

HELPE
MAAKT JE
HAPPY

**GEBRUIKERSONDERZOEK
ZORGZAAM010**

Februari 2023

INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave	2
Samenvatting	3
Respondenten	4
Tevredenheid	5
Rapportcijfer deelnemerstevredenheid	6
NPS deelnemerstevredenheid	7
Uitgebreide dienstverlening Zorgzaam010	8
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	11
Meer inzet in 2023: potentieel van 31 dagdelen extra per jaar	12
Eenzaamheid	12
Zelfredzaamheid	13
Omdenken	14
Maatschappelijke organisaties op Zorgzaam010	15
Prognose 2023	17

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 2022 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: 21% van de 5.511 deelnemers van Zorgzaam010 nam begin november deel aan dit onderzoek. Met een betrouwbaarheidsniveau van 95% komt de foutmarge dan uit op 2,53%. De representativiteit is goed. Daarmee is dit onderzoek net zoals vorig jaar zeer betrouwbaar.

De website www.zorgzaam010.nl wordt gewaardeerd met een **rapportcijfer 7,8**. Maatschappelijke organisaties geven een 7,7. Rotterdammers een 7,8. Uitgesplitst op rol op Zorgzaam010 geven vrijwilligers een 8,0 en particuliere hulpvragers een 7,3 (waarbij de groep zonder match een 7,1 geeft en de groep met match een 7,4). Alle groepen waarderen het platform daarmee gemiddeld even hoog of hoger dan vorig jaar. Dit is ook terug te zien in de Net Promotor Score (NPS), die nog nooit zo hoog was: gemiddeld +31.

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**. 41% 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 meer dan vorig jaar, iets minder dan tijdens corona, maar een stuk hoger dan vóór corona.

Het aantal **dagdelen vrijwillige inzet per vrijwilliger per jaar is weer iets gegroeid in vergelijking met vorig jaar: 57 dagdelen per jaar** (2% meer dan vorig jaar). Gecombineerd met een hoge succesratio van online match naar geslaagde match (45%) bleek 2022, als eerste (bijna helemaal) coronavrije jaar, wederom een impactvol jaar.

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 48% 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 16 dagen van hun bereidheid te helpen onbenut omdat er geen passend vrijwilligerswerk was. 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 matchen. 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 (67% vs.

59%). Dit biedt veel aanknopingspunten en positieve energie om in 2023 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 22 november 2022 per e-mail verzonden naar alle deelnemers met een uitgebreid profiel 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 5.511 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 43% 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**: 1.177 respondenten vulden de vragenlijst in. Het responspercentage komt daarmee uit op 21%. Met een betrouwbaarheidsniveau van 95%¹ komt de foutmarge dan uit op 2,53%. De foutmarge geeft weer hoe vaak het werkelijke percentage van de populatie dat een antwoord zou kiezen, binnen die foutenmarge 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 3,33%. Op beide betrouwbaarheidsniveaus is de foutmarge zeer laag.

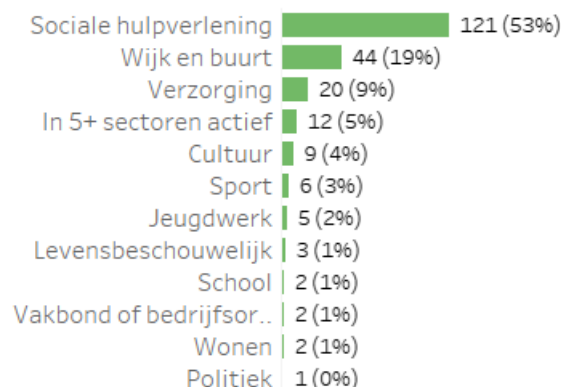
Van de respondenten is 41% jonger dan 50 jaar. De respondenten hebben de volgende rol op het platform:

- 56% van de respondenten geeft aan vrijwilliger te zijn op www.zorgzaam010.nl
- 18% is hulpvrager voor zichzelf of familie/vrienden
- 17% gebruikt het platform als professional namens een maatschappelijke organisatie
- 6% is zowel vrijwilliger als particuliere hulpvrager
- 3% is zowel vrijwilliger als maatschappelijke organisatie
- 0% - 0 mensen vulden 'iets anders' in.

¹ <https://www.corpos.nl/producten/Steekproef/streekproefcalculator.html>

Van de mensen actief bij een maatschappelijke organisaties die meededen aan dit onderzoek, is 53% werkzaam in de sociale hulpverlening. Ook Wijk en Buurt (19%) en Verzorging (9%) werden veel aangevinkt. De rest van de maatschappelijke organisaties is redelijk breed verspreid over overige sectoren.

Sectoren maatschappelijke organisaties



De groep respondenten komt qua representativiteit overeen met de deelnemers van Zorgzaam010 (zie tabel hieronder). Het aantal particuliere hulpvragers dat deze editie deelnam blijkt iets hoger dan voorgaande jaren. Daarnaast zien we zoals elk jaar een beperkte afwijking tussen de steekproef (de respondenten) en de populatie (de deelnemers van Zorgzaam010) op het gebied van leeftijd. Dit is inherent aan de gebruikte onderzoeksmethodiek: vragenlijstonderzoek trekt namelijk relatief 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 2022)	RESPONDENTEN DECEMBER 2022	RESPONDENTEN DECEMBER 2021	RESPONDENTEN NOV 2020	RESPONDENTEN OKT 2019	RESPONDENTEN NOV 2018	RESPONDENTEN MEI 2018
% Vrijwilliger	68%	65%	64%	65%	58%	64%	66%
% Organisatie	17%	20%	21%	19%	27%	28%	34%
% Particuliere hulpvrager	15%	24%	15%	17%	20%	18%	15%
Leeftijd	42	50	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 tevreden (score 7 of 8) en Criticasters (score 0 – 6). Vervolgens wordt het percentage

Criticasters afgetrokken van het percentage Promotors wat de NPS oplevert. Een positieve NPS (boven de 0) wordt als goed beschouwd.

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

Rapportcijfer deelnemerstevredenheid

67% 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 **7,8**. Dit is 2/10^e meer dan vorig jaar (7,6).

In de tabel hieronder zijn de gemiddelde rapportcijfers per **doelgroep** weergegeven met een uitsplitsing op basis van het feit of respondenten aan hebben gegeven **wel of geen match** te hebben gevonden via het platform. Dit scheelt voor het eerst in deze reeks onderzoeken naar de werking van Zorgzaam010 *niets*. Voorgaande jaren scheelde het gemiddeld zo'n 7/10^e rapportpunt. Vrijwilligers en mensen met een dubbelrol (vrijwilliger en particuliere hulpvrager) zonder match waardeerden het platform zelfs iets hoger dan diegenen met een match.

De stijging in rapportcijfer komt door de **hogere waardering van de vrijwilligers** op Zorgzaam010. Vorig jaar scoorden zij gemiddeld een 7,6, dit jaar een dikke 8,0. De overige type deelnemers scoren hetzelfde als vorig jaar.

RAPPORTCIJFERS	GEMIDDELD RAPPORTCIJFER	MATCH GEVONDEN VIA ZORGZAAM010	GEEN MATCH GEVONDEN VIA ZORGZAAM010
Alle respondenten	7,8	7,8	7,8
Organisaties (n=193)	7,7	7,8	7,6
Rotterdamers (n=898)	7,8	7,8	7,8
<ul style="list-style-type: none"> ● Vrijwilligers (n=633) 	8,0	7,9	8,1
<ul style="list-style-type: none"> ● Particuliere hulpvragers (n=191) 	7,3	7,4	7,1
<ul style="list-style-type: none"> ● Dubbelrol: vrijwilliger en particuliere hulpvrager (n=74) 	8,1	8,0	8,2

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 2022	DECEMBER 2021	NOVEMBER 2020	OKTOKBER 2019	NOVEMBER 2018	MEI 2018	OKT. 2017
Platform algemeen	7,8	7,6	7,4	7,5	7,5	7,7	7,5
Hoeveelheid vragen	7,8	7,4	7,2	7,3	7,4	7,4	7,4
Diversiteit van vragen	7,8	7,4	7,3	7,3	7,5	7,2	7,3
Hoeveelheid hulpaanbod	7,2	6,9	6,9	6,5	6,9	7,1	6,9
Diversiteit van hulpaanbod	7,4	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 álle onderdelen van Zorgzaam010.

NPS deelnemerstevredenheid

De NPS komt uit op +31. Dat betekent dat er dit jaar veel meer ‘fans’ van het platform zijn dan neutrale deelnemers of ‘criticasters’. Dit is 6 punten hoger dan vorig jaar.

Alle typen deelnemers hebben dit jaar een positieve NPS. Vrijwilligers komen het hoogst uit op NPS +35. Alle typen deelnemers zijn positiever over Zorgzaam010 dan vorig jaar. Alleen maatschappelijke organisaties geven ongeveer dezelfde hoge waardering aan Zorgzaam010 als vorig jaar (NPS +22).

NPS	DECEMBER 2022	DECEMBER 2021	NOVEMBER 2020
NPS totaal	+31 (n=1.177)	+25 (n=1.217)	+1 (n=1.369)
Organisaties	+22 (n=232)	+23 (n=254)	+8 (n=256)
Vrijwilligers	+35 (n=662)	+27 (n=704)	-1 (n=844)
Particuliere hulpvragers	+20 (n=208)	+13 (n=183)	-3 (n=185)
Vrijwilliger en particuliere hulpvrager	+45 (n=75)	+33 (n=76)	1 (n=84)

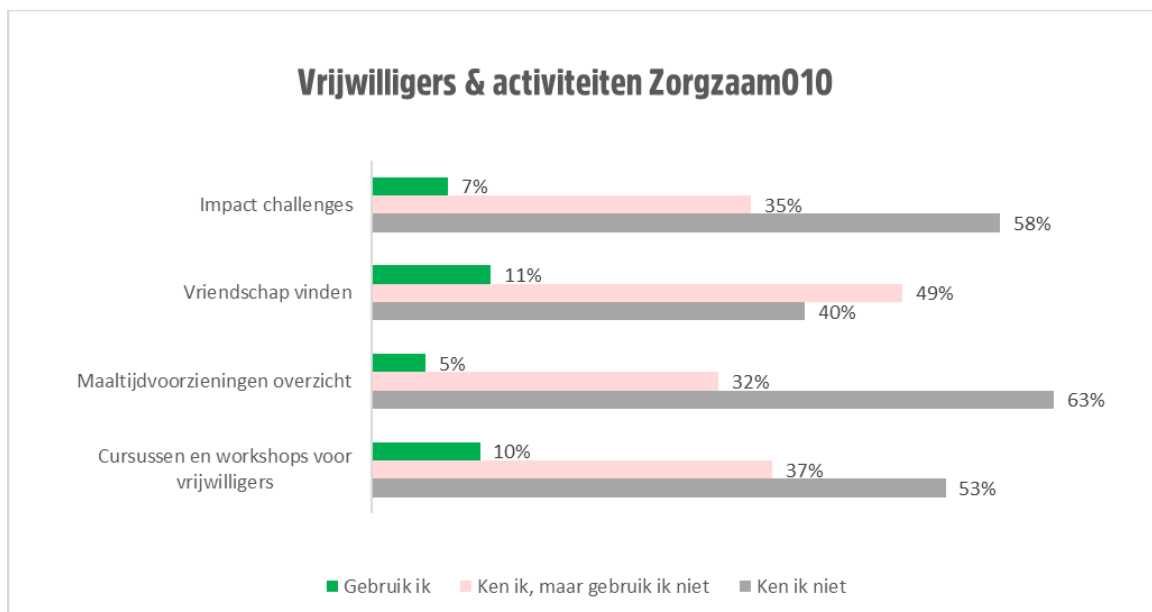
“FIJN DAT ER EEN UITGEBREIDE VRIJWILLIGERSSITE ALS ZORGZAAM010 BESTAAT. PERSOONLIJK BEN IK ERG ENTHOUSIAST OVER DE SITE. HET AANBOD IS GEVARIIEERD.”

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

- **Impact challenges** zijn gestegen in bekendheid van 30% naar 42%. 7% van de respondenten heeft er al eens aan meegedaan.
- **Vriendschap** kent 60% van de Zorgzaam010 deelnemers en gebruikt 11%. Dat is ook hoger dan vorig jaar, toen kende 51% het en gebruikte 8% het.
- **Maaltijdvoorzieningen overzicht** wordt net zoals vorig jaar door vrijwilligers weinig gebruikt wat logisch is aangezien zij niet de hoofddoelgroep van deze voorziening zijn. Het is alsnog bekend bij 38% en gebruikt door 5% van de deelnemers van het platform, hoger dan vorig jaar (resp. 30% en 1%).
- **Cursussen en workshops** is qua bekendheid en gebruik ook iets gestegen ten opzichte van vorig jaar: 10% gebruikt het en 37% kent het maar gebruikt het (nog) niet (vorig jaar: 8% gebruikt het en 35% kent het).



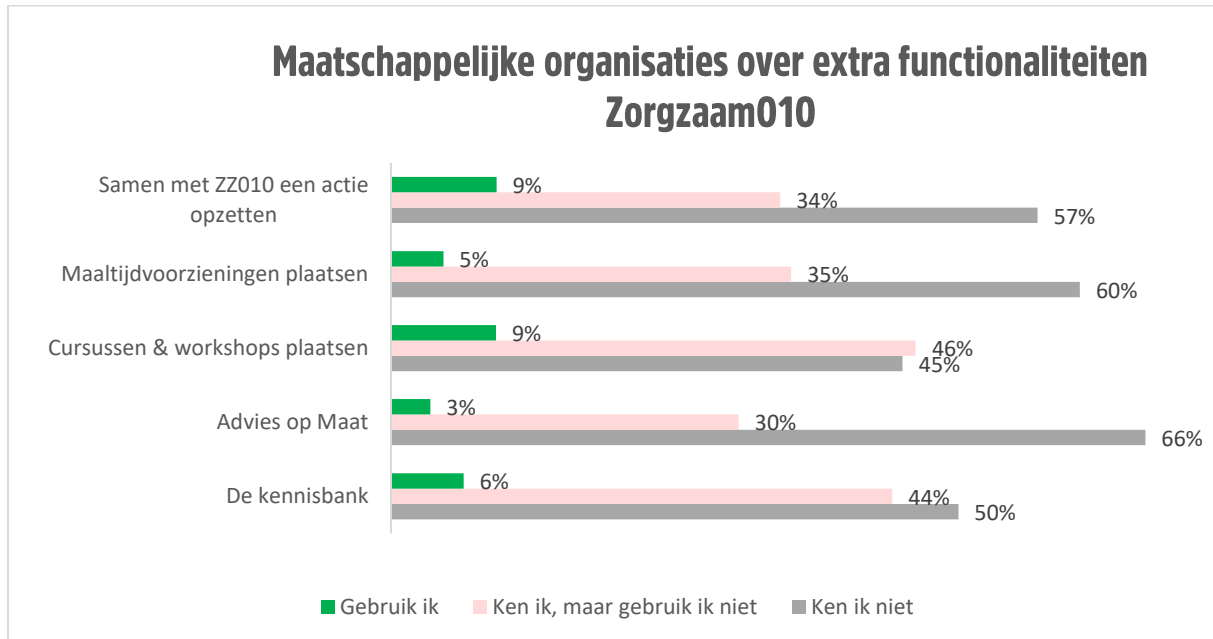
De respondenten die afgelopen jaar hebben aangegeven bekend te zijn met het cursusaanbod voor vrijwilligers op Zorgzaam010, hebben we ook gevraagd om hun ervaring een rapportcijfer te geven.

- **Het aanbod** krijgt gemiddeld een 7,1 (277 respondenten). 44% geeft het rapportcijfer 8 of hoger.
- **De kwaliteit** krijgt ook gemiddeld een 7,1 (268 respondenten). 43% geeft het rapportcijfer 8 of hoger.

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 (Netwerkpagina en contact via Zorgzaam010) maar bovenal door hun organisatie en vrijwilligersvacatures zo goed mogelijk 'in de markt te zetten'. Deze opties worden via het platform aangeboden en besproken in gesprekken met betreffende organisaties waarin op maat advies wordt gegeven over mogelijkheden en passende diensten.

In dit onderzoek gaven 174 respondenten werkzaam voor een maatschappelijke organisatie antwoord op de vragen welke ze hiervan kennen en gebruiken.



Net zoals vorig jaar zijn nog veel van de extra functionaliteiten naast matching/vacaturebank onbekend, maar we zien wel op **alle vlakken een mooie groei in bekendheid én gebruik**:

- De optie **om cursussen en workshops te plaatsen** is het meest bekend: 9% gebruikt dit en nog eens 46% kent het maar gebruikt het (nu) niet. De functie is onbekend voor 45% van de respondenten in dit onderzoek. Vorig jaar kende 57% deze functie nog niet, een positieve ontwikkeling dus.
- De optie om **samen met Zorgzaam010 een actie op te zetten** is naast cursussen en workshops de meest gebruikte functie. 9% heeft dit afgelopen jaar gedaan en 34% wist hiervan maar heeft er (nog) geen gebruik van gemaakt.
- **Maaltijdvoorzieningen** is bij 40% bekend en wordt door 5% van de maatschappelijke organisaties geplaatst. Dat is meer dan vorig jaar: toen kende 72% deze functie nog niet en gebruikte slechts 3% het.
- De optie om **Advies op Maat** aan te vragen is bij 66% niet bekend en wordt maar door 3% gebruikt. Vorig jaar was dit bij 50% niet bekend en gaf slechts 1% aan hiervan gebruik gemaakt te hebben. In het onderzoek is ook nog gevraagd naar de kwaliteit van het gekregen advies op maat. Slechts 6 respondenten hadden hier ervaring mee en gaven het advies gemiddeld een 7,5.
- De **kennisbank** tenslotte is bekend bij de helft van de maatschappelijke organisaties in dit onderzoek. Dat is ook meer dan vorig jaar: toen kende 62% deze functie niet. Hij wordt gebruikt door 6%, wat minder is dan vorig jaar (toen: 24%). Belangrijk om hierbij te

vermelden is dat er tijdens het uitzetten van dit onderzoek overgestapt is van kennisbank. Hierover is regelmatig en via verschillende wegen gecommuniceerd, waardoor de bekendheid wellicht vergroot is, maar het gebruik (op moment van afname vragenlijst) verkleind.

In dit onderzoek is ook nog gevraagd naar de basis: in hoeverre is Zorgzaam010 als wervingskanaal voor vrijwilligers nuttig en noodzakelijk? **67% van de maatschappelijke organisaties geeft aan dat het (erg) noodzakelijk is.** Hoger dan het landelijke gemiddelde dat op 59% uitkomt en een klein stukje hoger dan vorig jaar (64%).

Dit zijn volgens de maatschappelijke organisaties in dit onderzoek **de sterke punten van Zorgzaam010:**

- Het platform ziet er aantrekkelijk uit: 94% redelijk/helemaal mee eens
- Het platform werkt makkelijk: 93% redelijk/helemaal mee eens
- Het platform bereikt onbekende vrijwilligers: 81% redelijk/helemaal mee eens
- Het platform geeft inspiratie: 74% redelijk/helemaal mee eens
- Het platform bereikt jongere vrijwilligers: 80% redelijk/helemaal mee eens

De sterke punten zijn in volgorde hetzelfde als vorig jaar, maar allemaal 10-20% hoger dan vorig jaar.

Naast de genoemde punten konden organisaties ook zelf aangeven wat zij de sterkste punten van Zorgzaam010 vonden. Dit zijn de ingevulde antwoorden: goed te filteren aanbod, de aangeboden matches sloten aan, aantrekkingskracht, behulpzame en meedenkende medewerkers, aansprekende profielen, diversiteit, gebruiksvriendelijk, ik word er vrolijk van, ik krijg regelmatig fijne updates, levert duurzame vrijwilligers op die ook afspraken nakomen, mooie site, nuttig, overzichtelijke site, de promotie is heel goed, snelheid, betrouwbaar, fijn op wijkniveau, veel keuze.

VRIJWILLIGE INZET EN MATCHES

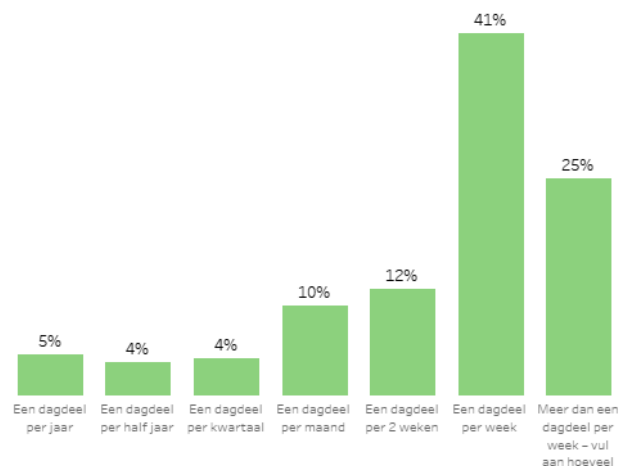
Duurzame & effectieve matching

Een online match via Zorgzaam010 leidt tot duurzame impact. In 2022 leidde elke match tot **9 dagdelen inzet. Dat is 10% minder dan vorig jaar.** In 2022 steeg de populariteit van flexibel, kortdurend, eenmalig of projectmatig vrijwilligerswerk en dat zie je in dit cijfer weerspiegeld.

Het zegt echter nog niks over totale vrijwillige inzet want de vrijwilligers op Zorgzaam010 deden in 2022 gemiddeld **57 dagdelen vrijwilligerswerk** per jaar. Dat is **2% meer dan vorig jaar** (en ook 2% meer dan vóór corona)!

De grootste groep (41%) deed in 2021 een dagdeel per week vrijwilligerswerk. 25% deed zelfs meer dagdelen per week iets goeds voor een ander of de stad. Dat is 6% meer dan vorig jaar! Gemiddeld was deze groep 2,9 dagdelen per week in touw.

Zorgzaam010 legt de verbinding tussen vraag en aanbod. Wanneer mensen zo met elkaar in contact komen, noemen we dat een online match. Of het een echte match wordt, is afhankelijk van factoren als persoonlijke klik, afstand, agenda en meer.



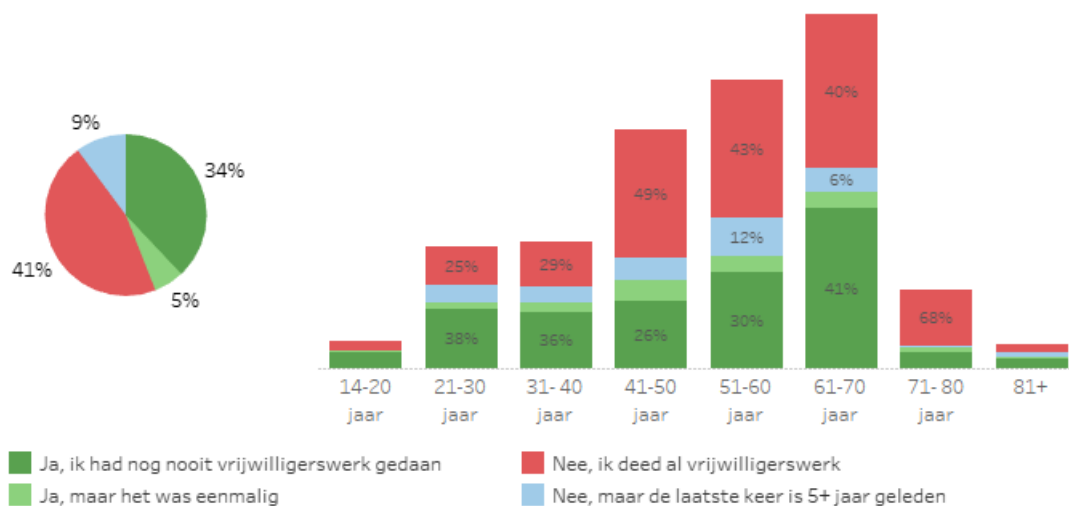
Volgens de respondenten in dit onderzoek leidt **45% van de online matches tot een echte match** (n=1.177). Dat is hetzelfde slagingspercentage als vorig jaar.

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

Nieuwe gezichten

Ook in 2022 is het aantal nieuwe ‘gezichten’ dat door Zorgzaam010 ging vrijwilligen hoog. **41% van de respondenten gaf aan dat ze door het platform voor het eerst (in vijf jaar) vrijwilligerswerk deden.** Dat is iets meer dan vorig jaar (40%), iets minder dan tijdens corona (52%) maar een stuk hoger dan vóór corona (21%). Zorgzaam010 scoort hiermee opnieuw hoger dan het landelijke gemiddelde van 36%.

> Ben je door het platform gestart met vrijwilligerswerk?



Extra inzet

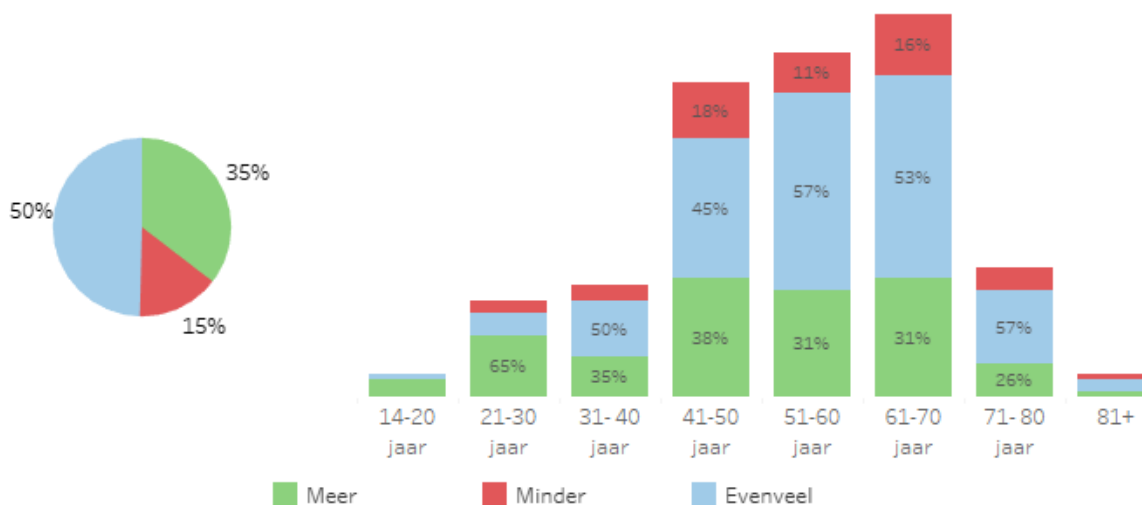
Van de vrijwilligers op Zorgzaam010 die voor het bestaan van de website al vrijwilligerswerk deed, is **35% méér** vrijwilligerswerk gaan doen door het gebruik van de website. Dit is iets meer dan 2021 (34%), 2020 (33%) en een grote toename t.o.v. 2019 (13%). Het is ook iets hoger dan het landelijke gemiddelde van 31%.

De belangrijkste redenen voor het doen van méér vrijwilligerswerk waren:

- ‘Ik vond iets dat bij mijn vaardigheden paste’ (38%, vorig jaar nog nr. 2 met 27%!)
- ‘Ik vond iets dat bij mijn interesses paste’ (37%)
- ‘Ik vond iets in mijn buurt’ (14%).
- ‘Ik vond iets dat eenmalig/kortdurend is en er nog bij past’ (12%)

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?



Meer inzet in 2023: potentieel van 31 dagdelen extra per jaar

Respondenten gaven aan dat zij komend jaar meer vrijwilligerswerk zouden doen wanneer er sprake is van:

- Een duidelijke tijdsinvestering (rapportscore 8,1 – 0,6 punten hoger dan vorig jaar)
- Ruim aanbod van vacatures (rapportscore 8,1 – 0,7 punten hoger dan vorig jaar!)
- Flexibele inzet (rapportscore 7,7 – 0,5 punten hoger dan vorig jaar)
- Kennis en ervaringen in kunnen brengen (rapportscore 7,6 – 0,3 punten hoger dan vorig jaar)

Hoeveel dagdelen vrijwilligerswerk kan passend vrijwilligerswerk opleveren? 31 dagdelen extra per jaar. Deze dagdelen blijven op dit moment dus nog onbenut! Het aantal ingeschatte onbenutte dagdelen en daarmee de extra impact potentie is iets lager dan vorig jaar (37,6 dagdelen per jaar) maar hoger dan in 2020 (23 dagdelen per jaar).

Over de respondenten in dit onderzoek levert dat in totaal al 9.461 dagdelen = bijna 13 jaar vrijwillige inzet op (zonder vakantie 😊).

Voor de activiteiten van Zorgzaam010 in 2023 betekent dit dat het plaatsen van goede en diverse vacatures, met name met duidelijke tijdsinzet en/of flexibele tijdsinzet (eenmalig, kortdurend, project) 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 **de belangrijkste reden om hulp te vragen** via het platform (22%, 2021: 21%, 2019: 26%). Dat is een stukje hoger dan het landelijke gemiddelde (16%).
- **18%** van de hulpvragers geeft aan dat ze hulp vroegen via het platform omdat ze **niemand hadden om het te vragen**. Gelukkig is dit wel een stuk minder dan vorig jaar toen 25% dit nog als reden opgaf.
- Daarbij bleek 65% van de particuliere hulpvragers in dit onderzoek **open te staan voor de optie om maatje te worden** in plaats van een maatje te vragen. Dat is 2% meer dan vorig jaar.
- 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. **65% van de vrijwilligers** vond deze reden belangrijk tot erg belangrijk in hun keuze voor vrijwilligerswerk, 2% meer dan vorig jaar. Slechts 7% koos vrijwilligerswerk helemaal niet om die reden uit.

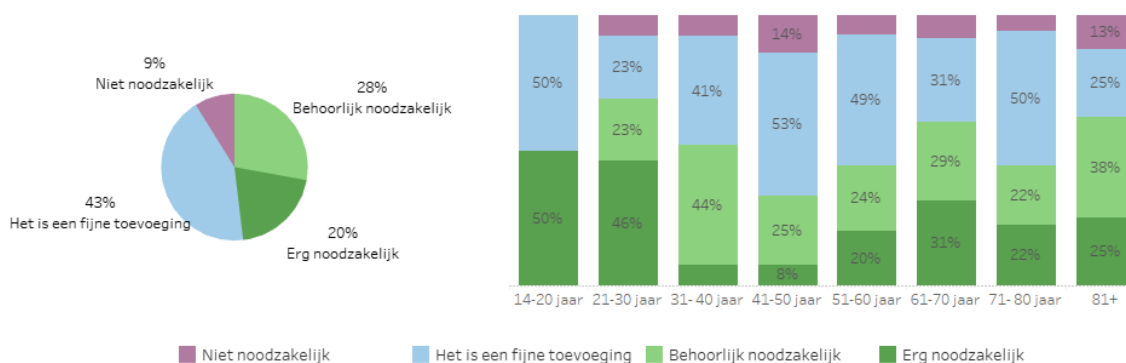
De behoefte aan nieuwe contacten lijkt dus duidelijk aanwezig. Maar lukt het dan vervolgens ook om waardevolle contacten op te doen en je minder eenzaam te voelen? **89% van de respondenten geeft aan dat zij door het doen van vrijwilligerswerk meer contacten hebben opgedaan en zich minder eenzaam voelen**. 11% geeft aan dat het niet heeft geholpen, dit is 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 **48% van de particuliere hulpvragers het platform behoorlijk tot erg noodzakelijk** voor het vinden van hulp. Dit is meer dan vorig jaar (44%) maar iets minder dan het landelijke gemiddelde (50%). De waargenomen noodzaak om via het platform hulp te vinden, wisselt behoorlijk per leeftijd, zie de grafiek hieronder.

> 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 wil meer mensen ontmoeten': 22% (2021: 23%, 2020: 21%, 2019: 26%)
- 'Ik heb niemand om het te vragen': 18% (2021: 25%, 2020: 25%, 2019: 18%)
- 'Ik kan andere hulp niet betalen': 14% (2021: 20%, 2020: 16%, 2019: 21%)

Dit ligt erg in lijn met vorig jaar en de rest van Nederland.

Daarnaast geven hulpvragers aan dat:

- **54% door Zorgzaam010 beter weet waar ze hulp kunnen vragen.** 14% weet dat (helemaal) niet, de rest is neutraal.
- **54% zich door Zorgzaam010 minder bezwaard voelt om iets te vragen.** 11% vindt dat (helemaal) niet, de rest is neutraal
- **52% door Zorgzaam010 hulp vindt die ze anders niet hadden kunnen krijgen.** Dat is flink meer dan vorig jaar (44%). 13% 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.

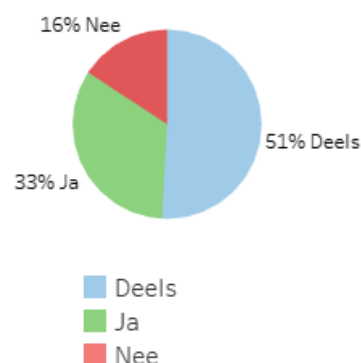
Daarom stelden we de particuliere hulpvragers de vraag of ze ook vrijwilligerswerk zouden willen doen in plaats van een vrijwilliger om maatje te vinden: **65% antwoordde hierop positief**. Dat is 2% meer dan vorig jaar en gelijk aan het landelijke percentage en stijging t.o.v. vorig jaar.

Uiteraard is er vaak iets extra nodig om te beginnen met vrijwilligerswerk. Het moet goed passen bij wat iemand nog kan (23%) en soms is een stukje begeleiding in het begin gewenst (6%).

> Zou jij je ook als vrijwilliger willen inzetten?



> Heeft vrijwilligerswerk je hulpvraag opgelost?



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 51% geeft aan dat het hun hulpvraag deels oploste. Bij elkaar loste **omdenken voor 84% van de hulpvragers de hulpvraag (deels) op**. Dat is 2% hoger dan vorig jaar (2021: 82%, 2020: 62% en 2019: 55%) en flink hoger dan het landelijke gemiddelde (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.

MAATSCHAPPELIJKE ORGANISATIES OP ZORGZAAM010

Maatschappelijke organisaties konden in een open vraag hun tips en tops aangeven over Zorgzaam010 en het gebruik ervan. Hier hebben we een top 3 uit gehaald.

Wat wordt het meest gewaardeerd aan Zorgzaam010:

1. Toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid: Platform werkt fijn, nodigt uit om te gebruiken en is overzichtelijk. Zorgzaam010 is een laagdrempelig platform met alle informatie bij elkaar. *“Jullie website werkt goed, is toegankelijk en gebruiksvriendelijk. Jullie bereiken veel Rotterdammers en wij hebben vrijwel alle vrijwilligers via deze website gekregen. Ga zo door!”* (Organisatie over Zorgzaam010).
2. Veel matches: Organisaties geven aan dat ze tevreden zijn met het aantal reacties wat de geplaatste vacatures opleveren. *“Heel overzichtelijk en geordende website met geverifieerde vrijwilligers. Ook lijkt er aandacht te zijn wanneer er geen reactie is geweest op je vraag. Het is fijn dat het platform zelf ook meedenkt in het vinden van een goede vrijwilliger. Het is dus meer dan alleen een platform.”* (Organisatie over Zorgzaam010). De vrijwilligers op het platform worden gezien als een diverse groep. Er is veel aanbod en het werkt goed dat je de vrijwilligers zelf ook kan aanschrijven. De matchmails worden ervaren als handig.

3. Diversiteit en inspiratie: Het platform inspireert. Alles bij elkaar laat goed zien wat er allemaal mogelijk is. Er is veel diversiteit: in vacatures en vrijwilligers.

Verbeterpunten van het platform zijn:

1. Reactiepercentage: *“Wat ik jammer vind is dat er procentueel weinig mensen reageren nadat ik hen vanuit onze organisatie benader en dat er ook een percentage mensen niet komen opdagen nadat we een afspraak hebben gemaakt. Als mensen geen interesse hebben is dat uiteraard ook een antwoord. Ik snap overigens wel dat jullie hier als platform weinig invloed op hebben.”* We zijn ons bewust van dit probleem en hebben al diverse maatregelen genomen om de kans op het uitblijven van een reactie te verkleinen zonder de laagdrempeligheid van het platform tekort te doen. Zo sturen we al mails om mensen op de hoogte te houden van nieuwe berichten, kunnen mensen direct op die mail reageren zonder opnieuw in te hoeven loggen en met 1 klik in de mail kun je aangeven dat je geen interesse hebt. Daarnaast blijven vacatures maar 6 weken open staan om de vragen zo actueel mogelijk te houden. Aanbod blijft 6 maanden staan. We zijn voornemens in 2023 te onderzoeken of het reactiepercentage verhoogd kan worden als we deze 6 maanden zouden verkorten.
2. Te veel mails: Gebruikers kunnen ten alle tijden hun mail voorkeuren aanpassen. We sturen mails als gebruikers een bericht krijgen, als vraag of aanbod verloopt of als ze een bedankje/aanbeveling hebben gekregen. Onder elke mail staat ook een knop met een mogelijkheid om uit te schrijven/ je mailvoorkeuren aan te passen. Hier zullen gebruikers zelf actie op moeten ondernemen als ze hier iets in aangepast willen hebben.
3. Vrijwilligers vullen hun profiel niet altijd aan met hun ervaring en vaardigheden: organisaties of hulpvragers hebben niet altijd het idee dat de voldoende informatie hebben over de vrijwilliger die bij hen aan de slag wilt. We moedigen vrijwilligers aan hun profiel goed aan te vullen, maar niet iedereen doet dit. We zijn aan het onderzoeken of we dit makkelijker kunnen maken. Bijvoorbeeld door meer inspiratie te geven over wat de vrijwilliger kan benoemen als ze meer over zichzelf vertellen.

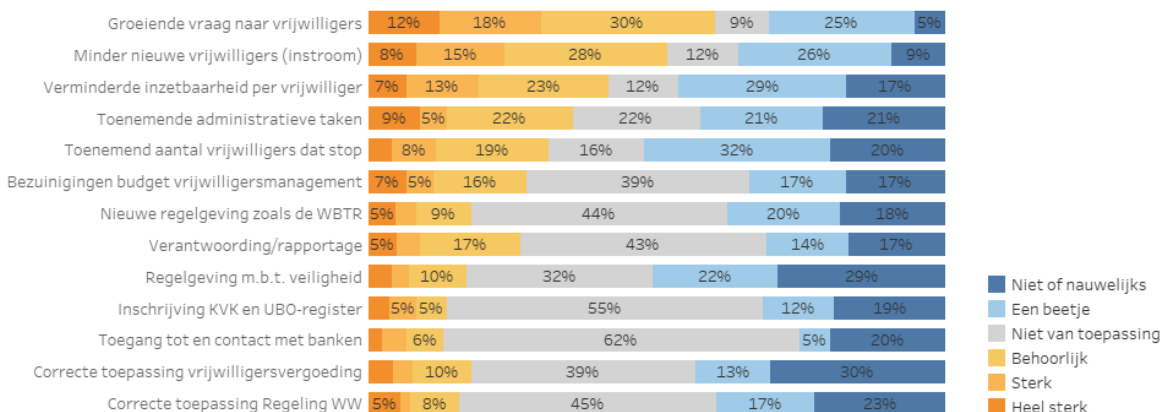
Belemmeringen uitvoering werkzaamheden

Er gaat veel goed bij het organiseren van vrijwilligerswerk. Maatschappelijke organisaties ervaren echter ook belemmeringen bij de uitvoer van hun werkzaamheden. De groeiende vraag naar vrijwilligers wordt het meest benoemd. 60% van de respondenten werkzaam voor een maatschappelijke organisatie gaf aan dit heel sterk, sterk of behoorlijk als een belemmering te ervaren. De opdrogende instroom van nieuwe vrijwilligers wordt als tweede benoemd door 51% van de maatschappelijke organisatie respondenten. Op 3 staat de verminderde inzetbaarheid per vrijwilliger (43%). Het is duidelijk dat de top 3 allemaal te maken heeft met capaciteit(tekorten).

Op de vierde plek staat de toenemende administratieve taken (36%), op de zesde plek de bezuinigingen op de budgetten (28%) en op de zevende plek de rapportage verantwoordelijkheden (27%). Deze ‘management’ taken in het organiseren van vrijwilligerswerk worden na de vrijwilligerscapaciteit duidelijk als belemmering beleefd. Opvallend is dat met name de rapportage verantwoording als meer belemmerend wordt ervaren in gemeente Rotterdam dan in de rest van Nederland.

Belemmeringen

> In hoeverre ervaar jij (en jouw organisatie) de volgende punten als belemmering bij de uitvoer van jullie werkzaamheden rondom vrijwillige inzet?



PROGNOSE 2023

We hebben in dit onderzoek respondenten een simpele vraag gesteld: denk je in 2023 meer of minder vrijwillige hulp/vrijwilligers nodig te hebben respectievelijk vrijwilligerswerk te doen?

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

Eerst de vrijwilligers:

- **40% geeft aan in 2023 meer vrijwilligerswerk te willen gaan doen.** Dat is 2% meer dan vorig jaar (2021: 38%, 2020: 43%, 2019: 27%) en 4% meer dan het gemiddelde in Nederland (36%).
- 6% voorspelt in 2022 minder vrijwilligerswerk te doen. Dat is de helft minder dan vorig jaar (2021: 13%).
- De grootste groep zegt dezelfde hoeveelheid vrijwilligerswerk te willen doen (54%). Dit ligt in lijn met het gemiddelde in Nederland.

Dan de hulpvragers:

- **42% van de hulpvragers denkt in 2023 meer hulp nodig te hebben.** Dat is 1% meer dan vorig jaar (2021: 41%, 2020: 34%, 2019: 38%) en 5% meer dan het landelijke gemiddelde.
- 14% denkt juist minder hulp te nodig hebben. Dit is gelijk aan vorig jaar en 5% minder dan het landelijke gemiddelde.
- 44% denkt evenveel hulp nodig te hebben als het afgelopen jaar. Ook dat is gelijk aan het landelijke gemiddelde.

Per saldo lijkt het er dus op dat de verhouding hulpaanbieder/hulpvrager **iets minder gunstig** wordt door een iets stijgende hulpbereidheid gecombineerd met een grotere verwachte hulpbehoefte. Het gevoel dat het moeilijker wordt om vrijwilligers te vinden zoals dat al leeft bij o.a. maatschappelijke organisaties in Rotterdam zet in 2023 naar verwachting dan ook door.

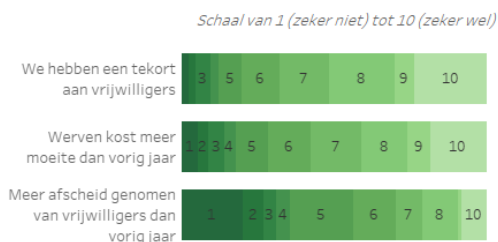
Tenslotte hebben we maatschappelijke organisaties. We vroegen hen naar hun ervaren vrijwilligerscapaciteitsproblemen op dit moment:

- ‘We hebben een tekort aan vrijwilligers’: 52% geeft een 8 of hoger op een schaal van 1 (helemaal niet) tot 10 (helemaal wel)
- ‘Werven kost meer moeite dan vorig jaar’: 41% geeft een 8 of hoger op een schaal van 1 (helemaal niet) tot 10 (helemaal wel)
- ‘Meer afscheid genomen van vrijwilligers dan vorig jaar’: 21% geeft een 8 of hoger op een schaal van 1 (helemaal niet) tot 10 (helemaal wel)

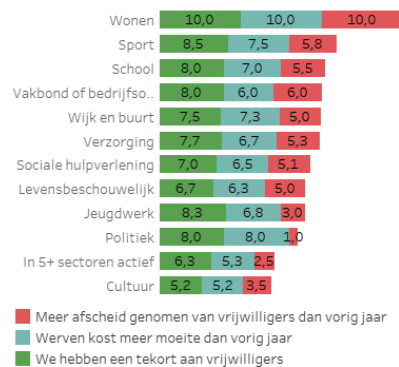
Het valt op dat er in gemeente Rotterdam veel tekorten worden ervaren maar nog wel milder dan in de rest van Nederland. Daar geeft 59% een 8 of hoger aan het ervaren tekort aan vrijwilligers. Dit verschilt ook nog eens sterk per sector, met in gemeente Rotterdam veel ervaren tekorten bij Wonen, Sport, Jeugdwerk, Politiek, School en Vakbonden. Het minst bij Cultuur en Levensbeschouwendijk.

Vrijwilligerscapaciteit

> Er zijn veel berichten in de media over het (dreigende) vrijwilligerstekort. Hoe ervaren jullie dat?



>Vrijwilligerscapaciteit per sector

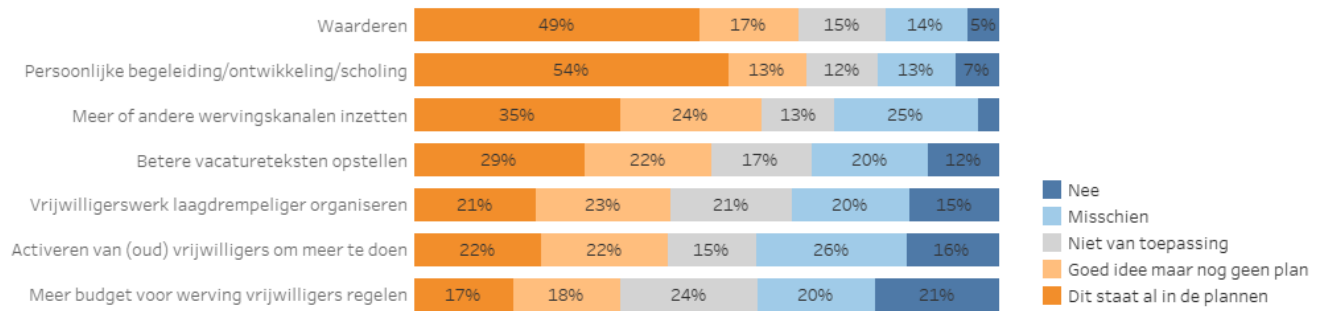


We vroegen maatschappelijke organisaties ook naar hun **plannen om in 2023 meer vrijwillige inzet te realiseren**. De antwoorden vind je in de grafiek hieronder.

- Persoonlijke begeleiding/ontwikkeling staat bij 54% van de respondenten al op de planning en nog eens 13% vindt dit een goed idee. Waarderen van de huidige vrijwilligers staat ook hoog op de agenda: 49% heeft het al in de plannen staan en 17% vindt het een goed idee – bij elkaar een opvallend stuk lager dan het landelijke gemiddelde van 76%.
- Daarna volgen het inzetten van meer wervingskanalen (59%) en betere vacatureteksten opstellen (51%).
- Meer budget voor de werving (35%) en het activeren van (oud) vrijwilligers om meer te doen (44%) zijn het minst populair in gemeente Rotterdam.

Plannen volgend jaar

> Met welke punten wil of ga je het komend jaar aan de slag om meer vrijwilligers te werven of behouden?



“IK VIND DAT ZORGZAAM010 HET GOED GEREGLD 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”