



# Evaluatie vrijwilligerssteunpunt

Stadsdeel ZuiderAmstel

Wilma Strik  
Manja Abraham  
Theo Nelissen

# Evaluatie vrijwilligerssteunpunt

Stadsdeel ZuiderAmstel

Amsterdam, 29 november 2007

Wilma Strik  
Manja Abraham  
Theo Nelissen

DSP – groep BV  
Van Diemenstraat 374  
1013 CR Amsterdam  
T: +31 (0)20 625 75 37  
F: +31 (0)20 627 47 59  
E: [dsp@dsp-groep.nl](mailto:dsp@dsp-groep.nl)  
W: [www.dsp-groep.nl](http://www.dsp-groep.nl)  
KvK: 33176766 A'dam

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Conclusies en aanbevelingen DSP</b>	<b>4</b>
1.1	Conclusies	4
1.2	Aanbevelingen	6
<b>2</b>	<b>Inleiding</b>	<b>8</b>
<b>3</b>	<b>Onze aanpak</b>	<b>9</b>
3.1	Methoden van dataverzameling	9
3.2	Dossieronderzoek	10
3.3	De digitale enquête	10
3.4	Telefonische interviews met bemiddelde personen	10
3.5	Diepte-interviews	10
3.6	Weergave van de resultaten	11
<b>4</b>	<b>Bekendheid steunpunt</b>	<b>12</b>
4.1	Resultaat enquête	12
4.2	Interviews	13
4.3	(Potentiële) vrijwilligers	13
<b>5</b>	<b>Informereren van vrijwilligers</b>	<b>14</b>
5.1	Resultaat enquête	14
5.2	Interviews	14
5.3	(Potentiële) vrijwilligers	15
<b>6</b>	<b>Bemiddelen</b>	<b>16</b>
6.1	Resultaten enquête	16
6.2	Interviews	16
6.3	(Potentiële) vrijwilligers	17
<b>7</b>	<b>Werving</b>	<b>19</b>
7.1	Resultaat enquête	19
7.2	Interviews	19
7.3	(Potentiële) vrijwilligers	20
<b>8</b>	<b>Deskundigheidsbevordering</b>	<b>21</b>
8.1	Resultaat enquête	21
8.2	Interviews	21
8.3	(Potentiële) vrijwilligers	21
<b>9</b>	<b>Hulp bij materiële zaken</b>	<b>22</b>
9.1	Resultaten enquête	22
9.2	Interviews	22
9.3	(Potentiële) vrijwilligers	22
<b>10</b>	<b>Afstemming en samenwerking</b>	<b>23</b>
10.1	Resultaat enquête	23
10.2	Interviews	23
10.3	(Potentiële) vrijwilligers	24

<b>11</b>	<b>Imago vrijwilligerswerk</b>	<b>25</b>
11.1	Interviews	25
11.2	(Potentiële) vrijwilligers	25
<b>12</b>	<b>Sociale activering</b>	<b>26</b>
12.1	Resultaat enquête	26
12.2	Dienst Werk en Inkomen (DWI)	26
12.3	Interviews	26
12.4	(Potentiële) vrijwilligers	27
<b>13</b>	<b>Toekomstverwachting steunpunt</b>	<b>28</b>
13.1	Resultaat enquête	28
13.2	Interviews	28
13.3	(Potentiële) vrijwilligers	29
	<b>Bijlagen</b>	
Bijlage 1	Lijst geïnterviewden	31
Bijlage 2	Vragenlijst digitale enquête	32
Bijlage 3	Rechte tellingen internet-enquête	34

# 1 Conclusies en aanbevelingen DSP

Met het realiseren van een steunpunt vrijwilligers wil(de) het stadsdeel ZuiderAmstel ervoor zorgen dat (potentiële) vrijwilligers, vrijwilligersorganisaties en organisaties die werken met vrijwilligers<sup>1</sup>, beter worden ondersteund.

Met Stichting Cardanus, die het steunpunt in ZuiderAmstel vorm geeft, zijn afspraken gemaakt rond het behalen van doelstellingen en resultaten gedurende de periode van een jaar<sup>2</sup>.

Op basis van de documenten die wij van het stadsdeel ontvingen, de internet-enquête, de interviews en onze eigen expertise op dit terrein, trekken wij conclusies en geven wij aanbevelingen voor de komende tijd.

## 1.1 Conclusies

### *Algemeen*

Het steunpunt wordt positief gewaardeerd door de mensen die het steunpunt kennen. De coördinator heeft hierin een actieve, stimulerende rol gespeeld. Er zijn resultaten bereikt maar er zijn ook dingen blijven liggen of nog onvolgende uit de verf gekomen.

Ook zijn er wensen voor de toekomst. Hieruit blijkt dat het niet altijd even helder is welke ondersteuning het steunpunt moet en kan bieden.

### *Bekendheid*

Het steunpunt is sinds februari 2007 open voor haar klanten. In de tien maanden dat het steunpunt draait is de bekendheid onder (potentiële) klanten in het stadsdeel redelijk te noemen, ook gezien de periode dat het steunpunt operationeel is. Deze bekendheid heeft het steunpunt met name gekregen door actief organisaties te bezoeken, informatie in de wijkkrantjes te plaatsten, zichzelf te profileren op markten die in het stadsdeel georganiseerd werden, door de baliefunctie en het houden van spreekuren in zowel Buitenveldert als in de Rivierenbuurt.

### *Informeren*

Het informeren van (potentiële) vrijwilligers sluit aan bij de activiteiten die het steunpunt ontplooit voor het verkrijgen van naamsbekendheid. Hiervoor werden dezelfde kanalen gebruikt.

Speciale aandacht voor doelgroepen zoals allochtone bewoners of jongeren heeft (nog) niet plaatsgevonden. Het blijft vaag welke informatie van het steunpunt gevraagd mag worden en met welke vragen vrijwilligers en -organisaties terecht kunnen bij het steunpunt.

Noot 1 Vrijwilligersorganisatie; organisatie die uitsluitend met vrijwilligers werkt.  
Vrijwilligersondersteunende organisatie; waarbij vrijwilligers een beperkt deel van de uitvoerende taken uitvoeren, in aanvulling op het werk van beroepskrachten.

Noot 2 1 oktober 2006 tot 1 oktober 2007

### *Bemiddelen*

Er zijn ruim voldoende vacatures beschikbaar bij het steunpunt waaruit gekozen kan worden. Deze vacatures staan ook op de website.

In gevallen dat bemiddeling heeft plaatsgevonden, zijn de vrijwilligers enthousiast over de bemiddeling.

De door het steunpunt genoemde individuele bemiddelingen betroffen niet alleen personen die daadwerkelijk bemiddeld waren naar vrijwilligerswerk, maar ook personen waarmee alleen op enige wijze contact is geweest. Het aantal bemiddelingen valt lager uit dan de genoemde 42. Er is wel contact geweest vanuit het steunpunt met deze mensen.

### *Sociale activering*

De onderhandelingen tussen het steunpunt en DWI worden positief beoordeeld. Maar er zijn nog geen resultaten geboekt. Stichting Cardanus dient eerst offerte uit te brengen. Aan de hand daarvan worden afspraken bekrachtigd. Aandachtspunt hierbij is dat de organisaties die DWI-klanten willen begeleiden voldoende steun ervaren en krijgen vanwege de speciale doelgroep.

### *Werving*

Werving en bemiddeling liggen dichtbij elkaar. Bij werving gaat het vooral om activiteiten die mensen daadwerkelijk motiveert om vrijwilligerswerk te gaan doen. Het potentieel aan vrijwilligers kan door een goede wervingsaanpak groter worden. Door bekendheid te geven aan het steunpunt kun je ook nieuwe vrijwilligers werven. Dit heeft ook zo gewerkt. Er zijn geen speciale acties geweest om nieuwe groepen vrijwilligers te werven.

### *Deskundigheidsbevordering*

Dit punt is nog onvoldoende uitgewerkt. Het is onduidelijk voor vrijwilligers- (organisaties) wat het steunpunt aan deskundigheidsbevordering aanbiedt.

### *Hulp bij materiële zaken*

Een aantal organisaties is ondersteund bij het aanvragen van subsidie.

### *Afstemming en samenwerking*

Het steunpunt zoekt actief samenwerking met organisaties in het stadsdeel. Ten aanzien van werving en selectie zijn er geen knelpunten. In de verdere samenwerking is geen sprake van overlapping van werkzaamheden, omdat het steunpunt een aantal activiteiten (nog) niet aanbiedt. Samenwerking met organisaties buiten het stadsdeel heeft nog onvoldoende vorm gekregen.

### *Imago vrijwilligerswerk*

Het is bijna onmogelijk om in zo'n korte tijd het imago van vrijwilligerswerk te vergroten. Het steunpunt zoekt wel actief naar mogelijkheden om het vrijwilligerswerk onder de aandacht te brengen. In die zin heeft het bijgedragen aan een positief imago.

### *De website*

De website komt minder uit de verf en wordt niet of nauwelijks geraadpleegd. Geïnteresseerden kunnen het steunpunt vinden via de website van het stadsdeel of via Stichting Cardanus. Het steunpunt heeft wel een eigen pagina binnen de site van Cardanus maar het is verwarrend omdat informatie over Amstelveen ook direct via de pagina van het steunpunt Zuider-Amstel beschikbaar is.

### *De keuze voor Cardanus*

De keuze van het stadsdeel om de opdracht aan een organisatie in Amstelveen te gunnen heeft geen positieve maar ook geen negatieve invloed gehad op het vormgeven van het steunpunt. De start heeft vertraging opgelopen, omdat de eerste coördinator vervangen werd door de huidige coördinator en promotiemateriaal niet direct beschikbaar was. De kennis en ervaring van Cardanus met het opzetten van een steunpunt is in ZuiderAmstel nog niet helemaal uit de verf gekomen, zoals uit de conclusie blijkt.

## **1.2 Aanbevelingen**

### *1 Doelstellingen prioriteren*

Het steunpunt is beperkt in haar mogelijkheden door ureninzet, financiën en capaciteit. Daardoor was het niet mogelijk om alle gevraagde activiteiten naar behoren uit te voeren. Voor de (potentiële) klanten is het niet duidelijk wat er wel en niet gevraagd kan worden van het steunpunt. Zowel de activiteiten als de rol van de coördinator als de functie van de twee balies moet duidelijk zijn in het gehele aanbod van het steunpunt.

Het is dan ook van belang dat het stadsdeel aangeeft welke activiteiten zij van essentieel belang vindt als het gaat om vrijwilligersondersteuning in de wijk. Ons voorstel is het steunpunt als een frontoffice-organisatie te laten werken waarbij het een aantal basisfuncties uitvoert<sup>3</sup>. Voor andere (gesubsidieerde) activiteiten zal het steunpunt moeten netwerken en samenwerking moeten zoeken met andere ondersteuningsorganisaties die als back-office fungeren. Hier gaat het dan om ondersteuningsaanbod dat niet door het steunpunt zelf aangeboden wordt maar waarbij zij een advies- en verwijfsfunctie hebben. Bij basisfuncties denken wij aan:

- bemiddeling voor organisaties en vrijwilligers
- werving vrijwilligers; met name onder specifieke doelgroepen van het stadsdeel
- promotie vrijwilligerswerk
- pr gericht op bekendheid steunpunt en informatievoorziening
- advies- en verwijfsfunctie (netwerk)

### *2 Projectmatig werken*

Er wordt steeds meer een beroep gedaan op vrijwilligerscentrales om maatschappelijke thema's op te pakken. Het steunpunt kan haar activiteiten hiermee uitbreiden als de vraag niet past binnen de basisfuncties. Voor deze projecten zal dan extra financiering moeten zijn. Voorbeelden zijn de DWI-cliënten, de maatschappelijke stage en het maatschappelijk betrokken ondernemen.

### *3 Duidelijk maken wat het steunpunt biedt*

Het is niet altijd duidelijk met welke vragen en ondersteuningsbehoeften terecht kan bij het steunpunt en waar de grenzen van ondersteuning liggen. Enerzijds zal het stadsdeel de kaders duidelijker moeten vaststellen en anderzijds zullen de mogelijkheden van ondersteuning beter gecommuniceerd moeten worden naar de vrijwilligers(organisaties). Dit laatste is een taak van het steunpunt.

Noot 3 Movisie heeft een spel ontwikkeld waarbij het maken van keuzes gemakkelijker wordt.

#### 4 *Wijkgerichte aanpak*

Welke betekenis dient het steunpunt in de wijk te hebben? Hoe zorgen we ervoor dat het steunpunt iets wordt van de mensen in de wijk?

Het steunpunt biedt op wijkniveau ondersteuning aan (potentiële) vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties. In het prioriteren van doelstellingen past ook het wijkgerichte denken, aanbod gericht op de wijk. Hierbij valt te denken aan specifieke doelgroepen, bewonersinitiatieven, inburgering en leefbaarheid, Wmo (zorgvrijwilligers).

#### 5 *De website wijkgericht maken*

De huidige website kan beter. Het moet meer een site voor de bewoners van ZuiderAmstel worden met informatie uit ZuiderAmstel. Gemakkelijk en eenduidig herkenbaar en vindbaar als *de* site van het steunpunt ZuiderAmstel. Hierin dient aandacht te zijn voor de basisfuncties van het steunpunt en de netwerkfunctie.

Met een betere inrichting van de site kan deze nog meer ondersteuning bieden bij de gevraagde doelstellingen van het stadsdeel.

Het overkoepelende deel van Cardanus kan beter in een link op de site van ZuiderAmstel staan, zodat het helder is wie wat doet.

#### 6 *Sociale kaart maken*

Door in de toekomst een sociale kaart te maken kunnen samenwerkingsverbanden eenvoudiger worden opgezet, waardoor netwerken kunnen ontstaan, en men gericht ervaringen kan uitwisselen. Hierbij valt ook te denken aan organisaties die niet direct de aandacht trekken zoals kerken en corporaties.

#### 7 *Stichting Cardanus*

De verwachting is dat het steunpunt de basisfuncties het komende jaar kan versterken als zij op dezelfde actieve wijze doorgaat met deze onder de aandacht te brengen van bewoners en organisaties.

Stichting Cardanus kan een meerwaarde gaan betekenen als zij samen met het steunpunt ZuiderAmstel ervoor zorgt dat deze een goede advies- en verwijzfunctie kan gaan vervullen en informatie ontsluit voor de vrijwilligers(organisaties). Het opbouwen van een netwerk, het ontsluiten van kennis en informatie en weten wat het aanbod is van andere ondersteunende organisaties. Hiermee kan het steunpunt aan veel vragen van vrijwilligers(organisaties) een antwoord geven.

Het steunpunt wordt professioneler en zal daarmee haar eigen positie in de wijk versterken.



## 2 Inleiding

In januari 2006 heeft het stadsdeel ZuiderAmstel de notitie Vrijwilligersbeleid vastgesteld. Voorafgaand aan deze notitie is een enquête afgenomen onder vrijwilligersorganisaties, sportverenigingen en vrijwilligersondersteunende organisaties. Daarnaast werd een Vrijwilligerscafé georganiseerd rond het thema 'vrijwilligersondersteuning'. Naar aanleiding van de enquête en het Vrijwilligerscafé werd geconcludeerd dat er in het stadsdeel behoefte was aan een steunpunt met de taken:

- deskundigheidsbevordering en cursussen
- informatievoorziening (bijvoorbeeld een nieuwsbrief)
- werving van nieuwe vrijwilligers
- behoud van vrijwilligers
- regelgeving en subsidies

Stadsdeel ZuiderAmstel heeft in 2006 een openbare aanbesteding voor vrijwilligersondersteuning in het stadsdeel gegend aan Stichting Cardanus, welzijnsstichting in de gemeente Amstelveen. Stichting Cardanus beheerde al een steunpunt in Amstelveen en in Aalsmeer. Zij kreeg deze opdracht voor een periode van een jaar, van 1 oktober 2006 tot 1 oktober 2007, met als doel om het steunpunt in het stadsdeel vorm te geven.

Cardanus heeft inmiddels een overbruggingssubsidie ontvangen tot 1 januari 2008 in afwachting van een besluit van het stadsdeel het contract te verlengen. Voordat het stadsdeel ZuiderAmstel een besluit neemt over het continueren van de vrijwilligersondersteuning door Cardanus, laat het stadsdeel een evaluatie uitvoeren naar het functioneren van de twee steunpunten in het stadsdeel door DSP-groep.

Stichting Cardanus beheert twee steunpunten in het stadsdeel ZuiderAmstel; één in Buitenveldert en één in de Rivierenbuurt. In Buitenveldert maakt het steunpunt integraal onderdeel uit van het loket Zorg en Samenleven ZuiderAmstel. In de Rivierenbuurt zijn de baliemedewerkers van de Burg (Stichting Welzijn ZuiderAmstel) de voorpost van het steunpunt. De coördinatie ligt bij één persoon. Deze is verantwoordelijk voor de inhoudelijke taken van de beide steunpunten in het stadsdeel.

De onderzoeksopdracht van het stadsdeel luidt 'Doe onderzoek om het aanbod aan vrijwilligersondersteuning in ZuiderAmstel, uitgevoerd in de vrijwilligerssteunpunten van Stichting Cardanus, te evalueren op basis van bereikte resultaten, tevredenheid, effecten, wijze van opereren en verkregen positie. Geef op basis van de uitkomsten aanbevelingen voor uitvoering van vrijwilligersondersteuning in de toekomst.'

In onze visie is het kort dag om direct met een eindoordeel te komen over het functioneren van de stichting. De stichting is in oktober 2006 gestart met haar werkzaamheden, en ging in februari 2007 open voor haar klanten. Wel kan worden bepaald hoe de stichting in deze tijd heeft gefunctioneerd en hoe deze zich heeft ontwikkeld in *de gegeven omstandigheden*. Uiteraard geïllustreerd en onderbouwd met gegevens over resultaten en effecten. Een tweede bijkomstigheid is, dat een evaluatie van het steunpunt voor een deel ook een evaluatie van de coördinator is. Wij evalueren het steunpunt. Daar waar de rol van de coördinator doorslaggevend was, benoemen wij dat expliciet.

### 3 Onze aanpak

Het uiteindelijke resultaat van de evaluatie is een rapportage waarin helder beschreven staat hoe Stichting Cardanus *inhoudelijk en procesmatig* heeft gehandeld in de afgelopen negen maanden.

Leidend zijn hierin de prestatieafspraken die het stadsdeel met Stichting Cardanus heeft gemaakt.

#### *Schema doelstellingen en resultaten*

<b>Doelstellingen</b>	<b>Resultaten</b>
Vrijwilligersondersteuning is bekend onder (potentiële) vrijwilligers, vrijwilligersorganisaties en vrijwilligersondersteunende organisaties. Potentiële vrijwilligers zijn geïnformeerd over de mogelijkheden van vrijwilligerswerk.	Tenminste 80% van de vrijwilligersorganisaties in het stadsdeel is op de hoogte van het aanbod van vrijwilligersondersteuning. Informeren van 100 (potentiële) vrijwilligers.
Potentiële vrijwilligers worden bemiddeld naar vrijwilligersbanen . Cliënten van DWI sociale activering die daarvoor in aanmerking komen, worden toegeleid naar vrijwilligerswerk in overleg met klantmanager DWI.	Bemiddeling van 50 potentiële vrijwilligers (niet zijnde cliënten van DWI in een sociaal activeringstraject). Opzet van een (digitale) vacaturebank. Aantal te bemiddelen cliënten DWI nader af te spreken met DWI.
Vrijwilligersorganisaties ontvangen adequate advisering inzake werving en behoud van vrijwilligers.	Advisering aan 20 vrijwilligersorganisaties.
Vrijwilligers ontvangen adequate deskundigheidsbevordering op verzoek.	20 Vrijwilligersorganisaties ontvangen deskundigheidsbevordering.
Vrijwilligersorganisaties ontvangen adequate hulp bij materiële zaken op verzoek.	20 Vrijwilligersorganisaties ontvangen hulp bij materiële zaken.
Er is geen overlap in werkzaamheden vrijwilligersondersteuning.	Er is afstemming en samenwerking met alle vrijwilligersondersteunende organisaties in het stadsdeel.
Vrijwilligerswerk heeft een positief imago in <u>ZuiderAmstel</u> .	Meer waardering voor (vrijwilligers) werk.
<u>Aanvullende activiteiten (optioneel).</u>	

#### 3.1 Methoden van dataverzameling

De benodigde en te verzamelen informatie voor de evaluatie is afkomstig van:

- beschikbare dossiers
- (potentiële) klanten
- sleutelpersonen

Voor de uitvoering van deze evaluatie is gekozen voor het combineren van verschillende methodes voor dataverzameling. Bestaande informatie is geanalyseerd door middel van een dossieronderzoek. Daarnaast is nieuwe informatie verzameld. Hierbij is gezocht naar een combinatie van kwantitatieve en kwalitatieve gegevens. Binnen de grenzen die de onderzoekssituatie stelde, zoals de korte tijdsperiode en het ontbreken van een nulmeting, is op deze wijze getracht een zo betrouwbaar mogelijk beeld te krijgen van het functioneren van het vrijwilligerssteunpunt ZuiderAmstel.

### **3.2 Dossieronderzoek**

Op basis van de verplichte verantwoording die de stichting levert aan het stadsdeel wordt een overzicht opgesteld van de doelstellingen en resultaten. Ook andere relevante dossiers zijn meegenomen.

### **3.3 De digitale enquête**

In een steekproef onder de geregistreerde klanten is een korte, digitale vragenlijst afgenomen naar klanttevredenheid. De contactgegevens van deze personen of organisaties waren afkomstig van het stadsdeel ZuiderAmstel. Het stadsdeel heeft deze betrokkenen via een e-mailbericht gevraagd DSP-groep medewerking te verlenen bij het onderzoek. Hier is door alle organisaties en personen binnen de gestelde tijd gehoor aan gegeven. Er zijn 118 mensen benaderd om deel te nemen aan de digitale enquête. In totaal hebben 54 personen gereageerd. Dit is een respons van 46 procent. De ingevulde enquêtes waren afkomstig van 20 vrijwilligers, 11 personen die werkzaam zijn bij een vrijwilligersorganisatie, 5 personen werkzaam bij een vrijwilligersondersteunende organisatie, 1 persoon van DWI en 17 mensen die aangaven niet in de voorgaande categorieën te vallen. Nadere beschouwing van deze categorie toont dat het hier voornamelijk scholen, sport-, spel- en ontspanningsverenigingen betreft. Deze organisaties rondom sport, spel en ontspanning beschouwen wij echter als vrijwilligersorganisaties. Na herindeling bestaat de categorie 'werkzaam bij een vrijwilligersorganisatie' uit 17 personen.

Bij het presenteren van de gegevens uit de enquête is er voor gekozen om geen percentages weer te geven. Percentages geven namelijk snel aanleiding tot generalisatie wat gezien de lage aantallen in dit geval een verkeerd beeld kan scheppen.

### **3.4 Telefonische interviews met bemiddelde personen**

Telefonische vraaggesprekken zijn gevoerd met mensen die in contact zijn geweest met het steunpunt. Hiervoor is gebruik gemaakt van een door het steunpunt verstrekte lijst met contactgegevens van 42 personen die bemiddeld/geholpen zijn door het steunpunt. Van deze lijst zijn na drie contactpogingen op verschillende data en tijdstippen 21 personen bereikt.

### **3.5 Diepte-interviews**

Bij negen sleutelpersonen is een diepte-interview afgenomen. De selectie van deze personen was in handen van het stadsdeel Zuideramstel. Bij zeven personen was het interview face-to-face en bij twee personen is een telefonisch interview afgenomen.

### **3.6 Weergave van de resultaten**

De resultaten van het onderzoek worden per prestatieafspraken (doelstelling en resultaat) weergegeven. Hier hebben we zowel naar inhoud (activiteiten, effecten, klanttevredenheid) als ook naar het proces (sterke/zwakke punten, knelpunten, positie steunpunt) gekeken.

Tezamen geeft dit een beeld van de huidige stand van zaken van het steunpunt en de mate waarin dit aansluit op de ondersteuningsbehoefte van vrijwilligers en vrijwilligers(ondersteunende) organisaties.

Naar aanleiding van de resultaten hebben we conclusies getrokken en doen wij aanbevelingen voor het vervolg.

## 4 Bekendheid steunpunt

*Doelstelling: vrijwilligersondersteuning is bekend onder potentiële vrijwilligers, vrijwilligersorganisaties en vrijwilligersondersteunende organisaties.*

### 4.1 Resultaat enquête

In de enquête is gevraagd of de respondenten bekend zijn met het vrijwilligerssteunpunt Zuideramstel. Voor 33 van de 54 personen is dit het geval. In onderstaande tabel is dit opgesplitst naar de verschillende categorieën. *De informatie uit de enquête die in de volgende hoofdstukken gepresenteerd wordt, heeft alleen betrekking op de 33 respondenten die bekend zijn met het steunpunt.*

Aan de personen die bekend zijn met het steunpunt is gevraagd hoe zij bekend zijn geraakt met het steunpunt. Deze vraag is door 31 mensen beantwoord. De verschillende antwoorden zijn onderverdeeld in drie categorieën. Er is een onderscheid gemaakt tussen mensen die rechtstreeks benaderd zijn door een medewerker van het steunpunt, mensen die het steunpunt kennen via promotie, zoals mailing en de officiële opening en als laatste categorie mensen die op een andere manier bekend zijn geraakt met het steunpunt. Antwoorden die in deze laatste categorie regelmatig voorkwamen waren 'via het sportcafé' en 'via andere organisaties'.

De informatie van het steunpunt in de wijkkrant wordt door 16 van de 33 personen gelezen. Vijf mensen lezen deze informatie in de nieuwsbrief<sup>4</sup> en 12 mensen maken hiervoor van geen van beide gebruik.

	Aantal respondenten	Bekend met steunpunt	Bekend via			Leest informatie van steunpunt		
			Directe benadering	Promotie	Anders	Wijkkrant	Nieuwsbrief	Geen van beide
1 Vrijwilliger	20	10	2	4	4	4	1	5
2 Werkzaam bij vrijwilligersorganisatie	17	11	2	2	6	6	1	4
3 Werkzaam bij vrijwilligersondersteunende organisatie	5	3	0	0	3	1	0	2
4 Anders	12	9	1	3	4	5	3	1
Totaal	54	33	5	9	17	16	5	12

Noot 4 Het steunpunt heeft nog geen nieuwsbrief uitgebracht.

## 4.2 Interviews

In de beginmaanden beschikte het steunpunt nog niet over promotiemateriaal. Mede daarom is voor de bekendheid in eerste instantie gekozen voor het bezoeken van organisaties, aldus het steunpunt.<sup>5</sup>

Dit verloopt goed. Sinds de opening van het steunpunt is het merendeel van de organisaties persoonlijk bezocht. Soms kreeg het bezoek de vorm van een oriënterend gesprek, soms nam het steunpunt deel aan een vergadering, zo melden de gesproken vertegenwoordigers.

Het initiatief van het bezoek ging in alle gevallen uit van het steunpunt.

### *PR*

De bekendheid van het steunpunt kan nog wel worden verbeterd. Nog niet alle organisaties in het stadsdeel weten van het bestaan van het steunpunt. Onder hen die het wel kennen kan het aanbod van het steunpunt beter worden neergezet. Organisaties hebben nog geen volledig beeld van wat het steunpunt kan bieden. Zo werd bijvoorbeeld opgemerkt dat er geen vacaturebank is (die is er wel), en werd er regelmatig bij vragen als 'heeft u wel eens gebruik gemaakt van advies/scholing/etc.' gereageerd met 'doen zij dat ook?'. Een actiever pr-beleid zou kunnen bijdragen aan profilering van het steunpunt, aldus een aantal sleutelpersonen. Juist omdat het een wijkgericht punt is, zou men kunnen inhaken op advertenties in wijkkranten, gebruik kunnen maken van lokale media, en zichzelf ook als wijkgericht profileren. Richting vrijwilligers(ondersteunende)organisaties, maar ook – juist – richting vrijwilligers.

## 4.3 (Potentiële) vrijwilligers

Het steunpunt heeft zich bij (potentiële) vrijwilligers geïntroduceerd op markten en via presentaties. Ook is er een aantal artikelen geplaatst in de wijkkrant Buitenveldert. De presentatie is breed toegankelijk, laagdrempelig en actueel.

### *Eerste kennismaking*

Wij spraken een groep (potentiële) vrijwilligers die bekend is bij het steunpunt zelf. We vroegen hen hoe ze voor het eerst hoorden van het steunpunt. Voor ongeveer de helft van de mensen was het eerste contact bij een kraampje van het steunpunt buiten; zij vulden daar een formulier in. Daarnaast is een aantal mensen doorverwezen via het buurthuis. Andere mensen werden via een advertentie of internet geattendeerd op het bestaan van het steunpunt.

Noot 5 Documentresultaten ZA t/m 19 juli

## 5 Informeren van vrijwilligers

*Doelstelling: (Potentiële) Vrijwilligers zijn geïnformeerd over de mogelijkheden van vrijwilligerswerk.*

### 5.1 Resultaat enquête

Van de 33 personen die bekend zijn met het steunpunt stellen 8 mensen dat zij tussen de vijf en tien keer contact met het steunpunt hebben gehad. 10 Mensen zijn minder dan vijf maal in contact geweest met het steunpunt. Het aantal personen dat wel bekend is met het steunpunt, maar nog nooit contact heeft gehad is 15. Van de 10 mensen die zichzelf als vrijwilliger beschouwen zijn er 5 nog nooit in contact geweest met het steunpunt.

Van de 33 personen die de enquête ingevuld hebben en bekend zijn met het steunpunt geven er 11 aan dat zij bezocht zijn door een medewerker van het steunpunt. Negentien personen geven aan (ook) zelf initiatieven ondernomen te hebben tot samenwerking met het steunpunt. Het ondernemen van initiatieven hangt samen met een bezoek van het steunpunt.

Een groot gedeelte geeft aan het aanbod laagdrempelig genoeg te vinden (25 van de 33). Van de groep vrijwilligers beantwoorden 7 van de 10 deze vraag positief. Verder vinden 20 van de 29 mensen die een behoefte aan ondersteuning hebben dat het aanbod van het steunpunt voldoet aan hun behoefte. Dit positieve beeld geldt in het bijzonder voor de respondenten die in de categorieën 'vrijwilliger' en 'anders' vallen. Van de vrijwilligers vindt 5 van de 8 dat het aanbod voldoet aan hun behoefte.

	Bekend met steunpunt	Contact met steunpunt			Bezoekt door steunpunt	Zelf initiatieven genomen	Aanbod steunpunt laagdrempelig genoeg	Aanbod voldoet aan behoefte aan ondersteuning	
		Nooit contact	1 t/m 4 keer contact	5 t/m 10 keer contact				Ja	Nee
1 Vrijwilliger	10	5	4	1	2	5	7	5	3
2 Werkzaam bij vrijwilligersorganisatie	11	4	3	4	6	9	8	6	5
3 Werkzaam bij vrijwilligersondersteunende organisatie	3	1	1	1	1	2	3	1	1
4 Anders	9	5	2	2	2	3	7	8	0
Totaal	33	15	10	8	11	19	25	20	9

### 5.2 Interviews

We spraken met organisaties die of zelf bestaan uit vrijwilligers, of fungeren als professioneel contactpunt tussen vrijwilligers (vrijwilligersondersteunende organisaties). Met name de laatstgenoemde (zoals de wijkopbouworganen, Steunpunt Zorg en Stichting Welzijn ZuiderAmstel) hebben zelf een informerende rol richting vrijwilligers.

#### *Informatieafname*

Van informatievoorziening door het steunpunt hebben nog weinig organisaties gebruik gemaakt. De organisaties namen zelf geen initiatief om informatie te vragen. Voor de organisaties is het in het algemeen nog onduidelijk wat het steunpunt hen kan bieden, en dit geldt ook voor de informatievoorziening. Zo is een aantal organisaties niet op de hoogte van het feit dat het steunpunt dit ook aanbiedt. Nu voorzien organisaties zichzelf via bestaande contacten en netwerken (zoals een directe lijn naar het stadsdeel en via de Vrijwilligerscentrale Amsterdam). De website is nauwelijks bekend en wordt (nog) niet als informatiebron geraadpleegd.

#### *Toekomst*

De behoefte aan informatie blijkt aanwezig onder enkele organisaties. Het gaat dan met name om het in beeld brengen van wat er allemaal is in de wijk en het stadsdeel. Door in de toekomst een sociale kaart te maken, kunnen samenwerkingsbanden eenvoudiger worden opgezet, waardoor netwerken kunnen ontstaan, en men gericht ervaringen kan uitwisselen.

### **5.3 (Potentiële) vrijwilligers**

Vrijwilligers kunnen eenvoudig bij het steunpunt terecht met hun vragen. Ze kunnen op twee locaties in de wijk binnenlopen op het inloopspreekuur (maandagmiddag p/a Multi Functioneel Centrum Buitenveldert en woensdagochtend p/a De Brug). De baliefunctie van deze centra verwijst mensen door naar het steunpunt wanneer er vragen komen voor het steunpunt, zodat ook buiten de gegeven openingstijden van het steunpunt mensen worden bediend.

#### *Op afspraak*

De medewerker van het steunpunt is op afspraak beschikbaar. Het merendeel van de door ons gesproken vrijwilligers dat contact heeft met het steunpunt gaat langs op afspraak. Naast het maken van een afspraak zijn er de hele week door inloopspreekuren. Van het inloopspreekuur is vooralsnog weinig gebruik gemaakt door de vrijwilligers. Enkele mensen geven aan dat meer spreekuurmogelijkheden een verbetering zou zijn.

#### *Kwaliteit van informatie*

De gesproken bemiddelde vrijwilligers zijn tevreden over de informatie die zij kregen, en met name over de mappen met informatie en vacatures. Ze geven aan dat er goed is geluisterd naar hun wensen omtrent vrijwillige inzet. De vrijwilligers die nog niet zijn bemiddeld onthielden zich van een mening of zijn ontevreden. Een aantal mensen is (nog) niet geïnformeerd. Anderen hebben het idee dat er geen goede afstemming is geweest tussen hun ideeën over vrijwilligerswerk en de (aangeboden) mogelijkheden. Zo kan de informatievoorziening over vrijwilligerswerk zelf worden verbeterd; wat zijn de rechten en plichten? Hoe vrijblijvend is vrijwilligerswerk?



## 6 Bemiddelen

*Doelstelling: (Potentiële) Vrijwilligers worden bemiddeld naar vrijwilligersbanen.*

Dit hoofdstuk gaat in op de vraag hoe het vrijwilligerssteunpunt presteert op het gebied van bemiddeling. Onder bemiddelen wordt het daadwerkelijk plaatsen van vrijwilligers op vacatures verstaan.

### 6.1 Resultaten enquête

Het grootste gedeelte van de vrijwilligers (8 van de 10) die bekend zijn met het steunpunt geeft aan dat zij geen gebruik gemaakt hebben van de vacaturebank. Vier vrijwilligers zijn bemiddeld door het steunpunt. Er is geen vrijwilliger vaker dan één keer bemiddeld. Van de vrijwilligersorganisaties geeft 5 van de 11 aan één of meerdere keren de vacaturebank gebruikt te hebben. In totaal zijn 10 van de 33 personen bemiddeld.

	Bekend met steunpunt	Vacaturebank					Bemiddeling			
		Nooit	1 keer	2 keer	3 keer	5 keer	Nooit	1 keer	3 keer	4 keer
1 Vrijwilliger	10	8	2	0	0	0	6	4	0	0
2 Werkzaam bij vrijwilligersorganisatie	11	6	1	2	1	1	8	1	1	1
3 Werkzaam bij vrijwilligersondersteunende organisatie	3	3	0	0	0	0	3	0	0	0
4 Anders	9	5	3	0	1	0	6	1	2	0
Totaal	33	22	6	2	2	1	23	6	3	1

### 6.2 Interviews

De bemiddelende rol van het steunpunt naar vrijwilligersorganisaties werkt twee kanten op. Organisaties kunnen vacatures plaatsen en er kunnen vrijwilligers bij de organisaties worden geplaatst.

#### *Vacatures bij steunpunt plaatsen*

Er zijn al enkele ervaringen met het plaatsen van vacatures bij het steunpunt, zo blijkt uit de interviews. Voor een deel zijn deze niet vervuld omdat passend aanbod ontbrak. Een enkele vacature is door bemiddeling van het steunpunt ingevuld.

Organisaties weten vaak hun eigen vrijwilligers wel te werven, via hun eigen achterban (bijvoorbeeld ouders van leden van de voetbalclubs), via via, of er worden vacatures geplaatst bij Vrijwilligers Centrale Amsterdam (VCA) in de Hartenstraat.

#### *Vrijwilliger bij organisatie plaatsen*

Een aantal maal is er een vrijwilliger doorgespeeld naar de organisatie om daar vrijwilligerswerk te verrichten. Niet in alle gevallen tot tevredenheid. Ook het dossier van de te plaatsen vrijwilliger is in een aantal gevallen voor verbetering vatbaar. De informatie over deze personen wordt als ontoereikend beoordeeld. Zo werd er wel een naam en telefoonnummer doorgegeven van iemand die aan de slag wilde, maar ontbrak het aan informatie over wat die persoon kan, wil, beschikbaarheid et cetera waardoor het moeilijk was deze persoon te matchen.

#### *Een succesvolle bemiddeling*

Een mooi voorbeeld van een succesvol project waarbij vrijwilligers zijn bemiddeld is het project Ogen en Oren in de wijk van de politie. Voor dit project was de buurtregisseur op zoek naar circa 12-15 vrijwilligers. Via de balie van de welzijnsorganisatie werd hij gewezen op het steunpunt en er volgde een oriënterend gesprek met de coördinator van het steunpunt. De samenwerking tussen politie en het steunpunt verliep goed.

De wensen (criteria doelgroep) en mogelijkheden met betrekking tot werving en bemiddeling werden op elkaar afgestemd en het steunpunt ging aan de slag. Er werd een oproep gedaan in de vacaturemap, publiciteit in de wijkkrant verzorgd, geworven op de welzijnsmarkt, en het verzoek werd uitgezet in het eigen vrijwilligerswerk netwerk.

Het resultaat was voldoende aanmeldingen voor de politie burgercursus.

Met betrekking tot de toekomst is de buurtregisseur van mening dat het steunpunt een functie kan hebben in de leefbaarheid- en veiligheidsvraagstukken in de wijk. In zijn positie als buurtregisseur heeft hij betrokken mensen nodig, die sociaal en belangeloos meewerken aan een leefbare buurt en de zorg voor elkaar. Hij zou zeker een beroep doen op het steunpunt wanneer hij weer en dergelijke vraag zou hebben.

### **6.3 (Potentiële) vrijwilligers**

Vanuit het steunpunt kregen wij een namenlijst met alle (42) door het steunpunt bemiddelde en/of geholpen vrijwilligers. Na diverse contactpogingen hebben we 21 personen van deze lijst bereikt. Hiervan gaven 8 personen aan daadwerkelijk te zijn bemiddeld.

#### *Tevredenheid bemiddeling*

Degenen die door het steunpunt zijn bemiddeld zijn daarover in het algemeen tevreden. Ze zijn enthousiast over hun werk, enthousiast over het steunpunt (met name de bemensing) en gaan graag nog een keer terug.

Wat opviel tijdens de gesprekken was dat het merendeel van de mensen (nog) niet bemiddeld is. Zij hadden vaak wel hun telefoonnummer doorgegeven maar zijn niet geplaatst op een vacature. Vaak is er ook nog geen verder contact geweest tussen hen en het steunpunt. Soms gaven zij als reden aan daarvoor zelf nog geen tijd te hebben, soms was er geen passend werk, soms werden zij pas weken later teruggebeld.

De personen die naar tevredenheid bemiddeld, zijn in hun oordeel positiever over het steunpunt dan personen die niet bemiddeld zijn door het steunpunt. Dit patroon van de tevreden bemiddelde en de ontevreden niet-bemiddelde (potentiële) vrijwilliger is ook terug te vinden in hun oordeel over de bekendheid van het steunpunt, de informatie die zij kregen, en de bemiddeling zelf.

## 7 Werving

*Vrijwilligersorganisaties ontvangen adequate advisering inzake werving en behoud van vrijwilligers.*

### 7.1 Resultaat enquête

Iets meer dan de helft van de vrijwilligersorganisaties geeft aan dat het aanbod van het steunpunt voldoet aan hun behoefte. Op de vraag of de respondenten advies en ondersteuning hebben gekregen van het steunpunt antwoorden 6 personen bevestigend. Voor vrijwilligersorganisaties, waar dit hoofdstuk zich meer specifiek op richt, geldt dit voor 3 van de 11 mensen. Voor de promotie van vrijwilligerswerk wordt weinig tot geen gebruik gemaakt van het steunpunt.

	Bekend met steunpunt	Bezoekt door steunpunt	Aanbod voldoet aan behoefte aan ondersteuning		Advies en ondersteuning				Promotie vrijwilligerswerk		
			Ja	Nee	Nooit	1 keer	2 keer	3 keer	Nooit	1 keer	2 keer
1 Vrijwilliger	10	2	5	3	8	2	0	0	10	0	0
2 Werkzaam bij vrijwilligersorganisatie	11	6	6	5	8	2	1	0	9	0	2
3 Werkzaam bij vrijwilligersondersteunende organisatie	3	1	1	1	3	0	0	0	3	0	0
4 Anders	9	2	8	0	8	0	0	1	8	1	0
Totaal	33	11	20	9	27	4	1	1	30	1	2

### 7.2 Interviews

Door middel van een vraaggerichte aanpak wordt ingespeeld op de wensen van vrijwilligersorganisaties. Advies en ondersteuning omtrent werving en behoud van vrijwilligers krijgt daarbij expliciet aandacht.

De meeste vrijwilligersorganisaties zijn bezocht door het steunpunt. Tot nu toe zijn de gesprekken veelal kennismakingsgesprekken geweest. Een inhoudelijke afstemming over vraag en aanbod is in enkele gevallen al wel tot stand gekomen. Geen van de geïnterviewde vrijwilligersorganisaties ontvangt advisering over werving en behoud van vrijwilligers van het steunpunt. Dit komt met name doordat het steunpunt vooral geïnvesteerd heeft in bekendheid verwerven bij de organisaties en het bemiddelen. Het werven en behouden is een punt van aandacht voor Cardanus. Zij hebben het steunpunt daar in nog onvoldoende ondersteund vanuit de eigen ervaringen.

#### *Werving*

De organisaties werven nu voornamelijk via hun eigen netwerk, en vaak ook via hun eigen achterban (de ouders van de voetballende jeugd, Turkse vertegenwoordiger, etc.). Werving wordt in eerste instantie gezien als de taak van de organisatie zelf.

De behoefte van de vrijwilligersorganisaties aan *advies* op het terrein van werving van vrijwilligers, lijkt beperkt. Wel hebben ze behoefte aan een adviseur en intermediair tussen henzelf en subsidieverleners (waaronder het stadsdeel). Enkele organisaties zien het werven van vrijwilligers in het algemeen als een van de taken van het steunpunt, in het verlengde van een goede wijkgerichte pr. Dit zal (onder andere) leiden tot meer jonge vrijwilligers en vrijwilligers die een 'trekkersrol' kunnen spelen (veelal werkende mensen die in de avonden vrijwillig werken). Het gaat hier dan om werving zelf, en niet om advies over hoe te werven.

#### *Vrijwilligersondersteuning*

Uit de interviews kwam naar voren dat vrijwilligersondersteuning erg belangrijk gevonden wordt en er behoefte is aan adviezen over vrijwilligersondersteuning. Het is nodig om vrijwilligers, na bemiddeling, ook te blijven ondersteunen. Juist vrijwilligers willen hun verhaal doen, ervaringen uitwisselen, sociale erkenning krijgen. Kenmerkend voor vrijwilligers is dat zij hun tijd en arbeid als investering zien en daarvoor graag iets van waardering terugzien, aldus enkele sleutelpersonen. Het ondersteunen van vrijwilligers op de werkplek zit niet in de opdracht van het steunpunt. Het begeleiden van de vrijwilliger op de werkplek is een taak van de organisaties zelf. Het lijkt meer voor de hand de organisaties via een cursusaanbod te leren hoe zij vrijwilligers kunnen behouden en tevreden stellen of advies krijgen vanuit het steunpunt hoe vrijwilligers behouden kunnen worden. Het steunpunt heeft hierin een advies- en doorverwijsfunctie.

### **7.3 (Potentiële) vrijwilligers**

Op dit onderwerp is voor deze groep respondenten uit het onderzoek geen bruikbare informatie naar voren gekomen.

## 8 Deskundigheidsbevordering

*Vrijwilligersorganisaties ontvangen adequate deskundigheidsbevordering op verzoek inzake werving en behoud van vrijwilligers.*

### 8.1 Resultaat enquête

Van de personen die de enquête ingevuld hebben en bekend zijn met het steunpunt geeft slechts 1 persoon aan voor deskundigheidsbevordering gebruik te maken van het steunpunt.

### 8.2 Interviews

Afhankelijk van de vraagstelling uit de organisaties wordt door het steunpunt een plan van aanpak gemaakt omtrent deskundigheidsbevordering (zoals het volgen van cursussen).

#### *Cursus volgen*

Geen van de leden volgt of volgde namens de organisatie een cursus via het steunpunt, zo blijkt uit de gesprekken. Organisaties voorzien zichzelf via de voor hen bekende wegen (via achterban, bijvoorbeeld voetbalbond, via wijkopbouworganen, via VCA<sup>6</sup>).

Zoals gezegd bleken de oriënterende gesprekken nog niet toereikend (zie 7.2) om de vraag van de organisatie en het aanbod van het steunpunt op elkaar af te stemmen. Veel organisaties is het nog onduidelijk of en zo ja wat voor deskundigheidsbevordering het steunpunt kan bieden.

Eén organisatie maakte kenbaar dat zij daarvan in de toekomst wel gebruik van wenst te maken, wanneer het steunpunt dat kan bieden.

### 8.3 (Potentiële) vrijwilligers

Op dit onderwerp is voor deze groep respondenten uit het onderzoek geen bruikbare informatie naar voren gekomen.

Noot 6 VCA-Vrijwilligers Centrale Amsterdam

## 9 Hulp bij materiële zaken

*Vrijwilligersorganisaties ontvangen adequate hulp bij materiële zaken op verzoek.*

### 9.1 Resultaten enquête

De respondenten die aangeven werkzaam te zijn bij een vrijwilligersorganisatie maken voor informatievoorziening, advies en ondersteuning en deskundigheidsbevordering in beperkte mate gebruik van het steunpunt.

	Bekend met steunpunt	Informatievoorziening					Advies en ondersteuning				Deskundigheidsbevordering	
		Nooit	1 keer	2 keer	3 keer	4 keer	Nooit	1 keer	2 keer	3 keer	Nooit	1 keer
1 Vrijwilliger	10	9	1	0	0	0	8	2	0	0	10	0
2 Werkzaam bij vrijwilligersorganisatie	11	9	0	0	1	1	8	2	1	0	10	1
3 Werkzaam bij vrijwilligersondersteunende organisatie	3	3	0	0	0	0	3	0	0	0	3	0
4 Anders	9	5	3	1	0	0	8	0	0	1	9	0
Totaal	33	26	4	1	1	1	27	4	1	1	32	1

### 9.2 Interviews

Vrijwilligersorganisaties kunnen door het steunpunt worden ondersteund bij subsidie aanvragen richting stadsdeel en worden geadviseerd over het verkrijgen van materiële zaken.

#### *Subsidievragen*

Geen van de gesproken organisaties wordt door het steunpunt ondersteund bij subsidieaanvragen.

Over de behoefte aan ondersteuning bij subsidievragen zijn de meningen verdeeld. Bij een aantal organisaties is er behoefte aan een intermediair tussen organisaties en het stadsdeel inzake de subsidieregelingen. Bij andere organisaties wordt dit gezien als een extra schijf, waardoor processen trager verlopen. Deze organisaties maken wel gebruik van ondersteuning die wordt geboden vanuit wijkopbouworganen en de VCA.

#### *Materiële zaken*

Geen van de leden wordt door het steunpunt geadviseerd over het verkrijgen van materiële zaken, zo blijkt uit de gesprekken. Hieraan is ook geen behoefte.

### 9.3 (Potentiële) vrijwilligers

Deze taak is alleen van toepassing op organisaties.

## 10 Afstemming en samenwerking

*Er is geen overlap in werkzaamheden vrijwilligersondersteuning.*

### 10.1 Resultaat enquête

Uit het antwoord op de vraag hoe vaak, bij benadering, men gebruik heeft gemaakt van het steunpunt, blijkt dat 15 personen minstens één keer gebruik gemaakt hebben van het steunpunt. Vrijwilligers hebben nooit meer dan één keer gebruikt gemaakt van het steunpunt.

In de enquête is ook geïnventariseerd of de respondenten vrijwilligersondersteuning krijgen van andere organisaties. Voor 16 van de 33 respondenten is dit niet het geval. Met name vrijwilligersorganisaties en ondersteunende organisaties geven aan bij andere organisaties ondersteuning te krijgen.

	Bekend met steunpunt	Krijgt vrijwilligersondersteuning van andere organisaties	Gebruik gemaakt van steunpunt				
			Nooit	1 keer	2 keer	4 keer	5 keer
1 Vrijwilliger	10	4	5	5	0	0	0
2 Werkzaam bij vrijwilligersorganisatie	11	7	4	1	3	1	2
3 Werkzaam bij vrijwilligersondersteunende organisatie	3	3	2	0	0	1	0
4 Anders	9	3	7	1	0	1	0
Totaal	33	17	18	7	3	3	2

### 10.2 Interviews

De sleutelpersonen en de coördinator van het steunpunt is gevraagd hoe zij aankijken tegen de afstemming en samenwerking met alle vrijwilligersondersteunende organisaties in het stadsdeel.

#### *Samenwerking*

De samenwerking tussen het steunpunt en de vrijwilligersondersteunende organisaties verloopt goed. Er is samenwerking op diverse terreinen: bij het organiseren van activiteiten, bij het werven van vrijwilligers (welzijnsmarkt etc.) en het plaatsen van vrijwilligers en vacatures.

Vooraf de samenwerking met Stichting Welzijn ZuiderAmstel (WZA) is intensief en wederzijds. Zo worden de baliefuncties in De Brug en MFC bemenst door WZA. Deze mensen verwijzen door naar het steunpunt wanneer er vragen komen voor het steunpunt. Het steunpunt kan gebruikmaken van de locaties van het WZA.



### *Afstemming*

Uit gesprekken met de vrijwilligersondersteunende organisaties en de vrijwilligersorganisaties blijkt dat er overlap is in het aanbod van een aantal werkzaamheden. Zo geven de vrijwilligersondersteunende organisaties aan zelf te voorzien in cursussen, sociale activering, en informatievoorziening. Dit zijn taken die ook behoren tot het arsenaal van het steunpunt.

Kijken we naar wat voor ondersteuning vrijwilligersorganisaties nu vragen aan andere organisaties, dan betreft het de volgende zaken. Het merendeel van de vrijwilligersorganisaties vraagt ondersteuning bij de VCA en of het wijkopbouworgaan. Het gaat dan om het volgen van cursussen, te vervullen vacatures (vacaturebank), bemiddelingen, netwerkoverleggen, en het uitwisselen van expertise en ervaringen in het algemeen.

Daarnaast krijgen organisaties vaak bijstand van andere vrijwilligersorganisaties en of hun eigen achterban.

Op het eerste oog lijkt het of er overlap bestaat op gebied van diverse werkzaamheden. Maar het gaat om een overlap van zaken die het steunpunt aan het ontwikkelen is, die moeten worden opgezet, verbeterd, geïmplementeerd en gepromoot. Omdat deze taken nog moeten groeien is de feitelijke overlap beperkt tot een 'dubbele' vacaturebank; bij het steunpunt en bij de VCA. De samenwerking tussen het steunpunt en de VCA is niet duidelijk voor de bevrageden.

### **10.3 (Potentiële) vrijwilligers**

Deze taak is niet van toepassing op de vrijwilligers zelf.

# 11 Imago vrijwilligerswerk

*Vrijwilligerswerk heeft een positief imago in ZuiderAmstel.*

Het verwerven van een positief imago hangt samen met bekendheid geven aan het steunpunt. Bijvoorbeeld door aandacht aan vrijwilligerswerk te geven via persberichten in de wijkkrantjes, de Echo en het stadsblad. Specifiek gericht op waardering van het vrijwilligerswerk is bijvoorbeeld de aandacht die het steunpunt geeft aan MADD (Make a Difference Day), een landelijk initiatief om vrijwilligerswerk op lokaal niveau onder de aandacht te brengen.

## 11.1 Interviews

Het imago van vrijwilligerswerk wordt nog te weinig gekoppeld aan het functioneren van het steunpunt. In de gesprekken wordt soms een vinger geheven naar de politiek in het algemeen die hoge eisen stelt aan vrijwilligers, verplichtingen oplegt, procedures instelt, en daar weinig tegenover stelt.

Het stadsdeel wordt gevraagd de vrijwilligers serieus te nemen, in te zien wat vrijwilligers brengen (bijvoorbeeld een signaalfunctie), en ze daarin te ondersteunen.

## 11.2 (Potentiële) vrijwilligers

Het steunpunt heeft zich bij (potentiële) vrijwilligers geïntroduceerd op markten en via presentaties. Ook is er een aantal artikelen geplaatst in de wijkkrant Buitenveldert.

## 12 Sociale activering

*Cliënten van DWI sociale activering die daarvoor in aanmerking komen, worden toegeleid naar vrijwilligerswerk in overleg met klantmanager DWI.*

### 12.1 Resultaat enquête

In de enquête geven 3 personen aan dat zij in relatie tot sociale activering gebruik hebben gemaakt van het steunpunt. De betreffende organisaties hebben hiervoor wel meerdere keren het steunpunt benaderd.

### 12.2 Dienst Werk en Inkomen (DWI)

DWI werkt samen met verschillende organisaties om klanten actief te krijgen. Organisaties dienen hiervoor een offerte uit te brengen. DWI heeft ongeveer 400 cliënten die in een traject terecht moeten komen en een deel zou door het steunpunt bemiddeld kunnen worden. We spraken met DWI over de samenwerking met het steunpunt.

#### *Aanlooptraject*

Al geruime tijd werken DWI en het steunpunt aan de procedures om bemiddeling via het steunpunt te laten lopen. Er zijn persoonlijke en telefonische gesprekken gevoerd tussen beide partijen over de mogelijkheden om DWI klanten te bemiddelen. Het steunpunt dient nu eerst een offerte uit te brengen. Wanneer de offerte<sup>7</sup> wordt gehonoreerd wordt het steunpunt betaald voor hun bemiddelende rol. De verwachting vanuit DWI, op basis van de gevoerde gesprekken, is positief.

#### *Invulling van de samenwerking*

Er is onderlinge afstemming over hoe de samenwerking vorm zal krijgen. Zo heeft DWI gevraagd een offerte uit te brengen voor lichte vormen van vrijwilligerswerk en cursusdeelname (bijvoorbeeld tekenen en schilderen). Pas wanneer de offerte is toegekend gaat de bemiddeling van start.

Resumerend, de samenwerking tussen het steunpunt en DWI moet feitelijk nog van start gaan en er zijn geen bemiddelingen van cliënten geweest. De voorbereidende gesprekken zijn positief beoordeeld en de verwachtingen ten aanzien van de verdere samenwerking zijn positief.

### 12.3 Interviews

De vrijwilligersorganisaties spelen (nog) geen rol in het plaatsten van DWI cliënten.

Noot 7 De offerte wordt door een andere medewerker van Cardanus geschreven dan de coördinator.

### *Toekomst*

De vrijwilligersondersteunende organisaties zien een noodzakelijke rol weggelegd voor het steunpunt met betrekking tot sociale activering en integratie. Het steunpunt zou (financieel) kunnen bijdragen in de ondersteuning van de DWI-cliënt. Met name bij deze soms problematische groep vergt dit veel tijd en moeite. De rol van sociale activering reikt immers verder dan bemiddeling alleen.

## **12.4 (Potentiële) vrijwilligers**

Op dit onderwerp is voor deze groep respondenten uit het onderzoek geen bruikbare informatie naar voren gekomen.

## 13 Toekomstverwachting steunpunt

### 13.1 Resultaat enquête

De tevredenheid over de werkwijze van het steunpunt is groot. Van de 33 respondenten zeggen er 20 tevreden te zijn over de werkwijze. 7 Personen gaven aan te weinig bekend te zijn met het steunpunt om hier een oordeel over te vellen. Slechts 6 mensen zijn niet tevreden. Over de professionaliteit van de medewerkers van het steunpunt oordelen 25 van de 28 personen positief.

	Bekend met steunpunt	Vindt medewerkers steunpunt professioneel		Tevreden over werkwijze steunpunt	
		Ja	Nee	Ja	Nee
1 Vrijwilliger	10	6	2	4	2
2 Werkzaam bij vrijwilligersorganisatie	11	10	0	8	2
3 Werkzaam bij vrijwilligersondersteunende organisatie	3	2	1	2	1
4 Anders	9	7	0	6	1
Totaal	33	25	3	20	6

### 13.2 Interviews

In de interviews is gevraagd naar de aandachtspunten voor de verdere ontwikkeling van het steunpunt, en of de geïnterviewden in de toekomst gebruik blijven maken van het steunpunt. Dat leverde de volgende antwoorden op:

#### *Positieve punten*

- de wijkgerichtheid van het steunpunt
- het feit dat er een steunpunt is (de eerste stap is gezet)
- coördinator is enthousiast, plezierig in omgang, empatisch, positief en kritisch

#### *Verbeterpunten*

- openingstijden uitbreiden (inclusief avondopenstelling)
- uitbreiding aantal mensen in dienst
- uitbreiding van de taken richting organisaties
- uitbreiding vacaturebank (zowel vraag als aanbod)
- sneller communiceren naar de vrijwilliger in spe
- meer overzicht bieden richting vrijwilliger
- meer bekendheid aan het steunpunt geven
- meer informatie over vrijwilligerswerk richting vrijwilliger (wat zijn de rechten en plichten? hoe vrijblijvend is vrijwilligerswerk? )

Het belangrijkste aandachtspunt voor de komende periode is naamsbekendheid. Er moet ruchtbaarheid aan het centrum worden gegeven zodat mensen, de organisaties inclusief, zien wat het kan bieden. Een aantal organisaties geeft aan in de toekomst gebruik te (blijven) maken van het steunpunt. Uit de antwoorden blijkt dat organisaties ook gebruik blijven maken van de bestaande lijnen (met VCA, achterban, wijkopbouworgaan etc.).

### **13.3 (Potentiële) vrijwilligers**

Op dit onderwerp is voor deze groep respondenten uit het onderzoek geen bruikbare informatie naar voren gekomen.

## Bijlagen

## Bijlage 1 Lijst geïnterviewden

De volgende personen zijn gesproken:

Dhr. KiliçHasan, Werkgroep Actief  
Mw. Van Aller, ANBO afd. Buitenveldert  
Dhr. Brunger, SC Buitenveldert  
Mw. Verweij, Wijkopbouworgaan Rivierenbuurt  
Mw. Lantinga, Wijkopbouworgaan Buitenveldert  
Mw. Mercks, Chronisch zieken en gehandicaptenraad  
Dhr. Idsinga, St.Welzijn ZuiderAmstel  
Dhr. Vvan Zanten, Politie wijkteam van Leijenberglaan  
Dhr. De Groote, DWI  
Mw. Bouwman, coördinator vrijwilligerssteunpunt ZuiderAmstel



## Bijlage 2 Vragenlijst digitale enquête

- 1 Bent u:
  1. Vrijwilliger
  2. Werkzaam bij een vrijwilligersorganisatie
  3. Werkzaam bij een vrijwilligersondersteunende organisatie
  4. Werkzaam bij DWI
  5. Anders
  
- 2 Hoeveel vrijwilligers zijn er (bij benadering) werkzaam binnen uw organisatie?
  
- 3 Bent u bekend met het vrijwilligerssteunpunt in ZuiderAmstel?
  1. Ja
  2. Nee
  
- 4 Hoe bent u bekend geraakt met het steunpunt?
  
- 5 Hoe vaak heeft u (bij benadering) contact gehad met het steunpunt?  
*(Als u geen contact heeft gehad, vul dan 0 in)*
  
- 6 Hoe vaak heeft u (bij benadering) gebruik gemaakt van het steunpunt?  
*(Als u hier geen gebruik van heeft gemaakt, vul dan 0 in)*
  
- 7 Is uw organisatie bezocht door een medewerker van het steunpunt?
  1. Ja
  2. nee
  
- 8 Heeft u zelf initiatieven genomen tot samenwerking met het steunpunt?
  1. Ja
  2. nee
  
- 9 Leest u de informatie van het steunpunt in:
  1. het wijkkrantje
  2. de nieuwsbrief van het steunpunt
  3. geen van beide
  
- 10 Vindt u de medewerkers van het steunpunt professioneel?
  1. Ja
  2. nee
  
- 10.1 Waarom vindt u de medewerkers van het steunpunt niet professioneel?
  
- 11 Vindt u het aanbod laagdrempelig genoeg?
  1. Ja
  2. nee
  
- 12 Voldoet het aanbod aan uw behoefte aan ondersteuning?
  1. Ja
  2. nee

- 12.1** Waarom voldoet het aanbod niet aan uw behoefte aan ondersteuning?
- 13** Maakt u gebruik van vrijwilligersondersteuning van andere organisaties?
1. Ja
  2. nee
- 14** Hoe vaak heeft u gebruik gemaakt van een van de volgende producten?
- De informatievoorziening
  - Vacaturebank (in mappen en op internet)
  - Bemiddeling
  - Advies en ondersteuning
  - Deskundigheidsbevordering
  - Promotie vrijwilligerswerk
  - Sociale activering
  - Re-integratie
  - Maatschappelijke stages
- 15** Bent u tevreden over de werkwijze van het steunpunt?
1. Ja
  2. nee
- 15.1** Waarom wel/niet?
- 16** Ruimte voor algemene opmerking met betrekking tot het vrijwilligerssteunpunt ZuiderAmstel.

## Bijlage 3 Rechte tellingen internet-enquête

v01

		Frequency	Percent
Valid	1 Vrijwilliger	20	37,0
	2 Werkzaam bij een vrijwilligersorganisatie	11	20,4
	3 Werkzaam bij een vrijwilligersondersteunende organisaties	5	9,3
	4 Werkzaam bij DWI	1	1,9
	5 Anders	17	31,5
	Total	54	100,0

Organisatie<sup>a</sup>

		Frequency	Percent
Valid	2e Openluchtschool	1	5,9
	A.F.C.	1	5,9
	Bewonerscommissie Marius ten Cate	1	5,9
	Bridgesoos in het BOC	1	5,9
	De Meanderschool	1	5,9
	OBS Merkelbach	1	5,9
	Onbekend	2	11,8
	Rosj Pina school	1	5,9
	Sport & Judoclub	1	5,9
	Sportactiviteiten Binnenhof	1	5,9
	St. Jozefschool	1	5,9
	Stichting Welzijn ZuiderAmstel	1	5,9
	V.R.A. Cricket	1	5,9
	Vereniging Amsterdams Dans Orkest	1	5,9
	Vreugdehof	1	5,9
	VVE Amstelzicht	1	5,9
	Total	17	100,0

a. v01 = 5 Anders

### Type

		Frequency	Percent
Valid	1 Vrijwilliger	20	37,0
	2 Werkzaam bij vrijwilligersorganisatie	17	31,5
	3 Werkzaam bijvrijwilligersondersteunende organisatie	5	9,3
	4 Werkzaam bij DWI	1	1,9
	5 Anders	11	20,4
	Total	54	100,0

### Type \* HoeBekend Crosstabulation

Count

		HoeBekend			Total
		1 Directe benadering	2 Promotie	3 Anders	
Type	1 Vrijwilliger	2	4	4	10
	2 Werkzaam bij vrijwilligersorganisatie	2	2	6	10
	3 Werkzaam bijvrijwilligersondersteunende organisatie	0	0	3	3
	4 Werkzaam bij DWI	0	0	1	1
	5 Anders	1	3	3	7
	Total	5	9	17	31

### Type \* ContactCat Crosstabulation

Count

		ContactCat			Total
		0 Nooit contact	1 1 t/m 4 keer contact	2 5 t/m 10 keer contact	
Type	1 Vrijwilliger	5	4	1	10
	2 Werkzaam bij vrijwilligersorganisatie	4	3	4	11
	3 Werkzaam bijvrijwilligersondersteunende organisatie	1	1	1	3
	4 Werkzaam bij DWI	0	0	1	1
	5 Anders	5	2	1	8
	Total	15	10	8	33