

Hoe tevreden zijn uw vrijwilligers en organisaties?

Klanttevredenheids-
onderzoek vanaf
€ 1344,-

Weet u hoe tevreden uw klanten zijn over uw dienstverlening? Hoe vaak maken sportverenigingen en individuele vrijwilligers gebruik van uw vacaturebank? Wat leveren uw cursussen en ander ondersteuningsaanbod het verzorgingstehuis of het buurtcomité op? Waarom maken vrijwilligers geen gebruik van uw aanbod? En op welke onderwerpen willen de volleybalvereniging, vrijwillige thuiszorg en de muziekschool graag ondersteuning van u krijgen? Met het klanttevredenheidsonderzoek bevragen wij uw vrijwilligersorganisaties en individuele vrijwilligers eenvoudig op de verschillende diensten die u aanbiedt.



Wat wilt u weten?

Wilt u uw dienstenaanbod versterken, dan kan Movisie een onderzoek uitvoeren onder uw vrijwilligersorganisaties en individuele vrijwilligers. Op basis van twee vragenlijsten bevraagt Movisie uw klanten: één voor vrijwilligersorganisaties en één voor individuele klanten. De basisvragenlijsten onderzoeken onder andere hoeveel klanten gebruik maken van uw diensten, hoeveel vrijwilligers er geworven zijn door bemiddeling van uw centrale, hoe trainingen en workshops worden beoordeeld, wat uw ondersteuning uw klanten oplevert en wat voor sommige klanten redenen zijn om geen gebruik te maken van uw diensten. Ook specifieke vragen die voor u van belang zijn, maar niet in de basisvragenlijst zitten, kunt u toe laten voegen aan het onderzoek. Movisie voert het onderzoek voor u uit: van het aanschrijven van de vrijwilligersorganisaties tot en met een rapportage met aanbevelingen.



Hoe werkt het?

U kunt er voor kiezen om één of beide vragenlijsten uit te zetten. Ook bepaalt u of u alleen de basisvragenlijst of ook aanvullende vragen wilt stellen aan uw klanten. Het door u aangeleverde adresbestand van individuele vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties wordt door Movisie aangeschreven en gevraagd om de enquête in te vullen. Uw inspanningen, zoals via uw eigen kanalen klanten motiveren mee te werken aan het onderzoek, zijn welkom maar niet verplicht. Naast het toevoegen van extra vragen zijn er meer aanvullende diensten mogelijk. U kunt kiezen uit verschillende Basis-, Op maat, en Pluspakketten.

Verwachtingen organisatie van ondersteuning door het steunpunt



VOORBEELD

Basispakket 1

- * De enquête wordt uitgezet met 1 basisvragenlijst (vrijwilligersorganisaties óf individuele klanten)
- * Gebruik van 1 compleet, ontdubbeld adressenbestand, aangeleverd door de vrijwilligerscentrale
- * 2 uur helpdesk voor deelnemers van de enquête
- * U ontvangt de resultaten van de enquête in de vorm van een bestand met een grafiek per vraag.

De prijs van het basispakket 1 bedraagt € 1344,-*.

Basispakket 2

- * De enquête wordt uitgezet met 2 basisvragenlijsten (vrijwilligersorganisaties én individuele klanten)
- * Gebruik van 2 complete adressenbestanden, aangeleverd door de vrijwilligerscentrale
- * 2 uur helpdesk voor deelnemers van de enquête
- * U ontvangt de resultaten van de enquête in de vorm van twee bestanden met een grafiek per vraag

De prijs van het basispakket 2 bedraagt € 1680,-*.

Pluspakket

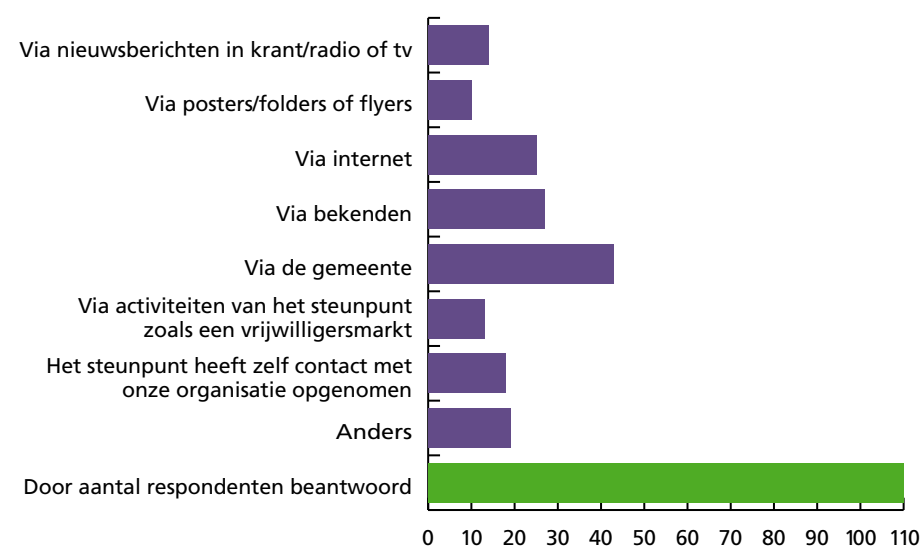
- * Basispakket 1
- * Rapportage met een analyse van de resultaten van de enquête en aanbevelingen
- * Afsluitend adviesgesprek

De prijs van het Plus pakket bedraagt € 4174,-* excl. reiskosten.

De meerprijs voor het gebruik van een tweede basisvragenlijst is € 348,-*.

Alle prijzen zijn exclusief btw en gebaseerd op de tarieven van Movisie van 2016

Hoe is uw organisatie bij het steunpunt terecht gekomen?



VOORBEELD

Tip

Voor gemeenten is het mogelijk om een onderzoek te laten uitvoeren onder hun vrijwilligersorganisaties. Zij kunnen daarmee inzicht krijgen in de demografische gegevens van de vrijwilligers in hun gemeente en in de ondersteuningsbehoefte, knelpunten en maatschappelijke thema's van vrijwilligersorganisaties. Ook de resultaten van zo'n onderzoek kunnen u helpen bij het verbeteren van uw diensten.

Op Maat pakket

* Basispakket 1

* 2 extra vragen op maat

De prijs van het Op Maat pakket bedraagt € 1568,-*.

De meerprijs voor het gebruik van een tweede basisvragenlijst is € 336,-*.

Extra op maat vragen kosten € 112,-* per vraag.

Op Maat Pluspakket

* Basispakket 1

* Startgesprek

* 2 extra vragen op maat

* Rapportage met een analyse van de resultaten van de enquête en aanbevelingen

* Afsluitend adviesgesprek

De prijs van het Op Maat Plus pakket bedraagt € 5184,-* excl. reiskosten.

De meerprijs voor het gebruik van een tweede basisvragenlijst is € 348,-*.

Extra op maat vragen kosten € 116,-* per vraag.

Het uitvoeren was achteraf zeker de moeite waard. Veel organisaties zijn er, door deelname aan het onderzoek, achter gekomen wat we allemaal te bieden hebben en maken hier inmiddels ruimschoots gebruik van. Het werk is hierdoor niet alleen afwisselender geworden maar ook de contacten met organisaties zijn sterk toegenomen.

Floris Toeter, coördinator Steunpunt Vrijwillige Inzet, Ooststellingwerf

Extra's	Prijs
Ontdubbelen van adresbestanden Prijs voor 2 adresbestanden van max. 750 adressen	€ 204,-
Uitnodiging via schriftelijke brieven in plaats van e-mail Prijs voor opstellen en verzenden max. 1500 brieven	€ 830,-
Herhalingsmail via schriftelijke brieven i.p.v. e-mail Prijs voor opstellen en verzenden max. 750 brieven	€ 827,-
Gebruik van inlogcodes per deelnemer Prijs voor het gebruik van inlogcodes voor max. 1500 deelnemers	€ 592,-
Inhoudelijke bijdrage aan een bijeenkomst vooraf voor samenstellen van de vragenlijsten met vrijwilligersorganisaties en/of andere partners Prijs voor een bijeenkomst van max. een dagdeel	€ 896,-
Inhoudelijke bijdrage aan een bijeenkomst voor presentatie en bespreken van resultaten met vrijwilligersorganisaties en/of andere partners. Alleen in combinatie met Pluspakket of Op Maat Pluspakket Prijs voor een bijeenkomst van max. een dagdeel	€ 896,-
Extra helpdeskuren, per uur	€ 112,-

Alle prijzen zijn exclusief btw en gebaseerd op de tarieven van Movisie van 2016

Voor het aanvragen van een pakket kunt u contact opnemen met een van de adviseurs van Movisie:

Ronald Hetem ✉ r.hetem@movisie.nl of Charlotte Hanzon ✉ c.hanzon@movisie.nl