



**RAPPORTAGE VRIJWILLIGERS  
TEVREDENHEIDONDERZOEK 2014  
WONEN PLUS WELZIJN**

## **INHOUDSOPGAVE**

1. Inleiding .....	3
1.1 Werkwijze .....	4
2. Conclusie .....	5
3. Bijlage 1: Resultaat onderzoek .....	9
4. Bijlage 2: Resultaat vragen .....	9
4.1 Basis vragen .....	9
4.2 Algemene vragen .....	11
4.3 Vragen over: Uw taken als vrijwilliger .....	12
4.4 Vragen over: Motivatie en voldoening .....	13
4.5 Vragen over: Communicatie .....	14
4.6 Vragen over: Samenwerking .....	16
4.7 Vragen over: Begeleiding en waardering .....	17
4.8 Vragen over: Werkomgeving .....	18
4.9 Vragen over: Ontwikkeling .....	19
4.10 Vragen over: Toekomst .....	20
5. Bijlage 3 – Opmerkingen vrijwilligers .....	23
Inzet Vrijwilligers .....	23
Organisatie .....	24

## 1. Inleiding

De vrijwilligers uit de verschillende gemeenten zijn de drijvende kracht.

Zonder de inzet van deze vrijwilligers zou de missie van Wonen Plus Welzijn (WPW) niet gerealiseerd kunnen worden. De vrijwilligers worden bij hun werkzaamheden ondersteund en begeleid door professionele medewerkers van de organisatie.

De werkwijze staat vastgelegd in het vrijwilligersbeleid. Dit vrijwilligersbeleid is geen statisch maar een dynamisch geheel, waarbij wijzigingen mede worden bepaald door de vrijwilligers van WPW. Voor WPW is het dan ook belangrijk om te weten of de vrijwilligers tevreden zijn over de huidige gang van zaken binnen de organisatie. Welke zaken gaan er goed en welke zijn er voor verbetering vatbaar. Om dit te onderzoeken is er medio 2014 een vrijwilligerstevredenheid-onderzoek opgezet. Het doel van dit onderzoek was een nog beter inzicht te krijgen in de wensen en werkzaamheden van de vrijwilligers. De resultaten van het vrijwilligerstevredenheid-onderzoek dienen dan ook als leidraad om het huidige vrijwilligersbeleid te actualiseren waarbij zoveel mogelijk recht wordt gedaan aan de wensen van de vrijwilliger.

Het is verplicht om in het kader van de Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector (HKZ) een periodiek vrijwilligerstevredenheidsonderzoek af te nemen. Het laatste onderzoek onder de vrijwilligers is gehouden in 2009. Aanbevelingen vanuit deze vrijwilligerstevredenheid-onderzoeken zijn terug te vinden in het huidige vrijwilligersbeleid van WPW zoals:

- Inspelen op de wensen van de nieuwe generatie vrijwilligers die naast een betaalde functie vrijwilligerswerk willen doen.
- Vrijwilligers informeren over actuele en belangrijke zaken via nieuwsbrief.
- Meer richten op deskundigheidsbevordering van vrijwilligers.
- Voldoende aandacht houden actualiseren van werkzaamheden om uitdaging voor vrijwilliger te waarborgen.

## 1.1 Werkwijze

Er is gekozen voor de enquêtevorm omdat de ervaring heeft geleerd dat hier een hoge respons op komt. Om mee te gaan met de tijd, maar ook rekening houdend met vrijwilligers die nog niet digitaal zijn, is er gekozen voor het versturen van een digitale en papierenversie van het onderzoek. Het totale responspercentage van beide versies komt op 33,60%. Het responspercentage van de papieren is 33,78% en de digitale versie (van de goed ingevulde enquêtes) heeft een responspercentage van 33,43%.

De resultaten en aanbevelingen van beide versies zijn verwerkt en samengevoegd in een rapportage vrijwilligerstevredenheidonderzoek. De vrijwilligers worden in de gelegenheid gesteld om de rapportage op te vragen. De verbeterpunten vanuit de rapportage met daarnaast de reacties vanuit de vrijwilligers worden door de directie en het team van WPW besproken en getoetst op haalbaarheid. De uitgewerkte verbeterpunten worden opgenomen in het vrijwilligersbeleid van WPW.

### **De digitale versie**

Deze is gemaakt via [www.survio.com](http://www.survio.com). De vrijwilligers hebben een mail ontvangen met daarin de link naar het onderzoek. Deze mail is naar totaal 846 vrijwilligers gestuurd. De vrijwilligers hadden 7 weken de tijd om de enquête in te vullen. Totaal aantal bezoeken op deze link is 637. 283 vrijwilligers hebben het onderzoek goed ingevuld. Totaal 78 zijn onafgemaakt en 279 vrijwilligers hebben slechts gekeken.

Gemiddelde tijd voor voltooiing van het onderzoek:

24.71% heeft het onderzoek in 5 tot 10 minuten voltooid, 71.76% in 10 tot 30 minuten en 3.53% heeft het onderzoek ergens tussen 30 en 60 minuten voltooid. Omdat dit de eerste keer was dat er op deze manier een vrijwilligerstevredenheidsonderzoek is verricht zijn er wat kinderziektes ingeslopen waardoor het niet geheel goed ingevuld kon worden. Dit is dan ook één van de grootste redenen van de totaal 78 die niet afgemaakt zijn. Een voorbeeld van een kinderziekte is; dat we aan de digitale versie hebben toegevoegd de keuzemogelijkheid “n.v.t.” of “geen mening” bij enkele vragen. Dit naar aanleiding van diverse mailberichten van vrijwilligers die hierop vastliepen.

Het systeem stelde WPW niet in de gelegenheid om een aparte analyse per werkeenheid te maken. Voor een volgende keer is het verstandig om een digitale versie per werkeenheid uit te zetten.

### **De papieren versie**

Totaal zijn er 148 enquêtes per post verstuurd naar de vrijwilligers zonder mailadres. 50 zijn er daarvan ingevuld (niet allen volledig) retour gezonden. Niet alle vragen waren ingevuld door de vrijwilligers bij de papieren versie. Hierdoor kon bij de uitwerking per onderwerp niet altijd gerekend worden met het totaal van de response van de enquête. De reden hiervan was, dat niet alle enquêtes volledig waren ingevuld. De ontbrekende antwoorden zijn niet mee genomen in het definitieve (geldige) resultaat.

In de tabellen van de vragen staat het woord “ontbrekend” voor het aantal vrijwilligers die deze vraag niet hebben beantwoord. Dit percentage is niet meegenomen in het definitieve resultaat.

## 2. Conclusie

De enquête bestaat uit de volgende thema's: basisvragen, algemene vragen, vragen over de taken als vrijwilliger, communicatie, samenwerking, begeleiding en waardering, werkomgeving, ontwikkeling en als laatste vragen over de toekomst. De conclusie is per thema beschreven. In bijlage 2 kunt u meer gedetailleerde informatie per thema en vraag vinden.

### 2.1 Respons

De totale respons van deze enquête is 33,43%. Dit is in vergelijking met 2010 een goede score. In 2010 waren de responspercentages van servicepunt Schagen 50%, servicepunt Anna Paulowna 19% en van Zijpe 2%. De mannen hebben in de respons een zeer geringe voorsprong op de vrouwen. Het percentage mannen dat de enquête ingevuld heeft is 50,45% en dat betekent dat de responspercentage van de vrouwen op 49,55% komt.

De respons vanuit de gemeente Schagen is 140, dit is een percentage van 42.42%. Vanuit Langedijk is de respons is 98, dit percentage van 29.70%. Hollands Kroon heeft een respons van 92, dit is een respons van 27.88%. De meeste vrijwilligers ondersteunen WPW in het vervoer van maaltijden, daarna volgt het ondersteunen in het thuisabonnement in de vorm van huis en tuinklussen etc. Ook wordt er veel gedaan door vrijwilligers in Welzijnsadvies.

### 2.2 Algemeen

De meeste vrijwilligers van WPW hebben een leeftijd tussen 60 en 69 jaar. Daarna is de leeftijdsgroep tussen de 70 en 79 jaar. Vrijwilligers in de leeftijdscategorie tussen 20 en 29 jaar zien we in deze respons wel terug, terwijl we die niet in 2010 zagen. Toch is het goed om aandacht te besteden om meer jongeren te interesseren voor vrijwilligerswerk. Dit om de continuïteit van WPW in de toekomst te waarborgen. In Schagen werken de meeste vrijwilligers voor WPW, daarna komt Langedijk en als laatste met een klein verschil met Langedijk volgt Hollands Kroon. De meeste vrijwilligers zijn al meer dan 10 jaar actief bij WPW. Dit toont aan dat men zich verbonden voelt met WPW en de doelgroep. Dit gevoel van verbondenheid van de vrijwilligers met WPW draagt voor een belangrijk deel bij aan de continuïteit van de werkzaamheden binnen WPW. De inzet van de meeste vrijwilligers ligt tussen 0 en 8 uur per maand. Daarnaast is er ook een grote groep die zich 9 tot 16 uur per maand inzet voor WPW. Velen werken op basis van behoefte en beschikbaarheid en zijn daarmee flexibel in te zetten. Daarnaast is er een groep die vast op een terugkerend moment in het jaar werkt of vaste taken heeft die men zelf kan inplannen qua tijd. Alle vormen van inzetbaarheid zijn belangrijk en stelt WPW in staat om nu en in de toekomst vraaggericht te blijven werken en zo aan de wensen van de cliënt te voldoen. Via familie, vrienden of bekenden of via een advertentie komen de meeste potentiële vrijwilligers in aanraking met WPW. Daarnaast worden ook vele potentiële vrijwilligers geënthousiasmeerd door bestaande vrijwilligers van WPW. Het is een goed teken dat de huidige vrijwilligers enthousiast zijn om het werk te promoten.

### **2.3 Taken vrijwilligerswerk**

Voor de meeste vrijwilligers is het duidelijk wat WPW van ze verwacht. Vrijwilligers zijn goed op de hoogte van het privacyreglement, de eigen verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Ook is duidelijk over welke kennis en vaardigheden de vrijwilligers moeten beschikken voor de taken die ze uitvoeren. Afspraken tussen WPW en vrijwilligers zijn duidelijk en de taken sluiten goed aan op de kennis, ervaring en persoonlijke interesse van de vrijwilligers. Vanuit de opmerkingen komt veel naar voren dat de kennis en ervaring van vrijwilligers in kaart gebracht moet worden, zodat deze effectiever benut kan worden. Uit de opmerkingen komt naar voren dat bepaalde taken zoals ondersteuning op het gebied van IT efficiënter kan worden uitgevoerd door het overnemen van computers op afstand. Ook wordt gevraagd of het team van vrijwilligers voor maaltijdvoorzieningen uitgebreid kan worden. Het gemiddelde cijfer voor de tevredenheid over de taken is een 8,07.

### **2.4 Motivatie en voldoening**

De meeste vrijwilligers voelen zich verbonden met de doelstelling van WPW. De voldoening en het plezier in het werk is groot en werkzaamheden sluiten aan bij de verwachting van de vrijwilliger. 33,85% vrijwilligers staat open voor het opdoen van nieuwe vaardigheden en kennis. Ruim 90% van de vrijwilligers geeft als reden aan dat zij vrijwilligerswerk doet om andere mensen te helpen en iets willen doen voor de maatschappij. Deze uitslag is gezien de gemiddelde leeftijd van de vrijwilligers niet verrassend. Vooral deze leeftijdsgroep verricht het vrijwilligerswerk nog vanuit de traditionele achtergrond waarbij het iets betekenen voor de medemens, een zinvolle dagbesteding en sociale contacten centraal staan.

Belangrijk punt uit de opmerkingen is de angst dat de WPW te groot gaat worden door de regels vanuit de overheid en dat dit een kloof legt tussen de professionals en het gevoel van de vrijwilligers bij de organisatie te horen. Het gemiddelde cijfer voor de motivatie voor vrijwilligerswerk is een 8,32.

### **2.5 Communicatie**

#### **Nieuwsbrief**

De meeste vrijwilligers lezen de nieuwsbrief (93,67%) en vinden de inhoud waardevolle informatie. Echter uit de opmerkingen blijkt dat de informatie en het aanbod voor vrijwilligers in Langedijk te summier is.

#### **Website**

Iets meer dan de helft van de vrijwilligers geeft aan de website van WPW bezocht te hebben. Slechts 3,67% geeft aan de website nooit bezocht te hebben omdat ze geen computer bezit. 95,03% vindt de informatie op de website duidelijk. Toch geven velen aan dat ze meer informatie zouden willen zien voor vrijwilligers, meer over Langedijk. Daarnaast staat er te veel informatie op de site waardoor het onduidelijker en minder vindbaar wordt. Vanuit de opmerkingen komen er signalen van onduidelijkheid of de werkgroep nog zal bestaan de komende jaren.

## **2.6 Samenwerking**

De samenwerking tussen de vrijwilligers en de beroepskrachten voldoet duidelijk aan de wensen van de vrijwilligers. Hoewel er wel verbeterpunten worden benoemd vanuit de op - aanmerkingen bijvoorbeeld; meer duidelijkheid geven wie wat doet.

Bijna driekwart van de vrijwilligers ervaart de samenwerking van de vrijwilligers onderling als prettig. Nieuwe vrijwilligers worden gemakkelijk opgenomen in de groep. De helft van de vrijwilligers is tevreden over de deskundigheid van andere vrijwilligers. Vele vrijwilligers werken op solistische basis waardoor er geen of weinig samenwerking plaatsvindt met andere vrijwilligers. Wel komt er uit de opmerkingen naar voren dat niet iedereen opdrachten krijgt voor bijv. thuisabonnement/klussen, terwijl het toch druk genoeg is. Het gemiddelde cijfer voor de samenwerking is een 8.

## **2.7 Begeleiding en waardering**

Bijna driekwart van de vrijwilligers vindt dat ze voldoende is ingewerkt toen met het vrijwilligerswerk begonnen werd bij WPW. Tevens vindt men dat er voldoende werkoverleg hebben met hun contactpersoon. Meer dan de helft van de vrijwilligers vindt dat ze voldoende reactie krijgt over het uitgevoerde werk, echter twintig procent vindt dat ze niet voldoende reactie krijgt. Toch is tachtig procent tevreden over de waardering die men krijgt en zeventig procent is tevreden over de wijze van ondersteuning, begeleiding en belangstelling van WPW. Ruim tachtig procent voelt zich veilig op de werkplek en als er problemen zijn weten deze mensen waar ze terecht kunnen met hun vragen. Het gemiddelde cijfer voor de begeleiding is een 7,71.

## **2.8 Werkomgeving**

Over het algemeen zijn de vrijwilligers tevreden over de materialen en/of gereedschappen waarmee men het werk doen en krijgt men voldoende informatie om de taken goed te kunnen uitvoeren. Echter, niet iedereen is het daar altijd mee eens. De informatieverstrekking naar de vrijwilligers over de gang van zaken is over het algemeen goed bevonden door de vrijwilligers. Toch zijn er wat kanttekeningen gegeven door vrijwilligers namelijk dat men zich niet geheel veilig voelt doordat mensen makkelijk achter de werkplek kunnen komen. De helft van de vrijwilligers is tevreden over de reiskosten en overige vergoedingen en veertig (reiskosten) en vijftig (overige vergoedingen) procent heeft hierover geen mening gegeven. In de opmerkingen komt naar voren dat de communicatie met Gemeente Langedijk en Woningbouwvereniging als onprettig ervaren wordt door vrijwilligers. Ook wordt er gesproken over trage, niet werkbare pc's (besturingssysteem XP) op de werkplekken van zowel servicepunten als internetcafés. Het gemiddelde cijfer voor de werkomgeving is een 7,61.



## 2.9 Ontwikkeling

Het is duidelijk dat de eigen verantwoordelijkheid en flexibele inzetbaarheid gewaardeerd wordt door vele vrijwilligers. Voor persoonlijke ontwikkeling, scholing, ruimte voor het inbrengen van eigen ideeën zijn voldoende mogelijkheden volgens de vrijwilligers. Niet iedereen heeft hier een mening over. De reden van het vrijwilligerswerk gaat deze vrijwilligers niet om de ontwikkeling, maar om een zinvolle bezigheid, het helpen van anderen en de samenleving. Het gemiddelde cijfer voor de mogelijkheid tot persoonlijke ontwikkeling is een 7,4.

## 2.10 Toekomst

De meeste vrijwilligers willen voor onbepaalde tijd vrijwilligerswerk blijven doen. De meeste van hen antwoordden op de vraag “waarom zou u stoppen met vrijwilligerswerk” met het antwoord “privésituatie”, dus bij ziekte, verhuizing ect. Daarnaast werd er gesteld wat de vrijwilligers zouden doen bij de veranderde eisen vanuit de overheid (participatiemaatschappij). De antwoorden hierop waren nog steeds vaak: om privé redenen zoals gezondheid en leeftijd. Daarnaast werd aangegeven dat als vrijwilligerswerk betaalde krachten zal gaan vervangen er dan gestopt wordt met vrijwilligerswerk. Vele vrijwilligers van WPW willen het vrijwilligerswerk aanraden aan familie en vrienden. Op de vraag “welke zaken kunnen er binnen WPW verbeterd worden” hebben veel vrijwilligers geen mening gegeven. Waardering voor vrijwilligers heeft de meeste “ja” gekregen en begeleiding vrijwilligers heeft de meeste “soms” gekregen.

De waardering die WPW geeft aan de vrijwilligers worden gewaardeerd. Vooral de kaart of attentie als een persoonlijke omstandigheid daar de aanleiding toegeeft of bij het beëindigen van het vrijwilligerswerk wordt erg gewaardeerd. Verder zijn de meningen over de verjaardagskaart en het kerstpakket verdeeld. Uit de opmerkingen komt naar voren dat velen een gezellig samen-zijn belangrijker vinden dan een kerstpakket. Vanuit de opmerkingen wordt de suggestie gedaan om vrijwilligers die hun jubileum vieren bij WPW in het zonnetje te zetten. Algehele tevredenheid over WPW komt op een cijfer 8.



### 3. Bijlage 1: Resultaat onderzoek

Antwoorden digitale versie	283
Antwoorden papieren versie	49
Totaal aantal antwoorden	332
Totaal uitgenodigd digitaal	846
Totaal uitgenodigd per post	148
Totaal uitgenodigd	994
Respons percentage	33,40%

### 4. Bijlage 2: Resultaat vragen

#### 4.1 Basis vragen

##### Vraag 1. Wat is uw geslacht?

Aantal antwoorden 331x, onbeantwoord 1x

Antwoord	Antwoorden	Ratio
Man	167	50.45%
Vrouw	164	49.55%

##### Vraag 2. Wat is uw leeftijd?

Aantal antwoorden 330x, onbeantwoord 2x

Antwoord	Antwoorden	Ratio
Tussen 20 en 29 jaar	4	1.21%
Tussen 30 en 39 jaar	2	0.61%
Tussen 40 en 49 jaar	9	2.73%
Tussen 50 - 59 jaar	48	14.55%
Tussen 60 - 69 jaar	141	42.72%
Tussen 70 - 79 jaar	113	34.24%
Ouder dan 80 jaar	13	3.94%

### Vraag 3. Vanuit welk werkgebied worden uw taken als vrijwilliger aangestuurd?

Aantal antwoorden 330x, onbeantwoord 2x

Antwoord	Antwoorden	Ratio
Schagen	140	42.42%
Langedijk	98	29.70%
Hollands Kroon	92	27.88%

### Vraag 4. Wat is uw functie als vrijwilliger bij WPW?

Antwoorden 324x, onbeantwoord 8x

Antwoord	Aantal	Ratio
Servicepunt bijv. telefonist.	35	10,80%
Abonneeklussen bijv. huis/tuin klussen, boodschappen/medicijnen, was service, vervoer etc.	67	20,68%
Maaltijden bijv. Tafeltje Dekje, koel - en vriesvers maaltijden, Open Tafel.	81	23,46%
Administratieve ondersteuning bijv. lang- en/of kortdurend en invullen belastingformulieren.	11	3,09%
Digitale ondersteuning bijv. hulp bij computer/tabletproblemen en internetcafé.	8	2,47%
Welzijnsadvies / Welzijn op Maat bijv. alle huisbezoeken incl. individuele ondersteuning, Samenkracht vrijwilligers, VOA's WOM dementie etc.	46	12,65%
Werkgroepen bijv. voorlichting, zomeractiviteit, 55+ bus chauffeur	26	9,88%
Ondersteunende diensten bijv. Vrijwilligerspunt de Schakel, De Balie, administratieve ondersteuning op kantoor of andere locatie, locatiebeheer, postbezorger, bezorger WPW- nieuwsblad, buurtwinkels, contactpersoon MBvO, bestuur en cliëntenraad.	38	12,04%
Zelfstandige functionerende werkgroep Graag Gedaan.	20	4,94%

## 4.2 Algemene vragen

### Vraag 5. Hoe lang bent u als vrijwilliger actief bij WPW?

Antwoorden 332x, onbeantwoord 0x

Antwoord	Aantal	Ratio
Minder dan 12 maanden	35	10,54%
1 t/m 3 jaar	85	25,60%
4 t/m 7 jaar	87	26,20%
8 t/m 10 jaar	43	12,95%
Meer dan 10 jaar	82	24,70%

### Vraag 6. Hoeveel uur per maand bent u gemiddeld actief als vrijwilliger bij WPW?

Antwoorden 325x, onbeantwoord 7x

Antwoord	Aantal	Ratio
0 – 8 uur per maand	182	56,00%
9 – 16 uur per maand	99	30,46%
17 – 32 uur per maand	42	12,92%
33 – 46 uur per maand	0	0,00%
47 – 64 uur per maand	0	0,00%
Meer dan 64 uur per maand	2	0,62%

### Vraag 7. Op basis van welke afspraken verricht u uw vrijwilligerswerk?

Antwoorden 325x, onbeantwoord 7x

Antwoord	Aantallen	Ratio
Vast aantal uren per week	54	16,62%
Vast aantal uren per maand	21	6,46%
Vaste taken; zelf moment bepalen	58	17,85%
Terugkerende vaste perioden in het jaar	57	17,54%
Flexibel (afhankelijk van beschikbaarheid en behoefte organisatie)	129	39,69%
Anders; 1 wk per 2 a 3 mnd, Op afroep, bij vergadering	6	1,85%

### Vraag 8. Hoe bent u in aanraking gekomen met WPW?

Antwoorden 326x, onbeantwoord 6x

Antwoord	Aantallen	Ratio
Via familie, vrienden of bekenden	90	27,61%
Via advertentie in krant	89	27,30%
Middels informatie op internet	16	4,91%
Via een medewerker van WPW	36	11,04%
Via een vrijwilliger van WPW	56	17,18%
Anders:	39	11,96%

## 4.3 Vragen over: Uw taken als vrijwilliger

### Vraag 9. Wat vind u van uw taken?

Antwoorden 326x, onbeantwoord 6x

Vragen	Mee eens	Niet altijd mee eens	Mee oneens	Geen mening
Het is duidelijk wat de organisatie van mij verwacht.	294 (89,36%)	30 (9,12%)	2 (0,61%)	3 (0,91%)
Het is duidelijk dat er zorgvuldig om dient te worden gaan met persoonlijke gegevens. (geheimhoudingsplicht en privacyreglement).	314 (96,02%)	7 (2,14%)	0 (0%)	6 (1,83%)
Het is duidelijk over welke kennis en vaardigheden ik moet beschikken voor mijn taken.	288 (88,07%)	26 (7,95%)	5 (1,53%)	8 (2,45%)
Afspraken staan duidelijk op papier. (vrijwilligersovereenkomst, werkprocedures etc.).	245 (75,38%)	56 (17,23%)	13 (4%)	11 (3,38%)
Er is een duidelijke taakverdeling tussen beroepskrachten en vrijwilligers.	240 (73,85%)	47 (14,46%)	12 (3,69%)	26 (8%)
Mijn taken sluiten goed aan bij mijn kennis en ervaring.	278 (84,76%)	29 (8,84%)	8 (2,44%)	13 (3,96%)
Vrijwilligerswerk bij WPW sluit goed aan bij mijn persoonlijke interesse.	283 (86,54%)	36 (11,01%)	1 (0,31%)	7 (2,14%)

### Vraag 10. Hoe tevreden bent u over uw taken als vrijwilliger?

Antwoorden 327x, onbeantwoord 5x

Cijfer	Aantal	Percentage
10	36	11,01%
9	76	23,24%
8	128	39,14%
7	64	19,57%
6	14	4,28%
5	7	2,14%
4	0	0,00%
3	0	0,00%
2	1	0,31%
1	1	0,31%

Gemiddeld cijfer = 8,07

## 4.4 Vragen over: Motivatie en voldoening

### Vraag 11. Wat is uw motivatie om vrijwilligerswerk te doen bij WPW?

Antwoorden 309x, onbeantwoord 5x

Antwoord	Mee eens	Niet altijd mee eens	Mee oneens	Geen mening
Ik voel mij verbonden met de doelstelling van WPW.	243	49	2	30
Ik vind het werk leuk en interessant.	275	40	2	9
Het geeft mij een zinvolle tijdsbesteding.	280	25	2	20
Ik kan werkervaring op doen.	66	50	63	145
Het staat goed op mijn CV.	49	31	73	171
Ik wil graag nieuwe vaardigheden en kennis opdoen.	110	47	43	125
Ik wil andere mensen helpen.	309	8	2	10
Ik wil iets doen voor de maatschappij.	303	11	4	11

### Vraag 12. Hoe gemotiveerd bent u voor uw vrijwilligerswerk bij WPW?

Antwoorden 331x, onbeantwoord 1x

Cijfer	Antwoorden	Ratio
10	47	16,61%
9	68	24,03%
8	116	40,99%
7	42	14,84%
6	6	2,12%
5	2	0,71%
4	0	0,00%
3	1	0,35%
2	0	0,00%
1	1	0,35%

Gemiddeld cijfer = 8,32

## 4.5 Vragen over: Communicatie

### Vraag 13. Leest u de vrijwilligersnieuwsbrief?

Antwoorden 332x, onbeantwoord 0x

Antwoord	Antwoorden	Ratio
Ja	311	93,67%
Nee	21	6,33%

### Vraag 14. Is de inhoud van de vrijwilligersnieuwsbrief waardevol voor u?

Antwoorden 327x, onbeantwoord 5x

Antwoord	Antwoorden	Ratio
Ja	260	79,51%
Nee	66	20,18%
Soms	1	0,31%

### Vraag 15. Heeft u wel eens de website [www.wonenpluswelzijn.nl](http://www.wonenpluswelzijn.nl) bezocht?

Antwoorden 327x, onbeantwoord 5x

Antwoord	Antwoorden	Ratio
Ja	182	55,66%
Nee	133	40,67%
Site nooit bezocht omdat ik niet in het bezit ben van een computer.	12	3,67%

### Vraag 16. Vindt u de informatie op de website duidelijk?

Antwoorden 181x, onbeantwoord 151x

Antwoord	Antwoorden	Ratio
De informatie op de website is duidelijk.	172	95,03%
De informatie op de website is onduidelijk.	9	4,97%

**Vraag 17. Indien u gekozen heeft voor onduidelijk, kunt u aangeven wat u onduidelijk vindt?**

Antwoorden 12x, onbeantwoord 320x

- Waarschijnlijk, omdat ik het te weinig doe, maar ik mis steeds 'n duidelijke doorlink naar vrijwilligersstaken/bevoegdheden/verplichtingen.
- Zou het een verbetering kunnen zijn als de activiteiten meteen terug te vinden zijn in de gemeente waar het gehouden wordt? Je kiest bijv. voor Langedijk, daar dan een extra regeltje erbij met 'activiteiten', waarna je meteen een selectie krijgt van alle activiteiten aldaar. En dat zo per gemeente.
- weet niet wat ik hiervan moet vinden
- De website is niet gemaakt vanuit de gebruiker. Het is lastig in de totaliteit van links praktische informatie te vinden. Als je al iets vind is het meestal zoiets als download de folder of neem contact op.
- (4x) het vinden van informatie/data over cursussen in de deelnemende gemeenten is lastig. Handiger om alles centraal op de website te zetten.... De homepage is heel druk, geeft veel te veel informatie in één keer. Niet overzichtelijk. Lastig zoeken als je iets wil vinden.
- duidelijkheid meer cursisten?
- ik zou het lettertype duidelijker maken/groter. Het is niet makkelijk te lezen zo. Inhoud is wel duidelijk.
- Bij het zoeken naar informatie over het internetcafé en de computer cursussen is het erg omslachtig.
- DE INFORMATIE OVER BIJVOORBEELD LANGEDIJK IS SUMIER, veel info en foto's van andere afdelingen.
- Teveel algemeen Schagen weinig over Langedijk en omgeving.



## 4.6 Vragen over: Samenwerking

### Vraag 18. In welke mate voldoet WPW aan uw wensen en idealen m.b.t. samenwerking?

Antwoorden 332x, onbeantwoord 0x

	Mee eens	Niet altijd mee eens	Mee oneens	Geen mening
De samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten is prettig.	254 (76,51%)	45 (13,55%)	4 (1,20%)	29 (8,73%)
Er is een prettige manier van samenwerken tussen vrijwilligers onderling.	243 (73,19%)	32 (9,64%)	2 (0,60%)	55 (16,57%)
Binnen mijn vrijwilligersgroep worden nieuwe vrijwilligers makkelijk opgenomen.	224 (67,47%)	16 (4,82%)	5 (1,51%)	87 (26,20%)
Ik ben tevreden over de deskundigheid van de andere vrijwilligers binnen mijn dienst.	174 (52,41%)	52 (15,66%)	6 (1,81%)	100 (30,12%)

### Vraag 19. Hoe tevreden bent u over de samenwerking?

Antwoorden 323x, onbeantwoord 9x

Antwoord	Antwoorden	Ratio
10	40	12,38%
9	56	17,34%
8	115	35,60%
7	68	21,05%
6	29	8,98%
5	12	3,72%
4	0	0,00%
3	2	0,62%
2	1	0,31%
1	0	0,00%

Gemiddeld cijfer = 8

## 4.7 Vragen over: Begeleiding en waardering

### 20. In welke mate voldoet WPW aan uw wensen en idealen?

Antwoorden 332x, onbeantwoord 0x

	Mee eens	Niet altijd mee eens	Mee oneens	Geen mening
Toen ik begon als vrijwilliger ben ik voldoende ingewerkt.	239 (71,99%)	64 (19,28%)	10 (3,01%)	19 (5,72%)
Er zijn voldoende momenten van werkoverleg met mijn contactpersoon van WPW.	217 (65,36%)	63 (18,98%)	21 (6,33%)	31 (9,34%)
Vanuit WPW ontvang ik voldoende reactie over het werk wat ik doe.	193 (58,31%)	68 (20,48%)	37 (11,14%)	34 (10,24%)
Ik krijg voldoende waardering voor mijn vrijwillige inzet.	264 (79,52%)	41 (12,35%)	11 (3,31%)	16 (4,82%)
Ik ben tevreden over de wijze van ondersteuning en/of begeleiding.	224 (67,47%)	61 (18,37%)	20 (6,02%)	27 (8,13%)
Ik voel mij altijd veilig op mijn werkplek.(intimiderend gedrag van cliënt of beroepskracht).	275 (82,83%)	17 (5,12%)	11 (3,31%)	29 (8,73%)
Het is duidelijk waar ik terecht kan met vragen of problemen.	272 (81,93%)	34 (10,24%)	6 (1,81%)	20 (6,02%)
WPW toont voldoende belangstelling voor wat ik doe.	232 (69,88%)	49 (14,76%)	24 (7,23%)	27 (8,13%)

### Vraag 21. Hoe tevreden bent u over de begeleiding?

Antwoorden 326x, onbeantwoord 6x

Cijfer	Antwoorden	Ratio
10	32	9,82%
9	58	17,79%
8	112	34,36%
7	69	21,17%
6	32	9,82%
5	15	4,60%
4	3	0,92%
3	3	0,92%
2	1	0,31%
1	1	0,31%

Gemiddeld cijfer = 7,71

## 4.8 Vragen over: Werkomgeving

### Vraag 22. In welke mate voldoet de werkomgeving aan uw wensen en idealen?

Antwoorden 332x, onbeantwoord 0x

	Mee eens	Niet altijd mee eens	Mee oneens	Geen mening
Ik heb de beschikking over de juiste materialen en gereedschappen om mijn vrijwilligerswerk goed uit te kunnen voeren.	203 (61,14%)	47 (14,16%)	13 (3,92%)	69 (20,78%)
Ik krijg voldoende informatie om mijn taken goed uit te voeren.	228 (68,67%)	62 (18,67%)	2 (0,60%)	40 (12,05%)
Ik word voldoende geïnformeerd over de gang van zaken binnen WPW.	213 (64,16%)	60 (18,07%)	12 (3,61%)	47 (14,16%)
Vrijwilligers hebben voldoende inspraak binnen WPW.	178 (53,61%)	64 (19,28%)	15 (4,52%)	75 (22,59%)
Ik ben tevreden over de reiskostenvergoeding.	184 (55,42%)	12 (3,61%)	8 (2,41%)	128 (38,55%)
Ik ben tevreden over de overige onkostenvergoedingen.	143 (43,07%)	16 (4,82%)	5 (1,51%)	168 (50,60%)

### Vraag 23. Hoe tevreden bent u over de werkomgeving?

Antwoorden 326x, onbeantwoord 6x

Cijfer	Antwoorden	Ratio
10	28	8,59%
9	55	16,87%
8	111	34,05%
7	83	25,46%
6	28	8,59%
5	9	2,76%
4	3	0,92%
3	1	0,31%
2	2	0,61%
1	6	1,84%

Gemiddeld cijfer = 7,61

## 4.9 Vragen over: Ontwikkeling

### Vraag 24. Wat is uw mening over de mogelijkheden voor persoonlijke ontwikkeling bij WPW?

Antwoorden 332x, onbeantwoord 0x

	Mee eens	Niet altijd mee eens	Mee oneens	Geen mening
Is er voldoende ruimte voor u voor persoonlijke ontwikkeling binnen WPW	110 (33,13%)	34 (10,24%)	11 (3,31%)	177 (53,31%)
Er is voldoende ruimte om eigen ideeën en suggestie in te brengen	179 (53,92%)	47 (14,16%)	7 (2,11%)	99 (28,82%)
Ik kan mijn werktijden goed aanpassen aan mijn beschikbaarheid	261 (78,61%)	9 (2,71%)	3 (0,90%)	59 (17,77%)
Wanneer ik van taak wil veranderen dan zijn daarvoor voldoende mogelijkheden	115 (34,64%)	17 (5,12%)	7 (2,11%)	193 (58,13%)
Er zijn voor mij voldoende mogelijkheden voor het volgen van scholing en training	112 (33,73%)	23 (6,93%)	12 (3,61%)	185 (55,72%)
Ik krijg voldoende eigen verantwoordelijkheid in mijn vrijwilligerswerk bij WPW	259 (78,01%)	7 (2,11%)	0 (0,00%)	66 (19,88%)

### Vraag 25. Hoe tevreden bent u over de mogelijkheden voor persoonlijke ontwikkeling bij WPW?

Antwoorden 317x, onbeantwoord 15x

Cijfer	Antwoorden	Ratio
10	23	7,26%
9	31	9,78%
8	107	33,75%
7	88	27,76%
6	44	13,88%
5	16	5,05%
4	5	1,58%
3	2	0,63%
2	0	0,00%
1	1	0,32%

Gemiddeld cijfer = 7,42

## 4.10 Vragen over: Toekomst

### Vraag 26. Bent u van plan om als vrijwilliger actief te blijven voor WPW?

Antwoorden 332x, onbeantwoord 0x

Antwoord	Antwoorden	Ratio
Ja, voor onbepaalde tijd	229	68,98%
Ja ,het komende jaar blijf ik actief als vrijwilliger	58	17,47%
Weet ik niet	43	12,95%
Nee, ik wil er binnen een paar maanden mee stoppen	2	0,60%

### Vraag 27. Wat is de belangrijkste reden dat u zou stoppen met vrijwilligerswerk?

Antwoorden 159x, onbeantwoord 173

Antwoord	Antwoorden	Ratio
Privé situatie (verhuizing, ziekte etc.)	98	61,25%
Ik heb niet genoeg tijd meer voor vrijwilligerswerk	11	6,88%
De taken bevallen mij niet meer	6	3,75%
De werksfeer is niet prettig	5	3,13%
De begeleiding bevalt mij niet	2	1,25%
Er is onvoldoende waardering voor mijn vrijwilligerswerk	5	3,13%
De voorzieningen zijn onvoldoende	7	4,38%
Ik zou in de toekomst eventueel stoppen met vrijwilligerswerk vanwege de veranderde eisen vanuit de overheid (participatiemaatschappij), omdat:	26	16,25%

- Ik zou in de toekomst eventueel stoppen met vrijwilligerswerk vanwege de veranderde eisen vanuit de overheid (participatiemaatschappij), omdat:
- Opheffen dienst/werkgroep
- Gezondheid
- Leeftijd
- Dit opgelegd wordt
- Betaald werk of ander, uitdagender vrijwilligerswerk vinden
- Als het vrijwilligerswerk betaalde krachten gaat vervangen dan stop ik onmiddellijk

### Vraag 28. Zou u het vrijwilligerswerk van WPW aanraden aan familie, vrienden en bekenden?

Antwoorden 332x, onbeantwoord 0x

Antwoord	Antwoorden	Ratio
Ja zeker	190	57,23%
Ja, ik denk het wel	116	34,94%
Weet ik niet	19	5,72%
Nee, ik denk het niet	5	1,51%
Zeker niet	2	0,60%

### Vraag 29. Zijn er zaken binnen WPW die verbeterd kunnen worden?

Antwoorden 312x, onbeantwoord 20x

	Ja	Soms	Nee	Geen mening
Begeleiding vrijwilligers	46 (14,74%)	91 (29,71%)	75 (24,04%)	100 (32,05%)
Waardering vrijwilligers	55 (17,63%)	55 (17,63%)	122 (39,10%)	80 (25,64%)
Mogelijkheden van training en scholing	34 (10,90%)	56 (17,95%)	75 (24,04%)	147 (47,12%)
Taken en taakverdeling	31 (9,94%)	51 (16,35%)	96 (30,77%)	134 (42,95%)
Werksfeer	30 (9,62%)	33 (10,58%)	140 (44,87%)	109 (34,94%)
(Onkosten)vergoedingen	29 (9,29%)	29 (9,29%)	114 (36,54%)	140 (44,87%)
Materiaal, hulpmiddelen en andere voorzieningen	43 (13,78%)	47 (15,06%)	86 (27,56%)	136 (43,59%)
Informatievoorziening voor vrijwilligers	41 (13,14%)	82 (26,28%)	113 (36,22%)	76 (24,36%)
Inspraak voor vrijwilligers	35 (11,22%)	70 (22,44%)	115 (36,86%)	92 (29,49%)

### Vraag 30. Welke waardering die WPW geeft vindt u wel of niet direct noodzakelijk?

Antwoorden 319x, onbeantwoord gemiddeld 13x

	Ja, wel belangrijk	Nee, niet belangrijk
De verjaardagskaart	165 (51,89%)	153 (48,11%)
Een kaart of attentie als persoonlijke omstandigheden daartoe aanleiding geven	252 (78,75%)	68 (21,25%)
Een kleine attentie (cadeaubon) bij het beëindigen van uw vrijwilligerswerk bij WPW	224 (69,78%)	97 (30,22%)
Kerstpakket	190 (60,32%)	125 (39,68%)

### Vraag 31. Wat is uw algehele tevredenheid over WPW?

Antwoorden 312x, onbeantwoord 5x

Cijfer	Antwoorden	Ratio
10	30	9,17%
9	63	19,27%
8	145	44,34%
7	68	20,80%
6	14	4,28%
5	5	1,53%
4	1	0,31%
3	0	0,00%
2	0	0,00%
1	1	0,31%

Gemiddeld cijfer = 8



## 5. Bijlage 3 – Opmerkingen vrijwilligers

### *Inzet Vrijwilligers*

- Kennis van vrijwilligers inventariseren en effectief gebruiken!
- Een actievere houding van WPW in de relatie tussen vrijwilliger en mogelijk vrijwilligerswerk. Dus: kijk naar de potentie van je vrijwilliger en benader deze actief om evt. andere/meerdere taken op zich te nemen.
- Het is heel waardevol om nog actief te zijn op een wat hogere leeftijd dus probeer nog wat meer mensen van 65 jaar en ouder om vrijwilliger te worden. Prima invulling van de zee van vrije tijd na het behalen van de pensioen gerechtigde leeftijd, houd je fit, jong en alert, prima voor de gezondheid. Een hele goede doelgroep, misschien daar wat meer aandacht aan besteden.
- Informatie door training en scholing ( b.v. kleine cursus van eventuele nieuwe taken) is wenselijk!!
- Meer jongeren voor het vrijwilligerswerk proberen te interesseren, omdat huidig vrijwilligersbestand op leeftijd is. Dit i.v.m. toename vraag naar vrijwilligers in de toekomst.
- Probeer jongeren te motiveren voor vrijwilligerswerk op scholen bv, zodat ze er mee opgroeien en het normaal gaan vinden. Probeer nieuwe vrijwilligers te vinden door stand op fairs en braderie of markt.
- Gewoon doorgaan; wordt niet te groot of blijf in dat geval werken met lokale vrijwilligers!! Vol lof met zo weinig "betaalde" krachten, prima omgaan en aansturen van zoveel vrijwilligers!!!
- Bij het inzetten van vrijwilligers zou veel meer rekening moeten worden gehouden met achtergronden, werkervaring, specifieke opleiding en kennis, en niet op de laatste plaats levenservaring. Zo zouden vrijwilligers meer/beter/gerichter kunnen bijdragen aan het brede werkterrein van Wonen Plus Welzijn.
- Aangegeven dat ik wat klusjes meer wil doen, maar kreeg als antwoord `Zo gaat dat nu eenmaal
- Probeer geen betaalde functie weg te saneren en te vervangen door vrijwilligers.
- Meer duidelijkheid over wie wat doet ! Taakomschrijving en begeleiding.
- Ik heb soms de indruk dat het voor de beroepskrachten zelf niet goed is uitgekristalliseerd waar de grenzen van vrijwilligerswerk en dat van de betaalde krachten nu precies ophoudt. Krijg regelmatig dubbele signalen. Bijvoorbeeld; Beroepskracht: het zou fijn zijn als je dit op je zou willen nemen. Collega beroepskracht op ander moment: 'Je moet wel weten dat dit geen taak is voor vrijwilligers!' Dat maakt de motivatie niet sterker.
- Misschien zou het goed zijn wanneer fouten/slordigheden die bij herhaling gemaakt worden, je daar dan vriendelijk (door vast personeel) even op gewezen wordt. Vaak helpt dat om wat alerter te zijn. Vrijwilliger zijn hoeft niet al te vrijblijvend te zijn, er mag best wat kwaliteit van ons verwacht worden! Wat veiligheid/intimidatie betreft kan onze werkplek zeker wel verbeterd worden! Het gebeurt regelmatig dat mensen bij je achter de PC komen staan. Dit voelt nooit prettig, bij boze mensen zelfs wat bedreigend. Ze zouden daar niet eens moeten kunnen komen. Misschien is een ander type bureau (wat hoger en rondom meer gesloten, zoals je overal ziet) een oplossing? Sowieso graag een drukknop zodat je bij problemen collega's kunt oproepen. Verder hoop ik er nog lang te mogen blijven werken! :)
- De laatste tijd geen opdrachten ontvangen; is mijn werkgebied duidelijk bij WPW? pc-ondersteuning; tv + apparatuur aansluiten; instrueren, installeren, oplossen van stringen op genoemd gebied. Voor dit werkgebied kan de ondersteuning effectiever en efficiënter zijn indien hulp op afstand (dus naast telefonisch ook via het internet) zou worden toegestaan. (=sneller en minder kosten).

## Organisatie

- Dit allemaal ingevuld hebbend, bekruipt mij het gevoel dat WPW dit allemaal ter zelfgenoegzaamheid ( ter zelfbevrediging ) vraagt. Ik zie daar wat mij betreft het nut niet van in.
- Ik zou als vrijwilliger graag meer inzicht hebben in de visie en missie van WPW, zodat nieuwe ontwikkelingen wat duidelijker/ beter te begrijpen zijn. Ik voel mij wel thuis in mijn eigen kleine werkomgeving maar niet in de hele organisatie.
- Misschien is het leuk om een vrijwilliger een presentje te geven wanneer degene er al bijvoorbeeld 3 of 5 jaar heeft gewerkt als blijk van hoe blij men nog steeds met degene is en wat hij/zij voor WPW betekent. Soort medaille in de vorm van een cadeautje. Of een klein presentje wanneer een vrijwilliger de 100e klus heeft gedaan. Een 'ideeën-box' voor WPW lijkt me ook erg handig, waar vrijwilligers én abonnees ideeën voor WPW in kwijt kunnen.
- Bij telefonisch contact met medewerkers in vaste dienst, met de vraag wat een bloemetje of iets anders naar een vrijwilliger toe mag kosten. Dan is het antwoord een bepaald bedrag en mag niet meer kosten wegens bezuiniging. Gebruik dat rot woord bezuinigingen gewoon niet meer, iedereen doet het en het is een negatief woord. Je hoeft geen verklaring te geven het is dat bedrag noemen en daar blijft het bij.( leer ze dat maar).
- Schuif geen belangrijke taken aan stagiaires door, zeker niet met een eind verantwoordelijkheid! Zorg dat iedere vrijwilliger een telefoonnummer en een naam heeft bij wie hij/zij terecht kan als er wat is. Niet het telefoonnummer van het meldpunt. Ik denk niet dat dit bij iedereen bekend is.