

Het Alkmaarse vrijwilligerswerk in beeld

Onderzoek naar het functioneren en de ondersteuningsbehoeften van
vrijwilligersorganisaties in Alkmaar

Amsterdam, 1 februari 2005

Paul Duijvestijn

Met medewerking van:
Luuk Jacobs (Civiq)

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
1.1	Aanleiding	4
1.2	Vraagstelling en doelstelling	4
1.3	Methodische opzet	5
1.4	Respons	6
1.5	Opbouw van het rapport	6
2	Kenmerken van de Alkmaarse vrijwilligers organisaties	7
2.1	In welke beleidssector zijn de vrijwilligersorganisaties actief?	7
2.2	Op welke doelgroepen richten de vrijwilligersorganisaties zich?	7
2.3	Wat is het werkgebied van de vrijwilligersorganisaties?	8
2.4	Hoe lang bestaan de vrijwilligersorganisaties?	8
2.5	Maken de vrijwilligersorganisaties gebruik van beroepskrachten?	9
3	Werving en behoud van vrijwilligers	10
3.1	Hoeveel vrijwilligers hebben de Alkmaarse vrijwilligersorganisaties?	10
3.2	Beschikken de organisaties over voldoende vrijwilligers?	11
3.3	Welke regelingen en voorzieningen zijn er voor de vrijwilligers?	13
4	Specifieke vrijwilligersgroepen	14
4.1	Zijn er allochtone vrijwilligers actief in de vrijwilligersorganisaties?	14
4.2	Sociale activering en maatschappelijke intergratie	15
4.3	Is men tevreden over de samenstelling van het vrijwilligersbestand?	16
5	Financiën van de vrijwilligersorganisaties	17
5.1	Wat zijn de belangrijkste inkomstenbronnen?	17
5.2	In hoeverre ontvangen de vrijwilligersorganisaties gemeentesubsidie?	17
6	Externe gerichtheid van de vrijwilligersorganisaties	19
6.1	Werken de Alkmaarse vrijwilligersorganisaties samen?	19
6.2	Hebben de vrijwilligersorganisaties contacten met andere partners?	20
7	Het vrijwilligersbeleid van de organisaties: verbeterpunten	21
7.1	Wat gaat goed en wat minder goed in de vrijwilligersorganisaties?	21
7.2	Wat zijn de meest urgente verbeterpunten van de organisaties?	22
8	Ondersteuning van de vrijwilligersorganisaties	24
8.1	Waar kloppen de vrijwilligersorganisaties aan voor ondersteuning?	24
8.2	Zijn de vrijwilligersorganisaties tevreden over de ondersteuning?	26
8.3	Welke ondersteuningsbehoeften hebben de vrijwilligersorganisaties?	27
8.4	Hoe is het contact met de gemeente Alkmaar?	27
8.5	Wat verwacht men van het Centrum voor Vrijwilligersondersteuning?	30
9	Conclusies en aanbevelingen	32
9.1	Conclusies	32
9.2	Aanbevelingen	33
	Bijlagen	
Bijlage 1	De enquête vrijwilligerswerk	38
Bijlage 2	Introductiebrief enquête vrijwilligerswerk	45

1 Inleiding

In aanloop naar het op te richten Centrum voor Vrijwilligersondersteuning (verder te noemen: CVO), dat in 2005 gestalte zal krijgen, heeft de gemeente Alkmaar eind 2004 een onderzoek c.q. nulmeting vrijwilligerswerk uitgevoerd. Hiervoor is de Digitale Monitor Vrijwilligerswerk, een gezamenlijk instrument van de Commissie Vrijwilligersbeleid en Civiq, gebruikt. Dit rapport beschrijft de resultaten van het onderzoek. Dit hoofdstuk gaat achtereenvolgens in op de aanleiding voor de nulmeting vrijwilligerswerk, de vraagstelling en doelstelling, de methodische opzet, de respons en tenslotte de opbouw van het rapport.

1.1 Aanleiding

De gemeente Alkmaar hecht grote waarde aan de inzet van zo'n 21.000 vrijwilligers in de stad, die in talloze verenigingen, stichtingen en andere organisaties werkzaam zijn. Om deze waarde te behouden en te versterken is ondersteuning en stimulering van het vrijwilligerswerk gewenst, zo wezen een aantal interactieve bijeenkomsten met het Alkmaarse vrijwilligersveld in 2001 uit. Hiertoe hebben de gemeente Alkmaar en het Lokaal Comité Vrijwilligerswerk de afgelopen jaren voorbereidingen getroffen om een Centrum voor Vrijwilligersondersteuning op te richten.

In 2005 gaat het CVO van start. Het CVO heeft als algemeen doel het ondersteunen en stimuleren van vrijwilligerswerk in Alkmaar. Het gaat om een toegankelijk en laagdrempelig loket waar vrijwilligersorganisaties voor advies, ondersteuning en doorverwijzing terecht kunnen.

Om ervoor te zorgen dat het CVO aansluit bij de situatie, wensen en behoeften van het veld is het zaak het precieze takenpakket van het CVO zoveel mogelijk in samenspraak met de vrijwilligersorganisaties te bepalen. Een enquête, met daarin vragen over het reilen en zeilen als ook over de wensen en verwachtingen van de vrijwilligersorganisaties, vormt in dat kader een eerste stap.

Bovendien heeft de enquête de functie van nulmeting. Door het onderzoek over enkele jaren te herhalen kunnen ontwikkelingen in het vrijwilligerswerk zichtbaar worden gemaakt en krijgt de gemeente Alkmaar indicaties voor de effecten van haar beleid. Met andere woorden: herhaling van het onderzoek over enkele jaren kan duidelijk maken wat het CVO heeft opgeleverd.

1.2 Vraagstelling en doelstelling

In het verlengde van voorgaande is de doelstelling van het onderzoek tweeledig:

- 1 inzicht krijgen in de huidige stand van zaken van het Alkmaarse vrijwilligerswerk (nulmeting), opdat het gemeentelijk vrijwilligersbeleid en het concrete takenpakket van het CVO daarop kan worden afgestemd;
- 2 achterhalen van de globale wensen en behoeften van de Alkmaarse vrijwilligersorganisaties ten aanzien van het CVO, zodat daar zoveel mogelijk rekening mee kan worden gehouden.

De monitor wordt dus niet alleen ingezet als een stand-van-zaken-weergave van het Alkmaarse vrijwilligerswerk (nulmeting), maar ook als opstart naar het CVO. In de visie van de gemeente Alkmaar moet het CVO namelijk zoveel mogelijk een instelling van en voor de vrijwilligers(organisaties) worden.

Overigens is de gemeente Alkmaar voornemens om – in samenwerking met het te vormen stichtingbestuur van het CVO – een kwalitatief vervolg te geven aan de kwantitatieve monitor. Door de organisatie van verschillende interactieve bijeenkomsten met het vrijwilligersveld kan verdieping plaatsvinden van de monitorresultaten en de betrokkenheid van het veld worden versterkt.

Vraagstelling

Hoe functioneren de Alkmaarse vrijwilligersorganisaties, welke knelpunten ervaren zij en aan wat voor vormen van ondersteuning hebben zij behoefte? Dat zijn in het kort de vragen waar het onderzoek antwoord op moet geven. De enquête bestaat in totaal uit 33 vragen, verdeeld over de volgende hoofdcategorieën:

- kenmerken van de vrijwilligersorganisaties;
- werving en behoud van vrijwilligers (algemeen);
- werving en behoud van specifieke vrijwilligers (specifieke doelgroepen);
- financiën;
- externe gerichtheid;
- knel- en verbeterpunten;
- ondersteuning.

1.3 Methodische opzet

Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van de Digitale Monitor Vrijwilligerswerk. Dit is een onderzoeksinstrument voor gemeentelijk vrijwilligerswerkbeleid. De Monitor bestaat uit verschillende sets vragen waarmee gemeenten hun eigen vragenlijst kunnen samenstellen. Lokale vrijwilligersorganisaties kunnen deze vragenlijst vervolgens online invullen.¹

De gemeente Alkmaar heeft een enquête samengesteld van in totaal 33 vragen, verdeeld over twee vragensets. De eerste vragenset betreft de zogenaamde basisset en beslaat 31 vragen. De tweede vragenset, bestaande uit 2 vragen, gaat specifiek over het Centrum voor Vrijwilligersondersteuning in oprichting. Zie bijlage 1 voor de volledige enquête.

Aan alle Alkmaarse vrijwilligersorganisaties, voor zover in het adressenbestand van de gemeente Alkmaar aanwezig, is in week 46 2004 een introductiebrief gestuurd (zie bijlage 2) met daarin opgenomen hun unieke inlogcode (gebruikersnaam en wachtwoord) en het verzoek om op de website www.monitorvrijwilligerswerk.nl de enquête in te vullen. De organisaties, die dit op 3 december nog niet hadden gedaan, ontvingen begin week 50 een herinneringsbrief (zie bijlage 3). De uiterlijke reactiedatum was 31 december 2004.

Noot 1 De vragenlijst kan ook schriftelijk worden ingevuld. De schriftelijke versie kan worden uitgeprint via de monitorwebsite of is telefonisch op te vragen bij de gemeente. De ingevulde vragenlijst kan vervolgens worden teruggestuurd naar de gemeente, die de gegevens vervolgens in het digitale monitorsysteem invoert.

1.4 Respons

Aan 529 Alkmaarse vrijwilligersorganisaties is gevraagd de twee vragensets in te vullen. De basisset is door 132 organisaties ingevuld, een respons van 25 procent. De specifieke vragenlijst betreffende het CVO is ingevuld door 115 organisaties, een respons van 22 procent.

In vergelijking met andere gemeenten is het responspercentage aan de lage kant. Belangrijkste oorzaak hiervan is naar alle waarschijnlijkheid de beperkte relatie die er op dit moment bestaat tussen de gemeente Alkmaar en vrijwilligersorganisaties. De organisaties hebben totnogtoe weinig te maken gehad met en weinig steun ontvangen van de gemeente Alkmaar, zeker de laatste drie jaar. Vanuit die achtergrond is het niet verwonderlijk dat een groot aantal vrijwilligersorganisaties een afwachtende houding aanneemt ten aanzien van het geplande CVO en niet de moeite neemt de vragenlijst in te vullen. Daarnaast is de lage respons mogelijk deels te wijten aan de (te) beperkte publiciteit, die rond de monitor is gegenereerd.

Op basis van de behaalde respons van één op vier kan echter wel degelijk een goed beeld worden geschetst van de stand van zaken van het Alkmaarse vrijwilligersveld. Zeker waar het gaat om uitspraken over de Alkmaarse vrijwilligersorganisaties in het algemeen. Uitsplitsing van de resultaten naar subgroepen, zoals beleidssectoren of specifieke doelgroepen, leidt echter in sommige gevallen tot te kleine en daarmee onbetrouwbare steekproefomvang. Waar dat het geval is zijn deze resultaten niet in dit rapport opgenomen.

Bij de interpretatie van de resultaten dient bovendien te worden bedacht, dat de responsgroep mogelijk niet volledig representatief is voor de totale populatie. De aanname, dat de responsgroep meer extern gericht is dan de non-responsgroep, ligt voor de hand. Aan de andere kant valt te verwachten dat het CVO i.o. zich in eerste instantie ook vooral zal richten op de vrijwilligersorganisaties, die open staan voor ondersteuning van buitenaf.

1.5 Opbouw van het rapport

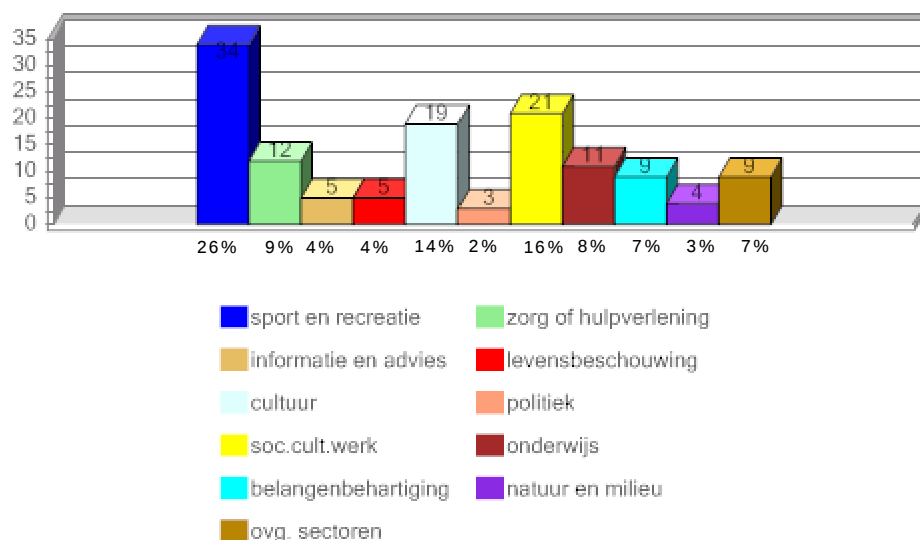
Dit rapport volgt de hoofdcategorieën van de enquête. In hoofdstuk 2 starten we met de weergave van de belangrijkste kenmerken van de vrijwilligersorganisaties, die de enquête hebben geretourneerd. Hoofdstuk 3 gaat in op onderwerpen die te maken hebben met de werving en behoud van vrijwilligers in het algemeen. Hoofdstuk 4 behandelt specifieke vrijwilligersgroepen, zoals allochtonen en langdurig werklozen. De financiën van de vrijwilligersorganisaties komen aan bod in hoofdstuk 5. Hoofdstuk 6 maakt duidelijk hoe het is gesteld met de externe gerichtheid en samenwerkingsbereidheid van de vrijwilligersorganisaties. Hoofdstuk 7 maakt duidelijk wat goed en minder goed gaat in de vrijwilligersorganisaties en brengt hun belangrijkste verbeterpunten aan het licht. Welke ervaringen en wensen de vrijwilligersorganisaties hebben met en ten aanzien van ondersteuning staat centraal in hoofdstuk 8. Ook de verwachtingen ten aanzien van het CVO komen hier aan bod. In hoofdstuk 9 tenslotte reflecteren we op de resultaten; dit hoofdstuk biedt plaats voor de conclusies en aanbevelingen.

2 Kenmerken van de Alkmaarse vrijwilligersorganisaties

Om een indruk te krijgen van de Alkmaarse vrijwilligersorganisaties bespreken we hieronder een aantal van hun kenmerken. We gaan achtereenvolgens in op hun beleidssector, doelgroep(en), werkgebied, leeftijd en tenslotte de mate waarin ze beschikken over beroepskrachten.

2.1 In welke beleidssector zijn de vrijwilligersorganisaties actief?

Van alle organisaties, die de vragenlijst hebben geretourneerd, is ruim een kwart actief in de sportsector (26%). Andere grote vrijwilligerssectoren zijn het sociaal-cultureel werk (16%) en cultuur (14%). In onderstaande grafiek is het absolute aantal respondenten per sector opgenomen.



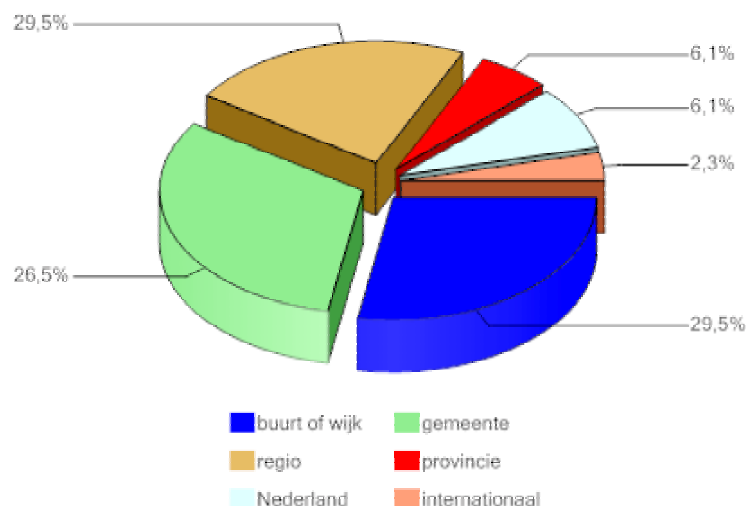
2.2 Op welke doelgroepen richten de vrijwilligersorganisaties zich?

Het gros van de vrijwilligersorganisaties richt zich op meerdere doelgroepen (64%). Bijna één op de vijf vrijwilligersorganisaties (19%) biedt activiteiten en diensten aan, die specifiek zijn bedoeld voor de doelgroep jeugd. Voor andere doelgroepen zijn er niet of nauwelijks specifieke vrijwilligersorganisaties in Alkmaar, zoals blijkt uit de volgende tabel.

antwoord	frequentie	percent
niet specifiek	84	64,1%
jeugd	25	19,1%
vrouwen	2	1,5%
ouderen	5	3,8%
allochtonen	1	0,8%
vluchtelingen	2	1,5%
uitkeringsgerechtigden	0	0,0%
gehandicapten	0	0,0%
andere doelgroep	12	9,2%
Totaal	131	100,0 %

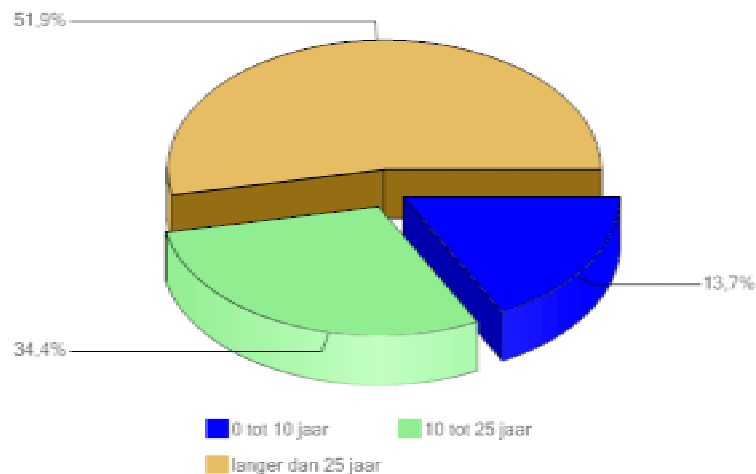
2.3 Wat is het werkgebied van de vrijwilligersorganisaties?

Van alle Alkmaarse vrijwilligersorganisaties richt maar liefst 85 procent zich op bewoners in de buurt, wijk, regio of gemeente. Een gering aantal organisaties heeft een provinciaal of landelijk werkgebied (beide 6%). Van de Alkmaarse vrijwilligersorganisaties is één op de vijftig internationaal georiënteerd. In schema:



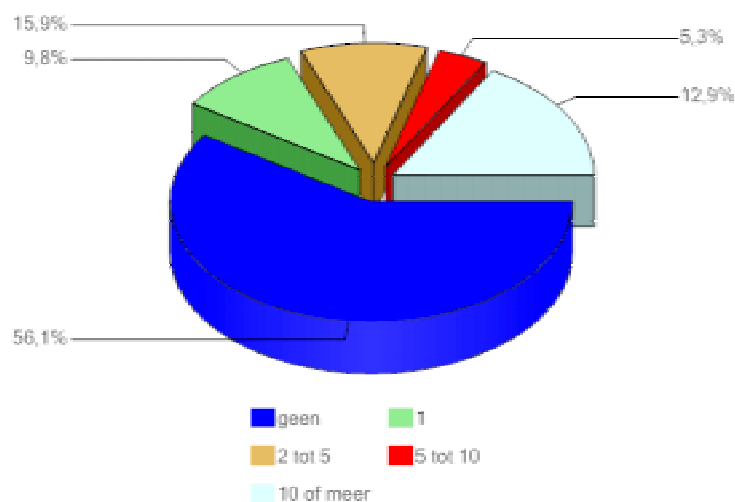
2.4 Hoe lang bestaan de vrijwilligersorganisaties?

De meeste Alkmaarse vrijwilligersorganisaties kunnen bogen op een lange traditie. Ruim de helft van de organisaties is meer dan 25 jaar geleden opgericht en ruim eenderde bestaat tussen de 10 en 25 jaar.



2.5 Maken de vrijwilligersorganisaties gebruik van beroepskrachten?

Naast vrijwilligers maakt 44 procent van de Alkmaarse vrijwilligersorganisaties gebruik van één of meer beroepskrachten; dat wil zeggen medewerkers (incl. freelancers) die een salaris ontvangen. Het gaat hier dus niet om mensen die een vrijwilligers- of onkostenvergoeding ontvangen. Dit geldt met name voor organisaties in de sectoren zorg en hulpverlening, religie en levensbeschouwing, kunst en cultuur, sociaal cultureel werk en onderwijs. Onderstaande grafiek geeft een overzicht van het aantal beroepskrachten, dat actief is in de vrijwilligersorganisaties.



Gesubsidieerde beroepskrachten

Wanneer vrijwilligersorganisaties gebruik maken van een of meer beroepskrachten, gaat dat in 40 procent van de gevallen om een gesubsidieerde baan, bijvoorbeeld een WiW of ID-baan. Dat betekent dat 18 procent van alle vrijwilligersorganisaties gebruik maken van gesubsidieerde beroepskrachten. Voor organisaties in de beleidssector Onderwijs en Vorming ligt dat percentage beduidend hoger, namelijk op 73 procent.

3 Werving en behoud van vrijwilligers

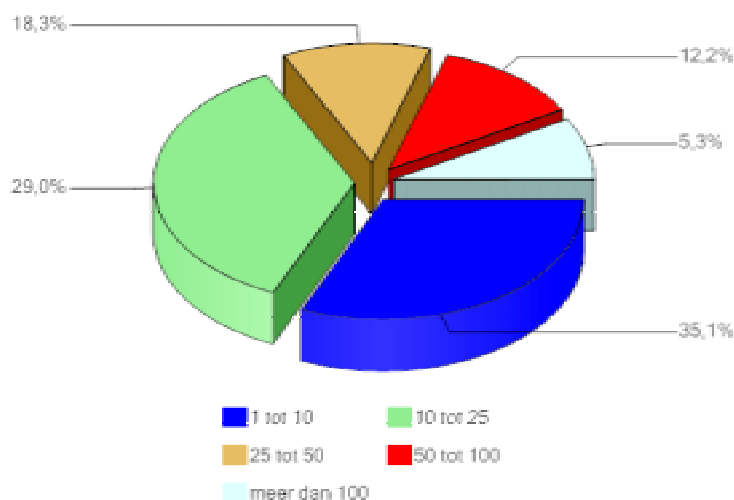
"Ons grootste probleem is het vinden van nieuwe vrijwilligers; de 'die-hards' blijven wel, maar het is moeilijk om vervanging te vinden voor het 'natuurlijk verloop'."

"In deze tijd is het moeilijk om vrijwilligers en vooral bestuursleden te krijgen."

Dit hoofdstuk start met enkele feitelijke gegevens over de vrijwilligers, die in de Alkmaarse organisaties actief zijn (paragraaf 3.1). Vervolgens gaan we in op de vraag of de organisaties een vrijwilligerstekort ervaren en zo ja, voor welke functies nieuwe vrijwilligers gewenst zijn (paragraaf 3.2). Tenslotte komt aan bod welke interne maatregelen de vrijwilligersorganisaties zoal nemen ten behoeve van het behoud van hun vrijwilligers (paragraaf 3.3).

3.1 Hoeveel vrijwilligers hebben de Alkmaarse vrijwilligersorganisaties?

Bijna tweederde (64%) van alle Alkmaarse vrijwilligersorganisaties maakt gebruik van de inzet van 1 tot 25 vrijwilligers. Ongeveer een op de vijf organisaties (18%) beschikt over 25 tot 50 vrijwilligers en 12 procent over 50 tot 100. Een klein aantal organisaties (5%) kan een beroep doen op meer dan 100 vrijwilligers. In schema:



Vrijwilligersorganisaties in zorg of hulpverlening wijken van dit beeld af. Daar beschikt de helft van de organisaties over meer dan 50 vrijwilligers.

Vrijwilligerswerk in uren per week

Aangezien de mate van vrijwillige inzet sterk kan verschillen is de organisaties ook gevraagd hoeveel uur per week hun vrijwilligers *tezamen* besteden aan de organisatie. In ruim de helft van de organisaties is de inzet beperkt en wordt er in totaal minder dan 10 uur vrijwilligerswerk per week verzet:

antwoord	frequentie	percent
< 10 uur per week	69	52,7%
10 – 25 uur per week	22	16,8%
25 tot 50 uur per week	13	9,9%
50 tot 100 uur per week	9	6,9%
100 tot 250 uur per week	9	6,9%
meer dan 250 uur per week	9	6,9%
Totaal	131	100,0 %

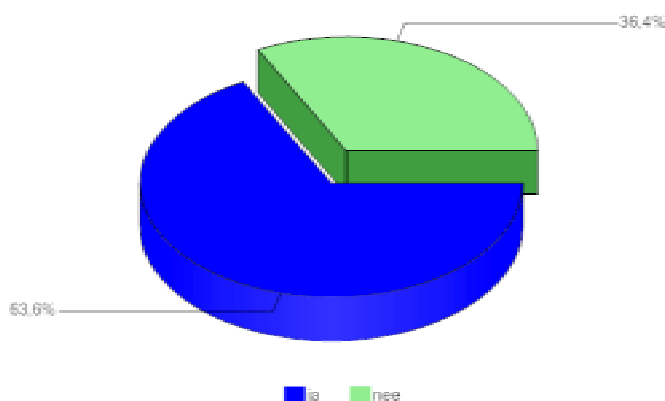
Behoud van vrijwilligers

Hoe lang blijven vrijwilligers actief bij hun organisatie? Het antwoord op die vraag zegt iets over de mate, waarin de Alkmaarse vrijwilligersorganisaties hun vrijwilligers weten te behouden. Het blijkt dat gemiddeld 80 procent van de vrijwilligers langer dan twee en korter dan 10 jaar werkzaam is bij een en dezelfde vrijwilligersorganisatie. 16 Procent blijft tussen de 10 en 20 jaar actief. Een kleine minderheid zet zich langer dan 20 jaar of korter dan 2 jaar vrijwillig in voor zijn of haar organisatie. In tabel:

antwoord	frequentie	percent
minder 2 jaar	3	2,3%
2 tot 5 jaar	47	35,9%
5 tot 10 jaar	58	44,3%
10 tot 20 jaar	21	16,0%
langer dan 20 jaar	2	1,5%
Totaal	131	100,0 %

3.2 Beschikken de organisaties over voldoende vrijwilligers?

Ruim eenderde (36%) van de vrijwilligersorganisaties ervaart een vrijwilligerstekort. Zij zeggen onvoldoende vrijwilligers te hebben om de nodige werkzaamheden te verrichten:



De beleidssectoren, waar het vrijwilligerstekort het grootst is, zijn religie/levensbeschouwing en sociaal cultureel werk: 60 procent resp. 52 procent van de organisaties in deze sectoren ervaart een tekort. Opvallend is verder dat organisaties, waar 2 tot 5 beroepskrachten actief zijn, ook afwijken van het algemene beeld: 62 procent van deze organisaties ervaart een vrijwilligerstekort. Dit in tegenstelling tot organisaties zonder, met meer of met minder beroepskrachten; meer dan de helft van al deze organisaties is tevreden over het huidige aantal vrijwilligers.

Omvang en aard tekort

Van de organisaties, die een vrijwilligerstekort ervaren, heeft het gros problemen met het vervullen van bestuursfuncties (65%) en vooral het vinden van mensen voor het uitvoeren of begeleiden van activiteiten (81%). Meestal gaat het om 1 of 2 tot 5 openstaande vacatures:

Taakgebied	geen vacatures	1 vacature	2 - 5 vacatures	5 - 10 vacatures	meer dan 10 vacatures	totaal
bestuur	17 (35,4%)	14 (29,2%)	17 (35,4%)	-	-	48
uitvoeren of begeleiden van activiteiten	9 (19,1%)	6 (12,8%)	24 (51,1%)	7 (14,9%)	1 (2,1%)	47
administratie	27 (56,3%)	15 (31,3%)	5 (10,4%)	-	1 (2,1%)	48
klussen/techniek	20 (42,6%)	11 (23,4%)	13 (27,7%)	1 (2,1%)	2 (4,3%)	47
bar/kantine/keuken	29 (61,7%)	3 (6,4%)	8 (17,0%)	5 (10,6%)	2 (4,3%)	47
voorlichting en/of promotie	29 (61,7%)	12 (25,5%)	6 (12,8%)	-	-	47
andere taken	24 (51,1%)	6 (12,8%)	13 (27,7%)	2 (4,3%)	2 (4,3%)	47

Moeilijk te vervullen vacatures

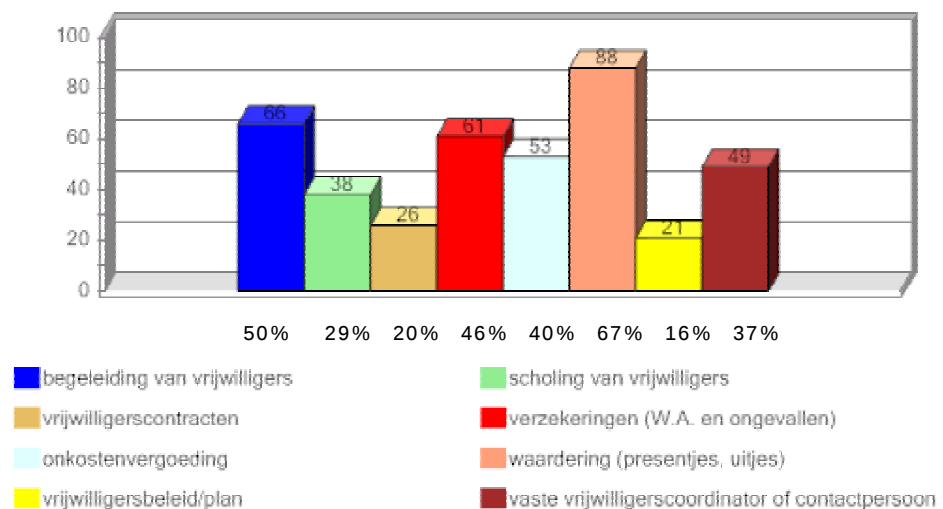
Ook als organisaties genoeg vrijwilligers hebben, is het toch zo dat sommige vacatures makkelijker te vervullen zijn dan andere. Werving voor bestuursfuncties blijkt doorgaans de meeste moeite te kosten; meer dan de helft van de organisaties (52%) vindt het lastig hier mensen voor te vinden.

Op ruime afstand volgen functies waarvoor speciale vaardigheden of kennis nodig is, zoals bijv. trainers (27%). Eén op de vier organisaties ervaart in het geheel geen problemen met het werven van vrijwilligers.

antwoord	frequentie (n = 132)	percent
bestuursfuncties	69	52,3%
speciale vaardigheden of kennis	35	26,5%
activiteiten tijdens kantoortijden	13	9,8%
activiteiten op weekavonden	13	9,8%
activiteiten in het weekend	19	14,4%
activiteiten in bepaalde tijd van het jaar	8	6,1%
andere functies of activiteiten	21	15,9%
kost ons geen moeite	33	25,0%

3.3 Welke regelingen en voorzieningen zijn er voor de vrijwilligers?

Vrijwilligersorganisaties hebben verschillende mogelijkheden om ervoor te zorgen dat hun vrijwilligers op een goede en prettige manier kunnen werken. Waardering tonen blijkt de meest ingezette maatregel; 67 procent van de Alkmaarse vrijwilligersorganisaties geeft haar vrijwilligers wel eens een presentje of organiseert bijvoorbeeld een uitje voor hen. De helft van de organisaties zorgt voor begeleiding van haar vrijwilligers. Iets minder de helft van de organisaties voorziet in verzekeringen (46%) en een onkostenvergoeding (40%) voor de vrijwilligers.



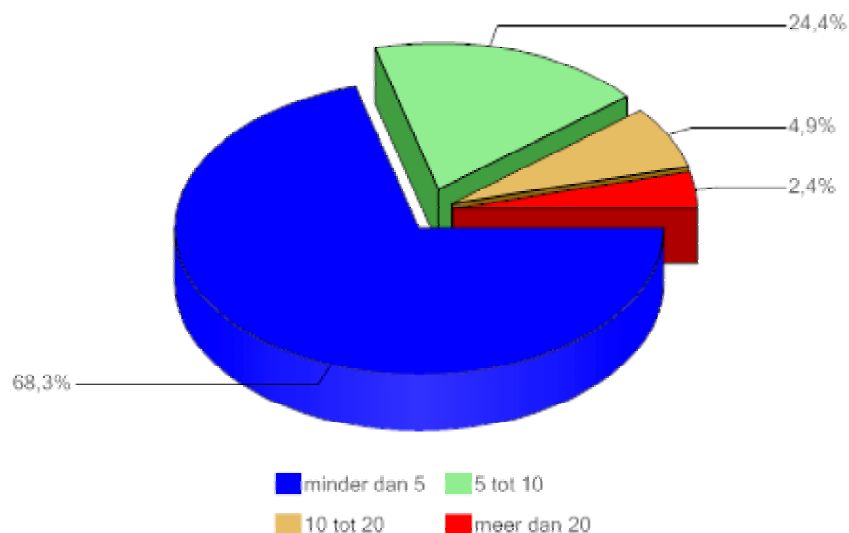
4 Specifieke vrijwilligersgroepen

In dit hoofdstuk staat de samenstelling van het vrijwilligersbestand van de Alkmaarse organisaties centraal. Eerst gaan we in op de vraag of er specifieke groepen vrijwilligers werkzaam zijn in de vrijwilligersorganisaties, te weten allochtonen (paragraaf 4.1) resp. mensen die vrijwilligerswerk doen in het kader van sociale activering of maatschappelijke integratie (paragraaf 4.2). Vervolgens wordt nagegaan hoe de vrijwilligersorganisaties aankijken tegen de samenstelling van hun vrijwilligersbestand.

4.1 Zijn er allochtone vrijwilligers actief in de vrijwilligersorganisaties?

In minder dan één op de drie (31%) Alkmaarse vrijwilligersorganisaties zijn allochtone² vrijwilligers actief. Dit verschilt echter sterk per beleidssector. Religieuze of levensbeschouwelijke vrijwilligersorganisaties (60%), organisaties met politieke of ideële doelen (67%) en sociaal culturele organisaties (48%) werken het vaakst met allochtone vrijwilligers. In de sectoren natuur en milieu (0%), belangenbehartiging of emancipatie (11%) en kunst en cultuur (ook 11%) zijn allochtone vrijwilligers het minst te vinden.

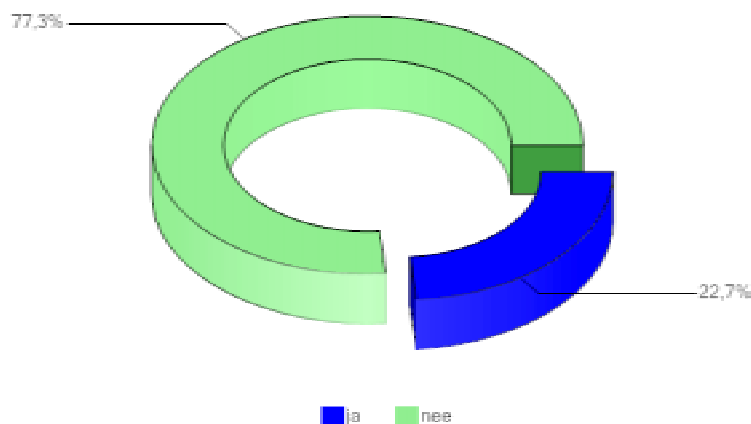
Aan de organisaties *met allochtone vrijwilligers* is tevens gevraagd hoeveel allochtonen werkzaam zijn in hun organisatie. In veruit de meeste van deze organisaties blijken minder dan 5 (68%) of 5 tot 10 (24%) allochtone vrijwilligers actief. In schema:



Noot 2 Onder allochtonen wordt verstaan: personen die zelf of waarvan tenminste één van de ouders is geboren in een niet-westers land. Deze definitie is ook in de enquête opgenomen.

4.2 Sociale activering en maatschappelijke integratie

Werken er bij de Alkmaarse organisaties vrijwilligers die dit werk doen in het kader van sociale activering of maatschappelijke integratie, zoals bijvoorbeeld langdurig werklozen, WAO'ers, ex-gedetineerden of ex-psychiatrisch patiënten? In één op de vier à vijf vrijwilligersorganisaties blijkt dit het geval:



Ook ten aanzien van deze vraag bestaan er grote verschillen tussen de verschillende beleidssectoren. Zo blijken religieuze of levensbeschouwelijke vrijwilligersorganisaties, organisaties met politieke of ideële doelen en sociaal culturele organisaties niet alleen vaker te werken met allochtone vrijwilligers dan organisaties uit andere beleidssectoren (zie paragraaf 4.1), maar zijn zij ook actiever op het terrein van sociale activering en maatschappelijke integratie. Bij respectievelijk 40, 67 en 52 procent van deze organisaties werken vrijwilligers die dit werk doen in het kader hiervan. De sport is het minst actief op het gebied van sociale activering en maatschappelijke integratie met 9 procent.

Bovendien blijkt er een verband te bestaan tussen sociale activering en het aantal beroepskrachten dat in een vrijwilligersorganisatie actief is: hoe meer beroepskrachten hoe vaker organisaties meewerken aan trajecten op het gebied van sociale activering (s.a.) of maatschappelijk integratie (m.i.), tot een maximum van 10 beroepskrachten.

s.a. of m.i.?	geen beroepskrachten	1 beroepskracht	2 tot 5 beroepskrachten	5 tot 10 beroepskrachten	10 of meer beroepskrachten	totaal
ja	8 (10,8%)	2 (15,4%)	10 (47,6%)	4 (57,1%)	6 (35,3%)	30 (22,7%)
nee	66 (89,2%)	11 (84,6%)	11 (52,4%)	3 (42,9%)	11 (64,7%)	102 (77,3%)
totaal	74	13	21	7	17	132

4.3 Is men tevreden over de samenstelling van het vrijwilligersbestand?

Ruim de helft van de Alkmaarse vrijwilligersorganisaties, 55 procent, is tevreden over de samenstelling van het vrijwilligersbestand. De overige organisaties geven vooral aan behoefte te hebben aan meer vrijwilligers tot 50 jaar. Andere kenmerken, zoals geslacht en opleidingsniveau, vindt men minder belangrijk.

antwoord	frequentie (n = 132)	percent
ja, wij zijn tevreden	72	54,5%
nee, meer jong volwassenen tot 30 jaar gewenst	35	26,5%
nee, meer vrijwilligers van 30 tot 50 jaar	32	24,2%
nee, meer vrijwilligers ouder dan 50 jaar	16	12,1%
nee, meer mannen	9	6,8%
nee, meer vrouwen	11	8,3%
nee, meer allochtonen	10	7,6%
nee, meer hoger opgeleide vrijwilligers	14	10,6%
nee, meer andere groepen vrijwilligers	3	2,3%

5 Financiën van de vrijwilligersorganisaties

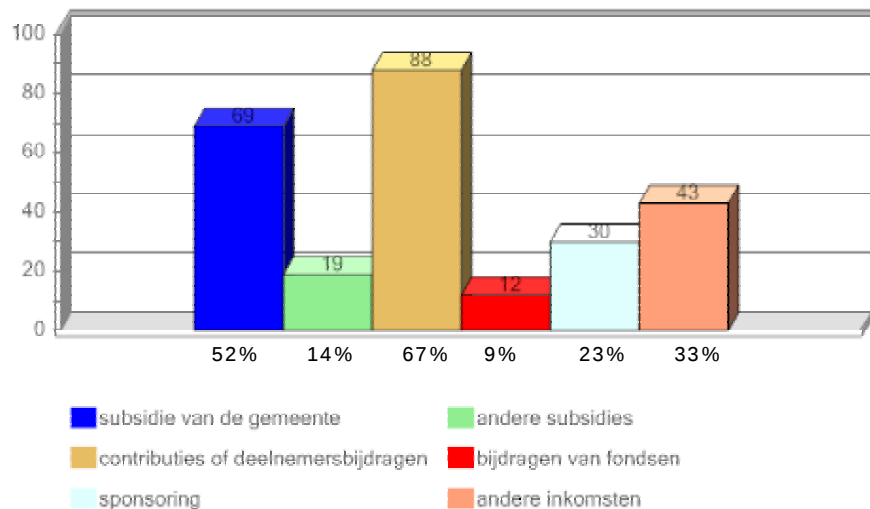
"Door het dichtdraaien van de (landelijke) subsidiekraan moeten we meer moeite doen om de eindjes aan elkaar te knopen."

In dit hoofdstuk komen de financiën van de vrijwilligersorganisaties ter sprake. Waar financieren zij hun organisatie en activiteiten van (paragraaf 5.1) en hoe belangrijk is de gemeentelijke subsidie daarin?

5.1 Wat zijn de belangrijkste inkomstenbronnen?

Contributies of deelnemersbijdragen blijken voor 67% van de Alkmaarse vrijwilligersorganisaties een belangrijke bron van inkomsten. Dat komt met name door de beleidssector sport en recreatie; dat is namelijk niet alleen de grootste vrijwilligerssector, maar ook een sector waar contributies vrijwel altijd de boventoon voeren.

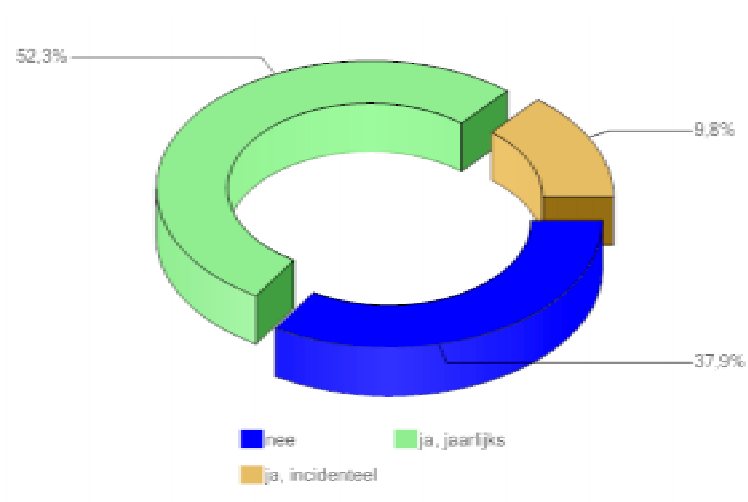
Voorts zijn gemeentelijke subsidies voor ruim de helft (52%) van de organisaties van vitaal belang. Beduidend minder vrijwilligersorganisaties zijn sterk afhankelijk van bijdragen van fondsen (9%), landelijke of provinciale subsidies (14%) en sponsoring (23%).



Ook hier kunnen bepaalde beleidssectoren echter van het beeld afwijken. Zo zijn voor 64% van de onderwijsorganisaties andere dan gemeentelijke subsidies een belangrijke zo niet de belangrijkste inkomstenbron.

5.2 In hoeverre ontvangen de vrijwilligersorganisaties gemeentesubsidie?

Ruim de helft van de Alkmaarse vrijwilligersorganisaties kan jaarlijks rekenen op structurele financiële steun van de gemeente Alkmaar. Nog eens 10 procent van de organisaties ontvangt incidenteel een bijdrage voor eenmalige uitgaven:



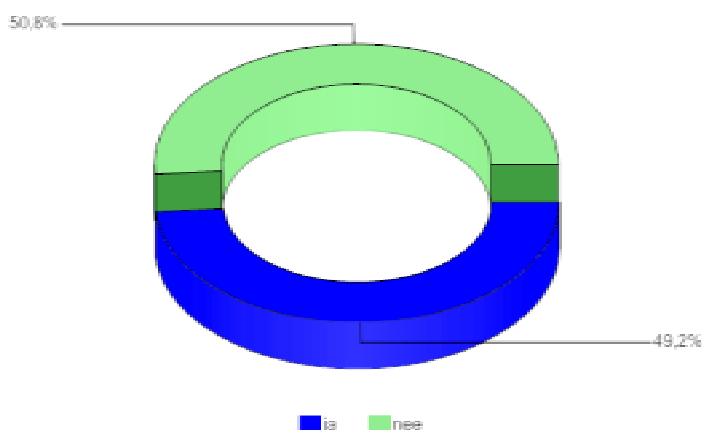
Verschillende beleidssectoren wijken echter van dit beeld af. van de grote sectoren blijken met name organisaties in de sectoren kunst en cultuur en sociaal cultureel werk goed bedeeld; 74 respectievelijk 81 procent van hen kan rekenen op een jaarlijkse gemeentelijke subsidie. Dat percentage ligt beduidend lager voor sportverenigingen, namelijk 41 procent. Daar staat tegenover dat de laatstgenoemden wel vaker een incidentele gemeentelijke bijdrage ontvangen (12%).

6 Externe gerichtheid van de vrijwilligersorganisaties

In hoeverre werken de vrijwilligersorganisaties in Alkmaar samen met andere vrijwilligersorganisaties? En onderhouden zij contacten met andere partners, zoals bedrijven, serviceclubs en scholen? Zie hier de vragen die in dit hoofdstuk centraal staan en die een indicatie vormen voor de mate van externe gerichtheid van de Alkmaarse vrijwilligersorganisaties.

6.1 Werken de Alkmaarse vrijwilligersorganisaties samen?

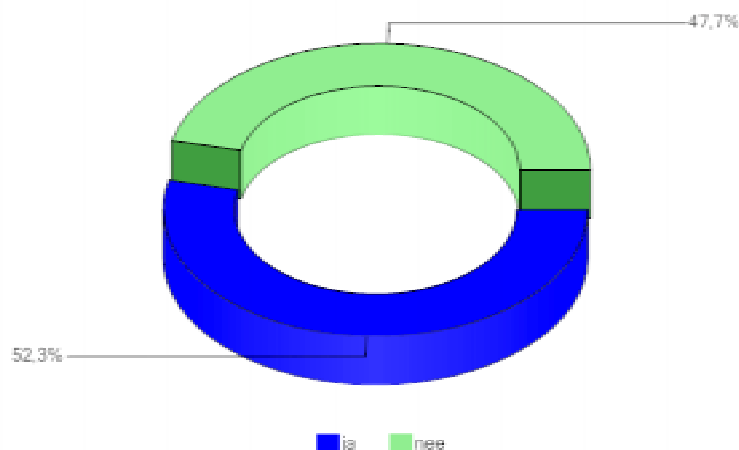
Vrijwel de helft van de vrijwilligersorganisaties (49%) werkt samen met een of meer andere vrijwilligersorganisaties in Alkmaar of de regio. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om gezamenlijke activiteiten voor dezelfde doelgroep of hetzelfde doel, gezamenlijke communicatie of belangenbehartiging richting bijvoorbeeld een subsidiegever, enz.



Samenwerking blijkt vooral gebruikelijk in de beleidssectoren religie/levensbeschouwing en belangenbehartiging/emancipatie. 80 Respectievelijk 67 procent van de organisaties in deze sectoren werken samen. In de sectoren kunst/cultuur en onderwijs/vorming wordt veel minder samengewerkt: 32 respectievelijk 36 procent.

6.2 Hebben de vrijwilligersorganisaties contacten met andere partners?

Iets meer dan de helft (52%) van de vrijwilligersorganisaties onderhoudt regelmatig contacten met andere partners dan de gemeente of andere vrijwilligersorganisaties, zoals bedrijven, serviceclubs en scholen.



Contacten met partners komen beduidend vaker voor wanneer vrijwilligersorganisaties beschikken over twee of meer beroepskrachten:

Contacten met partners?	ja	nee	totaal
geen beroepskrachten	25 (36,2%)	49 (77,8%)	74 (56,1%)
1 beroepskracht	7 (10,1%)	6 (9,5%)	13 (9,8%)
2 tot 5 beroepskrachten	18 (26,1%)	3 (4,8%)	21 (15,9%)
5 tot 10 beroepskrachten	7 (10,1%)	-	7 (5,3%)
10 of meer beroepskrachten	12 (17,4%)	5 (7,9%)	17 (12,9%)
totaal	69	63	132

Beroepskrachten zijn dus belangrijk voor contacten met partners, maar opmerkelijk genoeg zorgen zij niet voor meer samenwerking (zie paragraaf 6.1) met andere vrijwilligersorganisaties (en overigens ook niet voor minder).

Ook blijken samenwerking en contacten met partners lang niet altijd samen te gaan. Want terwijl samenwerking in de beleidssectoren onderwijs/vorming en kunst/cultuur geen gemeengoed bleek te zijn (zie paragraaf 6.1), zijn dit wel twee sectoren waar organisaties veel contact onderhouden met andere partners: 82 respectievelijk 63 procent van deze organisaties heeft partners, zoals bijvoorbeeld bedrijven en serviceclubs. Ook in het sociaal cultureel werk zijn heel wat organisaties die contacten onderhouden met partners; twee op drie om precies te zijn. In de sportsector komt dat juist veel minder voor: 41%.

7 Het vrijwilligersbeleid van de organisaties: verbeterpunten

Paragraaf 7.1 brengt zowel sterke punten als knelpunten van de vrijwilligersorganisaties aan het licht. Wat loopt goed in hun organisatie aangaande vrijwilligers(beleid) en wat loopt minder soepel? Vervolgens maakt paragraaf 7.2 duidelijk welke van de achterhaalde knelpunten de vrijwilligersorganisaties op korte termijn zouden willen aanpakken, zelf of met de nodige ondersteuning. Deze paragraaf haalt, anders gezegd, de belangrijkste verbeterpunten boven tafel.

7.1 Wat gaat goed en wat minder goed in de vrijwilligersorganisaties?

Om inzicht te krijgen in de sterke, maar vooral ook minder sterke punten van de vrijwilligersorganisaties, is hun gevraagd de eigen organisatie te scoren op onderstaande onderwerpen:

	goed	matig	slecht	n.v.t.	totaal
werving van bestuursleden	39 (29,8%)	51 (38,9%)	17 (13,0%)	24 (18,3%)	131
werving van overige vrijwilligers	45 (34,4%)	47 (35,9%)	12 (9,2%)	27 (20,6%)	131
werving van leden of klanten	44 (33,3%)	33 (25,0%)	15 (11,4%)	40 (30,3%)	132
motivatie van vrijwilligers	104 (79,4%)	6 (4,6%)	1 (0,8%)	20 (15,3%)	131
begeleiding van vrijwilligers	79 (60,8%)	16 (12,3%)	1 (0,8%)	34 (26,2%)	130
verloop van vrijwilligers	51 (38,9%)	29 (22,1%)	5 (3,8%)	46 (35,1%)	131
gemiddelde leeftijd van vrijwilligers	57 (43,5%)	41 (31,3%)	5 (3,8%)	28 (21,4%)	131
deskundigheidsbevordering van vrijwilligers	37 (28,2%)	30 (22,9%)	7 (5,3%)	57 (43,5%)	131
onkostenvergoeding voor vrijwilligers	39 (29,8%)	19 (14,5%)	16 (12,2%)	57 (43,5%)	131
hoeveelheid werk in verhouding tot het aantal vrijwilligers	55 (42,0%)	42 (32,1%)	12 (9,2%)	22 (16,8%)	131
eisen die vrijwilligers aan de organisatie stellen	66 (50,4%)	17 (13,0%)	3 (2,3%)	45 (34,4%)	131
kwaliteitseisen vanuit de omgeving	59 (45,0%)	13 (9,9%)	2 (1,5%)	57 (43,5%)	131
het imago van de organisatie	95 (72,5%)	20 (15,3%)	2 (1,5%)	14 (10,7%)	131
sfeer in de organisatie	116 (88,5%)	6 (4,6%)	-	9 (6,9%)	131
huisvesting of zaalruimte voor activiteiten	77 (58,8%)	28 (21,4%)	7 (5,3%)	19 (14,5%)	131
samenwerking met andere organisaties	60 (45,8%)	35 (26,7%)	3 (2,3%)	33 (25,2%)	131
het beheer van administratie en financiën	105 (80,2%)	10 (7,6%)	1 (0,8%)	15 (11,5%)	131
sponsoring of fondsenwerving	20 (15,3%)	49 (37,4%)	19 (14,5%)	43 (32,8%)	131

financiële middelen voor de exploitatie (huisvesting, personeel, onkosten)	48 (36,6%)	40 (30,5%)	15 (11,5%)	28 (21,4%)	131
faciliteiten voor de uitvoering (gereedschap, vervoer, computers, e.d.)	53 (40,5%)	35 (26,7%)	11 (8,4%)	32 (24,4%)	131
het aantal beroepskrachten	42 (32,1%)	10 (7,6%)	4 (3,1%)	75 (57,3%)	131
de samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten	59 (45,0%)	2 (1,5%)	-	70 (53,4%)	131

Het best is het gesteld met de sfeer in de organisatie (89% van de organisaties beoordeelt dit als 'goed'), het beheer van administratie en financiën (80%), de motivatie van de vrijwilligers (79%) en het imago van de organisatie (73%).

Punten die de organisaties minder goed voor elkaar hebben zijn: de werving van bestuursleden (52% scoort hier 'matig' of 'slecht'), sponsoring of fondsenwerving (ook 52%), werving van overige vrijwilligers (45%), financiële middelen voor de exploitatie (42%) en de hoeveelheid werk in verhouding tot het aantal vrijwilligers (41%).

Zie voor het volledige overzicht voorgaande tabel.

7.2 Wat zijn de meest urgente verbeterpunten van de organisaties?

Welke van de hierboven genoemde punten moeten de komende twee jaar in ieder geval worden aangepakt? Die vraag geeft inzicht in de meest urgente verbeterpunten van de vrijwilligersorganisaties.

Werving blijkt veruit het belangrijkste verbeterpunt. Daarbij gaat het om werving van leden of klanten, werving van bestuursleden en werving van overige vrijwilligers. Alle drie deze verbeterpunten worden genoemd door ongeveer eenderde van alle vrijwilligersorganisaties.

Op enige afstand volgen sponsoring en fondsenwerving (24%), financiële middelen voor de exploitatie (18%), gemiddelde leeftijd van vrijwilligers (16%) en deskundigheidsbevordering van vrijwilligers (14%).

Opvallend is verder dat 'de hoeveelheid werk in verhouding tot het aantal vrijwilligers' in 41 procent van de organisaties te wensen overlaat, maar dat dit punt door relatief weinig organisaties (11%) als urgent verbeterpunt wordt beschouwd.

Het volledige overzicht van meest urgente verbeterpunten:

antwoord	frequentie (n = 132)	percent
werving van leden of klanten	44	33,3%
werving van bestuursleden	42	31,8%
werving van overige vrijwilligers	43	32,6%
motivatie van vrijwilligers	9	6,8%
begeleiding van vrijwilligers	6	4,5%
verloop van vrijwilligers	3	2,3%
gemiddelde leeftijd van vrijwilligers	21	15,9%
deskundigheidsbevordering van vrijwilligers	18	13,6%
onkostenvergoeding voor vrijwilligers	9	6,8%
hoeveelheid werk in verhouding tot het aantal vrijwilligers	14	10,6%
eisen die vrijwilligers aan de organisatie stellen	1	0,8%
kwaliteitseisen vanuit de omgeving	7	5,3%

imago van de organisatie	12	9,1%
sfeer in de organisatie	0	0,0%
samenwerking met andere organisaties	15	11,4%
huisvesting of zaalruimte voor activiteiten	17	12,9%
het beheer van administratie en financiën	1	0,8%
sponsoring of fondsenwerving	32	24,2%
financiële middelen voor de exploitatie (huisvesting, personeel, onkosten)	24	18,2%
faciliteiten voor de uitvoering (gereedschap, vervoer, computers, e.d.)	16	12,1%
aantal beroepskrachten	6	4,5%
samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten	0	0,0%

Tenslotte volgen hieronder nog enkele opvallende verschillen tussen de beleidssectoren.

Werving van nieuwe leden is zowel in de sportsector als in de sector kunst en cultuur veruit het meest urgente verbeterpunt: maar liefst 56 procent van de sportverenigingen en 53 procent van de kunst- en cultuurorganisaties noemt dit punt.

In de zorg en hulpverlening zijn werving van nieuwe bestuursleden, werving van nieuwe vrijwilligers en deskundigheidsbevordering van vrijwilligers de belangrijkste verbeterpunten: alle drie deze punten worden door eenderde van de organisaties in deze sector genoemd.

Werving van overige vrijwilligers wordt door 43 procent van organisaties in het sociaal cultureel werk genoemd en is daarmee in deze sector het grootste verbeterpunt.

Meest opvallend is de sector belangenbehartiging of emancipatie, waar maar liefst 78 procent van de organisaties de werving van bestuursleden wil aanpakken.

8 Ondersteuning van de vrijwilligersorganisaties

"Wij missen vooral de cursussen voor vrijwilligers die in het verleden werden georganiseerd. Een aantal vrijwilligers heeft daar met plezier aan meegedaan en spreekt daar nog regelmatig over. Vooral ook het contact met andere vrijwilligers werd op prijs gesteld."

"Om het aantrekkelijker te maken om bestuurslid of vrijwilliger te worden, kan de gemeente of daarvoor werkende instelling de nodige ondersteuning bieden."

"Ondank ons inmiddels bijna 45 jarig bestaan is er van uit de gemeente weinig tot geen aandacht geweest voor onze organisatie. Dat hebben wij gemist. Het gaat niet altijd om middelen gewoon aandacht voor of blijk van waardering is belangrijk, ook als de groep zich zelf weet te redden."

Dit hoofdstuk gaat eerst in op de vraag of, en zo ja, waar en op welke gebieden de Alkmaarse vrijwilligersorganisaties ondersteuning inroepen (paragraaf 8.1). Vervolgens komt de mening van de vrijwilligersorganisaties over de genoten ondersteuning aan bod (paragraaf 8.2). In paragraaf 8.3 staan de ondersteuningswensen en -behoeften van de organisaties centraal. Paragraaf 8.4 staat in het teken van het vrijwilligersbeleid van de gemeente Alkmaar. In paragraaf 8.5 tenslotte staan we stil bij de verwachtingen die het veld heeft ten aanzien van het op te richten Centrum voor Vrijwilligersondersteuning.

8.1 Waar kloppen de vrijwilligersorganisaties aan voor ondersteuning?

Ondersteuning?

Van alle vrijwilligersorganisaties krijgt 42 procent wel eens advies of begeleiding bij de uitvoering van het werk. Met name politiek ideële (67%) en religieuze of levensbeschouwelijke (60%) vrijwilligersorganisaties maken gebruik van ondersteuning van buiten. Vrijwilligersorganisaties op het vlak van onderwijs en vorming doen dat nauwelijks (18%) en ook in de sportsector zijn relatief weinig organisaties geneigd hulp van buiten in te roepen (38%).

Of organisaties al dan niet ondersteuning inschakelen blijkt ook sterk samen te hangen met het aantal beroepskrachten waarover zij beschikken. Van de organisaties zonder beroepskrachten vraagt 42 procent wel eens om advies of begeleiding, van de organisaties met 1 tot 5 beroepskrachten doet 65 procent dat en van de organisaties met 5 of meer beroepskrachten schakelt slechts 13 procent wel eens ondersteuning in. Anders gezegd: als vrijwilligersorganisaties veel beroepskrachten hebben achten zij ondersteuning minder noodzakelijk.

Voorts blijken organisaties met een vrijwilligerstekort net iets vaker ondersteuning in te roepen dan organisaties met voldoende vrijwilligers: 54 om 46 procent.

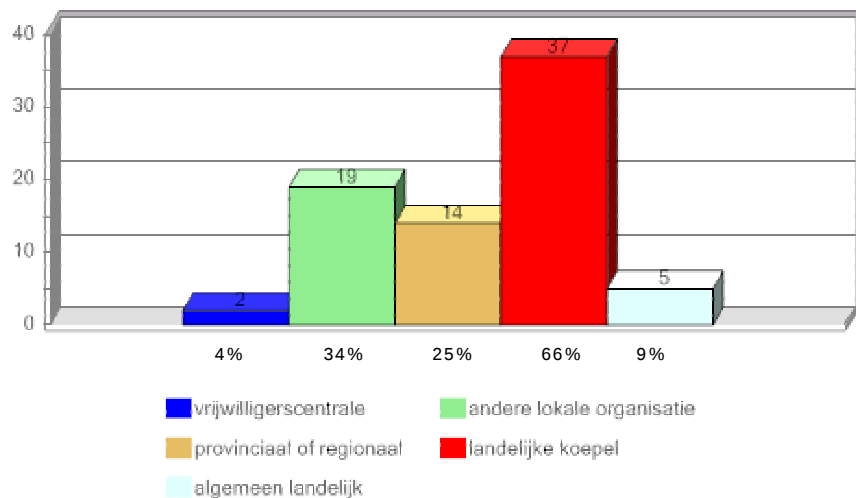
Tussen samenwerking en contacten met partners (zoals scholen of bedrijven) enerzijds en ondersteuning anderzijds bestaat ook een positief verband: vrijwilligersorganisaties die samenwerken of contacten onderhouden ontvangen vaker ondersteuning dan organisaties die dat niet doen: 59 res-

pectievelijk 54 procent tegenover 41 respectievelijk 46 procent. Dit heeft wellicht te maken met de externe gerichtheid van vrijwilligersorganisaties.

Ondersteuning van wie?

De organisaties die ondersteuning ontvangen kloppen daarvoor vooral aan bij de landelijke bond of koepel (66%). In mindere mate wordt ook gebruik gemaakt van lokale ondersteuningsorganisaties in Alkmaar (34%) en/of bij regionale of provinciale organisaties (25%). Twee respondenten zouden advies en begeleiding krijgen van het plaatselijke vrijwilligerssteunpunt. Aangezien die nog niet bestaat in Alkmaar doelen ze daarmee waarschijnlijk op welzijnsstichting Kern 8.

Het overzicht:

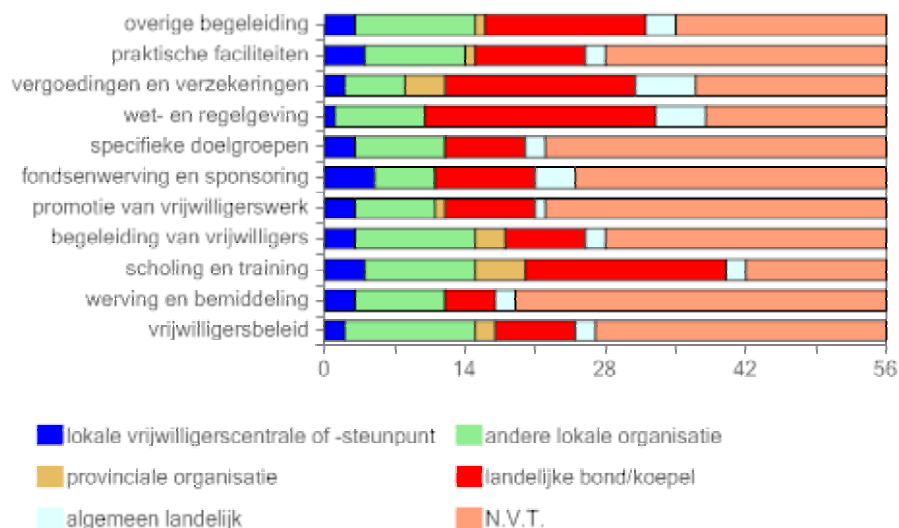


Waar vrijwilligersorganisaties aankloppen voor ondersteuning is sterk sectorafhankelijk. In de sport is 'de landelijke bond' met 85% veruit het meest ingevulde antwoord. Daarna volgt 'een andere lokale organisatie' met 46 procent. Daarmee doelt men waarschijnlijk op het Sportbureau. In de sectoren zorg of hulpverlening, politiek ideële doelen en kunst/cultuur is de ondersteuning (vrijwel) altijd afkomstig van de landelijke koepel: 100, 100 respectievelijk 88 procent.

Vrijwilligersorganisaties in het sociaal cultureel werk kloppen doorgaans aan bij 'een andere lokale organisatie' (80%), waarmee ongetwijfeld welzijnsstichting Kern 8 wordt bedoeld.

Ondersteuning op welke gebieden?

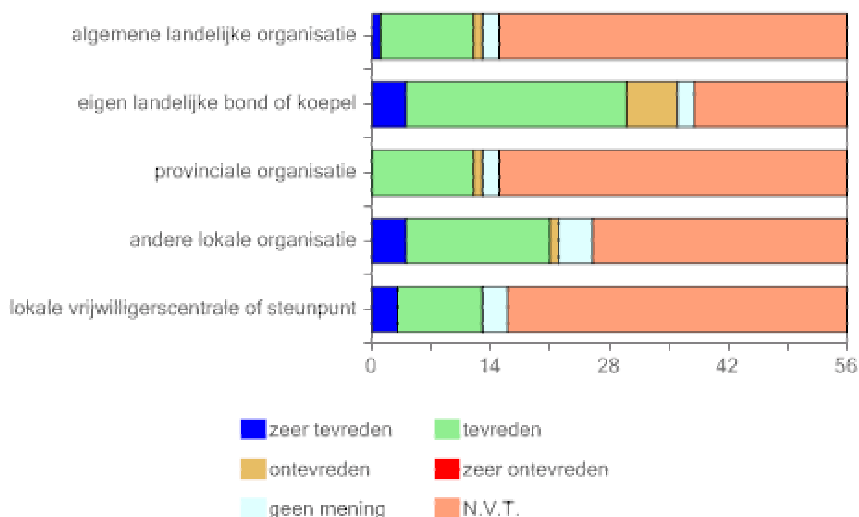
De vrijwilligersorganisaties krijgen vooral ondersteuning op het vlak van scholing en training: 75 procent van de ondersteunde organisaties maakt hier gebruik van. Ondersteuning op het gebied van wet- en regelgeving volgt op de tweede plaats (68%). Andere veel genoemde ondersteuningsgebieden zijn vergoedingen en verzekeringen (66%), overige begeleiding (63%), praktische faciliteiten (50%), begeleiding van vrijwilligers (50%) en vrijwilligersbeleid (48%). In schema:



8.2 Zijn de vrijwilligersorganisaties tevreden over de ondersteuning?

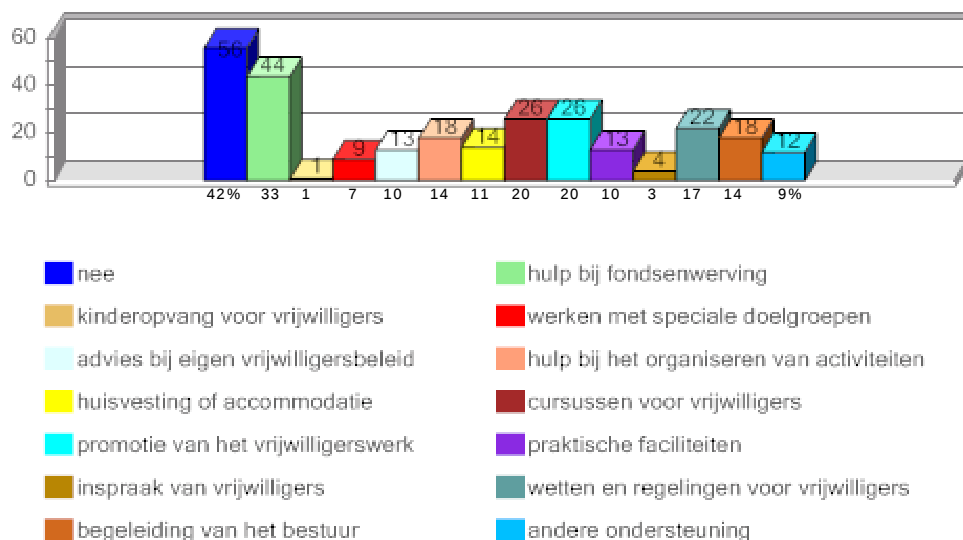
Over het algemeen zijn de vrijwilligersorganisaties goed te spreken over de ondersteuning die zij ontvangen: ongeveer vier van de vijf vrijwilligersorganisaties zijn 'tevreden' of 'zeer tevreden'. Dit geldt ten aanzien van alle hiervoor genoemde ondersteuningsorganisaties.

Ontevreden over de ondersteuning zijn de vrijwilligersorganisaties niet vaak, maar waar dat het geval is gaat het bijna altijd om de ondersteuning van de landelijke bond of koepel: 16 procent van de organisaties, die daar wel eens aankloppen, vindt deze ondersteuning ontoereikend.



8.3 Welke ondersteuningsbehoeften hebben de vrijwilligersorganisaties?

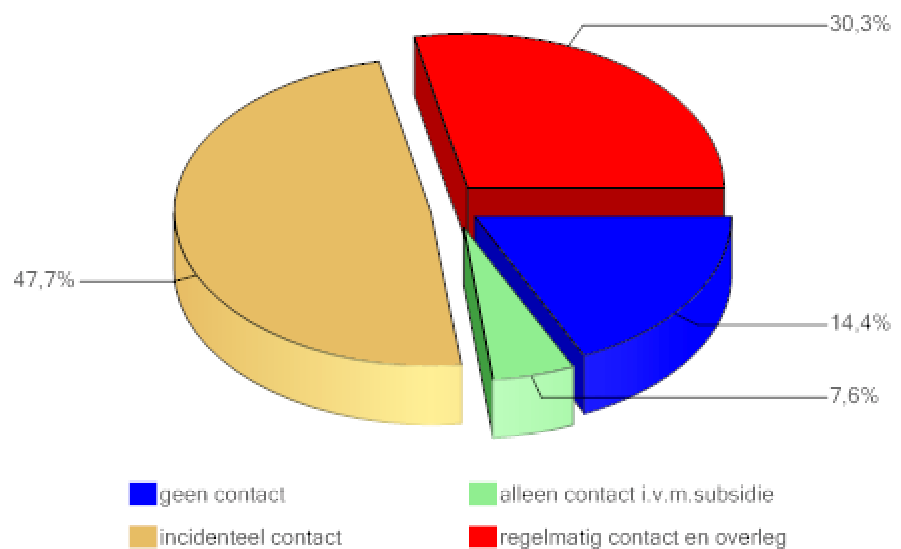
Iets minder dan de helft van de vrijwilligersorganisaties, 42 procent, vindt (meer) ondersteuning niet nodig. De resterende 58% heeft dus wel een ondersteuningsbehoefte. Die behoefte is zeer uiteenlopend, maar ligt vooral op het vlak van 'hulp bij fondsenwerving' (33%), 'cursussen voor vrijwilligers' (20%), promotie van het vrijwilligerswerk (20%) en 'wetten en regelingen voor vrijwilligers' (17%). Het volledige overzicht:



De ondersteuningsbehoeften verschillen per sector. In de sectoren religie of levensbeschouwing (80%), kunst en cultuur (68%) en sport (62%) zitten de meeste organisaties die (meer) ondersteuning wensen. In de sectoren natuur en milieu (25%), politiek ideële doelen (33%) en onderwijs en vorming (36%) is die behoefte het minst aanwezig.

8.4 Hoe is het contact met de gemeente Alkmaar?

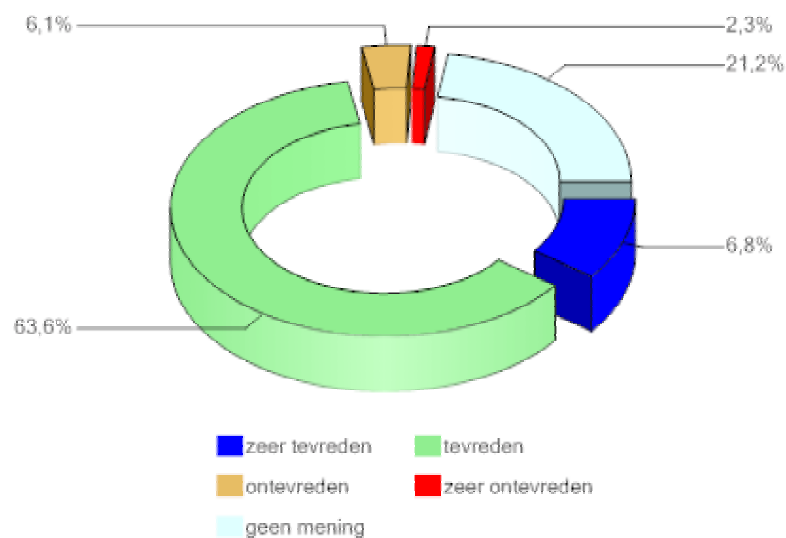
Het gros van de Alkmaarse vrijwilligersorganisaties, 48 procent, heeft incidenteel contact met de gemeente Alkmaar. 30 Procent heeft regelmatig contact en overleg met de gemeente en nog eens 8% onderhoudt alleen contact over de gemeentelijke subsidie. De resterende 14% heeft helemaal geen contact met de gemeente Alkmaar.



Op dit punt bestaan geen grote verschillen tussen de beleidssectoren. Wat slechts opvalt is dat van de grote vrijwilligerssectoren de zorg- of hulpverleningsorganisaties relatief weinig en de onderwijsorganisaties relatief veel contact hebben met de gemeente Alkmaar.

Tevredenheid

Een grote meerderheid van de vrijwilligersorganisaties is tevreden (64%) of zeer tevreden (7%) over het contact met de gemeente. 6 Procent is ontevreden en 2 procent zeer ontevreden. In schema:



Ook wat betreft de tevredenheid over het contact met de gemeente zijn de verschillen tussen de verschillende beleidssectoren beperkt. Meest opvallend is dat organisaties in het sociaal cultureel werk relatief tevreden zijn over het contact met de gemeente Alkmaar (71%), maar tegelijk ook het meest kritisch: 5 procent van deze organisaties is ontevreden en 10 procent zeer ontevreden.

Deze uitkomst kan worden toegeschreven aan het feit dat organisaties in deze sector veruit het minst gebruik maakten van de antwoordcategorie 'geen mening'.

Verbeterpunten beleid gemeente

Op welke terreinen zou het beleid van de gemeente voor het vrijwilligerswerk verbeterd kunnen worden? Op die vraag is zeer uiteenlopend geantwoord.

20 Procent van de organisaties is van mening dat het gemeentelijk vrijwilligerswerkbeleid geen verbetering behoeft. En nog eens 30 procent heeft geen idee wat ze van de gemeente zouden mogen verwachten.

De overige respondenten hebben een of meer verbeterpunten benoemd. De meest gehoorde verbeterpunten zijn:

- bestuurlijke aandacht, waardering en promotie (23% van de respondenten vindt dit een belangrijk verbeterpunt);
- procedures voor subsidies en vergoedingen (eveneens 23%);
- scholing en training voor vrijwilligers (22%);
- praktische faciliteiten, zoals kopieer- en drukwerk, computergebruik e.d. (21%);
- collectieve verzekering voor vrijwilligers (19%).

Maar bovenal valt op dat de antwoordcategorie 'Wij vinden dat de gemeente zich niet met vrijwilligerswerk moet bemoeien' niet één keer is aangekruist. Daaruit valt af te leiden dat de vrijwilligersorganisaties het er in ieder geval over eens zijn dat de gemeente een rol moet spelen in het vrijwilligerswerk.

Alle antwoorden in overzicht:

antwoord	frequentie (n=132)	percent
wij zijn tevreden, er zijn geen verbeteringen nodig	26	19,7%
gemeente moet zich niet bemoeien met vrijwilligerswerk	0	0,0%
we weten niet wat we van gemeente mogen verwachten	40	30,3%
collectieve verzekering	25	18,9%
praktische faciliteiten	27	20,5%
huisvesting of accommodatie	21	15,9%
bestuurlijke aandacht, waardering en promotie	30	22,7%
stimuleren van samenwerking	12	9,1%
stimuleren deelname jongeren, allochtonen, e.d.	18	13,6%
scholing en training voor vrijwilligers	29	22,0%
betere afstemming gemeentelijke diensten	21	15,9%
vaste contactpersoon	19	14,4%
procedures voor subsidies en vergoedingen	30	22,7%
vergunningenbeleid	7	5,3%
overleg tussen gemeente en vrijwilligersorganisaties	16	12,1%
overig beleid	7	5,3%

Organisaties in verschillende beleidssectoren noemen ook verschillende verbeterpunten voor het gemeentelijk beleid. In de sportsector als ook in het onderwijs worden 'procedures voor subsidies en vergoedingen' het vaakst genoemd als gemeentelijk verbeterpunt: 35 respectievelijk 27 procent.

Het onderwijs heeft daarnaast ook vaak behoefte aan een collectieve verzekering voor vrijwilligers (eveneens 27%).

In de sectoren kunst/cultuur en sociaal cultureel werk hebben de organisaties het meest behoefte aan scholing en training voor vrijwilligers: 32 respectievelijk 38 procent. In laatstgenoemde sector scoren de verbeterpunten 'betere afstemming tussen gemeentelijke diensten' en 'vaste contactpersoon bij de gemeente voor vrijwilligerswerk' met 33 procent ook hoog. Organisaties in de sector belangenbehartiging en emancipatie zijn eveneens van mening dat meer afstemming tussen gemeentelijke diensten is geboden (44%).

8.5 Wat verwacht men van het Centrum voor Vrijwilligersondersteuning?

Het op te richten Centrum voor Vrijwilligersondersteuning (CVO) moet ten goede komen aan de vrijwilligersorganisaties in Alkmaar. Daarom is hun de vraag gesteld van welke zes diensten, die dergelijke centra doorgaans kunnen hebben, zij gebruik willen gaan maken.

Vier diensten blijken elkaar niet veel te ontlopen wat betreft de behoefte eraan. Het gaat om informatie en advies, communicatie en pr, werving en bemiddeling en tenslotte deskundigheidsbevordering (in die volgorde). Iets meer dan 30 procent van de vrijwilligersorganisaties zegt 'zeker' gebruik te maken van deze diensten en nog eens circa 45 procent 'misschien'.

Minder behoefte lijkt er te bestaan aan innovatie en ontwikkeling: 17% wil hier 'zeker' gebruik van maken en 47 procent twijfelt daar nog over. Hetzelfde geldt voor facilitering met 21 procent 'zeker' en 41 procent 'misschien'. Het overzicht:

	Zeker	Misschien	Zeker niet	totaal
A. WERVING EN BEMIDDELING; het bij elkaar brengen van vraag en aanbod in het vrijwilligerswerk door vacaturebanken, advertenties, gerichte werving van vrijwilligers, werving op maat voor organisaties of speciale doelgroepen (sociale activering, jeugd, e.d.).	39 (33,9%)	52 (45,2%)	24 (20,9%)	115
B. INFORMATIE EN ADVIES; informatie en advies (digitaal, schriftelijk of persoonlijk) over vrijwilligerswerk in het algemeen en specifieke onderwerpen (organisatie, beleid, rechtspositie, wetgeving, e.d.).	41 (35,7%)	54 (47,0%)	20 (17,4%)	115
C. DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING; cursussen en trainingen voor vrijwilligers en organisaties, coaching van bestuurders.	34 (29,6%)	47 (40,9%)	34 (29,6%)	115
D. COMMUNICATIE EN PR; bekendheid geven aan vrijwilligerswerk en -organisaties bij burgers, bedrijven en de gemeente door publiciteit, uitwisselen van informatie, belangenbehartiging, e.d.	40 (34,8%)	54 (47,0%)	21 (18,3%)	115
E. INNOVATIE EN ONTWIKKELING; nieuwe projecten bedenken en (laten) uitvoeren die aansluiten bij ontwikkelingen in de maatschappij en vragen van organisaties (bijvoorbeeld: samenwerking tussen bedrijfsleven en vrijwilligerswerk organiseren).	19 (16,5%)	54 (47,0%)	42 (36,5%)	115
F. FACILITERING; praktische faciliteiten (apparatuur, vergaderruimte) en facilitaire diensten (leden-administratie, boekhouding, e.d.) beschikbaar stellen aan vrijwilligersorganisaties.	24 (20,9%)	47 (40,9%)	44 (38,3%)	115

Organisaties, die geen gebruik wensen te maken van een of meer diensten van het CVO, geven daarvoor de volgende redenen:

antwoord	frequentie (n=115)	percent
A. Wij krijgen elders ondersteuning (bijv. via landelijk bureau of regiokantoor, eigen bond, e.d.)	28	24,3%
B. Onze organisatie heeft geen ondersteuning nodig om goed te kunnen functioneren (wij hebben geen noemenswaardige problemen).	36	31,3%
C. Wij denken dat het Centrum voor Vrijwilligersondersteuning niet in staat is om onze vragen te beantwoorden of onze problemen op te lossen.	10	8,7%
D. Wij hebben in het verleden slechte ervaringen gehad met ondersteuning van onze organisatie.	2	1,7%
E. Andere redenen	16	13,9%
F. Ik heb bij vraag 1 geen enkele keer 'zeker niet' aangekruist. Deze vraag is dus niet van toepassing op mijn organisatie.	42	36,5%

Twee redenen springen eruit. Allereerst geeft 31 procent van de organisaties aan überhaupt geen ondersteuning nodig te hebben. Daarnaast heeft nog eens 24 procent voldoende aan de ondersteuning die elders (bijvoorbeeld via de landelijke koepel of bond) wordt verkregen.

9 Conclusies en aanbevelingen

"Goed dat er meer coördinatie komt voor vrijwilligersorganisaties."

Maar ook:

"Binnen Alkmaar is er momenteel een goede ondersteuning vanuit Kern 8. Deze ondersteunt vrijwilligers momenteel zeer adequaat met veel kennis. Wij vragen ons dus sterk af wat het CVO daar aan toe zou kunnen voegen. Vervanging van het werk van Kern 8 door het CVO zou vernietiging van een hoop kennis en ervaring met zich meebrengen, met name op het werkteerrein van onze organisatie; het opbouwwerk. Onze organisatie ziet daarom niet de voordelen van het oprichten van een CVO in Alkmaar."

Dit afsluitende hoofdstuk valt uiteen in twee delen. In paragraaf 9.1 worden conclusies getrokken door de belangrijkste resultaten uit de verschillende hoofdstukken op een rij te zetten en met elkaar te vergelijken. In het verlengde hiervan bevat paragraaf 9.2 een aantal aanbevelingen voor de gemeente Alkmaar en – vooral – het op te richten Centrum voor Vrijwilligersondersteuning.

9.1 Conclusies

Hoe functioneren de Alkmaarse vrijwilligersorganisaties, welke knelpunten ervaren zij en aan wat voor vormen van ondersteuning hebben zij behoefte? Zo luidt de centrale vraagstelling van dit onderzoek (zie paragraaf 1.2). Deze vraag valt uiteen in twee delen, te weten functioneren en knelpunten enerzijds en ondersteuningsbehoeften anderzijds. Uiteraard hangen beide met elkaar samen, aangezien de ondersteuningsbehoefte voortkomt uit ervaren knelpunten. Per deelvraag zetten we hieronder de belangrijkste bevindingen op een rij.

Hoe functioneren de Alkmaarse vrijwilligersorganisaties en welke knelpunten ervaren zij?

- Het gros van de vrijwilligersorganisaties in Alkmaar is tevreden over de sfeer in en het imago van de eigen organisatie. Ook is men te spreken over de motivatie van de vrijwilligers.
- Werving van nieuwe vrijwilligers, met name bestuursleden, is het belangrijkste knelpunt. Het gevolg hiervan is dat 36% oftewel circa 200 vrijwilligersorganisaties in Alkmaar kampt met een vrijwilligerstekort: er is te veel werk voor te weinig mensen en nieuwe vrijwilligers zijn moeilijk te vinden. Daar staat tegenover dat het verloop onder vrijwilligers gering is.
- Vergrijzing is eveneens een serieus (wervings)probleem. Een aanzienlijk aantal vrijwilligersorganisaties heeft behoefte aan verjonging van het vrijwilligersbestand, maar weet niet hoe dit aan te pakken.
- Voorts ervaart circa de helft van de organisaties problemen met het genereren van voldoende financiële middelen, vooral doordat de werving van sponsors en fondsen moeizaam verloopt.
- Een ander verbeterpunt betreft de werving van nieuwe leden of klanten.
- Ongeveer de helft van de Alkmaarse vrijwilligersorganisaties is in meer of mindere mate extern gericht: ze werken samen met andere

vrijwilligersorganisaties, onderhouden regelmatig contacten met partners als scholen en bedrijven en/of roepen wel eens hulp van buiten in.

- De situatie in Alkmaar komt in grote lijnen overeen met het landelijk beeld.

Wat is de ondersteuningsbehoefte van de vrijwilligersorganisaties?

- Ruim twee op de vijf vrijwilligersorganisaties in Alkmaar krijgt wel eens advies of begeleiding, met name van de landelijke bond of koepel of van een lokale ondersteuningsorganisaties (zoals Kern 8 of het Sportbureau). Over deze ondersteuning is men doorgaans goed te spreken.
- Er is voldoende draagvlak voor het Centrum voor Vrijwilligersondersteuning (CVO) aanwezig: niet alleen heeft circa zes op de tien vrijwilligersorganisaties behoefte aan (meer) ondersteuning dan er nu wordt geboden, maar ook zegt driekwart van de organisaties zeker of misschien gebruik te willen maken van het CVO.
- De organisaties zien voor het CVO vooral een taak weggelegd op het gebied van:
 - informatie en advies, met name over wet- en regelgeving, werving, financiën, organisatievraagstukken en subsidiebeleid;
 - communicatie en pr; daarbij gaat het vooral om het bekendheid en waardering geven aan vrijwilligerswerk en –organisaties en het onderling uitwisselen van informatie;
 - werving en bemiddeling, oftewel (het bevorderen van) het bij elkaar brengen van vraag en aanbod in het vrijwilligerswerk; en tenslotte
 - deskundigheidsbevordering, waarbij vooral behoefte bestaat aan cursussen en trainingen voor vrijwilligers en organisaties op het gebied van ledenwerving, werving van vrijwilligers, financiële exploitatie, sponsoring en fondswerving en wet- en regelgeving.
- Minder belangrijk vindt men innovatie en ontwikkeling, alsmede facilitering. Blijkbaar hebben de vrijwilligersorganisaties in Alkmaar meer behoefte aan verbetering van hun eigen functioneren (zelfredzaamheid) dan aan directe steun bij de werkzaamheden.
- Met name vrijwilligersorganisaties zonder of met weinig beroepskrachten hebben behoefte aan ondersteuning.

9.2 Aanbevelingen

Hieronder volgt een aantal aanbevelingen voor het vrijwilligerswerkbeleid van gemeente Alkmaar in het algemeen en het op te richten Centrum voor Vrijwilligersondersteuning in het bijzonder. Deze aanbevelingen komen voort uit de bevindingen en conclusies, zoals weergegeven in paragraaf 9.1. Het is immers zaak het beleid en het concrete takenpakket van het CVO in sterke mate af te stemmen op de kenmerken en wensen van de vrijwilligersorganisaties. Daarnaast zijn de aanbevelingen ook gebaseerd op de ervaringen die elders in het land zijn opgedaan met centra voor vrijwilligersondersteuning.³

1 Accountschap: investeren in relaties met de vrijwilligersorganisaties

Omdat een aanzienlijk deel van de Alkmaarse vrijwilligersorganisaties sterk intern gericht is en niet snel geneigd is hulp van buiten in te roepen,

Noot 3 Vaak worden hiervoor overigens andere benamingen gebruikt, zoals steunpunt vrijwilligerswerk en vrijwilligerscentrale.

is het van cruciaal belang het CVO helder te positioneren, goed duidelijk te maken wat de meerwaarde ervan is voor de organisaties en te investeren in het actief opbouwen van een relatie met de vrijwilligersorganisaties. In dat laatste kader verdient het aanbeveling toe te werken naar 'accountschap'; dat wil zeggen dat medewerkers van het CVO direct contact leggen met en vast aanspreekpunt vormen voor een groep vrijwilligersorganisaties.

Uiteraard vraagt een dergelijke actieve opstelling van het CVO om een grotere personele inzet. Gerealiseerd dient echter te worden dat een aanzienlijk en belangrijk deel van het vrijwilligersveld niet wordt bereikt indien het CVO reactief te werk gaat. De ervaring leert namelijk dat in dat geval vooral extern gerichte organisaties, die al redelijk tot goed draaien, aankloppen voor ondersteuning.

2 *Bevorderen van de zelfredzaamheid van de vrijwilligersorganisaties*

Bemiddeling, oftewel het matchen van vraag en aanbod van vrijwilligers, vormde tot voor kort een belangrijk, zo niet het belangrijkste functie van vrijwilligerscentrales. Inmiddels is men hier echter sterk van teruggekomen. Niet alleen omdat bemiddeling – als je het goed wil doen – veel inzet en promotie vraagt, maar ook omdat het suggereert dat de verantwoordelijkheid voor een geslaagde match bij de vrijwilligerscentrale ligt. Echter, onaantrekkelijk vrijwilligerswerk kan een centrale niet slijten en aantrekkelijk vrijwilligerswerk verkoopt zich ook zonder inzet van een centrale.

In plaats van bemiddeling verdient het aanbeveling om als CVO vooral in te zetten op het bevorderen van de zelfredzaamheid van de vrijwilligersorganisaties. In plaats van vrijwilligers voor de organisaties te zoeken is het veel effectiever om de organisaties handvatten te bieden om zelf vrijwilligers te werven. Dat kan door middel van adviestrajecten op maat, het bieden van allerhande schriftelijke of digitale informatie en/of door het organiseren van deskundigheidsbevordering en uitwisselingsbijeenkomsten.

3 *Afstemming met andere, sectorale ondersteuningsorganisaties*

Een aanzienlijk deel van de vrijwilligersorganisaties maakt al gebruik van de ondersteuningsmogelijkheden, die met name hun landelijke bond of koepel en lokale ondersteuningsorganisaties bieden. Het CVO moet uiteraard aanvullend en versterkend zijn op deze reeds bestaande ondersteuning. Goede afstemming met dergelijke organisaties is dan ook noodzakelijk. Daarbij gaat het om de lokale ondersteuners, zoals Kern 8, Wisselwerk en het Sportbureau, als ook om landelijke bonden en koepels.

Daarbij ligt het voor de hand dat het CVO haar ondersteuning en dienstverlening beperkt tot sectoroverstijgende onderwerpen rond vrijwilligerswerk. Te denken valt daarbij aan werving van vrijwilligers, werving van jongere vrijwilligers, financiële exploitatie, sponsoring en fondsenwerving, subsidiebeleid, wet- en regelgeving en algemene organisatievraagstukken.

Daarnaast kan het CVO in veel gevallen dienst doen als 'frontoffice', die eerstelijns informatie en advies versterkt en die waar mogelijk of zo nodig doorverwijst naar andere ondersteuningsorganisaties ('de backoffice').

4 Aanstelling van een kwartiermaker

Gezien de lange aanlooperperiode is het zaak om het CVO nu zo snel mogelijk in de steigers en op de kaart te zetten. Een zogenaamde kwartiermaker, met een aanstelling van circa 0,6 fte gedurende een half jaar, moet dit in gang zetten.

In zijn algemeenheid staat kwartiermaker voor: "Iemand (meestal in het leger) die vooruitgezonden wordt om voor de kwartieren te zorgen, of iemand die belast is met de voorbereiding van een onderneming, een wegbereider, een voorloper."

De belangrijkste taken van de kwartiermaker van het CVO Alkmaar zijn:

- Verbindingen leggen en afspraken maken met aanpalende organisaties en partners, zoals sectorale ondersteuningsorganisaties, het Centrum voor Bedrijf en Samenleving, Hogeschool INHolland.
- Heldere (subsidie- en prestatie)afspraken maken met de gemeente Alkmaar.
- Contacten leggen met, behoeften peilen van en betrokkenheid creëren van het vrijwilligersveld in Alkmaar.⁴
- Het CVO op de kaart zetten door het genereren van publiciteit.
- Uitwerken en concretiseren van de taken en functies van het CVO.
- Het opstellen van een bedrijfsplan.
- Het zoeken van een goede, liefst goed zichtbare locatie.
- Inrichting van de organisatie.
- Werving van capabel personeel. Afhankelijk van de financiële mogelijkheden dient daarbij uitgegaan te worden van een *minimum* van twee betaalde krachten met een aanstelling van 0,6 fte. Daarnaast kunnen ook vrijwilligers worden ingeschakeld.⁵

Op basis van dit takenpakket is hieronder een eerste profielschets voor de kwartiermaker van het CVO opgesteld:

- minimaal een HBO'er;
- een doortastende en ondernemende doener;
- een innemende netwerker die bruggen slaat;
- deskundigheid op het terrein van vrijwilligerswerkbeleid;
- goede mondelinge en schriftelijke vaardigheden;
- directe beschikbaarheid.

5 Geef het CVO de kans zich te bewijzen

De ervaring leert dat de oprichting van een CVO niet zonder slag of stoot gaat. Het is niet eenvoudig een dergelijke nieuwe ondersteuningsorganisatie in het vrijwilligerswerk te introduceren. Het CVO moet zich een plaats en functie verwerven in vrijwilligersveld. Dat kost tijd. Het is dus zaak het CVO ook die aanlooptijd te geven en de organisatie niet al na één of twee jaar af te rekenen op haar prestaties. Aan de andere kant moet uiteraard wel sprake zijn van een planning: in circa vier jaar tijd dient het CVO geleidelijk toe te groeien naar een volwaardige rol in het Alkmaarse vrijwilligersveld.

Noot 4 Hierbij kan onder meer worden gedacht aan de organisatie van verschillende interactieve bijeenkomsten met het vrijwilligersveld. Op die manier kan verdieping plaatsvinden van de monitorresultaten en de betrokkenheid van het veld worden versterkt.

Noot 5 Het verdient aanbeveling deze medewerkers in de opstartfase van het CVO Alkmaar te laten coachen door beroepskrachten van een CVO uit de regio, zoals Zaanstad, Hoorn of Den Helder.

De effecten van het CVO kunnen onder meer worden bepaald door het onderzoek, waar dit rapport op gebaseerd is, over drie of vier jaar te herhalen. De resultaten van die 1-meting kan dan worden vergeleken met de resultaten van deze 0-meting.

Bijlagen

Bijlage 1 De enquête vrijwilligerswerk

I Algemene vragenlijst vrijwilligersorganisaties

Deze vragenlijst bevat in totaal 30 vragen. De vragen gaan over het reilen en zeilen van uw organisatie, de vrijwilligers die in uw organisatie actief zijn en over (gewenste) ondersteuning.

1 In welke beleidssector hoort uw organisatie thuis? *(slechts één antwoord mogelijk)*

Het gaat dus niet om de doelgroep waar u voor werkt! Kruist u bij deze vraag het belangrijkste beleidsterrein aan waar uw organisatie haar activiteiten ontplooit.

- ☐ sport en recreatie
- ☐ zorg of hulpverlening
- ☐ informatie en advies
- ☐ religie of levensbeschouwing
- ☐ kunst en cultuur
- ☐ politieke en ideële doelen (bv. actiegroepen, amnesty international)
- ☐ sociaal cultureel werk (o.a. buurthuiswerk)
- ☐ onderwijs en vorming
- ☐ belangenbehartiging of emancipatie
- ☐ natuur en milieu
- ☐ overige sectoren

2 Richt uw organisatie zich op één specifieke doelgroep?

(slechts één antwoord mogelijk)

Hiermee bedoelen we of de activiteiten of diensten van uw organisatie voor één specifieke groep bedoeld zijn. Als uw organisatie activiteiten of diensten voor verschillende doelgroepen aanbiedt, kiest u voor antwoord 1.

- ☐ nee, wij bieden activiteiten of diensten aan meerdere doelgroepen
- ☐ kinderen en/of jongeren
- ☐ vrouwen
- ☐ ouderen
- ☐ allochtonen
- ☐ vluchtelingen
- ☐ uitkeringsgerechtigden
- ☐ gehandicapten
- ☐ andere doelgroep

3 Op welk gebied richt uw organisatie voornamelijk haar activiteiten? *(slechts één antwoord mogelijk)*

- ☐ eigen buurt, wijk of dorp
- ☐ eigen gemeente
- ☐ regio rond de eigen gemeente
- ☐ provincie
- ☐ heel Nederland
- ☐ internationaal

4 Hoe lang bestaat uw organisatie? *(slechts één antwoord mogelijk)*

Het gaat hierbij om de historie van de organisatie; hoe lang is het geleden dat de organisatie werd opgericht c.q. met haar activiteiten is gestart?

- ☐ 0 tot 10 jaar
- ☐ 10 tot 25 jaar
- ☐ langer dan 25 jaar

5 Hoeveel beroepskrachten heeft uw organisatie? *(slechts één antwoord mogelijk)*

Met beroepskrachten bedoelen we medewerkers (incl. freelancers) in uw organisatie die een betaling ontvangen die gelijk staat aan salaris. Vult u het aantal personen in (ongeacht de omvang van hun contract). Hier worden dus niet de mensen bedoeld die een vrijwilligers- of onkostenvergoeding ontvangen.

- ☐ geen beroepskrachten(-> ga door naar vraag 7)
- ☐ 1 beroepskraft
- ☐ 2 tot 5 beroepskrachten
- ☐ 5 tot 10 beroepskrachten
- ☐ 10 of meer beroepskrachten

6 Hoeveel van deze medewerkers hebben een gesubsidieerde baan? (slechts één antwoord mogelijk)

Het gaat hier om medewerkers in een bijvoorbeeld een WiW of ID-baan.

- ☐ geen
- ☐ 1 medewerker
- ☐ 2 tot 5 medewerkers
- ☐ meer dan 5 medewerkers

7 Hoeveel vrijwilligers heeft uw organisatie? (slechts één antwoord mogelijk)

Met vrijwilligers bedoelen we mensen die onbetaald werkzaamheden verrichten voor uw organisatie (inclusief de bestuursleden). Het gaat hierbij dus niet om mensen die slechts bezoeker, deelnemer of lid zijn van uw organisatie, maar uitsluitend de mensen die een actieve bijdrage leveren aan de activiteiten van uw organisatie en daarvoor geen salaris ontvangen.

- ☐ 1 tot 10 vrijwilligers
- ☐ 10 tot 25 vrijwilligers
- ☐ 25 tot 50 vrijwilligers
- ☐ 50 tot 100 vrijwilligers
- ☐ meer dan 100 vrijwilligers

8 Hoeveel uur per week besteden vrijwilligers ongeveer aan uw organisatie? (slechts één antwoord mogelijk)

Het gaat hier om een grove schatting van het gemiddeld totaal aantal uren per week van alle vrijwilligers samen.

- ☐ minder dan 10 uur per week
- ☐ 10 tot 25 uur per week
- ☐ 25 tot 50 uur per week
- ☐ 50 tot 100 uur per week
- ☐ 100 tot 250 uur per week
- ☐ meer dan 250 uur per week

9 Krijgt uw organisatie advies of begeleiding bij de uitvoering van het werk? (slechts één antwoord mogelijk)

We bedoelen hiermee advies of de begeleiding die uw organisatie ontvangt van plaatselijke, regionale/provinciale of landelijke organisaties (bv. uw regiokantoor of landelijke bond of koepel, de vrijwilligerscentrale, e.d.). Het gaat niet om financiële ondersteuning.

- ☐ ja
- ☐ nee (-> ga door naar vraag 13)

10 Van welke organisaties krijgt u ondersteuning? (Geef maximaal 3 antwoorden)

Soms krijgt een organisatie begeleiding van meerdere organisaties, bijv. vanuit de landelijke bond en het plaatselijke vrijwilligerssteunpunt. Kruist u minimaal 1 en maximaal 3 organisaties aan van wie u regelmatig begeleiding krijgt.

- ☐ de plaatselijke vrijwilligerscentrale of het vrijwilligerssteunpunt
- ☐ een andere lokale organisatie (bv. welzijnsstichting of sportraad)
- ☐ een provinciale of regionale organisatie
- ☐ onze landelijke koepel of bond (bijv. KNVB, Passage)
- ☐ een algemene landelijke steunfunctie voor vrijwilligerswerk (bijv. CIVIQ, NOV/sVM, NIZW)

11 Op welke onderwerpen krijgt u begeleiding van de genoemde organisatie(s)?

Bij de vorige vraag heeft u aangegeven van wie u ondersteuning ontvangt. Wilt u nu in onderstaand schema bij elk onderwerp aankruisen van welke organisatie u ondersteuning krijgt. U kunt per onderwerp 1 keuze maken; kies dus de belangrijkste organisatie. Bij onderwerpen waar u helemaal geen ondersteuning op ontvangt, kruist u de kolom N.V.T. (niet van toepassing) aan.

	lokale vrijwilligerscentrale/-steunpunt	andere lokale organisatie	provinciale organisatie	landelijke bond/koepel	algemeen landelijk	N.V.T.
vrijwilligersbeleid						
werving en bemiddeling						
scholing en training						
begeleiding van vrijwilligers						
promotie van vrijwilligerswerk						
fondsenwerving en sponsoring						
specifieke doelgroepen						
wet- en regelgeving						
vergoedingen en verzekeringen						
praktische faciliteiten						
overige begeleiding						

12 Hoe tevreden bent u over de ondersteuning door genoemde organisatie(s)?

We vragen u hier om een oordeel te geven over de organisaties van wie u daadwerkelijk regelmatig ondersteuning ontvangt. Bij de organisaties waar u geen begeleiding van ontvangt, kruist U de kolom N.V.T. aan.

	zeer tevreden	tevreden	ontevreden	zeer ontevreden	geen mening	N.V.T.
lokale vrijwilligerscentrale of steunpunt						
andere lokale organisatie						
provinciale organisatie						
eigen landelijke bond of koepel						
algemene landelijke organisatie						

13 Heeft uw organisatie behoefte aan (meer) ondersteuning en, zo ja, op welke terreinen?(Geef maximaal 5 antwoorden)

U kunt bij deze vraag maximaal 5 onderwerpen aankruisen waar u (meer) ondersteuning op zou willen krijgen.

- ☐ nee, wij hebben geen behoefte aan (meer) ondersteuning
- ☐ hulp bij fondsenwerving
- ☐ kinderopvang voor vrijwilligers
- ☐ werken met speciale doelgroepen
- ☐ advies bij eigen vrijwilligersbeleid
- ☐ hulp bij het organiseren van activiteiten
- ☐ huisvesting of accommodatie
- ☐ cursussen voor vrijwilligers
- ☐ promotie van het vrijwilligerswerk
- ☐ praktische faciliteiten
- ☐ inspraak van vrijwilligers
- ☐ wetten en regelingen voor vrijwilligers
- ☐ begeleiding van het bestuur
- ☐ andere ondersteuning

14 Werkt uw organisatie samen met andere vrijwilligersorganisaties in uw gemeente of regio? (slechts één antwoord mogelijk)

Het gaat hier om vormen van samenwerking met andere vrijwilligersorganisaties. Bijv. gezamenlijke activiteiten voor dezelfde doelgroep of hetzelfde doel, gezamenlijke communicatie of belangenbehartiging richting bijv. subsidiegever, e.d.

- ☐ ja, wij werken samen
- ☐ nee, wij hebben geen samenwerkingsrelaties

15 Heeft uw organisatie contacten met andere belangrijke partners (bedrijven, serviceclubs, scholen, e.d.)? (slechts één antwoord mogelijk)

We bedoelen hiermee alle regelmatige contacten met andere partners dan de gemeente of andere vrijwilligersorganisaties.

- ☐ ja
- ☐ nee

16 Wat zijn de belangrijkste bronnen van inkomsten voor uw organisatie? (Geef maximaal 3 antwoorden)

U kunt hier maximaal 3 antwoorden aankruisen - kies de belangrijkste 3.

- ☐ subsidie van de gemeente
- ☐ subsidie van provincie of landelijke overheid
- ☐ contributies of deelnemersbijdragen
- ☐ bijdragen van fondsen
- ☐ sponsoring door bedrijven
- ☐ andere inkomsten (inkomsten uit verkoop van artikelen, e.d.)

17 Zijn er allochtone vrijwilligers bij uw organisatie werkzaam? (slechts één antwoord mogelijk)

Onder allochtonen verstaan wij personen die zelf of waarvan tenminste 1 van de ouders geboren is/zijn in een niet-westers land.

- ☐ ja
- ☐ nee(-> ga door naar vraag 19)

18 Zo ja, hoeveel allochtone vrijwilligers zijn er werkzaam in uw organisatie?
(slechts één antwoord mogelijk)

- ☐ minder dan 5
- ☐ 5 tot 10
- ☐ 10 tot 20
- ☐ meer dan 20

19 Werken er bij uw organisatie vrijwilligers die dit werk doen in het kader van sociale activering of maatschappelijke integratie?(slechts één antwoord mogelijk)

Bijv. langdurig werklozen, WAO-ers, ex-gedetineerden, ex-psychiatrisch patiënten.

- ☐ ja
- ☐ nee(-> ga door naar vraag 20)

20 Zou uw organisatie graag meer vrijwilligers hebben uit een bepaalde categorie?
(Geef maximaal 3 antwoorden)

Het gaat hierbij niet om de vraag of u voldoende vrijwilligers heeft, maar of u tevreden bent over de samenstelling van uw vrijwilligersgroep als u kijkt naar kenmerken als leeftijd, geslacht, opleidingsniveau, e.d. Als er een (of meerdere) groep(en) is/zijn die u mist binnen uw organisatie, kruist u die dan bij deze vraag aan. U kunt max. 3 antwoorden kiezen.

- ☐ nee, wij zijn tevreden over de samenstelling en hebben geen behoefte aan een bepaalde categorie vrijwilligers
- ☐ ja, jongeren/jong volwassenen tot 30 jaar
- ☐ ja, vrijwilligers in de leeftijd van 30 tot 50 jaar
- ☐ ja, vrijwilligers ouder dan 50 jaar
- ☐ ja, mannen
- ☐ ja, vrouwen
- ☐ ja, allochtonen
- ☐ ja, hoger opgeleide vrijwilligers
- ☐ ja, overige groepen vrijwilligers

21 Heeft uw organisatie voldoende vrijwilligers om de nodige werkzaamheden te verrichten? (slechts één antwoord mogelijk)

Hier gaat het dus wel om het aantal vrijwilligers en of dat er voldoende zijn.

- ☐ ja(-> ga door naar vraag 23)
- ☐ nee

22 Kunt u aangeven voor welke werkzaamheden uw organisatie mensen tekort komt en hoeveel vrijwilligers u nodig heeft?

Geef per soort taak aan hoeveel vacatures er zijn. Als er op het betreffende taakgebied geen vacatures zijn, kruist u de kolom "geen vacatures" aan.

	geen vacatures	1 vacature	2 - 5 vacatures	5 - 10 vacatures	meer dan 10 vacatures
bestuur					
uitvoeren of begeleiden van activiteiten					
administratie					
klussen/techniek					
bar/kantine/keuken					
voorlichting en/of promotie					
andere taken					

23 Zijn er speciale functies of activiteiten waarvoor het extra moeilijk is om mensen te vinden?(Geef maximaal 3 antwoorden)

Ook als u genoeg vrijwilligers hebt, zal het toch zo zijn dat sommige vacatures makkelijker te vervullen zijn dan andere. Wilt u hier aangeven waar de werving het meeste moeite kost (max. 3 antwoorden)?

- ☐ werving voor bestuursfuncties
- ☐ werving voor andere vrijwilligersfuncties, waarvoor speciale vaardigheden of kennis nodig is (bv trainer, e.d.)
- ☐ werving voor activiteiten tijdens kantoortijden
- ☐ werving voor activiteiten op weekavonden
- ☐ werving voor activiteiten in het weekend
- ☐ werving voor activiteiten in bepaalde tijd van het jaar (bv. zomerperiode)
- ☐ andere functies of activiteiten
- ☐ geen van bovenstaande antwoorden: de werving van vrijwilligers kost ons geen moeite

24 Hoelang blijven vrijwilligers werkzaam bij uw organisatie?

(slechts één antwoord mogelijk)

Uiteraard zullen vrijwilligers hier onderling in verschillen. Geef u het antwoord dat van toepassing is op de meerderheid van uw vrijwilligers.

- ☐ minder 2 jaar
- ☐ 2 tot 5 jaar
- ☐ 5 tot 10 jaar
- ☐ 10 tot 20 jaar
- ☐ langer dan 20 jaar

25 Wilt U in onderstaande lijst aankruisen wat er binnen uw organisatie voor vrijwilligers geregeld is? (Geef maximaal 8 antwoorden)

Het gaat hier om allerlei interne voorzieningen en regelingen waar vrijwilligers in uw organisatie gebruik van kunnen maken.

- ☐ begeleiding van vrijwilligers
- ☐ scholing van vrijwilligers
- ☐ vrijwilligerscontracten
- ☐ verzekeringen (W.A. en ongevallen)
- ☐ onkostenvergoeding
- ☐ waardering (presentjes, uitjes)
- ☐ vrijwilligersbeleid/plan
- ☐ vaste vrijwilligerscoördinator of contactpersoon

26 Ontvangt uw organisatie subsidie van de gemeente?

(slechts één antwoord mogelijk)

- ☐ nee, wij krijgen geen subsidie van de gemeente
- ☐ ja, wij krijgen jaarlijks subsidie van de gemeente
- ☐ ja, wij krijgen geen structurele subsidie van de gemeenten, maar wel incidenteel voor eenmalige uitgaven

27 Hoe intensief is het contact tussen uw organisatie en de gemeente?

(slechts één antwoord mogelijk)

Kies de uitspraak die het meest past bij uw situatie.

- ☐ wij hebben helemaal geen contact met de gemeente
- ☐ wij hebben alleen contact met de gemeente in verband met onze subsidie
- ☐ wij hebben incidenteel contact met de gemeente, anders dan over onze subsidie (bijv. over evenementen of accommodatie)
- ☐ wij hebben regelmatig contact en overleg met de gemeente (bijv. i.v.m. activiteiten of dienstverlening van de organisatie)

28 Hoe tevreden bent u over het contact met de gemeente?

(slechts één antwoord mogelijk)

- ☐ zeer tevreden
- ☐ tevreden
- ☐ ontevreden
- ☐ zeer ontevreden
- ☐ geen mening

29 Op welke terreinen zou het beleid van de gemeente voor het vrijwilligerswerk verbeterd kunnen worden?(Geef maximaal 5 antwoorden)

Kruis in onderstaand lijstje min 1 en max. 5 antwoorden aan. Als u geen verbetering nodig acht of geen mening hebt kunt u uit de bovenste 3 antwoorden kiezen.

- ☐ wij zijn tevreden met het huidige beleid; er zijn dus geen verbeteringen nodig
- ☐ wij vinden dat de gemeente zich niet met het vrijwilligerswerk moet bemoeien; er zijn dus geen verbeteringen nodig
- ☐ wij weten niet wat we van de gemeente zouden mogen verwachten
- ☐ collectieve verzekering voor vrijwilligers
- ☐ praktische faciliteiten (kopieerwerk, drukwerk, computergebruik, e.d.)
- ☐ huisvesting of accommodatie
- ☐ bestuurlijke aandacht, waardering en promotie
- ☐ stimuleren van samenwerking tussen vrijwilligersorganisaties
- ☐ stimuleren van bepaalde groepen tot vrijwilligerswerk (jongeren, allochtonen ed)
- ☐ scholing en training voor vrijwilligers
- ☐ betere afstemming tussen gemeentelijke diensten
- ☐ vaste contactpersoon bij de gemeente voor vrijwilligerswerk
- ☐ procedures voor subsidies en vergoedingen
- ☐ vergunningenbeleid
- ☐ overleg tussen gemeente en vrijwilligersorganisaties
- ☐ overig beleid

30 Kunt u op onderstaande onderwerpen aangeven hoe de situatie in uw organisatie op dit moment is?

Deze vraag is bedoeld om een beeld te krijgen van de sterke en minder sterke kanten van uw organisatie. Daarmee kan een beeld worden gevormd over de noodzaak van ondersteuning en investeringen in het vrijwilligerswerk in het algemeen en specifiek per sector. Als een onderwerp niet van toepassing is in uw situatie (bijvoorbeeld omdat er geen betaalde krachten in uw organisatie werken), kruist u de kolom n.v.t. aan.

	goed	matig	slecht	n.v.t.
werving van bestuursleden				
werving van overige vrijwilligers				
werving van leden of klanten				
motivatie van vrijwilligers				
begeleiding van vrijwilligers				
verloop van vrijwilligers				
gemiddelde leeftijd van vrijwilligers				
deskundigheidsbevordering van vrijwilligers				
onkostenvergoeding voor vrijwilligers				
hoeveelheid werk in verhouding tot het aantal vrijwilligers				
eisen die vrijwilligers aan de organisatie stellen				
kwaliteitseisen vanuit de omgeving				
het imago van de organisatie				
sfeer in de organisatie				
huisvesting of zaalruimte voor activiteiten				
samenwerking met andere organisaties				
het beheer van administratie en financiën				
sponsoring of fondsenwerving				
financiële middelen voor de exploitatie (huisvesting, personeel, onkosten)				
faciliteiten voor de uitvoering (gereedschap, vervoer, computers, e.d.)				
het aantal beroepskrachten				
de samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten				

31 Welke 3 onderwerpen uit de voorgaande vraag moeten de komende 2 jaar in ieder geval aangepakt worden? (Geef maximaal 3 antwoorden)

Noem de drie meest urgente zaken, waar uw organisatie zelf of met hulp van anderen aan wil werken om uw organisatie te verbeteren. U kunt max. 3 antwoorden aankruisen.

- ☐ werving van leden of klanten
- ☐ werving van bestuursleden
- ☐ werving van overige vrijwilligers
- ☐ motivatie van vrijwilligers
- ☐ begeleiding van vrijwilligers
- ☐ verloop van vrijwilligers
- ☐ gemiddelde leeftijd van vrijwilligers
- ☐ deskundigheidsbevordering van vrijwilligers
- ☐ onkostenvergoeding voor vrijwilligers
- ☐ hoeveelheid werk in verhouding tot het aantal vrijwilligers
- ☐ eisen die vrijwilligers aan de organisatie stellen
- ☐ kwaliteitseisen vanuit de omgeving
- ☐ imago van de organisatie
- ☐ sfeer in de organisatie
- ☐ samenwerking met andere organisaties
- ☐ huisvesting of zaalruimte voor activiteiten
- ☐ het beheer van administratie en financiën
- ☐ sponsoring of fondsenwerving
- ☐ financiële middelen voor de exploitatie (huisvesting, personeel, onkosten)
- ☐ faciliteiten voor de uitvoering (gereedschap, vervoer, computers, e.d.)
- ☐ aantal beroepskrachten
- ☐ samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten

II Algemene vragenlijst vrijwilligersorganisaties

Deze vragenlijst bevat twee vragen over het op te richten Centrum voor Vrijwilligersondersteuning in Alkmaar.

- 1 Tot slot nog twee vragen over het Centrum voor Vrijwilligersondersteuning (CVO) dat de gemeente wil gaan oprichten. Dit Centrum heeft als doel het ondersteunen en stimuleren van vrijwilligerswerk in Alkmaar. Het gaat om een toegankelijk en laagdrempelig loket waar u terecht kunt voor advies, ondersteuning en doorverwijzing. De eerste vraag is: Van welke van de onderstaande diensten zou uw organisatie gebruik willen maken?**

Geef voor alle onderstaande zes diensten aan of u denkt dat uw organisatie er 'misschien' gebruik van wil maken, er 'zeker' gebruik van wil maken of er 'zeker niet' gebruik van wil maken.

	Zeker	Mis-schien	Zeker niet
A. WERVING EN BEMIDDELING; het bij elkaar brengen van vraag en aanbod in het vrijwilligerswerk door vacaturebanken, advertenties, gerichte werving van vrijwilligers, werving op maat voor organisaties of speciale doelgroepen (sociale activering, jongeren, e.d.).			
B. INFORMATIE EN ADVIES; informatie en advies (digitaal, schriftelijk of persoonlijk) over vrijwilligerswerk in het algemeen en specifieke onderwerpen (organisatie, beleid, rechtspositie, wetgeving, e.d.).			
C. DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING; cursussen en trainingen voor vrijwilligers en organisaties, coaching van bestuurders.			
D. COMMUNICATIE EN PR; bekendheid geven aan vrijwilligerswerk en -organisaties bij burgers, bedrijven en de gemeente door publiciteit, uitselen van informatie, belangenbehartiging, e.d.			
E. INNOVATIE EN ONTWIKKELING; nieuwe projecten bedenken en (laten) uitvoeren die aansluiten bij ontwikkelingen in de maatschappij en vragen van organisaties (bijvoorbeeld: samenwerking tussen bedrijfsleven en vrijwilligerswerk organiseren).			
F. FACILITERING; praktische faciliteiten (apparatuur, vergaderruimte) en facilitaire diensten (ledenadministratie, boekhouding, e.d.) beschikbaar stellen aan vrijwilligersorganisaties.			

- 2 Als u geen gebruik denkt te gaan maken van bepaalde diensten van het Centrum voor Vrijwilligersondersteuning (CVO), wat is daar dan de reden van? Geef maximaal twee antwoorden. (Geef maximaal 2 antwoorden)**

LET OP: Als u bij de vorige vraag geen enkele keer 'zeker niet' hebt aangekruist kies dan voor de laatste mogelijkheid (mogelijkheid F)!

- ☐ A. Wij krijgen elders ondersteuning (bijv. via landelijk bureau of regiokantoor, eigen bond, e.d.)
- ☐ B. Onze organisatie heeft geen ondersteuning nodig om goed te kunnen functioneren (wij hebben geen noemenswaardige problemen).
- ☐ C. Wij denken dat het Centrum voor Vrijwilligersondersteuning niet in staat is om onze vragen te beantwoorden of onze problemen op te lossen.
- ☐ D. Wij hebben in het verleden slechte ervaringen gehad met ondersteuning van onze organisatie.
- ☐ E. Andere redenen
- ☐ F. Ik heb bij vraag 1 geen enkele keer 'zeker niet' aangekruist. Deze vraag is dus niet van toepassing op mijn organisatie.

Bijlage 2 Introductiebrief enquête vrijwilligerswerk

[Samenvoegveld Organisatienaam]
T.a.v. [Samenvoegveld Contactpersoon]
[Samenvoegveld Adres]
[Samenvoegveld Postcode] [Samenvoegveld Plaatsnaam]

Alkmaar, 10 november 2004

Betreft: Vragenlijst Vrijwilligerswerk op www.monitorvrijwilligerswerk.nl

Geachte heer, mevrouw,

De gemeente Alkmaar hecht grote waarde aan de inzet van zo'n 21.000 vrijwilligers in de stad, die in talloze verenigingen, stichtingen en andere organisaties werkzaam zijn. Om deze waarde te behouden en te versterken is ondersteuning en stimulering van het vrijwilligerswerk gewenst, zo wezen een aantal interactieve bijeenkomsten met het Alkmaarse vrijwilligersveld in 2001 uit. Hiertoe hebben de gemeente Alkmaar en het Lokaal Comité Vrijwilligerswerk de afgelopen jaren voorbereidingen getroffen om een Centrum voor Vrijwilligersondersteuning (afgekort: CVO) op te richten.

In 2005 is het zover. Dan gaat het Centrum voor Vrijwilligersondersteuning van start. Een locatie voor het Steunpunt wordt momenteel gezocht. Ook wordt binnenkort een stichting met een onafhankelijk bestuur geformeerd. Het CVO heeft als algemeen doel het ondersteunen en stimuleren van vrijwilligerswerk in Alkmaar. Het gaat om een toegankelijk en laagdrempelig loket waar vrijwilligersorganisaties voor advies, ondersteuning en doorverwijzing terecht kunnen.

Het Centrum voor Vrijwilligersondersteuning is er dus vooral voor u. Het CVO moet inspelen op de huidige situatie van het Alkmaarse vrijwilligerswerk en op de ondersteuningsbehoeften die leven bij de vrijwilligersorganisaties in Alkmaar. Het precieze takenpakket van het CVO willen we dan ook zoveel mogelijk in samenspraak met u bepalen.

Om een duidelijk beeld te krijgen van het huidige vrijwilligerswerk in Alkmaar en de wensen voor de toekomst, verzoeken we u daarom graag een vragenlijst in te vullen. Hierin zijn vragen opgenomen over uw organisatie als ook over het op te richten CVO. Voorjaar 2005 zullen de resultaten van het onderzoek worden gepresenteerd tijdens een interactieve bijeenkomst. Meer informatie over deze bijeenkomst ontvangt u later.

De vragenlijst

De vragenlijst voor dit onderzoek staat voor u klaar op de website:
www.monitorvrijwilligerswerk.nl.

Op deze website dient u eerst in te loggen. Daarvoor gebruikt u de volgende codes:

Gebruikersnaam: [SAMENVOEGVELD]

Wachtwoord: [SAMENVOEGVELD]

Deze gegevens kunt u desgewenst wijzigen via de knop 'adresgegevens', die te vinden is in het menu aan de rechterkant van het scherm. Vervolgens kunt u de vragenlijst online invullen. Het invullen duurt ongeveer 20 minuten. We verzoeken u de vragenlijst zo spoedig mogelijk in te vullen, doch uiterlijk op 4 december 2004.

De resultaten van de vragenlijsten worden overigens anoniem verwerkt.

Heeft u nog vragen over de vragenlijst of over werking van de website? Kijk dan in de rubriek 'Hulp en uitleg' in het menu. Daar vindt u uitleg en antwoorden op veel gestelde vragen over het invullen en verzenden van de vragenlijst. Vindt u ook hier geen antwoord op uw vraag? Bel dan met de Helpdesk: 072-5488102 (Monique Verell).

Werkt u liever met een schriftelijke vragenlijst? Dan kunt u de vragenlijst uitprinten via de website of telefonisch een schriftelijke versie opvragen via de hierboven genoemde Helpdesk. Nadat u deze schriftelijke vragenlijst hebt ingevuld kunt u deze sturen naar het adres onderaan deze brief.

Bij voorbaat dank voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

.....
Gemeente Alkmaar

Bijlage 3 Herinneringsbrief enquête vrijwilligerswerk

[Samenvoegveld Organisatienaam]
T.a.v. [Samenvoegveld Contactpersoon]
[Samenvoegveld Adres]
[Samenvoegveld Postcode] [Samenvoegveld Plaatsnaam]

Alkmaar, 6 december 2004

Betreft: Herinnering Vragenlijst Vrijwilligerswerk

Geachte heer, mevrouw,

Enige weken geleden zonden wij u een brief met het verzoek om deel te nemen aan een onderzoek naar vrijwilligerswerk in onze gemeente. Tot op heden hebben wij nog geen antwoord van u mogen ontvangen.

Wij verzoeken u vriendelijk om alsnog de vragenlijst in te vullen, zodat wij een zo compleet mogelijk beeld krijgen van het Alkmaarse vrijwilligerswerk en de wensen voor de toekomst. Deze informatie is belangrijk voor de nabere invulling van het taken- en functiepakket van het op te richten Centrum voor Vrijwilligersondersteuning.

De vragenlijst voor dit onderzoek staat voor u klaar op de website:
www.monitorvrijwilligerswerk.nl

Om de vragenlijst te kunnen invullen moet u eerst inloggen met behulp van onderstaande codes.

Gebruikersnaam: [SAMENVOEGVELD]

Wachtwoord: [SAMENVOEGVELD]

Het invullen duurt ongeveer 20 minuten.

We verzoeken u de vragenlijst uiterlijk op 31 december a.s. in te vullen.

De resultaten van de vragenlijsten worden anoniem verwerkt.

Als u de vragenlijst liever schriftelijk invult kunt u een exemplaar printen vanaf de website of aanvragen bij Monique Verell van gemeente Alkmaar: tel. 072-5488102. Het retouradres voor schriftelijke vragenlijsten vindt u onderaan deze brief.

Ook voor overige vragen kunt u Monique bellen.

Bij voorbaat dank voor uw medewerking,

Met vriendelijke groet,

.....
Gemeente Alkmaar