



**Bacheloropdracht Bestuurskunde
Enschede, Mei 2009**

Effectmeting Servicepunt Vrijwilligerswerk Enschede

In opdracht van de Gemeente Enschede, afdeling Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling

**Thijs Fleer
s0111694
Enschede, Mei 2009**

**Bedeleiders Universiteit Twente:
Dr. H.G. van der Kaap
Dr. M.L. van Genugten
Begeleiders Gemeente Enschede:
Mw. K. de Bock
Mw. C. de Vries**

Voorwoord

Via de afdeling Management en Bestuur aan de Universiteit ben ik in aanraking gekomen met de gemeente Enschede, specifiek de Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling. Daar was behoefte aan een student die het Servicepunt Vrijwilligerswerk Enschede kon evalueren. Het is een zeer uitdagende, interessante en zeker leerzame opdracht geweest. De opdracht was erg breed opgezet en moest geconcretiseerd worden voordat het uitgevoerd kon worden. Het was een proces van informatieverwerking, analyseren, schrijven en veel herschrijven. Uiteindelijk is dit onderzoek eruit gekomen en zullen de resultaten zowel bruikbaar zijn voor de gemeente Enschede als voor de wetenschap.

Ik wil mijn begeleiders, Katrien de Bock en Carry de Vries, vanuit de gemeente bedanken voor hun goede begeleiding tijdens dit onderzoek. Dankzij de kritische feedback en de vele hulp ben ik wijzer geworden. Daarnaast wil ik mijn begeleiders aan de Universiteit Twente bedanken. Dr. H.R. van der Kaap voor het te allen tijde geven van feedback tijdens het onderzoek en Dr. M.L. van Genugten voor de feedback tijdens de beginfase van het onderzoek en op de conceptversie.

Enschede, Mei 2009
Thijs FLeer

Inhoudsopgave	
Voorwoord	2
Inhoudsopgave	3
Samenvatting	5
Hoofdstuk 1: Inleiding	6
1.1 Opdrachtoomschrijving	6
1.2 Doelstelling	6
1.3 Onderzoeksvragen	7
1.4 Onderzoeksopzet	7
1.5 Dataverzameling	8
Hoofdstuk 2: Ondersteuning van Vrijwilligerswerk	9
2.1 Inleiding	9
2.2 Vrijwilligerswerk	9
2.3 Historie	9
2.4 Ontwikkelingen	10
2.4.1 Extern	11
2.4.2 Intern	13
2.5 Conclusie	13
Hoofdstuk 3: Doelstellingen en Criteria	14
3.1 Functieomschrijvingen	14
3.2 Doelstellingen	16
3.3 Criteria	17
3.4 Conclusie	18
Hoofdstuk 4: Meetbaarheid	19
4.1 Doelstellingen	19
4.2 Criteria	20
4.3 Conclusie	24
Hoofdstuk 5: Analyse van Criteria en Doelstellingen	25
5.1 Hoe te meten?	25
5.2 Criteria Analyse	26
5.2.1 Bemiddeling	26
5.2.2 Promotie	28
5.2.3 Informatie en Advies	30
5.2.4 Deskundigheidsbevordering	32
5.3 Doelstellingen Analyse	33
5.4 Samenvatting	36
Hoofdstuk 6: Conclusies en Aanbevelingen	37
6.1 Conclusie	37
6.2 Aanbevelingen	38
Literatuur	40
Bijlagen	43
Bijlage 1: Verantwoording doelstellingen	43
Bijlage 2: Interviews met de drie werknemers en leidinggevende van het SVE	43

Samenvatting

De gemeente Enschede - specifiek de Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling (DMO) - heeft een nieuw ondersteuningspunt voor vrijwilligerswerk opgezet, namelijk het Servicepunt Vrijwilligerswerk Enschede (SVE). De DMO wil weten in hoeverre zijn verwachtingen waargemaakt zijn. Om die reden is er binnen dit onderzoek antwoord gezocht op de vraag: *'In hoeverre heeft het Servicepunt Vrijwilligerswerk Enschede de beoogde effecten bereikt?'*.

Door de historie van ondersteuning van vrijwilligerswerk kort te beschrijven, is gebleken dat er enkele ontwikkelingen zijn geweest die invloed hebben gehad op de functies van het SVE. De historie en de ontwikkelingen samen zijn de basis voor de verwachtingen van de DMO. Doordat de verwachtingen de functieomschrijvingen reflecteren, zijn de verwachtingen als doelstellingen meegenomen binnen het onderzoek. Daarbij zijn de doelstellingen gekoppeld aan de functies en de functieomschrijvingen. Niet alle functies konden gekoppeld worden aan de doelstellingen. Dit betekent dat ook niet alle functies en werkzaamheden van het SVE beoordeeld zijn binnen dit onderzoek. Door de koppeling is duidelijk geworden welke criteria - gesteld in de werkplannen door de gemeente Enschede - bij welke doelstelling horen. De criteria zouden de doelstellingen beter meetbaar en realiseerbaar maken. Het is echter gebleken dat de criteria de doelstellingen niet volledig dekken. Er ontbraken criteria en enkele criteria leverden geen relevante bijdrage aan de beoordeling van de doelstellingen.

De analyse van de criteria zou zodanige informatie moeten geven om te beoordelen of de doelen zijn bereikt en daarmee de beoogde effecten. Ten eerste dekken de criteria de doelstellingen niet volledig, waaruit blijkt dat er geen volledige beoordeling plaats heeft kunnen vinden. Daarnaast blijkt uit de doelstellingen analyse, dat de criteria die gemeten zijn veelal gericht zijn op het behalen van resultaten en weinig informatie geven over de werkzaamheden van het SVE en de impact van de werkzaamheden. Tevens geven de criteria geen informatie over de rol van het SVE bij het bereiken van bepaalde resultaten voortkomend uit de criteria-analyse. Dit betekent al met al dat de criteria-analyse een kleine bijdrage heeft geleverd aan het beantwoorden van de onderzoeksvraag, omdat er geen volledig beeld is verkregen van de doelrealisatie.

Er kan geen volledig antwoord worden gegeven op de onderzoeksvraag door een tekort aan criteria, doordat de rol van het SVE binnen dit onderzoek moeilijk aan te duiden is en omdat de functie werkontwikkeling niet gemeten is. De voornaamste aanbevelingen zijn dat in de toekomstige werkplannen de criteria en de doelstellingen duidelijk en zorgvuldig worden geformuleerd, zodat de criteria de doelstellingen volledig dekken en ook gericht zijn op de rol van het SVE binnen de ondersteuning van vrijwilligerswerk. Daarbij zal in toekomstige evaluatie van het SVE niet alleen de criteria moeten worden geanalyseerd, maar dient er ook een focus op de processen van het SVE te liggen. Daarbij zal een onderzoek naar de mening van organisaties en vrijwilligers over het SVE en haar ondersteuning een breder beeld geven voor de beoordeling van de beoogde effecten.

1. Inleiding

Dit onderzoek betreft een evaluatieonderzoek van het Servicepunt Vrijwilligerswerk Enschede, in de vorm van een effectmeting. In opdracht van de gemeente Enschede is het Servicepunt Vrijwilligerswerk Enschede geëvalueerd. Zodoende is er geprobeerd aanbevelingen op te stellen ten aanzien van de, in 2009 opnieuw af te sluiten raamovereenkomst met Alifa. Het eerste hoofdstuk gaat in op de inhoud van de opdracht, de daarbij behorende doelstelling, en de onderzoeksvragen. In hoofdstuk twee is de geschiedenis rondom de ondersteuning van het vrijwilligerswerk weergegeven. Middels de weergave van de geschiedenis is duidelijk geworden hoe de gewenste situatie tot stand is gekomen. In hoofdstuk drie zijn de doelstellingen voortkomend uit de verwachtingen die de gemeente Enschede heeft van het Servicepunt Vrijwilligerswerk Enschede en de bijbehorende criteria beschreven. In hoofdstuk vier is nader ingegaan op de meetbaarheid van zowel de doelstellingen als de criteria. Daarbij is beoordeeld in hoeverre de criteria de doelstellingen dekken. Belangrijke conclusies zijn daaruit getrokken. Hoofdstuk vijf betreft de analyse van de criteria en de analyse van de doelstellingen. In dit hoofdstuk is duidelijk geworden in hoeverre de doelstellingen beoordeeld kunnen worden. Uit de resultaten van beide analyses is een conclusie voortgevloeid, die in hoofdstuk zes gegeven is. De conclusie geeft aan of de onderzoeksvraag beantwoordt kan worden of niet. Vanuit de conclusie zijn er enkele aanbevelingen opgesteld.

1.1 Opdrachtoomschrijving

De opdrachtgever van dit onderzoek is de gemeente Enschede, specifiek de Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling (DMO). In januari 2006 is de DMO een driejarige raamovereenkomst met welzijnsorganisatie Alifa aangegaan ten aanzien van een nieuw ondersteuningspunt voor vrijwilligerswerk, namelijk het Servicepunt Vrijwilligerswerk Enschede (SVE). Tijdens het opstellen van de driejarige raamovereenkomst is afgesproken dat er elk jaar een werkplan wordt opgezet tussen de verschillende partijen (Jutten & Glaser, 2005). De voornaamste verwachtingen die de DMO heeft geformuleerd, zijn de volgende:

- Het bedienen van organisaties en deze actief tegemoet treden.
- Bekendheid vergroten en aantrekkelijk blijven, om zodoende het participatie percentage te behouden.
- Vraaggericht werken, daarbij aandacht schenken aan de oplossing van actuele knelpunten en daarop gerichte advisering.
- Deskundigheidsbevordering door bemiddeling en ontwikkeling in doelgerichte cursussen en trainingen.
- Taken zorgvuldig uitvoeren, gesteld in de werkplannen.

(Bock, 2007)

Eind 2008 loopt de raamovereenkomst af en dient de raamovereenkomst te worden verlengd, gewijzigd of beëindigd. Om tot een besluit te komen wil de DMO weten of aan de verwachtingen, die zij gesteld heeft aan het SVE, is voldaan. In de opdracht staat omschreven dat een evaluatieonderzoek van het SVE – in de vorm van een effectmeting – een bijdrage moet leveren aan het besluit.

1.2 Doelstelling

Het doel van het onderzoek is het leveren van een bijdrage aan de beslissing rondom het verlengen, wijzigen of beëindigen van de raamovereenkomst van de DMO met Alifa. Waarbij de verwachtingen die de DMO van het SVE heeft, centraal staan. De doelstelling van het onderzoek is als volgt:

Om aanbevelingen te kunnen doen over het verlengen, wijzigen of beëindigen van de raamovereenkomst van de DMO met Alifa, dienen de beoogde effecten gemeten te worden.

Een opmerking aangaande de doelstelling is:

- Met 'beoogde effecten' wordt bedoeld in hoeverre aan de verwachtingen van de DMO is voldaan. De doelstellingen van het SVE reflecteren deze verwachtingen. Voor het meten van de 'beoogde effecten' is daarom de huidige situatie van het SVE tegenover de verwachtingen van de DMO gezet.

1.3 Onderzoeksvragen

Aan de hand van de opdrachtoomschrijving en de doelstelling van het onderzoek, is de volgende onderzoeksvraag geformuleerd:

In hoeverre heeft het Servicepunt Vrijwilligerswerk Enschede de beoogde effecten bereikt?

De toelichting van de doelstelling geeft al aan dat de onderzoeksvraag niet direct beantwoord kan worden. Middels de volgende deelvragen is de onderzoeksvraag stapsgewijs beantwoord:

1. *Op welke wijze is de ondersteuning van het vrijwilligerswerk georganiseerd?*
2. *Welke doelstellingen en bijbehorende criteria zijn er gesteld voor het nieuwe Servicepunt Vrijwilligerswerk Enschede?*
3. *In welke mate zijn de criteria en doelstellingen in de huidige situatie door het Servicepunt Vrijwilligerswerk gerealiseerd?*

Door het geven van een korte historie en daarbij de veranderingen in de omgeving van het vrijwilligerswerk, is aangegeven welke ontwikkelingen het SVE hebben gevormd (deelvraag 1). Via de ontwikkelingen gegeven onder deelvraag één zijn de functies van het SVE besproken. Aan de hand van deze functies zijn de doelstellingen van het SVE duidelijk geworden en zijn de bijbehorende criteria weergegeven (deelvraag 2). Voorafgaand aan de criteria analyse, is aangegeven op welke manier de criteria worden gemeten, of de criteria de doelstellingen dekken en de meetbaarheid van de doelstellingen. Daaropvolgend is de analyse van de criteria uitgevoerd. Zodoende zijn de doelstellingen geanalyseerd, door middel van de criteria-analyse en de informatie verkregen uit empirisch onderzoek (deelvraag 3). Middels de analyse van criteria en doelstellingen zijn conclusies getrokken, waaruit blijkt of de beoogde effecten bereikt zijn of niet (onderzoeksvraag).

1.4 Onderzoeksopzet

Het onderzoek naar de 'beoogde effecten' van het SVE is globaal gezien opgezet in twee delen. In het eerste deel (hoofdstuk 2 en 3) is de organisatievorm van het SVE in beeld gebracht. Door informatie uit literatuur te verzamelen over de historie van de ondersteuning van vrijwilligerswerk en de veranderingen in de omgeving van het SVE die invloed hebben gehad op de werkwijze van het SVE. Tevens zijn verschillende werkplannen geanalyseerd en zijn de doelstellingen met bijbehorende criteria weergegeven. De doelstellingen zijn gebaseerd op de verwachtingen en de functieomschrijvingen, omdat er vanuit de gemeente Enschede enkel verwachtingen zijn gesteld. Bij het meten van 'de beoogde effecten' zoals in de onderzoeksvraag is geformuleerd, dient er een uitgangspunt te zijn. Als uitgangspunt had ik de verwachtingen genomen. Zonder verwachtingen te stellen kunnen geen effecten worden gemeten, omdat je op die manier niets kunt zeggen over het resultaat (de werking van het SVE). In het eerste deel is dus door middel van de historie van het SVE, informatie verschaft over de doelstellingen en de criteria die tijdens het onderzoek zijn beoordeeld. In het tweede deel (hoofdstuk 4, 5 en 6) is een criteria-analyse uitgevoerd om zo de abstracte doelstellingen, die in het eerste deel zijn geformuleerd, te evalueren. Eerst is de meetbaarheid van de doelstellingen en de dekking van de doelstelling door middel van criteria besproken. Daarna zijn de criteria gemeten, zodat er feitelijke en gestandaardiseerde informatie is verzameld. Met de informatie uit de criteria-analyse en vanuit de meetbaarheid is geconcludeerd in welke mate de doelstellingen behaald zijn. Volgens Hall and Hall (2004) wordt deze manier van analyseren gebruikt tijdens kwantitatieve onderzoeken. Hierbij zijn abstracte concepten omgezet in 'indicatoren' die via operationalisering gemeten kunnen worden (Hall and Hall, 2004, p. 137). De criteria die geanalyseerd zijn binnen dit onderzoek, zijn door de gemeente Enschede opgesteld. Ze geven informatie over de gewenste resultaten. De criteria-analyse en de evaluatie van de doelstellingen zijn achteraf uitgevoerd. Dit evaluatieonderzoek vindt namelijk plaats in het laatste jaar van de overeenkomst. Achteraf is dus vastgesteld in hoeverre de raamovereenkomst en de bijbehorende werkplannen – met daarin de opgestelde criteria – een bijdrage hebben geleverd aan het bereiken van de 'beoogde effecten'. In termen van Swanborn (1999) is het onderzoek een productevaluatie:

Wanneer informatie verkregen dient te worden over de sterkte van optredende effecten onder verschillende omstandigheden, wordt de productevaluatie toegepast. De hoofdgedachte is dat er ex-post wordt vastgesteld of - en in welke mate - de interventie de gewenste effecten heeft bereikt.

(Swanborn, 1999, p. 50-51)

1.5 Dataverzameling

Gegevens betreffende het eerste deel van het onderzoek zijn op twee manieren verzameld. Enerzijds is literatuur rondom de ondersteuning van vrijwilligerswerk in Enschede van zowel vóór 2006 als daarna, geraadpleegd. Voorbeelden hiervan zijn onderzoeken rondom de ondersteuning van vrijwilligerswerk, maar ook jaarverslagen, offertes en voorgaande overeenkomsten. Anderzijds is informatie verzameld via de werkplannen en de huidige overeenkomst. Zodoende zijn de doelstellingen geconcretiseerd en de criteria van de doelstellingen weergegeven, gesteld in de werkplannen. Ten aanzien van het tweede deel van het onderzoek zijn verschillende monitoren, stadspeilingen – op het gebied van maatschappelijke participatie, vrijwilligerswerk en vrijwilligersorganisaties – en kwartaalrapportages van het SVE geanalyseerd. Daarnaast zijn interviews afgenomen met de personeelsleden van het SVE, voor toelichting en empirische informatie. De criteria zijn gemeten en aan de hand van die resultaten zijn de doelstellingen van het SVE beoordeeld.

2. Ondersteuning van Vrijwilligerswerk

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt in het kort de historie over het ontstaan van de ondersteuning van vrijwilligerswerk in Enschede weergegeven. Hierbij staat centraal welke veranderingen hebben plaatsgevonden betreffende de ondersteuning. Paragraaf 2.2 geeft een definitie van vrijwilligerswerk. In paragraaf 2.3 wordt de geschiedenis van vrijwilligerswerk kort belicht. Daarbij wordt ingegaan op de totstandkoming van het SVE en op welke manier vrijwilligerswerk vóór 2006 – het jaar dat het SVE werd opgericht – ondersteund werd. Vervolgens wordt in paragraaf 2.4 een aantal veranderingen in de omgeving van het SVE belicht die invloed hebben uitgeoefend op de ondersteuning van vrijwilligerswerk. Dit resulteert in de beantwoording van de volgende deelvraag:

‘Op welke wijze is de ondersteuning van vrijwilligerswerk georganiseerd vóór 2006 in vergelijking met de situatie vanaf 2006?’

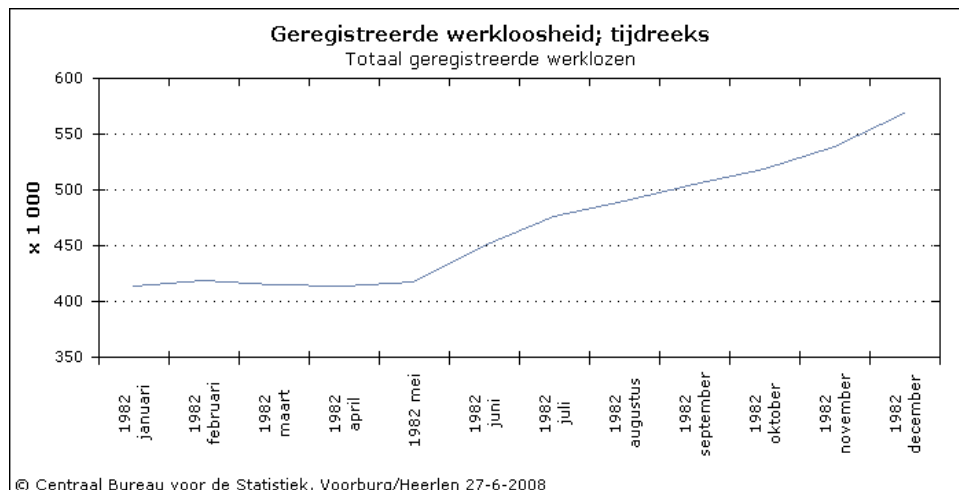
2.2 Vrijwilligerswerk

Vrijwilligerswerk is werk dat onbetaald is en vrijblijvend wordt verricht, in georganiseerd verband voor anderen of voor de samenleving (Gemeente Enschede², 2008). Door het bestaan van vrijwilligerswerk wordt het voorzieningenaanbod in de leefomgeving van de burger vergroot. Op deze manier levert het een goede bijdrage aan het leefklimaat en de betrokkenheid van de burger. De gemeente Enschede hecht daarom veel waarde aan de ondersteuning van het vrijwilligerswerk. Hierbij spelen de vrijwilligers een belangrijke en brede rol van betekenis.

2.3 Historie

De ondersteuning van vrijwilligerswerk is in Enschede begonnen in 1982, bij het opzetten van een vrijwilligersvacaturebank (VVB) (Otten en Weimar, 2007, p. 4). Volgens E. Weimar - medewerker van het SVE - had Enschede destijds te kampen met grote werkloosheid. Dit was een gevolg van het faillissement van de textielindustrie in Enschede (Schopman, 2008). Niet alleen Enschede had te kampen met werkloosheid, in Nederland was er een trend te zien (figuur 2.1). Om werklozen ondersteuning te bieden werden door heel Nederland werklozen toegewezen aan vrijwilligerswerk. In Enschede werd de VVB opgezet naar aanleiding van een onderzoek vanuit de toenmalige ‘zonderwerkprojecten’, wat onderdeel uitmaakte van de Gemeentelijk Sociale Dienst (Otten en Weimar, 2007, p. 4).

Figuur 2.1 Werkloosheidsstijging 1982 in Nederland (Centraal Bureau van Statistiek, 2008)



De VVB werd in 1990 ondergebracht bij de stichting Activa. Activa hield zich sinds de jaren '80 bezig met re-integratieprojecten, advies, onderzoek en begeleiding op het gebied 'arbeidsmarkt' en 'werkgelegenheid', en lokale sociaaleconomische ontwikkelingen (Activa, 2008). De doelgroep van de VVB veranderde echter. Het waren niet enkel werklozen die zich inschreven, bijvoorbeeld huisvrouwen die tijd over hadden om vrijwilligerswerk te verrichten. Vrijwilligers zijn er altijd geweest, alleen groeide de vraag en het aanbod van vrijwilligers. De ondersteuning veranderde echter weinig. In 1996 vond er een verandering plaats, De VVB wijzigde namelijk in de Vrijwilligerscentrale.

De functie van de Vrijwilligerscentrale betrof voornamelijk 'bemiddeling' en 'voorlichting' (Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling, 2006, p. 13). Tevens werd er naast een fysiek punt, via Activa een website ontworpen, om bezoekers te trekken die niet naar het fysieke punt kwamen (Gemeente Enschede, 2004, p. 4). Dit in antwoord op de voortschrijdende digitalisering, dat onder paragraaf 2.4 ter sprake komt. De website had geen centrale functie binnen de Vrijwilligerscentrale. Toch werd de website vaker bezocht dan de Vrijwilligerscentrale, omdat het voor veel mensen gemakkelijker was om de site te raadplegen dan om naar het fysieke punt toe te gaan. Zo werd in 2003 het fysieke punt door 912 personen bezocht en 2.415 personen bezochten de website van de Vrijwilligerscentrale (ter Horst en Dors, 2004, p. 24). Het fysieke punt werd bezet door twee coördinatoren, een WIW-werknemer – WIW staat voor wet inschakeling werkzoekende – en drie vrijwilligers (Beentjes & Weimar, 2005, p. 5). De twee coördinatoren hielden zich voornamelijk bezig met gestelde taken in het werkplan en de drie vrijwilligers voerden samen met de WIW-werknemer ondersteunende taken uit, zoals administratieve taken (ter Horst en Dors, 2004, p. 38). De werkomgeving bestond hierdoor uit een combinatie van vrijwillige en professionele medewerkers.

De Vrijwilligerscentrale heeft tot en met 2005 bestaan. Verschillende ontwikkelingen (paragraaf 2.4) op het gebied van vrijwilligerswerk hebben er toe geleid dat de ondersteuning van het vrijwilligerswerk is verschoven van 'bemiddeling' en 'voorlichting' gericht op de vrijwilliger, naar 'deskundigheidsbevordering' – zoals het organiseren van cursussen - en 'advisering' gericht op de organisaties (Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling, 2006, p. 13). De Vrijwilligerscentrale was gericht op sociale activering van burgers en kandidaat vrijwilligers. Het SVE richt zich meer op de ondersteuning van organisaties. Door bemiddeling tussen vraag (de organisaties) en aanbod (de burgers/vrijwilligers) - aanbod aan vraag koppelen - wordt dergelijke ondersteuning gegeven. Daarnaast is de ondersteuning van vrijwilligerswerk verschoven van 'arbeidsmarkt en werkgelegenheid', naar 'zorg en welzijn'. De gemeenten in Nederland zijn namelijk verantwoordelijk geworden voor de bevordering van maatschappelijke participatie in de vorm van vrijwilligerswerk en mantelzorg (Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling, 2006, p. 12). Mede als gevolg van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (paragraaf 2.4). De gemeente Enschede heeft besloten de ondersteuning van vrijwilligerswerk onder te brengen in een nieuwe professionele organisatie – in tegenstelling tot de semiprofessionele Vrijwilligerscentrale – namelijk het SVE. Een professionele organisatie kan gekenmerkt worden als een organisatie met enkel betaalde werknemers en een semiprofessionele organisatie heeft zowel betaalde (professionele) werknemers als vrijwilligers in dienst. Professionals hebben een coördinerende taak en de vrijwilligers een uitvoerende taak in een semiprofessionele organisatie (stichting VrijwilligersManagement, 2002, p. 9). Het SVE wordt daarom door drie (betaalde) professionele werknemers bezet, die één maal per week worden bijgestaan door een vrijwilliger. Het personeel wordt aangestuurd door een leidinggevende. De leidinggevende stuurt de drie werknemers aan, voornamelijk door middel van evaluatie- en voortgangsgesprekken in de vorm van teamgesprekken en hij zorgt ervoor dat de werknemers hun taken uitvoeren. Hiermee is de leidinggevende het voornaamste aanspreekpunt voor de gemeente, een soort bemiddelaar tussen de gemeente Enschede en het SVE.

De relatie met Activa is verbroken en een nieuwe relatie met welzijnsorganisatie Alifa is aangegaan. Activa is voornamelijk gericht op 'arbeidsmarkt en werkgelegenheid' en Alifa is juist gericht op het gebied van 'zorg en welzijn'. Er is een driejarige raamovereenkomst afgesloten tussen de gemeente Enschede en Alifa, om het SVE onder te brengen bij Alifa. Binnen Alifa is er een viertal stromingen, namelijk wijkwerk, jongerenwerk, speeltuinwerk en peuterspeelzaalwerk (Alifa, 2008). Het SVE valt binnen de stroming 'wijkwerk'. Hierbij dient het SVE niet enkel op wijkniveau te werken maar boven wijken uit te stijgen. Dit betekent dat het SVE heel Enschede moet ondersteunen bij vrijwilligerswerk, aldus de Heer de Haas - leidinggevende van het SVE (Interview, 22 juli 2008).

2.4 Ontwikkelingen

Verschillende ontwikkelingen op het gebied van vrijwilligerswerk hebben tot veranderingen in de ondersteuning van vrijwilligerswerk geleid. Hierbij zijn externe en interne ontwikkelingen te onderscheiden. De externe ontwikkelingen vinden plaats in de omgeving van het SVE, die invloed hebben op de organisatie en haar ondersteuning. De interne ontwikkelingen hebben voornamelijk invloed op de kwaliteit van de ondersteuning die door het SVE geboden wordt. Deze worden echter niet meegenomen in het onderzoek doordat ze niet aangetoond kunnen worden.

2.4.1 Extern

Er heeft een aantal externe ontwikkelingen plaatsgevonden, die invloed hebben gehad op de manier waarop het SVE ondersteuning biedt aan vrijwilligers en (vrijwilligers)organisaties. Deze zijn mede bepalend geweest voor de vorm van het SVE en waar de ondersteuning van vrijwilligerswerk zich op richt. De volgende vijf ontwikkelingen worden onderscheiden:

- Digitalisering
- Kortstondig Vrijwilligerswerk
- Wet Maatschappelijke Ontwikkeling
- Deskundigheidsbevordering
- Jongeren en Allochtonen

Digitalisering

Tegenwoordig speelt internet een belangrijke rol binnen onze samenleving in het produceren, verspreiden en benutten van kennis (Ingen, Haan & Duimel, 2007, p. 10). Uit een onderzoek van Steyaert en de Haan (2007) is gebleken dat er in de periode 1998 tot 2005 een enorme groei heeft plaatsgevonden in computerbezit, namelijk van 16% in 1998 tot 78% in 2005 (Steyaert en De Haan, 2007, p. 11-30). Organisaties zouden online actief moeten zijn en hiermee om kunnen gaan. Binnen het SVE vertaalt zich dit naar een digitale werksfeer. In vergelijking met de Vrijwilligerscentrale is de ondersteuning van vrijwilligerswerk dus deels verplaatst van het fysieke punt naar een digitale werkomgeving, met een website en een digitale vacaturebank.

Jongeren en Allochtonen

Tijdens de regeling 'Tijdelijke Stimulering Vrijwilligerswerk' (TSV) is ontdekt dat er van de organisaties steeds meer vraag naar 'jonge' vrijwilligers is ontstaan (Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling, 2005, p. 4). De TSV-regeling is door de staatsecretaris van VWS opgezet. Met deze regeling moest het vrijwilligerswerk extra gestimuleerd worden en de gemeenten worden gestimuleerd om maatregelen te treffen zodat het vrijwilligerswerk in hun gemeente op peil zou blijven. In samenwerking met vrijwilligersorganisaties is er tussen 2002 en 2005 een reeks van activiteiten ontwikkeld en uitgevoerd gericht op de ontmoeting en kennisuitwisseling, deskundigheidsbevordering en ondersteuning voor het aantrekken van jonge vrijwilligers en omgaan met andere culturen (Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling, 2005, p. 3). Naast het activeren van maatschappelijke participatie onder jongeren, stond tijdens de TSV-regeling de ondersteuning van allochtone zelforganisaties – ten behoeve van de interculturalisatie – ook centraal. Autochtone en allochtone mensen dienden met elkaar in aanraking te komen en elkaar te helpen binnen de maatschappij (Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling, 2005, p. 24). De TSV-regeling heeft dus voor verschillende ontwikkelingen gezorgd die invloed hebben gehad op de veranderingen in de organisatie en de werkwijze van het SVE. In dit geval blijkt dat de ondersteuning van vrijwilligerswerk meer gericht moet zijn op jongeren en allochtonen in vergelijking met de ondersteuning van de Vrijwilligerscentrale.

Kortstondig Vrijwilligerswerk

Onder de vrijwilligers doet zich een trend voor, mensen willen namelijk niet structureel gebonden zijn aan een organisatie en willen liever kortstondig vrijwilligerswerk verrichten (Dienst maatschappelijke Ontwikkeling, 2005, p. 23). Aan deze trend gaan enkele ontwikkelingen vooraf:

- Het feit dat man én vrouw werken en daardoor zwaarder belast zijn dan vroeger, dus minder tijd hebben voor het uitvoeren van vrijwilligerswerk.
- Het feit dat ouderen meer van hun pensioen willen genieten dan vroeger, dus niet gebonden willen zijn aan vrijwilligerswerk.
- De toenemende wet- en regelgeving waaraan vrijwilligersorganisaties moeten voldoen, zorgt ervoor dat vrijwilligers moeten bijscholen, wat niet iedereen kan en wil.

De schaarse tijd die mensen hebben willen ze besteden op het moment dat het hun uitkomt. De relaties tussen mensen zijn tevens vluchtiger, oppervlakkiger, met minder regels en verplichtingen, en ze hebben vaak een meer consumptieve houding (Gemeente Enschede², 2008, p. 29). Het vormen van een digitale werksfeer - een website en een digitale vacaturebank - draagt bij aan deze trend. Mensen kunnen altijd een website bezoeken en via de digitale vacaturebank kunnen mensen zelf in contact komen met de organisaties. Daarnaast zijn de grote organisaties, zoals (professionele) zorginstellingen, in staat hun eigen vrijwilligers te vinden. Het zijn voornamelijk de kleine organisaties en buurt- en wijkinitiatieven die ondersteuning behoeven van het SVE (Gemeente Enschede², 2008, p. 8). Ook tijdens de TSV-regeling was de trend rondom kortstondig vrijwilligerswerk zichtbaar. Om die reden stond flexibilisering centraal bij de ondersteuning richting organisaties. Organisaties dienen namelijk bewust te worden van het nut en de noodzaak van kortstondig werk en afgebakende klussen (Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling, 2005, p. 23).

De ondersteuning van vrijwilligerswerk binnen het SVE wordt naast de ontwikkeling rondom digitalisering, dus ook door de trend 'kortstondig vrijwilligerswerk' op een ander niveau geplaatst. Dus meer werken richting (kleine) organisaties, vanuit een digitale werksfeer en vanuit een flexibele vorm van ondersteuning.

Wet Maatschappelijke Ondersteuning

Op 1 januari 2007 is de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) in werking getreden. De WMO moet voor een vergroting van de 'civil society' – het institutionele domein van vrijwillige associaties - zorgen. Dit betekent dat de onderlinge betrokkenheid van de burgers moet worden vergroot (Ministerie van VWS, 2008). De WMO is een samenvoeging van de volgende wetgeving:

- Wet voorziening gehandicapten (Wvg)
- Welzijnswet
- Een deel van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ), namelijk de huishoudelijke verzorging. Die wordt sinds 1 januari 2007 niet meer uit de AWBZ betaald, maar uit de WMO.

(Ministerie van VWS, 2008)

Het maatschappelijke doel van de WMO is: 'iedereen kan meedoen'. 'Iedereen' wordt omschreven als 'jong én oud, los van beperkingen of maatschappelijke en economische positie'. Hierbij wordt er vooral ingegaan op hulpbehoevenden met een beperking waardoor zij sommige dingen niet kunnen doen (Gemeente Enschede², 2008, p. 6). Vrijwilligers worden ingezet voor het versterken van het sociale netwerk, waarbij zij de mensen met een beperking hulp bieden. Het 'compensatiebeginsel' staat hierbij centraal, waarbij de compensatie het mogelijk maakt dat 'beperkten' ook volwaardig in de samenleving mee kunnen doen. De gemeente Enschede dient het vrijwilligerswerk in de sector 'zorg en welzijn' in samenwerking met de burger zelf, extra te ondersteunen (Gemeente Enschede², 2008, p. 7). De ondersteuning van het SVE richt zich dus op de sector 'zorg en welzijn' in tegenstelling tot de Vrijwilligerscentrale die zich richtte op de 'arbeidsmarkt' en 'werkgelegenheid' (paragraaf 2.3). Het beleid van de gemeente wordt opgesteld aan de hand van verschillende prestatievelden, gesteld in de WMO en dient het vrijwilligerswerk en de mantelzorg te faciliteren en te ondersteunen. Binnen deze prestatievelden kan de gemeente een eigen invulling geven, passend bij de kenmerken van hun gemeente (Ministerie van VWS, 2008). Dit opgezette beleid wordt door het SVE uitgevoerd. In tegenstelling tot de Vrijwilligerscentrale, is bij het SVE de scheiding tussen wetgevende en uitvoerende macht duidelijk te zien. Het SVE voert namelijk het beleid uit dat door de gemeente is opgezet. De gemeente heeft dus meer controle over de ondersteuning van vrijwilligerswerk, in vergelijking met de situatie vóór 2006. Tijdens de Vrijwilligerscentrale werd enkel het budget door de gemeente beschikbaar gesteld (paragraaf 2.3), hierdoor had de gemeente geen controle over de werkzaamheden rondom de ondersteuning van vrijwilligerswerk. Onder het SVE worden specifieke doelen gesteld en heeft de gemeente meer invloed en controle op de werkzaamheden rondom de ondersteuning van het vrijwilligerswerk, uitgevoerd door het SVE (hoofdstuk 3).

Deskundigheidsbevordering

In paragraaf 2.3 staat dat de ondersteuning van vrijwilligerswerk is verschoven van 'bemiddeling' en 'voorlichting' richting de vrijwilliger, naar 'deskundigheidsbevordering' en 'advisering' richting de organisaties. Vrijwilligersorganisaties willen graag op de hoogte blijven van bepaalde ontwikkelingen rondom vrijwilligerswerk, zoals wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsomstandigheden, sociale hygiëne, sociale zekerheid, fiscale zaken en zorg en welzijn (Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling, 2006, p. 14). Door op de hoogte te blijven van zulke zaken houden zij een vorm van deskundigheid in hun organisatie. Daarnaast willen (vrijwilligers)organisaties dat de vrijwilligers die zij in dienst nemen over bepaalde kennis en vaardigheden beschikken. Uit een peiling onder de (vrijwilligers)organisaties in 2004 blijkt dat 48% van de ondervraagde organisaties onvoldoende vrijwilligers kan vinden voor bepaalde werkzaamheden. Voornamelijk bestuursfuncties (48%) en specialistische functies (31%) worden genoemd (Bongers, 2004, p. 17). 'Deskundigheidsbevordering' – Het geven van cursussen en trainingen voor het vergroten van bestuurlijke vaardigheden bij vrijwilligers - wordt binnen deze peiling vaker dan gemiddeld genoemd als aandachtspunt. Door de toenemende vraag naar zowel deskundigheid van vrijwilligers als van organisaties, is de ondersteuning van vrijwilligerswerk door het SVE meer gericht op deskundigheidsbevordering vergeleken met de Vrijwilligerscentrale.

2.4.2 Intern

Naast externe ontwikkelingen, heeft zich ook een aantal interne ontwikkelingen voorgedaan. Deze interne ontwikkelingen hebben voornamelijk invloed op de kwaliteit van de ondersteuning die geleverd moet worden. Drie ontwikkelingen worden onderscheiden:

- Nieuwe Organisatie
- Financiële situatie van Alifa
- Verschillende leidinggevers

Nieuwe Organisatie

Het SVE is een nieuwe organisatie. Voornamelijk in de beginfase kan dit voor problemen zorgen. Het is een nieuwe organisatie met (gedeeltelijk) nieuwe werknemers en nieuwe taken- en doelstellingen. De werknemers kunnen moeite hebben met de werkomgeving. Prestaties kunnen beïnvloed worden, doordat taken niet volledig of kwalitatief uitgevoerd worden.

Financiële Situatie van Alifa

In het jaar 2007 kampte Alifa met een dreigende financiële situatie. Dit heeft mogelijke gevolgen gehad op de kwaliteit van het SVE. Door de dreigende financiële situatie zijn de gelden aan het SVE verminderd of wordt geld dat bestemd zou zijn voor het SVE ingezet om het financiële gat te dichten. Hierdoor is het mogelijk dat activiteiten niet op een kwalitatieve manier uitgevoerd kunnen worden. Het kan bijvoorbeeld voorkomen dat organisaties die van de ondersteuning gebruik maken, niet op een gewenste manier ondersteund worden en daar problemen van ondervinden.

Verschillende Leidinggevers

De compositie van het SVE is in de beginfase van de bestaansperiode een aantal keer veranderd. In korte tijd zijn er verschillende leidinggevers binnen het SVE geweest. Hierdoor kan het voorkomen dat er telkens andere visies worden doorgevoerd binnen het SVE, waardoor de werknemers hun werkzaamheden telkens moeten aanpassen. Wellicht vindt de ene leidinggevende een bepaald project belangrijker dan de andere. Dit kan verwarring opleveren voor de werknemers, waardoor de werkzaamheden worden beïnvloed.

2.5 Conclusie

De ondersteuning van het vrijwilligerswerk is veranderd. Het begon met enkel een vacaturebank, vervolgens is er een semiprofessionele organisatie (de Vrijwilligerscentrale) ontstaan en daarna is er een professionele organisatie (het SVE) opgezet. De ondersteuning is verschoven van 'bemiddeling' en 'voorlichting' naar meer 'deskundigheidsbevordering' en 'advisering' gericht op organisaties. Tevens dient het SVE zich te richten op de sector 'informele zorg en hulp'. Verschillende ontwikkelingen hebben een bijdrage geleverd aan de veranderingen in de ondersteuning van vrijwilligerswerk. Er is onderscheid gemaakt tussen externe en interne ontwikkelingen. De externe ontwikkelingen - deskundigheidsbevordering, kortstondig vrijwilligerswerk, de WMO en aandacht voor jongeren en allochtonen - geven de basis voor de ondersteuning die het SVE dient te geven. De interne ontwikkelingen - een nieuwe organisatie, dreigende financiële situatie en verschillende leidinggevers - hebben invloed op de kwaliteit van de ondersteuning. De interne ontwikkelingen kunnen binnen dit onderzoek niet worden aangetoond. Om die reden worden deze ontwikkelingen niet meegenomen in dit onderzoek. De externe ontwikkelingen zullen terugkomen in de functieomschrijvingen en doelstellingen.

3. Doelstellingen en Criteria

In dit hoofdstuk worden de verschillende functies omschreven, opgesteld door 'Movisie'. Hierbij dienen de externe ontwikkelingen uit het voorgaande hoofdstuk als toelichting (paragraaf 3.1). Aan de hand van de functieomschrijvingen en de verwachtingen van de gemeente Enschede, worden de doelstellingen weergegeven (paragraaf 3.2). Per doelstelling heeft de gemeente criteria opgesteld. Hierdoor is geprobeerd de doelstellingen normerende en concreter te maken (Paragraaf 3.3). De volgende deelvraag wordt beantwoord:

'Welke doelstellingen en bijbehorende criteria zijn er gesteld voor het nieuwe Servicepunt Vrijwilligerswerk Enschede?'

3.1 Functieomschrijvingen

Het kennis- en adviescentrum voor maatschappelijke ontwikkeling 'Movisie' heeft een zestal functies opgesteld die de basis vormen voor elk vrijwilligersondersteuningspunt in Nederland. De volgende 'basisfuncties' worden onderscheiden:

- Bemiddeling
- Promotie
- Belangenbehartiging
- Informatie en advies
- Deskundigheidsbevordering
- Werkontwikkeling

(Stubbe, Berkelaar en Mateman, 2006, p. 5)

Volgens Movisie zijn het type organisatie en de beleidskeuzes bepalend voor welke functies als 'kernfuncties' worden opgenomen. In het vorige hoofdstuk is duidelijk geworden dat het SVE zich in haar werkwijze richt op de (vrijwilligers)organisaties in Enschede. Dit betekent dat het SVE 'organisatiegerichte' ondersteuning biedt. Volgens Movisie zijn er drie typen organisaties, namelijk: Voluntary Support Organizations (vrijwilligergericht), Management Support Organizations (organisatiegericht) en Community Support Organizations (samenlevinggericht) (Stubbe, Berkelaar en Mateman, 2006, p.5). Het SVE valt, met 'organisatiegericht', onder het type 'management support organizations'. Activiteiten van deze centrales krijgen vooral vorm in organisatieondersteuning door middel van training, informatie en advies, en het bieden van faciliteiten (Stubbe, Berkelaar en Mateman, 2006, p. 5).

De gemeente Enschede heeft samen met Alifa besloten de basisfunctie 'belangenbehartiging' niet mee te nemen in de raamovereenkomst voor het SVE. De burger dient zelf initiatief te nemen, sociale activering staat namelijk niet centraal binnen het SVE (hoofdstuk 2). De belangen van vrijwilligers worden grotendeels door de gemeente Enschede behartigd in het beleid die zij opstelt rondom maatschappelijke ontwikkeling en participatie (Ministerie van VWS, 2008). Ondanks dat het SVE een 'management support organization' is, hoeven de belangen van de organisaties niet behartigd te worden. Organisaties die met vrijwilligers werken dienen namelijk voor hun eigen belangen en die van hun vrijwilligers op te komen. Daarbij is gebleken dat het ook een taak van de gemeente is. Het SVE heeft dus vijf 'kernfuncties' – bemiddeling, promotie, informatie en advies, deskundigheidsbevordering en werkontwikkeling.

Bemiddeling

Organisaties worden bediend, door ondersteuning te bieden tijdens het werven van vrijwilligers (Otten, Dávila Carvacho & Weimar, 2007, p. 2). Het SVE 'verzamelt' vrijwilligers, zodat organisaties die vrijwilligers zoeken deze via het SVE gemakkelijk vinden. Door de (externe) ontwikkeling rondom digitalisering en 'kortstondig vrijwilligerswerk', wordt er waarde gehecht aan een digitale werksfeer. Internet heeft een belangrijke functie gekregen door de ontwikkeling 'digitalisering'. De digitale vacaturebank staat hierbij centraal. De digitale vacaturebank brengt vraag en aanbod bij elkaar. Doordat vrijwilligers zich kunnen aanmelden bij de digitale vacaturebank, kunnen organisaties de geschikte vrijwilliger zoeken in de vacaturebank. Zowel via de site als via het fysieke punt kan de vrijwilliger zich aanmelden bij de digitale vacaturebank. Naast het bieden van digitale ondersteuning aan organisaties, blijft het fysieke punt ook een bemiddelingsrol behouden.

Promotie

Om de bekendheid en de waardering van zowel het vrijwilligerswerk als het SVE te vergroten, wordt er verwacht dat het vrijwilligerswerk en het SVE onder de aandacht van de burgers wordt gebracht (Brockhus, 2005, p. 3). Ruim 45%¹ van de bevolking verricht vrijwilligerswerk of heeft 'wel eens' vrijwilligerswerk gedaan (Last, 2005, p. 9). Dit percentage dient behouden te blijven. Net als bij de functie 'bemiddeling' speelt binnen deze functie het gebruik van internet ook een belangrijke rol. Door de toenemende digitalisering hebben veel wijken in Enschede een eigen website. Hier dient het SVE op in te spelen. Daarnaast heeft de ontwikkeling 'jongeren en allochtonen' ook invloed uitgeoefend op deze functie. Er dient extra aandacht aan allochtonen en jongeren te worden gegeven, binnen de promotie van het SVE (Otten, Dávila Carvacho & Weimar, 2007, p. 4).

Informatie en Advies

Het geven van informatie en advies aan zowel organisaties en vrijwilligers. Over de inzet van vrijwilligers en zaken die daarmee te maken hebben, zoals vrijwilligersbeleid, wettelijke regelingen en onkostenvergoedingen (Jutten & Glaser, 2005). Deze functie hangt nauw samen met de functie 'promotie'. Beide functies hebben te maken met het verstrekken van informatie naar de omgeving toe. Door deze informatie verstrekking wordt het SVE ook gepromoot. Bij 'promotie' is het verstrekken van informatie echter gericht op het vergroten van de bekendheid van het SVE en haar ondersteuning, terwijl via 'informatie en advies' organisaties en vrijwilligers op de hoogte gehouden worden van hun rechten en plichten, activiteiten die het SVE organiseert en ontwikkelingen op vrijwilligersgebied (Jutten & Glaser, 2005). Zowel via het fysieke punt als verschillende websites wordt informatie verstrekt en adviezen gegeven aan vrijwilligers en organisaties.

Deskundigheidsbevordering

Cursussen en trainingen worden ontwikkeld en georganiseerd, afgestemd op de behoefte aan deskundigheidsbevordering vanuit de organisaties (Brockhus, 2005, p. 2). De cursussen en trainingen worden in samenwerking met de Volksuniversiteit Enschede (VUE) en de gemeente Enschede – via een subsidiecontract - op maat gemaakt. Organisaties kunnen hun behoeften bij het SVE aangegeven, zoals over welke kennis of vaardigheden vrijwilligers moeten beschikken. Er wordt een bepaalde 'makelaarsrol' vervuld. Dit betekent dat samenwerkingsmogelijkheden bij het ontwikkelen zichtbaar worden gemaakt en de juiste belangen van de juiste belanghebbenden bij elkaar worden gebracht en ondersteuning wordt geboden (Graaf, Grin & Hoppe, 1996). Naast cursussen op maat, dienen er ook standaard cursussen en trainingen aangeboden te worden, bijvoorbeeld 'Omgaan met signalen', 'Omgaan met de pers' en 'Wie zorgt er voor jou?'. Tevens is de ontwikkeling 'jongeren en allochtonen' terug te zien binnen deze functie. Een specifiek aanbod aan cursussen en trainingen dient te worden ontwikkeld, ook gericht op allochtonen en organisaties die met allochtonen (willen) werken (Otten, Dávila Carvacho & Weimar, 2005, p. 3).

Werkontwikkeling

Projecten worden gekoppeld aan eigen activiteiten, waarbij samenwerkingsverbanden met derden niet worden uitgesloten (Jutten & Glaser, 2005). Elke werknemer van het SVE heeft een eigen vakgebied. Dit zijn de volgende vakgebieden: jongeren en vrijwilligerswerk, allochtone zelforganisaties en informele ondersteuning ouderen (Interview, 28 mei 2008). Op die manier kunnen bepaalde projecten aan de vakgebieden worden gekoppeld. In het kader van de TSV-regeling is er bijvoorbeeld een project gekoppeld aan het vakgebied 'jongeren en vrijwilligerswerk', namelijk 'Vet Vrijwillig' waarbij jongeren vrijwilligerswerk beoefenen door middel van maatschappelijke stages (Interview, 28 mei 2008). Deze functie betreft een eigen invulling en ontwikkeling van het SVE, gestuurd door de Gemeente Enschede.

¹ Blijkt uit een stadspeiling naar de maatschappelijke participatie in Enschede met N=1.033 (Last, 2005).

3.2 Doelstellingen

De verwachtingen van de gemeente Enschede – specifiek DMO – aan het SVE, worden binnen dit onderzoek als doelstellingen gebruikt. De gemeente Enschede heeft zowel in de raamovereenkomst als in de werkplannen geen specifieke doelen gesteld. Echter is het belangrijk om doelen te hebben, om zodoende effecten te kunnen meten (Drury, 2004). De verwachtingen reflecteren wat het SVE dient te verwezenlijken in de contractperiode. Dit geeft aan wat de beoogde effecten van het SVE zijn en kan gezien worden als uitgangspunt voor de effectmeting. Daarbij blijkt uit een analyse van de raamovereenkomst dat de verwachtingen vergelijkbaar zijn met de inhoud van de raamovereenkomst. Het betreft de volgende verwachtingen:

- Het bedienen van organisaties en deze actief tegemoet treden.
- Bekendheid vergroten en aantrekkelijk blijven, om zodoende het participatie percentage te behouden.
- Vraaggericht werken, daarbij aandacht schenken aan de oplossing van actuele knelpunten en daarop gerichte advisering.
- Deskundigheidsbevordering door bemiddeling en ontwikkeling in doelgerichte cursussen en trainingen.
- Taken zorgvuldig uitvoeren, gesteld in de werkplannen.

(Bock, 2007)

Door de functie aan een doelstelling te koppelen, is duidelijk welke doelstelling een reflectie is van welke functie. Hierdoor wordt er inhoud aan de doelstellingen gegeven. Daarbij zijn de functieomschrijvingen meegenomen om daaruit de doelstellingen op een zo objectief mogelijke wijze te formuleren (zie bijlage 1). De doelstellingen in tabel 3.1 omvatten de functieomschrijvingen en de verwachtingen, en zijn gekoppeld aan de verschillende functies.

Tabel 3.1 Koppeling functie aan doelstelling.

Doelstelling	Functie
1.Het bedienen van organisaties, deze actief tegemoet treden en vrijwilligers en organisaties bij elkaar brengen.	Bemiddeling
2.Bekendheid vergroten en vrijwilligerswerk en eigen activiteiten voortdurend onder de aandacht brengen en promoten, om zodoende het participatie percentage te behouden.	Promotie
3. Vraaggericht werken, daarbij aandacht schenken aan de oplossing van actuele knelpunten van zowel individuele organisaties als sectoren en daarop gerichte advisering.	Informatie en Advies
4.Deskundigheidsbevordering door bemiddeling en ontwikkeling in doelgerichte cursussen en trainingen voor zowel organisaties als vrijwilligers.	Deskundigheidsbevordering
-	Werkontwikkeling
5.Taken zorgvuldig uitvoeren, gesteld in de werkplannen.	-

Opmerkingen aangaande tabel 3.1:

- Doelstelling 5 is niet gekoppeld aan een functie, omdat de doelstelling niet specifiek een reflectie is van een functie. Hierdoor is het de vraag of het daadwerkelijk een belangrijke doelstelling is of louter een verwachting. Tevens zijn er geen criteria toegewezen aan specifiek deze doelstelling. Taken dienen namelijk altijd zorgvuldig uitgevoerd te worden. Wanneer taken onzorgvuldig worden uitgevoerd, wordt er inefficiënt gewerkt en zullen bepaalde doelen moeilijk haalbaar zijn. 'Taken zorgvuldig uitvoeren' wordt gezien als een algemene opmerking en niet als een specifieke doelstelling. Doordat er geen criteria opgesteld hoeven worden, kunnen er ook geen effecten gemeten worden binnen dit onderzoek. Dit betekent dat niet alle beoogde effecten gemeten kunnen worden. Wellicht zou er geconcludeerd kunnen worden dat de taken zijn uitgevoerd door na te gaan in hoeverre de criteria zijn uitgevoerd, maar het zal niet blijken of deze zorgvuldig zijn uitgevoerd.

- Niet alleen de vijfde verwachting kan gezien worden als een algemene opmerking. Tevens 'het actief tegemoet treden van organisaties' onder doelstelling één is een algemene opmerking. Het geldt niet enkel voor de functie bemiddeling dat organisaties actief benaderd moeten worden. Uit alle functieomschrijvingen blijkt dat een actieve benadering van het SVE verwacht wordt, niet alleen onder bemiddeling maar ook bij deskundigheidsbevordering en promotie. Ook voor dit deel van de doelstelling geldt dat er vanuit de werkplannen geen criteria aan toegewezen kunnen worden. Vanuit empirisch onderzoek is het mogelijk te beoordelen in hoeverre het SVE een actieve houding aanneemt in haar werkzaamheden. Vanuit de criteria-analyse kan er moeilijker een beoordeling gegeven worden. Niet alleen doordat er geen criteria toe te wijzen zijn, maar ook omdat andere criteria te weinig informatie zullen geven om een valide oordeel te vellen.
- Voor de functie 'werkontwikkeling' is geen verwachting gesteld en daarmee geen doelstelling. Binnen de functie wordt beroep gedaan op de werkontwikkeling en eigen invulling van de werknemers van het SVE. Door het ontbreken van een doelstelling, worden de werknemers niet in een bepaalde richting gestuurd. Dit kan een positieve invloed hebben op de zelfontplooiing van de werknemers. Door het ontbreken van een doelstelling zijn er ook geen criteria gesteld. Concrete effecten kunnen hierdoor niet gemeten worden en om die reden wordt deze functie niet meegenomen in dit onderzoek. Dit betekent dat alle werkzaamheden die het SVE uitvoert voor de functie 'werkontwikkeling' niet worden meegenomen in de beantwoording van de onderzoeksvraag en de beoordeling van de doelen.

3.3 Criteria

Om de doelstellingen meetbaar en concreter te maken zijn de criteria – die gegeven zijn per functie in de werkplannen – toegewezen aan de doelstellingen (tabel 3.2). Tevens, het opstellen van criteria bepaald welke richting het SVE uitgaat in haar werkzaamheden. Hierdoor zouden de doelstellingen beter bereikt kunnen worden. Daarbij is het belangrijk dat er ruimte blijft voor innovatie en verbeteringen. Wanneer alles voorgeschreven is, blijft er weinig ruimte voor innovatie over. Dit kan voorkomen worden door enkel relevante criteria te stellen (Drury, 2004). In de vorige paragraaf is duidelijk geworden dat er ruimte is voor werkontwikkeling, daarom is er geen doelstelling en zijn er geen criteria opgesteld ten aanzien van die functie. Voor de andere doelstellingen en daarbij behorende functies zijn er wel criteria opgesteld. In de onderstaande tabel zijn de criteria per doelstelling weergegeven, afkomstig uit de werkplannen.

Tabel 3.2 Doelstellingen met bijbehorende criteria.

Doelstelling	Criteria
1. Het bedienen van organisaties, deze actief tegemoet treden en vrijwilligers en organisaties bij elkaar brengen. (Bemiddeling)	1. 60% van de organisaties in Enschede is op de hoogte van de digitale vacaturebank. 2. 20% van alle organisaties in Enschede maakt gebruik van de digitale vacaturebank. 3. Jaarlijks vindt er een wervingsactie voor de informele zorg en hulp plaats. 4. De website wordt minimaal 2x per jaar onderhouden. 5. Het adressenbestand minimaal 2x per jaar controleren. 6. Het wijkbladenoverzicht minimaal 2x per jaar bijwerken.
2. Bekendheid vergroten en vrijwilligerswerk en eigen activiteiten voortdurend onder de aandacht brengen en promoten, om zodoende het participatie percentage te behouden. (Promotie)	7. Er is een nieuwe algemene informatiebrochure. 8. Er is een promotie DVD uitgebracht m.b.t. allochtonen zelforganisaties. 9. Websites van allochtone zelforganisaties zijn betrokken bij de promotiewerkzaamheden. 10. 25% van de jongeren in Enschede zijn vrijwilliger. 11. 10% van de bevolking in Enschede weet van het bestaan van het SVE. 12. 80% van de organisaties in Enschede kent het SVE.
3. Vraaggericht werken, daarbij aandacht schenken aan de oplossing van actuele knelpunten van zowel individuele organisaties als	13. Minimaal 6 berichten per jaar in de HAH-krant. 14. Minimaal 3 berichten per jaar in de wijk- en buurtbladen. 15. Minimaal 3 berichten per jaar in de Turkse krant 'Damla'.

sectoren en daarop gerichte advisering. (Informatie en Advies)	16. Er is een registratiesysteem van alle adviesaanvragen. 17. Minimaal 3 digitale nieuwsbrieven per jaar. 18. 60% van de bezoekers zijn tevreden over de geboden informatie. 19. 40% van de organisaties is op de hoogte van de website. 20. 10% van de bevolking in Enschede is op de hoogte van de website.
4. Deskundigheidsbevordering door bemiddeling en ontwikkeling in doelgerichte cursussen en trainingen voor zowel organisaties als vrijwilligers. (Deskundigheidsbevordering)	21. Er is een specifiek cursus- en trainingsaanbod voor allochtone vrijwilligers en allochtone zelforganisaties. 22. 60% van de gebruikers zijn tevreden over de geboden ondersteuning. 23. 30% van de organisaties in Enschede zijn op de hoogte van het cursusaanbod.
5. Taken zorgvuldig uitvoeren, gesteld in het werkplan.	-

Opmerking aangaande tabel 3.2:

- De criteria komen uit drie verschillende werkplannen en zijn verschillend van aard. Sommige criteria staan enkel in het werkplan van 2006 vermeld, zoals 'Er is een registratiesysteem van alle adviesaanvragen'. Deze criteria zijn als 'eenmalig' te bestempelen, dit betekend dat de criteria in 2006 gerealiseerd moesten worden en in 2008 nog steeds zichtbaar moeten zijn. Daarnaast komen enkele criteria uit het werkplan van 2008 die gelden als een 'norm', zoals '60% van de organisaties in Enschede kent de digitale vacaturebank'. Elk jaar wordt dit percentage door de gemeente aan de omstandigheden aangepast. De meest recente percentages worden in dit onderzoek gebruikt. Hierdoor wordt de interne validiteit van het onderzoek behouden. Volgens Shadish, Cook & Campbell (2002) is deze manier van selecteren, één van de vijf principes voor beter gegeneraliseerde causale interventie, namelijk 'rulling out irrelevancies'. Dit principe geeft weer dat criteria achterwege gelaten kunnen worden omdat die waarschijnlijk geen verschil maken in het eindresultaat (Shadish, Cook & Campbell, 2002, p. 438).

3.4 Conclusie

Het SVE heeft vijf hoofdfuncties, namelijk 'bemiddeling', 'promotie', 'informatie en advies', 'deskundigheidsbevordering' en 'werkontwikkeling'. Aan de hand van de omschrijvingen in de werkplannen en de externe ontwikkelingen is inhoud gegeven aan de functies. Vanuit deze functieomschrijvingen en andere ontwikkelingen heeft de gemeente Enschede verwachtingen van het SVE. Deze verwachtingen worden als doelstellingen meegenomen binnen dit onderzoek. Elke doelstelling kan gekoppeld worden aan een functie. Vanuit dit idee, is er in de werkplannen gekeken welke criteria er per functie zijn gesteld. Deze criteria zouden de doelstellingen meetbaar en realiseerbare maken. De functie werkontwikkeling heeft geen doelstelling en criteria. Hierdoor kan deze functie niet meegenomen worden in de criteria-analyse en kan niet worden beoordeeld of de beoogde effecten zijn behaald. Dit betekent dat niet alle aspecten en werkzaamheden van het SVE beoordeeld kunnen worden binnen dit onderzoek. Daarnaast zijn er verwachtingen gesteld, die niet als doelstelling worden gezien en ook niet gekoppeld kunnen worden aan een specifieke functie. Deze verwachtingen zijn een algemene opmerking en gelden voor elke functie. Deze verwachtingen kunnen moeilijk meegenomen worden in de criteria-analyse, door het ontbreken van criteria.

4. Meetbaarheid

Het stellen en meten van de criteria heeft positieve en negatieve kanten. In positieve zin zorgen de criteria voor concretisering van de doelstellingen. Hierdoor zijn de doelstellingen gemakkelijker meetbaar en geven de criteria bepaalde richtlijnen voor het SVE. Immers het SVE moet ervoor zorgen dat de doelstellingen behaald worden. Door de criteria weten zij beter wat er van ze verwacht wordt en op welke manieren de doelstellingen bereikt kunnen worden. Het meten van de criteria geeft tevens een objectief beeld van de situatie en zorgt voor gestandaardiseerde informatie (Cassel & Symon, 1994). Door middel van deze informatie wordt er een beeld verkregen over voornamelijk de output van het SVE. Om de effecten te meten, dient te worden gekeken de output en informatie ontstaan uit de criteria-analyse in lijn zijn met de gestelde doelen. Dit betekent dat het opstellen van doelstellingen belangrijk is. Echter, er zitten ook nadelen aan het gebruik van criteria. Doordat de gemeente Enschede de criteria heeft opgesteld kan het gebeuren dat het SVE niet in staat is de criteria te verwezenlijken, ondanks dat ze er mee akkoord zijn gaan. Hierdoor kan het SVE zodanige inspanningen tonen dat er een suboptimaal doel wordt bereikt, in plaats van het abstracte doel. In de sociologie van de organisaties heet dit 'goal displacement' (Neelen, 1994). Dit zou betekenen dat het SVE de criteria wel zou behalen, maar met zodanige inspanningen die niet gemeten kunnen worden en wellicht kwalitatief laag zijn. Daarnaast kan de focus op enkel de resultaten van de criteria binnen een evaluatie, ervoor zorgen dat er te weinig informatie wordt verkregen over de input, de activiteiten en het werkproces van het SVE (Russ-eft & Preskill, 2001). Om die reden is het belangrijk dat de criteria de doelstellingen volledig dekken. De criteria dienen naast het geven van bepaalde 'output' – wat is er uitgevoerd? Welke resultaten zijn behaald? – ook de 'outcome' – wat is er bereikt? Welke sociale impact hebben de activiteiten? – weergegeven, waardoor effecten beter zichtbaar worden (Lane, 2008, p. 25). Duidelijke doelstellingen en criteria, zorgen dus voor een efficiënte werkwijze binnen het SVE en zijn ook een voorwaarde voor het meten van effecten. In paragraaf 4.1 zal de meetbaarheid van de doelstellingen worden besproken en in paragraaf 4.2 wordt gekeken in hoeverre de criteria de doelstellingen dekken.

4.1 Doelstellingen

Een manier om doelstellingen helder en duidelijk te formuleren is via het 'SMART'-principe. 'SMART' staat voor:

- Specifiek: de doelstellingen zijn duidelijk en helder geformuleerd.
- Meetbaar: de doelstellingen houden een norm in en maken evaluatie mogelijk.
- Aanvaardbaar – Actiegericht: doelstellingen zijn door alle partners onderschreven.
- Realiseerbaar: de doelstellingen zijn bereikbaar en haalbaar.
- Tijdsgebonden: de doelstellingen hebben een termijn waarop ze behaald moeten zijn.

Door 'SMART' te formuleren worden de doelstelling dus helder, duidelijk en normerend (de Bruijn, 2006). Daarbij geldt hoe preciezer het gewenste resultaat is weergegeven hoe makkelijker de taakvervulling (van Aerschot, 2003).

Door het 'SMART' principe toe te passen op de doelstellingen, blijkt dat alle doelstellingen aanvaardbaar, realiseerbaar en tijdsgebonden zijn. Aanvaardbaar doordat de werkplannen, elk jaar door alle partijen worden ondertekend. Met deze ondertekening, gaat onder andere het SVE akkoord met wat gesteld is in de werkplannen. Daarnaast zijn de doelstellingen realiseerbaar gezien ze bereikbaar zijn en taken erop afgestemd worden. Door middel van de werkplannen wordt er telkens een tijdslijmet gesteld en de raamovereenkomst is driejarig, kunnen de doelstellingen als tijdsgebonden gezien worden.

Echter, zijn de doelstellingen niet specifiek en meetbaar. Door enkel naar de formulering te kijken bevatten ze geen van allen een specifieke norm. Dit komt doordat de gemeente enkel verwachtingen gesteld heeft, geen specifieke doelstellingen. De doelstellingen zoals deze in het onderzoek worden gepresenteerd zijn niet door de gemeente Enschede opgesteld, maar komen voort uit de verwachtingen en de functieomschrijvingen. Het was ook niet de intentie van de gemeente Enschede om het SVE te beoordelen aan de hand van bepaalde doelstellingen. Daarom zijn er enkel verwachtingen gesteld. Toch is het belangrijk om doelen te stellen, hierdoor wordt er overzicht gecreëerd en is het voor de werknemers van het SVE duidelijker wat ze moeten doen. Daarnaast kunnen er effecten gemeten worden door te kijken of de informatie over het SVE, verkregen uit de criteria-analyse in lijn zijn met de doelstellingen. Tevens kan het probleem van 'goal displacement' ontstaan, door enkel criteria te stellen zonder doel. Daarnaast dient er gekeken te worden of de doelen zijn behaald, om zo de beoogde effecten te kunnen vast stellen. In dit onderzoek worden de doelstellingen gemeten door middel van een criteria-analyse.

De criteria gesteld in de werkplannen maken de doelstellingen normerend en meetbare, mits de criteria de doelstelling volledig dekken. Hierdoor worden de doelstellingen kwantitatief weergegeven. Enkel een kwantitatief onderzoek geeft echter geen volledig beeld van de doelrealisatie. Daarom zou naast het meten van de criteria (voornamelijk output informatie), ook de 'consequenties van de output en de activiteiten van het SVE' (outcome en input) meegenomen moeten worden in de beoordeling. Er bestaat vaak geen causaal verband tussen de output en de outcome (Ostrom et al, 1979). Doordat er binnen dit onderzoek de focus op de criteria ligt, is het van belang dat de criteria zodanig zijn opgesteld dat het zowel informatie over de output, de outcome en de input bevat. Echter, criteria kunnen vaak niet het effect op de samenleving meten doordat het te veel gestandaardiseerde informatie geeft.

4.2 Criteria

Om te oordelen of de criteria de doelstelling volledig dekken – om zodoende tot een betere beoordeling van doelrealisatie te komen – worden de doelstellingen opgesplitst en zal gekeken worden welke criteria welk deel van doelstelling dekt. Daarbij wordt gelet op de relevantie van de criteria - in hoeverre de criteria de doelstelling normerend en meetbaar maakt. Als een criterium een relevante bijdrage levert aan de beoordeling van de doelstelling wordt deze gemarkeerd in de tabel. Zoals eerder aangegeven is het belangrijk dat er relevante criteria worden opgesteld, zodat er geen overvloed aan criteria ontstaat en er te veel voorgeschreven is. Hierdoor kan het SVE zich niet ontwikkelen en richt het zich te veel op het behalen van criteria. Door enkel relevante criteria te stellen, kan het SVE innoveren en het geeft informatie over de hoofdtaken. Daarnaast zal blijken dat de criteria doorwerken op meerdere delen van verschillende doelstellingen. De informatie voortkomend uit de analyse van de criteria onder deel A van doelstelling één kan bijvoorbeeld ook bruikbaar zijn voor de beoordeling van deel C van doelstelling drie.

Doelstelling 1

Het bedienen van organisaties (A), deze actief tegemoet treden (B) en vrijwilligers en organisaties bij elkaar brengen (C)

De doelstelling is opgesplitst in drie delen. In de onderstaande tabel is aangegeven welke criteria van toepassing zijn op welk deel van de doelstelling. De toedeling van criteria is gebaseerd op de inhoud van het criterium en waar deze in het werkplan vermeld staat.

Tabel 3.3 Doelstelling 1 opgesplitst in drie delen en per deel de bijbehorende criteria.

Doelstelling 1	A. Het bedienen van organisaties	1. 60% van de organisaties in Enschede is op de hoogte van de digitale vacaturebank
		2. 20% van alle organisaties in Enschede maakt gebruik van de digitale vacaturebank
		3. De website wordt minimaal 2x per jaar onderhouden
		4. Het adressenbestand minimaal 2x per jaar controleren
		5. Het wijkbladenoverzicht minimaal 2x per jaar bijwerken
	B. deze actief tegemoet treden	-
	C. vrijwilligers en organisaties bij elkaar brengen	6. Jaarlijks vindt er een wervingsactie voor de informele zorg en hulp plaats

Deel A is gekoppeld aan verschillende criteria. Alle criteria zijn meetbaar en specifiek geformuleerd. De eerste twee criteria bevatten een gewenst resultaat en de laatste drie zijn gerichte taakuitvoeringen. Door het meten van criterium 2 zal blijken hoeveel organisaties bediend worden. Door dit te vergelijken met criterium 1, wordt duidelijk hoeveel organisaties op de hoogte zijn van de digitale vacaturebank, maar niet bemiddeld worden door het SVE. Door die vergelijking zal blijken welke mogelijkheden het SVE nog heeft, qua het bemiddelen van organisaties via de vacaturebank. Echter, het wordt niet duidelijk wat de reden is waarom de organisaties - die op de hoogte zijn van de vacaturebank - geen gebruik maken van de ondersteuning.

Enkel het meten van de bemiddeling via de digitale vacaturebank geeft een beperkte visie voor de beoordeling van deel A. De digitale vacaturebank is namelijk niet het enige bemiddelingsmiddel. Bijvoorbeeld vrijwilligers leveren aan organisaties op een directe manier, is ook een vorm van bemiddeling. Dit is wellicht moeilijk in criteria uit te drukken, maar geeft wel een vollediger beeld. Door bijvoorbeeld een criterium te stellen, dat aangeeft hoeveel procent van de organisaties gebruik maakt van alle ondersteuning die het SVE biedt, wordt ook een breder beeld verkregen. Criteria 3,4 en 5 zijn taakgericht. Enkel criterium 3 is relevant voor de beoordeling van deel A. Organisaties kunnen naast de digitale vacaturebank ook bediend worden via de website, in de zin van informatievoorziening, bemiddeling tussen organisatie en vrijwilliger - door bijvoorbeeld actueel vrijwilligerswerk te promoten - en een verwijzing naar de digitale vacaturebank. Het criterium kan ook gebruik worden voor beoordeling van doelstelling 3 onder de functie 'informatie en advies'. Criterium 4 en 5 zijn minder relevant, doordat niet duidelijk is in hoeverre de organisaties bediend worden. Door het meten van deze criteria zal blijken of het SVE haar taken uitvoert en door de bestanden actueel te houden kunnen organisaties en wijkbladen actief benaderd worden.

Uit tabel 3.3 blijkt dat deel B geen specifiek bijbehorende criteria heeft. Doordat dit deel moeilijk te normeren is, kan het moeilijk gekwantificeerd worden. Het betreft ook een algemene opmerking, die geldt voor alle functies en werkzaamheden van het SVE. Hierdoor is dit deel van de doelstelling niet meetbaar binnen de criteria-analyse. De mogelijkheid bestaat om conclusies af te leiden uit andere criteria, zo zorgt een actueel adressenbestand ervoor dat organisaties actief benaderd kunnen worden. Echter, blijkt hier niet uit of het SVE organisaties daadwerkelijk actief benadert, enkel dat de mogelijkheid er is. Deel B kan niet door specifieke criteria beoordeeld worden en omdat het een algemene opmerking betreft, zal deze niet meegenomen worden in de criteria-analyse. Deel C heeft één criterium toegewezen gekregen. Daarbij is het criterium minder relevant voor de beoordeling, doordat het niet specifiek geformuleerd is. Er zijn namelijk verschillende mogelijkheden om een wervingsactie te organiseren. Door enkel te meten of dit is georganiseerd, zegt dit niet direct iets over de doelstelling. Een criterium als '30% van de vrijwilligers zijn door wervingsacties aan vrijwilligerswerk gekomen', zou al een beter beeld geven in hoeverre vrijwilliger en organisaties bij elkaar is gebracht. Daarnaast, dient er enkel gekeken te worden naar de informele zorg – de reden hiervoor is dat het SVE zich op de sector 'zorg en welzijn' dient te richten. Het geeft echter geen volledig beeld van deel C.

Concluderend, zullen enkel drie criteria relevant zijn voor de beoordeling van deel A (zie gemarkeerde criteria in tabel 3.3). De andere criteria zullen indirecte of onvolledige informatie geven voor de beoordeling van de doelstelling. De doelstelling wordt dus onvolledig gedekt.

Doelstelling 2

Bekendheid vergroten (A) en vrijwilligerswerk en eigen activiteiten voortdurend onder de aandacht brengen en promoten (B), om zodoende het participatie percentage te behouden (C)

De tweede doelstelling kan ook opgesplitst worden in drie delen. Deze drie delen zullen elk een aantal criteria bevatten, zoals in de onderstaande tabel weergegeven.

Tabel 3.4 Doelstelling 2 opgesplitst in drie delen en per deel de bijbehorende criteria.

Doelstelling 2	A. Bekendheid vergroten	1. Er dient een algemene informatiebrochure te worden ontwikkeld
		2. Websites van allochtone zelforganisaties dienen te worden betrokken bij promotiewerkzaamheden.
		3. 10% van de bevolking in Enschede weet van het bestaan van het SVE.
		4. 80% van de organisaties in Enschede kent het SVE.
	B. vrijwilligerswerk en eigen activiteiten voortdurend onder de aandacht brengen en promoten	5. 25% van de jongeren in Enschede zijn vrijwilliger.
		6. Er is een promotie DVD uitgebracht m.b.t. allochtone zelforganisaties.

	C. het participatiepercentage behouden	-
--	--	---

Het eerste deel van de doelstelling omvat vier criteria. Criteria 1 en 2 meten in het SVE aandacht heeft besteed aan het vergroten van de bekendheid van het SVE en vrijwilligerswerk in het algemeen. Naast het vergroten van de bekendheid, wordt er ook bekendheid gecreëerd. Bij het eerste criterium is echter niet duidelijk hoe de inhoud van de informatiebrochure er uit moet komen te zien en in welke vorm de brochure uitgebracht dient te worden. Wanneer dit criterium niet wordt behaald, betekent dit niet dat er geen bekendheid is gecreëerd of vergroot. Daarnaast richt criterium 2 enkel op de allochtone zelforganisaties. Betekent dit dat andere websites niet betrokken hoeven te worden bij promotiewerkzaamheden? Criteria 3 en 4 geven aan of de uitvoering van de voorgaande criteria daadwerkelijk voor bekendheid hebben gezorgd. Doordat de percentages per jaar zijn bijgesteld, is bij het meten van de criteria direct duidelijk of de bekendheid is vergroot. Vergeleken met de eerste twee criteria, zijn deze criteria relevanter. De criteria onder deel B van de doelstelling hebben enkel betrekking op de doelgroepen jongeren en allochtonen. Uit voorgaande hoofdstukken is gebleken dat het SVE meer aandacht moet besteden aan deze doelgroepen, maar dit betekent niet dat andere doelgroepen onbelangrijk zijn geworden. Ondanks dat het relevante criteria zijn - doordat het een duidelijk beeld geeft in het vrijwilligerswerk en SVE aantrekkelijk wordt gehouden onder deze doelgroepen - geeft het geen volledig bijdrage aan de beoordeling van dit deel.

De doelstelling is op een zodanige manier geformuleerd dat door uitvoering van deel A en deel B, het laatste deel gerealiseerd wordt. Door het gebruik van onvolledige criteria, zal niet duidelijk worden of deel A en B daadwerkelijk gezorgd hebben voor behoud van het participatiecijfer. Er zal enkel gekeken worden of het participatiecijfer is behouden door middel van een vergelijking tussen het huidige percentage en het percentage in 2005 - vóórdat het SVE is opgericht. Echter, blijft onduidelijk in de werkzaamheden van het SVE een bijdrage leveren aan het behoud van het participatiecijfer. Naast gebrekkige criteria zijn er ook (omgeving)factoren die invloed hebben op het percentage. Bijvoorbeeld trends rondom vrijwilligerswerk, is het in trek of niet?

Concluderen, door onduidelijke criteria onder deel A en het gebrek aan criteria zal dit deel niet volledig beoordeeld kunnen worden. Daarbij zijn de criteria onder deel B enkel gericht op de doelgroepen 'jongeren en allochtonen', waardoor een volledige beoordeling aan de hand van de criteria-analyse niet plaats zou kunnen vinden. Hierdoor is het moeilijk te bepalen in het uitvoeren van deel A en B, voor het behoud van het participatiecijfer heeft gezorgd.

Doelstelling 3

Vraaggericht werken (A), daarbij aandacht schenken aan de oplossing van actuele knelpunten van zowel individuele organisaties als sectoren (B) en daarop gerichte advisering (C)

Doelstelling drie is tevens opgesplitst in drie delen. Opvallend is dat deel B geen criteria bevat (tabel 3.5). Dit deel van de doelstelling is moeilijk te kwantificeren, doordat niet duidelijk is wat er met 'actuele knelpunten' wordt bedoeld en op welke manier hier aandacht aan geschonken kan worden. Uit de functieomschrijving blijkt dat het verstrekken van informatie en adviezen voornamelijk via het internet gaat (hoofdstuk 3). Waarschijnlijk kan er via de website en nieuwsbrieven aandacht geschonken worden aan 'actuele knelpunten' die het SVE oppikt uit haar omgeving en vanuit de organisaties. Daarnaast zijn er in de werkplannen een aantal criteria gesteld die geen bijdrage leveren aan de beoordeling van de doelstelling.

Tabel 3.5 Doelstelling 3 opgesplitst in drie delen en per deel de bijbehorende criteria.

Doelstelling 3	A. Vraaggericht werken	1. Minimaal 3 digitale nieuwsbrieven per jaar.
		2. 40% van de organisaties is op de hoogte van de website.
		3. 60% van de bezoekers zijn tevreden over de geboden informatie.
	B. aandacht schenken aan de oplossing van actuele knelpunten van zowel individuele organisaties als sectoren	-
	C. daarop gerichte advisering	4. Er is een registratiesysteem van alle adviesaanvragen.

Overige criteria:

5. 10% van de bevolking in Enschede is op de hoogte van de website.
6. Minimaal 6 berichten per jaar in de HAH-krant.
7. Minimaal 3 berichten per jaar in de wijk- en buurtbladen.
8. Minimaal 3 berichten per jaar in de Turkse krant 'Damla'.

Voordat de overige criteria worden besproken, wordt eerst gekeken naar de dekking en relevantie van de criteria uit de tabel. Vraaggericht werken betekent dat het SVE informatie en advies richting de organisaties dient te geven. Dit kan zijn, informatie en advies op aanvraag van de organisaties maar ook uit eigen initiatief bij belangrijke gebeurtenissen.

Dit kan door middel van digitale nieuwsbrieven en de website (digitale werksfeer), maar ook door directe informatievoorziening en advisering. De eerste twee criteria richten zich op de digitale werksfeer. Criterium 1 is hierbij relevanter vergeleken met criterium 2, gezien het feit dat onder criterium 2 niet duidelijk wordt hoeveel organisaties daadwerkelijk bediend worden door het SVE. Criterium 2 kan gezien worden als een opstapje naar de vraag hoeveel organisaties bediend worden binnen deze functie. In het criterium ontbreekt echter hoeveel procent gebruik maakt van de ondersteuning 'informatie en advies'. Criterium 3 is relevant, omdat de kwaliteit van de informatie gemeten kan worden. Daarmee is duidelijk of de informatie die de organisaties verwachten van het SVE daadwerkelijk vraaggericht is. Er zou een beter beeld verkregen worden van het 'vraaggericht werken' binnen de functie, wanneer er ook naar de kwaliteit van de adviezen werd gevraagd.

In de werkplannen zijn geen criteria opgenomen met betrekking tot deel B van de doelstelling. Zoals hierboven aangegeven is dit deel onduidelijk geformuleerd en moeilijk te normeren. Dit kan een reden zijn dat er geen criteria zijn opgesteld. Daarentegen, uit de criteria rondom het verzenden van digitale nieuwsbrieven en het onderhouden van de website (doelstelling 1) kan worden afgeleid dat het SVE aandacht schenkt aan actuele knelpunten. De website dient namelijk zodanig actueel gehouden te worden, dat er actuele gebeurtenissen worden weergegeven. Daarbij dienen in de digitale nieuwsbrieven actuele punten besproken te worden.

Voor de beoordeling van deel C, kan er gekeken worden in registratiesysteem voor adviesaanvragen. Hierdoor kan dit deel goed beoordeeld worden, aangezien het systeem informatie dient te bevatten over hoeveel adviezen er zijn verstrekt en hoe gericht deze adviezen zijn. Hiermee kan niet alleen beoordeeld worden of er gerichte advisering heeft plaatsgevonden, maar ook de kwaliteit ervan kan beoordeeld worden.

Zoals aangegeven zijn er ook een aantal criteria gesteld die geen bijdrage leveren aan de beoordeling van de doelstelling. Criterium 5 is een specifiek en normerend criterium, het geeft echter geen bijdrage aan de beoordeling van de doelstelling. Wellicht geeft het wel een bijdrage aan de beoordeling van deel A van doelstelling 2 – bekendheid vergroten. Door het meten van het criterium wordt namelijk duidelijk of de bekendheid van de website is vergroot. De website is namelijk een essentieel onderdeel van het SVE en in de criteria gesteld onder deel A van doelstelling 2 wordt hier niet naar gevraagd. Criterium 6, 7 en 8 geven geen bijdrage aan zowel deze doelstelling als andere doelstellingen die meegenomen worden in dit onderzoek. In hoofdstuk twee is gebleken dat het SVE werkt op wijkniveau, waardoor er verwacht wordt dat wijk- en buurtbladen betrokken worden bij de werkzaamheden van het SVE. Wellicht zijn de criteria daarom opgesteld. Het nagaan van deze criteria zal enkel iets zeggen over de taakuitvoering, niet specifiek over het behalen van een deel van een doelstelling. Doordat ze geen of nauwelijks een bijdrage leveren, zullen deze criteria niet meegenomen worden in de criteria-analyse.

Het blijkt dus dat ook deze doelstelling een gedeelte bevat waarvoor geen criteria zijn opgesteld. Toch bestaat er de mogelijkheid om vanuit de informatie van andere criteria een kleine bijdrage te leveren aan de beoordeling van deel B. Maar net als bij deel A, zou ook van deel B geen volledige beoordeling plaats kunnen vinden. Een klein stukje van dat deel van de doelstelling wordt gemeten, wanneer enkel de criteria worden geanalyseerd. Deel C, kan het meest volledig beoordeeld worden, wanneer een volledig en goed bijgehouden registratiesysteem is ontwikkeld. Opvallend is dat er ook criteria zijn opgesteld die geen enkele bijdrage leveren aan de beoordeling van de doelstelling. Één criterium kan onder doelstelling 2 geplaatst worden, maar de andere criteria zijn niet relevant en zullen ook niet beoordeeld worden.

Doelstelling 4

Deskundigheidsbevordering door bemiddeling en ontwikkeling in doelgerichte cursussen en trainingen voor zowel organisaties als vrijwilligers.

De doelstelling is niet opgesplitst in delen. De formulering van de doelstelling geeft namelijk al aan op welke manier deskundigheid dient te worden bevorderd. Hierdoor is het voor het SVE ook duidelijker wat er van ze verwacht wordt.

Ter discussie kan worden gesteld, of dit de enige manier is waarop deskundigheid bevorderd kan worden. Wellicht zijn er andere vormen van deskundigheidsbevordering, maar deze komen binnen dit onderzoek niet ter sprake.

Tabel 3.6 Doelstelling 4 met de bijbehorende criteria.

Doelstelling 4	Deskundigheidsbevordering door bemiddeling en ontwikkeling in doelgerichte cursussen en trainingen voor zowel organisaties als vrijwilligers	1. Er is een specifiek cursus- en trainingsaanbod voor allochtone vrijwilligers en allochtone zelforganisaties.
		2. 60% van de gebruikers zijn tevreden over de geboden ondersteuning.
		3. 30% van de organisaties in Enschede zijn op de hoogte van het cursusaanbod.

Uit de bovenstaande tabel blijkt dat er drie criteria zijn gesteld voor de beoordeling van de doelstelling. Tevens zijn alle criteria relevant voor de beoordeling van de doelstelling. Bij criterium 1 is duidelijk de externe ontwikkeling 'jongeren en allochtonen' terug te zien (hoofdstuk 2). Het SVE dient allochtone vrijwilligers en allochtone zelforganisaties te voorzien van specifieke cursussen en trainingen. Echter, dient het SVE niet enkel te bemiddelen in doelgerichte cursussen en trainingen voor die doelgroep. Organisaties en vrijwilligers vanuit heel Enschede hebben recht op deskundigheidsbevordering. Toch zijn hier geen criteria voor opgesteld, dit betekent dat er geen volledige beoordeling plaats kan vinden. Criterium 2 en 3 zijn normerende criteria. Criterium 2 geeft een kwaliteitsaspect, waaruit blijkt of gebruikers van de ondersteuning tevreden zijn en daarmee in hun deskundigheid bevorderd zijn. Criterium 3 is een voorwaarde. Om een conclusie te trekken is het verstandig ook na te gaan hoeveel procent gebruik maakt van het cursusaanbod, omdat het een beeld geeft van het aantal organisaties dat gebruik maakt van de ondersteuning. Daarnaast zijn er geen criteria opgesteld over hoeveel vrijwilligers er gebruik maken van de ondersteuning. Hierdoor wordt er tevens een onvolledig beeld geschetst voor de beoordeling van de doelstelling. Dus ondanks dat alle criteria relevant zijn voor de beoordeling van de doelstelling, ontbreken er toch criteria voor het verkrijgen van een volledig beeld.

4.3 Conclusie

De doelstellingen zijn door middel van het 'SMART' principe beoordeeld. Ze zijn allemaal Aanvaardbaar, Realiseerbaar en Tijdsgebonden. Daarentegen, blijkt dat de doelstellingen onduidelijkheden bevatten, waardoor ze niet specifiek zijn bevonden. Door gebrek aan normering, blijken de doelstellingen moeilijk meetbaar. Dit komt mede doordat er vooraf geen duidelijke doelstellingen zijn gesteld en de doelstellingen zijn gevormd aan de hand van de verwachtingen van de gemeente Enschede aan het SVE en de functieomschrijvingen. De criteria dienen de doelstellingen meetbaar en concreter te maken. Ze dienen de doelstellingen volledig te dekken en relevant te zijn. Om dit te bepalen zijn de doelstellingen opgesplitst in delen en de criteria toegewezen aan de verschillende delen. Hieruit is gebleken dat geen doelstelling volledig gedekt wordt. Sommige delen van de doelstellingen hebben geen criteria toegewezen gekregen. Er is een gebrek aan (relevante) criteria. Deze delen zullen beoordeeld worden door middel van andere criteria of kunnen niet beoordeeld worden. Dit betekent dat er geen specifieke beoordeling plaats kan vinden, gezien de criteria vaak informatie geven over een klein deel van een gedeelte van de doelstelling. Hierdoor wordt er te weinig informatie verschaft over de hoofd functies en taken van het SVE, zoals gesteld in de doelstellingen.

5 Analyse van Criteria en Doelstellingen

In dit hoofdstuk zullen de gestelde criteria door middel van een analyse worden gemeten. Daarnaast zullen – voor zover mogelijk - de doelstellingen worden beoordeeld. Allereerst wordt in paragraaf 5.1 aangegeven waar de informatie over de criteria vandaan gehaald kan worden. Vervolgens zal de analyse worden uitgevoerd in paragraaf 5.2. Per doelstelling worden de criteria geanalyseerd en zal in paragraaf 5.3 de balans worden opgemaakt betreffende de realisatie van de doelstelling. In dit hoofdstuk wordt de volgende deelvraag beantwoord:

‘In welke mate zijn de criteria en doelstellingen in de huidige situatie door het Servicepunt Vrijwilligerswerk gerealiseerd?’

5.1 Hoe te meten?

De criteria kunnen op verschillende manieren worden geanalyseerd. Dit kan door zowel informatie uit voorgaande onderzoeken als uit empirisch onderzoek. Binnen deze analyse zijn drie informatiebronnen die specifieke informatie geven over de criteria, namelijk:

- de Digitale Monitor Vrijwilligerswerk 2008,
- Stadspeiling Maatschappelijke participatie,
- en interviews met de personeelsleden.

Digitale Monitor Vrijwilligerswerk 2008

In 2004 en 2008 is er onder de (vrijwilligers)organisaties een digitale monitor uitgevoerd door de gemeente Enschede, waarbij ‘vrijwilligerswerk’ centraal stond. Met behulp van deze monitor - uitgevoerd door I&O Research - kan de gemeente zien hoe het staat met het vrijwilligerswerk in de gemeente en kan er onderzocht worden wat de effecten zijn van het beleid (Last², 2008). Voor de Digitale Monitor Vrijwilligerswerk 2008 is een vragenlijst per mail en waar nodig per brief verzonden naar 650 (vrijwilligers)organisaties, met een respons van 288. In de monitor zijn organisaties gevraagd of ze bekend zijn met het SVE, haar ondersteuning, in hoeverre ze gebruik maken van die ondersteuning en hoe tevreden ze er over zijn (Last², 2008). De resultaten uit deze monitor geven dus informatie over de criteria gericht op de (vrijwilligers)organisaties. Ervan uitgaand dat een soortgelijk onderzoek dezelfde resultaten behaalt en de resultaten uit deze monitor representatief zijn voor de situatie in Enschede, wordt de monitor binnen dit onderzoek meegenomen. De volgende criteria kunnen via deze monitor gemeten worden:

- 80% van de organisaties in Enschede kent het SVE.
- 60% van de organisaties in Enschede kent de digitale vacaturebank.
- 40% van de organisaties is op de hoogte van de website.
- 60% van de bezoekers is tevreden over de geboden informatie.
- 30% van de organisaties in Enschede zijn op de hoogte van het cursusaanbod.
- 60% van de gebruikers is tevreden over de geboden ondersteuning.

Stadspeiling Maatschappelijke Participatie

De stadspeilingen zijn net als de ‘Digitale Monitor Vrijwilligerswerk 2008’ uitgevoerd door I&O Onderzoek. Deze stadspeilingen geven de gemeente Enschede informatie over de maatschappelijke participatie van de bevolking binnen Enschede. De respondenten worden bijvoorbeeld gevraagd of ze ‘wel eens’ vrijwilligerswerk verrichten, welk vrijwilligerswerk ze verrichten en in hoeverre ze bekend zijn met het SVE. De meest recente stadspeiling is in het najaar van 2007 gehouden, waarvan de resultaten begin 2008 zijn gepubliceerd. In deze stadspeiling zijn inwoners van 16-79 jaar steekproefsgewijs uit de ‘Gemeentelijke Basisadministratie Persoonsgegevens’ getrokken. Hierbij bestond de bruto steekproef uit 2200 personen, met een steekproef kader van 121.854 personen. De stadspeiling had een respons van 881 respondenten (Last, 2008, p. 22). De gemeente Enschede gebruikt deze stadspeiling voor het opstellen van beleid en voor het meten van de effecten van beleid. Zij zien de stadspeilingen als een reflectie van de gehele bevolking. Binnen dit onderzoek zal de stadspeiling als betrouwbaar worden gezien en zal de monitor representatief zijn aan de situatie in Enschede. De volgende criteria kunnen gemeten worden via de stadspeiling:

- 25% van de jongeren in Enschede zijn vrijwilliger.
- 10% van de bevolking in Enschede weet van het bestaan van het SVE.
- 10% van de bevolking in Enschede is op de hoogte van de website.

Opvallend is dat er minder criteria gericht zijn op de bevolking van Enschede vergeleken met de criteria gericht op de organisaties binnen Enschede. Dit komt doordat het SVE een ‘organisatiegerichte’ organisatie is en haar werkzaamheden richt op de (vrijwilligers)organisaties.

De vraag is of er niet te weinig informatie over de bevolking van Enschede wordt verkregen doordat er minder criteria worden gesteld? Ondanks dat het SVE organisatiegericht is zijn er voldoende werkzaamheden gericht op de bevolking.

Interviews

Empirische informatie wordt verzameld door het afnemen van interviews. Zowel de leidinggevende als de drie werknemers van het SVE zijn geïnterviewd (bijlage 2). Vragen rondom verschillende criteria of onduidelijkheden zijn gesteld. De volgende criteria worden beoordeeld naar aanleiding van de interviews:

- Jaarlijks vindt er een wervingsactie voor de informele zorg en hulp plaats.
- De website wordt minimaal 2x per jaar onderhouden.
- Er is een nieuwe algemene informatiebrochure.
- Er is een promotie DVD uitgebracht m.b.t. allochtone zelforganisaties.
- Websites van allochtone zelforganisaties zijn betrokken bij de promotiewerkzaamheden.
- Er is een registratiesysteem van alle adviesaanvragen.
- Minimaal 3 digitale nieuwsbrieven per jaar.
- Er is een specifiek cursus- en trainingsaanbod voor allochtone vrijwilligers en allochtone zelforganisaties.
- Het adressenbestand minimaal 2x per jaar controleren.
- Het wijkbladenoverzicht minimaal 2x per jaar bijwerken.

Tijdens de interviews bestond er ook de mogelijkheid om administratieve documenten in te kijken. Voor het beoordelen van de volgende criteria zijn er documenten geanalyseerd, waarin verschillende berichtgeving en publicaties zijn geplaatst:

- Minimaal 6 berichten per jaar in de HAH-krant.
- Minimaal 3 berichten per jaar in de wijk- en buurtbladen.
- Minimaal 3 berichten per jaar in de Turkse krant 'Damla'.

5.2 Criteria Analyse

De criteria worden beoordeeld aan de hand van het al dan niet behalen ervan. Echter, er kunnen ook opmerkingen geplaatst worden. In hoofdstuk twee is de doelstelling opgesplitst in drie delen. De criteria - opgesteld door de gemeente Enschede - zullen per deel worden beoordeeld. Ter verduidelijking worden de resultaten van de meting per doelstelling in een tabel weergegeven, waarbij de relevante criteria gemarkeerd zijn. Dit geeft een goede visualisatie van de resultaten. Het criterium waar aan voldaan is krijgt een '+', het criterium waar niet aan voldaan is krijgt een '-' en het resultaat waar een opmerking bij geplaatst kan worden, ongeacht er aan voldaan is of niet, krijgt een '+/-'. Wanneer een criterium niet gemeten kan worden dan komt een '0' achter het desbetreffende criterium te staan. Aan de hand van de bevindingen wordt, waarmogelijk in de volgende paragraaf beoordeeld in hoeverre de doelstellingen zijn behaald.

5.2.1 Bemiddeling

De volgende doelstelling is gekoppeld aan de functie bemiddeling en opgesplitst in de volgende drie delen: *'Het bedienen van organisaties (A), deze actief tegemoet treden (B) en vrijwilligers en organisaties bij elkaar brengen (C)'*. Uit de voorgaande hoofdstukken is gebleken dat deel B een algemene opmerking betreft - zonder criteria en niet specifiek geldend voor de functie bemiddeling - die niet meegenomen wordt in de criteria-analyse.

A. Het bedienen van organisaties

De volgende criteria geven een bijdrage aan de beoordeling van dit deel van de doelstelling:

- 60% van de organisaties in Enschede is op de hoogte van de digitale vacaturebank.
- 20% van alle organisaties in Enschede maakt gebruik van de digitale vacaturebank.
- De website wordt minimaal 2x per jaar onderhouden.
- Het adressenbestand minimaal 2x per jaar controleren.
- Het wijkbladenoverzicht minimaal 2x per jaar bijwerken.

60% van de organisaties in Enschede is op de hoogte van de digitale vacaturebank.

In de Digitale Monitor Vrijwilligerswerk 2008 komt de digitale vacaturebank niet ter sprake. Er wordt enkel gevraagd naar de bekendheid van het SVE onder de (vrijwilligers)organisaties in Enschede. De digitale vacaturebank is echter een belangrijk onderdeel van het SVE. De monitor gaat wel in op het gebruik van de digitale vacaturebank. De bekendheid kan hier deels uit worden afgeleid, aangezien de organisaties die gebruik maken van de digitale vacaturebank er ook bekend mee zijn. Het geeft geen volledig beeld, aangezien er mogelijk ook organisaties bekend zijn met de

digitale vacaturebank, maar daar geen gebruik van maken. Het criterium wordt met een '0' beoordeeld (tabel 4.1).

20% van alle organisaties in Enschede maakt gebruik van de digitale vacaturebank

Uit het voorgaande blijkt dat in de Digitale Monitor Vrijwilligerswerk 2008 wél gevraagd is naar 'het gebruik' van de digitale vacaturebank onder de (vrijwilligers)organisaties. Van de 271 organisaties maakt 15% gebruik van de verschillende ondersteuning die het SVE biedt, waaronder de digitale vacaturebank. Uit de monitor blijkt 85% van de 15% gebruik maakt van de digitale vacaturebank (Last², 2008, p. 15). Dit betekent dat ongeveer 13%² van de respondenten gebruik maakt van de digitale vacaturebank. Hiermee is het gewenste percentage van 20% niet behaald. Uit de monitor blijkt dat het merendeel van de organisaties voornamelijk ondersteuning en advies krijgt van andere organisaties (Last², 2008, p. 14).

De website wordt minimaal 2x per jaar onderhouden

Naast de digitale vacaturebank valt de website ook binnen de digitale werksfeer van het SVE. Uit een interview met E. Weimar blijkt dat de website elke week bijgehouden en dat er op de website actueel omgegaan wordt met trends en ontwikkelingen rondom vrijwilligerswerk (Interview, 22 juli 2008). Wekelijks worden nieuwe nieuwsberichten en andere berichten rondom het vrijwilligerswerk op de website gezet. Daarnaast wordt er ook duidelijk verwezen naar de digitale vacaturebank en andere mogelijkheden die de website biedt. Doordat er geen administratieve informatie beschikbaar is over dit criterium, zal het deze positief beoordeeld worden aan de hand van het interview.

Het adressenbestand minimaal 2x per jaar controleren

Het wijkbladenoverzicht minimaal 2x per jaar bijwerken

Deze criteria houden verband met het vorige criterium. Uit het interview met E. Weimar blijkt dat het adressen- en wijkbladenbestand 'regelmatig' – ongeveer twee maal per jaar - wordt bijgehouden (Interview 22 juli 2008). Echter zijn er geen vaste tijden aangesteld om de bestanden bij te werken en te controleren. Het kan dus voorkomen dat het één keer per jaar gebeurt, maar ook meer dan twee keer per jaar. Volgens E. Weimar is het adressenbestand voor 90% actueel, maar is het moeilijk te controleren omdat organisaties moeilijk te bereiken zijn. Daarbij, blijkt er een gebrek aan tijd voor 'administratieve taken' (Interview, 22 juli 2008). De gemeente Enschede heeft het adressenbestand gebruikt bij het afnemen van de 'digitale monitor vrijwilligerswerk 2008' en het is gebleken dat de sector 'onderwijs' ontbreekt in het adressenbestand. Dit betekent dat het criterium rondom het adressenbestand niet behaald is. Het wijkbladenoverzicht krijgt als beoordeling een '+/-', omdat dit overzicht naar zeggen van het SVE 'regelmatig' – ongeveer twee maal per jaar – wordt bijgehouden. Het is hiermee niet duidelijk of er daadwerkelijk twee maal per jaar een bijwerking van het overzicht plaats vindt.

C. Vrijwilligers en organisaties bij elkaar brengen.

Het derde deel van doelstelling wordt beoordeeld door middel van één criterium. Daarbij blijkt het geen relevant criterium te zijn voor de beoordeling van dit deel van doelstelling. Het wordt gemeten, omdat het toch een (kleine) bijdrage levert doordat het weergeeft of vrijwilligers en organisaties binnen de informele zorg en hulp bij elkaar zijn gebracht door het SVE. Het betreft het volgende criterium:

- Jaarlijks vindt er een wervingsactie voor de informele zorg en hulp plaats.

Jaarlijks vindt er een wervingsactie voor de informele zorg en hulp plaats

Het SVE heeft als taak extra aandacht te schenken aan welzijnsorganisaties, waaronder de informele zorg en hulp. Door middel van een jaarlijkse wervingsactie dient het SVE meer vrijwilligers te vinden die op dat gebied actief willen worden. In 2006 zijn er advertenties in een vorm van een poster op verschillende plekken in Enschede opgehangen, waarop de informele zorg en hulp werd aangeprezen. In 2007 is er een advertentie ontwikkeld en geplaatst op de website, in de HAH-krant en in verschillende wijkbladen. In begin 2008 is er een ansichtkaart met daarop informatie over de sector. De ansichtkaart is via de HAH naar alle huishoudens in Enschede gestuurd en op verschillende locaties – zoals zorginstellingen – neergelegd (Interview, 22 juli 2008). Jaarlijks heeft er een wervingsactie plaatsgevonden, dat betekent dat het criterium positief wordt beoordeeld (tabel 4.1).

² $271 \times 0,15 = 40,65 \rightarrow 43,2 \times 0,85 = 34,553 \rightarrow (43,553 / 271) \times 100\% = 12,75\%$.

Tabel 4.1 Resultaten voor de functie bemiddeling.

Deel van de Doelstelling	Criteria	Resultaat
A. Het bedienen van organisaties	60% van de organisaties in Enschede is op de hoogte van de digitale vacaturebank	0
	20% van alle organisaties in Enschede maakt gebruik van de digitale vacaturebank	-
	De website wordt minimaal 2x per jaar onderhouden	+
	Het adressenbestand minimaal 2x per jaar controleren	-
	Het wijkbladenoverzicht minimaal 2x per jaar bijwerken	+/-
C. vrijwilligers en organisaties bij elkaar brengen	Jaarlijks vind er een wervingsactie voor de informele zorg en hulp plaats	+

5.2.2 Promotie

De volgende doelstelling is gekoppeld aan de functie promotie, opgesplitst in drie delen: *'Bekendheid vergroten (A) en vrijwilligerswerk en eigen activiteiten voortdurend onder de aandacht brengen en promoten (B), om zodoende het participatie percentage te behouden (C)'*. Per deel worden de criteria gemeten, om zodoende een bijdrage te leveren aan de beoordeling van de doelstelling. Naast de bevolking van Enschede en de (vrijwilligers)organisaties, wordt er binnen deze functie specifiek aandacht besteed aan de doelgroepen jongeren en allochtonen.

A. Bekendheid vergroten

De volgende criteria zullen gemeten worden, zodat er informatie over het eerste deel van de doelstelling wordt verkregen:

- Er is een nieuwe algemene informatiebrochure.
- Websites van allochtone zelforganisaties betrekken bij de promotiewerkzaamheden.
- 10% van de bevolking in Enschede weet van het bestaan van het SVE.
- 80% van de organisaties in Enschede kent het SVE.

Er is een nieuwe algemene informatiebrochure

Dit criterium is in de beginfase van het SVE opgesteld door de gemeente Enschede. De gemeente had de verwachting dat het SVE een brochure zou uitbrengen met daarin algemene informatie over het SVE. Zodoende zou er promotie worden gemaakt voor de vervanger van de Vrijwilligerscentrale. Hiermee worden tevens organisaties bereikt die nog niet op de hoogte zijn van het SVE. Uit de interviews is gebleken dat er geen nieuwe algemene informatiebrochure is ontworpen. Er wordt gebruik gemaakt van de oude informatiebrochure, ontworpen tijdens de Vrijwilligerscentrale. Het criterium wordt negatief beoordeeld (tabel 4.2).

Websites van allochtone zelforganisaties betrekken bij de promotiewerkzaamheden

Naast een informatiebrochure, gericht op alle doelgroepen en organisaties in Enschede, dienen er ook promotiewerkzaamheden te worden verricht om onder de aandacht bij de allochtone doelgroep te komen. In de Digitale Monitor Vrijwilligerswerk 2008 is gevraagd naar het gebruik van promotiewerkzaamheden van het SVE. Onder de organisaties die gebruik maken van de ondersteuning die het SVE biedt, blijkt 37% gebruik te maken van de promotie ondersteuning. Promotie staat voor het uitgeven van folders, maken van advertenties en promotie via verschillende websites (Last², 2008). Dit betekent dat een klein deel van de organisaties die ondervraagd zijn in de monitor, gebruik maakt van de ondersteuning promotie. Aangezien slechts 15% van de ondervraagden gebruik maakt van het SVE en daarvan minder dan de helft van de promotiewerkzaamheden. Echter, zowel tussen verschillende ondersteuningsmogelijkheden wordt geen onderscheidt gemaakt, als tussen allochtone zelforganisaties en andere (vrijwilligers)organisaties. Daarnaast blijkt niet uit de vraagstelling of het initiatief van de promotie bij het SVE ligt of bij de organisaties zelf en wordt niet duidelijk in hoeverre organisaties behoefte hebben aan promotiewerkzaamheden. Hierdoor kan het criterium niet worden beoordelen en is in tabel 4.2 een '0' als resultaat gegeven.

10% van de bevolking in Enschede weet van het bestaan van het SVE

Ondanks dat het SVE een 'organisatiegerichte' organisatie is, wordt het ook belangrijk gevonden de inwoners van Enschede te bereiken. In de stadspeiling naar 'Maatschappelijke Participatie' in Enschede uit 2007 is gevraagd naar de bekendheid van het SVE. Het betreft de bekendheid van het fysieke punt. 20% van de ondervraagden – zowel vrijwilliger als niet-vrijwilliger – kent het SVE (Last, 2008, p. 14). Hiermee is het criterium behaald en zal deze positief beoordeeld worden (tabel 4.2).

80% van de organisaties in Enschede kent het SVE

Vergeleken met het vorige criterium wordt er verwacht dat in verhouding meer organisaties op de hoogte zijn van het SVE, dan inwoners. Uit de Digitale Monitor Vrijwilligerswerk 2008 komt naar voren dat 81% van de ondervraagde organisaties bekend is met het SVE. Dit zijn zowel organisaties die geen gebruik maken van de ondersteuning van het SVE, als organisatie die daar wel gebruik van maken (Last², 2008, p. 15). De gewenste norm is hiermee behaald en voldoende organisaties zijn op de hoogte van het SVE. Het is niet duidelijk op welke manier de organisaties bekend zijn met het SVE. Er is namelijk geen nieuwe algemene informatiebrochure ontwikkeld en uit deze analyse blijkt ook niet welke promotiewerkzaamheden het SVE wél heeft verricht.

B. Vrijwilligerswerk en eigen activiteiten voortdurend onder de aandacht brengen en promoten

Voor de beoordeling van dit deel van de doelstelling, zijn twee criteria die een bijdrage geven. Dit zijn de volgende criteria:

- 25% van de jongeren in Enschede zijn vrijwilliger.
- Er is een promotie DVD uitgebracht m.b.t. allochtonen zelforganisaties.

Deze criteria zijn gericht op de doelgroepen 'jongeren en allochtonen', in het licht van de externe ontwikkeling waarbij meer aandacht aan deze doelgroepen worden geschonken. Door middel van deze criteria kan deels beoordeeld worden of het vrijwilligerswerk onder de aandacht is gebracht bij deze doelgroepen. Toch geeft het geen volledige weergave van de manieren waarop het SVE zichzelf en vrijwilligerswerk aantrekkelijk houdt.

25% van de jongeren in Enschede zijn vrijwilliger

'Jongeren' in Enschede dienen dus in aanraking te komen met vrijwilligerswerk. Van de ondervraagden in de laatste stadspeiling naar de 'Maatschappelijke Participatie' in Enschede, heeft 29% wel eens vrijwilligerswerk verricht voor een vereniging of club en heeft eveneens 29% op een andere manier vrijwilligerswerk verricht (Last, 2008, p. 11). De leeftijdscategorie 16-24 jaar wordt tot de doelgroep 'jongeren' gerekend. Binnen deze leeftijdscategorie geeft 41% aan vrijwilligerswerk te verrichten (Last, 2008, p. 32). Echter, 'Vrijwilligerswerk' is opgesplitst in twee categorieën, namelijk: vrijwilligerswerk voor de vereniging of club - bardiensten, bestuurstaken binnen club, organiseren feesten etc. - óf vrijwilligerswerk in de vorm van zorg- en hulpverlening (Last, 2008, p. 13). Vrijwilligerswerk voor een vereniging of club wordt vaak intern aangesteld en is vrijblijvend. De tweede categorie komt voornamelijk voort uit de ondersteuning van het SVE en is daarom belangrijker voor de beoordeling van dit criterium. De volgende percentages kunnen onderscheiden worden:

- 29% van de jongeren 16-24 verricht vrijwilligerswerk bij vereniging/club.
- 20% verricht op een andere manier vrijwilligerswerk.

Het SVE wordt enkel verantwoordelijk gesteld voor de participerende jongeren op het gebied van het vrijwilligerswerk anders dan bij een vereniging/club. Dit percentage is lager dan de norm gesteld in het criterium, dit betekent dat het criterium niet behaald is. Verschillende verklaringen zijn mogelijk voor het lage percentage. Het SVE zou te weinig promotie hebben verricht, maar het kan ook komen doordat het percentage gesteld in het criterium te ruim is.

Er is een promotie DVD uitgebracht m.b.t. allochtone zelforganisaties

Naast jongeren dient er ook promotie onder allochtonen plaats te vinden. Door een promotie DVD uit te brengen - gericht op allochtone zelforganisaties – wordt de doelgroep allochtonen bereikt en vrijwilligerswerk onder de aandacht gebracht. Uit interview met E. Weimar en B. de Haas, blijkt dat de DVD nog niet is uitgebracht maar wel 'in de maak' is (Interview, 22 juli 2008). Net als het criterium rondom de algemene informatiebrochure, is dit criterium gesteld in de beginfase van het SVE. Dit betekent dat de promotie DVD in 2006 al gerealiseerd had moeten zijn. Hiermee is het criterium niet behaald.

C. Participatiecijfer behouden

Voordat het SVE werd opgericht was het participatiepercentage 45%, het gaat om mensen die vrijwilligerswerk verrichten of 'wel eens' vrijwilligerswerk hebben verricht (paragraaf 3.1). Uit de laatste stadspeiling rondom 'Maatschappelijke participatie' blijkt dat het percentage behouden is gebleven.

Het percentage is één procent hoger dan voorheen, namelijk 46% van de ondervraagden verricht of verricht 'wel eens' vrijwilligerswerk (Last, 2008, p. 10). Door de uitvoering van de eerste twee delen zou duidelijk worden welke rol het SVE heeft gespeeld, voor het behoud van het percentage. Echter, door gebrek aan criteria in de eerste twee delen, kan niet beoordeeld worden of het SVE een bijdrage heeft geleverd. De bijdrage van het SVE is in ieder geval moeilijk te meten, doordat er (omgeving)factoren zijn die invloed kunnen hebben op het percentage. Aangezien het participatiecijfer is behouden, wordt er in de onderstaande tabel als resultaat een '+' gegeven ondanks een gebrek aan criteria.

Tabel 4.2 Resultaten voor de functie promotie.

Deel van de doelstelling	Criteria	Resultaat
A. Bekendheid vergroten	Er dient een algemene informatiebrochure te worden ontwikkeld	-
	Websites van allochtone zelforganisaties dienen te worden betrokken bij promotiewerkzaamheden.	0
	10% van de bevolking in Enschede weet van het bestaan van het SVE.	+
	80% van de organisaties in Enschede kent het SVE.	+
B. aantrekkelijk blijven	25% van de jongeren in Enschede zijn vrijwilliger.	-
	Er is een promotie DVD uitgebracht m.b.t. allochtone zelforganisaties.	-
C. het participatiepercentage behouden	-	+

5.2.3 Informatie en Advies

De desbetreffende doelstelling is ook opgesplitst in drie delen: 'Vraaggericht werken (A), daarbij aandacht schenken aan de oplossing van actuele knelpunten van zowel individuele organisaties als sectoren (B) en daarop gerichte advisering (C)'.

A. Vraaggericht werken

Vraaggericht kan gezien worden als een algemene taak, maar binnen deze functie wordt er extra nadruk opgelegd. Binnen deze functie gaat het om het bedienen van organisatie, door ze te voorzien van informatie en het geven van adviezen. De volgende criteria zijn opgesteld:

- Minimaal 3 digitale nieuwsbrieven per jaar.
- 40% van de organisaties is op de hoogte van de website
- 60% van de bezoekers is tevreden over de geboden informatie.

Minimaal 3 digitale nieuwsbrieven per jaar

Het internet heeft een grote rol van betekenis gekregen binnen het SVE, zoals in hoofdstuk twee beschreven staat. De digitale nieuwsbrief speelt in op de digitale werksfeer. De digitale nieuwsbrief dient drie keer per jaar verzonden te worden aan de (vrijwilligers)organisaties die bekend zijn bij het SVE. De nieuwsbrief geeft informatie over activiteiten van het SVE, trends rondom vrijwilligerswerk en andere ontwikkelingen. In een interview geeft E. Weimar aan, dat er vier keer per jaar een nieuwsbrief wordt verzonden. Tevens worden extra nieuwsbrieven verzonden wanneer een belangrijke ontwikkeling heeft plaatsgevonden, bijvoorbeeld de ontwikkelingen rondom de WMO (Interview, 22 juli 2008). Hierdoor worden organisaties die bekend zijn bij het SVE voorzien van actuele informatie. Doordat uit het interview blijkt dat er minimaal drie keer per jaar een nieuwsbrief wordt verzonden, is het criterium behaald.

40% van de organisaties is op de hoogte van de website

Informatie wordt voornamelijk via de website en digitale nieuwsbrieven verstrekt. Het is daarom belangrijk dat organisaties op de hoogte zijn van de website. Waar de digitale nieuwsbrief enkel organisaties bereikt die bekend zijn bij het SVE, bereikt de website zowel organisaties die niet bekend zijn bij het SVE, als geïnteresseerde personen. Naast het geven van informatie, dient de website ook als promotie en bemiddeling zoals eerder aangegeven. Het criterium levert daarom ook een bijdrage aan de beoordeling van de doelstellingen onder die functies. Echter, de bekendheid van de website is niet meegenomen in de Digitale Monitor Vrijwilligerswerk 2008.

Zoals eerder aangegeven, is de bekendheid van de digitale vacaturebank ook niet meegenomen in de monitor. Terwijl zowel de digitale vacaturebank als de website belangrijke ondersteuning zijn die het SVE biedt. Het criterium kan niet worden beoordeeld en zal met een '0' worden beoordeeld (tabel 4.6). Er kan dus niet beoordeeld worden of er voldoende organisaties de website kennen, wat duidelijk maakt of er voldoende organisaties bediend worden via de website.

60% van de bezoekers is tevreden over de geboden informatie

Dit criterium is een beoordeling van de kwaliteit van de geboden informatie. Beoordeling van informatie verkregen via zowel de nieuwsbrieven, als de website, als directe informatie. Het SVE is een 'organisatiegerichte' organisatie, 'bezoekers' in dit criterium worden daarom gezien als de organisaties die het fysieke punt en de website van het SVE bezoeken en hiermee gebruik maken van de diensten van het SVE. In de Digitale Monitor Vrijwilligerswerk 2008 is aan de (vrijwilligers)organisaties - die gebruik maken van het SVE - gevraagd naar de beoordeling van verschillende aspecten van het SVE. Waaronder de vraag of de organisaties tevreden zijn over de beschikbaarheid van 'informatie en advies' op het gebied van hun sector/type organisatie (Last², 2008). De organisaties die gebruik maken van de dienstverleningen van het SVE konden aangegeven of ze het 'goed', 'voldoende', 'onvoldoende' of 'slecht' vonden, of dat ze geen mening hadden. De volgende resultaten zijn er uitgekomen:

- 37 % goed
- 46% voldoende
- 5% onvoldoende
- 0% slecht
- 12% geen mening

(Last², 2008)

Ervan uitgaande dat de organisaties tevreden zijn wanneer er 'voldoende' of 'goed' is geantwoord, is het criterium behaald. Namelijk 83% van de respondenten heeft 'voldoende' of 'goed' geantwoord en is dus tevreden over de informatie en advies die zij ontvangen hebben van het SVE. Hiermee is het criterium ruimschoots behaald.

B. aandacht schenken aan de oplossing van actuele knelpunten van zowel individuele organisaties als sectoren

Voor het tweede deel van de doelstelling zijn geen directe criteria aan te wijzen. Wel zijn er twee criteria die een bijdrage kunnen leveren aan de beoordeling van dit deel. Dit zijn de volgende criteria:

- De website wordt minimaal 2x per jaar onderhouden (zie doelstelling 1)
- Minimaal 3 digitale nieuwsbrieven per jaar

Het eerste criterium is onder doelstelling één geanalyseerd en is positief beoordeeld. Dit betekent dat de website minimaal tweemaal per jaar voorzien wordt met actuele informatie. Uit interviews is al gebleken dat belangrijke informatie te allen tijde op de website wordt geplaatst. Dit kan informatie zijn, die actueel is en een oplossing biedt voor problemen waar organisaties tegen aan kunnen lopen. Tevens staan er wekelijks nieuwe berichten op de website (Interview, 22 juli 2008). Daarnaast wordt er in de digitale nieuwsbrieven aandacht geschonken aan actuele knelpunten. Dit betekent dat wanneer deze nieuwsbrieven worden verzonden aandacht wordt geschonken aan de oplossing van actuele knelpunten. Uit de analyse van dit criterium blijkt dat er voldoende nieuwsbrieven worden verzonden.

C. Gerichte advisering

Ter beoordeling van dit deel is één criterium opgesteld, namelijk:

- Er is een registratiesysteem van alle adviesaanvragen.

Via een registratiesysteem kan er gecontroleerd worden hoeveel adviezen er zijn verstrekt en hoe gericht deze adviezen zijn geweest. Het gaat om adviezen in de vorm van face-to-face adviezen, telefonische adviezen en adviezen via de mail. De gemeente Enschede kan tevens via een dergelijk registratiesysteem de kwaliteit en de inhoud van de adviezen controleren.

Er is een registratiesysteem van alle adviesaanvragen

Uit de interviews is gebleken dat er geen registratiesysteem is opgezet. 'Wanneer een organisatie om advies heeft gevraagd worden er wel aantekeningen op papier gezet, maar meestal is er geen tijd om een geheel gesprek uit te typen en te verwerken', aldus E. Weimar (Interview, 22 juli 2008). Tijdgebrek zou ervoor hebben gezorgd dat er geen registratiesysteem is opgezet. Dit betekent dat het criterium niet is behaald en negatief wordt beoordeeld. Het derde deel van de doelstelling kan daardoor niet beoordeeld worden.

Overige Criteria

Uit het vorige hoofdstuk is gebleken dat het volgende criterium geen bijdrage levert aan de beoordeling van deze doelstelling:

- 10% van de bevolking in Enschede is op de hoogte van de website.

Het levert echter wel een bijdrage voor de beoordeling van deel A van doelstelling twee. Het criterium geeft weer in hoeverre de bekendheid van de website is vergroot. Bij de analyse van doelstellingen in de volgende paragraaf, kan dit criterium dus meegenomen worden.

10% van de bevolking in Enschede is op de hoogte van de website

In de stadspeiling rondom Maatschappelijke Participatie onder de bevolking van Enschede in het najaar van 2007, is gevraagd naar de bekendheid van verscheidene aspecten van het SVE. Van de ruim 876 ondervraagden geeft 11% aan de website te kennen (Last, 2008, p. 15). Dit is 1% meer dan het percentage gesteld in het criterium. Het criterium wordt positief beoordeeld (tabel 4.3).

Tabel 4.3 Resultaten voor de functie Informatie en advies van het SVE.

Deel van de Doelstelling	Criteria	Resultaat
A. Vraaggericht werken	Minimaal 3 digitale nieuwsbrieven per jaar.	+
	40% van de organisaties is op de hoogte van de website.	0
	60% van de bezoekers zijn tevreden over de geboden informatie.	+
B. aandacht schenken aan de oplossing van actuele knelpunten	-	
C. gerichte advisering	Er is een registratiesysteem van alle adviesaanvragen.	-
Overige criteria	10% van de bevolking in Enschede is op de hoogte van de website	+

5.2.4 Deskundigheidsbevordering

De volgende doelstelling valt onder deze functie: *'Deskundigheidsbevordering door bemiddeling en ontwikkeling in doelgerichte cursussen en trainingen voor zowel organisaties als vrijwilligers'*. Dit is de enige doelstelling die niet opgesplitst is in delen. De volgende criteria geven een (relevante) bijdrage aan de beoordeling van de doelstelling:

- Er is een specifiek cursus- en trainingsaanbod voor allochtone vrijwilligers en allochtone zelforganisaties.
- 60% van de gebruikers is tevreden over de geboden ondersteuning.
- 30% van de organisaties in Enschede zijn op de hoogte van het cursusaanbod.

Er is een specifiek cursus- en trainingsaanbod voor allochtone vrijwilligers en allochtone zelforganisaties.

Er worden cursussen op maat gemaakt en er worden standaard cursussen en trainingen gegeven. Voorbeelden van standaard cursussen zijn 'leren omgaan met Excel' en 'Internet workshop voor ouderen' (Servicepunt Vrijwilligerswerk Enschede, 2008). Er dienen ook cursussen op maat aan allochtone vrijwilligers en allochtonen zelforganisaties te worden geboden. Dit zou zich moet vertalen in ontwikkeling van doelgerichte cursussen voor die doelgroep. Uit het cursusaanbod en de interviews blijkt dat er aandacht wordt geschonken aan de allochtone vrijwilligers en zelforganisaties. Cursussen en trainingen als 'Taal in actie' betrekken allochtone vrijwilligers en zelforganisaties bij de maatschappij. Er is dus een specifiek cursus- en trainingsaanbod voor allochtone vrijwilligers en zelforganisaties ontwikkeld.

60% van de gebruikers is tevreden over de geboden ondersteuning.

De gebruikers zijn voornamelijk de organisaties die gebruik maken van het 'op maat' maken van cursussen en trainingen, maar ook organisaties die als organisatie naar een bepaalde cursus of training gaan. De kwaliteit van de cursussen en trainingen wordt hierdoor gemeten. In de Digitale Monitor Vrijwilligerswerk 2008 is de vraag gesteld of de organisaties die gebruik maken van het SVE tevreden zijn over het deskundigheidsaanbod.

De volgende resultaten zijn gegeven:

- 17% goed
- 27% voldoende
- 10% onvoldoende
- 0% slecht
- 46% geen mening

(Last², 2008)

Doordat gebruikers van alle aspecten van het SVE zijn ondervraagd, betekent dit niet dat alle respondenten daadwerkelijk gebruik maken van de deskundigheidsondersteuning. Organisaties geven dan toch een oordeel omdat ze niet direct behoefte hebben aan een dergelijke cursus of training, maar wel tevreden zijn over het aanbod. Desondanks is enkel 44% (17% + 27%) van de respondenten tevreden over het aanbod. Dit is minder dan het gestelde criterium. Echter, wanneer de optie 'geen mening' buiten beschouwing wordt gelaten is meer dan 60% tevreden ('voldoende' of 'goed') over het aanbod. De organisaties die 'geen mening' hebben geantwoord zijn wellicht niet op de hoogte van het cursusaanbod of maken gebruik van deskundigheidsondersteuning bij een koepelorganisatie of landelijke bond. Zij kunnen geen mening vellen omdat zij geen gebruik maken van het cursusaanbod van het SVE. Binnen dit criterium gaat het om de gebruikers. Het criterium wordt daarom met een '+' beoordeeld (tabel 4.4).

30% van de organisaties in Enschede zijn op de hoogte van het cursusaanbod.

Naast tevredenheid over het cursusaanbod, is het ook van belang dat voldoende organisaties op de hoogte zijn van deze functie. Hierdoor wordt duidelijk of het SVE voldoende organisaties bediend en wordt duidelijk hoeveel organisaties wél een oordeel geven over het aanbod, maar géén gebruik maken van het aanbod. In de digitale Monitor Vrijwilligerswerk 2008 staat dat 20% van de respondenten gebruik maakt van de deskundigheidsondersteuning (Last², 2008). Kijkend naar het vorige criterium blijkt 54% (=17% 'goed' + 27% 'voldoende' + 10% 'onvoldoende') van de ondervraagden een mening te geven over het aanbod. Dit betekent dat 34% een oordeel heeft geveld, maar geen gebruik maakt van de functie. Ervan uitgaande dat de ondervraagden die een oordeel hebben geveld op de hoogte zijn van het cursusaanbod, wordt er voldaan aan dit criterium.

Tabel 4.4 Resultaten voor de functie Deskundigheidsbevordering

Doelstelling	Criteria	Resultaat
Deskundigheidsbevordering door bemiddeling in doelgerichte cursussen en trainingen voor zowel organisaties als vrijwilligers'	Er is een specifiek cursus- en trainingsaanbod voor allochtone vrijwilligers en allochtone zelforganisaties.	+
	60% van de gebruikers zijn tevreden over de geboden ondersteuning.	+
	30% van de organisaties in Enschede zijn op de hoogte van het cursusaanbod.	+

5.3 Doelstellingen Analyse

Door middel van de resultaten uit de criteria-analyse zullen de doelstellingen van het SVE voor zover mogelijk worden beoordeeld. Per functie zal de doelstelling worden geanalyseerd. De balans wordt opgemaakt in hoeverre de doelstellingen beoordeeld kunnen worden en wat er nodig is om tot een volledige beoordeling te komen.

Bemiddeling

'Het bedienen van organisaties, deze actief tegemoet treden en vrijwilligers en organisaties bij elkaar brengen'

Zowel in de stadspeilingen onder de bevolking als in de monitor onder (vrijwilligers)organisaties zijn geen vragen gesteld over bekendheid van de digitale vacaturebank. Ondanks dat dit een belangrijk onderdeel van het SVE is, kijkend naar de functieomschrijving en de externe ontwikkeling 'digitalisering'. Daardoor konden enkele criteria niet gemeten worden. Wel blijkt uit de 'digitale monitor vrijwilligerswerk 2008' dat er te weinig organisaties gebruik maken van de digitale vacaturebank. Dit betekent dat, buiten het feit dat te weinig organisaties bediend worden via de digitale vacaturebank, het niet duidelijk is of dit komt doordat er te weinig organisaties bekend zijn met de digitale vacaturebank of de kwaliteiten van de digitale vacaturebank niet voldoende vinden.

Het opnemen van vragen rondom de bekendheid van de digitale vacaturebank in stadspeiling en monitoren is een eerste stap om meer duidelijkheid hierover te krijgen. Daarnaast blijkt dat organisaties - die de website bezoeken - voldoende bediend worden, doordat de website minimaal twee maal per jaar wordt onderhouden. Onderhoud van de website zorgt ervoor dat actueel vrijwilligerswerk op de website komt te staan en organisaties gemakkelijk in contact kunnen komen met vrijwilligers, door bijvoorbeeld de link naar de digitale vacaturebank.

Het bedienen van organisatie gebeurt ook via het fysieke SVE, niet alle bemiddeling verloopt via de digitale vacaturebank. Er is vanuit zowel organisaties als vrijwilliger ook behoefte aan direct contact met de werknemers van het SVE. Het kan komen dat de gemeente Enschede geen criteria heeft opgesteld hiervoor, omdat zij enkel belang hebben bij het gebruik van de digitale werksfeer, Het SVE heeft aangegeven ook belang te hebben bij directe bemiddeling. Door enkel het meten van de output komen deze tegenstrijdige belangen niet aan het licht (Neelen, 1994)

Uit de criteria-analyse is tevens naar voren gekomen dat de sector 'onderwijs' mist in het adressenbestand van het SVE. Dit betekent dat deze organisaties niet opgenomen worden in de digitale vacaturebank en in de mailinglist van de digitale nieuwsbrief. Het blijkt niet uit de criteria-analyse of de sector 'onderwijs' op een andere manier actief benaderd en bediend wordt. Wel blijkt hieruit dat de sector niet volledig bediend kan worden. Daarbij is onduidelijk of andere sectoren actief benaderd en/of bediend worden, want door na te gaan of het adressenbestand compleet is en onderhouden wordt, kan alleen gezien worden wie niet via het adressenbestand bediend worden. Uit het behaalde criterium '3 maal per jaar een digitale nieuwsbrief verzenden' (doelstelling 3) blijkt wel dat de organisaties die in het adressenbestand met betrekking tot het ontvangen van digitale nieuwsbrieven actief benaderd worden. Echter, op het gebied van directe bemiddeling en via de website wordt dit niet gemeten.

Om te beoordelen of vrijwilligers en organisaties voldoende bij elkaar zijn gebracht, geeft enkel de criteria-analyse te weinig informatie. Op het gebied van informele zorg en hulp, worden wervingsacties ondernomen. Hierbij wordt niet verklaard of vrijwilliger en organisatie daadwerkelijk bij elkaar zijn gekomen. Daarnaast is het ook onduidelijk in hoeverre op andere gebieden en in het algemeen, vrijwilliger en organisaties bij elkaar zijn gebracht. Criteria rondom het aantal vrijwilligers dat via de digitale vacaturebank en het SVE aan vrijwilligerswerk is gekomen, zou meer informatie geven over het behalen van de doelstelling. Dit valt echter moeilijk te meten doordat organisaties en vrijwilligers die ingeschreven staan in de digitale vacaturebank niet het SVE inlichten wanneer ze een vrijwilliger of werk hebben gevonden. Het is ook lastig om maatregelen te stellen, aangezien er geen straf opgelegd kan worden.

Deze analyse van de doelstelling bevestigt, dat de criteria de doelstelling niet volledig dekken. Het is duidelijk dat er te weinig organisaties bediend worden via de digitale vacaturebank, maar de oorzaak kan niet worden achterhaald. Het is mogelijk dat het SVE te weinig promotie maakt voor de digitale vacaturebank, maar er kunnen ook andere externe factoren een rol spelen. Daarnaast kunnen aspecten zoals, directe bemiddelingen, welke wervingsacties er zijn en het effect daarvan, niet worden beoordeeld. Dit komt mede door het gebrek aan criteria, maar ook door het feit dat een criteria-analyse weinig tot geen informatie verschaft over de outcome en de input van het SVE. De vraag of het SVE bijvoorbeeld door haar bemiddeling voor meer betrokkenheid van de burger bij de samenleving heeft gezorgd (outcome) blijft onbeantwoord.

Promotie

'Bekendheid vergroten en vrijwilligerswerk en eigen activiteiten voortdurend onder de aandacht brengen en promoten, om zodoende het participatie percentage te behouden'

In eerste instantie lijkt de doelstelling behaald, doordat het participatiecijfer behouden is gebleven. Echter, het is niet duidelijk waardoor het participatiecijfer behouden is gebleven. Een verklarende factor kan zijn, dat de bekendheid van het SVE zowel bij de bevolking van Enschede, als bij de (vrijwilligers)organisaties vergroot is. Doordat de bekendheid van het SVE vergroot is zijn zowel organisaties als inwoners op de hoogte van een ondersteuningspunt voor vrijwilligerswerk. Voornamelijk veel organisaties kennen het SVE. Het blijft onduidelijk of dit komt door de promotiewerkzaamheden van het SVE of door andere factoren. Criteria die informatie geven over de rol van het SVE hierin, zouden een breder beeld hierover geven. Hetzelfde geldt voor het participatiecijfer. Ondanks dat dit hetzelfde is gebleven, blijft de rol van het SVE onderbelicht (input). Uit de criteria-analyse blijkt dat er geen algemene informatie brochure is ontworpen, wat er op wijst dat wellicht andere promotie heeft gezorgd voor de vergroting van de bekendheid van het SVE. Door enkel de criteria te analyseren kan geen verklaring gevonden worden voor zowel het behouden participatiepercentage, als de stijgende bekendheid van het SVE.

Wel kan er geconcludeerd worden dat te weinig jongeren vrijwilligerswerk verrichten voortkomen uit bemiddeling van het SVE. In zeker zin is dit een negatieve outcome van het SVE. Het SVE heeft namelijk te weinig impact gemaakt op de doelgroep jongeren en hierdoor is deze doelgroep te weinig betrokken bij het vrijwilligerswerk. Daarbij kan geen antwoord gevonden op de vraag: 'heeft het SVE te weinig gepromoot onder jongeren of zijn jongeren niet bereikbaar?'. Daarbij zijn er geen criteria opgesteld voor de beoordeling van promotie onder andere doelgroepen. Aan de andere kant blijkt uit de analyse van criteria gesteld onder doelstelling drie, dat voldoende inwoners van Enschede bekend zijn met de website. De bekendheid van de digitale vacaturebank onder de bevolking is niet meegenomen in de criteria. Dit betekent dat enkel in beeld is gebracht dat de bekendheid van de website is vergroot. Daarnaast wordt er ook een beperkt beeld verkregen doordat niet duidelijk is in hoeverre de promotie van het SVE een bijdrage heeft geleverd aan deze bekendheid.

Concluderend, kan er beoordeeld worden dat het participatiecijfer is behouden, dat er te weinig jongeren vrijwilligerswerk beoefenen via promotie en bemiddeling van het SVE en dat de bekendheid van het SVE is vergroot. Echter, de rol van het SVE bij het behalen van de criteria is niet beoordeeld. Hiermee is de beoordeling van de doelstelling onvolledig en kunnen er geen duidelijke conclusies getrokken worden in die zin dat het SVE de gewenste effecten zou hebben gerealiseerd. Criteria zouden meer gericht moeten zijn op de werkzaamheden van het SVE, bijvoorbeeld 'er zijn vier informatiebijeenkomsten over vrijwilligerswerk voor jongeren georganiseerd'. Tevens kunnen er criteria worden opgesteld die stellen hoeveel procent vrijwilligerswerk is gaan verrichten door bepaalde informatiebijeenkomsten of promotiewerkzaamheden. Dit geeft een specifiek beeld van zowel de werkzaamheden van het SVE als het effect van deze werkzaamheden. Volgens Cassel & Symon (1994) geeft het uitvoeren van een stakeholder analyse informatie over de acties, percepties, gedrag en ervaringen van de stakeholders. De stakeholders zijn de geïnteresseerde partijen. Een dergelijke analyse geeft bijvoorbeeld antwoord op de vraag of mensen vrijwilliger zijn geworden door de promotie van het SVE of door hun eigen initiatief?

Informatie en Advies

'Vraaggericht werken, daarbij aandacht schenken aan de oplossing van actuele knelpunten van zowel individuele organisaties als sectoren en daarop gerichte advisering'

Op het gebied van informatievoorziening, geeft de criteria-analyse een redelijke bijdrage aan de beoordeling. De criteria-analyse wijst uit dat de informatie die de organisaties ontvangen van het SVE, een zodanige kwaliteit heeft dat voldoende ontvangende organisaties tevreden zijn. Het SVE voldoet daarmee aan de behoefte van de organisaties, betreffende informatievoorziening. Dit blijkt ook uit het feit dat er voldoende nieuwsbrieven worden verzonden en dat de website actueel wordt gehouden. Hierdoor en doordat voldoende organisaties tevreden zijn met de informatie, worden organisaties voorzien van actuele informatie. Dit wil echter niet zeggen of het daadwerkelijk een oplossing biedt voor actuele knelpunten of dat problemen van organisaties opgelost zijn. Dit kan ook moeilijk in criteria worden uitgedrukt, omdat het onder andere een onduidelijk doel is. Enkel een criteria-analyse geeft daarom geen volledig beeld. Tevens zijn aspecten, zoals face-to-face informatie en informatievoorziening voor de inwoners van Enschede, niet meegenomen in de criteria-analyse. Er kan niet beoordeeld worden of er gerichte advisering plaatsvindt en of de desbetreffende advisering een oplossing biedt voor actuele knelpunten. Hiermee is dus ook een beperkt beeld van de informatievoorziening verkregen en vindt er geen beoordeling van advisering plaats.

Concluderend, zou er meer naar de kwaliteit van zowel de informatie als de advisering gekeken moeten worden. De criteria-analyse bevat niet alle aspecten waarop de doelstelling beoordeeld kan worden. Hierdoor is er te weinig informatie verkregen over de 'outcome', doordat de effecten van het verstrekken van de informatie niet zichtbaar worden. Toch is op het vlak van informatievoorziening, het SVE vanuit de digitale sfeer – website en digitale nieuwsbrieven – aandacht geschonken aan actualiteiten. Daarnaast is de meerderheid van de organisaties tevreden met de informatie die zij ontvangen. Hiermee is de doelstelling onvolledig beoordeeld en kan dus ook niet beoordeeld worden of het gewenste effect is bereikt.

Deskundigheidsbevordering

'Deskundigheidsbevordering door bemiddeling en ontwikkeling in doelgerichte cursussen en trainingen voor zowel organisaties als vrijwilligers'

Uit de criteria-analyse blijkt dat er zowel algemene, als voor de allochtone doelgroep trainingen en cursussen zijn opgesteld. Er worden daarbij cursussen op maat gemaakt voor organisaties die hier om vragen. Voldoende organisaties zijn tevreden over de geboden ondersteuning wat duidt om goede kwaliteit van het deskundigheidsaanbod. Tevens zijn voldoende organisaties op de hoogte van het cursusaanbod. Echter, is het onduidelijk of de deskundigheid daadwerkelijk wordt bevorderd. Er mogen dan wel voldoende organisaties die gebruik maken van het SVE tevreden zijn over de ondersteuning, maar dit betekent niet dat ze ook bevorderd worden in hun deskundigheid. Er zijn namelijk ook organisaties die een mening geven over het aanbod terwijl ze er geen gebruik van maken. Zij zijn wellicht tevreden over het feit dat er cursussen op maat gemaakt kunnen worden en dat er voldoende cursussen worden aangeboden. Het cursusaanbod is afhankelijk van de vraag vanuit de organisaties. Er zou dus onderzocht moeten worden of er wel genoeg keuze is en of het aanbod voldoet aan de wensen van de organisaties. Dit zou een beter beeld geven over de kwaliteit van de werkzaamheden en in het SVE bemiddeld in doelgerichte cursussen. Er zijn dan wel specifieke cursussen, maar het geeft niet aan of ze daadwerkelijk doelgericht zijn.

Kijkend naar de doelstelling, kan enkel beoordeeld worden dat er cursussen en trainingen worden ontwikkeld. Er worden namelijk cursussen en trainingen op maat gemaakt en er wordt rekening gehouden met verschillende doelgroepen. Echter, kan vanuit de criteria-analyse niet beoordeeld worden of de cursussen daadwerkelijk doelgericht zijn en daarmee aan de wensen van de organisaties voldoet. Daarnaast is niet duidelijk of het SVE een zodanige rol heeft gespeeld bij het ontwikkelen van de cursussen en trainingen vergeleken met de rol van de VUE. Tevens kan niet verklaard worden of de cursussen en trainingen hebben bijgedragen aan de deskundigheidsbevordering bij vrijwilligers en organisaties. De negatieve gevolgen van enkel een criteria-analyse zijn zichtbaar, doordat de criteria enkel de behaalde resultaten weergeven en niet de rol van het SVE of de sociale impact van de cursussen die zij aanbieden.

5.4 Samenvatting

De verwachtingen die de gemeente Enschede heeft gesteld aan het SVE zijn als doelstellingen genomen binnen dit onderzoek. De doelstellingen zijn vervolgens gekoppeld aan de verschillende functies. Door deze koppeling wordt duidelijker wat er met de doelstellingen verwacht wordt. De doelstellingen reflecteren naast de verwachtingen gesteld door de gemeente Enschede ook de verschillende functieomschrijvingen. Om goed te kunnen beoordelen of de doelstellingen behaald zijn, is het belangrijk dat er concrete en normerende doelen worden gegeven. Hier heeft niet enkel de gemeente Enschede baat bij, maar ook het SVE. Door middel van de, door de gemeente Enschede, gestelde criteria in de werkplannen is geprobeerd de doelstellingen meetbare en concreter te maken. Het is belangrijk dat de criteria de doelstellingen volledig dekken. Door de doelstellingen op te splitsen wordt zichtbaar of de gehele doelstelling gedekt wordt. Het is gebleken dat aan sommige delen van de doelstellingen, te weinig of zelfs geen criteria toegewezen konden worden. Hierdoor zijn de doelstellingen niet volledig gedekt en is het niet mogelijk een volledig beeld te krijgen van de doelrealisatie. Daarbij zijn de criteria 'output' gericht en wordt er nauwelijks aandacht besteed aan de 'outcome'. Hierdoor is er gestandaardiseerde informatie verkregen, maar is onduidelijk gebleven in hoeverre het SVE verantwoordelijk is voor de doelrealisatie.

Tijdens de analyse van de doelstelling is gebleken dat de informatie die uit de criteria-analyse komt niet voldoende is om een oordeel te vellen over de doelrealisatie. Bij elke doelstelling is een onvolledig beeld verkregen over het behalen van de doelstelling. Verschillende oorzaken hebben hier voor gezorgd. Ten eerste, zoals hierboven aangegeven doordat de criteria de doelstellingen niet volledig dekken, was er een gebrek aan essentiële criteria. Ten tweede doordat verschillende criteria niet gemeten konden worden, is er een nog kleiner beeld verkregen. Daarnaast geeft de informatie verkregen vanuit de criteria-analyse geen informatie over de rol van het SVE bij het behalen van zowel de criteria als van de doelstellingen. Door het meten van de criteria is vaak onduidelijk in hoeverre het SVE heeft gezorgd voor bijvoorbeeld de bekendheid van het SVE. Tevens is niet bij elke functie en doelstelling gevraagd naar de kwaliteit van de desbetreffende ondersteuning en of de organisaties en vrijwilligers voordelen hebben ondervonden aan de ondersteuning van het SVE. Deze aspecten kunnen niet uit de criteria-analyse gehaald worden en daarom is het moeilijk te beoordelen of de doelen daadwerkelijk zijn behaald.

6 Conclusies en Aanbevelingen

Alvorens de conclusies en de aanbevelingen uit dit onderzoek te formuleren, volgt eerst de onderzoeksvraag:

‘In hoeverre heeft het Servicepunt Vrijwilligerswerk Enschede de beoogde effecten bereikt?’

In hoofdstuk één is duidelijk geworden dat met de beoogde effecten wordt bedoeld in hoeverre de doelstellingen van het SVE zijn behaald. Hierbij is de huidige situatie geanalyseerd, door middel van criteria gesteld in de werkplannen. Vervolgens is beoordeeld in hoeverre de doelstellingen beoordeeld kunnen worden en in hoeverre de doelen zijn behaald.

6.1 Conclusie

Voor het beantwoorden van de onderzoeksvraag is binnen dit onderzoek gekeken naar de doelrealisatie door middel van een criteria-analyse, om zo te kunnen beoordelen of de beoogde effecten zijn bereikt. De doelstellingen betreffen de verwachtingen van de gemeente Enschede aan het SVE, aangezien de verwachtingen overeenkomen met de beoogde effecten. Daarnaast reflecteren de verwachtingen de functieomschrijvingen en is duidelijk waarom de gemeente Enschede die verwachtingen heeft gesteld. De verwachtingen zijn niet duidelijk geformuleerd, doordat ze niet als doelstellingen zijn geformuleerd door de gemeente Enschede. Tevens zijn er door de gemeente Enschede criteria opgesteld in de werkplannen van het SVE. Door de criteria te analyseren zou gestandaardiseerde informatie verkregen worden, voor het beantwoorden van de onderzoeksvraag. Het onderzoek wijst uit dat de criteria-analyse te weinig informatie biedt om een volledig oordeel te vellen over de doelrealisatie. Dit betekent dat de onderzoeksvraag niet beantwoord kan worden doordat de beoogde effecten niet volledig gemeten zijn en er te weinig gestandaardiseerde informatie is verkregen. Er is een aantal factoren dat heeft gezorgd voor een onvolledige beoordeling.

Werkontwikkeling

In hoofdstuk drie is geconcludeerd dat niet elke functie uit de werkplannen gekoppeld kan worden aan een verwachting. Aan de functie ‘werkontwikkeling’ kan vanuit de werkplannen geen specifieke criteria toegewezen worden. Dit komt mede doordat het een functie is, waarbij het initiatief bij het SVE ligt. Het is aan hen de taak zichzelf te ontwikkelen op hun eigen werkgebied. Dit betekent dat het een logische keuze is geen verwachting te hebben voor deze functie. De verwachting kan namelijk een bepaalde druk uitoefenen op het SVE, wat een negatieve invloed kan hebben op de werkontwikkeling. Desondanks, zullen de werkzaamheden rondom deze functie niet worden meegenomen in het onderzoek. Wellicht waren de werkzaamheden voor deze functie een verklaring geweest voor bepaalde resultaten in de criteria-analyse. Er is dus geen volledige informatievoorziening, doordat niet alle aspecten en werkzaamheden van het SVE zijn meegenomen in het onderzoek. Daarnaast zijn er een tweetal algemene opmerkingen geplaatst door de gemeente Enschede, die tevens via de criteria-analyse niet gemeten konden worden doordat er geen criteria voor zijn opgesteld.

Tekort aan Criteria

De criteria die door de gemeente Enschede per functie zijn opgesteld in de werkplannen, zijn binnen dit onderzoek gekoppeld aan de verschillende doelstellingen. Om te oordelen of de doelstellingen volledig gedekt worden door de criteria, zijn de doelstelling opgesplitst in delen. Het is gebleken dat niet alle delen, criteria toegewezen hebben gekregen. Vanuit het ‘SMART’ principe is geconcludeerd dat verschillende delen moeilijk te normeren zijn en daardoor moeilijk meetbaar. Naast het ontbreken van criteria is dit een reden voor het verkrijgen van een onvolledige beoordeling over de doelrealisatie. Vanuit de resultaten van andere criteria is geprobeerd toch een oordeel te vellen. Door de onvolledige informatie geeft dit geen volledige weergave van de doelrealisatie. Aangezien de criteria niet specifiek voor dat deel van de doelstelling zijn opgesteld.

Naast onduidelijke formulering, zijn er ook te weinig (relevante) criteria opgesteld om een volledige beoordeling te geven. Dit blijkt uit zowel de dekking van de doelstellingen als uit de analyse van de doelstellingen. In beide gevallen is geconcludeerd, dat er te weinig criteria zijn opgesteld. De meeste criteria zijn opgesteld aan de hand van de functieomschrijvingen en zijn gericht op de externe ontwikkelingen. Waarbij veel criteria gericht zijn de externe ontwikkeling ‘digitalisering’ en ‘jongeren en allochtonen’. Er is geen rekening gehouden met het feit dat naast de digitale werksfeer ook veel werkzaamheden en ondersteuning van het fysieke punt komen. Hierdoor kunnen niet alle belangrijke taken beoordeeld worden door middel van de criteria-analyse.

Bijvoorbeeld onder de functie bemiddeling zijn er veelal criteria opgesteld rondom de digitale vacaturebank en de website. Uit de criteria-analyse is daarom niet gebleken of er directe bemiddeling heeft plaatsgevonden. Ook onder de functie 'promotie' is te zien dat de criteria enkel gericht zijn op de doelgroepen jongeren en allochtonen en dat er geen informatie is verkregen over de andere doelgroepen. Naast een tekort aan criteria, zijn er ook een aantal criteria opgesteld die geen bijdrage leveren aan de beoordeling van de doelstellingen. Deze criteria zijn om die reden niet meegenomen in de criteria-analyse. Door het stellen van te veel overbodige criteria worden de werkzaamheden van het SVE in een verkeerde richting gestuurd. Bijvoorbeeld de criteria waarin gevraagd wordt naar de bekendheid van een onderdeel van het SVE of het SVE zelf. Dit criterium is pas relevant wanneer er ook een criterium wordt gesteld over het percentage organisaties of vrijwilligers dat gebruik maakt van het desbetreffende onderdeel. Dan kan beoordeeld worden waarom diegene wel bekend zijn met een bepaald onderdeel, maar daar geen gebruik van maken. Kwaliteitscriteria zouden positieve bijdragen leveren, zoals het criterium dat vraagt naar de tevredenheid. Deze criteria zijn te weinig aanwezig. Enkel onder de functie deskundigheidsbevordering is gevraagd naar de kwaliteit van het cursusaanbod, deze is positief beoordeeld. De literatuur schrijft voor om ook de stakeholders van het SVE te ondervragen, om zo een breder beeld te vormen van de kwaliteit van het SVE en daarmee de outcome.

Rol SVE in dit onderzoek moeilijk aan te duiden

Naast het gebrek aan essentiële criteria, kan ook geconcludeerd worden dat er te weinig criteria gericht zijn op de input van het SVE, ofwel de rol van het SVE. Dit hangt samen met een tekort aan criteria, aangezien er te weinig criteria zijn opgesteld die de processen en de rol van het SVE belichten en daarmee aangeeft in hoeverre het SVE met haar ondersteuning een bijdrage levert aan een goed vrijwilligersklimaat. Hierdoor kan aan de hand van de criteria moeilijk worden beoordeeld of de doelen zijn behaald, aangezien niet duidelijk is of het SVE invloed heeft gehad op de resultaten vanuit de criteria-analyse. Uit de literatuur blijkt tevens dat een criteria-analyse veelal informatie geeft over de 'output' en dat het meten van de 'outcome' beter op andere manieren gemeten kan worden. Er had dus een bredere analyse plaats moeten vinden in plaats van enkel een criteria-analyse. Binnen het onderzoek had de rol van het SVE meegenomen kunnen worden door middel van gerichte interviews en betere analyse van de processen binnen het SVE. De focus had niet alleen om de criteria en het verkrijgen van gestandaardiseerde informatie moeten liggen.

6.2 Aanbevelingen

Doordat de beoogde effecten niet gemeten zijn, is het niet mogelijk aan te bevelen of de overeenkomst van het SVE met Alifa stop te zetten, te veranderen of voort te zetten. Het is niet duidelijk geworden of de beoogde effecten zijn bereikt, enkel gebaseerd op dit onderzoek. De criteria-analyse zal wel een bijdrage kunnen leveren aan de keuze die gemaakt wordt, ondanks dat er geen duidelijke effecten gemeten zijn. De criteria-analyse heeft een klein beeld vergaard van het SVE. Er kunnen aanbevelingen worden gedaan, zodat er in de toekomst een beter beeld wordt verkregen van de doelrealisatie van het SVE.

Formulering doelstellingen

Er dienen duidelijke doelen geformuleerd te worden. Het is gebleken dat met enkel verwachtingen geen duidelijkheid ontstaat voor het SVE. Het stellen van doelen heeft voordelen voor zowel de gemeente Enschede als het SVE. De gemeente kan door middel van doelen het SVE beter controleren. Daarnaast zal het SVE zich beter kunnen inleven in de doelstellingen en weten wat ze te doen staat. Hierdoor zullen er geen tegenstrijdige belangen ontstaan. Door de doelstellingen concreet en normerend te formuleren wordt het probleem dat sommige delen van een doelstelling niet geconcretiseerd kunnen worden door middel van criteria, verminderd. Relevante informatie zal verkregen worden voor de beoordeling of het SVE haar doelen heeft behaald.

Zorgvuldige criteria

Om tot duidelijke resultaten te komen aan de hand van criteria, dienen deze ook zorgvuldig opgesteld te worden. Het is gebleken dat de criteria te veel gericht zijn op de externe ontwikkelingen en de functieomschrijvingen, terwijl de criteria ook informatie dienen te bevatten over andere activiteiten van het SVE. Er zijn te weinig (relevante) criteria opgesteld, die een volledig beeld geven over de belangrijke performance gesteld in de doelstellingen. Er dienen geen overbodige of te veel criteria worden opgesteld, die er voor zorgen dat het SVE belemmerd wordt in haar werkontwikkeling. Hierbij dienen criteria op een zodanige manier geformuleerd te worden dat niet enkel de output wordt gemeten, maar dat ook duidelijk wordt wat de impact van het SVE is op vrijwilliger en organisatie. Er zal dan een beter beeld worden verkregen in hoeverre het SVE bijdraagt aan de ondersteuning van vrijwilligerswerk en daardoor een bijdrage levert aan een

positief leefklimaat en een betere betrokkenheid van de burger in de samenleving. Dit kan niet heel specifiek in criteria worden opgezet, maar criteria over bijvoorbeeld de tevredenheid van stakeholders dragen hier aan bij. De rol van het SVE zal beter belicht worden en er kan beoordeeld worden op welke manier bepaalde resultaten behaald zijn of juist niet behaald zijn. Bijvoorbeeld in de vrijwilliger en organisatie bij elkaar zijn gebracht door het SVE, kan beter beoordeeld worden.

Vervolgonderzoek

Een oordeel over de werkzaamheden en doelrealisatie van het SVE kan niet enkel geveld worden via een criteria-analyse. Het geeft een kleine bijdrage aan de beoordeling of het SVE de beoogde effecten heeft bereikt, mits de criteria ook een volledig beeld vormen. Om in de toekomst een beter oordeel te kunnen vellen dient niet enkel naar de resultaten van de criteria te worden gekeken, maar dient ook rekening gehouden te worden met de processen binnen het SVE die tot een bepaald resultaat leiden. Dit betekent naast kwantiteit, ook de kwaliteiten van het SVE onderzoeken. Er had binnen dit onderzoek beter rekening gehouden kunnen worden met de kwalitatieve aspecten. Echter, lag de focus is gelegd op het verkrijgen van gestandaardiseerde informatie en resultaten. Criteria geven geen volledig beeld van het SVE, er worden enkel bepaalde activiteiten gemeten. De waarde en kwaliteit van activiteiten verricht, buiten de criteria om zijn niet beoordeeld. Wanneer de focus op zowel kwantiteit als kwaliteit had gelegen, zouden de effecten beter gemeten kunnen worden.

Daarnaast dient ook naar de stakeholders in de omgeving gekeken te worden. Het gaat hier om de organisaties en vrijwilligers. Het kan duidelijkheid geven waarom bepaalde organisaties en vrijwilligers geen gebruik maken van het SVE. Hierdoor kan op strategisch niveau de organisatie worden gestuurd in de richting van de wensen uit de omgeving. Op die manier zijn de stakeholders eerder tevreden over de werkzaamheden van het SVE en zullen ze wellicht sneller hulp vragen aan het SVE. Dit kan verklaren waarom er bijvoorbeeld meer organisaties op de hoogte zijn van de digitale vacaturebank vergeleken met het aantal organisaties dat er gebruik van maakt. Hierdoor zal er een beter oordeel geveld worden over het behalen van de doelen, zoals vraaggericht werken en deskundigheidsbevordering.

Literatuur

Activa (2000). *'Offerte Vrijwilligerswerk 2000'*. Enschede: Activa.

Beentjes, C. & Weimar, E. (2005). *'Activa Vrijwilligerscentrale: Jaarverslag 2004'*. Enschede: Activa.

Activa (2008). *'Gemeenten/UWV'*. Via de site: <http://www.activa.nl/gemeenten-uwv/>, geraadpleegd op 26 juni 2008.

Aerschot, D. van (2003). *'Praktijkboek voor organisatieontwikkeling van de politie'*. Vlaams-brabant. Via de site: http://users.telenet.be/dirk.van.aerschot/vlaamsbrabant/files/strategie_beleid/smart/strategie_beleid_smart, geraadpleegd op 12 november 2008

Arter, D.R. (1989). *'Quality Audits for improved performance'*. Wisconsin USA: ASQC

Beentjes, C. & Weimar, E. (2005). *'Activa Vrijwilligerscentrale: Jaarverslag 2004'*. Enschede: Activa.

Bock, K. de (2007). *'Voorstel Effectmeting Servicepunt Vrijwilligerswerk Enschede'*. Enschede: DMO.

Bongers, M. (2004). *'Vrijwilligersorganisaties en organisaties die werken met vrijwilligers in Enschede'*. Enschede: I&O research.

Brockhus, P. (2005). *'Werkplan 2006 – Servicepunt Vrijwilligerswerk Enschede'*. Enschede: Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling.

Bruijn, H. de (2006). *'Prestatiemeting in de publieke sector'*. Den Haag: Lemma.

Cassel, C. & Symon, G. (1994). *'Qualitative method in organizational research'*. Londen: SAGE publications.

Centraal Bureau van Statistiek (2008). *'Geregistreerde werkloosheid; tijdreeks'*. Via de site: <http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/default.aspx?DM=SLNL&PA=37948&D1=0&D2=360-371&HDR=T&STB=G1&VW=G>, geraadpleegd op 26 juni 2008.

Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling (2006). *'Sterk Vrijwilligerswerk: Inhoudelijke verantwoording van de projecten uitgevoerd in het kader van de Tijdelijke Stimuleringsregeling Vrijwilligerswerk'*. Enschede: Gemeente Enschede.

Drury, C. (2004). *'Management and Cost Accounting'*. Londen: Thomson learning

Gemeente Enschede (2004). *'Nieuwe Positie Steunpunt Vrijwilligerswerk in Enschede'*. Enschede: Gemeente Enschede.

Gemeente Enschede (2005). *'Werkdocument 2: Wet Maatschappelijke Ondersteuning Stand van Zaken per 1 februari 2005'*. Enschede: Gemeente Enschede.

Gemeente Enschede² (2005). *'Werkdocument 3: Strategische Keuzes Wet Maatschappelijk Ondersteuning'*. Enschede: Gemeente Enschede.

Gemeente Enschede (2008). *'Programmabegroting 2008-2011: Kiezen voor Enschede, Deel A+ Deel B'*. Enschede: Digidee Ontwerpstudio.

Gemeente Enschede² (2008). *'Iedereen kan meedoen: Beleidsplan Maatschappelijke Ondersteuning 2008-2011'*. Enschede: DMO.

Gemeente Westerveld (2007). *'Beleidsgestuurde Contractfinanciering: een methodiek om beleid te realiseren door contractvorming met maatschappelijke organisaties'*. Via de site: <http://www.gemeentewesterveld.nl/Viewers/doc.aspx?DocID=4153>, geraadpleegd op 24 juli 2008.

Gemeenteraad (2005). *'Kadernotitie Welzijnswerk: de Gemeenteraad'*. Enschede. Via de site: http://cms3.enschede.nl/gemeente/actueel/stedelijkcie/00102/12021_Kadernotitie_welzijnswerk.doc, geraadpleegd op 24 juli 2008.

Graaf, H. van de. & Hoppe, R. (2004). *'Beleid en politiek: Een inleiding tot de beleidswetenschap en de beleidkunde'*. Bussum: Coutinho.

Graaf, H. van de. Grin, J. & Hoppe, R. (1996). *'De makelaarsrol van de bestuurskundige'*. Amsterdam: UVA.

Hoek, J.G. van (2006). *'Jaarrekening 2005 Stichting Activa Enschede'*. Enschede: Activa.

Horst, N. ter & Dors, M. (2004). *'Onderzoek naar een nieuwe positie van de Ondersteuning van het vrijwilligerswerk in Enschede'*. Enschede: Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling.

Ingen, E. van, Haan, J. de & Duimel, M. (2007). *'Achterstand en afstand: Digitale vaardigheden van lager opgeleiden, ouderen, allochtonen en inactieven'*. Den Haag: SCP.

Jutten, G.J. & Glaser, P. (2005). *'Overeenkomst tussen de gemeente Enschede/DMO en de stichting welzijn Enschede voor de uitvoering van de functie en taken van een Servicepunt Vrijwilligerswerk Enschede'*. Gemeente Enschede.

Last, T. (2005). *'Maatschappelijke Participatie in Enschede'*. Enschede: I&O Research

Last, T. (2008). *'Maatschappelijke Participatie najaar 2007'*. Enschede: I&O Research

Last², T. (2008). *'Vrijwilligersorganisaties en organisaties die werken met vrijwilligers in Enschede'*. Enschede: I&O Research

Lammers, C.J., Mijs, A.A. & Noort, W.J. van (2000). *'Organisaties vergelijkenderwijs: Ontwikkeling en relevantie van het sociologisch denken over organisaties'*. Utrecht: Het Spectrum.

Ministerie van VWS (2008). *'Wmo in het kort'*. Via de site: <http://www.invoeringwmo.nl/WMO/nl-NL/Algemeen/WMO.htm>, geraadpleegd op 09-05-2008.

Movisie (2007). *'Loketfunctie Informele Zorg'*. Via de site: http://www.movisie.nl/103532/def/home/projecten/projecten/loketfunctie_informele_zorg/?onderwerpid=0&toonLinkerMenu=False, geraadpleegd op 1 juli 2008.

Ostrom, E., Roger, B.P., Stephen, L.P. & Gordon, P.W. (1979). *'Evaluating Police Organization'*. In: *Public Productivity Review*, Vol. 3, No. 3. Pp. 3-27.

Otten, O. & Weimar, E. (2007). *'Van Atak tot Zonnebloem: 25 jaar ondersteuning vrijwilligerswerk in Enschede'*. Hengelo: van Marle.

Otten, O., Dávila Carvacho, P. & Weimar, E. (2007). *'Werkplan 2008 Servicepunt Vrijwilligerswerk Enschede'*. Enschede: n.b.

Rekencommissie (2004). *'Doeltreffendheid en doelmatigheid van het welzijnswerk in Enschede'*. Enschede: Rekenkamer. Via de site:

http://cms4.enschede.nl/politiekbestuur/Gemeenteraad/Rekenkamercommissie/documenten/00001/Eindrapport_Welzijn.pdf, geraadpleegd op 25 juli 2008.

Rozendal, A. & Ordelman, A. (2007). *'Werkboek om een lokaal Vrijwilligers InformatiePunt te realiseren'*. Enschede: SVWO.

Russ-Eft, D. & Preskill, H. (2001). *'Evaluating in Organizations: a systematic approach to enhancing learning, performance, and change'*. New York, Basic Books.

Schopman, M. (2008). *'Veel veranderd in 25 jaar vrijwilligerswerk'*. Via de site: <http://www.tctubantia.nl/regio/enschede/article2712186.ece>, geraadpleegd op 26 juni 2008.

Shadish, W.R., Cook, T.D., and Campbell, D.T. (2002). *'Experimental and Quasi-Experimental Designs: for Generalized Causal Inference'*. Boston: Houghton Mifflin Co.

Steyaert, J. & Haan, J. de (2007). *'Jaarboek ict & Samenleving 2007'*. Amsterdam: Boom.

stichting VrijwilligersManagement (2002). *'Activerend vrijwilligerswerk'*. Utrecht: sVM

Stubbe, W., Berkelaar, K. en Mateman H. (2006). *'Het V.O.S.-model: De maatschappelijke rol van vrijwilligerscentrales'*. Utrecht: MOVISIE. Via de site:

<http://www.nov.nl/NOV/docs/handige%20documenten/Strategie%20en%20beleid/V.O.S.-model.pdf>, geraadpleegd op: 27 November 2008

Swanborn, P.G. (1999). *'Evalueren'*. Amsterdam: Boom.

Bijlagen

Bijlage 1. Verantwoording doelstellingen.

Functies (Stubbe, Berkelaar en Mateman, 2006)	Verwachtingen (Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling, 2008)	Functieomschrijvingen (Brockhus, 2005) <u>De rood gekleurde delen dienen in criteria uitgedrukt te worden en geven enkel inhoud aan de doelstellingen</u>	Doelstellingen (samenvoeging verwachtingen en relevante delen van de functieomschrijvingen)
Bemiddeling	Het bedienen van organisaties en deze actief tegemoet treden	- Organisaties helpen bij het werven van vrijwilligers en vrijwilligers verwijzen naar geschikte organisaties - Het onderhouden van een digitale vacaturebank	Het bedienen van organisaties, deze actief tegemoet treden en vrijwilligers en organisaties bij elkaar brengen.
Promotie	Bekendheid vergroten en aantrekkelijk blijven, om zodoende het participatie percentage te behouden	- Het voortdurend onder de aandacht brengen en promoten van het vrijwilligerswerk in het algemeen en van de eigen activiteiten in het bijzonder via de diverse media waaronder de gemeentepagina in Huis aan Huis en de wijk- en buurtbladen; - Organiseren via inzet vrijwilligersorganisaties van voorlichting op scholen gericht op 13-15 jarigen; deelname aan beurzen etc.	Bekendheid vergroten en vrijwilligerswerk en eigen activiteiten voortdurend onder de aandacht brengen en promoten, om zodoende het participatie percentage te behouden.
Informatie & Advies	Vraaggericht werken, daarbij aandacht schenken aan de oplossing van actuele knelpunten en daarop gerichte advisering	- Informatie en advies geven aan organisaties en vrijwilligers over de inzet van vrijwilligers en alles wat daarmee te maken heeft zoals: vrijwilligersbeleid, wettelijke regelingen, onkostenvergoedingen etc. (Het gaat om vragen vanuit organisaties en vanuit individuele vrijwilligers.) Informatie verstrekken over ondersteuning bij informele hulp krijgt extra aandacht Inloopfunctie Servicepunt laagdrempelig realiseren Eigen website onderhouden en wekelijks updaten (aandacht voor nieuws, informatie, activiteiten, links naar andere sites) Digitale gids van organisaties onderhouden Digitaal loket van informatie voorzien	Vraaggericht werken, daarbij aandacht schenken aan de oplossing van actuele knelpunten van zowel individuele organisaties als sectoren en daarop gerichte advisering.
Deskundigheidsbevordering	Deskundigheidsbevordering door bemiddeling en ontwikkeling in doelgerichte cursussen en trainingen	Een actueel inzicht, in de behoefte aan deskundigheidsbevordering - het ontwikkelen en organiseren van een daarop afgestemd aanbod van cursussen en	Deskundigheidsbevordering door bemiddeling en ontwikkeling in doelgerichte cursussen en trainingen voor zowel organisaties als vrijwilligers.

		trainingen • Het begeleiden en ondersteunen van organisaties bij het oplossen van algemene en specifieke knelpunten.	
--	--	---	--

Bijlage 2. Interviews met de drie werknemers en leidinggevende van het SVE.

Interview Odelia Otten en Patricia Dávila Carvacho (werknemers)

Hieronder staan de vragen die aan twee medewerkers - Odelia Otten en Patricia Dávila Carvacho – van het SVE zijn gevraagd op 28 mei 2008. Daarbij zijn er ook vragen gesteld die niet hier worden vermeld, maar ter plekke zijn bedacht naar aanleiding van antwoorden. Mevrouw Otten werkt sinds begin 2006 bij het Servicepunt Vrijwilligerswerk en Mevrouw Dávila Carvacho werkt sinds 2007 bij het servicepunt, nadat ze een aantal jaar bij een integratiekantoor heeft gewerkt.

- Wordt er vooral via de website gewerkt of meer via het fysieke servicepunt?
- Op welke manier worden klanten en organisatie verworven en heeft dit succes?
- Is de bekendheid en de aanmeldingen vergroot door promotie in Huis-aan-Huis, andere wijkbladen en door middel van radio?
 - Is dit de voornaamste reden van de aanmeldingen?
- Hoe verloopt de samenwerking met de VUE?
- Voor wie zijn voornamelijk de cursussen bedoeld?
- Welke trainingen/cursussen zijn er zoal te volgen en wanneer?
- Bij wie ligt het initiatief voor het organiseren en vormgeven van de cursussen?
- Wat houdt de samenwerking met de scholingsboulevard in?
- Wat is precies de relatie met Alifa?
- Welke koppelingen zijn er met het beleidsterrein van Alifa?
- Wat is de inhoud van het diversiteitsbeleid?

Interview Ellen Weimar (werknemer) en Bert de Haas (leidinggevende)

Vragen B. de Haas

- Op welke manier bent u betrokken bij het Servicepunt Vrijwilligerswerk Enschede?
- Wat zijn uw taken binnen het SVE?
 - Op welke manier houdt u controle op de werknemers van het SVE?
- Op welke manier werkt u anders dan uw voorganger?
- Bent u tegen problemen aangelopen die voorheen onopgemerkt waren?
- Ziet u nog verbeteringen voor de organisatie van het SVE?
 - (Optioneel) In hoeverre heeft u veranderingen doorgevoerd binnen het SVE?

Overige vragen

- Is er sinds 2006 jaarlijks een wervingsactie uitgevoerd voor informele zorg en hulp?
 - Zoja, hoe ziet een dergelijke wervingsactie eruit?
 - Zo nee, waarom niet?
- Is er een folder beschikbaar waarin organisaties erop worden gewezen zich aan te passen aan de trends van vrijwilligerswerk?
 - Zoja, kan ik deze inzien?
 - Op welke (andere) manier(en) worden de organisaties op de hoogte gebracht van de trends op het gebied van vrijwilligerswerk?
- Is er een overzicht waarin aangegeven is welke publicaties er zijn geweest sinds 2006?
 - Zo nee, wil ik van u weten vanaf 2006 hoeveel:
 - § Digitale nieuwsbrieven er jaarlijks zijn verzonden?
 - § Berichten er jaarlijks in 'Huis-aan-Huis' heeft gestaan?
 - § Berichten er jaarlijks in de wijk- en buurbladen en in de Turkse krant wordt geplaatst?

§ Publicaties er in wijkbladen zijn gezet?

- **Hoe vaak worden de organisatiebestand en het wijkbladenbestand per jaar bijgewerkt?**
- **Wordt er voor allochtone vrijwilligers en allochtone zelforganisaties andere workshops/trainingen aangeboden of gemaakt dan voor autochtone vrijwilligers en organisaties? Hoeveel zelforganisaties doen hier meestal aan mee?**
 - o **Hoe groot is de inspraak van organisaties bij het maken van een dergelijke workshop?**
 - o **Worden er ook standaard workshops gegeven?**
- **Op welke manier worden allochtone vrijwilligers en zelforganisaties benaderd door het servicepunt?**
- **Is de promotie DVD die zich speciaal richt op allochtone reeds klaar of al in de maak?**
- **Ik wou ook weten of er een overzicht is van de uren die zijn ingezet voor de betrokkenheid bij de projecten zoals 'Taal in Actie' en 'Maatschappelijke stages'?**
- **Als laatst wou ik het registratiesysteem van alle adviesaanvragen willen inzien. Ik vroeg mij af hoe dit in elkaar zat en op welke manier jullie dit invoeren.**