

HELPE
MAAKT JE
HAPPY

**GEBRUIKERSONDERZOEK
ZORGZAAM010**

februari 2022

INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave	2
Samenvatting	3
Respondenten	4
Tevredenheid	5
Rapportcijfer deelnemerstevredenheid	6
NPS deelnemerstevredenheid	7
Bredere rol	7
Functionaliteiten matchingsplatform Zorgzaam010 voor vrijwilligers	8
Functionaliteiten matchingsplatform Zorgzaam010 voor organisaties	9
Vrijwillige inzet en matches	10
Duurzame & effectieve matching	10
Nieuwe gezichten	11
Extra inzet	12
Meer inzet in 2021: potentieel van 37,6 dagdelen extra per jaar	13
Eenzaamheid	13
Zelfredzaamheid	14
Omdenken	15
Prognose 2022	16

SAMENVATTING

Het deelnemerstevredenheidsonderzoek is een van de belangrijke manieren om te peilen of we met Zorgzaam010 op de goede weg zijn in het bereiken van ons doel: sociale impact realiseren door vraag en aanbod op het gebied van vrijwillige inzet en burenhulp bij elkaar te brengen.

In 2021 is het deelnemersonderzoek één keer uitgevoerd. Een deel van het onderzoek is ook onder de deelnemers van andere matchingplatforms van Social Care Network uitgevoerd. In dit rapport staan de resultaten van het onderzoek in Rotterdam, waar relevant worden deze vergeleken met landelijke cijfers. Dit onderzoek is uitgevoerd in samenwerking met prof. dr. Lucas Meijs (Rotterdam School of Management, Erasmus University (RSM)).

De respons op dit onderzoek is zeer goed: 15% van de 8.172 deelnemers van Zorgzaam010 nam begin december deel aan dit onderzoek. Met een betrouwbaarheidsniveau van 95% komt de foutmarge dan uit op 2,59%. De representativiteit is goed. Daarmee is dit onderzoek net zoals vorig jaar zeer betrouwbaar.

De website www.zorgzaam010.nl wordt gewaardeerd met een **rapportcijfer 7,6**. Maatschappelijke organisaties geven een 7,7. Rotterdammers een 7,6. Uitgesplitst op rol op Zorgzaam010 geven vrijwilligers een 7,7 en particuliere hulpvragers een 7,3 (waarbij de groep zonder match een 6,9 geeft en de groep met match een 7,8). Alle groepen waarderen het platform daarmee hoger dan vorig jaar. Dit is ook terug te zien in de Net Promotor Score (NPS), die nog nooit zo hoog was: gemiddeld +25.

Naast het actief matchen van vraag en aanbod op het platform draagt Zorgzaam010 ook bij aan het **mobiliseren van nieuwe vrijwilligers** en het **vergroten van de inzet van reeds actieve vrijwilligers**. 40% van de vrijwilligers geeft aan (voor het eerst in 5 jaar) door het platform te zijn gestart met het doen van vrijwilligerswerk. Dat is iets lager dan vorig jaar tijdens de coronahulp-hype, maar alsnog een stuk hoger dan in 2019 voor corona.

Daarom is het des te opvallender (én positief!) dat het aantal **dagdelen vrijwillige inzet per vrijwilliger per jaar weer gelijk is aan 2019: 56 dagdelen per jaar** (+124% t.o.v. 2021). Gecombineerd met bijna net zo hoge succesratio van online match naar geslaagde match (45%) bleek 2021 ondanks de wisselende coronamaatregelen een impactvoljaar.

Die sociale impact kwam dit keer ook weer sterk naar voren. Zo zegt 89% van de respondenten zich minder eenzaam te voelen als gevolg van het gebruik van het platform en noemt 44% van de particuliere hulpvragers Zorgzaam010 (erg) noodzakelijk bij het vinden van hulp.

Op basis van de resultaten van dit onderzoek kunnen we concluderen dat Zorgzaam010 een **toegevoegde waarde levert** aan de inwoners van de gemeente Rotterdam. En er zit nog meer in het vat. Het afgelopen jaar bleven er namelijk volgens vrijwilligers bijna 19 dagen van hun bereidheid te helpen onbenut omdat er geen passend vrijwilligerswerk was. Enigszins logisch verklaarbaar door corona, natuurlijk. Toch is dat bijna 64% meer dan in 2020. Een mooie kans waar Zorgzaam010 komend jaar zeker mee aan de slag gaat.

Tevens blijkt dat men Zorgzaam010 vooral kent om de basis: vrijwillige inzet matches. De extra faciliteiten die dit jaar én vorig jaar aan het platform zijn toegevoegd, bieden nog kansen voor maatschappelijke organisaties. Belangrijk, want de noodzaak van het platform voor maatschappelijke organisaties om nieuwe vrijwilligers te werven ligt in Rotterdam een stuk hoger dan landelijk (64% vs 53%). Dit biedt veel aanknopingspunten en positieve energie om in 2022 weer samen met alle partners vrijwillige inzet nog toegankelijker, leuker en impactvoller te maken!

“DUIDELIJKE OVERZICHTELIJKE SITE, MAKKELIJK OM NIEUWE VACATURES TE PLAATSEN. WERKT ZEER PLEZIERIG EN EENVOUDIG. VOORAL DE MAILS WE HEBBEN EEN MATCH GEVONDEN. ECHT GEWELDIG! IK BEN FAN VAN JULLIE.”

RESPONDENTEN

Het deelnemerstevredenheidsonderzoek is 23 november 2021 per e-mail verzonden naar alle deelnemers op www.zorgzaam010.nl met een actieve status. Deelnemers die zelf hun profiel hebben verwijderd of van wie het profiel om veiligheidsredenen geblokkeerd is, werden uitgesloten van deelname. In totaal zijn er 8.172 deelnemers van Zorgzaam010.nl benaderd om mee te doen aan het onderzoek.

Na 5 dagen is er een reminder verzonden naar iedereen die n.a.v. de eerste mail nog niet had deelgenomen aan het onderzoek en na een week een 2^e reminder. Met een gemiddeld open percentage van 46% is de uitnodiging goed ontvangen. Om de respons te verhogen, werd er een VVV-cadeaubon t.w.v. €150,- verloot onder de respondenten.

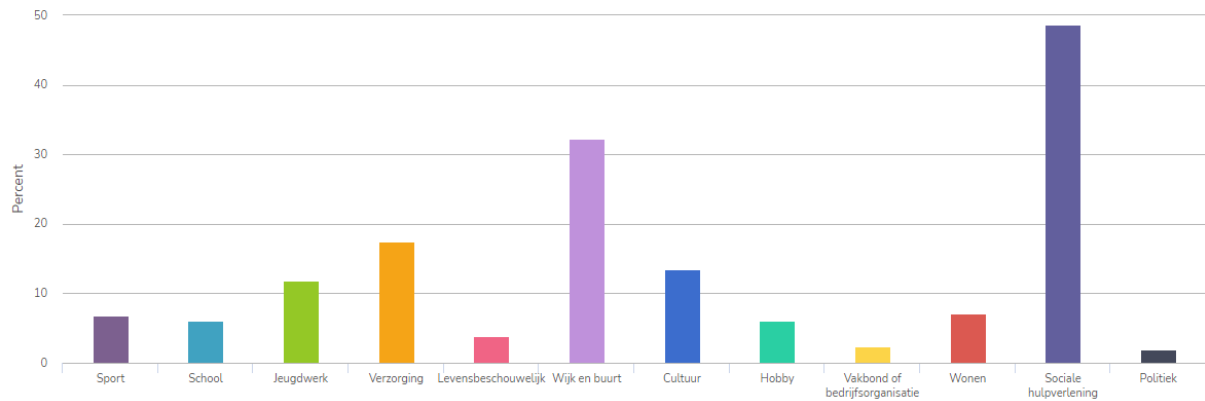
“HET WAS FIJN OM OP DEZE MANIER IEMAND TE VINDEN , WAARVOOR IK IETS KAN BETEKENEN, HET WERKT TWEE KANTEN OP,IK BEN OOK BLIJ VOOR MEZELF.”

De **respons van dit onderzoek is hoog**: 1.217¹ respondenten vulden de vragenlijst in. Het responspercentage komt daarmee uit op 15%. Met een betrouwbaarheidsniveau van 95% komt de foutmarge dan uit op 2,59%. De foutmarge geeft weer hoe vaak het werkelijke percentage van de populatie dat een antwoord zou kiezen, binnen die foutmarge ligt. Oftewel in welke mate we erop kunnen vertrouwen dat de antwoorden die de respondenten hebben ingegeven, correct zijn. Met betrouwbaarheidsniveau 99% komen we uit op een foutmarge van 3,41%. Op beide betrouwbaarheidsniveaus is de foutmarge laag.

Van de respondenten is 47% jonger dan 50 jaar. 64% van de respondenten geeft aan vrijwilliger te zijn op www.zorgzaam010.nl, 21% gebruikt de website als professional (namens een

¹ In totaal zijn er 1.526 responses maar responses met alleen demografische gegevens (en geen inhoudelijke gegevens) zijn uitgezuiverd.

maatschappelijke organisatie) en 15% is hulpvrager voor zichzelf of familie/vrienden. Van de maatschappelijke organisaties die meededen aan dit onderzoek, is 49% werkzaam in de sociale hulpverlening. Ook Wijk en Buurt (32%) en Verzorging (17%) werden veel aangevinkt. De rest van de maatschappelijke organisaties is redelijk breed verspreid over overige sectoren.



De groep respondenten komt qua representativiteit overeen met de deelnemers van Zorgzaam010. De grootste, maar beperkte afwijking zit op het gebied van leeftijd en is inherent aan de gebruikte onderzoeksmethodiek: vragenlijstonderzoek trekt namelijk relatief iets oudere respondenten.

De respons, betrouwbaarheid, representativiteit en daarmee externe validiteit is goed en ligt in lijn met de vorige onderzoeken.

	DEELNEMERS ZORGZAAM010 (d.d. dec 2021)	RESPONDENTEN DECEMBER 2021	RESPONDENTEN NOVEMBER 2020	RESPONDENTEN OKTOBER 2019	RESPONDENTEN NOVEMBER 2018	RESPONDENTEN MEI 2018
% Vrijwilliger	71%	64%	65%	58%	64%	66%
% Organisatie	17%	21%	19%	27%	28%	34%
% Particuliere hulpvrager	13%	15%	17%	20%	18%	15%
Leeftijd	41	50	50	55	50	50

TEVREDENHEID

In dit onderzoek is deelnemerstevredenheid op 2 manieren gemeten:

- **Met een rapportcijfer**
Deze wordt gegeven voor het platform in het algemeen en voor specifieke onderdelen zoals diversiteit/hoeveelheid vraag/aanbod en helpdesk.
- **Met een Net Promotor Score**
De Net Promotor Score (NPS) is een belangrijke KPI voor deelnemerstevredenheid en -loyaliteit. Hoe hoger deze score, hoe meer tevreden en loyaal deelnemers zijn. Centraal staat de vraag hoe

waarschijnlijk het is dat deelnemers het bedrijf of merk zouden aanbevelen aan anderen. De NPS wordt bepaald door respondenten te vragen “Hoe waarschijnlijk het is dat ze Zorgzaam010 zouden aanbevelen aan vrienden, familie, kennissen of collega's”.

Naargelang de score die gegeven wordt, onderscheidt men Promotors (score 9 of 10), Passief tevredenen (score 7 of 8) en Criticasters (score 0 – 6). Vervolgens wordt het percentage Criticasters afgetrokken van het percentage Promotors wat de NPS oplevert. Een positieve NPS (boven de 0) wordt als goed beschouwd.

“MET ZORGZAAM010 BEREIKTE IK VEEL MAKKELIJKER VRIJWILLIGERS VOOR MIJN CULTURELE PROJECTEN!!”

Rapportcijfer deelnemerstevredenheid

59% van de respondenten waardeert het platform Zorgzaam010 met een 8 of hoger. Dat is 8% meer dan vorig jaar. Het gemiddelde **rapportcijfer** komt uit op een **7,6**. Dit is 2/10^e meer dan vorig jaar (7,4).

In de tabel hieronder zijn de gemiddelde rapportcijfers per **doelgroep** weergegeven met een uitsplitsing op basis het feit of respondenten aan hebben gegeven **wel of geen match** te hebben gevonden via het platform. Dit scheelt gemiddeld zo’n 7/10^e rapportpunt. Deze factor is dus – logischerwijs- duidelijk van invloed op de tevredenheid.

Het valt op dat zowel Rotterdamse vrijwilligers en organisaties meer tevreden zijn in 2021 dan in 2020: beide waarden het platform met een 7,7. Dat is 3/10^e rapportpunt meer dan vorig jaar. De particuliere hulpvragers waarden Zorgzaam010 iets lager en geven rapportcijfers 7,3. Dit is 1/10^e rapportpunt hoger dan vorig jaar. De groep particuliere hulpvragers die nog geen match hebben gevonden via het platform, geven rapportcijfer 6,9 versus de 7,8 van particuliere hulpvragers mét match. Deze trend is gelijk aan voorgaande jaren.

RAPPORTCIJFERS	GEMIDDELD RAPPORTCIJFER	MATCH GEVONDEN VIA ZORGZAAM010	GEEN MATCH GEVONDEN VIA ZORGZAAM010
Alle respondenten	7,6	7,9	7,3
Organisaties (n=238)	7,7	8,0	7,4
Rotterdamers (n=904)	7,6	7,9	7,3
• Vrijwilligers (n=662)	7,7	7,8	7,4
• Particuliere hulpvragers (n=168)	7,3	7,8	6,9
• Dubbelrol: vrijwilliger en particuliere hulpvrager (n=74)	7,8	8,0	7,3

Respondenten konden ook rapportcijfers geven voor de verschillende onderdelen van Zorgzaam010. In de tabel hieronder zijn de gemiddelde rapportcijfers voor deze onderdelen weergegeven.

RAPPORTCIJFERS	DECEMBER 2021	NOVEMBER 2020	OKTOKBER 2019	NOVEMBER 2018	MEI 2018	OKT. 2017
Platform algemeen	7,6	7,4	7,5	7,5	7,7	7,5
Hoeveelheid vragen	7,4	7,2	7,3	7,4	7,4	7,4
Diversiteit van vragen	7,4	7,3	7,3	7,5	7,2	7,3
Hoeveelheid hulpaanbod	6,9	6,9	6,5	6,9	7,1	6,9
Diversiteit van hulpaanbod	7,2	7,1	7,3	7,3	7,1	6,9

Naast een stijging van de algemene tevredenheid, zijn deelnemers dus ook meer tevreden over alle onderdelen van Zorgzaam010. De uitzondering is de hoeveelheid aanbod: hulpvragers (zowel organisaties als particulieren) zijn hier wederom het minst tevreden over en dit is in 2021 ook niet gegroeid. Logisch, want in 2021 werd vrijwilligerswerk nog steeds erg beperkt door de coronamaatregelen waardoor (starten met) vrijwilligerswerk doen vaak werd belemmerd. Het is daarom goed om te zien dat de algemene tevredenheid juist is gestegen!

Het verschil tussen de algemene tevredenheid en het rapportcijfer voor de hoeveelheid aanbod is in Rotterdam groter dan in de rest van Nederland. Het is niet met zekerheid te zeggen wat de verklaring hiervoor is. Mogelijk speelt mee dat het profiel van mensen die langer dan een jaar niet hebben ingelogd, wordt verwijderd. Deze mensen krijgen hierna dus ook niet meer proactief vacatures toegestuurd wat de trigger om toch te reageren wegneemt.

NPS deelnemerstevredenheid

De NPS komt uit op +25. Dat betekent dat er ondanks de effecten van corona dit jaar veel meer 'fans' van het platform zijn dan neutrale deelnemers of 'criticasters'. Alle typen deelnemers hebben dit jaar een positieve NPS. Vrijwilligers komen het hoogst uit op NPS +27. Ook organisaties, vorig jaar het hoogst met NPS +8, zijn dit jaar meer fan met NPS +23. De actieve ambassadeursrol lijkt daarmee goed aangeslagen.

NPS	DECEMBER 2021	NOVEMBER 2020
NPS totaal	+25 (n=1.217)	+1 (n=1.369)
Organisaties	+23 (n=254)	+8 (n=256)
Vrijwilligers	+27 (n=704)	-1 (n=844)
Particuliere hulpvragers	+13 (n=183)	-3 (n=185)

Vrijwilliger en particuliere hulpvrager	+33 (n=76)	1 (n=84)
---	------------	----------

“FIJN DAT ER EEN UITGEBREIDE VRIJWILLIGERSSITE ALS ZORGZAAM010 BESTAAT. PERSOONLIJK, PRIVÉ BEN IK ERG ENTHOUSIAST OVER DE SITE. HET AANBOD IS GEVARIEERD.”

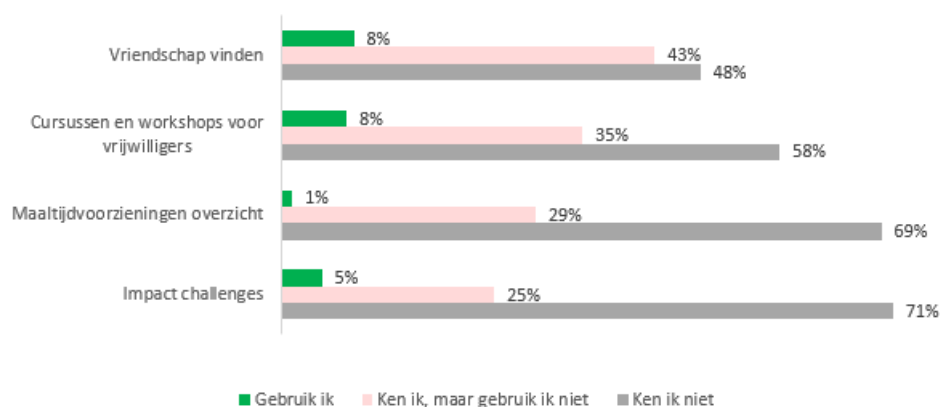
UITGEBREIDE DIENSTVERLENING ZORGZAAM010

Sinds mei 2020 is de opdracht voor Zorgzaam010 breder dan alleen de matching van vrijwillige inzet. Deze onderdelen komen hieronder per doelgroep aan bod.

Functionaliteiten matchingsplatform Zorgzaam010 voor vrijwilligers

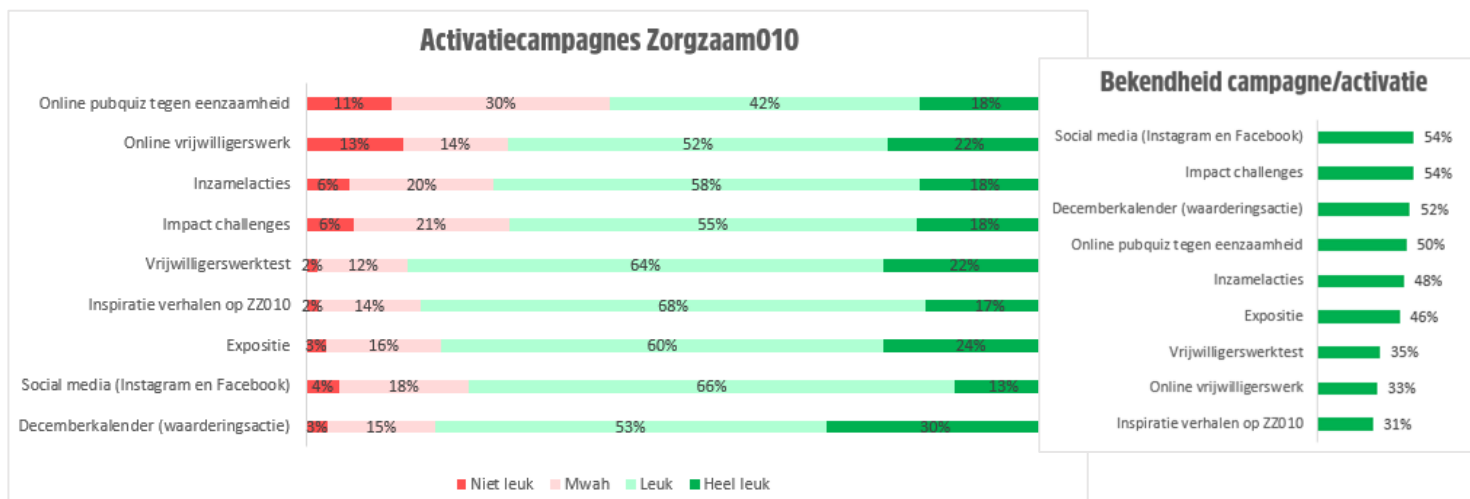
Bij vrijwilligers blijken de impact challenges die in mei 2021 zijn geïntroduceerd nog veelal onbekend. 71% kent deze manier van goed doen nog niet. Daarna volgt het overzicht van de maaltijdvoorzieningen (69%). Dit is 1% beter dan vorig jaar. Dit is ook de voorziening die het minst wordt gebruikt door vrijwilligers, wat ligt in de lijn der verwachtingen omdat deze voorziening zich juist met name richt op hulpvragers.

Vrijwilligers & activiteiten Zorgzaam010



De optie om vriendschap te vinden is het meest bekend met 52%. Deze optie wordt ook het meest gebruikt (8%), net zoals cursussen en workshops (8%). De bekendheid van cursussen en workshops is flink gestegen t.o.v. vorig jaar: 33% in 2020 vs 42% dit jaar en ook het genoemde gebruik verdubbelde (4% in 2020, 8% in 2021).

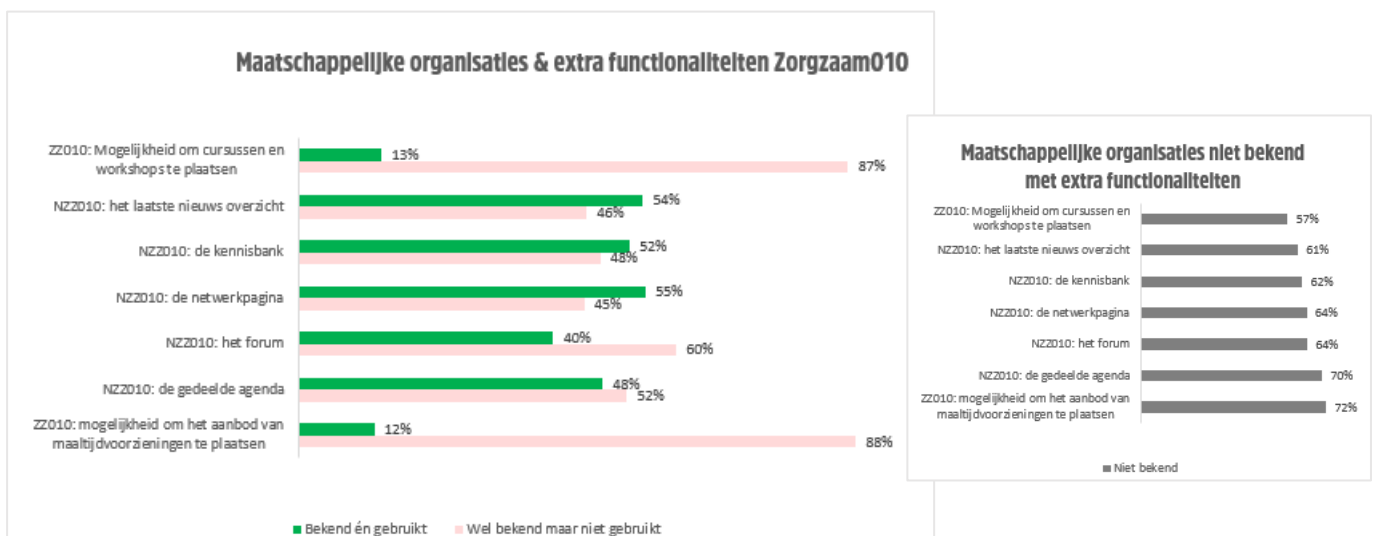
In 2021 zijn er ook verschillende acties geweest om Rotterdammers op een inspirerende manier te betrekken bij hun buurt, vrijwillige inzet en Zorgzaam010. Aansluitend aan voorgaande uitkomsten zien we dat de campagnes rondom impact challenges minder bekend zijn (beide bekend bij 46% van de respondenten). De inspiratieverhalen op het platform, online vrijwilligerswerkopties en vrijwilligerswerktest zijn de meest bekende campagnes of acties.



In bovenstaande grafiek wordt ook de waardering per activiteit weergegeven van de respondenten die de activiteit kenden. De decemberkalender waarmee alle vrijwilligers in gemeente Rotterdam (inclusief maar niet alleen Zorgzaam010) in het zonnetje worden gezet, wordt het hoogst gewaardeerd. De expositie in de bibliotheek en vrijwilligerswerktest sluiten de top 3 af.

Functionaliteiten matchingsplatform Zorgzaam010 voor organisaties

Zorgzaam010 biedt diverse extra opties en functionaliteiten die maatschappelijke organisaties helpen om zoveel mogelijk impact te maken, bijvoorbeeld door hen toegang te geven tot kennis (Kenniskbank en Advies op Maat), contacten binnen het netwerk (Forum, Netwerkpagina) maar bovenal door hun organisatie en vrijwilligersvacatures zo goed mogelijk 'in de markt te zetten'. Deze opties worden technisch aangeboden en besproken in gesprekken met betreffende organisaties waarin op maat advies wordt gegeven over mogelijkheden en passende diensten. In dit onderzoek gaven zo'n 175 respondenten werkzaam voor een maatschappelijke organisatie antwoord op de vragen welke ze hiervan kennen en gebruiken.

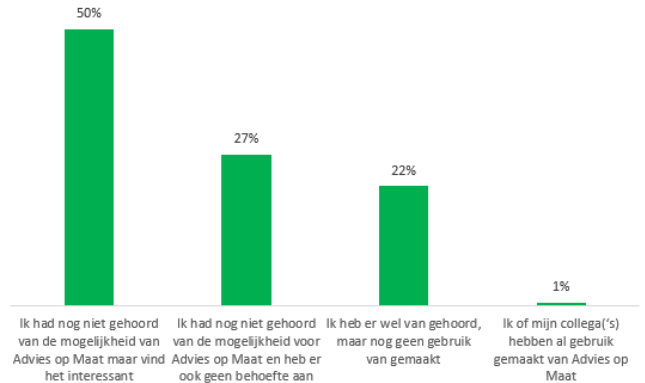


Het valt op dat er nog veel functionaliteiten onbekend zijn. De onderzochte opties zijn bij meer dan de helft onbekend (grafiek rechts). De optie om het aanbod van maaltijdvoorzieningen te plaatsen is het

minst bekend (72% kent dit niet), de optie om cursussen en workshops te plaatsen waar anderen aan deel mogen nemen het bekendst (57% kent dit niet).

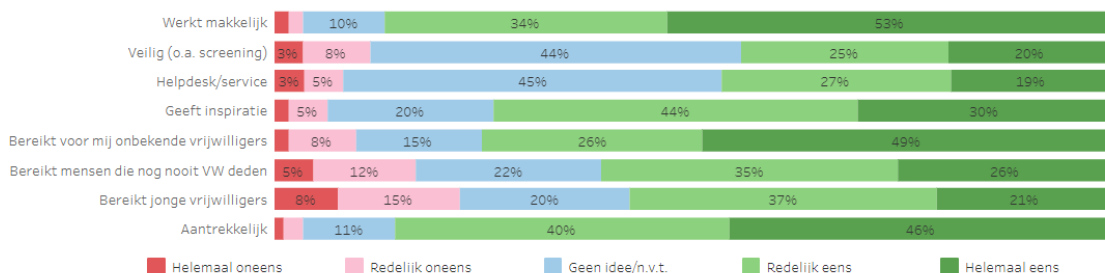
Van de functionaliteiten die wel bekend zijn, worden de netwerkpagina (55%), het nieuwsoverzicht (54%) en de kennisbank (52%) op Netwerk Zorgzaam010 het meest gebruikt (grafiek links). Het valt op dat het plaatsen van cursussen en maaltijdvoorzieningen weinig gebruikt wordt als het bekend is. Dat valt logisch te verklaren; deze onderdelen zijn vaak wel of niet van toepassing, in tegenstelling tot een nieuwsoverzicht wat veel generieker is. Een andere verklaring is dat organisaties in tijden van corona veel meer intern gericht zijn omdat er al voldoende uitdagingen waren om daar draaiende te houden.

Tenslotte is er voor maatschappelijke organisaties de optie om via 'Advies op Maat' gratis ondersteuning te krijgen van consultants van BMC. Zij kunnen helpen bij strategische vragen, bijvoorbeeld op het gebied van bedrijfsvoering of juridische vraagstukken. 50% van de respondenten bleek nog niet bekend met deze mogelijkheid maar vindt het wel interessant. Daarmee is de bekendheid wat verbeterd ten opzichte van vorig jaar (59%). Wel geven meer respondenten aan er geen behoefte aan te hebben: 27% had er nog niet van gehoord maar heeft er ook geen behoefte aan (vorig jaar: 23%). 22% heeft er wel van gehoord maar heeft er nog geen gebruik van gemaakt (vorig jaar: 18%). 2 respondenten (1%) gaven aan gebruik te hebben gemaakt van deze dienst.



In dit onderzoek is ook nog gevraagd naar de basis: in hoeverre is Zorgzaam010 als wervingskanaal voor vrijwilligers nuttig en noodzakelijk? **64% van de maatschappelijke organisaties geeft aan dat het (erg) noodzakelijk is.** Een stuk hoger dan het landelijke gemiddelde dat op 53% uitkomt. Als sterkste punten wordt genoemd dat het platform makkelijk werkt (87% (sterk) mee eens), er aantrekkelijk uitziet (86% (sterk) mee eens), onbekende vrijwilligers bereikt (75% (sterk) mee eens) en inspiratie geeft (74% (sterk) mee eens).

> Hoe scoort het platform op onderstaande stellingen?



Deze inzichten bieden veel aanknopingspunten en mogelijkheden voor de communicatie in 2022.

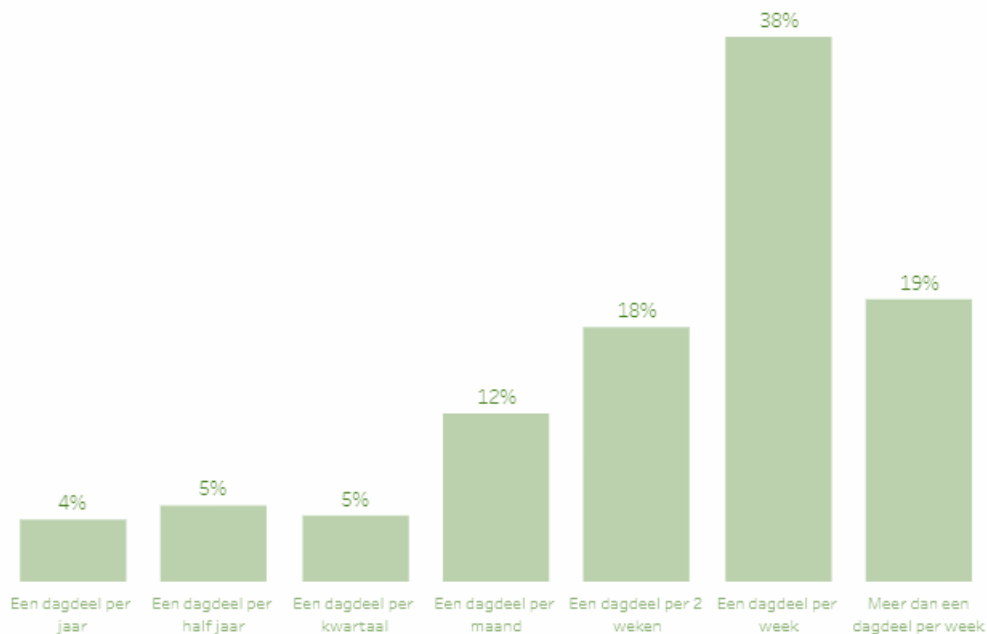
VRIJWILLIGE INZET EN MATCHES

Duurzame & effectieve matching

Een online match via Zorgzaam010 leidt tot duurzame impact. In 2021 leidde elke match tot **10 dagdelen inzet**. Dat is **67% meer dan vorig jaar** waar een match tot gemiddeld 6 dagdelen inzet daalde.

Ook in 2021 speelde **corona** een grote rol op het gebied van de mogelijkheden om vrijwilligerswerk te doen, de aandacht voor elkaar en specifieke problemen die met de maatregelen samenhangen. We zagen wel dat maatschappelijke organisaties in 2021 beter waren voorbereid en sneller schakelden tussen vormen van vrijwillige inzet die wel mogelijk waren. Deze veranderingen zien we terug in meer dagdelen per match op Zorgzaam010. Het niveau van vóór corona (22 dagdelen per match) is echter nog niet in zicht. Hier speelt echter nog een derde factor mee: er werden meer eenmalige of kortdurende vrijwilligersactiviteiten aangeboden. Het aantal dagdelen vrijwilligerswerk per vrijwilliger in 2021 steeg namelijk veel harder dan het aantal dagdelen per match.

Vrijwilligers op Zorgzaam010 deden in 2021 gemiddeld **56 dagdelen vrijwilligerswerk** per jaar. Dat is **124% meer dan vorig jaar** en exact gelijk aan 2019, vóór corona. De grootste groep (38%) deed in 2021 een dagdeel per week vrijwilligerswerk. 19% deed zelfs meer dagdelen per week iets goeds voor een ander of de stad, gemiddeld was deze groep 3 dagdelen per week in touw!



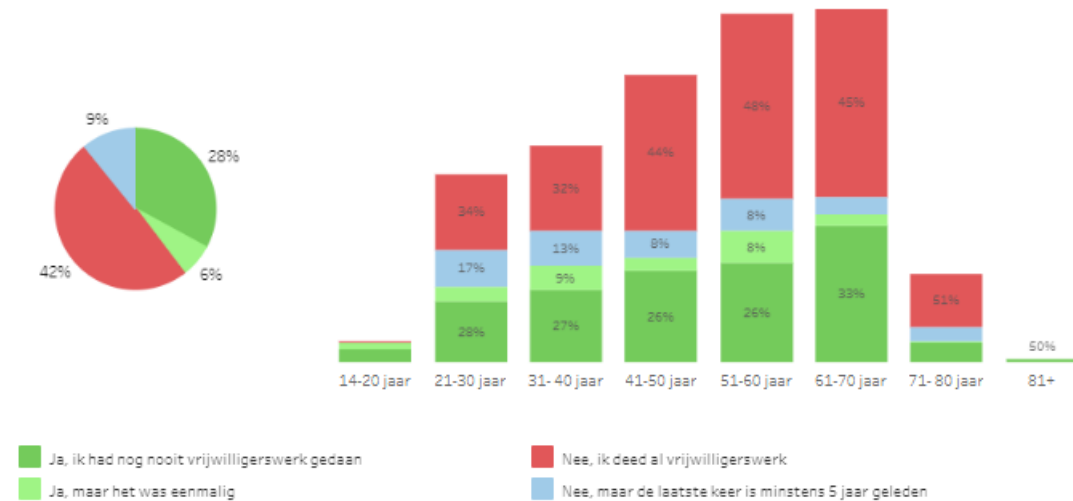
Bijzonder is dat het aantal online matches op het platform dat succesvol blijkt, volgens respondenten hoog blijft. Het komt in 2021 uit op **45%** (2019: 40%, 2021: 49% (corona)).

“IK BEN DOOR ZORGZAAM010 ALS VRIJWILLIGER AAN EEN BAAN GEHOLPEN”

Nieuwe gezichten

Door de corona(hulp hype) in 2020 waren er veel nieuwe gezichten op Zorgzaam010. Maar ook in 2021 gaf **40% van de respondenten aan dat ze door het platform voor het eerst (in vijf jaar) vrijwilligerswerk deden**. Dat is iets minder dan in 2020 (2020: 52%) maar nog steeds een stuk hoger dan vóór corona (2019: 21%). Zorgzaam010 scoort hiermee opnieuw hoger dan het landelijke gemiddelde van 36%.

> Ben je door het platform gestart met vrijwilligerswerk?

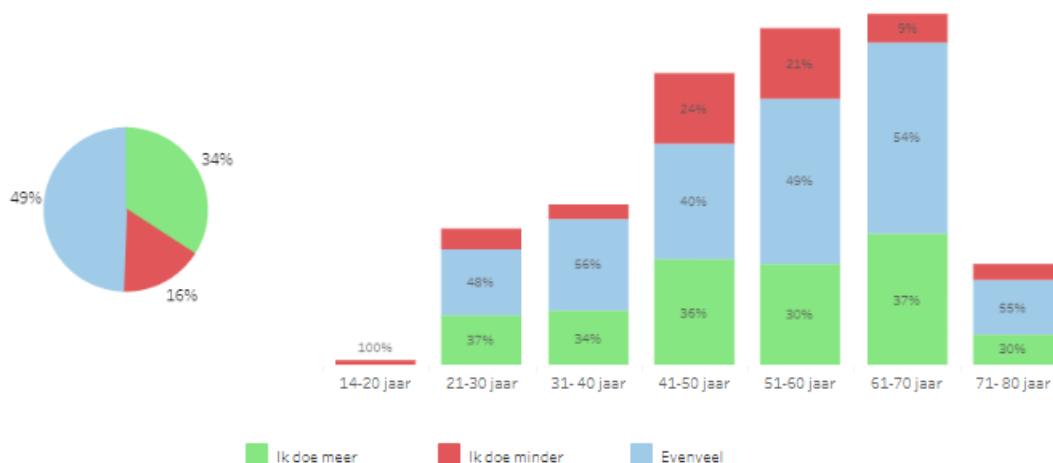


Extra inzet

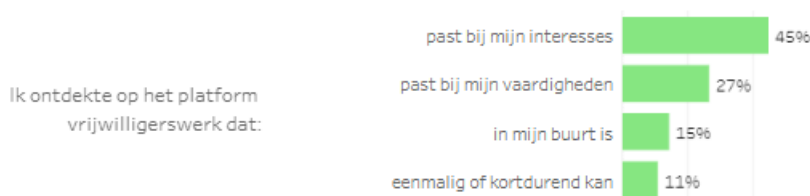
Van de vrijwilligers op Zorgzaam010 die voor het bestaan van de website al vrijwilligerswerk deed, is **34% méér** vrijwilligerswerk gaan doen door het gebruik van de website. Dit is ongeveer gelijk aan 2020 (33%) en een grote toename t.o.v. 2019 (13%). Het is ook iets hoger dan het landelijke gemiddelde van 29%.

De belangrijkste redenen voor het doen van méér vrijwilligerswerk waren: 'Ik vond iets dat bij mijn interesses paste' (45%), 'Ik vond iets dat bij mijn vaardigheden paste' (27%) en 'Ik vond iets in mijn buurt' (15%). Dit is hetzelfde als vorig jaar. Dit bevestigt de directe link tussen enerzijds het aantal vacatures en de diversiteit ervan en anderzijds de mogelijkheid om nieuwe vrijwilligers te werven.

> Ben je door het platform meer, minder of evenveel gaan vrijwilligen?



> Hoe komt het dat je meer vrijwilligerswerk bent gaan doen?



Meer inzet in 2021: potentieel van 37,6 dagdelen extra per jaar

Respondenten gaven aan dat zij meer vrijwilligerswerk zouden doen in 2022 wanneer er sprake is van:

- Een duidelijke tijdsinvestering (rapportscore 7,5)
- Ruim aanbod van vacatures (rapportscore 7,4 – hetzelfde als vorig jaar)
- Zelfstandigheid: kennis en ervaringen in kunnen brengen (rapportscore 7,3)

Hoeveel dagdelen vrijwilligerswerk kan passend vrijwilligerswerk opleveren? Dat vroegen we in dit onderzoek voor het tweede jaar uit en hoewel het onbenutte potentieel vorig jaar al bijzonder hoog was (23 dagdelen inzet per vrijwilliger per jaar) kwam het dit jaar uit op **37,6 dagdelen per jaar**. 64% meer dan vorig jaar. Deze dagdelen blijven op dit moment dus nog onbenut!

Over de respondenten in dit onderzoek levert dat in totaal al 12.385 dagdelen = 17 jaar vrijwillige inzet op (zonder vakantie 😊).

Voor de activiteiten van Zorgzaam010 in 2022 betekent dit dat het plaatsen van goede en diverse vacatures door maatschappelijke organisaties onder de aandacht gebracht moet (blijven) worden.

EENZAAMHEID

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

“IK MERK DAT IK ME BEHOORLIJK EENZAAM VOEL. DOOR BEPAALDE CONTACTEN HEB IK MEER ZELFVERTROUWEN GEKREGEN EN KAN IK DUS OOK OP MEER MENSEN TERUGVALLEN.”

Eenzaamheid zien we in het onderzoek op verschillende onderdelen terug.

- Zo bleek de wens om nieuwe mensen te ontmoeten wederom **een van de belangrijkste redenen om hulp te vragen** via het platform (23%, 2021: 21%, 2019: 26%). Ook gaf **25%** van de hulpvragers aan dat ze hulp vroegen via het platform omdat ze **niemand hadden om het te vragen**.
- Daarbij bleek 63% van de particuliere hulpvragers in dit onderzoek **open te staan voor de optie om maatje te worden** in plaats van een maatje te vragen.
- Ook voor vrijwilligers is het opdoen van nieuwe contacten om eenzaamheid te verminderen of voorkomen één van de belangrijkste redenen om het platform te gebruiken. **63% van de vrijwilligers** vond deze reden belangrijk tot erg belangrijk in hun keuze voor vrijwilligerswerk, 5% meer dan vorig jaar. Slechts 7% koos vrijwilligerswerk helemaal niet om die reden uit.

De behoefte aan nieuwe contacten lijkt dus duidelijk aanwezig. Maar lukt het dan vervolgens ook om waardevolle contacten op te doen en je minder eenzaam te voelen? **89% van de respondenten geeft aan dat zij door het doen van vrijwilligerswerk meer contacten hebben opgedaan en zich minder eenzaam voelen**. 11% geeft aan dat het niet heeft geholpen, dit is ongeveer hetzelfde als vorig jaar en het landelijke gemiddelde.

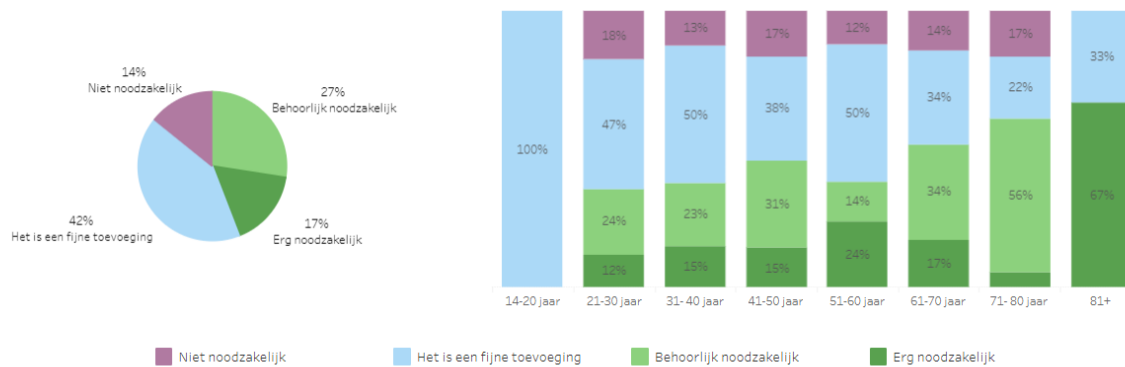
“DANKZIJ ZORGZAAM010 HEB IK VEEL MENSEN LEREN KENNEN. HET IS SPANNEND OM MIJN NEDERLANDS TE VERBETEREN EN NIEUWE DINGEN TE LEREN.”

ZELFREDZAAMHEID

Dit jaar benoemt **44% van de particuliere hulpvragers het platform behoorlijk tot erg noodzakelijk** voor het vinden van hulp. Dit is iets minder dan vorig jaar (50%) en het landelijke gemiddelde (52%). Gemeente Rotterdam lijkt hier dus goed te voorzien in de hulpbehoefte van Rotterdammers.

De waargenomen noodzaak om via het platform hulp te vinden, loopt op met de leeftijd van de respondent. Dat is anders dan vorig jaar, waar 60+’ers het platform juist minder noodzakelijk achten om hulp te vinden. Wellicht dat de ontwikkeling van coronamaatregelen en corona-initiatieven een verklaring bieden hiervoor.

> Hoe noodzakelijk is de hulp die je via het platform ontvangt voor jou (of voor degene voor wie je het regelt)?



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

- 'Ik heb niemand om het te vragen': 25% (2020: 25%, 2019: 18%)
- 'Ik wil meer mensen ontmoeten': 23% (2020: 21%, 2019: 26%)
- 'Ik kan andere hulp niet betalen': 20% (2020: 16%, 2019: 21%)

Dit jaar ligt erg in lijn met vorig jaar en de rest van Nederland. Daarnaast geven hulpvragers aan dat:

- **52% door Zorgzaam010 beter weet waar ze hulp kunnen vragen.** 12% weet dat (helemaal) niet, de rest is neutraal.
- **52% zich door Zorgzaam010 minder bezwaard voelt om iets te vragen.** 10% vindt dat (helemaal) niet, de rest is neutraal
- **44% door Zorgzaam010 hulp vindt die ze anders niet hadden kunnen krijgen.** 15% vindt dat (helemaal) niet, de rest is neutraal.

“FIJN DAT ER REGELMATIG NIEUWE HULP AANVRAGEN ZIJN, ZODAT ER IETS TE KIEZEN VALT. IETS WAT BIJ MIJ PAST! DIRECT VRAAG KUNNEN BEANTWOORDEN VIA MAIL IS ERG PRETTIG. HET IS EEN GEBRUIKSVRIENDELIJKE SITE!”

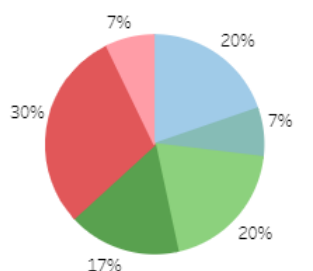
Omdenken

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

Daarom stelden we de particuliere hulpvragers de vraag of ze ook vrijwilligerswerk zouden willen doen in plaats van een vrijwilliger om maatje te vinden: **63% antwoordde hierop positief**. Dat is 5% minder dan vorig jaar (maar in lijn met 2019: 61%). Ook het landelijke gemiddelde ging iets omlaag.

Uiteraard is er vaak iets extra nodig om te beginnen met vrijwilligerswerk. Het moet goed passen wat iemand nog kan (20%) en soms is een stukje begeleiding in het begin gewenst (7%).

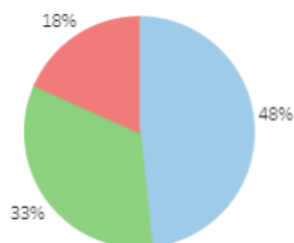
> Zou jij je ook als vrijwilliger willen inzetten?



- Ja, als het past bij wat ik kan
- Ja, als iemand me even op weg helpt
- Ja, dat doe ik al (niet via de website)
- Ja, dat doe ik al via de website
- Nee, dat gaat helaas niet
- Nee, geen interesse

Resultaat omdenken

> Heeft vrijwilligerswerk je hulpvraag opgelost?



- Deels
- Ja
- Nee

“EEN GROOT AANTAL NIEUWE VRIJWILLIGERS HEEFT OP ONZE AANVRAAG GEREAGEERD. MENSEN DIE IK NIET ZELF HAD KUNNEN VINDEN. HOPELIJK KUNNEN WE ZE 'VASTHOUDEN'.”

Vragers omdenken naar vrijwilligers betekent dubbele winst voor vrijwillige inzet en participatie.

Want naast meer vrijwilligers geeft 33% van de hulpvragers in dit onderzoek aan dat vrijwilligerswerk doen hun hulpvraag helemaal oploste en nog eens 48% geeft aan dat het hun hulpvraag deels oploste. Bij elkaar loste **omdenken voor 82% van de hulpvragers de hulpvraag (deels) op**. Dat is hoger dan voorgaande jaar (2020: 62% en 2019: 55%) en landelijk (71%). Uiteraard zit hier wel een bias van dit onderzoek: niet-zelfredzame hulpvragers zullen dit onderzoek waarschijnlijk niet hebben ingevuld. Maar over de jaren heen en landelijk gezien is die bias hetzelfde dus het is opvallend dat gemeente Rotterdam/Zorgzaam010 hier zo goed op scoort.

PROGNOSE 2022

We hebben in dit onderzoek respondenten een simpele vraag gesteld: denk je in 2022 meer of minder vrijwillige hulp/vrijwilligers nodig te hebben respectievelijk vrijwilligerswerk te doen?

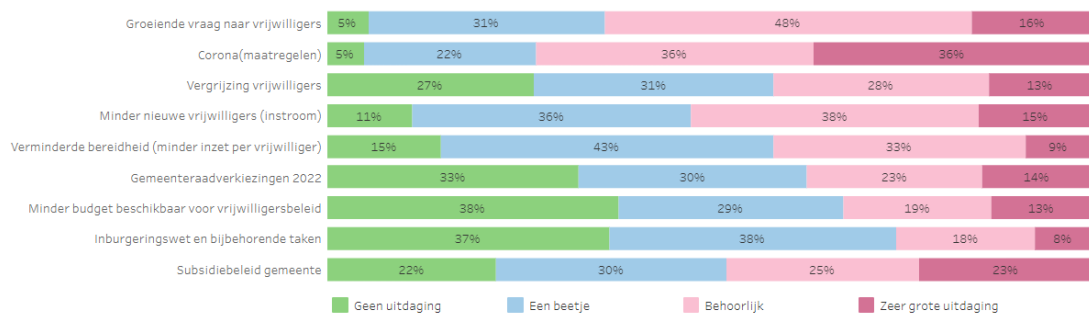
Eerst de vrijwilligers: **38% geeft aan in 2022 meer vrijwilligerswerk te willen gaan doen**. Dat is weliswaar iets minder dan 'coronahulp' jaar 2020 (43%), maar meer dan in 2019 (27%). 13% voorspelt in 2022 minder vrijwilligerswerk te doen en de grootste groep zegt dezelfde hoeveelheid vrijwilligerswerk te willen doen (49%). Dit ligt in lijn met vorig jaar en het gemiddelde in Nederland.

41% van de hulpvragers denkt in 2022 meer hulp nodig te hebben. Dat is behoorlijk wat meer dan in 2020 (34%) en ook iets meer dan in 2019 (38%). 14% denkt juist minder hulp te nodig hebben. Dit ligt in lijn met het landelijke gemiddelde en vorig jaar. De rest denkt evenveel hulp nodig te hebben als in 2021.

Per saldo lijkt het er dus op dat de verhouding hulpaanbieder/hulpvrager iets minder gunstiger wordt door een dalende hulpbereidheid en een stijgende hulpbehoefte. Het gevoel dat het moeilijker wordt om vrijwilligers te vinden zoals dat al leeft bij o.a. maatschappelijke organisaties in Rotterdam wordt dus in 2022 naar verwachting ook werkelijkheid.

Tenslotte hebben we maatschappelijke organisaties dit jaar een paar extra vragen over het komende jaar gepresenteerd. Bijvoorbeeld welke factoren en ontwikkelingen ze als de grootste uitdagingen beschouwen. Corona(maatregelen) staat zoals verwacht met stip op 1 (72% (zeer) grote uitdaging), gevolgd door de groeiende vraag naar vrijwilligers (64% (zeer) grote uitdaging) en een verminderde instroom van vrijwilligers (53% (zeer) grote uitdaging).

> In hoeverre zie jij de volgende factoren het komende jaar als een uitdaging voor jouw organisatie?



“VIND DAT ZORGZAAM010 HET GOED GEREGELD HEEFT ALS MATCHPUNT VOOR VRIJWILLIGERSWERK IN ROTTERDAM! IK WIST GAUW WAAR IK AAN TOE WAS, KORTE LIJNEN, GOEDE SITE. GA ZO DOOR, OP DEZE MANIER ZIJN VEEL MENSEN TE BEREIKEN. VRIJWILLIGERSWERK = VOLWAARDIG WERK”