

# Wat onze vrijwilligers vinden van onze ondersteuning en begeleiding

Resultaten vrijwilligersteurendenonderzoek november 2016



**Goed luisteren  
maakt ons beter!**

'Door goed te luisteren naar wat inwoners, partners en vrijwilligers vinden van de dingen die we doen, kunnen we (nog) beter worden'. Dit luisteren geven we op verschillende manieren vorm. Een methode is onze MeetWeken. Dit zijn kwantitatieve meetmomenten waarin we met behulp van een enquête meer inzicht willen krijgen in de kwaliteit van onze dienstverlening.

In dit overzicht staan de resultaten van de meting die in november 2016 is verricht en waarbij we aan onze vrijwilligers hebben gevraagd wat ze vinden van de ondersteuning en begeleiding door MeerWaarde en welke verbeter suggesties ze hebben. Ook is meer inzicht verkregen in de drijfveren voor vrijwilligerswerk.

**Aantal deelnemers  
139**

## Klantwaardering



**96% gaf een 6 of hoger**



**65% gaf een 8 of hoger**

## Klantloyaliteit



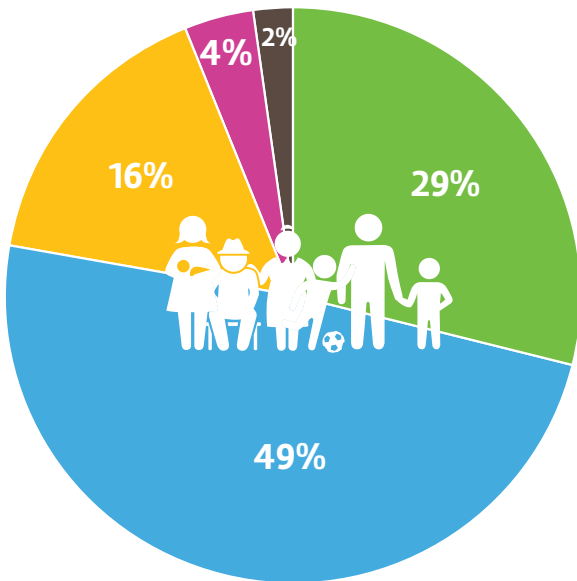
**24% - 11,3% = 12,7**



De NPS-score is de uitkomst waarbij de laagste scores (0-6) worden afgetrokken van de hoogste scores (9 en 10). Een NPS-score boven de 0 is goed. Dit betekent namelijk dat er meer 'fans' dan 'critici' zijn.

## Toelichting op de scores

### Ik ben tereden over de ondersteuning en begeleiding



- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Niet eens / niet oneens
- Mee oneens
- Helemaal mee oneens

*“Er wordt hard gewerkt aan verbetering”*



*“Ben een tereden mens”*



*“Fijn om voor iemand iets te kunnen betekenen”*



*“Ik vind het fijn mijn steentje bij te dragen aan een vriendelijkere maatschappij”*



## Aandachtspunten

1. Intensiever contact tussen coördinator en vrijwilliger en tussen vrijwilligers onderling.
2. Verbeteren van een aantal facilitaire voorzieningen voor vrijwilligers.
3. Meer aandacht voor deskundigheidsbevordering vrijwilligers.