

HELPE
MAAKT JE
HAPPY

GEBRUIKERSONDERZOEK ZORGZAAM010

februari 2021

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	2
SAMENVATTING	3
RESPONDENTEN	4
Betrouwbaarheid en representativiteit	5
TEVREDENHEID	5
Rapportcijfer deelnemerstevredenheid	5
NPS deelnemerstevredenheid	6
BREDERE OPDRACHT & AMBASSADEURSROL	6
Functionaliteiten matchingsplatform Zorgzaam010	7
Samenwerkingsplatform Netwerk Zorgzaam010	7
VRIJWILLIGE INZET EN MATCHES	8
Duurzame & effectieve matching	8
Nieuwe gezichten	8
Extra inzet	8
Positieve effecten vrijwilligerswerk	9
Meer inzet in 2021: potentieel van 23 dagdelen extra per jaar	9
WERVEN VAN VRIJWILLIGERS	9
Pluspunten platform Zorgzaam010	9
Flexibel(er) vrijwilligerswerk	10
EENZAAMHEID	11
ZELFREDZAAMHEID	12
OMDENKEN	13
CORONA & VRIJWILLIGERSWERK	14
PROGNOSE 2021	15

SAMENVATTING

Het deelnemerstevredenheidsonderzoek is een van de belangrijke manieren om te peilen of we met Zorgzaam010 op de goede weg zijn in het bereiken van ons doel: sociale impact realiseren door vraag en aanbod op het gebied van vrijwillige inzet en burenhulp bij elkaar te brengen. In 2020 is het deelnemersonderzoek één keer uitgevoerd. Een deel van het onderzoek is ook onder de deelnemers van andere matchingplatforms van Social Care Network uitgevoerd. In dit rapport staan de resultaten van het onderzoek in Rotterdam, waar relevant worden deze vergeleken met landelijke cijfers.

Corona zette 2020 flink op zijn kop. Dat geldt ook, of juist, voor vrijwillige inzet. Dit heeft zowel positieve als negatieve gevolgen die je door het hele onderzoek en dit hele rapport terug ziet.

De respons op dit onderzoek is zeer goed: ruim 19% van de 7.190 deelnemers van Zorgzaam010 nam deel aan dit onderzoek, een absoluut record. Daarmee is dit onderzoek zeer betrouwbaar. De website www.zorgzaam010.nl wordt gewaardeerd met een **rapportcijfer 7,4**. Rotterdammers (particulieren) en mensen die namens een organisatie gebruik maken van het platform geven hetzelfde gemiddelde rapportcijfer.

Naast het actief matchen van vraag en aanbod op het platform draagt Zorgzaam010 ook bij aan het **mobiliseren van nieuwe vrijwilligers** en het **vergroten van de inzet van reeds actieve vrijwilligers**. Uit het onderzoek blijkt dat 52% van de vrijwilligers is gestart met het doen van vrijwilligerswerk naar aanleiding van het platform. Van de vrijwilligers die al eerder iets deden, is 33% meer vrijwilligerswerk gaan doen. **In beide gevallen meer dan een verdubbeling ten opzichte van vorig jaar.** De **introductie van Zorgzaam010** lijkt goed te zijn gegaan. De meerderheid van de respondenten is neutraal tot positief. Qua bekendheid en gebruik van de nieuwe functionaliteiten is er nog winst te behalen.

“DE MEESTE VAN MIJN VRIJWILLIGERS KOMEN BINNEN VIA DIT PLATFORM. IK BEN ER ERG TEVREDEN MEE!”

49% van de online matches in 2020 is een succes en wordt een echte match (+20% meer dan vorig jaar). Het aantal dagdelen inzet per vrijwilliger per jaar **daalt echter naar 25 dagdelen**, ruim de helft minder dan in 2019. Ook het aantal dagdelen per match daalt: van 22 dagdelen per match naar **6 dagdelen per match**, een daling van 72%. De verwachting is dat corona hierop van invloed is geweest.

Het platform draagt op specifieke uitdagingen in het sociaal domein bij. Zo zegt **87% van de respondenten dat zij zich minder eenzaam voelen** door vrijwilligerswerk te doen met het platform. De eenzaamheid in Rotterdam lijkt in dit onderzoek gelijk aan vorig jaar, terwijl die onder de respondenten in de rest van Nederland iets steeg. Het platform draagt bij aan de **zelfredzaamheid** van inwoners en 50% van de particulieren die zelfstandig hulp vragen op het platform noemen het **platform hiervoor noodzakelijk**.

Op basis van de resultaten van dit onderzoek kunnen we concluderen dat Zorgzaam010 een **toegevoegde waarde levert** aan de inwoners van de gemeente Rotterdam.

RESPONDENTEN

Het deelnemerstevredenheidsonderzoek is 25 november 2020 per e-mail verzonden naar alle deelnemers op www.Zorgzaam010.nl met een actieve status (deelnemers die zelf hun profiel hebben verwijderd of van wie het profiel om veiligheidsredenen geblokkeerd is, werden uitgesloten van deelname). In totaal zijn er 7.190 deelnemers van [Zorgzaam010.nl](http://www.Zorgzaam010.nl) benaderd om mee te doen aan het onderzoek. Het aantal deelnemers dat is benaderd is veel lager dan voorgaande jaren omdat het profiel van deelnemers die een jaar of langer niet actief zijn op het platform wordt geïnactiveerd. Om de respons te verhogen, werd een VVV-cadeaubon t.w.v. €150,- verloot onder de respondenten. Na 5 dagen is er een reminder verzonden naar iedereen die n.a.v. de eerste mail nog niet had deelgenomen aan het onderzoek en na een week een 2^e reminder. De 2^e reminder is extra ten opzichte van de werkwijze in de afgelopen jaren en ingezet omdat de respons vorig onderzoek achterbleef.

**“WAT EEN GOED INITIATIEF, WE KUNNEN ALLEMAAL EEN KEER
HULP GEBRUIKEN IN ONS LEVEN. SAMEN VOOR ELKAAR ZORGEN
MAAKT DE WERELD WEER WAT BETER.”**

De **respons van dit onderzoek is erg hoog**: maar liefst 19% (1.369) respondenten vulden de vragenlijst in. Dat is ruim vier keer zoveel als vorig jaar (responspercentage onderzoek 2019: 4,5%), wat vermoedelijk samenhangt met het feit dat enkel deelnemers zijn benaderd die in het afgelopen jaar actief gebruik hebben gemaakt van het platform. Van de respondenten is 47% jonger dan 50 jaar. 65% van de respondenten geeft aan vrijwilliger te zijn op www.Zorgzaam010.nl, 19% gebruikt de website als professional (namens een organisatie) en 17% is hulpvrager voor zichzelf of familie/vrienden.

De groep respondenten komt qua representativiteit meer overeen met de deelnemers van [Zorgzaam010](http://www.Zorgzaam010.nl) dan in voorgaande onderzoeken. Logisch, gezien het zeer hoge responspercentage. De grootste, maar beperkte afwijking zit op het gebied van leeftijd en is inherent aan de gebruikte onderzoeksmethodiek (vragenlijst onderzoek zorgt voor relatief oudere respondenten). De leeftijd van de responsgroep ligt weer in lijn met die van vorige onderzoeken.

	DEELNEMERS ZORGZAAM010 (d.d. november 2020)	RESPONDENTEN NOVEMBER 2020	RESPONDENTEN OKTOBER 2019	RESPONDENTEN NOVEMBER 2018	RESPONDENTEN MEI 2018
% Vrijwilliger	71%	65%	58%	64%	66%
% Organisatie	12%	19%	27%	28%	34%
% Particuliere hulpvrager	16%	17%	20%	18%	15%
Leeftijd	41	50	55	50	50

Betrouwbaarheid en representativiteit

De betrouwbaarheid van het deelnemerstevredenheidsonderzoek is **zeer goed**. Met betrouwbaarheidsniveau 95% komt de foutmarge uit op 2%. Kijk je naar een betrouwbaarheidsniveau van 99% dan komt de foutmarge uit op 3%.

TEVREDENHEID

In dit onderzoek is deelnemerstevredenheid op 2 manieren gemeten:

- **Met een rapportcijfer**

Deze wordt gegeven over de website in het algemeen en op specifieke onderdelen zoals diversiteit/hoeveelheid vraag/aanbod en helpdesk.

- **Met een Net Promotor Score**

De Net Promotor Score (NPS) is een belangrijke KPI voor deelnemerstevredenheid en -loyaliteit. Hoe hoger deze score, hoe meer tevreden en loyaal deelnemers zijn. Centraal staat de vraag hoe waarschijnlijk het is dat deelnemers het bedrijf of merk zouden aanbevelen aan anderen. De NPS wordt bepaald door respondenten te vragen “hoe waarschijnlijk het is dat ze Zorgzaam010 zouden aanbevelen aan vrienden, familie, kennissen of collega's”. Naargelang de score die gegeven wordt, onderscheidt men Promotors (score 9 of 10), Passief tevreden (score 7 of 8) en Criticasters (score 0 – 6). Vervolgens wordt het percentage Criticasters afgetrokken van het percentage Promotors wat de NPS oplevert. Een positieve NPS (boven de 0) wordt als goed beschouwd.

“ZORGZAAM010 IS LAAGDREMPELIG. HET BRENGT MENSEN BIJ ELKAAR EN GEEFT HET GEVOEL DAT JE ER NIET ALLEEN VOOR STAAT.”

Rapportcijfer deelnemerstevredenheid

51% van de respondenten waardeert het platform Zorgzaam010 met een 8 of hoger. Het gemiddelde rapportcijfer komt hiermee uit op een 7,4. Dit is gelijk aan het rapportcijfer dat deelnemers een jaar geleden gaven. Er is geen verschil in rapportcijfer tussen Rotterdamse inwoners en organisaties: beide geven het platform een 7,4. Alleen een subgroep van de inwoners, namelijk particuliere hulpvragers, zitten hier iets onder: zij geven het platform een 7,2. Deze trend is gelijk aan voorgaande jaren.

In de tabel hieronder zijn de gemiddelde rapportcijfers per doelgroep weergegeven met een uitsplitsing op basis het feit of respondenten aan hebben gegeven wel of geen match te hebben gevonden via het platform. Deze factor is logischerwijs duidelijk van invloed op de tevredenheid.

RAPPORTCIJFERS	GEMIDDELD RAPPORTCIJFER	MATCH GEVONDEN VIA ZORGZAAM010	GEEN MATCH GEVONDEN VIA ZORGZAAM010
Alle respondenten	7,4	7,6	7,2
Organisaties (n=232)	7,4	7,6	7,0
Rotterdamers (n=973)	7,4	7,6	7,2

Er is ook gevraagd rapportcijfers te geven op onderdelen. In de tabel hieronder zijn de gemiddelde rapportcijfers op deze onderdelen van Zorgzaam010 weergegeven.

RAPPORTCIJFERS	NOVEMBER 2020	OKTOBER 2019	NOVEMBER 2018	MEI 2018	OKT. 2017
Platform algemeen	7,4	7,5	7,5	7,7	7,5
Hoeveelheid vragen	7,2	7,3	7,4	7,4	7,4
Diversiteit van vragen	7,3	7,3	7,5	7,2	7,3
Hoeveelheid aanbod	6,9	6,5	6,9	7,1	6,9
Diversiteit van aanbod	7,1	7,3	7,3	7,1	6,9

Wat opvalt is dat het rapportcijfer voor de hoeveelheid aanbod gestegen is met 0,4 punt en daarmee weer in lijn ligt met vorige peildata. Daarnaast is het rapportcijfer voor de hoeveelheid vragen 0,1 punt gedaald en laat dit een dalende trend zien t.o.v. de vorige peildata. Dit is op zich logisch gezien het feit dat corona ervoor zorgde dat het aantal vragen op Zorgzaam010 sterk daalde: veel vrijwilligersactiviteiten waren simpelweg niet mogelijk. Dat kan ook de lichte daling in algemene tevredenheid verklaren, al ligt die nog steeds in een lijn met vorige onderzoeken.

NPS deelnemerstevredenheid

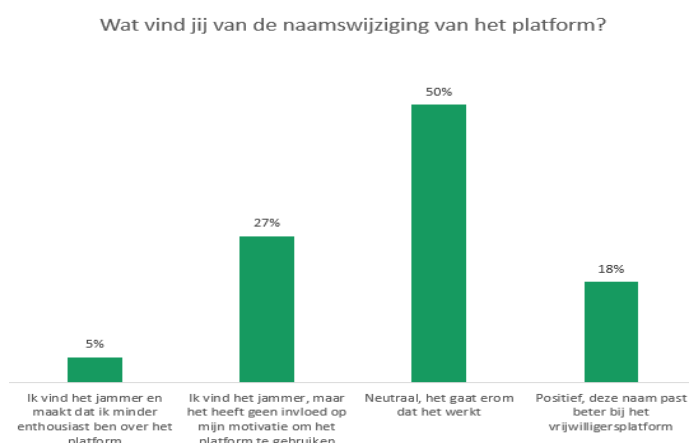
De NPS komt wederom positief uit op +1. Dat betekent dat er ondanks de effecten van corona alsnog meer fans van het platform zijn dan neutrale deelnemers of 'criticasters'. Opvallend is dat de **organisaties het platform bijzonder hoog waarderen**: NPS +8, versus -21 in 2019. Mogelijk dat dit een eerste effect is van de actieve ambassadeursrol.

"IK BEN OVER HET ALGEMEEN SUPER TROTS DAT ZORGZAAM010 ER IS. HEEL FIJN DAT IEDEREEN EEN STEENTJE KAN BIJDRAGEN OP DAT GEBIED WAAR ZIJN HART BIJ LIGT!"

BREDERE OPDRACHT & AMBASSADEURSROL

Op 1 mei 2020 zijn de Gemeente Rotterdam en Social Care Network (SCN) een nieuw contract aangegaan waarmee een verbrede opdracht bij SCN is neergelegd. Daarom zijn in dit onderzoek een aantal vragen toegevoegd om het effect van de veranderingen in 2020 te monitoren. Allereerst vroegen we respondenten naar de

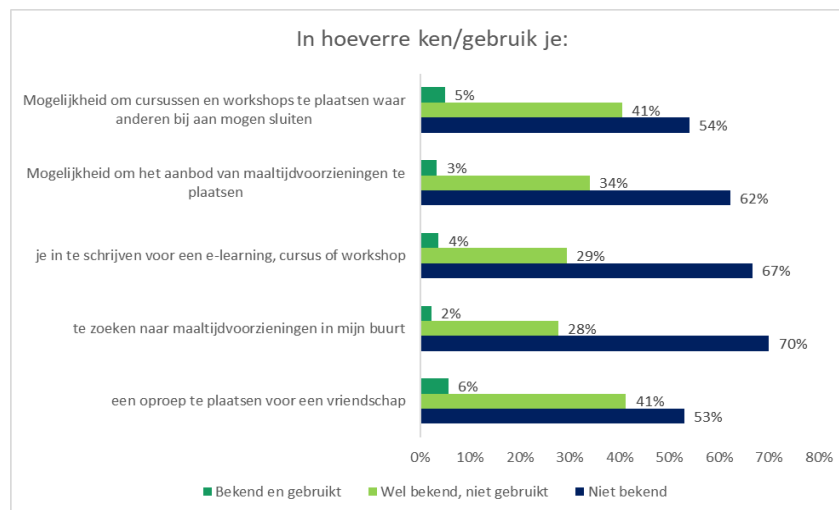
naamswijziging. Op 1 oktober 2020 is de naam van het platform gewijzigd van Rotterdammersvoorelkaar in Zorgzaam010. Precies de helft van de 1294 respondenten die deze vraag beantwoorden, geeft aan dat ze hier neutraal in staan. Als het platform maar werkt (daarover lees je hieronder meer). 27% vindt het jammer maar zegt dat het geen invloed heeft op motivatie om het platform te gebruiken. 18% vindt het een positieve wijziging en 5% vindt het



zo jammer dat ze minder enthousiast zijn over het platform. Particuliere hulpvragers zijn iets vaker positief dan organisaties (respectievelijk 24% en 10%, versus het gemiddelde van 18%). Organisaties vinden het vaker jammer dan particuliere hulpvragers (respectievelijk 38% en 22% versus het gemiddelde van 27%). Vrijwilligers scoren rondom het gemiddelde.

Functionaliteiten matchingsplatform Zorgzaam010

Er blijken nog **veel nieuwe functionaliteiten van Zorgzaam010 onbekend**. De meest onbekende functionaliteit is het zoeken naar *maaltijdvoorzieningen* in de buurt: 70% van de respondenten kent deze functionaliteit nog niet. 28% kent hem wel maar gebruikt hem niet en 2% kent én gebruikt hem. Dat betekent dat van de respondenten die de functionaliteit kent, 7% deze gebruikt. Het feit dat veel maaltijdvoorzieningen stil liggen i.v.m. de coronamaatregelen is hier naar alle waarschijnlijkheid van invloed geweest.

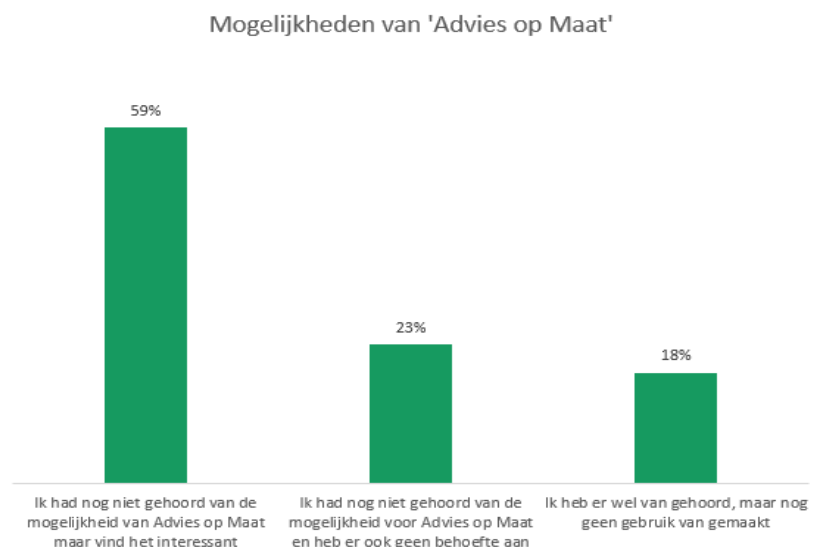


Ook is de mogelijkheid om je in te schrijven voor een *cursus, e-learning of workshop* nog onbekend: 67% van de respondenten wist dit niet. 29% weet het maar gebruikt het niet en 4% doet dit wel eens (dat is 11% van de mensen die deze optie kennen).

De meest bekende nieuwe functionaliteit is de mogelijkheid om een oproep voor *vriendschap* te plaatsen: 47% kent deze optie en 12% maakt er dan ook gebruik van. 53% kent deze optie nog niet.

Samenwerkingsplatform Netwerk Zorgzaam010

Tenslotte is er op Netwerk Zorgzaam010 een kennisbank beschikbaar. Als de informatie niet beschikbaar is dan kan er via 'Advies op Maat' gratis ondersteuning gekregen worden van consultants van BMC. Zij kunnen helpen bij strategische vragen, bijvoorbeeld op het gebied van bedrijfsvoering of juridische vraagstukken. 59% van de respondenten bleek nog niet bekend met deze mogelijkheid maar vindt het wel interessant. 23% had er nog niet van gehoord maar heeft er ook geen behoefte aan. 18% heeft er wel van gehoord maar heeft er nog geen gebruik van gemaakt. Geen enkele respondent heeft aangegeven deze service te hebben gebruikt.



Deze inzichten bieden veel mogelijkheden voor de communicatie in 2021.

VRIJWILLIGE INZET EN MATCHES

Duurzame & effectieve matching

Een online match via Zorgzaam010 leidt tot duurzame impact. In 2019 bleek dat elke online match tot gemiddeld 22 ontmoetingen per jaar leidde en dat elke deelnemende vrijwilliger zich gemiddeld 56 dagdelen per jaar inzette via het platform. Flexibel(er) vrijwilligerswerk bleek in opkomst in Rotterdam, aangezien vrijwilligers zich *per match* minder vaak inzetten maar het aantal dagdelen vrijwilligerswerk per vrijwilliger weinig veranderde.

Door corona zag vrijwillige inzet in 2020 er heel anders uit (zie ook hoofdstuk Corona & vrijwilligerswerk). Aan de ene kant zorgden de maatregelen ervoor dat veel vrijwilligerswerk niet door kon gaan. Hoewel een enkele activiteit op een andere manier (bv online) ingevuld werd daalde het aantal actuele vragen op het platform drastisch. Aan de andere kant ontstonden er veel 'coronahulpinitiatieven': Rotterdammers die andere Rotterdammers een hart onder de riem staken met praktische hulp (boodschappen, vervoer etc.) of bemoedigende acties (lief kaartje, balkonconcert etc.).

Het 'corona-effect' zie je uiteraard ook goed terug in de cijfers over matching en inzet. Volgens de respondenten in dit onderzoek stijgt het **matchpercentage naar 49%**. Dat betekent dat bijna de helft van de online matches op het platform ook echt een succes is. In 2019 was dit nog 'maar' 40%.

Echter is ook heel duidelijk te zien dat vrijwillige inzet lastig was. Het aantal dagdelen inzet per vrijwilliger per jaar **daalt naar 25 dagdelen**, ruim de helft minder dan in 2019. Ook het aantal dagdelen per match daalt: van 22 dagdelen per match naar **6 dagdelen per match**, een daling van 72%. Ook gaf zo'n 35% van de respondenten aan dat ze zich helemaal niet hebben kunnen inzetten in 2020.

"IK HAD GEEN IDEE HOE IK VRIJWILLIGERS ZOU KUNNEN BEREIKEN; DANKZIJ ZORGZAAM010 IS DAT GELUKT!"

Nieuwe gezichten

Corona was niet alleen maar negatief voor vrijwillige inzet. Heel veel Rotterdammers pakten de handschoenen op en zetten zich in. Dat betekende heel veel **nieuwe gezichten** op Zorgzaam010 én binnen het vrijwilligerswerk in Rotterdam in het algemeen. Zo geeft maar liefst **52%** van de respondenten aan dat zij voor het eerst in minimaal 5 jaar vrijwilligerswerk deden. Meer dan een verdubbeling t.o.v. vorig jaar, waar 21% van de respondenten voor het eerst in 5 jaar vrijwilligden. En ook meer dan voorgaande onderzoeken waar het gemiddelde rond de 45% schommelde. Tenslotte is dit ook een **stuk hoger dan het landelijke gemiddelde** van 43%.

Extra inzet

Van de vrijwilligers op Zorgzaam010 die voor het bestaan van de website al vrijwilligerswerk deed, is **33% méér** vrijwilligerswerk gaan doen door het gebruik van de website. Dit is wederom een grote

toename t.o.v. 2019 (toen 13%, de toename is +153%). Het is ook opvallend hoger dan het landelijke gemiddelde van 25%.

De belangrijkste redenen voor het doen van méér vrijwilligerswerk waren: 'Ik vond iets dat bij mijn interesses paste' (40%), 'Ik vond iets dat bij mijn vaardigheden paste' (26%) en 'Ik vond iets in mijn buurt' (17%). Dit is hetzelfde als vorig jaar.

Positieve effecten vrijwilligerswerk

We vroegen vrijwilligers in dit onderzoek ook voor het eerst naar wat het effect van het gebruik van het platform. Omdat er al veel onderzoeken zijn naar alle details op lichamelijk, persoonlijk en sociaal niveau, hielden we het simpel. Door vrijwilligerswerk via Zorgzaam010 kijkt:

- 56% positiever naar zichzelf (landelijk: 54%)
- 34% positiever naar zijn of haar buurt (landelijk: 30%)
- 33% positiever naar Nederland (landelijk: 28%)
- 28% positiever naar de wereld (landelijk: 22%)

Opvallend is dat Rotterdammers in vergelijking met heel Nederland op alle vlakken positiever kijken door vrijwilligerswerk.

Meer inzet in 2021: potentieel van 23 dagdelen extra per jaar

Respondenten gaven aan dat zij meer vrijwilligerswerk zouden doen in 2020 wanneer er sprake is van:

- Flexibeler vrijwilligerswerk (rapportscore 7,6)
- Zinvol/nuttig werk (rapportscore 7,4)
- Ruim aanbod (rapportscore 7,4)

Het valt op dat de top 3 hetzelfde is als vorig jaar, die weer hetzelfde was als de jaren daarvoor. Behalve dat 'Ruim aanbod' van 2 naar 3 is gezakt en dat 'Ontwikkelingskansen' veel minder belangrijk is geworden. Deze factor scoort dit jaar rapportcijfer 6,3 en staat op de één na laatste plaats.

Hoeveel dagdelen vrijwilligerswerk kan het opleveren als er meer flexibel, zinvol en divers vrijwilligerswerk is? Dat vroegen we in dit onderzoek voor het eerst uit en het kwam uit op een verbluffend gemiddelde van **22,9 dagdelen vrijwillige inzet per jaar extra**. Die blijven op dit moment nog onbenut! Over de respondenten in dit onderzoek levert dat in totaal al 10.664 dagdelen = 14,5 jaar vrijwillige inzet op.

WERVEN VAN VRIJWILLIGERS

Nieuw in dit onderzoek is het thema vrijwilligerswerving. We stelden vragen over dit thema aan alle mensen die het platform gebruiken namens een maatschappelijke organisatie.

Pluspunten platform Zorgzaam010

62% van de respondenten noemt het matchingsplatform Zorgzaam010 behoorlijk tot zeer noodzakelijk als wervingskanaal voor vrijwilligers. Slechts 3% geeft aan dat het platform niet noodzakelijk is voor het werven van vrijwilligers.

Op de vraag wat de **grootste voordelen** zijn van het gebruik van Zorgzaam010 voor het werven

Bereikt voor mij onbekende vrijwilligers	28%
Makkelijk	30%
Bereikt mensen die nog geen vrijwilliger zijn	7%
Aantrekkelijk	8%
Veilig (o.a. screening)	7%
Bereikt jonge vrijwilligers	7%
Inspireert me hoe ik kan innoveren	4%
Geen	3%
Helpdesk/service	3%

van vrijwilligers worden de antwoorden gegeven zoals hiernaast staan weergegeven: het bereiken van onbekende vrijwilligers en het feit dat het platform makkelijk werkt, staan met kop en schouders bovenaan.

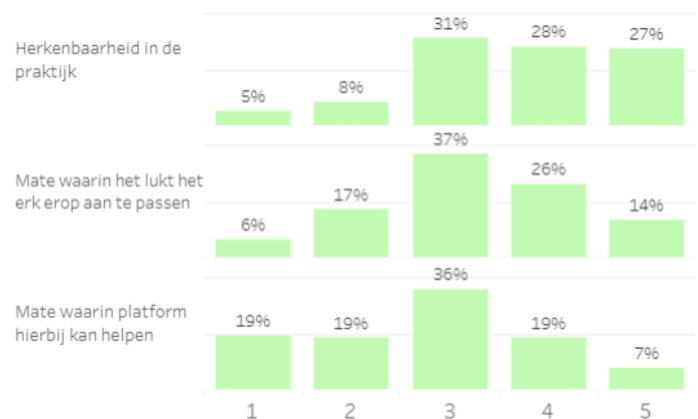
Het **aantal reacties dat men ontvangt op de geplaatste vacatures** is voor 49% van de respondenten voldoende. Net iets minder respondenten (48%) vindt dat hij/zij te weinig reacties krijgt. De overgebleven 3% vindt dat er teveel reacties op de geplaatste vacatures komen.

Flexibel(er) vrijwilligerswerk

In diverse onderzoeken waaronder deze wordt de roep van vrijwilligers voor flexibeler vrijwilligerswerk steeds sterker hoorbaar. In hoeverre wordt deze door de maatschappelijke organisaties in Rotterdam herkend en hoe gaan zij daar vervolgens mee om? Onderstaande grafiek geeft weer in hoeverre maatschappelijke organisaties in dit onderzoek dit thema herkennen én ze hierop inspelen. Elke vraag is beantwoord op een schaal van 1 (helemaal niet) tot 5 (zeker wel).

Het valt op dat de **meerderheid van de maatschappelijke organisaties in dit onderzoek de roep naar flexibel(er) vrijwilligerswerk herkent**.

Slechts 13% herkent dit niet of nauwelijks en ruim een kwart (27%) herkent dit zeer sterk. De (iets minder grote) meerderheid geeft ook aan dat het vervolgens ook lukt om het vrijwilligerswerk hierop aan te passen. Een kwart (23%) van de respondenten geeft hier aan dat dit niet of nauwelijks lukt, 14% geeft aan dat dit zeer goed lukt.



Met de laatste vraag wordt duidelijk dat er een kans ligt voor vrijwillige inzet in Rotterdam en Zorgzaam010 in het bijzonder om de maatschappelijke organisaties hierbij te helpen. 62% van de respondenten benoemt de mate waarin het platform hierbij kan helpen als gemiddeld tot zeer groot. Maar de overige 38% ziet of weet dit nog niet of nauwelijks.

Uiteraard gaat het bij bovenstaande vragen om de zienswijze van mensen die het platform gebruiken namens een maatschappelijke organisatie en zullen we moeten blijven checken of deze ook geldt voor vrijwilligers. Immers: wat een organisatie flexibel(er) vindt, is niet altijd 1 op 1 hetzelfde als hetgeen een vrijwilliger nodig heeft.

Tot slot blijkt uit de platformdata van het laatste kwartaal in 2020 dat **slechts 8% van de vragen geplaatst namens een organisatie eenmalige vrijwilligersklussen zijn**. De combinatie van het feit dat eenmalige vrijwilligersklussen vaak een manier zijn om 'in te stappen' waarna mensen zich alsnog duurzaam gaan inzetten én de grote groep vrijwilligers die aangeeft méér te kunnen en willen doen als er flexibeler vrijwilligerswerk geboden wordt (gemiddeld 22,9 dagdelen vrijwillige inzet per jaar extra, zie vorig hoofdstuk), maakt dat dit aandacht van ons vraagt in 2021. Dit kan door flexibel vrijwilligen onderwerp van gesprek te maken bij relevante gremia en in 1op1-gesprekken met mensen uit het netwerk. Dit vanuit de visie dat het matchingsplatform Zorgzaam010 altijd iets biedt wat bij je past en dat versplintering moet worden voorkomen.

EENZAAMHEID

Vrijwilligerswerk kan op verschillende manieren bijdragen aan een afname van eenzaamheid. Zo kunnen eenzame burgers geholpen worden wanneer zij een maatje krijgen, maar hun eenzaamheid kan ook verminderen op het moment dat zij door het doen van vrijwilligerswerk (meer) in aanraking komen met anderen.

“VEEL ROTTERDAMMERS, VAN JONG TOT OUD, ZIJN HET LEVEN DOOR HET PLATFORM VEEL LEUKER GAAN VINDEN!”

Eenzaamheid zien we in het onderzoek op verschillende onderdelen terug.

- Zo is dit jaar de wens om nieuwe mensen te ontmoeten wederom **een van de belangrijkste redenen om hulp te vragen** via het platform (21%, 2019: 26%).
- Daarbij bleken particuliere hulpvragers in dit onderzoek in dezelfde mate **open te staan voor de optie om maatje te worden** in plaats van een maatje te vragen. Net zoals vorig jaar geeft 65% van hen aan hier open voor te staan. Een sterk staaltje omdenken dat ook nog eens extra vrijwillige inzet oplevert! Er is dan wel vaak wat extra's nodig om dit omdenken ook echt te realiseren, zoals begeleiding of advies.
- Ook voor vrijwilligers is het opdoen van nieuwe contacten om eenzaamheid te verminderen of voorkomen één van de belangrijkste redenen om het platform te gebruiken. 58% van de vrijwilligers vond deze reden belangrijk tot erg belangrijk in hun keuze voor vrijwilligerswerk. Slechts 6% koos vrijwilligerswerk helemaal niet om die reden uit. Het percentage van 58% is vergelijkbaar met vorig jaar maar iets **lager dan de rest van Nederland** (61%). Opvallend, want vorig jaar scoorde Rotterdam iets hoger dan de rest van Nederland (respectievelijk 57% en 52%). Dit zou kunnen betekenen dat de eenzaamheid onder de respondenten in Rotterdam op zijn minst gelijk is gebleven, waar die in heel Nederland in 2020 (door corona) lijkt toegenomen.

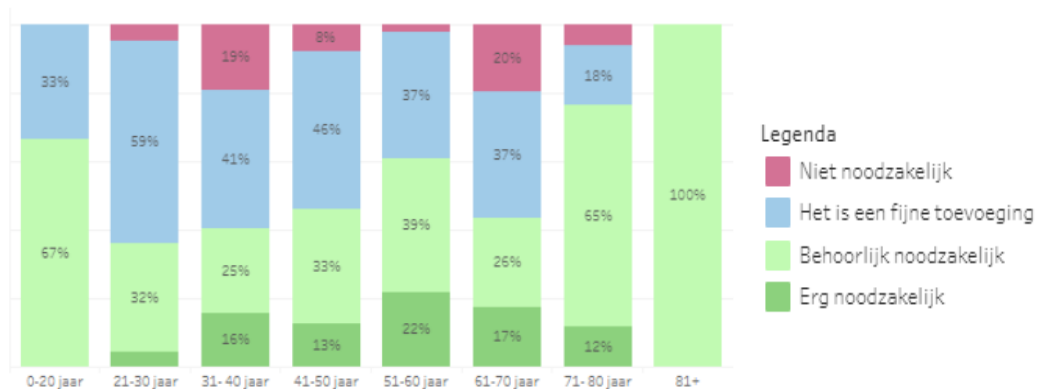
De behoefte aan nieuwe contacten lijkt dus duidelijk aanwezig. Maar lukt het dan vervolgens ook om waardevolle contacten op te doen en je minder eenzaam te voelen? **87% van de respondenten geeft aan dat zij meer contacten hebben opgedaan en zich minder eenzaam voelen door vrijwilligerswerk te doen.** Slechts 13% geeft aan dat het niet heeft geholpen. Dat is meer dan vorig jaar, toen gaf maar 8% van de respondenten aan dat vrijwilligerswerk niet heeft geholpen met het leggen van nieuwe contacten. Wederom lijkt dit logisch, gezien het feit dat de coronamaatregelen het leggen van contact flink beperkte.

“ZORGZAAMHEID BRENGT MENSEN BIJ ELKAAR EN GEEFT HET GEVOEL DAT JE ER NIET ALLEEN VOOR STAAT.”

ZELFREDZAAMHEID

Dit jaar benoemt **50% van de hulpvragers het platform behoorlijk tot erg noodzakelijk** voor het vinden van hulp. Dit is een flinke daling want dit was in het onderzoek van 2019 nog 68% en in 2018 60%. Het ligt dit jaar echter wel in lijn met de rest van Nederland (51%). Verklaringen zijn de door corona gevoede extra aandacht voor hulpbehoefte én de vele extra hulpinitiatieven die overal georganiseerd werden.

Opvallend is dat de leeftijdsgroep 61-70 het platform het *minst* noodzakelijk vindt: 43%. De leeftijdsgroep 51-60 jaar scoort bijvoorbeeld veel hoger: 61% noemt het platform behoorlijk tot erg noodzakelijk.



De belangrijkste redenen voor het vragen van hulp via het platform zijn:

- 'Ik heb niemand om het te vragen': 25% (2019: 18%)
- 'Ik wil meer mensen ontmoeten': 21% (2019: 26%)
- 'Ik kan andere hulp niet betalen': 16% (2019: 21%)

Opvallend is dat de meest gekozen reden ('niemand om het te vragen') dit jaar hard stijgt. Tegelijkertijd daalt de wens om nieuwe mensen te ontmoeten. Corona kan beide verklaren: de sociale quarantaine maakt dat er minder mensen zijn om hulp aan te vragen én dat er minder mogelijkheden zijn om nieuwe contacten te leggen. Rotterdam wijkt ook niet af van de rest van Nederland, wat deze hypothese ondersteunt.

"ER ZATEN HEEL ERG TOEGANKELIJKE HULPVragen BIJ, WAARBIJ IK DACHT, DAT IS ZO OP TE LOSSEN OF DOOR MIJ TE DOEN, ZOALS EEN BOODSCHAPJE DOEN VOOR IEMAND IN DE BUURT. DAT MAAKT HET ERG AANTREKKELIJK OM EVEN IETS VOOR IEMAND TE BETEKENEN."

We vroegen particuliere hulpvragers in dit onderzoek ook voor het eerst naar wat het gebruik van het platform voor hen heeft veranderd. **58% weet (veel) beter waar ze hulp kunnen vragen, 57% voelt zich (veel) minder bezwaard om iets te vragen en 50% vindt nu hulp die hij/zij anders niet zou kunnen krijgen.** Dit is over de hele lijn een paar procent hoger dan de landelijke resultaten van het platform NLvoorelkaar.

>Wat is er door het platform veranderd?

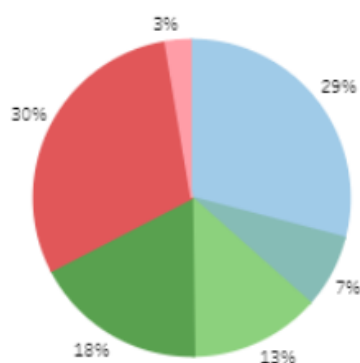


OMDENKEN

Zorgzaam010 gelooft dat iedereen iets te bieden heeft, ook als je zelf hulp nodig hebt. Dat geldt zeker als je behoefte hebt aan meer contact: vragers zijn dan ook bidders van een luisterend oor en gezelligheid om er samen op uit te gaan.

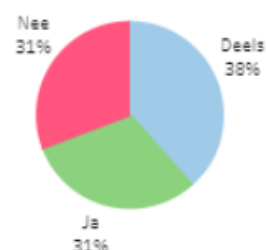
Daarom stelden we alle hulpvragers de vraag of ze ook vrijwilligerswerk zouden willen doen: **67% antwoordde hierop positief**. Dat is iets meer dan vorig jaar (61%). Ruim de helft van deze groep doet dat nog niet: 36% van hen geeft aan dat ze het wel willen proberen. Uiteraard is er vaak iets extra nodig om te beginnen met vrijwilligerswerk. Het moet goed passen wat iemand nog kan (27%) en soms is een stukje begeleiding in het begin gewenst (7%).

> Zou jij je ook als vrijwilliger willen inzetten?



Resultaat omdenken

>Heeft vrijwilligerswerk doen je hulpvraag opgelost?



“WE HEBBEN LEUKE VRIJWILLIGERS GEVONDEN DIE ANDERS NIET IN ONS NETWERK ZITTEN, DIT ZORGT VOOR MEER DIVERSITEIT.”

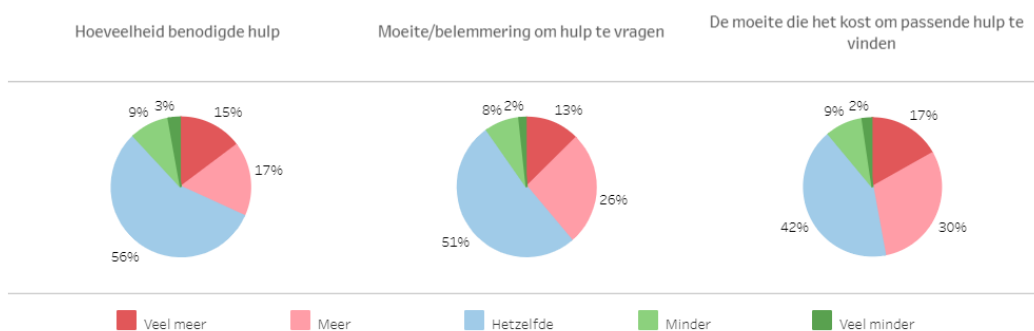
Vragers omdenken naar vrijwilligers betekent dubbele winst voor vrijwillige inzet en participatie. Want naast meer vrijwilligers geeft **31% van de hulpvragers in dit onderzoek aan dat vrijwilligerswerk doen hun hulpvraag helemaal oploste en nog eens 38% geeft aan dat het hun hulpvraag deels oploste**. Bij elkaar wierp omdenken dus voor 68% van de hulpvragers de vruchten af. Dat is hoger dan vorig jaar (55%) en landelijk (56%). Uiteraard zit hier wel een bias van dit onderzoek: niet-zelfredzame hulpvragers zullen dit onderzoek waarschijnlijk niet hebben ingevuld.

CORONA & VRIJWILLIGERSWERK

Zoals eerder in dit rapport al een aantal keer is genoemd, zijn de uitbraak van Covid19 en de daarop volgende maatregelen duidelijk van invloed geweest op zowel hulpvragers als vrijwilligers.

Op de vraag in hoeverre corona van invloed is geweest op de hoeveelheid benodigde hulp geeft 32% van de respondenten aan dat dit (veel) meer is geworden. Tevens geeft **39% van de respondenten aan dat zij een grotere belemmering ervaren om hulp te vragen**. Dit is een punt van aandacht voor de periode die nog voor ons ligt waarin corona ook nog veel invloed zal hebben.

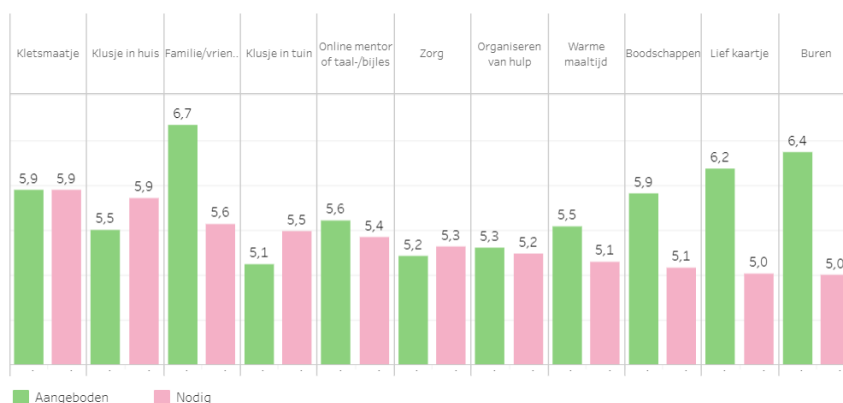
>In hoeverre heeft corona en de bijbehorende maatregelen invloed op ...?



Hoewel de hulpbereidheid is toegenomen, sluit de geboden hulp niet altijd aan bij wat er nodig is. Onderstaande grafiek geeft inzicht in de verschillen tussen de verwachting voor de komende 3 maanden als het gaat om het bieden of nodig hebben van coronahulp in diverse vormen. **De meest benodigde vormen van coronahulp blijken kletsmaatjes en hulp bij klusjes in de tuin**. Opvallend is dat zij 'slechts' een 5,9 scoren op een schaal van 1 (zeker niet nodig) tot 10 (zeker wel nodig).

Gevraagd/aangeboden

In hoeverre is er de komende 3 maanden coronahulp nodig? Of in hoeverre zou jij de komende 3 maanden deze vormen van coronahulp willen aanbieden?
Op een schaal van 1 (zeker niet) tot 10 (zeker wel)



Platformdata bevestigt de behoefte aan maatjes: in de periode van 1 maart – 31 december, de periode waarin corona zijn intrede deed in ons land, is **27% van de vragen gericht is op het zoeken van een maatje of buddy**. Zoom je in op de vragen geplaatst in het laatste kwartaal van 2020 dan is dit zelfs toegenomen tot 33,5%.

Het helpen van familie/vrienden (6.7), buren (6.4), schrijven van een kaartje (6.2) en doen van boodschappen (5.9) zijn gezien alle coronahulpinitiatieven de niet zo verrassende populairste vormen. Van deze **populairste vormen van coronahulp om aan te bieden** zijn 3 van de 4 opvallend genoeg de minst benodigde vormen van hulp. Er lijkt hier dus sprake te zijn van een mismatch of gat tussen vraag en aanbod.

PROGNOSE 2021

Aan de hulpvragers op de website is gevraagd of ze in 2021 denken meer of minder hulp nodig te gaan hebben. Aan de vrijwilligers is de vraag gesteld of ze in 2021 denken meer of minder vrijwilligerswerk te kunnen gaan doen. De uitkomst stemt positief:

- **43% van de vrijwilligers geeft aan meer vrijwilligerswerk te willen gaan doen.** Vorig jaar was dit nog 'maar' 27%. We zien hier dat corona positieve gevolgen heeft voor de hulpbereidheid intentie naar de toekomst toe. 10% van de vrijwilligers voorspelt dat zij in 2020 minder vrijwilligerswerk kan doen. Dat is 2% minder dan vorig jaar.
- **34% van de hulpvragers denkt meer hulp nodig te hebben in 2021.** Dat is iets minder dan in 2019 (38%). 16% denkt juist minder hulp te nodig hebben en ook dat is iets gunstiger dan in 2019 waar 13% dacht minder hulp nodig te hebben.

Per saldo lijkt het er dus op dat de verhouding hulpaanbieder/hulpvrager gunstiger wordt door een sterk stijgende hulpbereidheid en een licht dalende hulpbehoefte. Deze verhouding is in Rotterdam een paar procent gunstiger dan landelijk gezien.

“HET BRENGT VRAGERS EN GEVERS BIJ ELKAAR. DANKZIJ DIT PLATFORM WORDT DE WERELD EEN STUKJE MOOIER.”