

Vrijwilligerscentrales nader bekeken

**Een herhalingsonderzoek naar het werk
van lokale steunpunten vrijwilligerswerk**



Kennis en advies voor
maatschappelijke ontwikkeling



Vrijwilligerscentrales nader bekeken

Een herhalingsonderzoek naar het werk van lokale steunpunten vrijwilligerswerk

Auteur(s) Matthijs Terpstra
Marieke Ploegmakers
Anneke van Laar

Datum Utrecht, 15 april 2008

© MOVISIE

MOVISIE – Kennis en advies voor maatschappelijke ontwikkeling

MOVISIE verzamelt, ontwikkelt en verspreidt kennis en adviseert op het gebied van welzijn, zorg en sociale veiligheid. MOVISIE werkt voor en samen met overheden, burgerinitiatieven, professionele en vrijwilligersorganisaties met als doel de participatie en zelfredzaamheid van burgers te vergroten. Centrale thema's daarbij zijn vrijwillige inzet, mantelzorg, kwetsbare groepen, leefbaarheid en huiselijk en seksueel geweld.

Kijk voor meer informatie op www.movisie.nl

COLOFON

Auteur(s): Matthijs Terpstra, Marieke Ploegmakers, Anneke van Laar

Projectnummer: P1532

Datum: 15 april 2008

© MOVISIE

Downloaden: www.movisie.nl

Dit rapport is tot stand gekomen met subsidie van het ministerie van VWS

Inhoudsopgave

1	Samenvatting	1
2	Inleiding	2
	2.1 Aanleiding	2
	2.2 Doelstelling	2
	2.3 Leeswijzer	2
3	Onderzoeksopzet	3
	3.1 Enquête.....	3
4	Resultaten.....	4
	4.1 Algemene kenmerken van lokale steunpunten.....	4
	4.2 Ondersteuning door het steunpunt	5
	4.3 Medewerkers	7
	4.4 Financiering	8
	4.5 Functies	10
	4.6 Producten rond Maatschappelijke Stages	14
	4.7 Bereikbaarheid en bekendheid steunpunt	15
	4.8 Werkgebied.....	17
	4.9 Samenwerking en contacten	17
	4.10 Ondersteuningsbehoefte	20
5	Conclusies en aanbevelingen.....	22
6	Bijlagen	25

1 Samenvatting

Dit rapport is een weergave van de stand van zaken op het gebied van lokale steunpunten vrijwilligerswerk (ook wel: vrijwilligerscentrales). Daarbij wordt de vergelijking getrokken met een eerste onderzoek, dat in 2006 door CIVIQ is uitgevoerd.

Het grootste deel van de lokale steunpunten is onderdeel van een welzijnsstichting (56%). Dit is aanmerkelijk minder dan in 2006, toen dat nog 84% was. De contacten (van de steunpunten) met de welzijnsstichting en de gemeente zijn over het algemeen goed. Met de gemeente vindt het meeste contact plaats over de voortgang en de werkzaamheden van het steunpunt in het kader van de prestatieafspraken. Ook over promotieprojecten en Maatschappelijke Stages is vaak overleg.

Steunpunten spelen een steeds actievere rol in de coördinatie van Maatschappelijke Stages. Het merendeel verwacht de komende jaren ook het maatschappelijk betrokken ondernemen van bedrijven te ondersteunen. Sinds 2006 is de combinatie van steunpunt vrijwilligerswerk met steunpunt mantelzorg gestegen van 9% naar 21% en dit deel zal naar verwachting verder stijgen. Er zijn ook steeds meer steunpunten die een regionale rol voor zichzelf zien weggelegd (47% in 2008 tegen 29% in 2006).

Bij een steunpunt anno 2008 werken gemiddeld 2,5 fte aan betaalde krachten en 6,4 vrijwilligers. Met name de formatie van steunpunten jonger dan 5 jaar is gegroeid. Dat geeft aan dat 'nieuwe' steunpunten doorgaans worden opgezet met een vaste basis aan betaalde krachten. De samenstelling van het personeel is sinds 2006 ongeveer gelijk gebleven als we kijken naar man/vrouwverhouding en leeftijdsopbouw.

Een steunpunt heeft een gemiddeld budget van € 87.000, waarvan het grootste deel besteed wordt aan personeelskosten. Hoewel aan de betrouwbaarheid van budgetcijfers getwijfeld kan worden, lijkt dit aanzienlijk minder dan in 2006 (ongeveer € 136.000 per steunpunt). Gemeenten blijven met structurele subsidies de belangrijkste financier. Voor niet-structurele financiering kijken steunpunten in vergelijking veel minder (28% in 2008 t.o.v. 62% in 2006) naar gemeenten, maar kloppen zij ook bij de provincie, fondsen en bedrijven aan.

De functies Bemiddeling en Informatie en Advies blijven de meest uitgevoerde functies, waarbij Bemiddeling veruit de meeste tijd/capaciteit vergt. De effectiviteit van bemiddelingen is gestegen de afgelopen jaren, zowel het aantal bemiddelingen als het percentage succesvolle bemiddelingen. Qua projecten (waarin/mee steunpunten actief zijn) worden MADD en Maatschappelijke Stages het meest genoemd. Ook met sociale activering is meer dan de helft van de steunpunten actief.

Steunpunten voeren het werk niet alleen uit. Er zijn veel partijen waar mee samengewerkt wordt. De gemeente, landelijke organisaties als MOVISIE, NOV en EIZ en andere steunpunten worden daarbij het meest genoemd. Deze landelijke organisaties worden ook het meest genoemd als partijen waarvan steunpunten graag ondersteuning ontvangen, naast de CMO's. Deze ondersteuning zou in de ogen van de steunpunten ideaal gesproken bestaan uit inhoudelijke ondersteuning bij nieuwe activiteiten en ontwikkelingen en het uitwisselen van kennis en ervaring.

2 Inleiding

2.1 Aanleiding

Het aflopen van de Tijdelijke Stimuleringsregeling Vrijwilligerswerk in 2005 was een goed moment om de balans op te maken ten aanzien van de ondersteuning van het vrijwilligerswerk door lokale steunpunten. Daarom is toen door het ministerie van VWS aan CIVIQ de opdracht gegeven een nulmeting uit te voeren¹.

In de tussentijd heeft de wereld van het vrijwilligerswerk niet stil gestaan. Eind 2005 verscheen de Beleidsbrief Vrijwillige Inzet 2005 – 2007, waarmee een kwaliteitsimpuls voor het lokale vrijwilligerswerk werd gegeven. Intussen was de invloed van de Wmo op het vrijwilligerswerk ook steeds beter merkbaar. En ook de Maatschappelijke Stages ontwikkelden zich van boeiende experimenten tot een (plan voor) landelijk ingevoerde vorm van vrijwillige inzet.

De effecten van alle nieuwe ontwikkelingen zijn niet los van elkaar te meten. Toch is het goed na de looptijd van de Beleidsbrief Vrijwillige Inzet 2005 - 2007 weer eens de balans op te maken. Daarom gaf het ministerie van VWS MOVISIE de opdracht voor deze herhalingsmeting.

Lokale steunpunten vrijwilligerswerk en vrijwilligerscentrales zijn in veel gemeenten een belangrijke partij in het uitvoeren van de ondersteuning van het vrijwilligerswerk. De verwachting is dat de importantie van deze rol alleen maar zal toenemen. In het convenant voor de invoering van de Maatschappelijke Stage is aangegeven dat voor de makelaarsfunctie niet aan de bestaande ondersteuningsinfrastructuur mag worden voorbij gegaan. Daarnaast is eind 2007 "Voor Elkaar – beleidsbrief mantelzorg en vrijwilligerswerk 2008 – 2011" verschenen, waarin de ambitie wordt geschetst dat in 2011 in elke gemeente een kwalitatief goede ondersteuning van mantelzorg en vrijwilligerswerk is ingericht. Dat daarin een belangrijke rol voor de lokale steunpunten is weggelegd, staat buiten kijf,

2.2 Doelstelling

Dit onderzoek heeft als doel om een beeld te geven van lokale steunpunten vrijwilligerswerk in de breedste zin per 1 januari 2008. Daarbij komen zowel de inrichting en vorm van deze steunpunten aan bod als de producten, diensten, samenwerkingsverbanden en knelpunten. Dit onderzoek is zodanig ingericht dat een maximale vergelijking met de resultaten uit de nulmeting uit 2006 bereikt kan worden.

2.3 Leeswijzer

In dit rapport wordt met name gesproken over *lokale steunpunten vrijwilligerswerk*. Zelf hanteren deze steunpunten diverse namen, variërend van Vrijwilligersvacaturebank tot Vrijwilligerscentrale.

Hoofdstuk 3 geeft de onderzoeksopzet weer. In hoofdstuk 4 worden de resultaten geschetst, waarbij eerst de interne organisatie aan bod komt (4.1 t/m 4.4), gevolgd door het uitgevoerde werk (4.5 t/m 4.8) en de samenwerkingsrelaties die daarbij worden aangegaan (4.9 en 4.10).

¹ Vrijwilligerscentrales Onderzocht, Wendy Stubbe en Fraukje van Dijk, CIVIQ 2006

3 Onderzoeksopzet

3.1 Enquête

Voor het krijgen van een goede vergelijking tussen de resultaten van de 0-meting uit 2006 en de 1-meting, is dezelfde vorm van onderzoek gekozen. Dit betekent dat de vrijwilligerscentrales een mail hebben ontvangen met een link, waarmee ze online een vragenlijst konden invullen. Deze vragenlijst werd beschikbaar gesteld door NetQ (www.netq.nl). Alle relevante vragen uit de 0-meting zijn ook in de 1-meting gesteld, aangevuld met vragen die ingaan op nieuwe ontwikkelingen.

Respons

Op het moment van het onderzoek zijn er bij MOVISIE en Vereniging NOV 238 lokale steunpunten voor vrijwilligerswerk bekend. Deze steunpunten zijn allen uitgenodigd om mee te doen aan de 1-meting. De online vragenlijst is gedurende enkele weken beschikbaar geweest. Omdat de respons in eerste instantie laag was, heeft ieder steunpunt een herhalingsmail ontvangen met de vraag de enquête alsnog in te vullen en is de periode waarin de vragenlijst ingevuld kon worden vergroot. Deze actie heeft nog enkele respondenten opgeleverd.

Er zijn 100 steunpunten (42%) begonnen aan de enquête en 65 steunpunten hebben de vragenlijst helemaal ingevuld (27%)². Daarmee is de respons laag. Reden hiervoor kan zijn dat de vragenlijst digitaal is. Daarnaast kan de vragenlijst te lang en te complex geweest zijn want een groot deel is voortijdig afgehaakt. De respons van de 0-meting was ook laag, nl. 30%. Ook toen was de enquête digitaal. Er is voor de 1-meting weer voor een digitale vragenlijst gekozen, om de vergelijkbaarheid maximaal te maken. Daarnaast was na de 0-meting het verband tussen de respons en de vorm van bevragen niet 1-op-1 te leggen. In een volgend onderzoek kan de respons misschien verhoogd worden door respondenten (ook) de mogelijkheid te geven de vragenlijst per post of per email te retourneren.

² Dat betekent voor de resultaten dat de vragen aan het begin van de enquête een grotere respons hebben en representatiever zijn.

4 Resultaten

4.1 Algemene kenmerken van lokale steunpunten

Leeftijd steunpunten

Elk steunpunt heeft haar eigen ontstaansgeschiedenis. Verschillende ontwikkelingen in de Nederlandse maatschappij zijn een stimulans geweest voor gemeenten om een steunpunt op te richten. Zo is een deel van de steunpunten ontstaan in de jaren '80, toen er grote werkeloosheid was en het Rijk besliste dat mensen zonder baan zich wel nuttig konden maken door het doen van vrijwilligerswerk. Ook de sterke toename van de aandacht voor vrijwilligerswerk vanaf 2001, het Internationaal Jaar van de Vrijwilliger, gevolgd door een financiële impuls vanuit de Tijdelijke Stimuleringsregeling Vrijwilligerswerk (TSV) heeft geleid tot het oprichten van een groot aantal steunpunten.

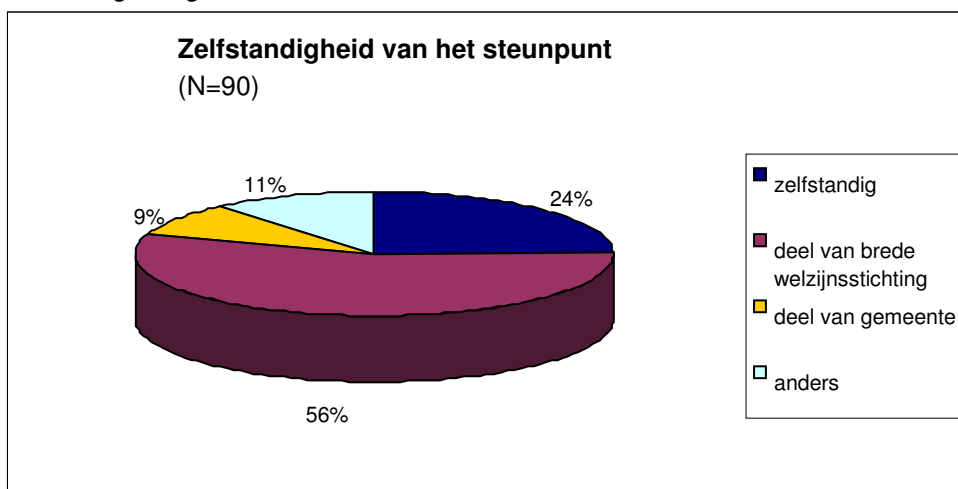
Ruim een derde van de steunpunten (36%) bestaat langer dan 10 jaar, 20% bestaat 5 tot 10 jaar en 44% van de steunpunten bestaat korter dan 5 jaar.

Lidmaatschap NOV en Keurmerk

Het grootste deel van de ondervraagde steunpunten is lid van Vereniging NOV (79%), de landelijke brancheorganisatie. In 2006 was dat 84%. Uit de gegevens van Vereniging NOV blijkt dat er 150 steunpunten lid zijn per 1 januari 2008. Dat is 63% van alle bij Vereniging NOV bekende steunpunten. Daarnaast zijn er ook een aantal welzijnsstichtingen NOV-lid. De daar ingebouwde steunpunten hebben over het algemeen niet een eigen lidmaatschap.

Bijna een derde (31%) van de ondervraagde steunpunten is in het bezit van een Keurmerk, dat door Vereniging NOV wordt uitgegeven. De Keurmerken variëren in gradaties van het Keurmerk A tot het Keurmerk D (voor kleinere steunpunten). In de responsgroep is het bezit van Keurmerk C het meest aangegeven. Uit navraag bij Vereniging NOV blijkt dat op het moment dat deze rapportage wordt opgesteld in totaal 44 Keurmerken zijn uitgegeven: 4x Keurmerk A, 17x Keurmerk B, 15x Keurmerk C en 8 x Keurmerk D.

Zelfstandig of ingebed



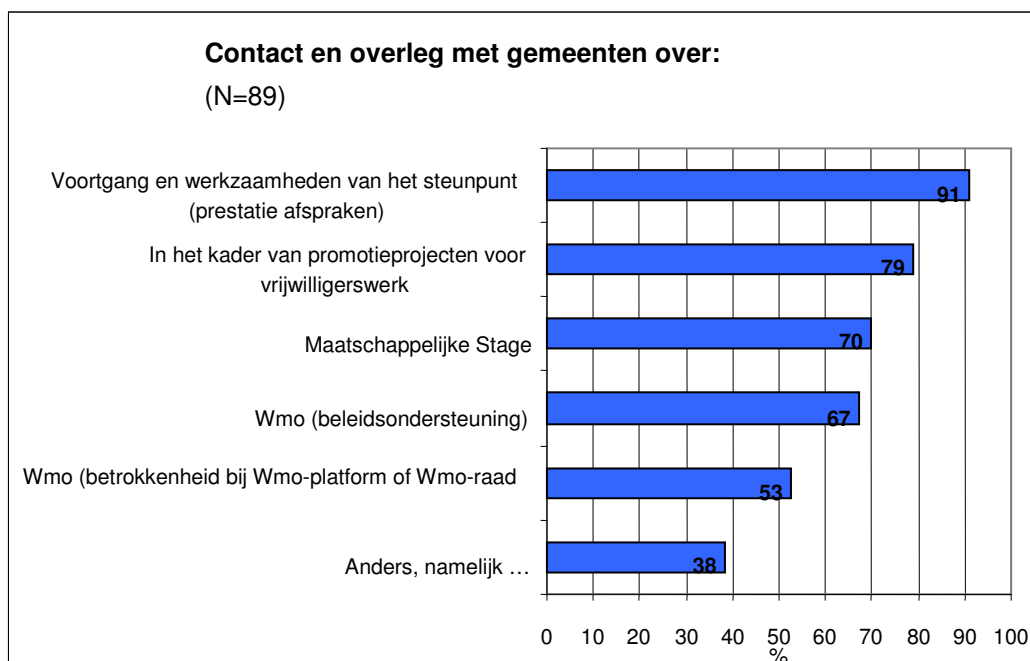
Van de lokale steunpunten binnen dit onderzoek is ongeveer een kwart zelfstandig (tegen 16% in 2006). Ruim de helft van de steunpunten is onderdeel van een brede welzijnsstichting (ingebed) en bijna een tiende is onderdeel van een gemeentelijke organisatie. In 2006 waren dat er meer: 84% was

toen onderdeel van een brede welzijnsstichting of gemeente. In een enkel geval maakt het steunpunt onderdeel uit van een andere organisatie zoals een Regionaal Opleiding Centrum (ROC) of een re-integratiebureau.

Contacten met andere organisaties

De contacten van de steunpunten met de brede welzijnsstichting worden door (bijna) alle steunpunten (als) voldoende of goed ervaren. Dat geldt ook voor de contacten met de gemeente.

Waar gaat het contact en overleg met de gemeente over? Vrijwel alle steunpunten hebben met de gemeente contact en overleg over de voortgang en werkzaamheden (prestatieafspraken) van het steunpunt. Door meer dan de helft van de steunpunten wordt erop gewezen dat er met de gemeente gesproken wordt over promotieprojecten voor vrijwilligerswerk, over Maatschappelijke Stage, over de Wmo (zowel over beleidsondersteuning als over betrokkenheid bij Wmo-platform of Wmo-raad). Daarnaast is er contact over andere onderwerpen, zoals maatschappelijk betrokken ondernemen, mantelzorg, sociale activering, sport.

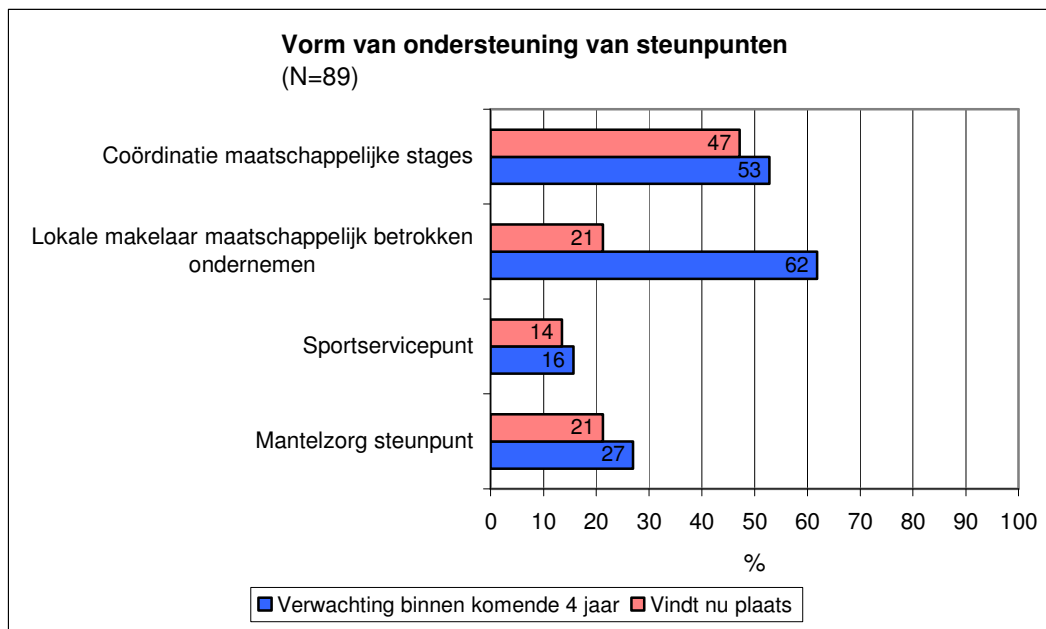


4.2 Ondersteuning door het steunpunt

In onderstaande figuur is te zien welke vorm van ondersteuning de Steunpunten Vrijwilligerswerk aanbieden en hoe ze verwachten dat zich dat in de komende 4 jaar zal ontwikkelen.

Bijna de helft van de steunpunten (47%) coördineert op dit moment Maatschappelijke Stages. In 2006 was dat 54%. Het aantal dat verwacht dit de komende 4 jaar ook te doen is bijna net zo groot (53%). Dit is opmerkelijk, omdat voor de lokale steunpunten de komende jaren waarschijnlijk een rol is weggelegd in de makelaarsfuncties voor de Maatschappelijke Stages. De terughoudendheid in de antwoorden in dit onderzoek is echter wel te verklaren door het feit dat ten tijde van het onderzoek bij de steunpunten nog niet bekend was, dat er door de Rijksoverheid geld vrijgemaakt wordt voor het invul-

len van deze makelaarsfunctie. De verwachting is dat de komende jaren een groter deel dan de genoemde 53% (van de steunpunten) deze rol in praktijk gaat opnemen.



De steunpunten verwachten veel vaker 'lokale makelaar maatschappelijk betrokken ondernemen' te zijn. In 2006 werd in 32% van de steunpunten maatschappelijk betrokken ondernemen ondersteund. Dit is in 2008 teruggelopen naar 21%. De verwachting bij de steunpunten is, dat dit de komende jaren een belangrijke vorm van ondersteuning wordt. Bij de andere ondersteuningsvormen verwachten de steunpunten een lichte toename.

In 2006 had 9% van de steunpunten de combinatie gevonden met het ondersteunen van mantelzorg. De komst van de Wmo is er waarschijnlijk debet aan, dat dit deel in 2008 is opgelopen tot 21% en naar verwachting nog zal toenemen.

Werkgebied

Het werkgebied van steunpunten bevindt zich op lokaal niveau, maar steeds meer steunpunten richten zich op het regionale niveau. Een rol als regionaal steunpunt ziet 47% in de komende vier jaar in het verschiet liggen. In 2006 richtte 29% zich al op de regio.

De meeste steunpunten zijn werkzaam vanuit één locatie. 32% van de steunpunten is bereikbaar op meer dan één locatie. Dat is ongeveer even veel als in 2006. De meeste daarvan werken met een digitale vacaturebank en/of met een frontoffice en backoffice systeem³. Andere vormen zijn: informatiezuilen/-punten, vacaturemappen, informatiepunten in de bibliotheek.

³ Een veel gebruikte vorm van frontoffice/backoffice is een loket waarin de eenvoudige vragen beantwoord kunnen worden, vaak ook in het bezit van een vacaturebank. Voor complexe vragen, adviesvragen en andere ondersteuningsvragen, wordt doorverwezen naar een medewerker van de backoffice.

4.3 Medewerkers

Betaalde krachten

Het gemiddeld aantal fte (betaalde krachten) werkzaam bij steunpunten is 2,5. Dit varieert van 0 (alleen vrijwilligers) tot bijna 20.

Aantal fte (betaalde krachten)	Percentage
Minder dan 1,0 fte	33%
1,0 tot 2,0 fte	36%
2,0 tot 5,0 fte	18%
Meer dan 5,0 fte	13%

In 2006 is een verband geconstateerd tussen de leeftijd van een steunpunt en de formatie. In onderstaande tabel is weergegeven hoe dit verband er in 2006 en in 2008 uitziet.

Leeftijd steunpunt	Gemiddelde formatie 2006	Gemiddelde formatie 2008
Jonger dan 5 jaar	0,7 fte	1,5 fte
5 tot 20 jaar	3,0 fte	2,4 fte
Ouder dan 20 jaar	3,7 fte	4,3 fte

Uit de resultaten komt duidelijk naar voren dat recent opgerichte steunpunten in 2008 een steviger basis qua personeelsformatie hebben dan in 2006. De afname van de gemiddelde formatie in de steunpunten tussen 5 en 20 jaar oud is verklaarbaar: na afloop van de TSV (waarin een belangrijk deel van deze steunpunten is opgezet), konden niet alle gemeenten het steunpunt blijven financieren met het bedrag dat tijdens de TSV mogelijk was. De TSV-regeling betaalde destijds de helft mee. Na 2005 is een aantal steunpunten om die reden weer opgeheven en is, zoals blijkt uit de tabelgegevens, in een aantal gevallen de personele formatie verkleind.

Vrijwilligers

Voor het uitvoeren van de werkzaamheden van een steunpunt worden vaak vrijwilligers ingezet. 81% van de steunpunten doet dit. In de helft van de steunpunten zijn dit er maximaal 2, maar in sommige steunpunten zijn dat er veel meer, oplopend tot zo'n 150.

Gemiddeld zijn er 6,4 vrijwilligers per steunpunt actief. In 2006 waren dat er nog 9.

Samenstelling personeelsbestand

Wanneer we kijken naar de samenstelling van het personeelsbestand, dan zijn er weinig opvallende verschillen met 2006 op te merken.

Het merendeel van de medewerkers (betaald en onbetaald) van de steunpunten is vrouw. Bij 38% van de steunpunten werken alleen maar vrouwen. Gemiddeld over alle steunpunten is het percentage mannelijke medewerkers 21%.

Er zijn weinig allochtone medewerkers actief binnen de steunpunten. Slechts 28% van de steunpunten heeft één of meer allochtone medewerkers in dienst. Gemiddeld is het percentage allochtonen 5,3%. Bij de meeste steunpunten zijn geen jongeren onder de 25 jaar werkzaam. 17% van de steunpunten heeft wel één of meer jongeren onder de 25 jaar in dienst. Gemiddeld over alle steunpunten is 3% van het medewerkersbestand jonger dan 25 jaar.

De leeftijdsgroep tussen 25 en 40 jaar is beter vertegenwoordigd bij de steunpunten. Bij 69% werken één of meer mensen tussen de 25 en 40 jaar. Gemiddeld over alle steunpunten heeft 31% deze leeftijd. Dat betekent dat gemiddeld 66% van de medewerkers van de steunpunten ouder is dan 40 jaar.

Samenstelling	2006	2008
Deel van steunpunten <i>zonder</i> mannelijk personeel	36%	38%
Deel van de formatie is man (gemiddeld)	21%	21%
Deel van de steunpunten <i>zonder</i> allochtoon personeel	67%	72%
Deel van de formatie is allochtoon (gemiddeld)	7,6%	5,3%
Deel van de formatie jonger dan 25 jaar	niet bekend	3%
Deel van de formatie jonger dan 40 jaar	28%	34%

Dienstverband

Uit het onderzoek blijkt dat op het niveau van directie/coördinator de medewerkers het langst bij het steunpunt werken: meer dan de helft van hen werkt er langer dan 5 jaar (59%). De overige betaalde medewerkers zijn korter in dienst: minder dan de helft is er langer dan 5 jaar werkzaam (43%). De gemiddelde vrijwilliger blijft het kortst: nog geen kwart is langer dan 5 jaar actief voor het steunpunt. Overigens moet hierbij opgemerkt dat 44% van de steunpunten nog geen 5 jaar oud is.

4.4 Financiering

Budget

De grootte van het totale budget van lokale steunpunten vrijwilligerswerk is zeer verschillend. De helft van de steunpunten geeft aan een budget van maximaal 600 euro te hebben en als we de steunpunten die 0 euro hebben ingevuld buiten beschouwing laten, heeft de helft maximaal zo'n 1000 euro te besteden. Het budget kan oplopen tot maximaal 1.432.000 euro per jaar. Gemiddeld ligt het rond de 87.000 euro.

De diversiteit van de genoemde budgetten zegt ook iets over het inzicht in de eigen financiën. Vooral kleinere – in brede welzijnsstichtingen ingebedde – steunpunten noemen bedragen van enkele honderden tot enkele duizenden euro's budget. Deze bedragen zijn waarschijnlijk de te besteden bedragen voor verschillende activiteiten. Met name grotere steunpunten nemen in de grootte van het budget ook de personeelskosten mee. Dit maakt het vergelijken lastig.

Personeelskosten zijn de belangrijkste post waar geld aan uit wordt gegeven. Dat is gemiddeld zo'n 42.000 euro. Op de tweede plaats komen de huisvestingskosten, gevolgd door kosten voor activiteiten en administratiekosten. Tenslotte worden als belangrijke kostenposten ook extra kosten, zoals voor deskundigheidsbevordering, pr, communicatie, faciliteiten en overhead genoemd.

De meeste steunpunten krijgen structurele subsidie van de gemeente (86%). Deze subsidie wordt in 2008 bijna altijd voortgezet (99%). In een enkel geval wordt de subsidie minder (5%), bij een kwart wordt het meer, maar bij het grootste deel blijft de subsidie gelijk (69%).

Extra financiering

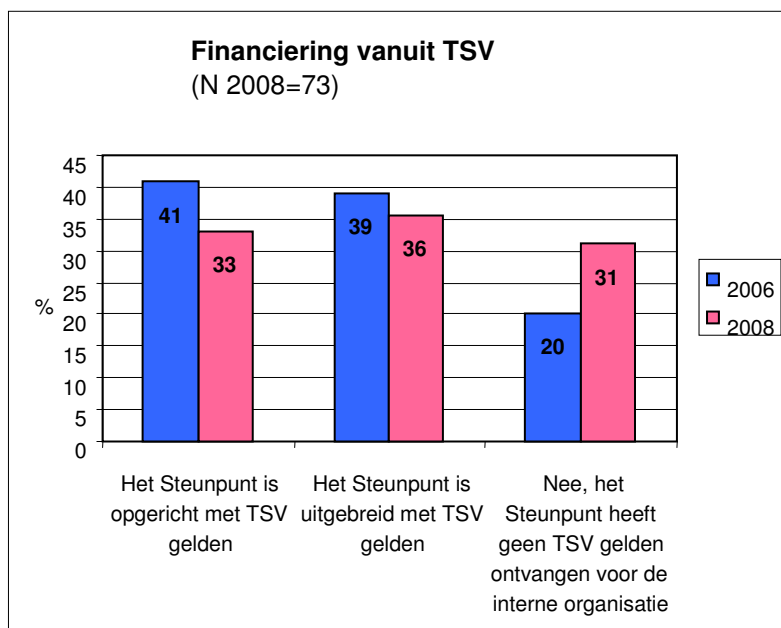
Extra financiering in structurele vorm buiten de gemeente komt weinig voor. Meestal gaat het om projectfinanciering, afkomstig uit verschillende bronnen. Onderstaande tabel toont een overzicht van de financiers waar steunpunten niet-structurele financiering vandaan halen.

Financier (niet-structureel)	2006	2008
Gemeente	62%	28%
Provincie	29%	24%
Het Rijk	24%	18%
Europese Unie	Niet bekend	12%
Fondsen	24%	32%
Bedrijven	18%	28%
Scholen	18%	25%

In vergelijking met 2006 valt op dat in 2008 financiering vanuit de gemeente voornamelijk structureel is, maar dat voor projecten en andere activiteiten de gemeente niet meer vanzelfsprekend de eerste partij is om financiering bij te verkrijgen. Het aantal steunpunten dat projectfinanciering van bedrijven of fondsen verkrijgt is net zo groot.

Met aanbestedingsprocedures heeft ongeveer 20% van de steunpunten te maken gehad en dat is een even groot deel als in 2006. Het gaat hierbij vooral om trajecten in het kader van sociale activering.

Invloed van de TSV



Uit bovenstaande figuur blijkt dat de invloed van de TSV ten opzichte van 2008 minder geworden is. Het deel van de steunpunten dat geen financiering heeft ontvangen vanuit deze regeling is van 20%

naar 31% gestegen. Het verschil wordt vooral veroorzaakt doordat er minder steunpunten zijn met een TSV-verleden. Dit zijn vooral steunpunten die na 2005 ontstaan zijn.

Knelpunten financiering

Het meest genoemde knelpunt is dat er onvoldoende financiële middelen zijn voor nieuwe activiteiten en ontwikkelingen. Dat is voor bijna de helft van de steunpunten een probleem. Daarnaast is er nog veel onzekerheid over financiële middelen door politieke/gemeentelijke afhankelijkheid (43%). Verder houdt de gemeente bij de afrekening vast aan oude dienstenpakketten en/of kwantitatieve productafspraken (23%). Dat kan voor steunpunten heel remmend werken. Zo is een vaak voorkomende prestatieafpraak dat er een x-aantal geslaagde bemiddelingen moet hebben plaatsgevonden door het steunpunt. Wanneer steunpunten zich meer willen richten op nieuwe ontwikkelingen, dan is daar onvoldoende financiering voor. Zeker het uitvoeren van actieve bemiddelingen (met tussenkomst van een medewerker van het steunpunt) is een budgetverslindende activiteit, waarvan veel steunpunten zich afvragen of de kosten de baten wel waard zijn.

Voor ingebouwde steunpunten (binnen welzijnsstichtingen met name) bestaat het probleem dat het gereserveerde budget onduidelijk is (18%) en/of dat het aanvragen van fondsen niet of nauwelijks mogelijk is omdat het ingebouwd steunpunt geen eigen rechtspersoon is (19%).

Iets meer dan een vijfde van de steunpunten in dit onderzoek geeft aan geen knelpunten te ervaren.

4.5 Functies

In onderstaande tabel is te zien welke functies de steunpunten uitoefenen. Daaruit blijkt dat *bemiddeling* en *informatie en advies* de meest uitgeoefende functies zijn, maar ook *promotie* en *deskundigheidsbevordering* zijn veel voorkomende functies. Kijken we vervolgens naar de tijd die besteed wordt aan de verschillende functies, dan valt op dat de functie 'Informeel zorgloket' niet door alle steunpunten wordt uitgeoefend. Als dat wél het geval is, er veel tijd aan wordt besteed (gemiddeld 24 uur per week). Andere functies die gemiddeld meer dan 10 uur per week worden uitgevoerd, zijn: bemiddeling, sociale activering/re-integratie en het bieden van faciliteiten. Bij faciliteiten valt te denken aan het beschikbaar stellen van vergaderruimtes, kopieermachines en computers en het uitlenen van bijvoorbeeld beamers of sport- en spelmateriaal. De minste tijd wordt besteed aan belangenbehartiging.

Funcities	Deel van de steunpunten met deze functie	Gemiddeld aantal uren per week
Bemiddeling (niet inzake Maatschappelijke Stage)	93%	17,5
Informatie en advies	93%	9,8
Promotie	89%	5,1
Deskundigheidsbevordering	87%	5,2
Maatschappelijke Stage	77%	7,6 ⁴
Werkontwikkeling	76%	7,6
Belangenbehartiging	73%	3,8
Sociale activering/ Re-integratie	67%	15,3
Maatschappelijk Betrokken Ondernemen	57%	5,6
Faciliteiten	51%	11,7
Informeel zorgloket (apart loket binnen het steunpunt voor ondersteuning mantelzorg/vrijwillige zorg)	41%	24,0
Andere functies	33%	26,7

Andere functies die genoemd zijn hebben betrekking op projecten als MADD, lokale projecten als burenhulpcentrale en Dorpspunt, maar ook ondersteuning en regionaal overleg worden genoemd.

Bemiddeling

Zoals we al eerder zagen, is bemiddeling één van de belangrijkste functies van steunpunten. Veel steunpunten zijn ontstaan vanuit een behoefte vraag en aanbod van vrijwilligerswerk bij elkaar te brengen. Bemiddelingen vinden plaats via het fysieke steunpunt, de balie of via internet.

	Gemiddeld aantal bemiddelingen per maand		Waarvan % succesvol	
	2005 ⁵	2007	2005	2007
Bemiddelingen via internet	21,7	33,3	46%	58%
Bemiddelingen via de balie	17,1	32,9	57%	70%

Het aantal bemiddelingen per maand via internet is in 2007 gemiddeld 33 en via de balie even veel, maar deze laatste zijn vaker succesvol. Wat gerekend kan worden tot een succesvolle bemiddeling is aan discussie onderhevig. Sommige steunpunten zijn van mening dat alle bemiddelingen die via de balie hebben plaatsgevonden succesvol zijn, ongeacht of vrijwilligers niet zijn komen opdagen of een beperkt aantal keren. Anderen geven aan dat de bemiddeling succesvol is wanneer de vrijwilliger officieel is begonnen of wanneer de vrijwilliger na enige tijd nog steeds werkzaam is bij de vrijwilligerscentrale.

Binnen dit onderzoek hebben we de volgende definitie van een succesvolle bemiddeling gehanteerd: *een afgeronde klus of plaatsing van minimaal 3 maanden*. Vergeleken met 2005 is het aantal bemidde-

⁴ Tijdens het onderzoek, was nog niet bekend dat steunpunten geld kunnen ontvangen voor het coördineren van maatschappelijke stages. De verwachting is, dat dit aantal uren sterk gaat stijgen.

⁵ Doorgaans wordt in dit onderzoek het jaar '2006' gebruikt voor de resultaten van de 0-meting en '2008' voor de 1-meting. In dit specifieke geval is gevraagd naar aantallen (geslaagde) bemiddelingen in het afgelopen jaar (2005, 2007).

lingen toegenomen, zowel via internet als via de balie. Ook is een groter deel ervan in 2007 succesvol verlopen.

Bemiddeling van jongeren

Het bemiddelen via het steunpunt is voor jongeren nauwelijks een middel om vrijwilligerswerk te gaan doen. Bij zo'n 10% van alle bemiddelingen gaat het om jongeren onder de 25 jaar, los van Maatschappelijke Stage. Van deze bemiddelingen vinden er gemiddeld 3 per maand via internet en 3 per maand via de balie van het steunpunt plaats.

	Gemiddeld aantal per maand	Waarvan % succesvol
Bemiddelingen onder jongeren via internet (geen MaS)	2,9	62%
Bemiddelingen onder jongeren via de balie van het steunpunt (geen MaS)	2,8	79%

De bemiddelingen onder jongeren verlopen voor het grootste deel succesvol, waarbij de bemiddelingen via de balie vaker succesvol zijn dan via internet.

Systemen voor bemiddeling

Voor de bemiddeling via internet gebruiken steunpunten een digitaal bemiddelingssysteem. Ook voor de bemiddelingen via de balie wordt meestal digitaal gewerkt. Er zijn verschillende systemen op landelijk niveau ontwikkeld, maar bijna een derde deel van de steunpunten heeft op lokaal niveau een eigen systeem gebouwd (29%). Het populairst van de landelijke systemen blijkt RegiPro te zijn: een kwart (25%) werkt hiermee. De andere systemen waarmee gewerkt wordt, zijn: FreeFlex/FreeForce (9%), Process IT (6%), ID plein en Vrijwilligersstad.

Informatie en advies

De meest voorkomende activiteit binnen de functie Informatie en advies is het ontwikkelen en verspreiden van folders, brochures en/of nieuwsbrieven (88%). Ook het bezoeken van organisaties (85%), het bieden van helpdesk (fysiek, telefonisch, digitaal) (81%) en het bijhouden van websites (81%) zijn veel voorkomende activiteiten. Het organiseren van informatieavonden (66%) en het gratis uitlenen van informatiemateriaal (54%) komen wat minder vaak voor, maar wordt toch door meer dan de helft van de steunpunten als activiteit genoemd. Tenslotte wordt het geven van voorlichting, advies, organisatieondersteuning en/of lezingen nog door enkele (16%) steunpunten genoemd.

Promotie

Bij promotieactiviteiten moeten we op de eerste plaats denken aan het promoten van vrijwillige inzet binnen de lokale gemeenschap en het organiseren van eenmalige activiteiten (zoals o.a. beursvloer, MADD, viering vrijwilligersdag). Deze twee hoofdactiviteiten worden beide door 91% van de steunpunten in dit onderzoek genoemd. Daarnaast wordt ondersteuning geven aan vrijwilligersorganisaties bij PR-activiteiten en communicatie als belangrijke activiteit aangegeven (54%). Steunpunten zijn daarnaast ook actief met het uitbrengen van persberichten, advertenties, periodieke publicaties, wedstrijden, deelname aan markten en andere festiviteiten (21%).

Deskundigheidsbevordering

In het kader van deskundigheidsbevordering organiseren steunpunten trainingen en cursussen (88%). Daarnaast verwijzen steunpunten door naar cursussen van andere organisaties (76%). Het steunpunt

opereert dan meer als makelaar tussen vraag en aanbod van cursussen en trainingen. Enkele steunpunten wijzen ook op andere vormen van kennisoverdracht en –uitwisseling zoals netwerkbijeenkomsten, conferenties, kenniscafés, themabijeenkomsten, coachingstrajecten of ontwikkelen hierop zelf nieuw aanbod.

Belangenbehartiging

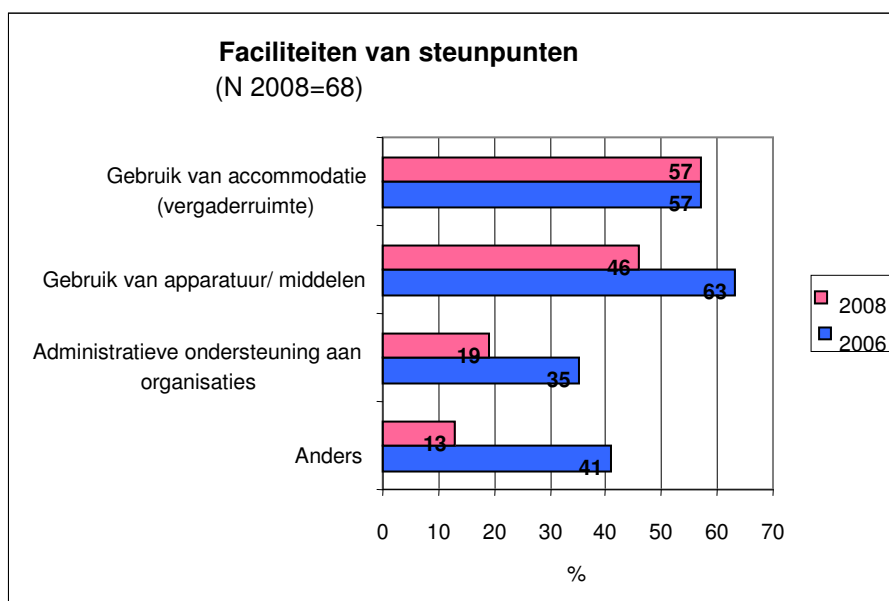
Voor de functie van belangenbehartiging richten de onderzochte steunpunten zich vooral op het signaleren en agenderen van actuele (politieke) onderwerpen en knelpunten (84%). Ze zijn daarnaast bezig met het bemiddelen bij geschillen of conflicten (52%) en/of het zorg dragen voor collectieve ongevallen en WA verzekeringen (48%). Daarnaast zijn er steunpunten die een rol in de Wmo-participatieraad hebben of op een andere manier contacten hebben met de gemeente en pleiten voor een goed vrijwilligersbeleid bij organisaties.

Werkontwikkeling

Voor de functie werkontwikkeling nemen vrijwel alle steunpunten die deze functie uitoefenen, deel aan kennisnetwerken en/of aan provinciaal of regionaal overleg met andere steunpunten (93%). Daarnaast volgen ze actuele trends en ontwikkelingen en geven deze door aan lokale vrijwilligersorganisaties (88%). Ook ontwikkelen ze nieuwe concepten en werken deze uit (88%). Hierbij moet gedacht worden aan maatschappelijk betrokken ondernemen van bedrijven, Maatschappelijke Stages, MADD. Enkele steunpunten noemen in dit verband ook activiteiten als: interne brainstorming, methodiek- en visieontwikkeling en/of bijdragen aan gemeentelijk beleidsoverleg (10%).

Faciliteiten

Vrijwilligersorganisaties hebben vaak onvoldoende middelen en ruimte(n) voor hun activiteiten. Een steunpunt kan faciliteiten bieden aan organisaties zodat zij zich kunnen richten op het uitvoeren van hun kernactiviteiten.



Net als bij de 0-meting in 2006 biedt meer dan de helft van de steunpunten het gebruik van accommodatie aan, bijvoorbeeld een vergaderruimte. In 2008 biedt iets minder dan de helft het gebruik van apparatuur of andere middelen aan, terwijl dat in 2006 nog door meer dan de helft gedaan werd. Onge-

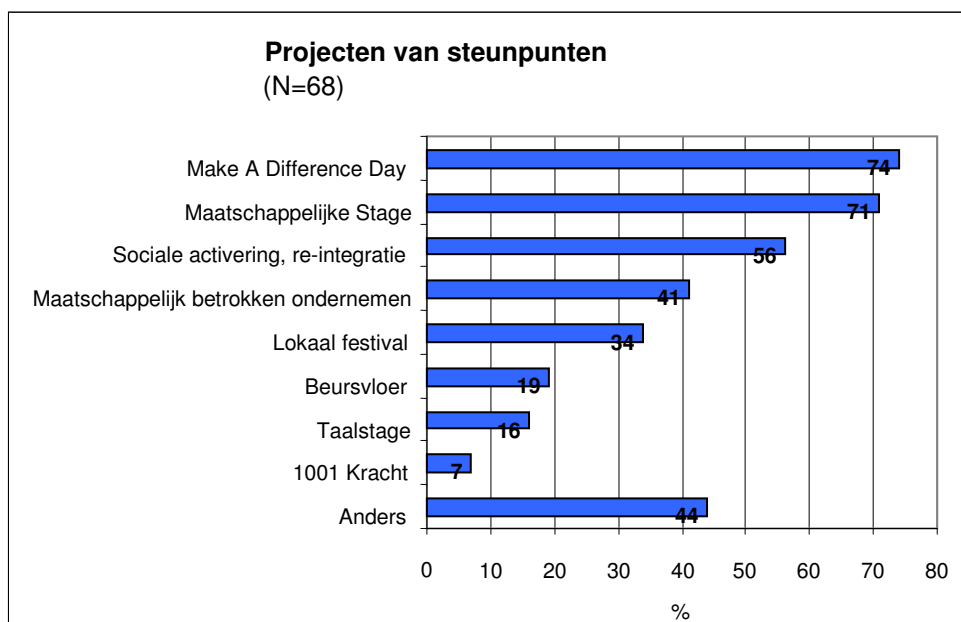
veer een vijfde biedt in 2008 administratieve ondersteuning aan organisaties aan. Ook dit percentage is gedaald ten opzichte van 2006.

Knelpunten in de uitvoering van functies en projecten

Het grootste knelpunt in de uitvoering van functies en projecten zijn het beperkte aantal uren (door 63% genoemd) en de beperkte financiële middelen (53%). Daarnaast ervaren ingebouwde steunpunten beperkte bewegingsruimte vanuit de welzijnsstichting.

Andere projecten

Projecten van lokale steunpunten zijn gericht op landelijke ontwikkelingen maar worden vaak ook lokaal ingericht. Voorbeelden hiervan zijn: Make a Difference Day, Maatschappelijke Stages, taalstages, Beursvloer en 1001 Kracht. In de onderstaande figuur is weergegeven welk deel van de in dit onderzoek betrokken steunpunten meedoet aan deze projecten.



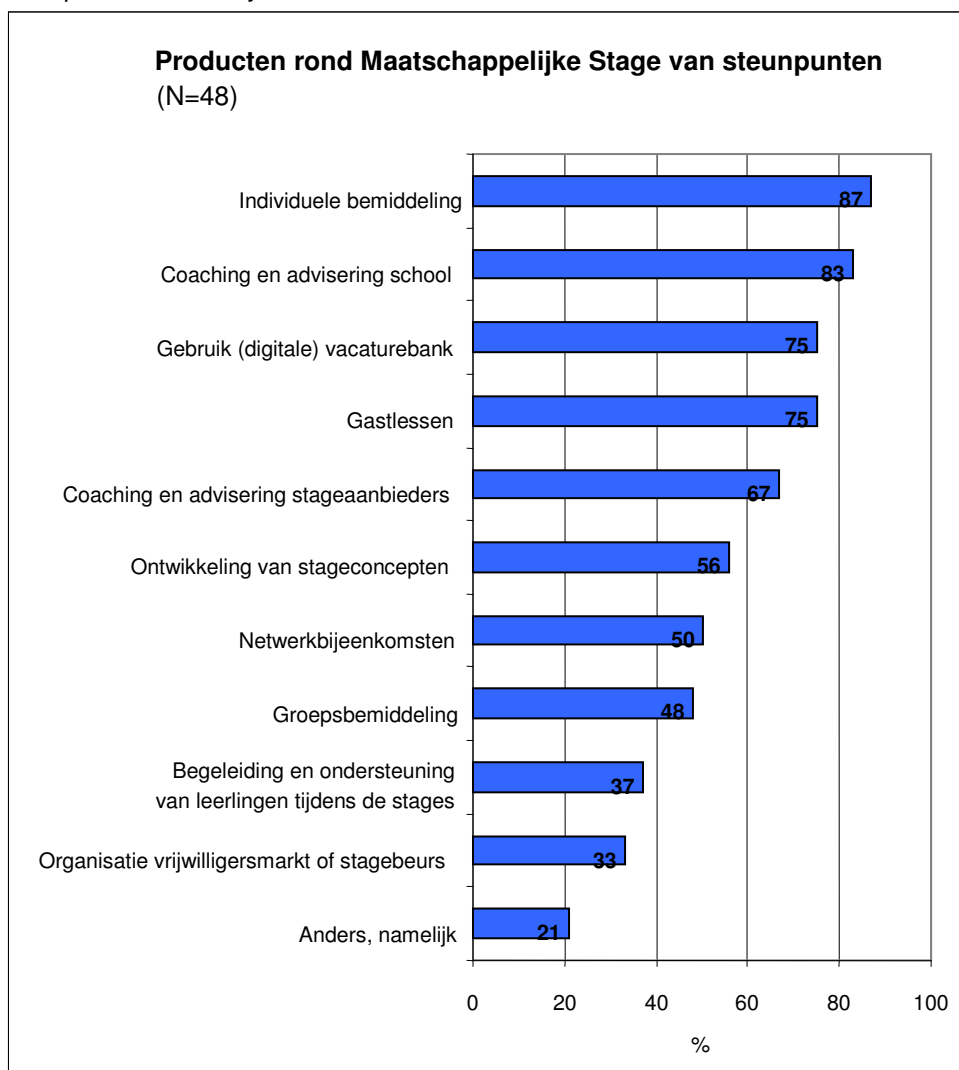
4.6 Producten rond Maatschappelijke Stages

De coördinatie van de Maatschappelijke Stage is een relatief nieuwe functie van de lokale steunpunten vrijwilligerswerk. In onderstaande figuur is een overzicht te zien van de producten die de steunpunten in het kader van Maatschappelijke Stage aanbieden. Individuele bemiddeling en coaching en advisering aan scholen is het meest aangeboden product. Iets minder maar nog altijd drie kwart biedt het gebruik van een (digitale) vacaturebank of gastlessen aan. Coaching en advisering van stageaanbieders komt ook vrij vaak voor. Iets meer dan de helft ontwikkelt stageconcepten of houdt netwerkbijeenkomsten.

40% van de steunpunten heeft in het kader van Maatschappelijke Stages te maken met 1 school, 44% met 2 tot 5 scholen en 17% met meer dan 5 scholen. De onderwijstypen van deze scholen zijn VMBO (84%), HAVO (71%), VWO (67%), MBO (25%), HBO (2%) of van een gemengd type (31%). De steun-

punten hebben in 2007 gemiddeld 160 leerlingen bemiddeld naar een Maatschappelijke Stage. Het hoogste aantal leerlingen dat één steunpunt bemiddelde is 650.

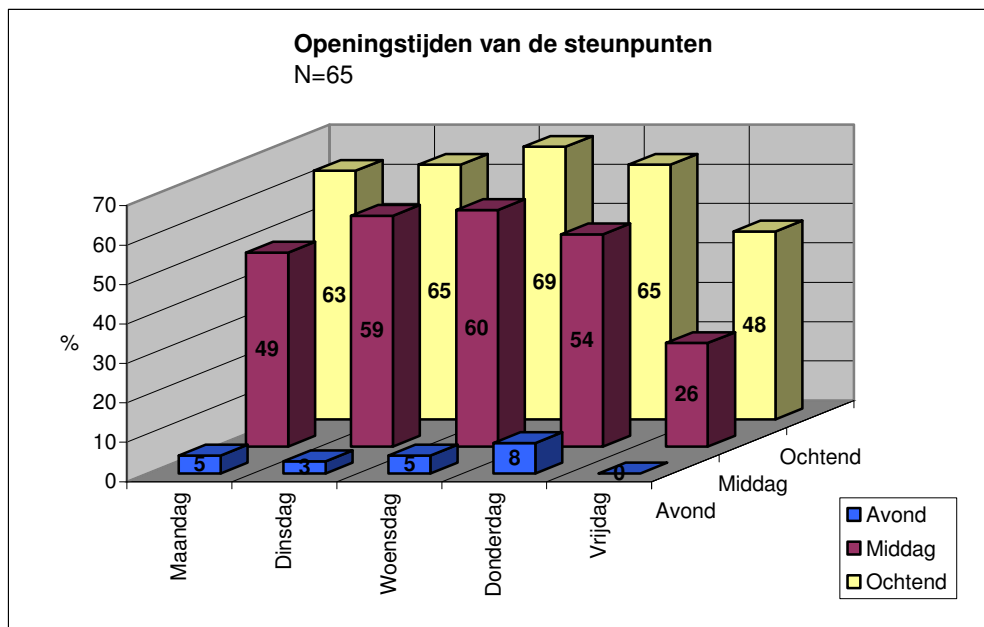
De meeste steunpunten zijn voor de dienstverlening rond Maatschappelijke Stages gefinancierd door de gemeente en deze financiering viel meestal (bij 55% van alle steunpunten) binnen het reguliere budget van het steunpunt. Een veel kleiner deel kreeg hiervoor een extra subsidie van de gemeente (11%). Scholen zijn ook een belangrijke financieringsbron (51%). De provincie is dat voor 13% van de steunpunten en bedrijven voor 2%.



4.7 Bereikbaarheid en bekendheid steunpunt

Bereikbaarheid, openingstijden

Alle steunpunten in dit onderzoek geven aan dat zij op zaterdag en zondag gesloten zijn, evenals op de vrijdagavond. Onderstaande figuur laat zien dat steunpunten vooral 's ochtends geopend zijn, met een lichte afwijking voor de vrijdagochtend. 's Middags zijn de steunpunten iets minder vaak geopend dan 's ochtends. Dat geldt vooral voor de vrijdagmiddag. Er blijken maar weinig Steunpunten in de avonden geopend te zijn. Als ze 's avonds open zijn is dit met name op de donderdag.



Vrijwel alle steunpunten zijn bereikbaar buiten de openingstijden; de meeste via e-mail en/of de website. De telefoon, antwoordapparaat of mobiele telefoon scoren hier lager. Sommige ingebouwde steunpunten zijn ook bereikbaar via de welzijnsstichting, gemeente of bibliotheek waar ze zijn ondergebracht.

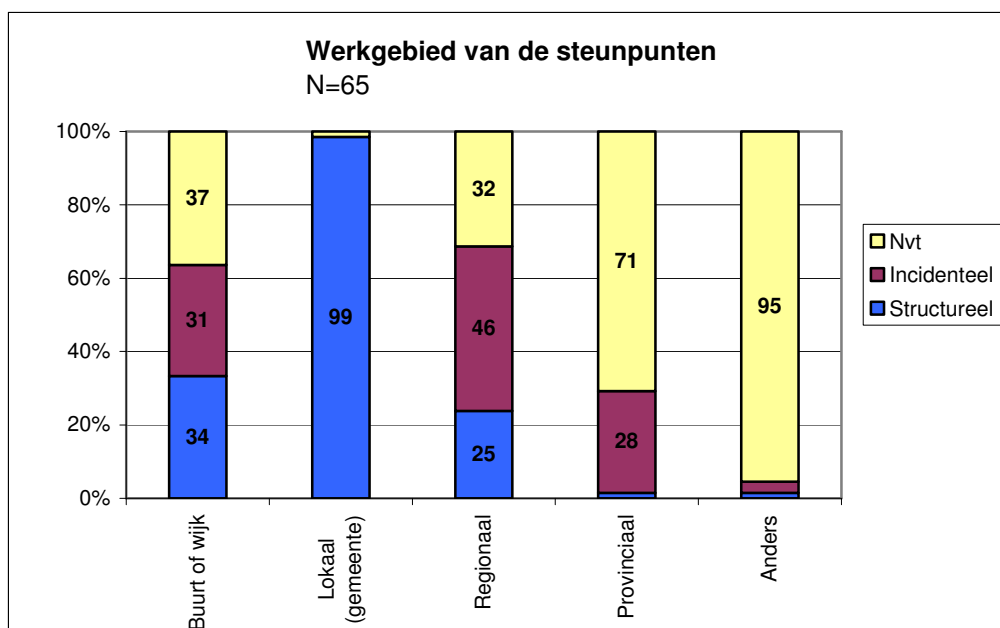
Steunpunt bereikbaar buiten de openingstijden:	
Niet bereikbaar	3%
Via e-mail	89%
Website	89%
Antwoordapparaat	35%
Telefonisch bereikbaar	37%
Via mobiele telefoon	22%

Bekendheid en imago

Er wordt door steunpunten nauwelijks onderzoek gedaan naar de bekendheid (17%) en het imago (19%) van het steunpunt. Dat is nog minder vaak dan in 2006 (30%). Klanttevredenheidsonderzoek wordt door meer steunpunten uitgevoerd (37%), maar (ook weer) door minder steunpunten dan in 2006 (48%).

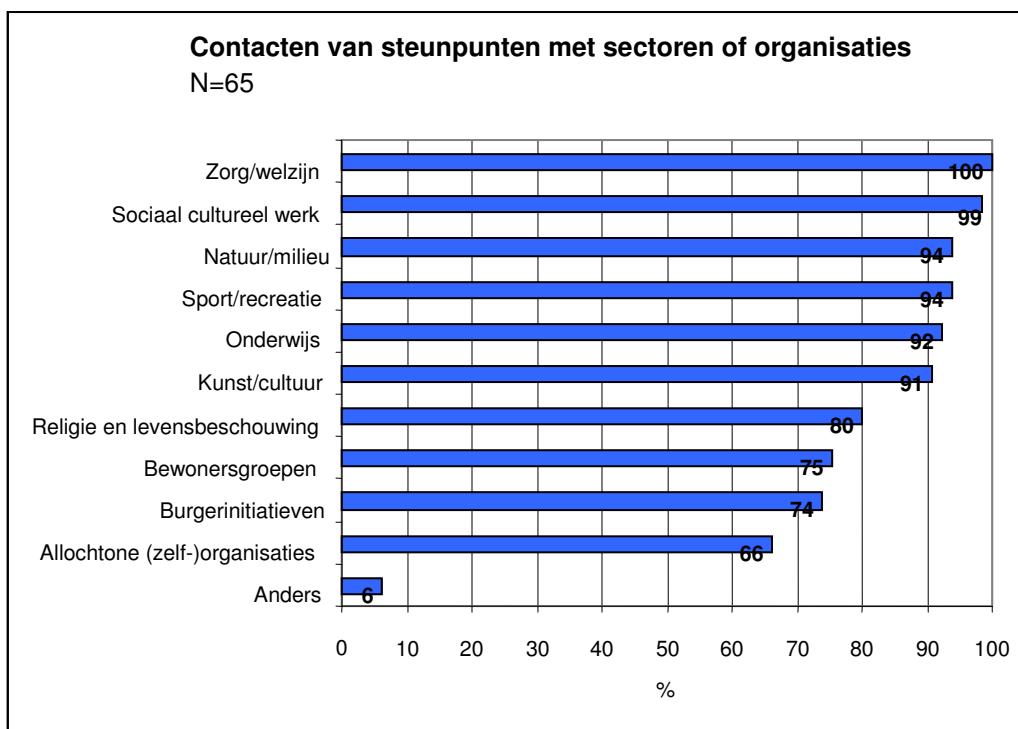
4.8 Werkgebied

Bijna alle steunpunten werken lokaal in één gemeente, meestal structureel (reguliere werkzaamheden). Er zijn maar weinig steunpunten die op provinciaal niveau werkzaam zijn en, als ze dat al zijn, is dat vrijwel altijd incidenteel (een project). In buurt of wijk is ongeveer tweederde actief, iets vaker structureel dan incidenteel. Op regionaal niveau is 71% werkzaam, voor het grootste deel is dat incidenteel.



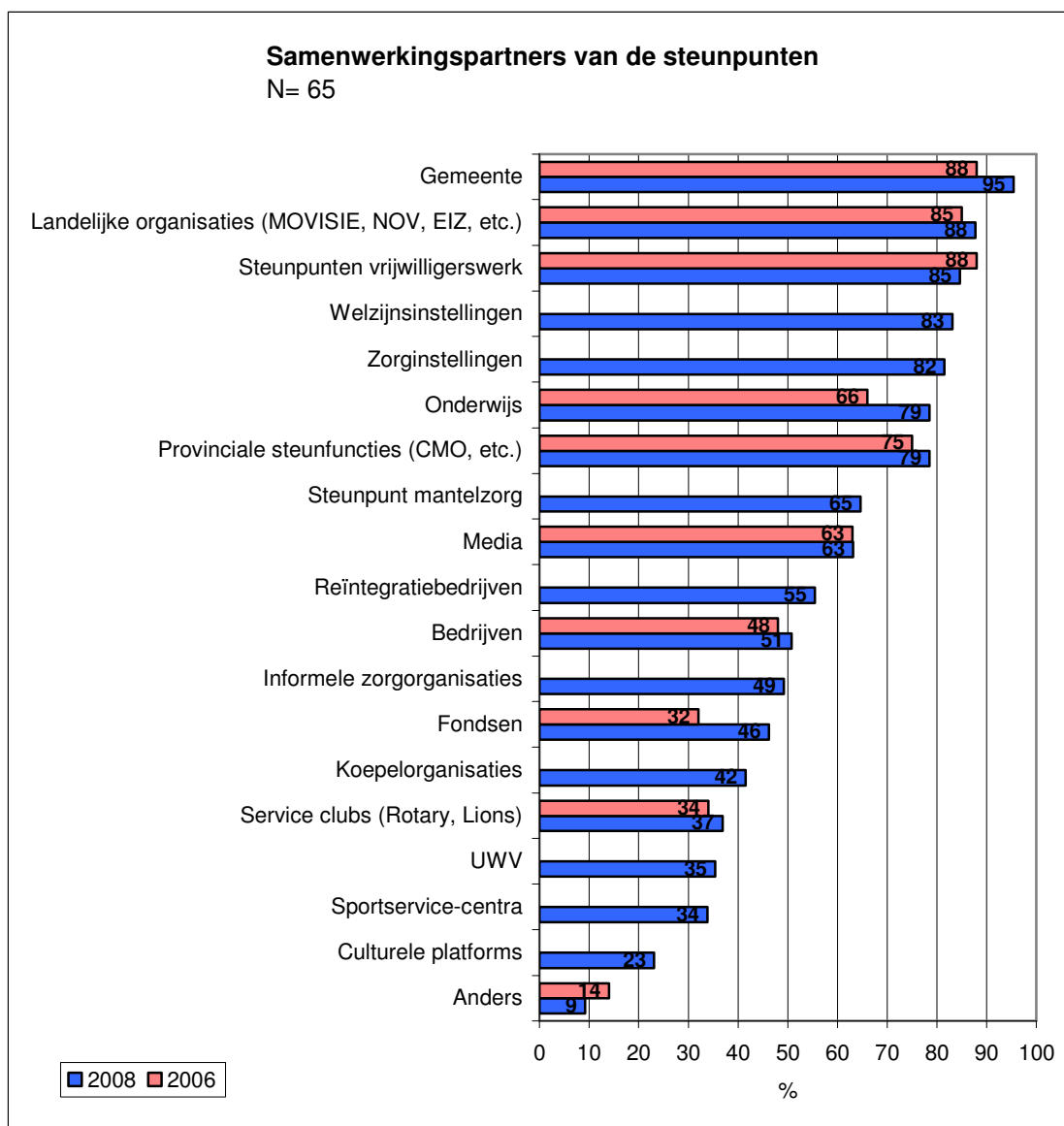
4.9 Samenwerking en contacten

Lokale steunpunten vrijwilligerswerk hebben contacten met vrijwilligersorganisaties en met vrijwilligers uit allerlei sectoren. In onderstaande figuur zijn deze sectoren weergegeven. Hieruit blijkt dat de meeste steunpunten met vrijwel alle sectoren wel contact hebben.



Met deze diversiteit aan sectoren, waarbinnen de contacten van het steunpunt liggen, is een centrale spelfunctie in het lokale maatschappelijk middenveld voor steunpunten een steeds meer voorkomende positie.

Naast vrijwilligersorganisaties uit verschillende sectoren, hebben steunpunten andere samenwerkingspartners.



Zowel in 2006 als in 2008 wordt door steunpunten het meest samengewerkt met de gemeente, landelijke organisaties als MOVISIE, Vereniging NOV, EIZ, etc., en andere steunpunten vrijwilligerswerk. In 2008 zijn welzijns- en zorginstellingen voor meer dan 80% van de steunpunten een nieuwe belangrijke samenwerkingspartner..

60-80% van de steunpunten werkt zowel in 2006 als in 2008 samen met onderwijs, provinciale steunpunten en de media.

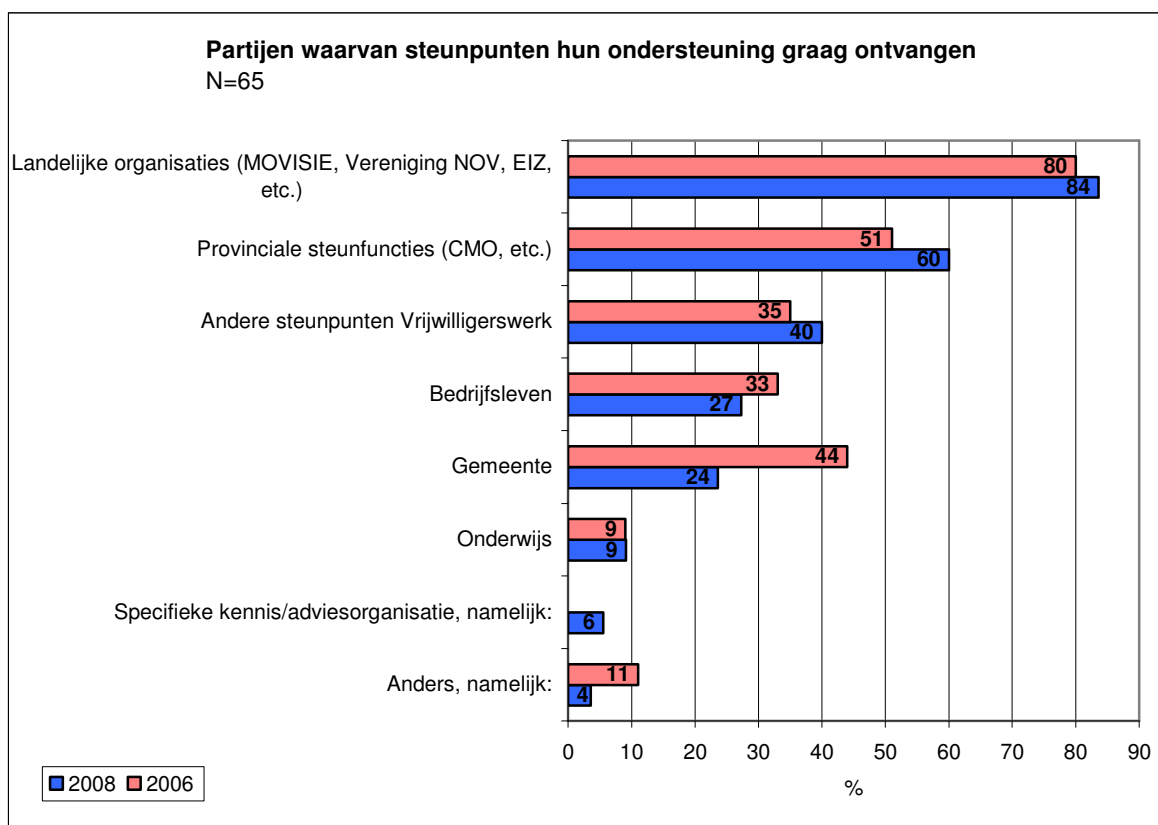
Een kleine meerderheid van de steunpunten werkt in 2008 samen met re-integratiebedrijven en bedrijven. In 2006 werden re-integratiebedrijven nog niet als afzonderlijke categorie onderscheiden.

Partners waar minder dan de helft van de steunpunten in 2008 mee samenwerkt, zijn informele zorgorganisaties, fondsen (meer dan in 2006), koepelorganisaties, serviceclubs (ongeveer even veel als in 2006), UWV, Sportservicecentra en culturele platforms.

4.10 Ondersteuningsbehoefte

Meer dan de helft van de lokale steunpunten heeft behoefte aan inhoudelijke ondersteuning ten aanzien van nieuwe activiteiten en ontwikkelingen en behoefte aan overleg, samenwerking en/of uitwisseling van kennis en ervaringen met soortgelijke steunpunten vrijwilligerswerk.

Behoefte aan ondersteuning	Deel van de steunpunten met deze behoefte
Inhoudelijke, t.a.v. nieuwe activiteiten en ontwikkelingen	55,4%
Overleg, samenwerking en/of uitwisseling van kennis en ervaringen met soortgelijke steunpunten vrijwilligerswerk	53,8%
Promotie vrijwilligerswerk; vanuit landelijke campagnes	44,6%
Deskundigheidsbevordering van het steunpuntpersoneel	43,1%
Ontwikkelen van imago en naamsbekendheid	35,4%
Financiële vraagstukken (o.a. subsidies en fondsenwerving)	29,2%
Het opzetten en managen van projecten	24,6%
Regionalisering	23,1%
De ontwikkeling van een 'ingebouwde' naar een zelfstandige organisatie	3,1%
Anders	7,7%
Geen behoefte aan ondersteuning	15,4%





Landelijke organisaties zijn voor steunpunten de meest populaire partij om ondersteuning van te krijgen. Provinciale ondersteuning (met name vanuit de CMO) wordt daarnaast ook veel genoemd door de steunpunten en ook van andere steunpunten wordt meer ondersteuning verwacht dan in 2006.

5 Conclusies en aanbevelingen

Conclusies

Op basis van de resultaten van dit onderzoek kan een goed beeld geschetst worden van vrijwilligerscentrales; hoe ze werken en waar ze tegenaan lopen. Een vergelijking met de resultaten uit de 0-meting (2006) maakt het tevens mogelijk enkele uitspraken te doen over veranderingen in beleid, mogelijkheden en wensen van steunpunten door de tijd heen.

Lokale steunpunten opereren steeds minder als ondersteuner van vrijwilligerswerk in de enge zin, maar doen aan verbreding van hun takenpakket. Steeds meer zijn het partijen die samenwerkingsrelaties aangaan met andere partijen als bedrijven, scholen, sociale diensten en woningcorporaties. Ook het werkgebied is steeds minder beperkt tot de gemeentegrenzen. Regionalisering is een belangrijk thema anno 2008, waarschijnlijk mede vanuit een ondersteuningsvraag van naburige gemeenten zonder steunpunt.

Bij het uitbreiden van het werkgebied lopen de steunpunten ook steeds vaker tegen andere grenzen aan. Nog altijd is het overgrote deel van de lokale steunpunten ingebouwd in een welzijnsstichting. Deze welzijnsstichting heeft een eigen werkgebied, waar het steunpunt niet zomaar vanaf kan wijken.

De belangrijkste conclusie is dat lokale steunpunten steeds meer een centrale positie krijgen in de lokale samenleving óf deze positie graag wensen. De Wmo laat zien dat op allerlei verschillende plekken in de samenleving de inzet van vrijwilligers belangrijk is. Veel steunpunten willen daar graag op inspelen en ondersteunen naast de vrijwilliger en de organisaties ook de 'civil society'.

Discussie

Het doen van onderzoek naar de stand van zaken bij de lokale steunpunten vrijwilligerswerk is een lastige klus. Je weet ten eerste nooit zeker of je alle steunpunten bereikt hebt, ook al zijn het er maar een kleine 250. Gemeenten zijn aan niets of niemand verplicht om enige ruchtbaarheid te geven aan het opzetten of onderhouden van een lokaal steunpunt⁶. Zo kan in een 'witte vlek' op de kaart wel degelijk een steunpunt actief zijn. Daarnaast zijn de verschillen tussen de steunpunten enorm. Van een professionele organisatie met tientallen beroepskrachten tot een gevulde multomap met vacatures en een enkele folder, in te zien bij een balie achter in de dorpsbibliotheek, bemand door een vrijwilliger gedurende 9 uur per week. Dit is dus lastig vergelijken. Daarbij verschilt de ondersteuningsbehoefte ook van plaats tot plaats.

Aanbevelingen

We kunnen concluderen dat er sinds 2006 een stap vooruit is gezet door lokale steunpunten, maar er moet gewaakt worden voor een al te groot optimisme. Steunpunten blijven kleine, kwetsbare organisaties, met een zeer sterke financiële afhankelijkheid van gemeenten. Wanneer de gemeentelijke begroting andere prioriteiten heeft, moet soms het steunpunt eraan geloven. En wanneer het steunpunt een belangrijke rol wordt gegeven, is het lastig om daar voldoende gekwalificeerd personeel voor aan te trekken. Met de Maatschappelijke Stage is vanuit de Rijksoverheid geld vrijgekomen, waarmee een aantal steunpunten de formatie heeft versterkt. Voor de 'algemene' ondersteuning van het vrijwilligers-

⁶ Met de Wmo is er natuurlijk wel de verplichting tot het ondersteunen van het vrijwilligerswerk, maar de invulling daarvan staat gemeenten vrij.

werk, of het innemen van een centrale spilfunctie in de civil society is vooralsnog geen financiële ondersteuning beschikbaar gekomen. Dat vergt veel van de creativiteit van steunpunten, maar even zo vaak moet tegen goede ideeën 'nee' gezegd worden.

Aanbeveling: Het convenant voor de Maatschappelijke Stages meldt dat de beschikbare gelden ook in bredere zin ingezet moeten worden voor het versterken van de ondersteuningsinfrastructuur. Neem in de monitoring van de Maatschappelijke Stages dan ook mee, in hoeverre gemeenten deze taak serieus nemen en hieraan het beschikbare budget besteden.

De kwetsbaarheid, maar ook de kwaliteit van lokale steunpunten blijven een aandachtspunt. Steunpunten zijn vaak niet kapitaalkrchtig genoeg om dure trainingen in te kopen voor het personeel op het gebied van marktgericht werken, netwerkvaardigheden of adviesvaardigheden. De komende jaren hebben steunpunten het geluk ondersteund te kunnen (blijven) worden met methodieken, trainingen en workshops door MOVISIE (zoals op de jaarlijkse NOV-conferentie voor vrijwilligerscentrales) voor prijzen die ver onder de marktprijzen liggen, aangezien MOVISIE de komende jaren nog gefinancierd wordt met een instellingssubsidie.

Aanbeveling: Gemeenten krijgen jaarlijks een bedrag voor deskundigheidsbevordering van het vrijwilligerswerk. Dit geld wordt maar ten dele besteed. Laat de lokale steunpunten bij hun gemeenten aanspraak doen op dit bedrag, waarvan ze én lokale organisaties deskundiger kunnen maken én aan kwaliteitsversterking van de eigen organisatie kunnen werken.

Aanbeveling: Steunpunten die in het bezit zijn van Het Keurmerk voor vrijwilligerscentrales zijn steunpunten die hun processen op een bepaald niveau op orde hebben. Wellicht kan er aan dit Keurmerk een kwaliteitsindicatie gekoppeld worden, waarmee wordt aangegeven welke vakkennis bij het steunpunt aanwezig is.

De projecten vanuit de Beleidsbrief Vrijwillige Inzet 2005 – 2007, zoals AVI 130, hebben voor een aantal steunpunten een nuttige bijdrage geleverd in het versterken van de kwaliteit van de dienstverlening. De voorgenomen initiatieven in de nieuwe beleidsbrief "Voor Elkaar" zijn wat dat betreft ook veelbelovend. Als er na 2011 in elke gemeente een kwalitatief goede ondersteuning van vrijwilligerswerk en mantelzorg aanwezig dient te zijn, gaan de lokale steunpunten de komende jaren mogelijk een steeds grotere rol spelen.

Aanbeveling: Om een landelijke dekkend netwerk van ondersteuning te verkrijgen (zie beleidsbrief), dienen gemeenten samenwerkingsrelaties met elkaar aan te gaan. In sommige gevallen moeten gemeenten ondersteund worden in het opzetten van een nieuw steunpunt. Daarnaast dienen ook de drempels verlaagd te worden om het werkgebied van een bestaand steunpunt te vergroten. Het verspreiden van goede voorbeelden van regionalisering zijn daarbij belangrijk. Ook het in gesprek blijven met de MO-Groep, waar de welzijnsstichtingen lid van zijn, is belangrijk, aangezien een groot deel van de steunpunten immers deel uitmaakt van zo'n welzijnsstichting.

Ook de Wmo vraagt een andere insteek van steunpunten. Meer en meer uiten gemeenten de wens om op wijkniveau ondersteuning voor het vrijwilligerswerk te organiseren. Steunpunten moeten daarop insprijgen.

Aanbeveling: Steunpunten kunnen een belangrijke rol spelen in het invoeren van de Wmo, in het versterken van de civil society. Maak goede voorbeelden en methoden hiervoor beschikbaar voor de loka-



le steunpunten. Daarnaast kan de rol van het steunpunt ten opzichte van de gemeente nog beter gecommuniceerd worden (onbekend maakt onbemind). Daartoe is het goed als Vereniging NOV in gesprek blijft met de VNG.

6 Bijlagen

Vragenlijst 1-meting Vrijwilligerscentrales 2007

Persoonlijke gegevens

Naam Steunpunt: _____

Adres en Plaats: _____

Naam contactpersoon: _____

E-mail: _____

Algemeen

1. Hoe lang bestaat het Steunpunt? jaar

2. Is het Steunpunt lid van Vereniging NOV?

- Ja
 Nee

3. Is het steunpunt in het bezit van een keurmerk?

- Nee
 Ja, namelijk: keurmerk A
 keurmerk B
 keurmerk C
 keurmerk D

4. Is het Steunpunt zelfstandig?

- Ja
 Nee → Zo nee, van welke organisatie maakt het steunpunt onderdeel uit?
 Brede welzijnsstichting
 Gemeente
 Anders, namelijk:

5. Hoe is het contact met de volgende organisaties?

<i>Kruis aan:</i>	goed	voldoende	slecht	n.v.t.
Brede welzijnsstichting	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gemeente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Waarover heeft het Steunpunt contact en overleg met de gemeente?

- Geen contact en overleg

- Wel contact en overleg, namelijk over: *(meer dan één antwoord mogelijk)*
 - Wmo (beleidsondersteuning)
 - Wmo (betrokkenheid bij Wmo-platform of Wmo-raad)
 - Maatschappelijke Stage
 - Voortgang en werkzaamheden van het steunpunt (prestatie afspraken)
 - In het kader van promotieprojecten voor vrijwilligerswerk
 - Anders, namelijk

7. Welke vorm van ondersteuning vindt plaats binnen uw steunpunt? En wat verwacht u binnen de komende 4 jaar? *(meer dan één antwoord mogelijk)*

<i>Kruis aan:</i>	Vindt nu plaats:	Verwachting binnen komende 4 jaar:
Steunpunt vrijwilligerswerk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mantelzorg steunpunt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sportservicepunt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lokale makelaar maatschappelijk betrokken ondernemen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Coördinatie maatschappelijke stages	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Zie je voor het steunpunt de komende 4 jaar een rol weggelegd als regionaal steunpunt?

- Ja
- Nee

9. Is het steunpunt op meerdere locaties bereikbaar *binnen* de eigen gemeente?

- Nee
- Ja, namelijk in de vorm van: *(meer dan één antwoord mogelijk)*
 - Back en frontoffice
 - Informatiezuilen/ informatiepunt
 - Digitale vacaturebank
 - Vacaturemappen
 - Anders, namelijk:

Medewerkers

10. Hoeveel medewerkers heeft het Steunpunt?

Aantal betaalde fte's	
Aantal vrijwillige medewerkers	

11. Hoe is het medewerkersbestand (betaald en onbetaald) samengesteld?

..... % mannen

..... % allochtonen
..... % onder 25 jaar
..... % tussen 25 en 40 jaar

12. Hoe lang blijven medewerkers (betaald en vrijwillig) gemiddeld werkzaam bij het Steunpunt? (→ één antwoord per rij aankruisen)

<i>Kruis aan:</i>	0 tot 2 jaar	3 tot 5 jaar	6 tot 10 jaar	11 tot 20 jaar	langer dan 20 jaar
Directie/Coördinator					
Gemiddelde betaalde medewerker					
Gemiddelde vrijwillige medewerker					

Financiën

13. Wat is het totaal te besteden budget van het Steunpunt (in 2007)?

Totaal : € _____

14. Wat is het steunpunt (naar schatting) kwijt aan vaste kosten (in 2007)?

- Personeelskosten : € _____
- Kosten voor huisvesting : € _____
- Administratiekosten : € _____
- Kosten voor activiteiten (zoals bijv. bemiddelingssysteem): € _____
- Extra, namelijk: € _____
- Extra, namelijk: € _____ +

Totaal : € _____

15. Krijgt het Steunpunt structurele subsidie (geen projectsubsidie) van de gemeente?

- Nee
- Ja → Zo ja, hoeveel was dit in 2007: € _____

16. Wordt deze structurele subsidie van de gemeente aan het Steunpunt in 2008 voortgezet?

- De subsidie neemt toe
- De subsidie blijft gelijk
- De subsidie neemt af
- De subsidie valt weg

17. Hoeveel financiering ontvangt het Steunpunt van andere partijen en is dit structureel?
(kruis aan/ meer dan één antwoord mogelijk)

		<i>Dit totaalbedrag bestaat uit:</i>	
<i>Partij:</i>	<i>Financiering (totaalbedrag):</i>	<i>Structurele financiering</i>	<i>Niet-structurele financiering</i>

			(o.a. projectfinanciering)
Gemeente	€	O	O
Provincie	€	O	O
Rijk	€	O	O
Europese Unie	€	O	O
Fondsen	€	O	O
Bedrijven	€	O	O
Scholen	€	O	O
Donateurs	€	O	O
Klanten	€	O	O
Anders, namelijk:	€	O	O

18. Is het Steunpunt gefinancierd met gelden uit de Tijdelijke Stimuleringsregeling Vrijwilligerswerk (TSV)?

- Het Steunpunt is opgericht met TSV gelden
- Het Steunpunt is uitgebreid met TSV gelden
- Nee, het Steunpunt heeft geen TSV gelden ontvangen voor de interne organisatie

19. Heeft het Steunpunt te maken (gehad) met financiering door middel van aanbestedingsprocedures?

- Nee
- Ja → Zo ja, voor:

20. Wat zijn knelpunten met betrekking tot de *financiering* van het Steunpunt?
(meer dan één antwoord mogelijk)

- Onvoldoende financiële middelen voor nieuwe activiteiten/ ontwikkelingen
- Onzekerheid over financiële middelen door politieke/gemeentelijke afhankelijkheid
- De gemeente houdt bij de afrekening vast aan oude dienstenpakketten en/of kwantitatieve productafspraken
- Als ingebouwd steunpunt is het gereserveerde budget onduidelijk
- Als ingebouwd steunpunt is het aanvragen van fondsen niet/nauwelijks mogelijk (geen eigen rechtspersoon)
- Anders, namelijk:

Functies steunpunt

21. Hoeveel uur per week (betaald en vrijwillig) besteedt het Steunpunt gemiddeld aan onderstaande functies (2007)?

Bemiddeling (niet inzake Maatschappelijke Stage)	uur per week
Informatie en advies	uur per week
Promotie	uur per week
Deskundigheidsbevordering	uur per week
Belangenbehartiging	uur per week
Werkontwikkeling	uur per week
Faciliteiten	uur per week
Informeel zorgloket (apart loket binnen het steunpunt voor ondersteuning mantelzorg/vrijwillige zorg)	uur per week
Maatschappelijke Stage	uur per week
Maatschappelijk Betrokken Ondernemen	uur per week
Sociale activering/ Re-integratie	uur per week
Andere functies, namelijk:	uur per week

22. Welke activiteiten voert het Steunpunt uit binnen de functie *Informatie en advies*?
(meer dan één antwoord mogelijk)

- N.v.t.
- Het bezoeken van organisaties
- Informatieavonden organiseren
- Folders, brochures, nieuwsbrief ontwikkelen en verspreiden
- Websites bijhouden
- Fysieke, telefonische en/of digitale helpdesk bieden
- Gratis uitlenen van informatiemateriaal (aan organisaties en vrijwilligers)
- Anders, namelijk:

23. Welke *Promotie*activiteiten voert het Steunpunt uit?
(meer dan één antwoord mogelijk)

- N.v.t.
- Ondersteuning geven aan vrijwilligersorganisaties bij pr-activiteiten en communicatie
- Promoten van vrijwillige inzet binnen de lokale gemeenschap
- Organiseren van eenmalige activiteiten (zoals o.a. beursvloer, MADD, viering vrijwilligersdag)
- Anders, namelijk:

24. Welke activiteiten voert het Steunpunt uit binnen de functie *Deskundigheidsbevordering*?
(meer dan één antwoord mogelijk)

- N.v.t.
- Organiseren van trainingen en cursussen
- Doorverwijzen naar cursussen van andere organisatie(s)
- Anders, namelijk:

25. Wat doet het Steunpunt aan *Belangenbehartiging*?
(meer dan één antwoord mogelijk)

- N.v.t.
- Signaleren en agenderen van actuele (politieke) onderwerpen en knelpunten
- Zorgdragen voor collectieve ongevallen en WA verzekeringen
- Bemiddelen bij geschillen of conflicten
- Anders, namelijk:

26. Welke activiteiten voert het Steunpunt uit binnen de functie *Werkontwikkeling*?
(meer dan één antwoord mogelijk)

- N.v.t.
- Volgen van actuele trends en ontwikkelingen en deze doorgeven aan lokale vrijwilligersorganisaties
- Nieuwe concepten ontwikkelen en uitwerken (zoals maatschappelijk betrokken ondernemen van bedrijven, maatschappelijke stages, MADD)
- Deelnemen aan kennisnetwerken en/of aan provinciaal of regionaal overleg met andere steunpunten
- Anders, namelijk:

27. Welke *Faciliteiten* biedt het Steunpunt?
(meer dan één antwoord mogelijk)

- N.v.t.
- Gebruik van accommodatie (vergaderruimte)
- Gebruik van apparatuur/ middelen
- Administratieve ondersteuning aan organisaties
- Anders, namelijk:

28. Wat zijn de belangrijkste knelpunten voor het Steunpunt, *in de uitvoering* van functies en projecten?

- (meer dan één antwoord mogelijk)
- Beperkt aantal uren
 - Beperkte financiële middelen
 - Beperkte bewegingsruimte door het ingebouwd zijn als steunpunt
 - Anders, namelijk:

29. Welke projecten voerde het Steunpunt uit in 2007?
(meer dan één antwoord mogelijk)

- Taalstage
- Maatschappelijk betrokken ondernemen
- Sociale activering, re-integratie
- Beursvloer
- 1001 Kracht
- Make A Difference Day
- Lokaal festival
- Maatschappelijke Stage → Zo ja → vraag 30, zo nee → vraag 34
- Anders, namelijk:

30. Welke producten rond Maatschappelijke Stage heeft het Steunpunt in 2007 aangeboden?
(meer dan één antwoord mogelijk)

- Gastlessen

- Organisatie vrijwilligersmarkt of stagebeurs
- Gebruik (digitale) vacaturebank
- Groepsbemiddeling
- Individuele bemiddeling
- Begeleiding en ondersteuning van leerlingen tijdens de stages
- Coaching en advisering school
- Coaching en advisering stageaanbieders
- Netwerkbijeenkomsten
- Ontwikkeling van stageconcepten
- Anders, namelijk:

31. Hoeveel scholen maken gebruik van het Steunpunt voor de Maatschappelijke Stage?

32. Tot welk(e) onderwijstype(n) behoren deze scholen?

- VMBO
- HAVO
- Anders, namelijk:
- VWO
- Gemengd
- MBO
- HBO

33. Hoeveel leerlingen heeft het Steunpunt in 2007 bemiddeld naar een maatschappelijke stage?

-
- N.v.t.

34. Wie financiert de dienstverlening van het Steunpunt rond Maatschappelijke Stages?
(meer dan één antwoord mogelijk)

- Gemeente (binnen reguliere budget van het steunpunt)
- Gemeente in de vorm van een extra subsidie
- Provincie
- Scholen
- Bedrijven
- Anders, namelijk:

Bemiddeling

35. Hoeveel bemiddelingen zijn er gemiddeld per maand (2007)?

* Noteer het totaal aantal bemiddelingen per maand & noteer hoeveel van deze bemiddelingen succesvol waren (succesvol = een plaatsing van een vrijwilliger voor de duur van minimaal 3 maanden of een afgeronde klus)

	Bemiddelingen per maand:	Waarvan succesvolle:
Via internet
Via de balie van het steunpunt

36. Bemiddelt u ook jongeren (leeftijd onder 25 jaar), los van Maatschappelijke Stage?

- Nee
- Ja → hoeveel?

* Noteer het totaal aantal bemiddelingen per maand & noteer hoeveel van deze bemiddelingen succesvol waren (*succesvol = een plaatsing van een vrijwilliger voor de duur van minimaal 3 maanden of een afgeronde klus*)

	Bemiddelingen per maand:	Waarvan succesvolle:
Via internet
Via de balie van het steunpunt

37. Welk (digitaal) bemiddelingssysteem gebruikt het Steunpunt?

- Zelfgebouwd systeem (gekoppeld aan eigen website) op lokaal niveau
- FreeFlex/ FreeForce
- RegiPro
- IDplein
- Process IT
- Vrijwilligersstad
- Anders, namelijk:

Dienstverlening

38. Wat zijn de openingstijden van het Steunpunt?

(*Kruis de dagdelen aan waarop het steunpunt geopend is*)

	Ochtend	Middag	Avond
Maandag	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dinsdag	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Woensdag	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Donderdag	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vrijdag	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zaterdag	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zondag	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

39. Is het Steunpunt ook buiten de openingstijden bereikbaar?

- Nee
- Ja, namelijk via: (*meer dan één antwoord mogelijk*)
 - E-mail
 - Website
 - Antwoordapparaat
 - Telefoon (via balie van welzijnsstichting, gemeente of koepel)
 - Mobiele telefoon
 - Anders, namelijk:

Bekendheid en imago

40. Heeft het Steunpunt *het afgelopen jaar* onderzoek gedaan naar:

	Ja	Nee
Bekendheid van het steunpunt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Imago van het steunpunt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klanttevredenheid (van organisaties/ vrijwilligers)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Samenwerking

41. Wat is het werkgebied van het Steunpunt? (*meer dan één antwoord mogelijk*)

	Deze werkzaamheden zijn:		
	Structureel	Incidenteel	N.v.t.
Buurt of wijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lokaal (gemeente)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Regionaal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Provinciaal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anders:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

42. Met welke sectoren of organisaties heeft het Steunpunt contact?

(*meer dan één antwoord mogelijk*)

- Sport/recreatie
- Zorg/welzijn
- Sociaal cultureel werk
- Kunst/cultuur
- Onderwijs
- Natuur/milieu
- Religie en levensbeschouwing (geloofsgemeenschappen)
- Burgerinitiatieven
- Bewonersgroepen
- Allochtone (zelf-)organisaties
- Anders:

43. Welke samenwerkingspartners heeft het Steunpunt naast vrijwilligersorganisaties?

(*meer dan één antwoord mogelijk*)

- Landelijk organisaties (MOVISIE, Vereniging NOV, MEZZO, etc.)
- Provinciale steunfuncties (CMO, etc.)
- Gemeente
- Koepelorganisaties
- Steunpunten vrijwilligerswerk

- Steunpunt mantelzorg
- Bedrijven
- Onderwijs
- Sportservice-centra
- Informele zorgorganisaties
- Reïntegratiebedrijven
- UWV
- Service clubs (Rotary, Lions)
- Culturele platforms
- Fondsen
- Media
- Welzijnsinstellingen
- Zorginstellingen
- Anders:

Ter afsluiting

44. Welke ondersteuning zou het Steunpunt graag krijgen?

(meer dan één antwoord mogelijk)

- Overleg, samenwerking en/of uitwisseling van kennis en ervaringen met soortgelijke steunpunten vrijwilligerswerk
- Inhoudelijke ondersteuning ten aanzien van nieuwe activiteiten en ontwikkelingen
- Ondersteuning bij de ontwikkeling van een 'ingebouwde' naar een zelfstandige organisatie
- Ondersteuning bij het ontwikkelen van imago en naamsbekendheid
- Ondersteuning bij deskundigheidsbevordering van het steunpunt-personeel
- Ondersteuning bij het opzetten en managen van projecten
- Ondersteuning bij financiële vraagstukken (o.a. subsidies en fondsenwerving)
- Ondersteuning bij de promotie vrijwilligerswerk; vanuit landelijke campagnes
- Ondersteuning bij regionalisering
- Anders, namelijk:

45. Van wie zou het Steunpunt deze ondersteuning graag ontvangen?

(meer dan één antwoord mogelijk)

- Landelijke organisaties (MOVISIE, Vereniging NOV, EIZ, etc.)
- Provinciale steunfuncties (CMO, etc.)
- Gemeente
- Steunpunten Vrijwilligerswerk
- Bedrijfsleven
- Onderwijs
- Specifieke kennis/adviesorganisatie, namelijk:
- Anders, namelijk:

46. Heeft u nog opmerkingen?

.....

.....



Hartelijk dank voor het invullen van deze vragenlijst!