

HELPE
MAAKT JE
HAPPY

**GEBRUIKERSONDERZOEK
ZORGZAAM010**

Maart 2024

INHOUDSOPGAVE

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	11
Duurzame & effectieve matching	11
Nieuwe gezichten	12
Extra inzet	12
Meer inzet in 2024: potentieel van 36,7 dagdelen extra per jaar	13
Eenzaamheid	14
Zelfredzaamheid	14
Omdenken	15
Maatschappelijke organisaties op Zorgzaam010	17
Prognose 2024	18

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 2023 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 goed: 14.8% van de 5.338 deelnemers van Zorgzaam010 nam eind november deel aan dit onderzoek. Met een betrouwbaarheidsniveau van 95% komt de foutmarge dan uit op 3%. 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, net als de Rotterdammers (vrijwilligers en hulpvragers). Uitgesplitst op rol op Zorgzaam010 geven vrijwilligers een 7,8 en particuliere hulpvragers een 7,4 (waarbij de groep zonder match een 7,3 geeft en de groep met een match een 7,6). Alle groepen waarderen het platform daarmee gemiddeld ongeveer gelijk als vorig jaar. Dit is ook terug te zien in de Net Promotor Score (NPS): gemiddeld +30.

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**. 47% van de vrijwilligers geeft aan (voor het eerst in 5 jaar) door het platform te zijn gestart met het doen van vrijwilligerswerk. Dat is hoger dan vorig jaar én hoger dan het landelijk gemiddelde.

Het aantal **dagdelen vrijwillige inzet per vrijwilliger per jaar is iets gedaald in vergelijking met vorig jaar: 52 dagdelen per jaar** (8.8% minder dan vorig jaar). Desalniettemin is dit een groot aantal dagdelen. Combineer je deze met de hoge succesratio van online match naar geslaagde match (41%), dan was 2023 wederom een impactvol jaar.

Die sociale impact kwam dit keer ook weer sterk naar voren. Zo zegt 57% van de respondenten zich minder eenzaam te voelen als gevolg van het gebruik van het platform en noemt 54% 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 iets meer dan 18 dagen van hun bereidheid te helpen onbenut omdat er geen passend vrijwilligerswerk was. Een mooie kans waar Zorgzaam010 komend jaar wederom mee aan de slag gaat.

Tevens blijkt dat men Zorgzaam010 vooral kent om de basis: vrijwillige inzet matchen. De extra faciliteiten op het platform hebben wel extra bekendheid verworven over de jaren, maar hier is nog steeds winst te behalen. Belangrijk, want de noodzaak van het platform voor maatschappelijke organisaties om nieuwe vrijwilligers te werven ligt in Rotterdam een stuk hoger dan landelijk (84% vs.

67%). Dit biedt veel aanknopingspunten en positieve energie om in 2024 weer samen met alle partners vrijwillige inzet nog toegankelijker, leuker en impactvoller te maken!

“AL ONZE VRIJWILLIGERS KOMEN BIJ JULLIE VANDAAN, GEWELDIG. HET KOST RELATIEF WEINIG TIJD EN MOEITE OM ZE TE VINDEN DANKZIJ JULLIE. WIJ ZIJN HEEL BLIJ MET JULLIE SITE, GA VOORAL ZO DOOR!”

RESPONDENTEN

Het deelnemerstevredenheidsonderzoek is 20 november 2023 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 5.338 deelnemers van Zorgzaam010.nl benaderd om mee te doen aan het onderzoek.

Na 7 dagen is er een reminder verzonden naar iedereen die n.a.v. de eerste mail nog niet had deelgenomen aan het onderzoek. Met een gemiddeld open percentage van 55,3% is de uitnodiging goed ontvangen. De remindermail heeft een open percentage van 51%. Om de respons te verhogen, werd er een VVV-cadeaubon t.w.v. €150,- verloot onder de respondenten.

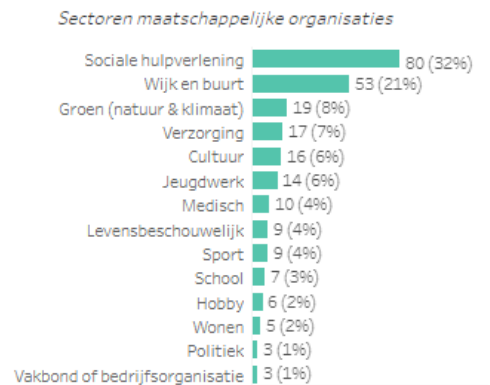
“THERE IS A SENSE OF CONNECTION BETWEEN ME AND THE OTHERS. THE IDEA OF CREATING A PLATFORM THAT CONNECTS HELPERS WITH HELP SEEKERS IS A GOOD ONE.”

De vragenlijst is ingevuld door 791 respondenten. Het responspercentage komt daarmee uit op 14.8%. Dit is hoger dan het responsniveau in andere regio's, welke op 10.7% is uitgekomen. Met een betrouwbaarheidsniveau van 95%¹ komt de foutmarge dan uit op 3%. 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 4%. Op beide betrouwbaarheidsniveaus is de foutmarge zeer laag.

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

Van de respondenten is 37% 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
- 19% is hulpvrager voor zichzelf of familie/vrienden
- 15% gebruikt het platform als professional namens een maatschappelijke organisatie
- 7% is zowel vrijwilliger als particuliere hulpvrager
- 3% is zowel vrijwilliger als maatschappelijke organisatie
- 0% - 0 mensen vulden 'iets anders' in.



Van de mensen actief bij een maatschappelijke organisaties die meededen aan dit onderzoek, is 32% werkzaam in de sociale hulpverlening. Ook Wijk en Buurt (21%) werd veel aangevinkt.

De rest van de maatschappelijke organisaties is redelijk breed verspreid over overige sectoren.

De groep respondenten komt qua representativiteit redelijk overeen met de deelnemers van Zorgzaam010 (zie tabel hieronder). Alleen het percentage vrijwilligers wat de vragenlijst heeft ingevuld, ligt hoger dan het percentage van het totaal aantal gebruikers van het platform. Het aantal particuliere hulpvragers dat deze editie deelnam, blijkt iets lager dan vorig jaar. 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 2023)	RESPONDENTEN DECEMBER 2023	RESPONDENTEN DECEMBER 2022	RESPONDENTEN DECEMBER 2021	RESPONDENTEN NOV 2020
% Vrijwilliger	72%	56%	65%	64%	65%
% Organisatie	15%	15%	20%	21%	19%
% Particuliere hulpvrager	13%	19%	24%	15%	17%
Leeftijd	41	53	50	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 indicatie 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.

“HET IS ALLEMAAL ERG DUIDELIJK. OVERZICHTELIJK. DE COMMUNICATIE VERLOOPT MAKKELIJK.”

Rapportcijfer deelnemerstevredenheid

62% van de respondenten waardeert het platform Zorgzaam010 met een 8 of hoger. Het gemiddelde **rapportcijfer** komt uit op een **7,8**. Dit is gelijk aan 2022 (7,8).

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. De respondenten die geen match hebben gevonden via het platform beoordelen Zorgzaam010 over het algemeen lager dan mensen die wel een match hebben gevonden via het platform. De uitzondering hierop zijn de respondenten met een ‘dubbelrol’, zij zijn vrijwilliger én hulpvrager. Dit was vorig jaar ook het geval.

Het gemiddelde rapportcijfer is hetzelfde gebleven als vorig jaar. Echter, respondenten die wél een match hebben gevonden beoordelen het platform **nét** iets beter dan in 2022 (1/10e punt hoger). Respondenten zonder match beoordelen het platform lager dan het jaar ervoor, namelijk 2/10e punt lager.

RAPPORTCIJFERS	GEMIDDELD RAPPORTCIJFER	MATCH GEVONDEN VIA ZORGZAAM010	GEEN MATCH GEVONDEN VIA ZORGZAAM010
Alle respondenten	7,8	7,9	7,6
Organisaties (n=115)	7,7	7,9	7,3
Rotterdamers (n=620)	7,7	7,8	7,7
● Vrijwilligers (n=428)	7,8	7,9	7,8
● Particuliere hulpvragers (n=141)	7,4	7,6	7,3

<ul style="list-style-type: none"> Dubbelrol: vrijwilliger en particuliere hulpvrager (n=51) 	8,0	7,9	8,1
---	-----	-----	-----

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 2023	DECEMBER 2022	DECEMBER 2021	NOVEMBER 2020
Platform algemeen	7,8	7,8	7,6	7,4
Hoeveelheid vragen	7,8	7,8	7,4	7,2
Diversiteit van vragen	7,8	7,8	7,4	7,3
Hoeveelheid hulpaanbod	7,3	7,2	6,9	6,9
Diversiteit van hulpaanbod	7,4	7,4	7,2	7,1

De tevredenheid over het platform is nagenoeg hetzelfde gebleven als vorig jaar, waarbij alleen de waardering over de hoeveelheid hulpaanbod is toegenomen.

NPS deelnemerstevredenheid

De NPS komt uit op +30. Dat betekent dat de deelnemers het platform zeker aan zullen raden aan anderen. De score is met 1 punt lager, nagenoeg hetzelfde als vorig jaar.

Alle typen deelnemers hebben dit jaar een positieve NPS. Vrijwilligers en particuliere hulpvragers komen het hoogst uit op NPS +43. De tevredenheid van maatschappelijke organisaties is aanzienlijk gegroeid in vergelijking met vorig jaar (NPS +28). De andere groepen deelnemers hebben een vergelijkbare of lagere score dan het jaar ervoor.

NPS	DECEMBER 2023	DECEMBER 2022	DECEMBER 2021	NOVEMBER 2020
NPS totaal	+30 (n=791)	+31 (n=1.177)	+25 (n=1.217)	+1 (n=1.369)
Organisaties	+ 28 (n=119)	+22 (n=232)	+23 (n=254)	+8 (n=256)
Vrijwilligers	+32 (n=446)	+35 (n=662)	+27 (n=704)	-1 (n=844)
Particuliere hulpvragers	+20 (n=149)	+20 (n=208)	+13 (n=183)	-3 (n=185)
Vrijwilliger en particuliere hulpvrager	+43 (n=52)	+45 (n=75)	+33 (n=76)	1 (n=84)

“HEEL FIJN DAT ER EEN PLEK IS WAAR ALLE VRAAG EN AANBOD BIJ ELKAAR KOMEN. HET HEEFT MIJN BLIK OP DE MOGELIJKHEDEN VERRUIMD EN HEB DAARDOOR VEEL VERSCHILLENDE KLUSSEN GEDAAN. VAN EENMALIGE TOT WEKELIJKSE.”

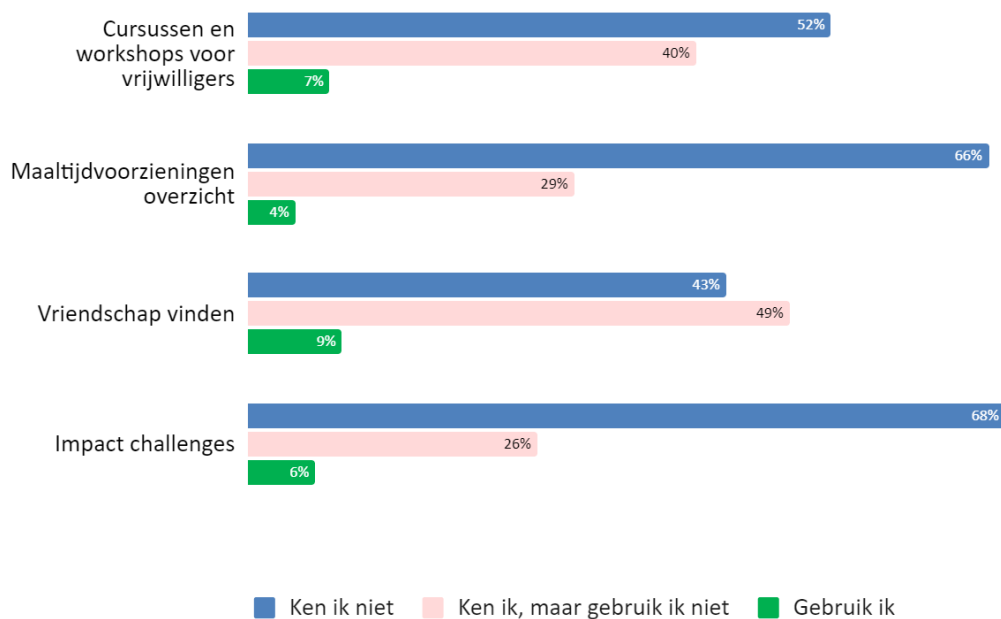
UITGEBREIDE DIENSTVERLENING ZORGZAAM010

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 gedaald in bekendheid van 42% naar 32%. 6% heeft er al eens aan meegedaan.
- **Vriendschap** kent 58% van de Zorgzaam010 deelnemers en gebruikt 9%. Dat iets lager dan vorig jaar, toen 60% het kende en 11% het gebruikte.
- **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 33% en gebruikt door 4% van de deelnemers van het platform.
- **Cursussen en workshops** is qua bekendheid gestegen ten opzichte van vorig jaar: 40% kent het, terwijl dit vorig jaar nog op 38% lag. 7% gebruikt het ook (vorig jaar 10%).

Vrijwilligers & activiteiten Zorgzaam010



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 6,9 (180 respondenten). 39,4% geeft het rapportcijfer 8 of hoger.
- **De kwaliteit** krijgt ook gemiddeld een 6,6 (170 respondenten). 38,2% 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 (Kennisbank en Advies op Maat), contacten binnen het netwerk (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 100 respondenten werkzaam voor een maatschappelijke organisatie antwoord op de vragen welke ze hiervan kennen en gebruiken.

Maatschappelijke organisaties over extra functionaliteiten Zorgzaam010



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:**

- Er is een duidelijke toename in de bekendheid van de **cursussen en workshops**. In 2021 kende 57% van de gebruikers deze optie (nog) niet, dit aantal is in 2022 afgenomen naar 45%, tot 38% in 2023.-
- Dit jaar is daarnaast voor het eerst gevraagd of de respondenten op de hoogte zijn van de mogelijkheid om via het platform **cursussen en workshops te volgen**. 32% kende deze mogelijkheid niet. 60% kent de mogelijkheid wel maar maakt er geen gebruik van. 8% gebruikt het wel.
- De optie om **samen met Zorgzaam010 een actie op te zetten** is ook gestegen in bekendheid. In 2022 was 43% op de hoogte van de mogelijkheid om een actie met ons op te zetten en/of heeft dit ook gedaan. In 2023 is dit aantal gestegen naar 45%.
- **Maaltijdvoorzieningen** is bij 42% bekend en wordt door 5% van de maatschappelijke organisaties geplaatst. Dat is meer dan vorig jaar. Toen kende 40% de maaltijdvoorzieningen en gebruikte ook 5% het.

- De optie om **Advies op Maat** aan te vragen is bekender geworden. In 2021 heeft maar 1% gebruik gemaakt van Advies op Maat. Dit is in 2022 toegenomen naar 3% en in 2023 heeft 6% van de respondenten wel eens gebruik gemaakt van het advies. Daarnaast neemt ook de bekendheid toe: van 34% bekendheid onder de respondenten in 2022 naar 41% bekendheid onder de respondenten in 2023. 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 8,5 (1 hele punt hoger dan vorig jaar).
- De bekendheid van de **kennisbank** is afgelopen jaar gegroeid. Maar 41% geeft aan de kennisbank niet te kennen (vorig jaar 50%). 10% maakt er gebruik van (2022: 6%)

In dit onderzoek is ook nog gevraagd naar de basis: in hoeverre is Zorgzaam010 als wervingskanaal voor vrijwilligers nuttig en noodzakelijk? **72% van de maatschappelijke organisaties geeft aan dat het (erg) noodzakelijk is.** Hoger dan het landelijke gemiddelde dat op 59% uitkomt en weer een stukje hoger dan in 2022. (67%).

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

- Het platform ziet er aantrekkelijk uit: 98% eens/helemaal eens
- Het platform werkt makkelijk: 93% eens/helemaal eens
- Het platform bereikt onbekende vrijwilligers: 81% eens/helemaal eens
- Het platform geeft inspiratie: 74% eens/helemaal eens
- Het platform bereikt jongere vrijwilligers: 80% eens/helemaal eens

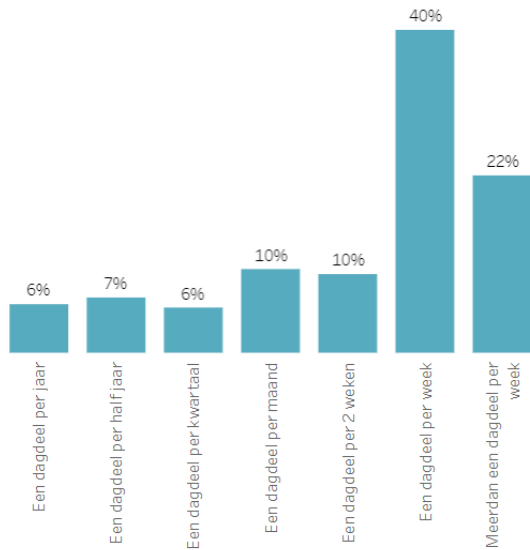
Door gebruik van een iets andere schaal kunnen we deze resultaten niet vergelijken met vorig jaar maar de hoge percentages laten zien dat Zorgzaam010 aansluit bij de behoefte.

VRIJWILLIGE INZET EN MATCHES

Duurzame & effectieve matching

Een online match via Zorgzaam010 leidt tot duurzame impact. In 2023 leidde elke match tot **9 dagdelen inzet**. Dit is gelijk aan het jaar 2022.

Het zegt echter nog niks over totale vrijwillige inzet want de vrijwilligers op Zorgzaam010 deden in 2023 gemiddeld 52 dagdelen **vrijwilligerswerk** per jaar. Dat is 8,77% minder ten opzichte van 2022, iets wat we ook in de landelijke cijfers terugzien.



De grootste groep (40%) deed in 2023 één dagdeel per week vrijwilligerswerk. 22% deed zelfs meer dagdelen per week iets goed voor een ander of de stad. Dat is 3% minder 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 **41% van de online matches tot een echte match** (n=791).

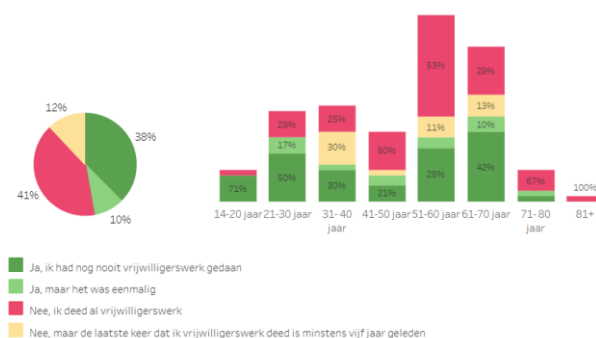
Dat is 4% minder ten opzichte van 2022.

“SNEL BEHULPZAAM EN SUPER NETJES AAN DE TELEFOON”

Nieuwe gezichten

Ook in 2023 is het aantal nieuwe ‘gezichten’ dat door Zorgzaam010 ging vrijwilligen hoog. **47% van de respondenten gaf aan dat ze door het platform voor het eerst (in vijf jaar) vrijwilligerswerk deden**. Dat is aanzienlijk meer dan vorig jaar (41%). Zorgzaam010 scoort hiermee opnieuw hoger dan het landelijke gemiddelde van 43%.

> Ben je door het platform gestart met vrijwilligerswerk?



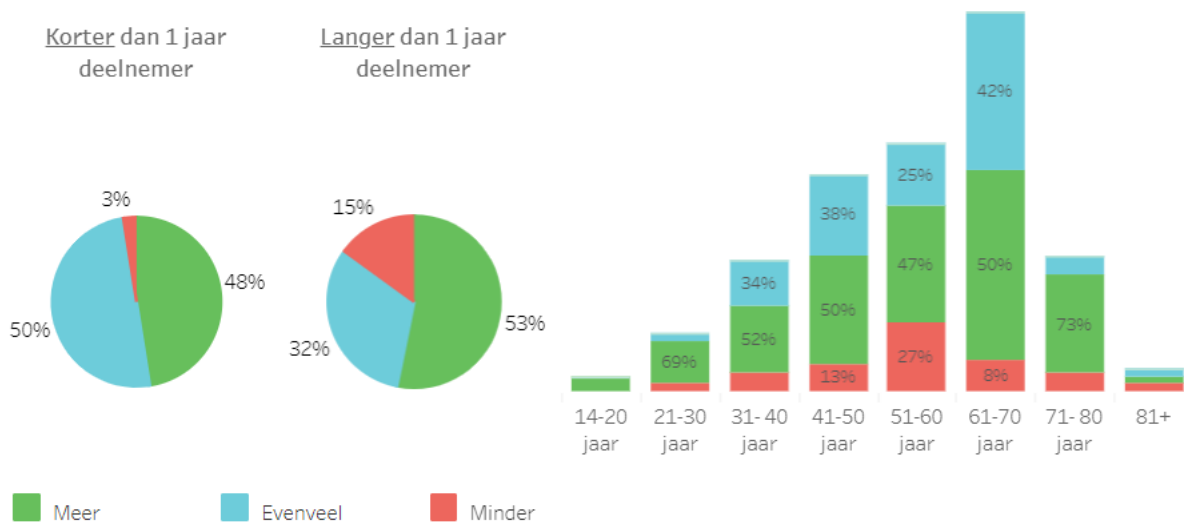
Extra inzet

Van de vrijwilligers op Zorgzaam010 die voor het bestaan van de website al vrijwilligerswerk deed, is **52% méér** vrijwilligerswerk gaan doen door het gebruik van de website. Dit ligt hoger dan het landelijke gemiddelde van 41%. Deze vraag is aan twee verschillende groepen gesteld: mensen die korter dan 1 jaar deelnemer zijn en mensen die langer dan 1 jaar deelnemer zijn.

De belangrijkste redenen voor het doen van méér vrijwilligerswerk waren:

- Ik vond iets dat bij mijn interesses past (28%)
- Ik vond iets dat bij mijn vaardigheden past (22%)
- Ik vond iets waar ik nog tijd voor had (18%)
- Ik vond iets in mijn buurt dat ik nog niet kende (12%)

Dit bevestigt de directe link tussen het aantal vacatures en de diversiteit ervan en de mogelijkheid om een passende klus te vinden op het platform.



Meer inzet in 2024: potentieel van 36,7 dagdelen extra per jaar

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

- Een duidelijke tijdsinvestering (rapportscore 7,6 – 0,5 punten lager dan vorig jaar)
- Ruim aanbod van vacatures (rapportscore 7,6 – 0,5 punten lager dan vorig jaar)
- Kennis en ervaringen in kunnen brengen (rapportscore 7,3 – 0,3 punten lager dan vorig jaar)
- Flexibele inzet (rapportscore 7,2 – 0,5 punten lager dan vorig jaar)

Vrijwilligers zijn dus kritischer geworden over hun vrijwillige inzet. Hieruit blijkt dat het nog meer van belang is om duidelijke informatie te geven over de tijdsinvestering en rekening te houden met de wensen van de vrijwilliger. Zo kunnen we de groep die meer zou willen doen, hopelijk toch nog motiveren om éxtra aan de slag te gaan.

Hoeveel dagdelen vrijwilligerswerk kan passend vrijwilligerswerk opleveren? 36,7 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 hoger dan vorig jaar (31 dagdelen per jaar) maar lager dan in 2021 (37,6 dagdelen per jaar).

Over de respondenten in dit onderzoek levert dat in totaal al 8.072 dagdelen op = iets meer dan 11 jaar vrijwillige inzet (zonder vakantie ☺).

Voor de activiteiten van Zorgzaam010 in 2024 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.

“DE LEUKSTE ERVARING MET ZORGZAAM010 ZELF WAS DE FOTOSHOOT LAATST MET MEDEWERKERS VAN HET TEAM ZELF, WAT EEN CLUB LEUKE MENSEN ZEG!”

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 (2023: 22%, 2022: 22%, 2021: 21%). Dat is een stukje hoger dan het landelijke gemiddelde (15%).
- **21%** van de hulpvragers geeft aan dat ze hulp vroegen via het platform omdat ze **niemand hadden om het te vragen**. Dit aantal is helaas toegenomen, in 2022 gaf 18% dit nog als reden op.
- Daarbij bleek 68% 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 3% 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. **46% van de vrijwilligers** vond deze reden belangrijk tot erg belangrijk in hun keuze voor vrijwilligerswerk. Daarnaast vond nog 27% het ontmoeten van nieuwe mensen redelijk belangrijk. Slechts 7% koos vrijwilligerswerk helemaal niet om die reden uit.

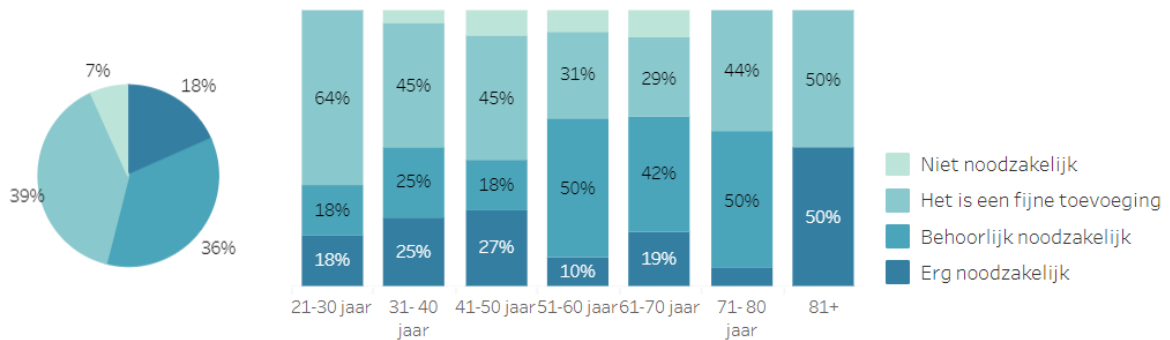
De behoefte aan nieuwe contacten lijkt dus duidelijk aanwezig. Maar lukt het dan vervolgens ook om waardevolle contacten op te doen en je minder eenzaam te voelen? **57% van de respondenten geeft aan dat zij door het doen van vrijwilligerswerk meer contacten hebben opgedaan en zich minder eenzaam voelen**. 15% geeft aan dat het niet heeft geholpen, dit is iets meer dan vorig jaar (+4%) en iets hoger dan het landelijk gemiddelde (13%).

“IK VIND HET FIJN DAT ER ZO'N LAAGDREMPelige MANIER IS OM MENSEN TE HELPEN, OF HULP TE VRAGEN ALS DAT NODIG IS.”

ZELFREDZAAMHEID

In 2023 benoemt **54%** van de particuliere hulpvragers het platform behoorlijk tot erg noodzakelijk voor het vinden van hulp. Dat is meer dan vorig jaar (48%) en het is meer dan het landelijke gemiddelde van 49%. 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?



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

- 'Ik wil meer mensen ontmoeten': 22% (2022: 22%, 2021: 23%, 2020: 21%)
- 'Ik heb niemand om het te vragen': 21% (2022: 18%, 2021: 25%, 2020: 25%)
- 'Ik wil geen hulp van mijn netwerk': 12% (2022: 14%)
- 'Ik kan andere hulp niet betalen': 10% (2022: 14%, 2021: 20%, 2020: 16%)

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

Daarnaast geven hulpvragers aan dat:

- **47% door Zorgzaam010 beter weet waar ze hulp kunnen vragen.** 14% weet dat (helemaal) niet, de rest is neutraal.
- **55% zich door Zorgzaam010 minder bezwaard voelt om iets te vragen.** 8% vindt dat (helemaal) niet, de rest is neutraal
- **50% door Zorgzaam010 hulp vindt die ze anders niet hadden kunnen krijgen.** 11% vindt dat (helemaal) niet, de rest is neutraal.

“ZULKE MOOIE MATCHES GEVONDEN! EN ZO GEPIEPT VANAF DE BANK OP EEN LUIE AVOND :)”

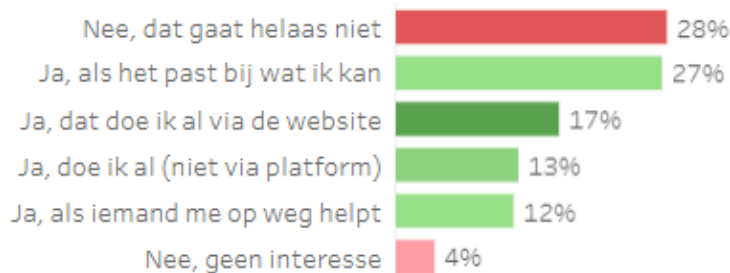
Omdenken

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: **69% antwoordde hierop positief**. Dat is 7% meer dan het landelijke percentage en 4% meer dan vorig jaar in Rotterdam.

Uiteraard is er vaak iets extra nodig om te beginnen met vrijwilligerswerk. 12% geeft aan hierin een stukje extra begeleiding nodig te hebben.

> Zou jij je ook als vrijwilliger willen inzetten?



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 45% geeft aan dat het hun hulpvraag deels oploste. Bij elkaar loste **omdenken voor 78% van de hulpvragers de hulpvraag (deels) op**. Dat is 6% lager dan vorig jaar (2022: 84%, 2021: 82%, 2020: 62%) en flink hoger dan het landelijke gemiddelde (70%).

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 zijn apart bevestigd over de zaken waar zij tegenaan lopen in het vinden van vrijwilligers.

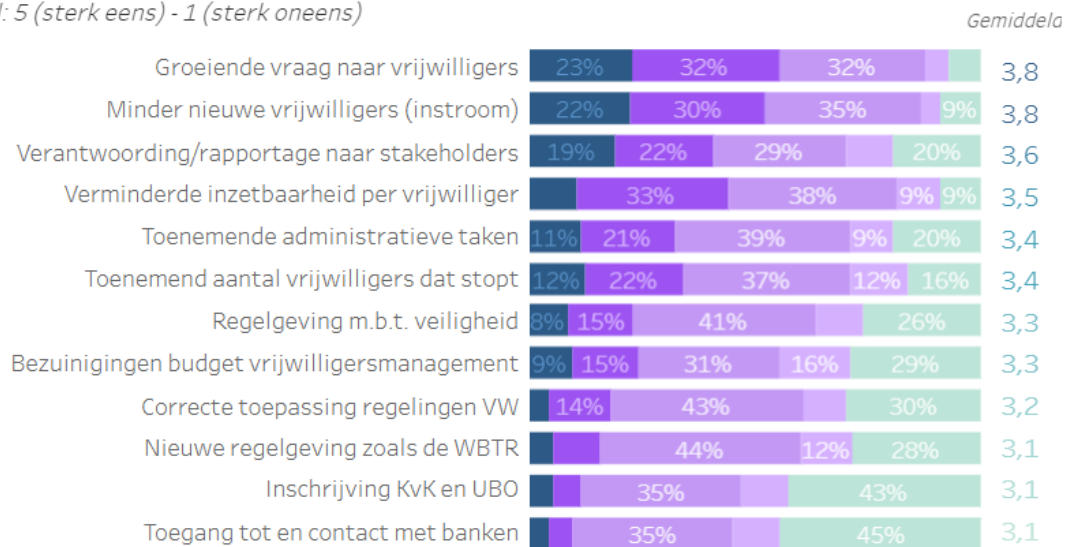
Belemmeringen uitvoering werkzaamheden

Er gaat veel goed bij het organiseren van vrijwilligerswerk. Maatschappelijke organisaties ervaren echter ook belemmeringen bij de uitvoering van hun werkzaamheden. De groeiende vraag naar vrijwilligers wordt het meest benoemd. 55% van de respondenten werkzaam voor een maatschappelijke organisatie gaf aan dit sterk eens of eens als een belemmering te ervaren. De opdrogende instroom van nieuwe vrijwilligers wordt als tweede benoemd door 52% van de maatschappelijke organisatie respondenten. Op 3 staat de verantwoording naar stakeholders (41%).

Hieronder staat de volledige lijst van mogelijke belemmeringen en het bijbehorende gemiddelde.

Belemmeringen bij uitvoer

Schaal: 5 (sterk eens) - 1 (sterk oneens)



Ervaring tekort vrijwilligers tijdens organiseren activiteiten

We hebben bij organisaties geïnformeerd naar in hoeverre zij een tekort ervaren aan vrijwilligers tijdens het organiseren van hun activiteiten.

- 'Activiteiten zijn helemaal gestopt door een tekort aan vrijwilligers': 38.8% geeft een 3 of hoger op een schaal van 1 (niet herkenbaar) tot 5 (heel herkenbaar). 43.9% geeft aan dat dit niet herkenbaar is.
- 'Activiteiten konden we niet door laten gaan door een tekort aan vrijwilligers': 49.5% geeft een 3 of hoger op een schaal van 1 (niet herkenbaar) tot 5 (heel herkenbaar). 38.4% geeft aan dat dit niet herkenbaar is.
- 'Activiteiten zijn niet gestart door een tekort aan vrijwilligers': 56.0% geeft een 3 of hoger op een schaal van 1 (niet herkenbaar) tot 5 (heel herkenbaar). 33.0% geeft aan dat dit niet herkenbaar is.
- 'Nieuwe activiteiten zijn opgestart met vrijwilligers': 65.0% geeft een 3 of hoger op een schaal van 1 (niet herkenbaar) tot 5 (heel herkenbaar). 30.0% geeft aan dat dit niet herkenbaar is.

Hieruit blijkt dat het voor veel organisaties herkenbaar is dat er activiteiten gestopt of niet gestart zijn door een tekort aan vrijwilligers. Maar, er zijn ook nieuwe activiteiten opgestart met nieuwe vrijwilligers. Hieruit kan je voorzichtig opmaken dat vrijwilligers best iets willen doen, maar misschien niet hetgeen wat organisaties hopen of wensen dat er gedaan wordt. Hierin adviseren wij organisaties om het gesprek aan te gaan met de vrijwilligers en te kijken naar wat voor activiteiten hij/zij zou kunnen oppakken. Het kan zijn dat blijkt dat er geen vrijwilligers te vinden zijn voor zelf bedachte activiteiten, maar dat de vrijwilligers zelf vol goede nieuwe ideeën zitten.

PROGNOSE 2024

We hebben in dit onderzoek respondenten een simpele vraag gesteld: denk je in 2024 meer of minder vrijwillige hulp/vrijwilligers nodig te hebben respectievelijk vrijwilligerswerk te doen?

“EEN DIVERS AANBOD VAN VRIJWILLIGERS VAN ALLE NATIONALITEITEN. KORTOM DIVERSITEIT IN DE BREEDSTE ZIN VAN HET WOORD”

Eerst de vrijwilligers:

- 39% geeft aan in 2024 meer vrijwilligerswerk te gaan doen. Dat is minder ten opzichte van 2022 waar het 40% was, maar meer dan het gemiddelde in Nederland (33%)
- 9% voorspelt in 2024 minder vrijwilligerswerk te doen.
- De grootste groep zegt dezelfde hoeveelheid vrijwilligerswerk te willen doen (52%). Dit ligt in lijn met het gemiddelde in Nederland.

Dan de hulpvragers:

- 44% van de hulpvragers denkt in 2024 meer hulp nodig te hebben. Vorig jaar was dit nog 42%. Het landelijke gemiddelde ligt op 35% van de hulpvragers die denk in 2024 meer hulp nodig te hebben.
- 14% denkt juist minder hulp te nodig hebben. Dit is gelijk aan vorig jaar en minder dan het landelijke gemiddelde (20%).
- 42% denkt evenveel hulp nodig te hebben als het afgelopen jaar. Het landelijke gemiddelde ligt op 44%.

Per saldo lijkt het er dus op dat de verhouding hulpaanbieder/hulpvrager **iets minder gunstig** wordt door een iets dalende 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 2024 naar verwachting dan ook door.

“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”