	17%
51 tot 100	8	13%
101 tot 250	3	5%
Meer dan 250	0	0%

Ongeveer twee op de drie organisaties (63%) heeft meer dan 10 vrijwilligers, waarvan het grootste deel (33%) meer dan 25 vrijwilligers heeft. Een beperkt aantal organisaties (20%) heeft vijf of minder vrijwilligers. Dit is in de regel een categorie organisaties die zich in de gevarenszone bevindt omdat al het werk van de organisatie gedaan moet worden door een beperkt aantal vrijwilligers.

In grafiek 4 is te zien hoe de kleine en grote organisaties over de sectoren zijn verdeeld.



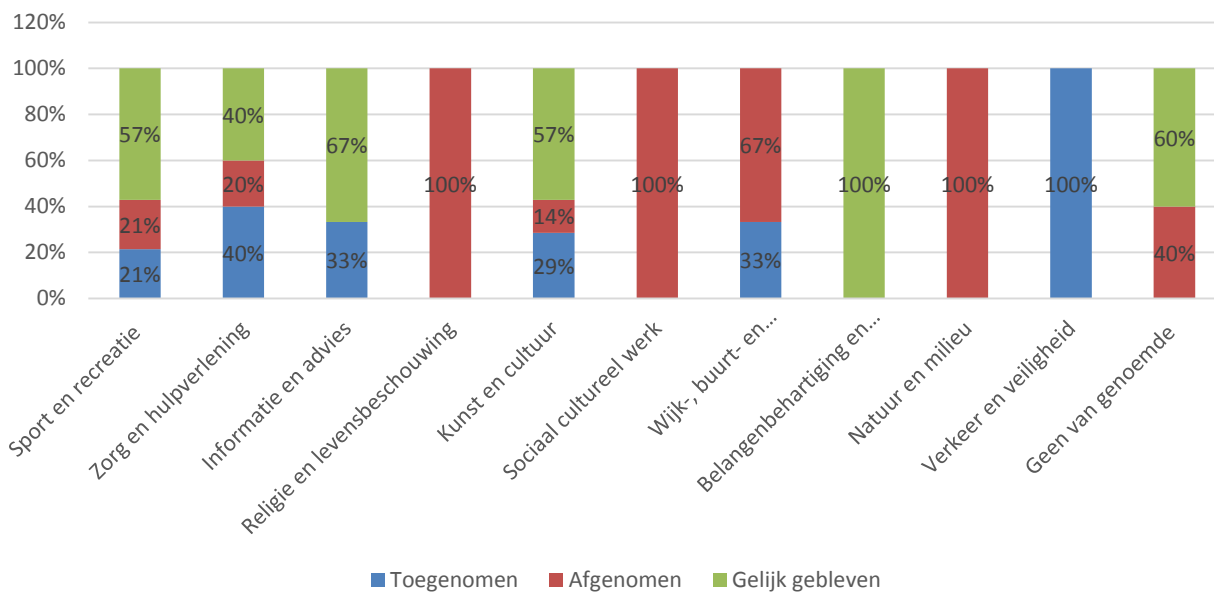
Grafiek 4: Aantal vrijwilligers per sector.

Organisaties met meer dan 100 vrijwilligers zijn voornamelijk te vinden in de sectoren zorg- en hulpverlening en in mindere mate in de sport. De sectoren sport en recreatie en kunst en cultuur laten een verscheidenheid zien van grote en kleinere organisaties. Dat is een normaal patroon. Afhankelijk van de soort sport, muziek en culturele organisatie zijn er meer of minder personen aan verbonden en meer vrijwilligers bij betrokken. De sectoren wijk-, buurt- en bewonersorganisaties en het sociaal cultureel werk bestaan relatief uit veel organisaties met minder dan 6 vrijwilligers. Op het sociaal cultureel werk na hebben alle sectoren organisaties met meer dan 10 vrijwilligers. De organisaties in sociaal cultureel werk (werk in een gemeenschapshuis, hobbyclubs, Stichting Welzijn Ouderen e.d.) hebben allemaal minder dan 10 vrijwilligers.

### 3.2.5 Toe en afname van het aantal vrijwilligers

Tabel 4: Toe- en afname van het aantal vrijwilligers	Aantal	Percentage
Toegenomen	14	23%
Afgenomen	17	28%
Gelijk gebleven	29	48%

Bij 71% van de organisaties is het aantal vrijwilligers in de afgelopen drie jaren gelijk gebleven of toegenomen. Bij 28% is het aantal vrijwilligers afgenomen in de afgelopen drie jaren. In grafiek 4 wordt de toe- en afname van het aantal vrijwilligers per sector gepresenteerd. Daarin is te zien in welke sectoren geen toename van het aantal vrijwilligers is. Organisaties in de sectoren religie en levensbeschouwing, natuur en milieu en sociaal cultureel werk zijn geven allemaal aan dat het aantal vrijwilligers is afgenomen. Deze laatste sector bestaat daarnaast ook uitsluitend uit organisaties met minder dan 10 vrijwilligers. Omdat deze organisaties allemaal aangeven geen beroepskrachten te hebben, bestaat het risico dat ze verdwijnen. Alle organisaties in de sector belangenbehartiging en emancipatie (patiëntenorganisaties, seniorenvereniging, jongerenraad, e.d.) geven aan dat hun aantal vrijwilligers gelijk gebleven is. Dit zijn ook allemaal organisaties met meer dan 10 vrijwilligers.



Grafiek 5: De toe- en afname van het aantal vrijwilligers per sector.

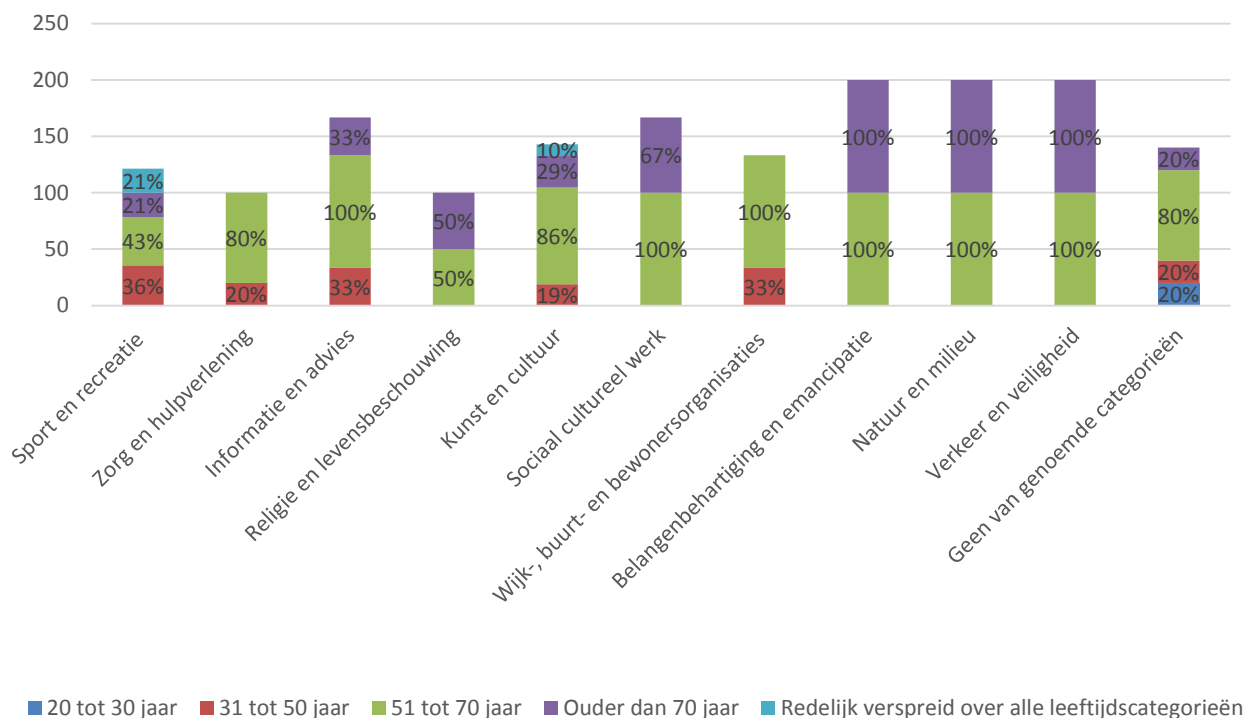
### 3.2.6 Leeftijdsofbouw van vrijwilligers

<b>Tabel 5: Leeftijdsofbouw van vrijwilligers</b>	<b>Aantal</b>	<b>Percentage</b>
Jonger dan 20 jaar	0	0%
20 tot 30 jaar	1	2%
31 tot 50 jaar	13	22%
51 tot 70 jaar	46	77%
Ouder dan 70 jaar	18	30%
Redelijk verspreid over alle leeftijdscategorieën	5	8%

Verreweg de meeste actieve inwoners binnen de vrijwilligersorganisaties zijn mensen tussen de 51 en 70 jaar. Er is ook nog een grote groep inwoners boven de 70 jaar actief als vrijwilliger. Vrijwilligers onder de 30 jaar vormen met 2% een erg kleine groep vrijwilligers. Geen enkele organisatie geeft aan dat er vrijwilligers zijn jonger dan 20 jaar. Ook in andere gemeenten doen jongeren minder vrijwilligerswerk dan ouderen maar in Valkenburg aan de Geul is het aantal organisaties dat aangeeft vrijwilligers onder de 30 jaar te hebben extreem laag. Hieruit kun je concluderen dat er weinig aanwas is van jongere vrijwilligers en dat de vrijwilligers in Valkenburg aan de Geul aan het vergrijzen zijn. Dit wordt versterkt door het kleine aantal organisaties dat aangeeft dat de vrijwilligers redelijk verspreid zijn over alle leeftijden. De meeste organisaties zien zelf ook dat ze relatief meer oudere vrijwilligers hebben.

Grafiek 6 laat zien hoe de leeftijdsopbouw is per sectoren. De totalen komen hoger uit dan 100% omdat deelnemers meerdere leeftijdscategorieën konden invullen. Organisaties met vrijwilligers jonger dan 30 jaar zijn alleen in de overige categorie te vinden. Van de van tevoren gedefinieerde categorieën heeft geen enkele organisatie vrijwilligers jonger dan 30 jaar. Dat zelfs geen enkele sportorganisatie aangeeft vrijwilligers onder de 30 jaar te hebben is vreemd. Uit andere onderzoeken blijkt dat binnen sportorganisaties juist veel jongeren actief zijn. Het is onduidelijk waarom in Valkenburg aan de Geul geen jongeren actief zijn in sportverenigingen. Een verklaring kan zijn dat de vragenlijst door vrijwilligers is ingevuld die een grote afstand hebben tot de praktijk en niet weten of en hoeveel jongeren actief zijn binnen de eigen organisatie.

Vrijwilligers boven de 50 jaar komen in alle sectoren voor. In de sectoren religie en levensbeschouwing, informatie en advies, en in alle organisaties in het sociaal cultureel werk, belangenbehartiging en emancipatie, natuur en milieu en verkeer en veiligheid zijn alleen maar vrijwilligers boven de 50 jaar. Ook vrijwilligers boven de 70 jaar zijn nog goed vertegenwoordigd. Alleen binnen de zorg- en hulpverlening en in wijk-, buurt-, en bewonersorganisaties komen ze niet voor.



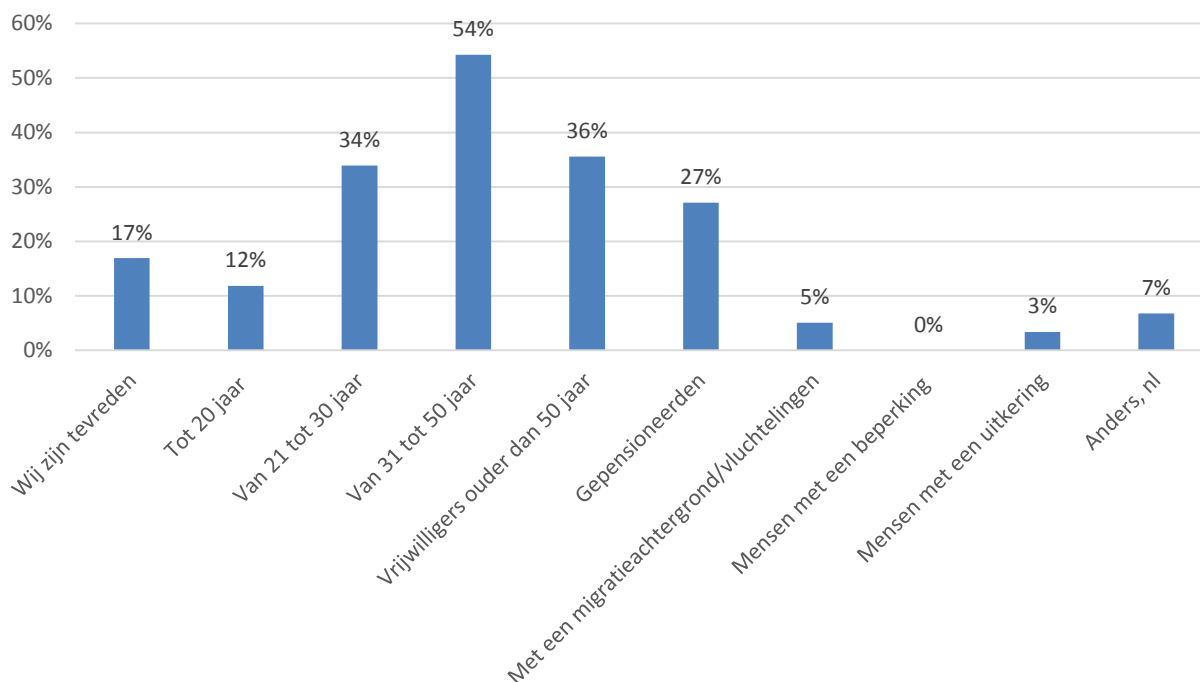
Grafiek 6: Leeftijdopbouw per sector.

### 3.2.7 Gewenste categorieën vrijwilligers

Naast de leeftijdsopbouw van het vrijwilligersbestand is ook gekeken naar welke vrijwilligers organisaties op zoek zijn.

Iets meer dan één op de zes organisaties (17%) is tevreden met de samenstelling van het vrijwilligersbestand. Dat is meer dan het aantal organisaties met een redelijke verdeling over de verschillende leeftijden (8%). Dit geeft aan dat het voor een groep organisaties (9%) geen bezwaar is dat de samenstelling van het vrijwilligersbestand niet evenredig verdeeld is over de verschillende leeftijdscategorieën.

Vijf van de zes organisaties zijn op zoek naar vrijwilligers uit een specifieke doelgroep. Dit zijn vrijwel allemaal vrijwilligers uit een specifieke leeftijdscategorie. Meer dan de helft van de organisaties wil meer vrijwilligers tussen de 31 en 50 jaar en bijna de helft (46%) wil vrijwilligers onder de 30 jaar. Ondanks het grote aantal organisaties met vrijwilligers boven de 70 jaar wil toch nog meer dan een kwart van de organisaties mensen boven de 70 als vrijwilliger aantrekken. Jongeren onder de 20 jaar zijn minder populair. Minder interesse hebben organisaties in mensen met een uitkering, migratieachtergrond of beperking. Voor deze laatste doelgroep geldt dat geen enkele organisatie actief op zoek is naar deze doelgroep.



Grafiek 6: Gewenste categorieën vrijwilligers.

Een belangrijke reden voor organisaties om oudere en gepensioneerde vrijwilligers te willen, is dat vrijwilligers uit die leeftijd categorie meer uren vrijwilligerswerk per week doen dan jongeren. Daartegenover zijn jongeren vaker actief als vrijwilliger maar bij meer organisaties voor kortere tijd. Jongeren moeten het vrijwilligerswerk inpassen in hun drukke agenda. Dat laatste geldt ook voor mensen met jonge gezinnen (31-50 jaar). Desondanks willen veel organisaties meer vrijwilligers uit die categorie. Naast de aansluiting bij de bestaande groep vrijwilligers wordt deze groep ook gezien als meer verantwoordelijk en beter in staat zelfstandig taken op zich te nemen.

Tijdens de informatieavond is in een focusgroep over verjonging van de vrijwilligers gesproken. Een aantal suggesties die daar gedaan worden (bijlage 3) zijn: samenwerken met jongerenorganisaties, studenten en scholieren benaderen voor een stage, aangepaste korte klussen aanbieden, festiviteiten organiseren en meer gebruikmaken van de sociale media om jongeren te benaderen.

### 3.2.8 Het ervaren te kort aan vrijwilligers

In de vragenlijst is organisaties ook gevraagd aan te geven voor welke taken binnen de organisatie ze een tekort ervaren aan vrijwilligers.

Van de respondenten geeft 22% aan dat ze *geen* tekort hebben aan vrijwilligers. De overige organisaties (78%) zijn wel op zoek naar vrijwilligers voor specifieke taken. Bijna de helft van die organisaties is op zoek naar nieuwe bestuursleden. Bijna een derde van de organisaties wil extra vrijwilligers voor de uitvoering en begeleiding van activiteiten en 31% is op zoek naar commissieleden. Veel minder zijn organisaties op zoek naar vrijwilligers voor trainingen, voorlichting en promotie, bardiensten of administratieve taken.



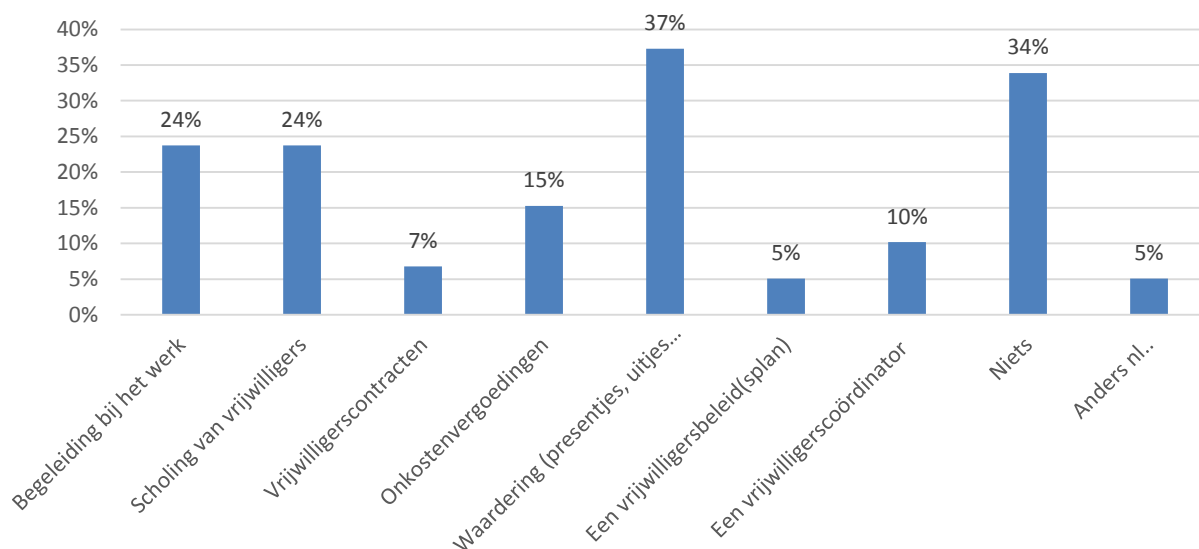
Grafiek 7: Het ervaren tekort aan vrijwilligers.

### 3.2.9 Behouden van vrijwilligers

Organisaties kunnen zelf veel doen om vrijwilligers aan zich te binden. Grafiek 8 geeft aan wat de organisaties in Valkenburg aan de Geul vrijwilligers bieden. In het algemeen hanteren organisaties meerdere instrumenten om vrijwilligers te binden. Bijna een derde van de organisatie (31%) geeft aan niets te doen om vrijwilligers te behouden. Behalve de organisaties die nietsdoen, hanteren alle andere organisaties minimaal een van de genoemde instrumenten. De meeste organisaties laten hun waardering aan de vrijwilligers blijken in de vorm van presentjes of organiseren uitjes. Ook de begeleiding en de scholing van de vrijwilligers scoren hoog. Relatief weinig organisaties werken met een vrijwilligerscontract of hebben vrijwilligersbeleid. Een op de tien organisaties geeft aan dat ze een vrijwilligerscoördinator hebben of in ieder geval een bestuurslid met het aandachtsgebied vrijwilligers(beleid).

Er zijn drie organisaties die gebruik maken van de categorie anders. Deze organisaties noemen: vrijwilligers persoonlijk benaderen en gratis toegang bieden tot de activiteit van de organisatie.





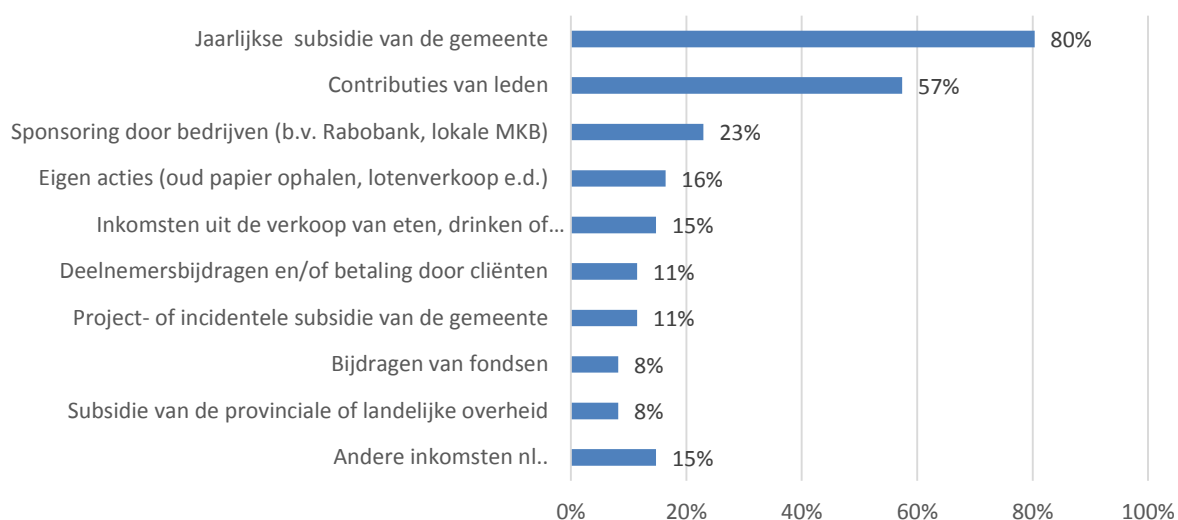
Grafiek 8: Activiteiten om vrijwilligers te behouden.

### 3.2.10 Inkomstenbronnen

In het kader van de levensvatbaarheid van organisaties is ook gekeken naar de inkomstenbronnen van de organisaties. De meeste organisaties hebben meerdere inkomstenbronnen, gemiddeld 2,3 inkomstenbron per organisatie. Vier van de vijf organisaties heeft subsidie van de gemeente Valkenburg aan de Geul. Dat is een hoog aantal vergeleken met de Digimon-onderzoeken in andere gemeenten. Daar waar andere gemeenten aangeven de laatste jaren de subsidie voor vrijwilligersorganisaties te hebben afgebouwd, is dat in Valkenburg aan de Geul kennelijk niet het geval. Tijdens de informatieavond met vrijwilligers is hier de nuance aangebracht dat het weliswaar veel organisaties zijn die subsidie van de gemeente krijgen, maar dat het niet de belangrijkste inkomstenbron hoeft te zijn. Op zich is dat juist, maar voor 80% van de organisaties is het wel één van de drie belangrijkste inkomstenbronnen. Dit is veel meer dan bijvoorbeeld de 57% die aangeeft dat deelnemersbijdragen één van de drie belangrijkste inkomstenbronnen is. Daarmee is subsidie van de gemeente bepalend voor veel organisaties.

Na subsidie van de gemeente is de contributie van de leden de belangrijkste inkomstenbron voor organisaties. Inkomsten uit sponsoring, uit eigen acties zoals oud papier ophalen, loten verkopen e.d. en de verkoop van eten, drinken en andere producten komt bij veel minder organisaties voor. Maar iets meer dan één op de tien organisaties vraagt deelnemersbijdragen.

Organisaties die andere inkomstenbronnen hebben opgegeven noemen meerdere inkomstenbronnen. Een aantal keer wordt sponsoring genoemd en reclame-inkomsten of advertentieverkopen. Ook worden door meerdere organisaties extra giften gevraagd aan leden en deelnemers. Een van de organisaties heeft inkomsten uit beleggingen en de verkeersregelaars hebben inkomsten uit het aanbieden van hun diensten.



Grafiek 9: Inkomstenbronnen.

### 3.3 Ambitie van organisaties in de dienstverlening voor en participatie van kwetsbare inwoners

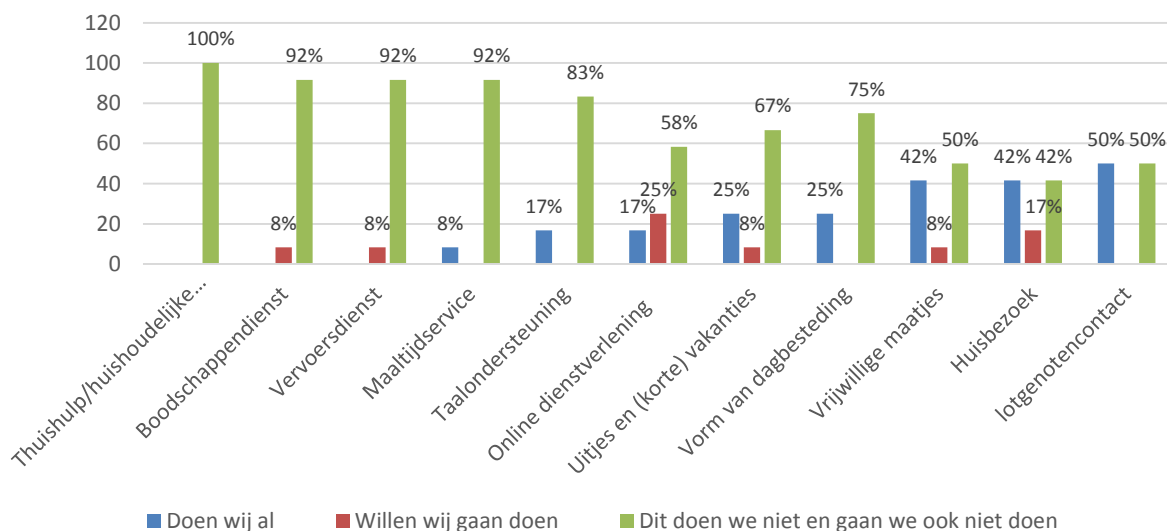
Als gevolg van verschillende maatschappelijke ontwikkelingen en de toenemende eigen regie en verantwoordelijkheid van burgers kunnen steeds meer inwoners met een ondersteuningsvraag terecht komen bij een vrijwilligersorganisatie. Vrijwilligersorganisatie kunnen op verschillende manieren ondersteuning verlenen zodat kwetsbare inwoners bijvoorbeeld langer zelfstandig kunnen blijven wonen. Dat kan door diensten te verlenen maar ook door vrijwilligerswerk te bieden aan kwetsbare groepen. Door het vrijwilligerswerk bouwen mensen niet alleen aan hun eigen sociale netwerk, maar ook aan het vertrouwen in zichzelf. De vrijwilligersorganisaties in Valkenburg aan de Geul is daarom zowel gevraagd naar de diensten en activiteiten die ze bieden aan inwoners met behulp van vrijwilligers, als naar de inzet van kwetsbare inwoners binnen de organisaties. Te denken valt aan vrijwilligerswerk door mensen met een beperking, mensen in een re-integratietraject, mensen met een bijstandsuitkering, vluchtelingen etc.

#### 3.3.1 Dienstverlening voor van kwetsbare inwoners

Van het totaal aantal deelnemers aan dit onderzoek in Valkenburg aan de Geul geven 10 organisaties aan dat ze diensten bieden aan kwetsbare inwoners en 2 organisaties willen dat gaan doen. In tabel 6 is te zien dat de organisaties die wel diensten of vrijwilligerswerk bieden verdeeld zijn over meerdere sectoren. De meeste organisaties zitten in de sector zorg- en hulpverlening.

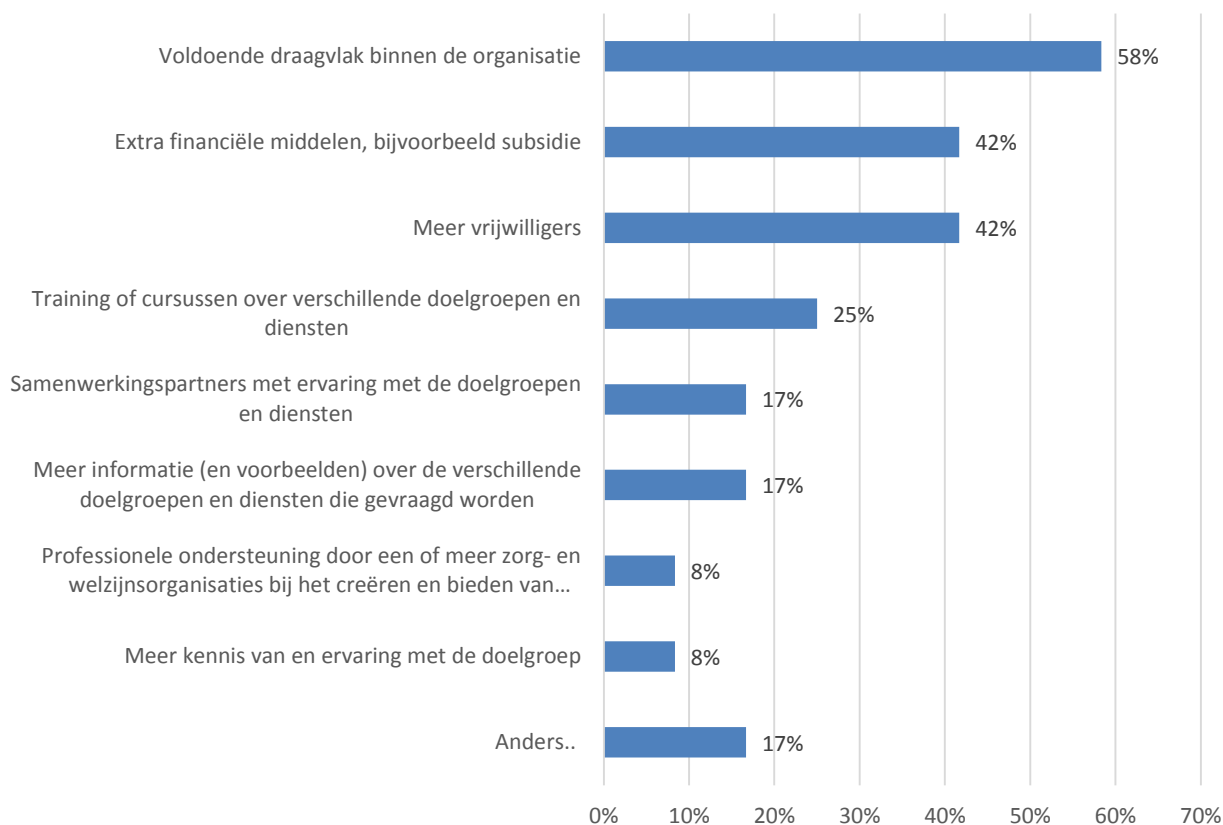
<b>Tabel 6: Organisaties die diensten en of vrijwilligerswerk bieden of willen bieden aan kwetsbare groepen naar sector</b>	<b>Aantal</b>
Sport en recreatie	1
Zorg- en hulpverlening	3
Informatie en advies	1
Religie en levensbeschouwing	1
Kunst en cultuur	1
Sociaal cultureel werk	2
Wijk-, buurt- en bewonersorganisaties	2
Geen van genoemde	1
<b>Totaal</b>	<b>12</b>

Aan de organisaties die al diensten bieden is gevraagd welke diensten ze bieden. Grafiek 10 laat zien dat lotgenotencontact, huisbezoek en vrijwillige maatjes door de meeste organisaties geboden worden en dat thuishulp/huishoudelijke hulp, boodschappendienst en vervoer door de minste organisaties wordt geboden. De onlinedienstverlening heeft de meeste potentie.



Grafiek 10: Diensten die organisaties bieden aan kwetsbare inwoners.

De belangrijkste voorwaarden voor organisaties om diensten te bieden aan kwetsbare inwoners is voldoende draagvlak in hun organisatie, gevolgd door extra financiële middelen. Van de 12 organisaties noemen er 5 extra vrijwilligers als voorwaarde om meer diensten te bieden. Meer trainingen en cursussen voor vrijwilligers, strategische samenwerkingspartners en informatie over specifieke doelgroepen worden meerdere keren genoemd.



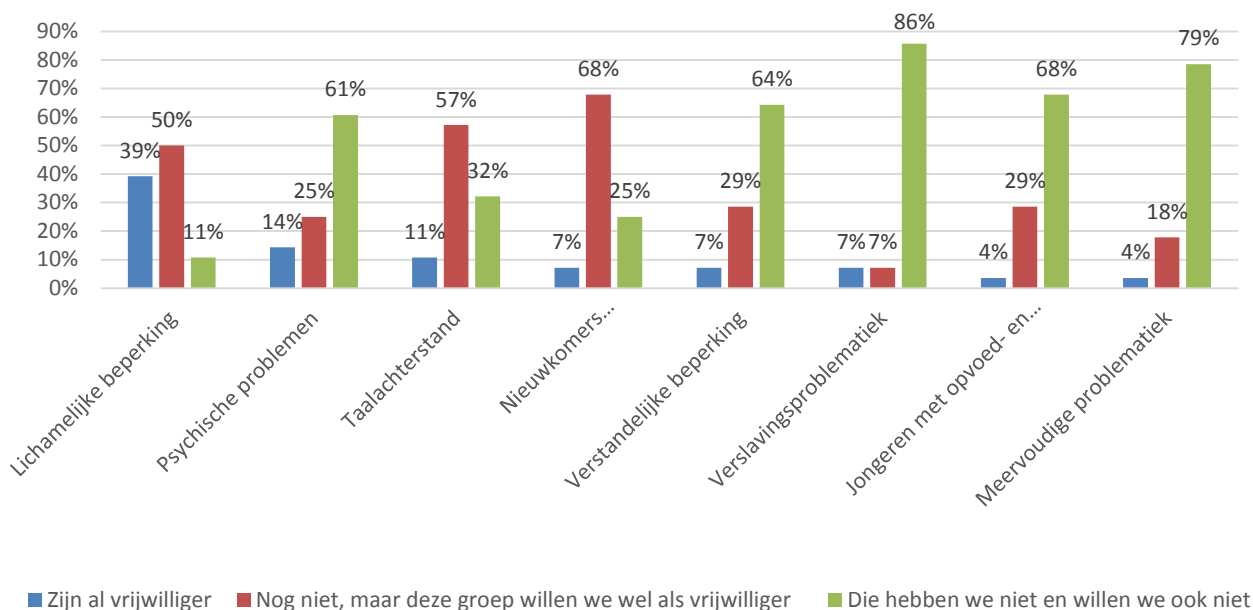
Grafiek 11: Redenen om vrijwilligerswerk en/of diensten te bieden aan kwetsbare inwoners.

### 3.3.2 Kwetsbare inwoners als vrijwilligers

Ook met betrekking tot het bieden van vrijwilligerswerk zijn er 10 organisaties waar kwetsbare inwoners actief zijn. Daarnaast willen 19 organisaties kwetsbare inwoners vrijwilligerswerk bieden. De andere 29 organisaties bieden kwetsbare inwoners geen vrijwilligers werk en willen dat ook niet gaan doen omdat het niet binnen de activiteiten van de organisatie past.

Grafiek 12 laat zien welke specifieke kwetsbare inwoners al vrijwilligerswerk doen, aan welke groepen kwetsbare inwoners organisaties vrijwilligerswerk willen bieden en welke kwetsbare inwoners moeilijk te plaatsen zijn. Van de organisaties waar kwetsbare inwoners vrijwilligerswerk (kunnen) doen geven de meeste aan dat dat mensen met een lichamelijke beperking (89%) zijn. Hiervan heeft 39% ook daadwerkelijk vrijwilligers met een lichamelijke beperking. Mensen met psychische problemen, taalachterstand, met een verstandelijke beperking, verslavingsproblematiek en jongeren met opvoed- en opgroei problemen zijn minder actief in het vrijwilligerswerk en weinig organisaties willen deze groep vrijwilligerswerk bieden.

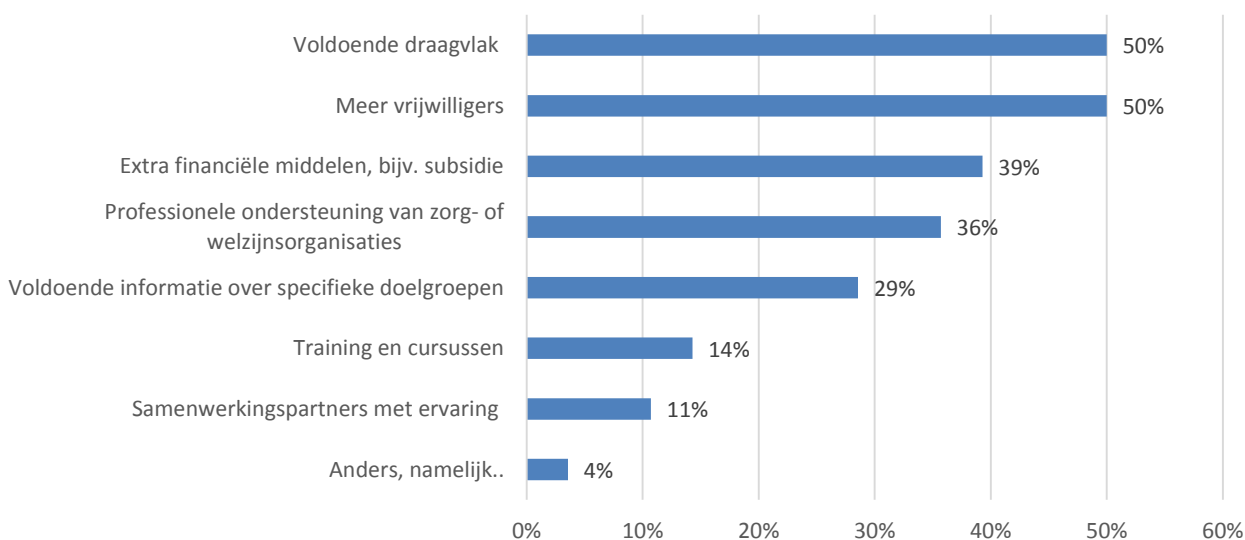
Dat is anders voor mensen met een taalachterstand en nieuwkomers, die doen nu nog weinig vrijwilligerswerk maar daarvoor is wel veel belangstelling. Vooral aan nieuwkomers willen organisaties wel vrijwilligerswerk bieden. Deze resultaten lijken haaks te staan op de resultaten in de voorgaande paragraaf. Dat is een gevolg van de andere achtergrond van de vraag. Hier is de vraag specifiek gericht op bieden van vrijwilligerswerk aan kwetsbare groepen terwijl in de eerder paragraaf het een keuze was tussen verschillende doelgroepen en organisaties hun voorkeur aangaven voor vrijwilligers uit andere leeftijdscategorieën boven kwetsbare groepen.



Grafiek 12: Specifieke doelgroepen die vrijwilligers werk doen of kunnen doen in de organisatie.

### 3.2.3 Voorwaarden voor het bieden van vrijwilligerswerk

In de vragenlijst is ook gevraagd naar de voorwaarden van organisaties om vrijwilligerswerk te bieden aan kwetsbare doelgroepen. Ook hier geldt voor de meeste organisaties dat voldoende draagvlak een belangrijke voorwaarde is, naast meer vrijwilligers.



Grafiek 13: Voorwaarden om mensen uit specifieke doelgroepen als vrijwilliger in te zetten.

Extra financiële middelen wordt ook hier door veel organisaties genoemd. Meer nog dan professionele ondersteuning, informatie, trainingen en cursussen over deze doelgroepen.

### 3.2.4 Redenen voor het bieden van vrijwilligerswerk

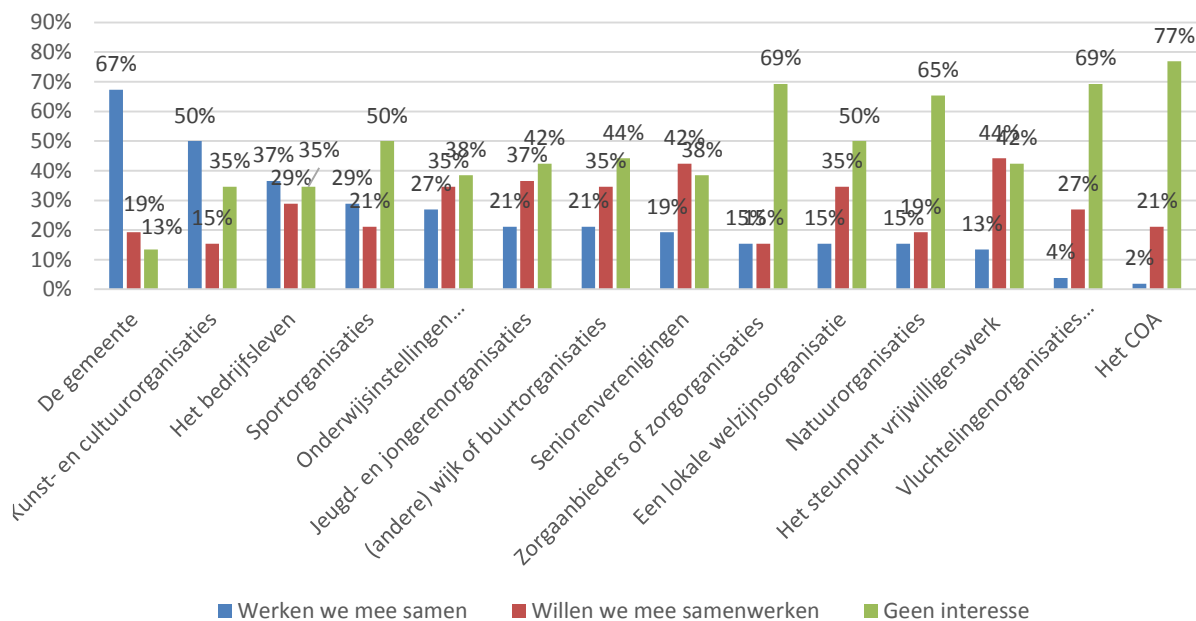
Organisaties zijn ook gevraagd naar hun belangrijkste reden waarom ze diensten of vrijwilligerswerk bieden aan kwetsbare inwoners. Als belangrijkste reden wordt gegeven de betrokkenheid bij de samenleving, veel meer nog dan vanuit de doelstelling van de organisatie. In grafiek 14 staan de genoemde redenen. Voor 6 van de 28 organisaties is het aantrekken van nieuwe vrijwilligers de reden om diensten of vrijwilligerswerk te bieden. Voor 22 organisaties is dat niet de reden. Hieruit valt op te maken dat er organisaties zijn die het bieden van vrijwilligerswerk aan kwetsbare groepen niet zien als het werven van nieuwe vrijwilligers. Dat wordt gestaafd door de voorwaarde dat meer vrijwilligers nodig zijn om deze doelgroep vrijwilligerswerk te bieden.



Grafiek 14: De belangrijkste redenen voor organisaties om kwetsbare inwoners diensten of vrijwilligerswerk te bieden.

### 3.4 De samenwerking met anderen

Onderstaande grafiek 15 geeft een overzicht met de samenwerkingsrelaties die er al zijn, welke wenselijk zijn en voor welke sectoren minder interesse is.



Grafiek 15: De samenwerkingsrelaties.

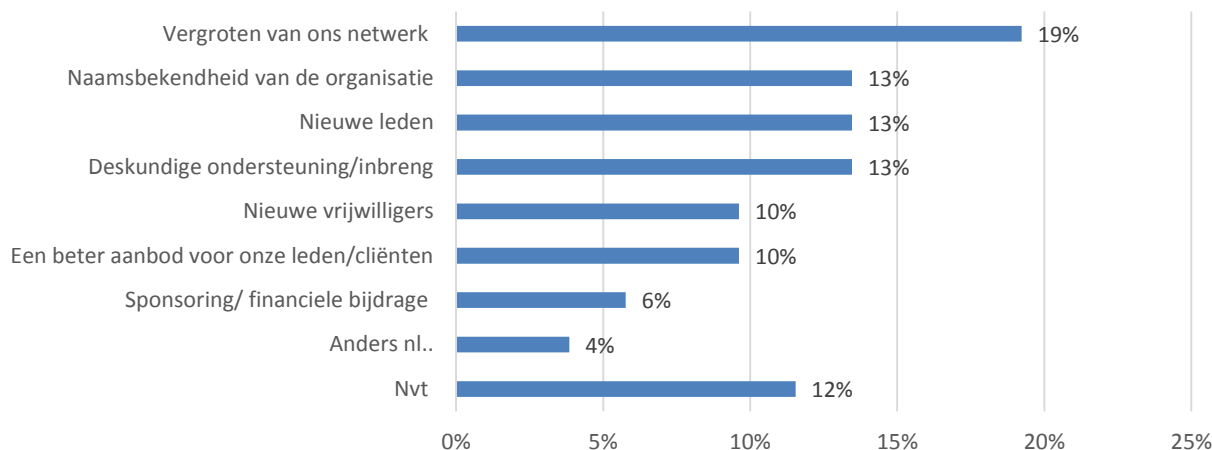
Meer dan twee derde van alle deelnemers aan dit onderzoek heeft een samenwerkingsrelatie met de gemeente. Dat is niet vreemd omdat het bestand afkomstig is van de gemeente en veel organisaties (80%) subsidie van de gemeente ontvangen. Toch is het geen één op één relatie. Een klein aantal organisaties die niet samenwerkt met de gemeente ontvangt wel subsidie. Deze organisaties ervaren samenwerking met de gemeente niet als voorwaarde voor het ontvangen van subsidie. Vanwege het grote aantal organisaties dat samenwerkt of wil samenwerken met de gemeente is het aantal organisaties dat geen interesse heeft in samenwerking met de gemeente klein.

Na de gemeente is de sector waar het meest mee samengewerkt wordt de kunst en cultuursector. Dit wordt voor een deel verklaard door het hoge aantal deelnemers uit deze sector. Het gaat hier om de onderlinge samenwerking binnen de cultuursector. De samenwerking met het bedrijfsleven is al door 39% van de organisaties opgepakt en ook de belangstelling daarvoor is groot. De samenwerking met andere sectoren is minder en tegelijkertijd zien we dat voor een aantal sectoren wel belangstelling is. Vooral voor samenwerking met de seniorenverenigingen is veel belangstelling. Uitzonderingen vormen de zorgaanbieders, natuurorganisaties, vluchtelingenorganisaties en het COA (de overheidsorganisatie voor de opvang van vluchtelingen en asielzoekers). De belangstelling voor samenwerking met deze organisaties is laag. Opvallend is het lage aantal organisaties dat aangeeft samen te werken met het steunpunt vrijwilligerswerk. Vooral ook omdat de resultaten aangegeven dat er veel interesse is voor samenwerking met de vrijwilligerscentrale.

In het algemeen laten de resultaten zien dat er al onderlinge samenwerkingsrelaties zijn en dat wordt samengewerkt met andere sectoren en het bedrijfsleven. Ook is er een relatief grote belangstelling voor samenwerking. Dit bleek ook tijdens de informatieavond waar in een focusgroep over dit thema met elkaar is gesproken. Het gaat om samenwerking op verschillende niveaus. Zowel in de uitvoering als op bestuursniveau. Samenwerking wordt gezien als kans om kennis te delen maar ook voor het verjongen van het vrijwilligersbestand en voor het behoud van vrijwilligers. Ook is aangegeven dat voor de samenwerking regie gevraagd wordt van de vrijwilligerscentrale en/of gemeente. Uit de resultaten komt ook naar voren dat met een beperkt aantal sectoren weinig wordt samengewerkt en dat de belangstelling om daarmee samen te werken laag is. Daaronder vallen de zorgaanbieders, welzijnsorganisaties, natuurorganisaties en vluchtelingenorganisaties.

De belangrijkste reden voor samenwerking is het vergroten van het eigen netwerk. Daarnaast geven organisaties aan dat het belangrijk is voor de naamsbekendheid, nieuwe leden en deskundige ondersteuning. Er zijn zes organisaties die aangeven niet samen te werken met andere organisaties.

De andere redenen die genoemd worden zijn: meer bezoekers voor de activiteiten, elkaar versterken en aanvullen waardoor er meer naamsbekendheid is, het bereiken van grotere doelgroep en betere deskundige ondersteuning bieden.



Grafiek 16: De redenen voor samenwerking.

### 3.5 Ondersteuning voor vrijwilligersorganisaties

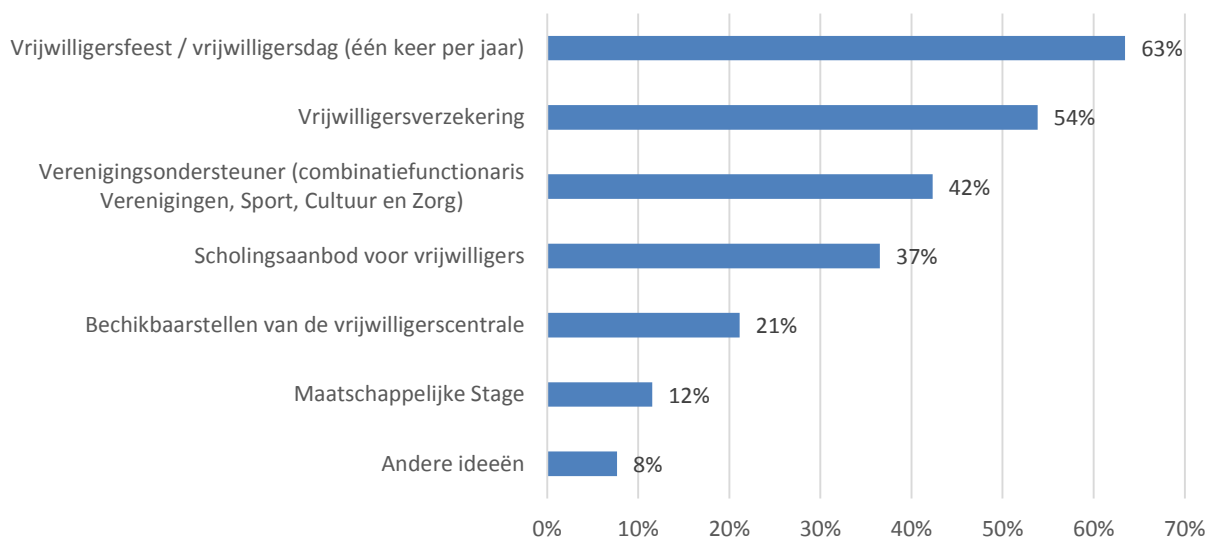
#### 3.5.1 Contact met de gemeente

In dit onderdeel van de vragenlijst is allereerst gevraagd aan organisaties hoe ze het contact met de gemeente beoordelen. Onderstaande tabel geeft aan dat 69% van de organisaties (zeer) tevreden is over het contact met de gemeente. Slechts 10% is ontevreden. Er zijn geen organisaties die zeer ontevreden zijn over het contact met de gemeente.

<b>Tabel 7: Beoordeling contact met gemeente</b>	Aantal	Percentage
Zeer tevreden	12	23%
Tevreden	24	46%
Neutraal	10	19%
Ontevreden	5	10%
Zeer ontevreden	0	0%
Geen mening	1	2%

In het kader van het vernieuwen van het vrijwilligerswerkbeleid van de gemeente Valkenburg aan de Geul is gevraagd welke onderdelen uit het vrijwilligerswerkbeleid voortgezet moeten worden. Het meest genoemd zijn het vrijwilligersfeest c.q. de vrijwilligersdag en de vrijwilligersverzekering. Daarna scoort ook de waardering voor de verenigingsondersteuner hoog en het scholingsaanbod voor vrijwilligers.





Grafiek 17: Activiteiten die de gemeente moet voortzetten.

Organisaties konden ook aangeven wat zij als verbeterpunten zien in de werkwijze van de gemeente. Een op de vijf respondenten is tevreden over het huidige beleid en vindt dat er geen verbeteringen nodig zijn. Vier op de vijf noemen wel verbeteringen. Ook hier scoort de erkenning, aandacht en promotie van het vrijwilligerswerk hoog. De respondenten vinden niet alleen dat erkenning en waardering van vrijwilligers een activiteit van gemeente moet blijven maar ook dat die kan verbeteren. Een ander verbeterpunt voor de gemeente is de procedure voor subsidies en vergoedingen en het vergunningenbeleid. Het gaat dan om de administratieve lasten en kosten van organisaties om een vergunning aan te vragen. Ook een vaste contactpersoon wordt door bijna een kwart genoemd. Over de andere aanbevelingen is er meer verdeeldheid.

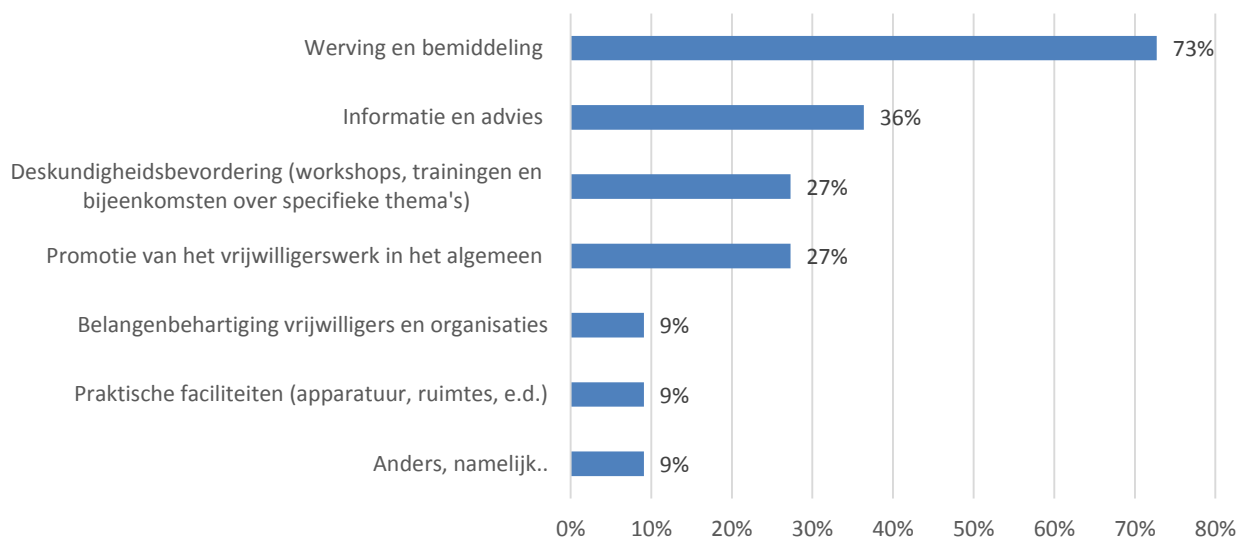


Grafiek 17: Verbeterpunten voor de gemeente.

### 3.5.2 Behoeftte aan ondersteuning

In de gemeente Valkenburg aan de Geul biedt de vrijwilligerscentrale ondersteuning aan vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties. Van de deelnemers aan dit onderzoek is 90% bekend met de Vrijwilligerscentrale in Valkenburg aan de Geul. En 21% maakt ook daadwerkelijk gebruik van de diensten van de vrijwilligerscentrale. 10% is niet bekend met de vrijwilligerscentrale in Valkenburg aan de Geul.

In het totaal geven 11 organisaties aan dat ze gebruik maken van de diensten van de vrijwilligerscentrale. Deze organisaties zijn ook gevraagd welke diensten dat zijn. Het meest genoemd wordt de werving en bemiddeling van vrijwilligers.



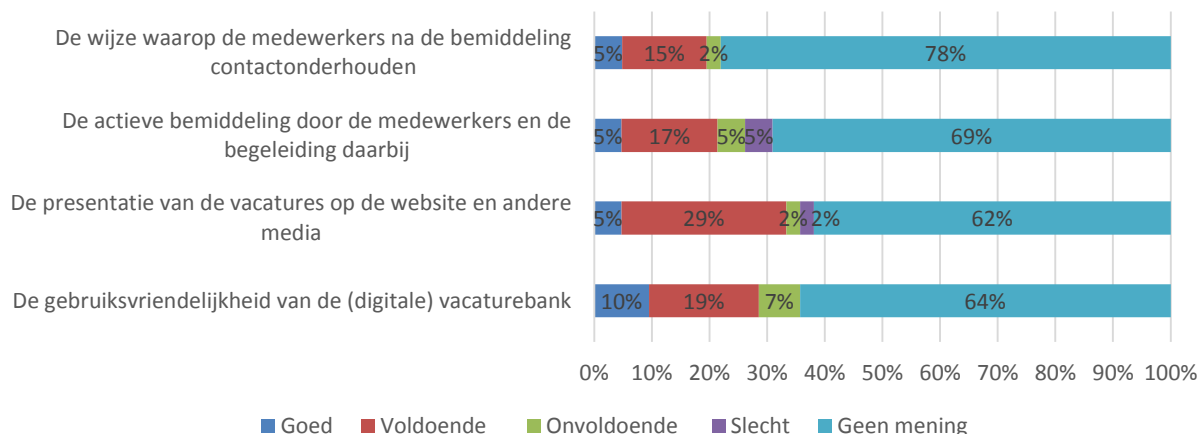
Grafiek 18: Het gebruik van functies of diensten vrijwilligerscentrale in Valkenburg aan de Geul.

### 3.5.3 Beoordeling van ondersteuning

De organisaties die bekend zijn met de vrijwilligerscentrale (90%) zijn gevraagd de dienstverlening te beoordelen. Dat is gedaan door de dienstverlening van de vrijwilligerscentrale te verdelen in een vijftal basisfuncties. Dit zijn de meest voorkomende functies van vrijwilligerscentrales in Nederland. Deze basisfuncties waren ook onderdeel van de stimuleringsregeling voor het vrijwilligerswerk van de rijksoverheid bij de introductie van de Wmo. Functies waarnaar gevraagd is, zijn hiervan afgeleid: Bemiddelen van vrijwilligers, informatie en advies, promotie en belangenbehartiging van het vrijwilligerswerk, deskundigheidsbevordering en inspelen op nieuwe ontwikkelingen

#### 3.5.3.a Bemiddelen vrijwilligers

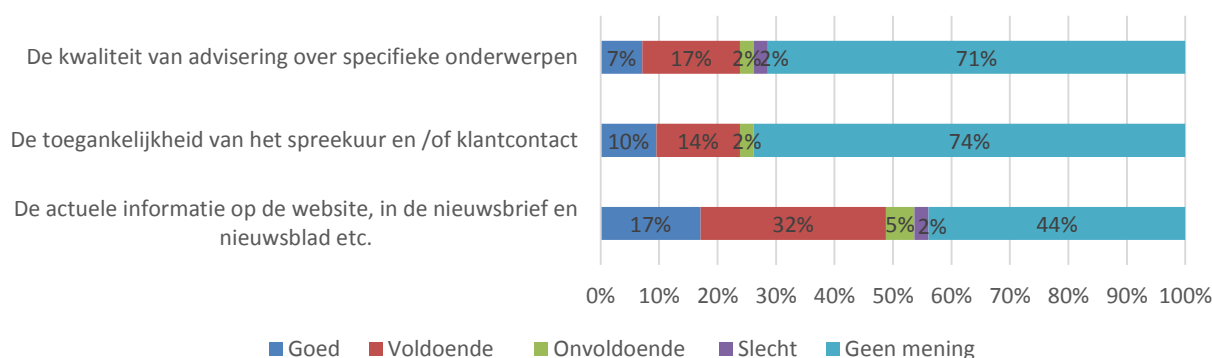
In de vragenlijst zijn de organisaties gevraagd de bemiddeling van vrijwilligers door de vrijwilligerscentrale te beoordelen. De presentatie van de vacatures en de gebruiksvriendelijkheid van de (digitale) vacaturebank worden voornamelijk voldoende tot goed beoordeeld. Een enkele organisatie beoordeeld de presentatie van de vacatures en de gebruiksvriendelijkheid van de vacaturebank onvoldoende en één organisaties vindt de presentatie van de vacatures slecht. Dit geeft aan dat er nog iets te verbeteren is. Ook over het onderhouden van contact over vacatures door medewerkers van de vrijwilligerscentrale wordt overwegend voldoende tot goed geoordeeld. Minder goed scoort de actieve bemiddeling door de medewerkers van de vrijwilligerscentrale. Daarover zijn relatief meer organisaties ontevreden



Grafiek 19: De beoordeling van de bemiddeling door de vrijwilligerscentrale in Valkenburg aan de Geul.

### 3.5.3.b Informatie en advies

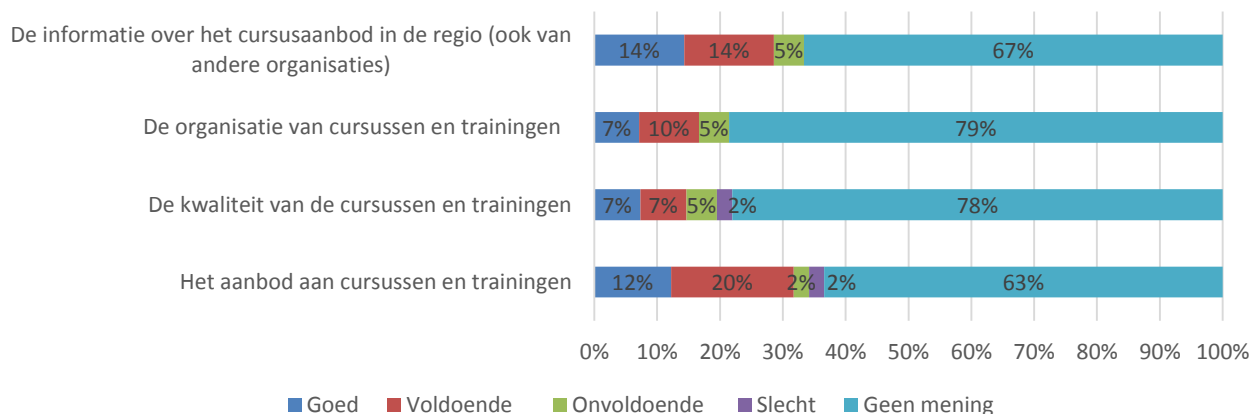
Over de informatie- en adviesfunctie is men overwegend tevreden. Met name de actuele informatie op de website wordt heel erg gewaardeerd. Ook opvallend is dat meer dan de helft van de organisaties daar gebruik van maakt. Minder tevreden zijn de organisaties over de advisering op specifieke onderwerpen.



Grafiek 20: De beoordeling van de informatie en adviesfunctie van de vrijwilligerscentrale in Valkenburg aan de Geul.

### 3.5.3.c Deskundigheidsbevordering

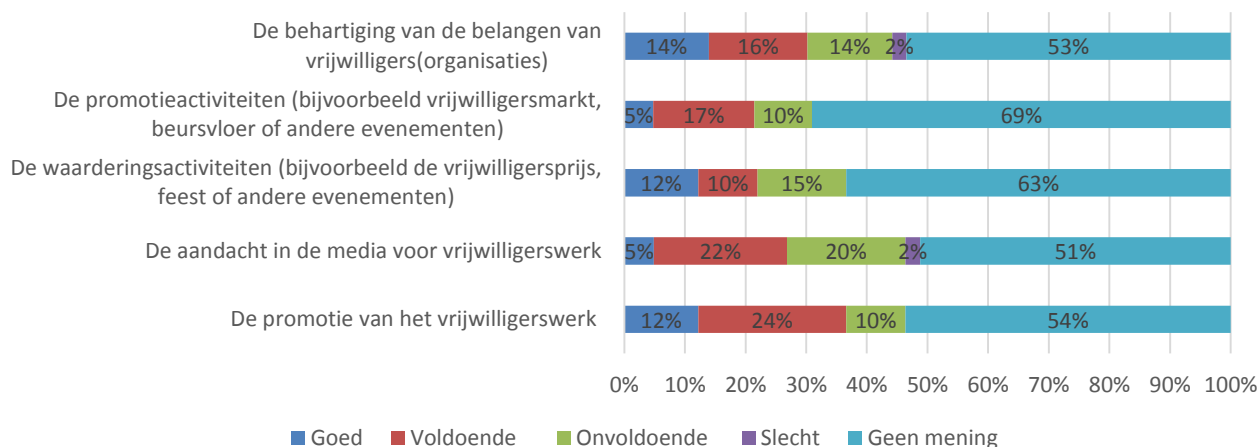
Het aanbod en de informatie over het aanbod van trainingen en cursussen worden door organisaties die daar bekend mee zijn goed beoordeeld. De kwaliteit en de organisatie van de trainingen en cursussen worden minder goed beoordeeld. Een beperkt aantal organisaties oordeelt de kwaliteit, organisatie en de informatie over het aanbod van trainingen en cursussen onvoldoende of slecht. In verhouding zijn dat geen grote aantallen. Voor deze organisaties hebben de training(en) en/of cursus(sen) niet aan de verwachtingen voldaan. Dit is vooral zichtbaar in de resultaten over de kwaliteit van de trainingen en cursussen.



Grafiek 21: De beoordeling van de deskundigheidsbevordering door de vrijwilligerscentrale in Valkenburg aan de Geul.

### 3.5.3.d Promotie en belangenbehartiging

Over de promotie en belangenbehartiging van het vrijwilligerswerk door de vrijwilligerscentrale zijn de meningen meer verdeeld. Het aantal organisaties dat een mening heeft over deze functie van de vrijwilligerscentrale is relatief groot. Veel organisaties beoordelen deze functie goed of voldoende. Maar er zijn ook organisaties die deze functies onvoldoende beoordelen. Waarschijnlijk omdat organisaties weinig van de effecten van deze functie merken. Het beste scoort de promotie van het vrijwilligerswerk. Het meest verdeeld zijn de organisaties over de wijze waarop de vrijwilligerscentrale aandacht vraagt voor het vrijwilligerswerk in de media. Naar verhouding vinden veel organisaties de activiteiten van de vrijwilligerscentrale hierop onvoldoende of slecht.



Grafiek 22: De beoordeling van de promotie en belangenbehartiging door de vrijwilligerscentrale in Valkenburg aan de Geul.

### 3.5.3.e Inspelen op nieuwe ontwikkelingen

Het aantal organisaties die over deze functie van de vrijwilligerscentrale geen mening hebben is t.o.v. de andere functies erg hoog. Dit is daarmee de meest onbekende functie van de vrijwilligerscentrale in Valkenburg aan de Geul. Het verzamelen en verspreiden van voorbeelden is in dit kader de bekendste functie. Opvallend veel organisaties hebben geen mening over de uitwisselingsbijeenkomsten, terwijl dat nu juist een zeer zichtbare activiteit is voor organisaties. In combinatie met het hoge aantal organisaties dat geen mening heeft over de deskundigheidsbevordering ontstaat het vermoeden dat er weinig bijeenkomsten voor vrijwilligersorganisaties worden georganiseerd door de vrijwilligerscentrale in Valkenburg aan de Geul, of dat deze bijeenkomsten slecht worden bezocht.

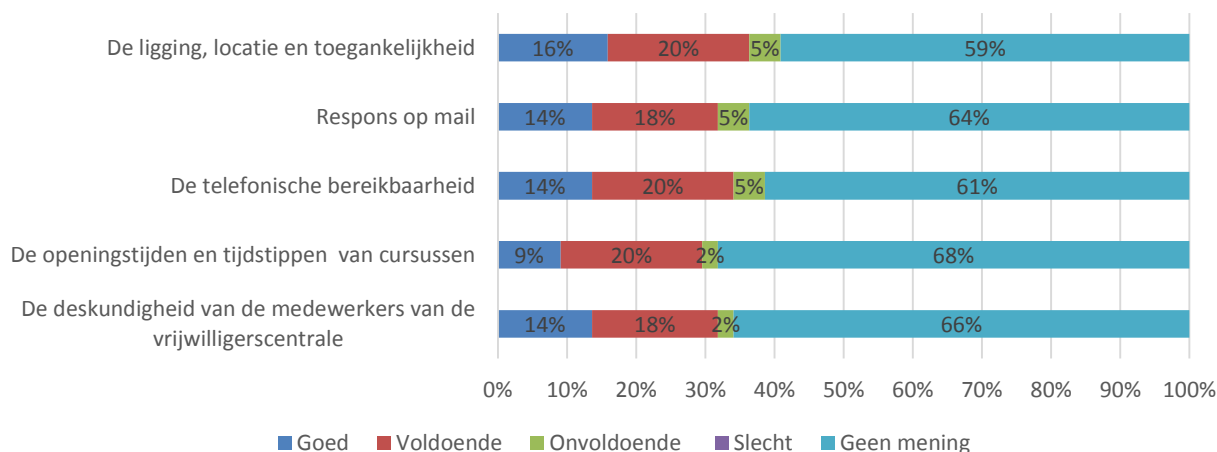


Grafiek 23: De beoordeling van inspelen op nieuwe ontwikkelingen door de vrijwilligerscentrale in Valkenburg aan de Geul.

Beschouwen we alle resultaten bij elkaar dan zien we dat de vrijwilligerscentrale in Valkenburg aan de Geul hoog scoort op actuele informatie via website, het presenteren van vacatures en de promotie van het vrijwilligerswerk. Minder goed beoordelen de organisaties de deskundigheidsbevordering, aandacht in de media en het inspelen op nieuwe ontwikkelingen. Deze laatste functie is bij veel organisaties waarschijnlijk onbekend.

### 3.5.3.f. Algemene dienstverlening

Tot slot is gevraagd aan de organisaties die bekend zijn met de vrijwilligerscentrale in Valkenburg aan de Geul hoe ze de dienstverlening van de vrijwilligerscentrale in het algemeen beoordelen. Het gaat dan om zaken als beantwoorden van telefoontjes en mail en deskundigheid van medewerkers. Deze worden in het algemeen voldoende tot goed beoordeeld. Wanneer organisaties gebruik maken van de diensten van de vrijwilligerscentrale dan zijn ze daar tevreden over. De ligging, locatie en toegankelijkheid worden het beste beoordeeld.



Grafiek 24: De beoordeling van algemene dienstverlening door de vrijwilligerscentrale in Valkenburg aan de Geul.

### 3.5.4 Behoeftte aan (extra) ondersteuning

Alle organisaties zijn gevraagd naar de behoefte aan (extra) ondersteuning. Organisaties konden meerdere antwoordmogelijkheden aankruisen of met eigen voorstellen komen. Van die laatste mogelijkheid is door twee organisaties gebruik gemaakt. Deze noemen de promotie en extra

vrijwilligers. In het totaal is deze vragen door 49 organisaties ingevuld, waarvan één op de vijf aangeeft geen behoefte te hebben aan extra ondersteuning. De organisaties die wel behoefte hebben aan ondersteuning hebben bijna allemaal drie antwoorden gegeven.



Meer dan een derde van de organisaties die ondersteuning willen, willen dat bij het werven van fondsen. Bijna een kwart van de organisaties wil ondersteuning bij het organiseren van activiteiten. Daar gaat het waarschijnlijk om extra handjes, dus meer vrijwilligers die ingezet kunnen worden.

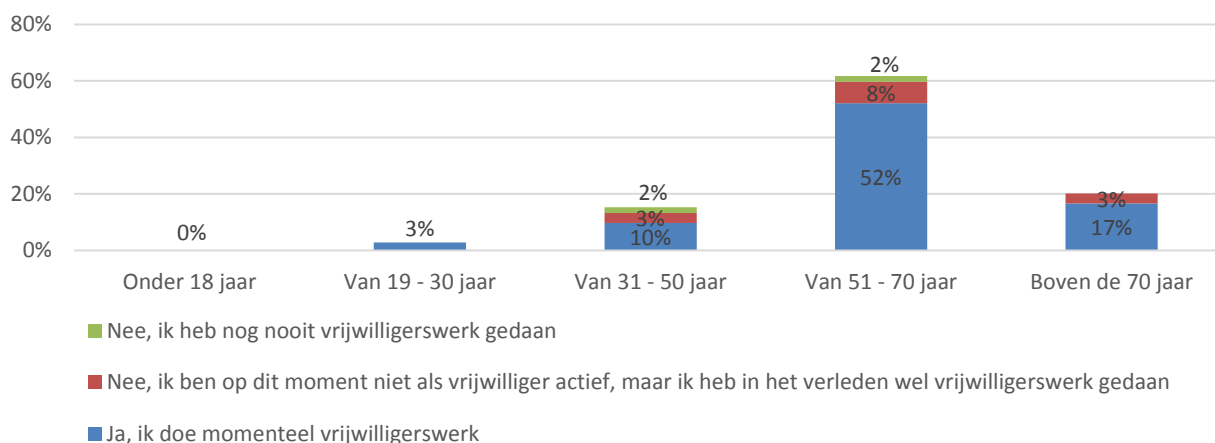
In het algemeen kan geconstateerd worden dat er wel behoefte is aan (extra) ondersteuning. Van het totaal aantal respondenten geeft 54% de voorkeur voor een of meerdere vormen van ondersteuning aan. De overige organisaties hebben geen behoefte aan extra ondersteuning of zijn niet tot deze vraag gekomen. Twee derde van de oorspronkelijke respondenten heeft deze vraag beantwoord.

## 4. Tevredenheidsonderzoek vrijwilligers

Tegelijkertijd met de Digimon voor organisaties is in Valkenburg aan de Geul onderzoek gedaan naar de tevredenheid van vrijwilligers over de ondersteuning bij het vinden van vrijwilligerswerk en de begeleiding en trainingen voor vrijwilligers door de vrijwilligerscentrale. Aan dit onderzoek hebben 178 vrijwilligers meegedaan. Een deel is uitgenodigd per mail en een deel heeft deelgenomen via een open link die op de website van de gemeente is geplaatst. Via lokale kranten en nieuwsbrieven zijn vrijwilligers opgeroepen aan dit onderzoek mee te doen. Hierop hebben 117 vrijwilligers met de open link de vragenlijst geopend en 71 hebben deze ook daadwerkelijk ingevuld. De andere 107 deelnemers hebben gereageerd op de uitnodiging in de mail.

### 4.1. Leeftijdsopbouw vrijwilligers

De leeftijden van de deelnemers aan de vragenlijst laat zien dat de meeste vrijwilligers in Valkenburg aan de Geul tussen de 51 - 70 jaar zijn. Mensen boven de 70 jaar doen ook nog veel vrijwilligerswerk. Mensen in de leeftijdscategorie tussen de 31 - 50 jaar doen minder vrijwilligerswerk en onder de dertig jaar zijn maar heel weinig mensen vrijwilliger. Deze resultaten versterken het beeld dat de meeste vrijwilligers in Valkenburg aan de Geul ouder zijn dan 50 jaar. Jongeren onder de 30 jaar doen haast geen vrijwilligerswerk. Deze resultaten sluiten aan de antwoorden van organisaties die eenzelfde beeld laten zien.



Grafiek 22: Leeftijdsopbouw vrijwilligers.

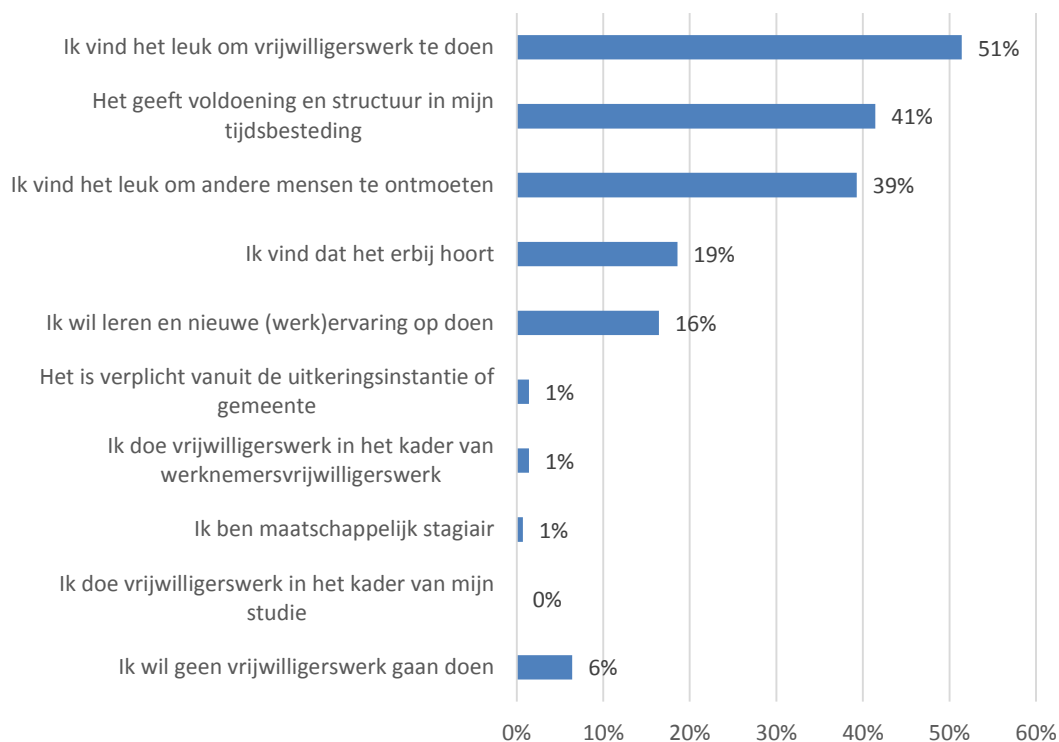
### 4.2. De motivatie van vrijwilligers

Aan de vrijwilligers die vrijwilligerswerk doen en de mensen die dat in het verleden gedaan hebben is gevraagd wat voor hun de belangrijkste redenen zijn (geweest) om vrijwilligerswerk te gaan doen. De antwoordmogelijkheden die in de vraag gegeven zijn sluiten aan bij de geldende motivatietheorieën. Vrijwilligerswerk moet leuk zijn, moet lonen en moet normatief kloppen om te doen. Deze vraag is door 140 mensen ingevuld. Iedereen kon meerdere redenen opgeven, gemiddeld hebben de deelnemers 1,8 redenen opgeven.

De meest genoemde reden om vrijwilligerswerk te doen is omdat het leuk is. 'Het geeft voldoening en dagstructuur' en 'mensen ontmoeten' zijn motivaties die appelleren aan een ruil. Je krijgt er wat voor terug. Het vrijwilligerswerk loont voor deze groep vrijwilligers. De reden dat het vrijwilligerswerk erbij hoort is een normatieve motivatie. Goed doen voor een ander hoort er nu eenmaal bij is voor deze groep de overwegende motivatie. We kunnen uit deze resultaten constateren dat de belangrijkste motivatie van de vrijwilligers in Valkenburg aan de Geul is dat het leuk moet zijn. Vervolgens is het belangrijk dat het loont en de normatieve motivatie wordt het minst belangrijk gevonden.



In de antwoordmogelijkheden van deze vraag is ook nagegaan of er veel zogenoemd geleid vrijwilligerswerk voorkomt. Bij geleid vrijwilligerswerk is er sprake van enige dwang zoals bij de maatschappelijke stage, re-integratietrajecten, tegenprestatie en ook bij werknemersvrijwilligerswerk. Er zijn maar weinig vrijwilligers die hebben aangegeven dat ze vanuit die achtergrond het vrijwilligerswerk doen. Daar is waarschijnlijk ook de oorzaak waarom het vrijwilligerswerk vergrijsst. Wanneer vanuit de maatschappelijke stage of vanuit de ondernemingen jonge mensen gestimuleerd worden vrijwilligerswerk te doen kan dat leiden tot verjonging van het vrijwilligerswerk.

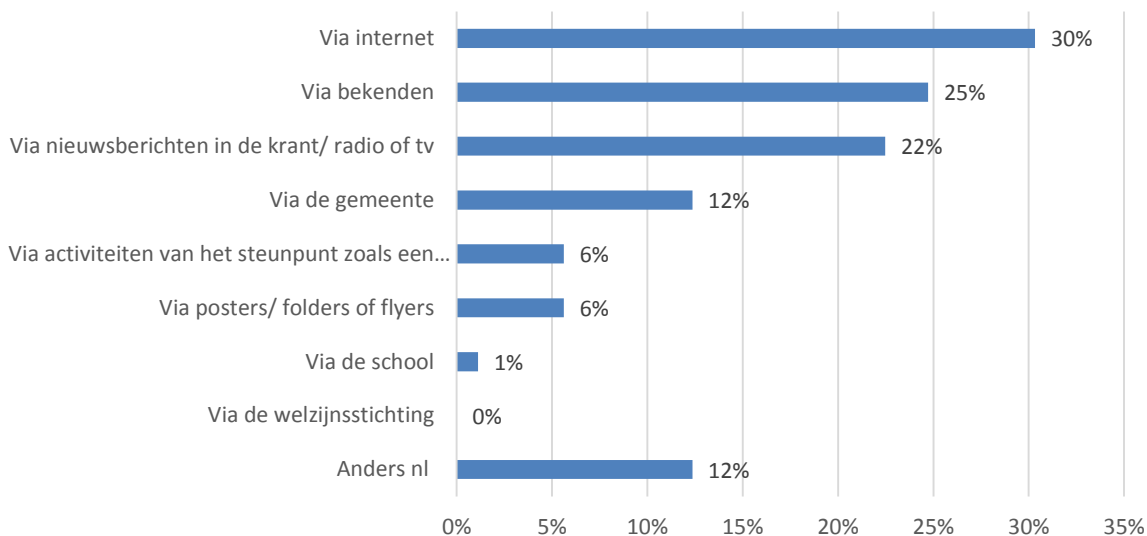


Grafiek 23: Motivaties van vrijwilligers.

### 4.3 Bekendheid van de vrijwilligerscentrale

De vrijwilligers is gevraagd naar de bekendheid van de vrijwilligerscentrale. Uit de antwoorden blijkt dat een derde van respondenten niet bekend is met de vrijwilligerscentrale. Van de twee derde die wel bekend is met de vrijwilligerscentrale maakt iets minder dan de helft ook gebruik van de diensten van de vrijwilligerscentrale.

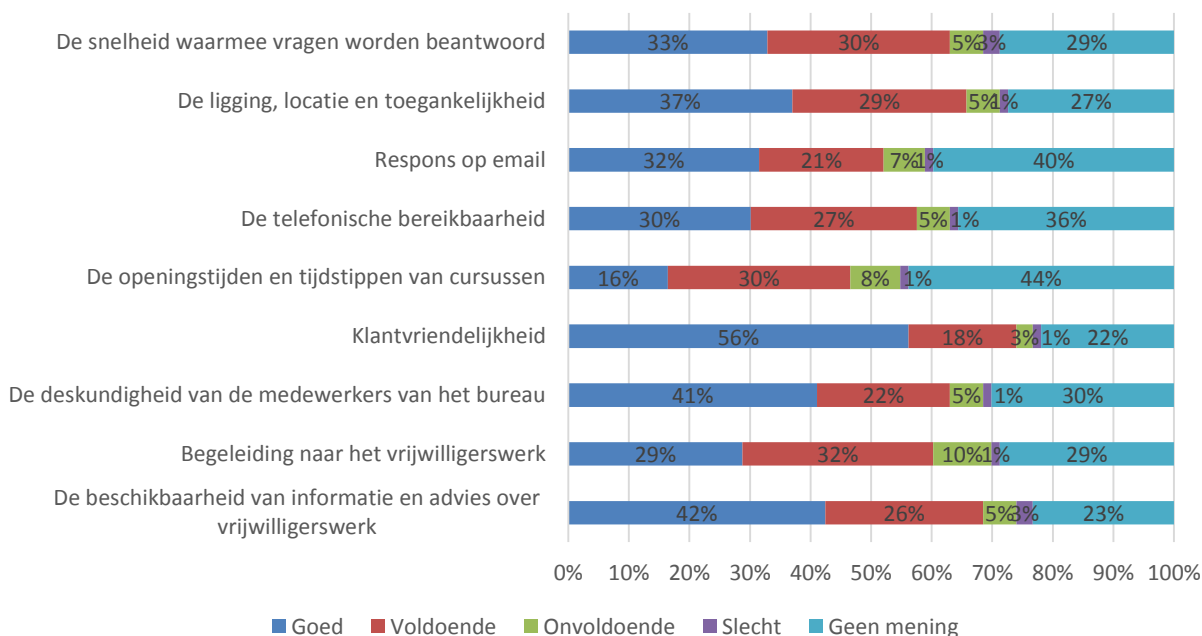
Aan de respondenten die gebruik maken van de vrijwilligerscentrale is gevraagd hoe ze bij de vrijwilligerscentrale terecht zijn gekomen. Onderstaande grafiek geeft een overzicht van de wijze waarop de respondenten bij de vrijwilligerscentrale terecht zijn gekomen. Via het internet is de grootste groep bereikt. 12% komt via de gemeente bij de vrijwilligerscentrale terecht.



Grafiek 24: De wijze waarop vrijwilligers bij de vrijwilligerscentrale terecht komen.

Bijna driekwart van de mensen die de diensten van de vrijwilligerscentrale gebruiken, hebben dat eenmalig gedaan (74%). Bijna een kwart (23%) heeft dat 2 tot 5 keer gedaan en een klein aantal (2%) heeft meer dan vijf keer de vrijwilligerscentrale geraadpleegd.

Aan de vrijwilligers die gebruik hebben gemaakt van de diensten van de vrijwilligerscentrale is gevraagd om de diensten van de vrijwilligerscentrale te beoordelen.

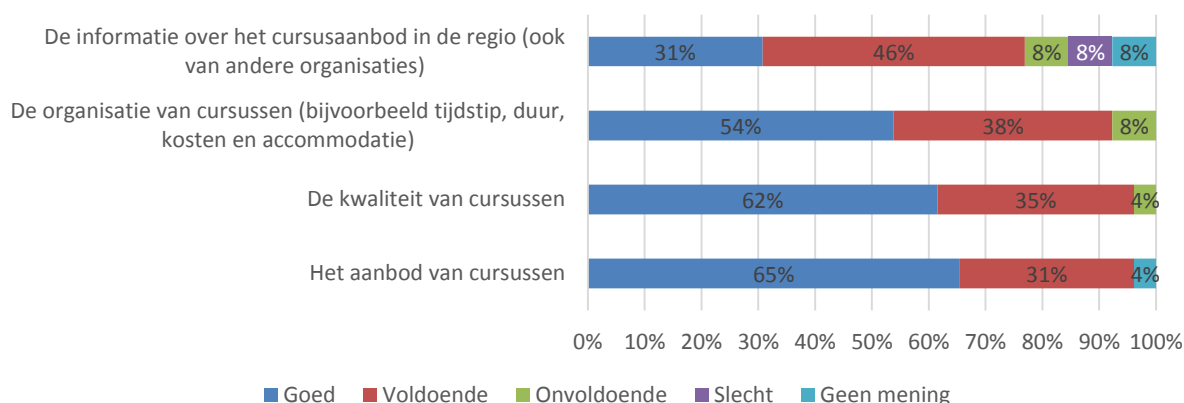


Grafiek 25: Beoordeling van de dienstverlening van de vrijwilligerscentrale.

Ook hier scoort de vrijwilligerscentrale overwegend voldoende tot goed. De klanttevredenheid wordt heel goed beoordeeld. Daarnaast is er veel waardering voor de beschikbaarheid van informatie, de deskundigheid van de medewerkers en de snelheid waarmee de vragen beantwoord worden. Ook de ligging, locatie en bereikbaarheid wordt goed beoordeeld. Begeleiding naar vrijwilligerswerk verdient

wat extra aandacht. Er is één vrijwilliger die de vrijwilligerscentrale consequent slecht beoordeeld. Hier is waarschijnlijk sprake van een teleurstelling van een individuele persoon.

Er is specifiek gevraagd naar de deelname en beoordeling van de deskundigheidsbevordering. 37% heeft aan een workshop of training meegedaan. Deze respondenten beoordelen de kwaliteit, het aanbod en de organisatie overwegend goed. De informatie over het aanbod wordt iets minder beoordeeld. Dat is voor verbetering vatbaar.



Grafiek 24: Beoordeling van deskundigheidsbevordering door de vrijwilligerscentrale.

Op de vraag aan de respondenten waar de dienstverlening van de vrijwilligerscentrale kan verbeteren geeft een derde aan tevreden te zijn over de dienstverlening. De respondenten konden meer antwoorden geven en het gemiddelde van 1,7 antwoord per respondent is niet heel hoog. Doordat het gemiddelde aantal antwoorden per respondent zo laag is, scoren de verbeterpunten in het algemeen vrij laag. Dit ondersteunt de tevredenheid die ook al zichtbaar was bij organisaties over de dienstverlening van de vrijwilligerscentrale.

Net als bij de organisaties is de waardering en promotie van het vrijwilligerswerk ook hier het vaakst genoemd. Gevolgd door een grotere variëteit aan vacatures en het verbeteren van de informatie en advies.

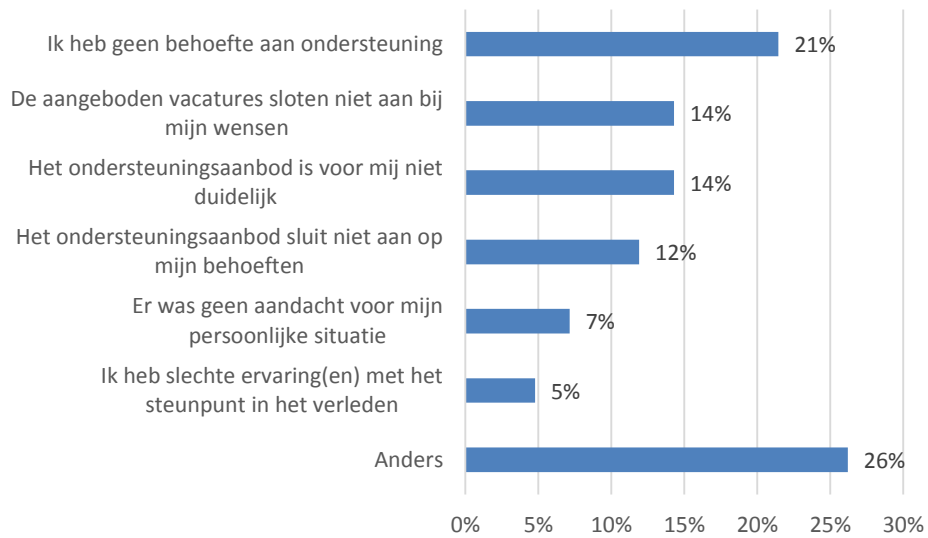


Grafiek 27: Verbeterpunten in de dienstverlening van de vrijwilligerscentrale.

De vrijwilligers die bekend zijn met de vrijwilligerscentrale in Valkenburg aan de Geul beoordelen de vrijwilligerscentrale met een 7.2.

Tot slot is gevraagd aan de mensen die geen gebruik maken van de diensten van de vrijwilligerscentrale wat daar de redenen voor zijn. Dat zijn 42 personen. De respondenten konden maximaal drie redenen geven maar het gemiddeld aantal antwoorden is 1,2. Veel respondenten geven maar één reden op waarom ze geen gebruik maken van de diensten van de vrijwilligerscentrale. De belangrijkste reden is dat ze geen behoefte hebben aan ondersteuning. Minder vaak wordt genoemd dat de aangeboden vacatures niet aansluiten bij de wensen of dat ondersteuningsaanbod niet aansluit of onduidelijk is.

In de categorie anders wordt voornamelijk door respondenten aangegeven dat ze zelf vrijwilligerswerk gezocht en gevonden hebben, dat ze gevraagd zijn of dat ze tevreden zijn met het huidige vrijwilligerswerk. Over de ondersteuning wordt in deze categorie 'anders' veel de ondersteuning van de eigen (landelijke) organisatie genoemd.



## 5. Bevindingen en conclusies

### 5.1 Algemeen

Voordat we conclusies gaan trekken uit de hiervoor gepresenteerde resultaten is het goed stil te staan bij de verdelingen van de organisaties over verschillende sectoren in zowel het gebruikte bestand als in de responsgroep. Veel organisaties uit de sport- en de kunst- en cultuursector hebben aan het onderzoek meegedaan. Vanuit de kunst en cultuursector zelfs meer dan vanuit de sport. Hieruit is te concluderen dat Valkenburg een rijk kunst- en cultuurleven heeft. Vanuit de andere sectoren hebben minder organisaties meegedaan. Wanneer we in het bestand kijken is ook te zien dat er weinig natuurorganisaties in zijn vertegenwoordigd, terwijl deze organisaties wel in de gemeente aanwezig zijn. Geen enkele organisatie uit de media, politiek of de sector onderwijs en educatie heeft aan het onderzoek meegedaan. In het gebruikte bestand kwamen deze organisaties ook niet voor. We kunnen dan ook geen conclusies trekken met betrekking tot deze sectoren.

De bestanden die gebruikt zijn voor dit onderzoek zijn door de gemeente aangeleverd en aangevuld door de vrijwilligerscentrale. Uit het ontbreken van organisaties uit bepaalde sectoren kan geconcludeerd worden dat de gemeente en de vrijwilligerscentrale bekend zijn met een deel van de vrijwilligersorganisaties in Valkenburg aan de Geul. Dat zijn in ieder geval de organisaties waar de gemeente een subsidierelatie mee heeft en die gebruikmaken van de diensten van de vrijwilligerscentrale. Het is een aanbeveling aan de gemeente en de vrijwilligerscentrale om samen te kijken hoe ze een compleet overzicht kunnen krijgen van de vrijwilligersorganisaties Valkenburg aan de Geul.

De activiteiten die door de meeste organisatie worden gedaan zijn sport, sociaal culturele en educatieve activiteiten. Ondanks dat er geen organisaties uit de sector onderwijs en educatie hebben meegedaan is educatie wel een veel voorkomende activiteit. Organisaties die educatie als belangrijke activiteit hebben zijn verspreid over verschillende sectoren. Dat is anders voor organisaties die sociaal culturele activiteiten doen. Die komen veel voor in de sociaal culturele sector, wijk-, buurt- en bewonersorganisaties en religieuze organisaties. Sport komt alleen voor in de sector sport.

De organisaties die aan dit onderzoek hebben meegedaan zijn voornamelijk echte vrijwilligersorganisaties. Dat zijn organisaties met geen of een enkele beroepskracht. De belangrijkste taak van de beroepskrachten is het ondersteunen van de vrijwilligers binnen de organisatie. Twee organisaties hebben meer dan 10 beroepskrachten en die kunnen we kwalificeren als vrijwilligersondersteunde organisaties. Daar werken vrijwilligers in opdracht van de beroepskrachten. In dit onderzoek gaat het hierbij om zorg- en hulpverleningsorganisaties.

Driekwart van de organisaties voert de activiteiten uit in de gemeente Valkenburg aan de Geul. Een op de vijf doet ook de activiteiten in de regio en 5% is provinciaal of landelijk actief. De oorzaak van de relatief grote groep organisaties met activiteiten buiten de gemeente ligt waarschijnlijk in het grote aantal kunst- en cultuurorganisaties en specifiek de organisaties die optredens verzorgen. Dat doen ze niet alleen in de gemeente Valkenburg aan de Geul maar ook in de omliggende gemeenten en zelfs landelijk.

### 5.2 De vitaliteit van vrijwilligersorganisaties

Voor het beoordelen van de stand van het vrijwilligerswerk in Valkenburg aan de Geul is gekeken naar een aantal kenmerken. De toe- en afname van het aantal vrijwilligers, de ervaren tekorten aan vrijwilligers, de leeftijdsopbouw van vrijwilligers en de inspanningen die organisaties doen om vrijwilligers te behouden. Tevens is ook gekeken naar de inkomstenbronnen van de organisaties. De conclusies hieruit worden hieronder besproken:

- In 71% van de organisaties is het aantal vrijwilligers toegenomen of gelijk gebleven. Gezonde sectoren zijn verkeer en veiligheid, belangenbehartiging en zorg- en hulpverlening. Ook in de sport en de kunst en cultuur zitten maar weinig organisaties waar het aantal vrijwilligers afneemt.
- Een grote groep organisaties geeft aan dat ze een tekort hebben aan vrijwilligers (78%). Ondanks dat organisaties aangeven dat het aantal vrijwilligers gelijk gebleven is of zelfs toegenomen, ervaren ze ook een tekort aan vrijwilligers. Voornamelijk voor de bestuurstaken (43%), organisatorische taken (31%) en de uitvoering (32%). Dit is vergelijkbaar met organisaties in andere gemeenten. Voor de overige taken is het ervaren tekort minder. Minder dan 15% van de organisaties ervaart een tekort aan vrijwilligers voor het collecteren of voor bardiensten, klussen en administratieve taken. Bij het grote tekort aan bestuursleden moet aangetekend worden dat uit landelijk onderzoek naar voren komt dat in veel besturen taken worden gedaan die niet sec tot de bestuurstaken gerekend kunnen worden. Door deze taken niet door bestuurders te laten doen kunnen besturen kleiner zijn en zal het bestuurderstekort afnemen. Andere oplossingen voor het bestuurderstekort in een groot landelijk project van vereniging NOV zijn het oprichten van een lokale bestuurderspool, een bestuur voor meerdere organisaties en specifieke bestuurderstrainingen waardoor meer mensen bestuurderstaken op zich kunnen en willen nemen.
- In de sectoren religie en levensbeschouwing en sociaal culturele organisaties neemt het aantal vrijwilligers af. Voor deze laatste sector is dat extra ernstig omdat die voornamelijk bestaat uit organisaties met weinig vrijwilligers. Eenzelfde patroon zien we bij de wijk-, buurt en bewonersorganisaties. Twee derde van de wijk-, buurt- en bewonersorganisaties zeggen minder vrijwilligers te hebben terwijl er minder dan 10 vrijwilligers zijn. Bij verdere afname van het aantal vrijwilligers in deze sectoren zullen organisaties verdwijnen.
- De meeste vrijwilligers in de gemeente Valkenburg aan de Geul zijn ouder dan 50 jaar en de groep boven de 70 jaar doet ook nog aardig mee. Jongere vrijwilligers onder de 30 jaar zijn er weinig en ook de groep tussen de 30 en 50 jaar is beperkt vertegenwoordigd. Dat zal te maken hebben met de afwezigheid van organisaties uit het onderwijs en educatie. Landelijk gezien is de groep tussen de 30 en 50 jaar de groep die het meeste vrijwilligerswerk doet. Voornamelijk gerelateerd aan de kinderen op school, in de wijk, de sport- en hobbyclub. In de resultaten van Valkenburg aan de Geul is dat ook te zien. Vrijwilligers tussen de 30 en 50 jaar komen voornamelijk in die sectoren voor.
- Vrijwilligers boven de 50 jaar komen in alle sectoren voor. Er is maar een klein aantal organisaties in de sport, kunst, cultuur en zorg zonder 50 plussers. Ook de vrijwilligers boven de 70 jaar komen behalve in de zorgsector ook in alle andere sectoren voor. Hoewel ze wel minder vertegenwoordigd zijn dan de 50 plussers.
- Geen enkele sector heeft vrijwilligers beneden de 30 jaar. Ook niet in de sport. Dit is opvallend. In de landelijke cijfers blijkt meer dan de helft van de jongeren vrijwilligerswerk te doen. Zij doen dat voor een groot deel in de sport. Het is onduidelijk waarom zo weinig jongeren actief zijn als vrijwilliger in Valkenburg aan de Geul. Een verklaring daarvoor kan zijn dat de personen die de vragenlijst hebben ingevuld weinig of slecht zicht hebben op de vrijwilligers in de organisatie. Hierdoor zijn waarschijnlijk alleen de vaste groepen vrijwilligers meegeteld en de jongere vrijwilligers die vaak tijdelijk actief zijn, zijn niet meegeteld.
- De leeftijdscategorie waarnaar de meeste organisaties op zoek zijn, zijn mensen tussen de 30 en 50 jaar. Meer dan de helft van de organisaties wil vrijwilligers uit die leeftijd. Ondanks dat vrijwel geen organisatie vrijwilligers heeft onder de 30 jaar wil ruim een derde van de organisaties wel vrijwilligers uit die leeftijdscategorie. Er is een sterke behoefte bij de organisaties in Valkenburg aan de Geul om te verjongen. Ze zijn daar de afgelopen jaren niet goed in geslaagd. Enerzijds zullen ze daar ondersteuning bij nodig hebben. Anderzijds zullen mensen onder de 50 jaar gestimuleerd kunnen worden om vrijwilligerswerk te doen. Maatschappelijke stages, werknemersvrijwilligerswerk, de maatschappelijke diensttijd en samenwerking met jeugd en jongerenorganisaties zijn ontwikkelingen die organisaties kunnen helpen om in contact te komen met jongere vrijwilligers. Hier ligt een rol voor de gemeente en de vrijwilligerscentrale.

- Mensen met een migratieachtergrond, met een beperking of met een uitkering worden niet actief gezocht door organisaties. Gepensioneerden daarentegen wel.
- Opvallend veel organisaties in Valkenburg aan de Geul (34%) geven aan dat ze niets hebben geregeld voor het behoud van vrijwilligers. Deze organisaties gaan er kennelijk van uit dat de betrokkenheid van vrijwilligers bij de (doelstellingen van de) organisatie voldoende is om ze gemotiveerd te houden voor de het vrijwilligerswerk. Dat is een kwetsbare instelling. Uit de verschillende motivatietheorieën blijkt dat vrijwilligers wel degelijk iets in ruil willen voor hun vrijwillige inzet. En dat wordt ook door vrijwilligers in Valkenburg bevestigd. Waardering en erkenning wordt daarbij het vaakst genoemd. Bovendien kost het organisaties minder energie om vrijwilligers te behouden dan om iedere keer opnieuw nieuwe vrijwilligers te werven. Het is dan ook verstandig wanneer organisaties wel investeren in het behoud van vrijwilligers.
- De meeste organisaties (37%) laten hun waardering blijken d.m.v. een bedankje of compliment, een presentje, kerstpakket, uitje of een (vrijwilligers)feestavond. Andere vormen van erkenning en beloning zoals begeleiding van vrijwilligers, deskundigheidsbevordering wordt door een kwart van de organisaties gedaan. Slechts een paar organisaties geven hun vrijwilligers een onkostenvergoedingen of een vrijwilligerscontract. Toch zijn dat ook belangrijke vormen van erkenning en waardering. De drempel om vrijwilligerswerk te doen is hoger wanneer het vrijwilligerswerk ook nog geld kost.
- Tot slot is in het kader van de vitaliteit ook gekeken naar de inkomstenbronnen van de organisaties. De meeste organisaties in Valkenburg aan de Geul hebben meerdere inkomstenbronnen. Gemiddeld meer dan twee. De meest genoemde inkomstenbron (80%) is subsidie van de gemeente. Meer dan de helft van de organisaties (57%) financieren hun activiteiten uit de contributie van de leden en deelnemers. Andere inkomstenbronnen worden veel minder gebruikt.

Concluderend kunnen we stellen dat het vrijwilligersbestand in Valkenburg aan de Geul vergrijsd. Er is veel behoefte aan meer jongere vrijwilligers, maar deze zijn nu niet actief binnen organisaties. Dat kan verschillende oorzaken hebben. Een daarvan is dat de demografische cijfers laten zien dat het aantal jongeren in Valkenburg aan de Geul de afgelopen jaren is afgenomen. Maar dat is niet de enige verklaring voor het zo nadrukkelijk afwezig zijn van jongere vrijwilligers. Om hier duidelijkheid over te krijgen is een nadere inventarisatie nodig waarin nadrukkelijk naar de betrokkenheid van jongeren bij de lokale samenleving en het verenigingsleven gekeken wordt.

Tijdens de informatieavond is in een focusgroep over verjonging gesproken. Er is een grote bereidheid om dit thema op te pakken. Voor een aantal suggesties zoals samenwerken met jongerenorganisaties, studenten en scholieren benaderen voor een stage en meer gebruikmaken van de sociale media om jongeren te benaderen vragen organisaties ondersteuning van elkaar en van de vrijwilligerscentrale.

Er is een aantal sectoren die het moeilijk heeft in Valkenburg aan de Geul. Dat zijn de sociaal culturele en religieuze organisaties en de wijk-, buurt-, en bewonersorganisaties. Hoewel veel andere organisaties sociaal culturele activiteiten aanbieden is het de vraag of de sector daarmee overbodig wordt. Om te voorkomen dat organisaties binnen deze sectoren verdwijnen is het noodzakelijk extra en gericht ondersteuning te bieden aan organisaties binnen deze sectoren.

Er is een gebrek aan bestuurders. Veel organisaties zijn op zoek naar bestuursleden. Het is onwaarschijnlijk dat dit tekort snel wordt opgelost door nieuwe bestuursleden te vinden. Er zal naar andere oplossingen gezocht moeten worden. Enerzijds kan samengaan van organisaties een oplossing bieden. Anderzijds kan gekeken worden naar nieuwe vormen van besturen, waarbij minder bestuursleden nodig zijn.



Een punt van aandacht is de waardering van vrijwilligers. Meer dan een derde van de organisaties doet niets aan de erkenning en waardering van vrijwilligers, terwijl dit onderwerp door de vrijwilligers op de informatieavond als een noodzakelijk is benoemd. Wanneer vrijwilligers zich niet gewaardeerd voelen, kunnen ze besluiten te vertrekken bij de organisatie en dat kan ook leiden tot het besluit geen vrijwilligerswerk meer te willen doen. Het goed zorgen voor vrijwilligers is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van alle vrijwilligersorganisaties. Dat besef lijkt nog niet doorgedrongen bij alle vrijwilligersorganisaties in Valkenburg aan de Geul.

Tot slot lijken de organisaties in Valkenburg aan de Geul financieel erg afhankelijk van de subsidie van de gemeente. Hoewel dit ter discussie is gesteld tijdens de informatieavond is er ook meerdere malen aangegeven dat de subsidie noodzakelijk is voor het behoud van het verenigingsleven in Valkenburg aan de Geul. Ook uit de resultaten blijkt dat het aantal organisaties dat contributies int of eigen activiteiten heeft om geld op te halen, lager is dan het aantal organisaties met subsidie. Omdat gevraagd is naar de drie belangrijkste inkomstenbronnen en verre weg de meeste organisaties daar de gemeentelijke subsidie noemen kan geconcludeerd worden dat er onder de deelnemers aan de vragenlijst een grote subsidieafhankelijkheid is. Dat maakt organisaties kwetsbaar. Wanneer de subsidie wegvalt verliezen ze hun inkomen. Dat is een risico. Het is beter wanneer de organisaties meer op eigen benen staan.

### **5.3 Diensten aan en vrijwilligerswerk door kwetsbare groepen.**

In de vragenlijst is gevraagd naar wat organisaties al doen of willen doen voor kwetsbare inwoners in de gemeente Valkenburg aan de Geul. We maken daarbij onderscheid in het bieden van diensten en het bieden van vrijwilligerswerk. Vrijwilligerswerk wordt gezien als een middel om de zelfredzaamheid van kwetsbare inwoners te vergroten. Door het vrijwilligerswerk vergroten ze hun sociale netwerk, blijven gezonder en vergroten het zelfvertrouwen waardoor ze minder afhankelijk worden van zorginstellingen en meer kansen hebben om te participeren. Uit de antwoorden van de vrijwilligersorganisaties in Valkenburg aan de Geul kunnen de volgende conclusies getrokken worden:

- Iets minder dan een op de vijf organisaties biedt diensten aan kwetsbare inwoners en nieuwkomers. Vier op de vijf organisaties doet dat niet en wil dat ook niet gaan doen. Het aantal organisaties dat diensten biedt is daarmee erg klein. Vooral organisaties in de zorg- en hulpverlening en de sectoren sociaal cultureel werk en wijk-, buurt- en bewonersorganisatie bieden diensten aan kwetsbare inwoners. Dit zijn ook de sectoren waarvan hierboven is geconcludeerd dat ze kwetsbaar zijn. Een extra reden om meer te investeren in deze sectoren.
- De meeste organisaties die diensten bieden aan kwetsbare inwoners bieden lotgenotencontacten, huisbezoeken en vrijwillige maatjes. Organisaties hebben interesse in huisbezoeken en in onlinedienstverlening. Tegen deze laatste is ook de minste weerstand. De onlinedienstverlening biedt veel perspectief.
- Van de organisaties in dit onderzoek biedt bijna één op de zes vrijwilligerswerk aan kwetsbare doelgroepen. Het aantal organisaties die vrijwilligerswerk wil bieden aan kwetsbare inwoners is bijna twee keer zo groot. Het gaat hierbij vooral om mensen met een lichamelijke beperking. Voor mensen met een taalachterstand en nieuwkomers is ook relatief veel interesse. Voor mensen met verslavingsproblematiek, jongeren met opvoedproblemen en meervoudig gehandicapten is veel minder belangstelling.
- Voor het bieden van diensten of vrijwilligerswerk aan kwetsbare inwoners zijn voldoende draagvlak en meer vrijwilligers binnen de organisatie de belangrijkste voorwaarden naast extra financiële middelen. Organisaties zien het bieden van vrijwilligerswerk aan kwetsbare groepen niet als het werven van nieuwe vrijwilligers. Vrijwilligers uit kwetsbare groepen vragen vaak om extra begeleiding en ondersteuning en die moeten organisaties wel kunnen bieden met het bestaande vrijwilligersbestand. Aan de andere kant kan ook de onbekenheid met mensen uit die

doelgroepen en wat hun mogelijkheden zijn een rol spelen. Goede informatie en voorlichting kan organisaties stimuleren meer voor kwetsbare doelgroepen te betekenen.

- De belangrijkste voorwaarden voor het verlenen van diensten aan deze doelgroepen is dat er voldoende draagvlak is binnen de organisatie,

Weinig vrijwilligersorganisaties zetten zich in voor kwetsbare inwoners. Daartegenover staat dat er wel interesse voor is. Daarbij wordt vooral gedacht om nieuwkomers, mensen met een taalachterstand en mensen met een lichamelijke beperking in te zetten als vrijwilliger. In het kader van de Wmo en als gevolg van de transities wordt er van vrijwilligersorganisaties verwacht dat ze bijdragen aan de participatie van kwetsbare inwoners, waardoor deze langer zelfstandig in de wijk of buurt kunnen blijven wonen. Met goede voorlichting, informatie en begeleiding zullen er meer organisaties bereid zijn kwetsbare inwoners hulp of vrijwilligerswerk te bieden.

#### **5.4 Samenwerking**

In deze vragenlijst is ook aandacht voor de onderlinge samenwerking, de samenwerking met de gemeente en het (lokale) bedrijfsleven. Om de stand van zaken en mogelijkheden te beoordelen voor samenwerking is gevraagd met welke organisaties reeds wordt samengewerkt, met wie organisaties willen samenwerken en voor welke organisaties geen interesse is. Hieruit komen een aantal opvallende conclusies naar voren:

- Er is een redelijke bereidheid voor samenwerking. Dat blijkt uit de informatieavond. Daar wordt wel aangegeven dat het elkaar ontmoeten en leren kennen gefaciliteerd moet worden. De minste interesse is er in samenwerking met zorg- en hulpverleningsorganisaties, natuurorganisaties en vluchtelingenorganisaties.
- Het aantal organisaties dat met de gemeente (wil) samenwerken is 7 keer groter dan het aantal organisaties dat niet met de gemeente wil samenwerken.
- Er is een breed scala aan organisaties waarmee anderen willen samenwerken. Daaronder ook onderwijsinstellingen, het bedrijfsleven, jongeren en oudere organisaties en wijk-, buurt-, en bewonersorganisaties. De meeste interesse is er in samenwerking met het steunpunt vrijwilligerswerk.
- De belangrijkste reden waarom organisaties willen samenwerken is het vergroten van het eigen netwerk. Daarna is het belangrijk voor de naamsbekendheid, nieuwe leden en deskundige ondersteuning en of inbreng.

Er wordt redelijk samengewerkt tussen organisaties uit andere sectoren in Valkenburg aan de Geul. Ook is er een behoorlijke bereidheid voor onderlinge samenwerking zoals in de cultuursector. De interesse in samenwerking met zorg- en hulpverleningsorganisaties, natuurorganisaties en vluchtelingenorganisaties is daarentegen erg laag. Om die samenwerking te stimuleren is het belangrijk dat organisaties elkaar kennen en kunnen vinden. Door het organiseren van bijeenkomsten waarin onderlinge ontmoetingen centraal staan, kunnen organisaties elkaar leren kennen en dat kan drempelverlagend werken en de onderlinge samenwerking stimuleren.

#### **5.5 Contacten met de gemeente**

Over het contact met de gemeente zijn ook een aantal vragen gesteld. Daaruit kunnen de volgende conclusies getrokken worden:

- Uit de resultaten blijkt dat 69% van de deelnemers tevreden tot zeer tevreden is over het contact met de gemeente en één op de vijf organisaties tevreden is over het gevoerde vrijwilligerswerkbeleid in de afgelopen jaren van de gemeente Valkenburg aan de Geul.

- In het kader van het nieuw op te stellen vrijwilligerswerkbeleid is gevraagd welke onderdelen verbeterd kunnen worden. Daarin noemen de meeste organisaties het verbeteren van de procedures voor subsidies en vergoedingen. Ook willen meerdere organisaties een vast contactpersoon bij de gemeente. Dit zijn wensen die vaker voorkomen bij organisaties met een subsidierelatie met de gemeente.

In het algemeen kan geconcludeerd worden dat de vrijwilligersorganisaties tevreden zijn over het contact met de gemeente en het gevoerde vrijwilligerswerkbeleid van de afgelopen jaren. Naast het verbeteren van procedures voor subsidies en vergoedingen noemen organisaties: het behouden van de gemeentelijke vrijwilligersverzekering, het verbeteren van de informatievoorziening, stimuleren van de onderlinge samenwerking, stimuleren van specifieke doelgroepen om vrijwilligerswerk te gaan doen, scholing van vrijwilligers en beschikbaar stellen van de vrijwilligerscentrale.

## **5.6 Ondersteuningsbehoefte bij vrijwilligersorganisaties**

De vrijwilligerscentrale in Valkenburg aan de Geul biedt vrijwilligersorganisaties ondersteuning in opdracht van de gemeente. In de vragenlijst zijn over de bekendheid, het gebruik en kwaliteit van de geboden diensten door de vrijwilligerscentrale een aantal vragen gesteld waaruit het volgende geconcludeerd kan worden:

- Veel organisaties zijn bekend met de vrijwilligerscentrale in Valkenburg aan de Geul.
- Een klein deel maakt gebruik van de diensten van de vrijwilligerscentrale.
- De meest organisaties maken van de vrijwilligerscentrale gebruik voor werving en bemiddeling van vrijwilligers en informatie en advies. Minder organisaties maken gebruik van de deskundigheidsbevordering en het bieden van praktische faciliteiten.
- Over het algemeen scoort de vrijwilligerscentrale voldoende tot goed op de dienstverlening.
- Ook op de bereikbaarheid en toegankelijkheid scoort de vrijwilligerscentrale voldoende
- De deskundigheid van de medewerkers worden ook voldoende tot goed beoordeeld

Terugkijkend op deze resultaten kan geconcludeerd worden dat relatief weinig organisaties gebruik maken van de diensten van de vrijwilligerscentrale in Valkenburg aan de Geul. Die organisaties die gebruik maken van de vrijwilligerscentrale zijn tevreden over de dienstverlening. De vraag is waarom zo weinig organisaties gebruik maken van de vrijwilligerscentrale. Uit de antwoorden blijkt dat er wel behoefte is aan ondersteuning. Veel organisaties geven daarin voorkeuren op die al geboden worden door de vrijwilligerscentrale. Het lijkt erop dat met een betere profilering van het dienstenaanbod ook meer organisaties gebruik gaan maken van de vrijwilligerscentrale. Er is namelijk wel behoefte aan de ondersteuning die de vrijwilligerscentrale biedt. De vrijwilligerscentrale zou in overleg met organisaties kunnen nagaan hoe de informatie over de dienstverlening kan verbeteren.

## **5.7 De vrijwilligerstevredenheid over de dienstverlening van de vrijwilligerscentrale in Valkenburg aan de Geul.**

Allereerst is gevraagd naar de leeftijdsopbouw van de vrijwilligers die van de diensten van de vrijwilligerscentrale in Valkenburg aan de Geul gebruik maken. Ook hier zijn de vrijwilligers boven de 50 jaar verreweg in de meerderheid. Dit ondersteunt het beeld bij de organisaties dat het vrijwilligersbestand in Valkenburg aan de Geul aan het vergrijzen is. Anderzijds is dit ook een signaal voor een vrijwilligerscentrale om actief in te zetten op verjonging in het vrijwilligerswerk.

Ook is gekeken naar de motivatie van vrijwilligers. Het is goed om te zien dat de meeste vrijwilligers vrijwilligerswerk doen omdat het leuk is, het normatief klopt en het loont. Een gezonde motivatiemix voor vrijwilligers. Veel minder mensen zijn vrijwilliger vanuit een vorm van verplichting zoals bij de maatschappelijke stage, in het kader van werknemersvrijwilligerswerk of vanuit een uitkering. Voor

deze laatste vormen van vrijwilligerswerk blijkt uit de resultaten sowieso weinig interesse te zijn bij vrijwilligersorganisaties.

Vrijwilligers zijn gevraagd naar de bekendheid van de vrijwilligerscentrale. Hieruit komt naar voren dat een derde van de mensen niet bekend is met de vrijwilligerscentrale. De meeste mensen kennen de vrijwilligerscentrale via internet, via kennissen en via de krant, radio en tv. Van de mensen die wel van de vrijwilligerscentrale weten, maakt de helft gebruik van de dienstverlening van de vrijwilligerscentrale. Bijna driekwart van de vrijwilligers doet dat eenmalig. De anderen hebben meerdere keren gebruikgemaakt van de vrijwilligerscentrale. De beoordeling van de dienstverlening is voldoende tot goed. Dat geldt zowel voor de algemene dienstverlening zoals klantvriendelijkheid, snelheid van antwoorden en bereikbaarheid als voor de organisatie en kwaliteit van de cursussen en trainingen.

Op de vraag naar verbeterpunten heeft een derde aangegeven dat er geen verbeterpunten zijn. De overige twee derde geeft een verscheidenheid aan verbeterpunten. Geen enkele specifieke verbetering springt eruit. Dit houdt in dat de dienstverlening in de breedte verbeter kan worden en er niet een specifiek punt is dat verbetering behoeft.

Mensen die wel bekend zijn met de vrijwilligerscentrale maar geen gebruik hebben gemaakt van de diensten van de vrijwilligerscentrale geven hiervoor verschillende redenen. Een belangrijke daarvan is dat ze geen behoefte aan ondersteuning hebben. Ze hebben zelf vrijwilligerswerk gevonden. Het ligt niet aan de keuze en kwaliteit van het aanbod van de vrijwilligerscentrale.

Al met al kunnen we constateren dat er ook bij de vrijwilligers overwegend tevredenheid is over de dienstverlening van de vrijwilligerscentrale. Ze waarderen de vrijwilligerscentrale met een 7. Dit cijfer kan verhoogd worden door regelmatig bij vrijwilligers de behoefte aan ondersteuning te peilen en de kwaliteit van de ondersteuning en dienstverlening daarop aan te passen.

## Bijlage 1: Digimon vragenlijst

### Onderdeel A: Vitaliteit en kenmerken van uw organisatie

#### Vraag 1: In welke sector hoort uw organisatie thuis? (slechts 1 antwoord mogelijk)

- Sport en recreatie (tennisvereniging, wandelvereniging, kindervakantiekampen, Scouting, carnavalsvereniging e.d.)
- Zorg en hulpverlening (verzorgingstehuis, thuishulp, buddyprojecten, voedselbank, Humanitas, Zonnebloem, Slachtofferhulp, e.d.)
- Informatie en advies (rechtswinkels, jongereninformatiepunt, steunpunt vrijwilligerswerk, bibliotheek, e.d.)
- Religie en levensbeschouwing (kerken, moskee, Humanistisch Verbond, uitvaartbegeleiding e.d.)
- Kunst en cultuur (muziek- en toneelverenigingen, filmhuizen, historisch genootschap, erfgoed, stedenband e.d.)
- Media (lokale omroep, Straatnieuws, buurtkranten e.d.)
- Politiek en ideële doelen (Amnesty International, Unicef, politieke partijen, Wereldwinkel, Greenpeace e.d.)
- Sociaal cultureel werk (werk in een gemeenschapshuis, hobbyclubs, Stichting Welzijn Ouderen e.d.)
- Wijk-, buurt- en bewonerszaken (buurtcomités, Vereniging van Eigenaren, wijkbeheer e.d.)
- Onderwijs en educatie (scholen, huiswerkbeleiding, Volksuniversiteit, vormingscentra, taallessen e.d.)
- Belangenbehartiging en emancipatie (patiëntenorganisaties, seniorenvereniging, jongerenraad, e.d.)
- Natuur en milieu (dierenasiel, dierenambulance, IVN, vogelbescherming, Limburgs landschap, kringloopwinkels e.d.)
- Verkeer en veiligheid (EHBO, brandweer, politie, 3VO, reddingsbrigade, rampenbestrijding e.d.)
- Onze organisatie past niet in een bovenstaande categorie

**Vraag 2: Bij welk van de volgende onderwerpen is uw organisatie betrokken? (Maximaal 3 antwoorden)**

- Sociaal cultureel werk (begeleiden van activiteiten of organisaties voor bewoners die een zwakke sociale of financiële positie hebben in de samenleving)
- Maatschappelijk werk (ondersteunen van bewoners bij het oplossen van en omgaan met hun problemen in hun dagelijks leven of in hun werk)
- Informele zorg (zorgen bieden met inwoners die dat niet voor hun beroep doen)
- Educatie (onderwijs, opvoeding en vorming)
- Sport
- (Dag)activiteiten (dagbesteding of activiteitenprogramma om structuur in de dag te brengen)
- Thuishulp (bieden van hulp en ondersteuning bij mensen thuis)
- Mentorschap (wettelijk vertegenwoordigen en de belangenbehartiging van zorgcliënt)
- Vrijwillig vervoer
- Maatjesprojecten (het een-op-een koppelen van vrijwilligers aan iemand die behoefte heeft aan een maatje)
- Administratieve begeleiding (ondersteunen van inwoners bij de financiële administratie, belastingpapieren of budgetbeheer)
- Lotgenotencontact (onderlinge ondersteuning van mensen die hetzelfde overkomen is)
- Belangenbehartiging (politieke en maatschappelijke aandachtvragen voor een specifieke onderwerpen zoals bijvoorbeeld voor vrouwen/mannen emancipatie, LHBTI, milieu, wijk en buurtbelang of dieren)

Geen van deze onderwerpen nl:

**Vraag 3: Hoeveel beroepskrachten heeft uw organisatie? (Slechts 1 antwoord mogelijk)**

- Geen beroepskrachten
- 1 beroepskracht
- 2 tot 5 beroepskrachten
- 6 tot 10 beroepskrachten
- 10 of meer beroepskrachten

**Vraag 4: Op welk geografisch gebied richt uw organisatie zich met haar activiteiten? (slechts een antwoord mogelijk)**

- Wij organiseren activiteiten in de eigen buurt, wijk of dorp(-skern)
- Wij organiseren activiteiten op gemeentelijk niveau
- Wij organiseren activiteiten in de hele regio rond de gemeente
- Wij werken in de gehele provincie
- Wij organiseren activiteiten in heel Nederland

**Vraag 5: Wat zijn de belangrijkste inkomstenbronnen voor uw organisatie? (Maximaal 3 antwoorden)**

- Jaarlijkse subsidie van de gemeente
- Project- of incidentele subsidie van de gemeente
- Subsidie van de provinciale of landelijke overheid
- Contributies van leden
- Deelnemersbijdragen en/of betaling door cliënten
- Bijdragen van fondsen
- Sponsoring door bedrijven (b.v. Rabobank, lokale MKB)
- Inkomsten uit de verkoop van eten, drinken of andere producten
- Eigen acties (oud papier ophalen, lotenverkoop e.d.)

Andere inkomsten nl:

**Vraag 6: Hoeveel vrijwilligers heeft uw organisatie?**

- 1 tot 5
- 6 tot 10
- 11 tot 25
- 26 tot 50
- 51 tot 100
- 101 tot 250
- Meer dan 250

**Vraag 7: Is het aantal vrijwilligers de afgelopen 3 jaar toe of afgenomen?**

- Toegenomen
- Afgenomen
- Gelijk gebleven

**Vraag 8: In welke leeftijdscategorie zitten de meeste vrijwilligers van uw organisatie? (Geef maximaal 2 antwoorden)**

- Jonger dan 20 jaar
- 20 tot 30 jaar
- 31 tot 50 jaar
- 51 tot 70 jaar
- Ouder dan 70 jaar
- Redelijk verspreid over alle leeftijdscategorieën

**Vraag 9: Wat is er binnen uw organisatie geregeld om (nieuwe) vrijwilligers te behouden?**

- Begeleiding van vrijwilligers bij het werk
- Scholing van vrijwilligers
- Vrijwilligerscontracten
- Onkostenvergoedingen
- Waardering (presentjes, uitjes e.d.)
- Een vrijwilligersbeleid(splan)
- Een vrijwilligerscoördinator of bestuurder met aandachtsgebied vrijwilligers(-beleid)
- Niets

Anders nl:



**Vraag 10: Voor welke functies of werkzaamheden heeft uw organisatie een tekort aan vrijwilligers? (Maximaal 4 antwoorden)**

- Geen tekort
- Voor het bestuur
- Voor commissies of organisatorische taken
- Voor voorlichting en promotie
- Voor collecteren, fondswerving
- Voor het uitvoeren of begeleiden van activiteiten
- Voor trainingen
- Voor de financiële/ leden administratie
- Voor klussen/techniek, onderhoud gebouwen en materialen
- Voor bar/kantine/keuken diensten
- Voor formele taken als verkeersregelaar, sociale hygiëne, scheidsrechter, official, etc

Voor andere taken:

**Vraag 11: Uit welke onderstaande categorieën wenst uw organisatie meer vrijwilligers? (Geef maximaal 3 antwoorden)**

- Geen, wij zijn tevreden over de samenstelling van ons vrijwilligersbestand
- Vrijwilligers tot 20 jaar
- Vrijwilligers in de leeftijd van 21 tot 30 jaar
- Vrijwilligers in de leeftijd van 31 tot 50 jaar
- Vrijwilligers ouder dan 50 jaar
- Gepensioneerden
- Mensen met een migratieachtergrond/vluchtelingen
- Mensen met een beperking
- Mensen met een uitkering

Anders, nl:

## Onderdeel B: De rol en ambitie van vrijwilligersorganisaties in maatschappelijke thema's en het bevorderen van zelfredzaamheid van inwoners.

Als gevolg van verschillende maatschappelijke ontwikkelingen (en toenemende eigen verantwoordelijkheid) kunnen steeds meer inwoners met een ondersteuningsvraag terecht komen bij een vrijwilligersorganisatie. Vandaar dat wij in dit onderzoek vragen welke activiteiten en ondersteuning u al biedt, of u geïnteresseerd bent om daarop actief te worden en wat daarvoor nodig is.

We maken in de enquête een onderverdeling in twee soorten ondersteuning:

1. Diensten en activiteiten die u als organisatie biedt aan inwoners met behulp van vrijwilligers. We denken hierbij aan: een vorm van dagbesteding, ontmoetingsactiviteiten, huisbezoek, vervoer, thuishulp, boodschappendienst, maatjesprojecten, etc.
2. De inzet van inwoners die zelf ook een ondersteuningsvraag hebben als vrijwilliger in uw organisatie. We denken hierbij aan: het bieden van vrijwilligerswerk aan mensen met een beperking, mensen in een re-integratietraject, mensen met een bijstandsuitkering etc.

### Vraag 12: Biedt uw organisatie met behulp van vrijwilligers diensten en activiteiten ter bevordering van de zelfredzaamheid van inwoners?

- Ja
- Nee, maar wij willen dit wel gaan doen
- Nee, dit past niet binnen onze activiteiten (ga naar vraag 15)

### Vraag 13: Welke diensten en activiteiten biedt of wil uw organisatie bieden ter bevordering van de zelfredzaamheid van inwoners?

	Doen wij al	Willen wij gaan doen	Dit doen we niet en gaan we ook niet doen
Vorm van dagbesteding (vrijtijdsbesteding, opvang e.d.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Huisbezoek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Thuishulp/huishoudelijke hulp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vervoersdienst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maaltijdservice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Boodschappendienst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lotgenotencontact	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uitjes en (korte) vakanties	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Taalondersteuning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vrijwillige maatjes (bij activiteiten als winkelen, bioscoopbezoek etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ontmoetingsactiviteiten (bijvoorbeeld sportactiviteiten, huiskamers in de wijk internetcafé etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Online dienstverlening (via internet, sociale media e.d.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Vraag 14: Wat zijn de voorwaarden voor uw organisatie om diensten ter bevordering van de zelfredzaamheid van inwoners te starten of te blijven doen? (Maximaal 3 antwoorden mogelijk)**

- Voldoende draagvlak binnen de organisatie
- Meer vrijwilligers
- Meer informatie (en voorbeelden) over de verschillende doelgroepen en diensten die gevraagd worden
- Meer kennis van en ervaring met de doelgroep
- Professionele ondersteuning door een of meer zorg- en welzijnsorganisatie bij het creëren en bieden van dienstverlening aan kwetsbare inwoners
- Training of cursussen over verschillende doelgroepen en diensten
- Samenwerkingspartners met ervaring met de doelgroepen en diensten
- Extra financiële middelen, bijvoorbeeld subsidie
- Anders..

Vraag 15 t/m 17 gaan over deelname aan het vrijwilligerswerk van mensen met een verstandelijke of lichamelijke beperking, vanuit een re-integratietraject, mensen met een uitkering (Bijstand, Wajong, WAO etc.) of mensen die om een andere reden niet goed mee kunnen doen in de samenleving.

**Vraag 15: Zijn er in uw organisatie vrijwilligers met een verstandelijke of lichamelijke beperking, vanuit een re-integratietraject, mensen met een uitkering (Bijstand, Wajong, WAO etc.) of mensen die om andere redenen niet goed mee kunnen doen?**

- Ja
- Nee, maar wij willen wel kwetsbare inwoners als vrijwilligers
- Nee, dit past niet binnen onze activiteiten - Go to 24

**Vraag 16: Welke mensen uit de volgende doelgroepen doen vrijwilligerswerk of kunnen vrijwilligerswerk doen bij uw organisatie?**

	Zijn al vrijwilliger	Nog niet, maar deze groep willen we wel als vrijwilliger	Die hebben we niet en willen we ook niet
Mensen met een lichamelijke beperking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mensen met een verstandelijke beperking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mensen met psychische problemen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mensen met verslavingsproblematiek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jongeren met opvoed- en opgroeioproblemen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mensen met een taalachterstand	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mensen met meervoudige problematiek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nieuwkomers (statushouders & vluchtelingen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Andere kwetsbare doelgroep(en), namelijk:

**Vraag 17: Wat zijn de voorwaarden voor uw organisatie om mensen uit deze doelgroepen als vrijwilliger in te zetten? (Maximaal 3 antwoorden mogelijk)**

- Meer vrijwilligers (voor begeleiding)
- Voldoende draagvlak binnen de organisatie
- Voldoende informatie (inclusief voorbeelden) over kwetsbare inwoners en hun mogelijkheden
- Professionele ondersteuning van zorg- of welzijnsorganisaties bij bieden van vrijwilligerswerk aan kwetsbare inwoners
- Training of cursusaanbod omgaan met mensen met een specifieke beperking of kwetsbaarheid
- Samenwerkingspartners met ervaring met vrijwilligers uit een specifieke doelgroep
- Extra financiële middelen, bijv. subsidie

Anders, namelijk..

**Vraag 18: Wat zijn de belangrijkste redenen voor uw organisatie om diensten aan te bieden of mensen uit deze doelgroepen als vrijwilliger in te zetten? (Maximaal 3 antwoorden mogelijk)**

- Wij doen dit vanuit de doelstelling van onze organisatie
- Wij doen dit vanuit betrokkenheid bij de samenleving
- Nieuwe mogelijkheden voor sponsoring/financiële bijdrage
- Trekt nieuwe vrijwilligers aan
- Trekt nieuwe leden aan
- Het vergroot ons netwerk
- Het versterkt onze naamsbekendheid en imago van de organisatie

Anders, namelijk:

**Onderdeel C: Samenwerken met andere organisaties**

**Vraag 19: Met welke organisaties werkt u samen of wilt u samenwerken in de gemeente of regio?**

	Werken we mee samen	Willen we mee samenwerken	Geen interesse
Sportorganisaties	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kunst- en cultuurorganisaties	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeugd- en jongerenorganisaties	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Natuurorganisaties	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seniorenverenigingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Een lokale welzijnsorganisatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(andere) wijk of buurtorganisaties	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Een zorgaanbieder of zorgorganisatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het bedrijfsleven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De gemeente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Onderwijsinstellingen (middelbaar onderwijs of beroepsonderwijs)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het COA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vluchtelingenorganisaties (waaronder vluchtelingenwerk Nederland)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het steunpunt vrijwilligerswerk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

We werken samen met een andere categorie organisatie nl:

**Vraag 20: Wat is voor u de belangrijkste reden voor deze samenwerking**

- Nvt
- Een beter aanbod voor onze leden/cliënten
- Deskundige ondersteuning/inbreng
- Nieuwe leden
- Nieuwe vrijwilligers
- Naamsbekendheid van de organisatie
- Vergroten van ons netwerk
- Sponsoring/ financiële bijdrage

Anders nl:

**Onderdeel D: Het ondersteuningsaanbod voor uw organisatie**

**Vraag 21: Hoe tevreden is uw organisatie over het contact met de gemeente? (Slechts één antwoord mogelijk)**

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Neutraal
- Ontevreden
- Zeer ontevreden
- Geen mening

**Vraag 22: Welke activiteiten die de afgelopen vier jaar hebben plaats gevonden in het kader van het vrijwilligerswerk in de gemeente Valkenburg aan de Geul, ziet u graag voortgezet worden? (meerdere antwoorden mogelijk)**

Vrijwilligersfees t / vrijwilligersdag (één keer per jaar)	Maatschappelijk ke Stage	Scholingsaanbod voor vrijwilligers	Vrijwilligersverz ekering	Beschikbaarstelle n van de vrijwilligerscentral e	Verenigingsonde rsteuner (combinatiefuncti onaris Verenigingen, Sport, Cultuur en Zorg)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Andere ideeën zoals:

**Vraag 23: Op welke terreinen zou de werkwijze van de gemeente verbeterd kunnen worden voor uw organisatie? (Maximaal 3 antwoorden)**

- Wij zijn tevreden met het huidige beleid: er zijn geen verbeteringen nodig
- Wij weten niet wat we van de gemeente mogen verwachten
- Gemeentelijke aandacht, waardering en promotie voor/van ons werk
- Stimuleren van samenwerking tussen organisaties en met andere partners (zoals het bedrijfsleven, de onderwijssector e.d.)
- Stimuleren van deelname van bepaalde groepen aan vrijwilligerswerk (jongeren, allochtonen e.d.)
- Scholing en training voor vrijwilligers
- Vaste contactpersoon bij de gemeente
- Overleg tussen gemeente en vrijwilligersorganisaties
- Procedures voor subsidies en vergoedingen
- Vergunningenbeleid
- Begeleiding van vrijwilligers en/of deelnemers/leden met een beperking
- Communicatie en informatievoorziening
- Overig beleid

Anders nl:

**Vraag 24: Bent u bekend met de vrijwilligerscentrale in Valkenburg aan de Geul? (Slechts een antwoord mogelijk)**

- Ik ben niet bekend met de vrijwilligerscentrale in Valkenburg (ga verder met vraag 28)
- Ik ben bekend met de vrijwilligerscentrale in Valkenburg, maar onze organisatie maakt er geen gebruik van
- Ja, en onze organisatie maakt er ook gebruik van

**Vraag 25: Van welke functies of diensten van de vrijwilligerscentrale in Valkenburg maakt uw organisatie gebruik? (Meerdere antwoorden mogelijk)**

- Werving en bemiddeling (het bij elkaar brengen van vraag en aanbod van vrijwilligers bijv. via de online vacaturebank (ikwilvrijwilligerswerkdoen.nl), de werving van specifieke doelgroepen zoals jongeren en mensen met een beperking, etc.)
- Informatie en advies (digitale, schriftelijke of mondelinge informatie over vrijwilligerswerk, danwel op maat over specifieke onderwerpen als vrijwilligersbeleid, wet- en regelgeving, werving, de organisatie van activiteiten, het e.d.)
- Promotie (bekendheid geven aan het vrijwilligerswerk in het algemeen en de eigen organisatie in het bijzonder, d.m.v. folders, advertenties, een website, deelname aan markten en evenementen e.d.)
- Belangenbehartiging (opkomen voor de rechten van vrijwilligers en organisaties)
- Deskundigheidsbevordering (workshops, trainingen en bijeenkomsten over specifieke thema's)
- Praktische faciliteiten (gebruik maken van apparatuur, ruimtes, e.d.)

Anders, namelijk:

**Vraag 26: Hoe beoordeelt uw organisatie de volgende aspecten van de vrijwilligerscentrale in Valkenburg ?**

	Goed	Voldoende	Onvoldoende	Slecht	Geen mening
De gebruiksvriendelijkheid van de (digitale) vacaturebank	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De presentatie van de vacatures op de website en andere media	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De actieve bemiddeling door de medewerkers en de begeleiding daarbij	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De wij ze waarop de medewerkers na de bemiddeling contactonderhouden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De promotie van het vrijwilligerswerk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De behartiging van de belangen van vrijwilligers(organisaties)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De actuele informatie op de website, in de nieuwsbrief en nieuwsblad etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De toegankelijkheid van het spreekuur en /of klantcontact	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De kwaliteit van advisering over specifieke onderwerpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het aanbod aan cursussen en trainingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De kwaliteit van de cursussen en trainingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



De organisatie van cursussen en trainingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De informatie over het cursusaanbod in de regio (ook van andere organisaties)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De aandacht in de media voor vrijwilligerswerk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De waarderingsactiviteiten (bijvoorbeeld de vrijwilligersprijs, feest of andere evenementen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De promotieactiviteiten (bijvoorbeeld vrijwilligersmarkt, beursvloer of andere evenementen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De ondersteuning die wordt geboden aan uw organisatie voor het aansluiten bij nieuwe ontwikkelingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De wijze waarop uw organisatie wordt gestimuleerd nieuwe vormen van vrijwilligerswerk uit te proberen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De uitwisselingsbijeenkomsten of overleggen die worden aangeboden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De wijze waarop voorbeelden worden verzameld en verspreid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De ondersteuning die uw organisatie krijgt bij het vertalen en toepassen in uw organisatie van goede voorbeelden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Vraag 27: Hoe beoordeeld uw organisaties in het algemeen de vrijwilligersondersteuning door de vrijwilligerscentrale Valkenburg?**

	Goed	Voldoende	Onvoldoende	Slecht	Geen mening
De deskundigheid van de medewerkers van de vrijwilligerscentrale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De openingstijden en tijdstippen van cursussen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De telefonische bereikbaarheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respons op mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De ligging, locatie en toegankelijkheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Vraag 28: Op welke onderwerpen heeft uw organisatie behoefte aan (extra) ondersteuning?  
(Geef maximaal 3 antwoorden)**

- Wij hebben geen behoefte aan (extra) ondersteuning
- Op het gebied van fondsenwerving
- Op het gebied van werken met specifieke doelgroepen (mensen met een beperking, allochtonen en mensen met een re-integratietraject e.d.)
- In de vorm van advies over vrijwilligersbeleid
- Bij het organiseren van activiteiten
- Op het gebied van huisvesting
- In de vorm van workshops, cursussen en trainingen voor vrijwilligers
- In de vorm van workshops, cursussen en trainingen voor beroepskrachten
- Bij samenwerking met andere organisaties
- Bij samenwerking met bedrijven
- Op het gebied van promotie van vrijwilligerswerk en onze organisatie
- In de vorm van praktische faciliteiten en facilitaire dienstverlening
- Op het gebied van wetten en regelingen voor vrijwilligers(organisaties)
- In de vorm van begeleiding van het bestuur

Ondersteuning op een ander vlak, nl:

**Vraag 29: Heeft u nog vragen of opmerkingen n.a.v. dit onderzoek? Dan kunt u deze hier invullen.**

**Hartelijk dank voor uw medewerking**

## Bijlage 2: KTO vragenlijst

### KTO vragenlijst individuele klanten

Deze vragenlijst is bedoeld voor individuele klanten van het steunpunt vrijwilligerswerk (verder in de enquête steunpunt genoemd) die bijvoorbeeld op zoek zijn naar (informatie over) vrijwilligerswerk. Voor vrijwilligersorganisaties die gebruik maken van de diensten van het steunpunt is een aparte vragenlijst opgesteld.

#### 1. Wat is uw leeftijd? (slechts één antwoord mogelijk)

(State one answer only)

- 18 jaar of jonger
- Van 19 tot en met 30 jaar
- Van 31 tot en met 50 jaar
- Van 51 tot en met 70 jaar
- Boven de 70 jaar

#### 2. Bent u als vrijwilliger actief? (slechts één antwoord mogelijk)

- Ja, ik doe momenteel vrijwilligerswerk
- Nee, ik ben op dit moment niet als vrijwilliger actief, maar ik heb in het verleden wel vrijwilligerswerk gedaan
- Nee, ik nog nooit vrijwilligerswerk gedaan

#### 3. Wat is voor u de belangrijkste reden om vrijwilligerswerk te (gaan) doen? (geef maximaal 9 antwoorden)

- Ik vind het leuk om vrijwilligerswerk te doen
- Ik wil leren en nieuwe (werk)ervaring op doen
- Ik vind het leuk om andere mensen te ontmoeten
- Ik vind dat het erbij hoort
- Het geeft voldoening en structuur in mijn tijdsbesteding
- Ik ben maatschappelijk stagiair
- Ik doe vrijwilligerswerk in het kader van werknemersvrijwilligerswerk
- Ik doe vrijwilligerswerk in het kader van mijn studie
- Het is verplicht vanuit de uitkeringsinstantie of gemeente
- Ik wil geen vrijwilligerswerk gaan doen

#### 4. Bent u bekend met de Vrijwilligerscentrale Valkenburg een de Geul?

- Ik ben niet bekend met de Vrijwilligerscentrale Valkenburg een de Geul (ga door naar einde) - Go to 16
- Ik ben bekend met de Vrijwilligerscentrale Valkenburg een de Geul maar maak geen gebruik van de hun diensten
- Ja, en maak gebruik van hun diensten

#### 5. Hoe bent u bij het steunpunt terecht gekomen? (geef maximaal 7 antwoorden)

- Via nieuwsberichten in de krant/ radio of tv
- Via posters/ folders of flyers
- Via internet
- Via bekenden
- Via de gemeente
- Via de school
- Via de welzijnsstichting
- Via activiteiten van het steunpunt zoals een vrijwilligersmarkt

Anders nl:

#### 6. Hoe vaak heeft u de laatste 2 jaar gebruik gemaakt van de diensten van het steunpunt? (slechts één antwoord mogelijk)

- 1 keer
- Ongeveer 2 tot 5 keer
- Ongeveer 6 tot 10 keer
- Ongeveer 11 tot 25 keer
- Meer dan 25 keer

## 7. Hoe beoordeelt u de volgende aspecten van de vrijwilligersondersteuning in Valkenburg?

	Goed	Voldoende	Onvoldoende	Slecht	Geen mening
De beschikbaarheid van informatie en advies over vrijwilligerswerk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Begeleiding naar het vrijwilligerswerk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De deskundigheid van de medewerkers van het bureau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Klantvriendelijkheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De openingstijden en tijdstippen van cursussen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De telefonische bereikbaarheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respons op email	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De ligging, locatie en toegankelijkheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De snelheid waarmee vragen worden beantwoord	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Toelichting workshops, cursussen en trainingen

Hieronder verstaan wij workshops, cursussen en trainingen die door of in samenwerking met het steunpunt zijn georganiseerd. Ook eventuele informatiebijeenkomsten vallen hieronder.

### 8. Neemt u wel eens deel aan workshops, cursussen en trainingen die door het steunpunt Valkenburg worden aangeboden? (slechts één antwoord mogelijk)

- Ja
- Nee – (ga naar vraag)

## Toelichting wat in deze vraag onder cursussen wordt verstaan

Voor de leesbaarheid wordt in de tabel gesproken van cursussen. Waar cursussen staat, kunt u ook informatiebijeenkomsten, workshops en trainingen lezen.

### 9. Hoe beoordeelt u de volgende onderdelen ten aanzien van deskundigheidsbevordering door het steunpunt?

	Goed	Voldoende	Onvoldoende	Slecht	Geen mening
Het aanbod van cursussen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De kwaliteit van cursussen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De organisatie van cursussen (bijvoorbeeld tijdstip, duur, kosten en accommodatie)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De informatie over het cursusaanbod in de regio (ook van andere organisaties)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 10. Op welke terreinen zou het steunpunt haar werk kunnen verbeteren? (maximaal 3 antwoorden mogelijk) [Indien u bij deze vraag meer dan 3 wensen heeft, dan kiest u de 3 belangrijkste.]

- Er zijn geen verbeteringen nodig; ik ben tevreden met het ondersteuningsaanbod
- Een duidelijk ondersteuningsaanbod communiceren
- De vormgeving en gebruiksvriendelijkheid van de digitale vacaturebank
- De gevarieerdheid van het aanbod aan vacatures
- De actieve bemiddeling naar organisaties
- De begeleiding en nazorg bij bemiddeling
- Informatie, advies en ondersteuning op maat
- Het aanbod aan cursussen, workshops en trainingen
- De waardering en promotie van het vrijwilligerswerk
- De wijze waarop de belangen van vrijwilligers worden behartigd

Overig:

**11. Wat is (alles overwegend) uw eendoordeel over de ondersteuning die u van het steunpunt heeft gekregen? (slechts één antwoord mogelijk)**

1            2            3            4            5            6            7            8            9            10

Geef  
een  
rapport  
cijfer:

**12. Wat is de belangrijkste reden(en) dat u geen gebruik maakt van de diensten van het steunpunt? (maximaal 3 antwoorden mogelijk) [Indien u bij deze vraag meer dan 3 wensen heeft, dan kiest u de 3 belangrijkste.]**

- De aangeboden vacatures sloten niet aan bij mijn wensen
- Het ondersteuningsaanbod is voor mij niet duidelijk
- Het ondersteuningsaanbod sluit niet aan op mijn behoeften
- Ik heb slechte ervaring(en) met het steunpunt in het verleden
- Er was geen aandacht voor mijn persoonlijke situatie
- Ik heb geen behoefte aan ondersteuning

Anders:

**Hartelijk dank voor uw medewerking aan dit klanttevredenheidsonderzoek vrijwilligerswerk**

### Bijlage 3: Flaps informatieavond

Samenwerken met andere organisaties		
Goed	Belangrijk	Noodzaak
	<p>Ondersteuning van de gemeente. Nodig is een initiatiefnemer/ regisseur.</p> <p>Elkaar ontmoeten, leren kennen en samenwerken. Oriëntatie vanuit de gemeente of de vrijwilligerscentrale Uitje met b.v. en andere vrijwilligersgroep. Elkaar leren kennen en kennisdelen.</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Samenwerking van (diverse) besturen onderling. Is het mogelijk om een aantal bestuursfuncties te bundelen met een aantal vergelijkbare organisaties.</p> <p>Sportclubs die sport aan bieden.</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Oplossen van te korten. Ruimere financiën.</p>	<p>Samenwerking met de vrijwilligerscentrale.</p> <p>Weten hoe de bevolking is samengesteld.</p> <p>Samenwerking met gemeente is noodzakelijk. We worden door KCC te makkelijk aan de kant geschoven.</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Signaal wanneer subsidie aangevraagd kan worden.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin: 5px auto; width: fit-content;">Hulp en geduld nodig.</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Doordat de vrijwilliger het zo druk hebben zou het fijn zijn als de gemeente iets soepeler en vriendelijker was.</p> <p>Bijeenkomsten per soort vrijwilligerswerk om elkaar te leren kennen en vandaaruit samen te werken b.v.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle sportorganisaties;</li> <li>• Alle muziekgezelschappen;</li> <li>• Alle koren;</li> <li>• Alle maatjes en informele zorg.</li> </ul>



Verjonging		
Goed	Belangrijk	Noodzakelijk
<p>Via facebook of via We helpen.</p> <p>Studenten of mensen van een opleiding zoeken.</p> <p>Ouders met kinderen op school.</p>	<p>Goede informatie over de werkomgeving. Een aantrekkelijke werkomgeving.</p> <p>Activiteiten organiseren die voor jongeren interessant zijn.</p> <p>Verplicht vrijwilligerschap vanuit het sociaal domein.</p> <p>In de cultuur meer nadruk leggen via de kinderen de 30/45-jarigen te interesseren. Waarom alleen in sport.</p> <p>Samenwerking zoeken met jongerenorganisaties o.a. politieke organisaties.</p> <p>Festiviteiten organiseren voor jongeren en 30/45-jarigen.</p> <p>Maatschappelijk betrokken ondernemen.</p> <p>Elkaars taal begrijpen.</p>	<p>Sociale media gebruiken.</p> <p>Goede 'ingang'.</p> <p>Verjonging evt. door opvolging in eigen kring (familie, buurt, wijk).</p>

Ondersteuning bij behoud van vrijwilligers		
Goed	Belangrijk	Noodzakelijk
<p>Ondersteuning door centrale.</p> <p>Onderling contact.</p> <p>Waardering:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Belangstelling waarom de ander vrijwilliger is.</li> <li>• Als vrijwilligers samen iets doen samen koffiedrinken (soep eten);</li> <li>• In enigerlei vorm.</li> </ul> <p>Mogelijkheid om te leren.</p> <p>Deskundigheidsbevordering.</p> <p>Zo nodig informatie met betrekking tot de doelroep over scholing.</p> <p>Bestuur klein houden.</p>	<p>Waardering.</p> <p>Zorg voor goede omgeving, als een warm bad.</p> <p>Ondersteuning bij behoud van vrijwilligers betere communicatie.</p> <p>De juiste match van expertise en taken.</p> <p>Persoonlijke aandacht telefoontje, bloemetje desnoods kaart met verjaardag.</p> <p>Deskundigheidsbevordering.</p> <p>Respect voor zijn of haar inzet.</p> <p>Presentje.</p> <p>Meer ondersteuning vanuit de gemeente. Zowel financieel als moreel.</p> <p>Verantwoordelijkheden geven en afbakenen.</p> <p>Mogelijkheden voor gewoon samenzijn.</p> <p>Helpen bij logistiek eventueel samen ergens heen rijden.</p> <p>Naar elkaar luisteren, van elkaar leren. Hoe pakt je collega vrijwilliger het aan.</p> <p>Zorg voor goede info aan de deelnemer.</p> <p>Handhaven vrijwilligersdag.</p> <p>Onderlinge waardering.</p> <p>Sterkere verenigingen meer subsidie.</p>	<p>Meer respect.</p> <p>Betere waardering.</p> <p>Duidelijkheid in de richting.</p> <p>Scholing speciaal gericht op financiën/belastingen i.v.m. bepaalde opgaven.</p> <p>Samenwerking op de 1-5 punten.</p> <p>Reiskosten!!</p> <p>Cursussen aanbieden.</p> <p>Financiële middelen.</p> <p>Handhaven vrijwilligersdag.</p> <p>Duidelijke korte communicatielijnen bestuur ↔ vrijwilligers.</p> <p>Verzekeringen.</p> <p>Waardering in enigerlei vorm.</p>

